



**Rapport final**

**Juin 03**

Lettre de commande  
F0195 / ARDU  
Ministère de l'équipement,  
des transports  
et du logement - PUCA  
**Responsable**  
Roselyne de Villanova  
(IPRAUS)  
**Suivi**  
Danielle Ballet

**LOGES ET GARDIENS**  
entre espace privé et espace public



Tes concierges tu honoreras  
Ainsi qu'un dieu même  
Des étrennes tu donneras  
Et des pourboires également  
Tes ordures point ne descendras  
Avant huit heures expressément  
Ton nom de famille tu crieras  
Après dix heures, distinctement  
Tes petits pieds tu essuieras  
Sur le tapis bien proprement  
Tes mégots point ne jetteras  
Dans l'escalier assurément  
Tes tapis tu secoueras  
Que le matin naturellement  
Ton terme tu acquitteras  
Tous les trois mois honnêtement  
Du bruit point ne feras  
Ni la journée pareillement  
Ni chien ni chatte tu n'auras  
Dans tes vastes appartements

*Les commandements du parfait locataire,*  
Lucien Clause, concierge à Paris  
rue Denfert-Rochereau, 1929.

Maquette : Jennifer Hasae

# LOGES ET GARDIENS

## entre espace privé et espace public

### Rapport final Juin 03

Lettre de commande **F0195** / ARDU

Ministère de l'équipement, des transports et du logement - PUCA

**Responsable** : Roselyne de Villanova (IPRAUS)

**Suivi**: Danielle Ballet

Composition de l'équipe :

**IPRAUS** (Institut parisien de recherche, architecture, urbanistique, société), UMR CNRS 7136 :  
**Philippe Bonnin, Eliane Nicolino, Martine Segalen, Roselyne de Villanova**

**LASTES** (Laboratoire de sociologie du travail et de l'environnement social), Université Nancy 2 :  
**Jean-Marc Stébé, Maria Basile, Xavier Engels, Hervé Marchal**

**Institutt for samfunnsforskning**, Oslo :  
**Marianne Gullestad**

**Departament d'Antropologia Social**, Université de Barcelone :  
**Joan Bestard, Nadja Monnet**

**Housing and regeneration Research Group**, South Bank University, Londres :  
**Barbara Reid, Emma Hardman**

# Table des matières

<b>Introduction</b>	<b>7</b>
1. Considérations étymologiques	8
2. L'évolution de la profession dans chaque pays	11
Annexe : données statistiques	21
<b>Première partie : en France</b>	
<b>1. Loges parisiennes et gardiens</b>	<b>27</b>
Roselyne de Villanova	
1. De l'inconfort au confort, petite typologie	27
2. L'emploi, du portier au gardien-concierge	37
Annexe	42
<b>2. Les relations entre gardiens et habitants : du secteur privé au secteur public</b>	<b>45</b>
Roselyne de Villanova	
1. Typologie	45
2. Les implications de ces relations	50
<b>3. Gardien d'immeuble bourgeois : un sacerdoce laïc</b>	<b>57</b>
Martine Segalen	
1. Du gardien au concierge : des services encore mal définis	59
2. La mise en place d'un nouveau système	64
3. Les emprises du « service » dans un immeuble bourgeois	66
4. Les relations sociales entre occupants vues par les gardiens	70
Annexes	74
<b>4. La loge parisienne comme seuil de l'immeuble : pratiques et rituels d'accès à l'espace privé</b>	<b>79</b>
Philippe Bonnin	
1. L'immeuble : dispositifs de seuil anciens et dispositifs actuels	83
2. La loge	87
3. Au jour le jour	89
4. Les règles	96
<b>5. La loge et les relations du gardien-concierge dans le secteur public</b>	<b>101</b>
Hervé Marchal	
1. La loge des gardiens-concierges	101
2. Les relations avec les locataires	106
3. Relations avec les « mondes d'en-haut »	110
4. Relations avec d'autres acteurs professionnels	113
5. Le gardien-concierge : un professionnel aux compétences multiples	114
6. Le déni de la médiation formelle	118
7. Profils-types des locataires et des gardiens	120
Annexes à la première partie	124

## Deuxième partie : dans les villes d'Europe

<b>1. Barcelone : du <i>portero</i> au concierge</b>	<b>133</b>
Joan Bestard et Nadja Monnet	
1. Quelques considérations étymologiques	133
2. Les grandes lignes des changements connus dans la profession au cours du XX <sup>e</sup> siècle	134
3. Visions panoramiques : les témoignages des syndicats (CCOO, UGT) et de l'Association syndicale des EFU de Barcelone	140
4. Une vision particulière : celle des gardiens	144
Annexes	152
<b>2. Working for a job? A profile of British caretaker</b>	<b>167</b>
Barbara Reid et Emma	
1. Roles that incorporate the Caretaking Function	169
2. Understanding 'Traditional' Caretaking - the Policy and Operational Context	171
3. The Research Findings : Seven Themes	178
Appendix	195
<b>3. Oslo : lorsqu'il n'y a pas de <i>vaktmester</i></b>	<b>203</b>
[Changing relations of neighborhood service, sociability and social control in Oslo]	
Marianne Gullestad	
1. Changing conditions for local social life	205
2. The <i>vaktmester</i> : between the caretaker and the <i>gardien</i>	209
3. A building in a « nice residential area » in Oslo	217
Appendix	230
<b>4. Le parc public, étude de cas en Italie et en Grande-Bretagne</b>	<b>235</b>
Jean-Marc Stébé, Maria Basile, Xavier Engels	
<b>En Italie :</b>	<b>235</b>
1. Le logement social en Italie	235
2. Les conditions de l'enquête	240
3. La loge des gardiens-concierges	248
4. Les tâches des gardiens-concierges	252
5. Gardiens-concierges et identité professionnelle	255
<b>En Grande-Bretagne :</b>	<b>258</b>
1. Le logement social en Grande-Bretagne	258
2. Le cadre de l'enquête	262
3. Une loge bureaucratisée : le <i>management office</i>	265
4. L'insertion sociale et professionnelle des gardiens-concierges	270
5. Les tâches des gardiens-concierges	271
6. Les gardiens-concierges et la médiation sociale	275
7. Les processus de professionnalisation	278
Annexe	280
<b>Conclusion : Concierges et gardiens, une présence dans la ville</b>	<b>289</b>
Roselyne de Villanova	
<b>Exploration bibliographique</b>	<b>300</b>
Eliane Nicolino	



## Introduction\*

Le Paris des écrivains, des artistes et des intellectuels étrangers fut bien souvent décrit et illustré à travers des personnages caractéristiques du quotidien urbain. Dispensateurs de services utiles dont ils tiraient pouvoir, acteurs de relations quotidiennes incontournables, chargées d'affectivité, objet de friction bien souvent, ils préservaient en tous cas de l'indifférence et de l'anonymat. Ce fut ainsi au fil du temps, la logeuse ambivalente entre protection et contrôle, le serveur de café insolent, le chauffeur de taxi acariâtre, et, la figure la plus tenace peut-être depuis le XIXe siècle, la concierge dite la pipelette ou son homologue masculin. Parmi ces personnages centraux de la ville au quotidien, le concierge prend aujourd'hui plus fréquemment le nom de gardien. Il faut remonter loin dans l'histoire pour retrouver l'ancêtre du concierge, comme l'a fait Jean-Louis Deaucourt dans un ouvrage qui porte sur le XIXe siècle (1992).

Les travaux restent peu nombreux d'ailleurs, pour approcher cette échelle sociale et spatiale de la ville, de ses interstices, que sont les espaces des loges, comme pour dire les conditions de vie des gardiens-concierges : depuis le pochet du plan d'architecture au confort de la loge dans les immeubles de construction récente, les menus services rendus à la propriétaire âgée, l'écoute et l'attitude diplomatique dans les conflits de voisinage, les réprimandes à l'égard des adolescents, l'entretien quotidien de l'immeuble garant de sa bonne image... c'est d'une certaine manière une histoire de la ville en creux dont il est question.

Celui qui fut serviteur et gardien au XIXe siècle a certes changé de rôle aujourd'hui, comme de conditions de vie. Du concierge au gardien, parle-t-on d'un médiateur, terme qui fait irruption en Grande-Bretagne ou en France dans le secteur public ? Qui signifierait par là un nouveau statut et un nouveau rôle ? Ne s'agirait-il pas plutôt d'un « intermédiaire culturel », pour reprendre le terme proposé par Michel Vovelle<sup>1</sup>, qui introduit une catégorie plus

1. Michel Vovelle, 1982, *Ideologies et mentalités*, Paris, Maspéro.



On trouve encore quelques fois dans les immeubles anciens la plaque en émail blanc sur laquelle était inscrite en noir « concierge » et qui était fixée sur la porte de la loge.

fine de la relation sociale ? Ces intermédiaires culturels étant responsables des usages des espaces de transition reliant le privé au public, comme les parties communes et l'espace domestique. Ils se décomposent en espaces de voisinage, en passages traversants de statuts variés (tantôt public tantôt privé). La fonction de gardiens se définit actuellement dans un changement d'échelle des programmes résidentiels, l'évolution du statut de locataire et de la législation tardive de l'emploi.

## 1. Considérations étymologiques

Comment nommer le personnage et la fonction que nous étudions? Nous avons décidé d'adopter le terme de gardien-concierge qui ne résout pas entièrement la difficulté dans la mesure où le masculin est confondu avec le générique, selon l'usage en français. Néanmoins, dans la pratique, dans les petites copropriétés et les petits immeubles locatifs, ce sont plutôt des femmes qui sont employées et dans le secteur HLM la proportion d'hommes est plus importante que celle des femmes. La petite recherche étymologique nous permet de préciser la filiation du terme actuel en français et de trouver les dénominations qui correspondent à cette fonction dans les villes d'Europe étudiées ici.

### En France

La construction des maisons à appartement au XIX<sup>e</sup> siècle a donné naissance à un emploi, celui de concierge tel qu'on l'a nommé jusqu'à aujourd'hui et qui rappellerait celui du portier dans les résidences privées de la noblesse et de la bourgeoisie. L'usage du terme de gardien fait son apparition beaucoup plus récemment ; il ne renvoie pas à un type d'emploi ni à un modèle très différent mais correspond plutôt à l'évolution de la profession dans l'histoire et tend à prédominer dans le langage professionnel. (Les organismes d'HLM n'utilisent que le terme de gardien pour revaloriser un statut, rompre avec une image ancienne très dévalorisée qui correspondait à de mauvaises conditions de travail et de vie.) Le terme tend à se généraliser aux ensembles résidentiels du parc privé récent.

Dans le langage courant, c'est plus souvent la charge connotative des termes qui détermine le choix de l'un ou l'autre sans que la communauté linguistique s'entende vraiment là-

dessus. Certains, y compris les intéressés, préfèrent utiliser le terme de concierge disant que gardien est péjoratif et s'apparente à surveillant, contrôleur ; d'autres en revanche préfèrent le terme de gardien pour rompre avec cette figure historique connue internationalement, fortement associée à la vie parisienne et dévalorisée qu'était la ou le concierge. Roger-Henri Guerrand (1998) le voit comme celui qui veille, dans l'immeuble de rapport « aux intérêts de Monsieur Vautour... le concierge appelé à devenir l'un des acteurs majeurs de la vie quotidienne en milieu urbain... » décrit par Balzac. Personnage objet de sarcasmes, le concierge appelé aussi « le pipelet » ou « la bignole » a alimenté la littérature et la caricature dans la première moitié du XX<sup>e</sup> siècle. Cette image est entrée dans les expressions populaires « faire la concierge » voulant dire que l'on est à l'affût des faits et gestes des autres où que l'on fait des commérages. De plus en plus le terme de gardien s'impose donc dans l'usage ordinaire et dans les documents administratifs, officiels.

L'étymologie du terme concierge a déjà été présentée par G. Bronner et J.M. Stébé (2000). Il renvoie au *Littre consergius* qui daterait du début du XII<sup>e</sup> siècle ; il viendrait du latin *cum* (avec) et *servus* (esclave) qui donnera serviteur (Meyzer 1983) ; et pendant plus de quatre siècles (du X<sup>e</sup> au XIV<sup>e</sup>), le Palais de la cité, la résidence des rois, dispose d'une Conciergerie dirigée par le Comte des cierges (cet officier royal est le garant de la sécurité du Palais) et d'aucun verrait là, d'après Meyzer, l'origine de l'appellation concierge (cierge venant de *cérus*, *cérég* qui signifie cire). Pendant toute cette période du post-Haut Moyen-Âge, ne sont appelés concierges que les individus assurant la garde d'une maison royale ou seigneuriale. Aux États-Unis on utilise le terme *janitor*. Le *janitor* à l'époque romaine était un esclave de dernière catégorie auquel était confié la fonction de garde.

### En Espagne

Comme l'analysent Joan Bestard et Nadja Monnet, le terme qui désignait la fonction traditionnelle correspondant au concierge chez nous s'appelait *portero* (*porter* en catalan) alors qu'aujourd'hui on utilise le terme *conserje* (*conserge* en catalan) pour désigner le modèle moderne du concierge qui n'habite pas dans l'immeuble où il travaille. *Conserje* (*conserge*) vient du français « concierge » et est d'origine inconnue, selon Corominas (1981 et 1954, 1992)<sup>2</sup>. Les auteurs qui reconnaissent une origine latine au terme, l'expliquent de la manière suivante : de l'ancien français *cumcerges* « concierge », du latin vulgaire *\*conservius*, du latin *conservus* « compagnon d'esclavage », de *con-* « ensemble » + *servus* « esclave » (Guido Gómez de Silva, 1996 ; Vicente Garcia Diego, 1954). Cette étymologie est contestée par Corominas.

Le terme *conserje* aurait « été introduit en Espagne au travers de la terminologie royale de la Maison de Bourgogne, de la même manière que *uijer*, *sumiller*, *costiller*, *acroy*, etc. ; ainsi, au début, il s'employait uniquement en lien avec les palais et autres domaines royaux. Actuellement, il reste lié aux bâtiments publics » (Corominas, 1954 et 1992). Plus tard, avec la définition de María Moliner (1998), la définition de cette fonction s'étend au domaine privé : « 3. Personne qui réalise des tâches identiques [à celles définies dans l'acceptation 1 et 2 et qui se réfèrent à la personne qui surveille et entretient un palais royal ou un bâtiment public] dans des immeubles de voisinage ». Tant dans les dictionnaires de langue espagnole comme dans

2. Les références bibliographiques des dictionnaires consultés pour l'étymologie des termes espagnols se trouvent dans la bibliographie du chap.1 de la 2<sup>e</sup> partie.

ceux de langue catalane, les mêmes tâches sont assignées à cet employé : « Personne qui a sous sa responsabilité, la surveillance, le nettoyage et les clés d'un immeuble ou bâtiment public » (Real Academia española, 1992). Le dictionnaire dirigé par María Moliner (1998) ainsi que celui de Seco et alii, (1999 et 2000) relèvent la condition subalterne de cette profession.

Pour le terme *consergeria*, dans tous les dictionnaires, on trouve deux acceptions : 1. Emploi ou travail du *conserje* ; 2. Pièce que le *conserje* occupe. Aladern parle également de « bureau » (1905), Arimany (1965) insiste sur l'adéquation de l'espace aux fonctions du *conserje* (« *Estança adequada per a l'acompliment de la misió d'aquest* »).

Relevons au passage, une curiosité trouvée dans un dictionnaire catalan. Aladern (1905) consacre dans son ouvrage une entrée au terme *consergeriada*, qu'il définit de la manière suivante : « fait inoportun d'un *conserje* » (« *fet inoportú d'un conserje* »).

Les termes *portero/-a* et *porter* viennent du latin tardif *portarius* « portier », du latin *porta* « porte, entrée » + *-arius* « de, en lien avec » (Guido Gómez de Silva, 1996 ; Vicente Garcia Diego, 1954). La définition donnée par le dictionnaire Pompeu Fabra, se retrouve dans tous les autres dictionnaires catalans consultés : « Personne qui se doit de surveiller la porte ou l'entrée d'une maison de particuliers, d'une école, de bureaux, etc. » et « d'informer sur la distribution des locaux et des logements », ajoute Arimany (1965). Contrairement à la définition du *conserje*, dans celle du *porter* ne sont pas mentionnées les tâches de nettoyage et de maintien de l'immeuble, ni le fait d'en posséder les clés, comme si les tâches de ce dernier se limitaient à surveiller la porte d'entrée.

La définition espagnole, quant à elle, mentionne les tâches de nettoyage et le fait que cette personne possède les clés des différents appartements, de même que la condition subalterne de l'emploi et la connotation péjorative que peut contenir le mot lorsqu'il est utilisé au féminin (Clavé, 1996, Seco et alii, 1999).

Pour le terme *porteria*, la Real Academia española distingue entre : 1. Pavillon, guérite ou partie du vestibule d'immeubles ou de bâtiments publics ou privés, duquel le *portero* surveille les allées et venues des personnes, véhicules, etc. ; 2. Emploi ou travail de *portero* ; 3. Son logement. Les exemples donnés par Clavé (1996) contextualisent cet espace dans des maisons de particuliers (par rapport à ceux donnés pour illustrer la *consergería*) et on y relève que la taille de la *porteria* est plus restreinte que celle des autres appartements de l'immeuble que le *portero* a à sa charge.

En catalan, *porteria* signifie : 1. Charge ; 2. « *Quiosc* à mi-distance de l'escalier ou *estança* contigüe avec ou sans logement, d'où le *porter* remplit sa mission » (Arimany, 1965). Vallès (1962) donne une troisième acception au terme, en dissociant clairement le lieu de travail du *porter* de son logement; celui-ci se situant généralement au dernier étage de l'immeuble.

Il y a quatre catégories d'employés définies par la dernière convention collective des employés d'immeubles urbains : les portiers et concierges à plein temps et ceux à temps partiel. Ces différentes dénominations traduisent des nuances quant au temps (nombre d'heures) consacré à la profession et au lieu de résidence, elles ont une filiation avec *el vigilante* et *el sereno* dont il est question plus loin.

## En Angleterre

Selon Barbara Reid, le terme concierge correspond à *caretaker*. Mais il existe actuellement différents types pour cet emploi : B. Reid identifie trois types principaux : le modèle traditionnel du concierge que l'on trouve dans le secteur de la propriété privée et qui se raréfie, ses fonctions étant de plus en plus reprises par des syndics. Un modèle de concierge professionnel s'est développé dans les années quatre-vingt avec les nouvelles politiques de l'habitation. En plus des fonctions ordinaires, ils ont un rôle sécuritaire. Il existe le gardien-gestionnaire lié aux structures associatives du secteur de l'habitat social dont les responsabilités s'étendent à l'ensemble de la gestion des immeubles locatifs. Il existe enfin un type extensif du modèle professionnel qui s'adresse aux personnes dépendantes (personnes âgées, handicapées, économiquement faibles), on le trouve surtout dans le secteur social locatif avec un rôle d'assistance sociale. On l'appelle *supercaretaker*.

## En Norvège

Selon Marianne Gullestad, il existe un emploi qui correspond plus ou moins à toutes ces variations réunies, c'est le *vaktmester* que l'on peut comparer au *caretaker*, au *janitor* aux USA (*vak* : gardien et *master* : chef), il se traduirait par le responsable de l'entretien ou le chef de l'entretien. Il n'y a pas grand'chose d'écrit là-dessus sinon dans un ouvrage de Gulbrandsen et Torgersen (1978<sup>3</sup>), spécialistes de la question du logement pour lesquelles il n'existe pas de concierge selon le modèle français en Norvège<sup>4</sup>. Les auteurs en font la remarque à propos des transformations du marché immobilier. Ils pensent que la croissance du logement en coopérative et l'accession à la propriété face au coût élevé de l'habitation, peut s'expliquer par ce qu'ils voient comme la ténacité des Norvégiens vis à vis d'une tradition de petite propriété et de recherche de sécurité. Le manque de concierge n'est selon eux, que l'un des phénomènes associés à la tradition de petite propriété. Il existait le portner (celui qui ouvre la porte d'entrée) que l'on trouvait dans quelques résidences privées, et c'était un travail d'appoint. Ce que l'on trouvait déjà dans le passé et aujourd'hui beaucoup plus fréquemment, c'est le *vaktmester*.

Autrement, dans les copropriétés (qui ne sont jamais immenses), ce sont les habitants de l'immeuble qui se partagent les différentes tâches d'entretien et de gestion comme il va en être question. Le *vaktmester* ne peut effectivement pas être considéré comme l'équivalent du gardien-concierge ne serait-ce que parce qu'il existe indépendamment de l'immeuble et appartient généralement à une société, intervenant dans le cadre du contrat d'entretien, de dépannage, de surveillance des immeubles ou il peut encore intervenir ponctuellement à la demande.

## 2. L'évolution de la profession dans chaque pays

### La France, du concierge au gardien

L'importance de cet emploi est particulièrement remarquable en France au XIX<sup>ème</sup> siècle comparé à d'autres capitales en Europe (Le Play & Focillon 1857).

3. Cf. références bibliographiques du chap.3, de la 2<sup>ème</sup> partie.

4. Ceci fait rebondir le questionnement sur l'identification de l'emploi, des professions, comme des images véhiculées selon les pays où l'on fait référence au modèle français peut-être en raison de la littérature abondante qui le dépeint. Balzac cité par R.H. Guérand (1998) fait dire à un propriétaire d'immeuble à loyers : « Je veux un individu qui puisse vivre une sentine de dix pieds carrés. Je veux qu'il y vive toute sa vie, qu'il y couche, qu'il y soit heureux, qu'il ait des enfants jolis comme des amours, qu'il y travaille, qu'il fasse la cuisine, qu'il sy promène, qu'il y cultive des fleurs, qu'il y chante et qu'il n'en sorte pas, qu'il n'y voie pas clair et qu'il s'aperçoive de tout ce qui se passe au dehors, aisément le savant ne pourrait inventer le portier, il fallait Paris pour le créer, ou si vous voulez le diable.»

Avant le XVIII<sup>e</sup> siècle, note Deaucourt (1992), le portier faisait partie des domestiques. Quand à l'INSEE au recensement de 1848, il ne distingue pas les portiers des autres domestiques.

On voit à travers cette terminologie l'ambiguïté d'un statut qui perdurera tout au long du XIX<sup>e</sup> siècle au moins... Le rôle de surveillance (le concierge relevait les loyers pour le propriétaire comme il continue à le faire dans certains cas) et à la fois de serviteur de très basse condition, voire même d'esclave : dans ce double rôle, méprisé par les propriétaires autant que par les locataires, le concierge répondant à un nombre considérable de sobriquets, était la cible des sarcasmes littéraires et d'une littérature populaire importante. Le personnage était également prétexte au dessin de caricature. A Paris, cette figure, homme ou femme, était souvent la bête noire des écrivains et artistes bohèmes dont les comportements, le rythme de vie (nocturne, festif sinon fêtard) et sans doute la réticence à s'acquitter du loyer, provoquait du désordre dans l'habitation collective. Adolphe Hodé (1958) dans le bulletin folklorique d'Ile de France, écrit à propos de cette époque : « Le propriétaire mettra entre lui et son locataire un tampon social, la concierge qui fera office de gérant la plupart du temps. »

Un document officiel non daté mais très ancien, probablement de la fin du XIX<sup>e</sup> siècle, trouvé dans les archives du syndicat des concierges, rédigé pour un certain immeuble à Paris, listait les devoirs du concierge sans que l'on y trouve ses droits avec une quantité de tâches telle qu'il pouvait être occupé jour et nuit. L'importance des réglementations intervenues depuis 1958 seulement (contrat de travail obligatoire en 79-81, vacances, horaires, etc.) rééquilibre la situation de l'emploi et la contractualisation définit les devoirs mais également la contrepartie des droits de l'employé. Cependant, la fonction, le rôle, le statut n'ont pas perdu toute leur ambiguïté aujourd'hui ; la crainte d'être pris pour le serviteur de certains locataires est souvent exprimée par les interviewés. C'est la fonction même qui porte en elle cette ambiguïté par la présence continue au plus près de la vie quotidienne des locataires et propriétaires : depuis l'échange d'informations nécessaires jusqu'au commérage, de la surveillance quotidienne des allées et venues sécurisante et intrusive tout autant, qui peut mener aux renseignements pour la police, comme il en sera question plus loin.

La législation apporte une amélioration des conditions de travail et du salaire. Les concierges remplissaient des fonctions qui leur étaient payées en nature, tel le gîte innommable et le prélèvement du charbon lorsqu'il était livré aux habitants. L'évolution progressive ne fait néanmoins pas table rase de la situation antérieure. L'image ancienne agit encore comme référence négative sur les relations entre habitants et gardiens-concierges, mais également sur les agents d'organismes HLM recrutant notamment des « reconvertis » de l'industrie. Des usages anciens demeurent, de même les étrennes versées par les habitants au premier janvier de chaque nouvelle année, selon leur bon vouloir à côté du petit salaire. Ce n'est pas une rémunération officielle ni obligatoire, elle n'entre pas dans le salaire mais intervient comme un plus pour remercier de certains petits services, tel garder un double des clés du résident, arroser ses plantes quand il part en vacances (accompagner un réparateur dans l'appartement en l'absence du résident), etc. Ceci fait rebondir le questionnement sur l'identification de l'emploi,

des professions, comme des images véhiculées selon les pays où l'on fait référence au modèle français, l'une des figures du Paris populaire. L'un des deux syndicats, a proposé dans un nouveau projet de conventions collectives de faire supprimer les étrennes pour augmenter le salaire. C'est tout un aspect de la relation informelle dans l'échange de service et de la personnalisation de la relation qui s'en trouverait modifié. Les étrennes sont encore une pratique fréquente bien qu'elle ait diminué avec le temps, et les gardiennes qui en parlent y tiennent comme à une récompense de leur disponibilité et de leurs égards pour les habitants.

La législation qui touche également le rapport de la rémunération aux horaires de travail est-elle une véritable amélioration ? Dans quelle mesure n'est-elle pas en train de rigidifier l'exercice du métier, d'enlever de la souplesse ? Les relations actuelles de négociation entre syndic, gardien et copropriétaires permettent au gardien-concierge d'aménager ses horaires, d'échanger, d'offrir en contrepartie une présence lorsqu'elle est nécessaire en dehors des heures officielles (par exemple, des livraisons ou des interventions de techniciens dans l'immeuble pendant l'heure de la pose, ce qui est fréquent). Nous avons l'exemple d'une copropriété où le gardien-concierge se trouvait dans cette situation d'adaptation réciproque d'arrangements d'horaires. La présidente du conseil syndical a commencé à surveiller toute son activité, contrôler l'usage de son téléphone portable professionnel. Les relations se sont alors durcies surtout lorsqu'à cela s'est ajouté un conflit sur le paiement de ses heures supplémentaires. Le gardien s'est mis à compter alors tout ce qu'il considérait faire « en plus ». Il vient donc de refuser de changer les codes des bip des habitants ayant un parking, ce qu'il avait toujours fait jusque-là à chaque période de changement. Il répond à l'attitude rigide de la présidence du conseil syndical vis à vis de son service par une attitude correspondante : s'en tenir au contrat strict et par là même refuser de s'adapter aux besoins quotidiens.

En 1874, les concierges à Paris étaient nombreux (61 794). Avant la Deuxième Guerre Mondiale ils étaient encore 85 000. On a pu constater ensuite une diminution régulière depuis 1945. En 1965, ils n'étaient plus que 60 000. Leur nombre est en effet passé dans le secteur résidentiel privé à Paris de 60 000 en 1965 à 25 000 en 1992.

Dès 1975, la presse alerte l'opinion sur la disparition du métier (Marcheix) : « L'agonie de la profession » titre *Le Nouvel Observateur* (1990), « Le concierge espèce menacée » titre *Le Monde* (1992) ou « La concierge devient un luxe, 2000 concierges par an rendent leur tablier » (*Le Figaro Magazine* 1987).

*Le Figaro* (1987) considère que c'est l'idéologie soixante-huitarde qui porte le dernier coup de défaveur à la profession alors qu'on s'aperçoit à quel point est utile cette fonction.

Puis un revirement de situation apparaît dans les années 90, la profession croît à nouveau. Elle se redéfinit à travers les différents types de résidence, leur densification, face à une évolution sociale générale (insécurité), aux effets de la ségrégation qui regroupe les populations fragiles, de la robotique, de l'évolution des lois du travail et se répartit autrement dans l'espace géographique.

Ainsi entre 1993 et 1997, les gardiens-concierges passent de 68 800 à 78 000, alors

qu'avant la baisse notable ils étaient, en 1987, 92 600 (Cf. annexe statistique pour plus de détails). Leur nombre en 1997 atteint à peine 27 000 à Paris et près de 23 500 en banlieue parisienne, pour la France entière ils sont 78 000 (Enquête Emploi INSEE 1997).

Cette vague nouvelle apparaît plus ou moins tôt selon les pays et il en sera question plus loin.

Le gardien d'immeuble du secteur public est né au début du XXe siècle, comme le précise Hervé Marchal, à partir de son enquête, avec la construction d'Habitations à Bon Marché (HBM), construction qui doit beaucoup, dans un premier temps, aux fondations philanthropiques Lebaudy et Rothschild implantées en région parisienne. Mais c'est surtout à Henri Sellier, homme politique influent de l'Entre-Deux-Guerres, que l'on doit l'essor important des gardiens-concierges dans les cités-jardins construites à la périphérie de Paris. Dans un souci de « relever » le peuple français, c'est-à-dire de l'éduquer et de le sensibiliser aux nouvelles mesures hygiénistes, Henri Sellier embauchera massivement des gardiens et des concierges.

La crise des années 1930, puis le second conflit mondial, donneront un coup d'arrêt à l'activité de construction de logements sociaux et il faudra attendre les années 1950, avec leur lot de souffrances dues à des conditions d'hébergement déplorables, pour que les pouvoirs publics décident la construction de très nombreux logements sociaux dans lesquels seront placés des gardiens-concierges (Stébé & Bronner 2000).

Le nombre de gardiens travaillant pour le compte d'organismes HLM, sans avoir connu une véritable baisse au cours des années 1980, est aujourd'hui en légère augmentation.

On compte aujourd'hui environ 29 000 gardiens exerçant dans le secteur HLM<sup>5</sup>. Ce chiffre devrait rapidement être dépassé au regard des mesures prises par l'ancienne secrétaire d'Etat au Logement sous le gouvernement Jospin, Marie-Noëlle Lienemann, qui, dans un décret paru le 28 décembre 2001, impose l'installation, à compter du 1er janvier 2003, d'un gardien pour cent logements dans les quartiers d'habitats sociaux dépassant cinq cents logements. Cette mesure prise par les autorités politiques montre à quel point le métier de gardien est désormais perçu comme une nouvelle solution aux problèmes rencontrés dans certains quartiers dits sensibles.

### Un métier en mutation

Les premières difficultés observées dans les quartiers périphériques, et ce dès les années 1970, trouvent rapidement un écho au sein du Mouvement HLM, notamment dans le Livre Blanc de 1975, où l'on peut lire qu'il appartient d'affirmer demain comme hier que la vocation sociale des HLM ne se borne pas à construire des logements, mais qu'elle consiste aussi à établir dans leur patrimoine un climat et des relations qui contribuent à faire de l'habitat un lieu de vie convivial, voire une occasion de promotion sociale. Il convient donc d'envisager la création de moyens propres à rapprocher l'usager des gestionnaires du parc HLM : le lien locataire-bailleur commence à susciter des interrogations.

Parallèlement, les opérateurs du Mouvement HLM militent en faveur d'une décentralisation au sein des sociétés HLM. Les gardiens apparaissent ainsi dans des expériences pilotes

5. Le secteur de l'habitat social représente aujourd'hui en France 3,8 millions de logements et abrite environ 12 millions de personnes. Il représente aujourd'hui 18% du parc. C'est donc un secteur conséquent du logement où s'exerce la profession de gardien-concierge.

où ils sont considérés comme des agents indispensables au même titre que le reste du personnel. En outre, un nouveau type de gestion amorcé à partir de 1977 (Réforme Barre) et inspiré des entreprises privées apparaît au sein du monde HLM : le locataire est désormais considéré comme un « client » ; on parle ainsi de « qualité au quotidien », de « satisfaction de la clientèle » ou encore de « relations sur mesure avec les locataires ».

C'est dans ce contexte que les gardiens d'immeubles se voient attribuer de nouvelles missions. En effet, qui était mieux placé que les gardiens-concierges pour mettre en œuvre des consignes officielles articulées autour des notions de « proximité », de « qualité du service rendu » ou encore de « gestion sociale » ? Dès lors, c'est l'ensemble du métier de gardien d'immeuble qui connaît une évolution, alors même que l'on aurait pu s'attendre à sa disparition, notamment suite aux progrès techniques (digidocodes, vidéosurveillance, etc.).

Parmi les nouvelles responsabilités incombant aux gardiens-concierges, figure notamment la médiation sociale. Celle-ci sort alors de l'officieux pour être posée dans les premières formations de gardien d'immeuble (début des années 1980) sanctionnées depuis 1994 par un diplôme reconnu. Pendant ce temps, des tâches relatives à la médiation sociale apparaissent dans le référentiel standard du métier de gardien d'immeuble établi par l'Union Nationale des Fédérations des Organismes HLM (UNFOHLM *Actualités HLM* 1993). Une césure devient ainsi perceptible entre une médiation traditionnelle et une médiation professionnelle qui n'est plus du ressort de l'amateur mais bien du spécialiste. La médiation, maintenant « nommée »<sup>6</sup>, perd de sa plurifonctionnalité pour gagner en précision et en spécificité. Dès lors, les gardiens doivent faire preuve de « compétences de proximité » pour honorer leur mission. Les nouvelles tâches intégrées dans leur profil de poste participent de la reconfiguration de leur identité professionnelle. Ils sont considérés comme une réponse aux « défis de la proximité » (*Actualités HLM*, n°558, 1995) et comme un « maillon difficilement contournable de la qualité du service rendu » (*HLM aujourd'hui*, n°38, 1995). Incontestablement, le terme générique de gardien médiateur fait aujourd'hui référence parmi les acteurs du Mouvement HLM. Bien évidemment, les orientations définies « d'en haut » font l'objet de nombreuses retraductions au sein des organismes HLM répartis sur l'ensemble du territoire national, mais en dépit des logiques locales, un nouveau cadre professionnel structure les représentations des directions du personnel qui voient désormais dans la médiation une compétence essentielle au métier de gardien d'immeuble.

Toutefois, si la médiation est un axe structurant des nouvelles orientations prises par les décideurs du Mouvement HLM, au niveau des agents de terrain, en revanche, la réalité est tout autre. La rationalité bureaucratique semble à certains égards ignorante du travail concret des gardiens et donc des obstacles qu'ils rencontrent au quotidien. Au fur et à mesure que l'on descend vers les agents de base, la médiation perd de sa force conceptuelle. Si l'identité du gardien médiateur est une réalité pour « le monde d'en haut », il n'en est pas toujours de même pour les agents de terrain.

6. V. de Briant & Y. Palau, 1999, *La malédiction. Définitions, pratiques et perspectives*, Paris, Nathan.

7. Ces formations sont sanctionnées par un diplôme homologué : le Certificat d'Agent Polyvalent de gérance d'immeuble. Parallèlement à ces formations de gardien-concierger, se mettent en place des dispositifs de reconversion au métier de gardien d'immeuble. C'est surtout le Centre d'Etude, de Recherche, de Documentation et de Formation pour l'Urbanisme (CEFLU) qui assure ces premiers stages de reconversion (depuis la fin des années 1970). Il s'agit d'assurer la reconversion de plusieurs milliers de personnes de l'industrie sidérurgique. Ces stages de reconversion sont l'occasion de construire des grilles précises retraçant les différentes fonctions du métier de gardien. L'AFPOLS est un organisme de formation géré paritairement par les fédérations des organismes HLM et les syndicats représentatifs des personnels de ces organismes. Le secteur HLM est constitué de deux fédérations principales : la fédération des Entreprises Sociales pour l'Habitat (ESH) - anciennement Sociétés Anonymes d'HLM - et la fédération des Offices Publics d'HLM (OPHLM) -, l'évolution des professionnalités ne s'opère pas au même rythme selon l'appartenance institutionnelle des organismes HLM. D'une manière générale, alors que les ESH sont des figures de proue du processus de professionnalisation en cours, les OPHLM accusent un certain retard, en raison notamment de problèmes inhérents à leur statut. En effet, n'ayant pas d'autonomie comme les ESH, ils sont pris dans des contradictions entre des logiques politiques et des logiques budgétaires, les deux n'étant pas toujours compatibles.

Les gardiens-concierges sont aujourd'hui engagés dans un véritable processus de professionnalisation, renforcé par la mise en place de formations professionnelles organisées par l'Association pour la Formation du Personnel des Organismes de Logements Social (AFPOLS)<sup>7</sup>.

Les offices et sociétés anonymes d'HLM ont commencé à supprimer les gardiens-concierges (Stébé & Bronner 2000) estimant qu'ils devenaient trop coûteux ; des boîtes aux lettres ont été installées dans les halls d'immeubles et ce sont des entreprises qui ont assuré le nettoyage. Mais après plusieurs décennies de fonctionnement, le calcul économique a été revu : les propriétaires-bailleurs ont trouvé différents inconvénients à cette nouvelle solution qui se voulait économique. La suppression du gardien entraînait une perte de standing et l'appel aux entreprises extérieures devenait insatisfaisant et coûteux : au delà du nettoyage, il fallait les convoquer pour effectuer un grand nombre de petites tâches d'entretien quotidiennes telle que changer une ampoule, régler les portes automatiques bloquées, déboucher un conduit de vide-ordure, etc. De plus, il n'y avait plus personne pour rendre des petits services dans l'immeuble, notamment lorsqu'un résident s'absentait. La spécialisation des tâches effectuées par des services extérieurs créait tout une suite de vides dans l'exécution des tâches quotidiennes que personne n'était habilité à remplir.

Dans le secteur public, presque exclusivement locatif, une partie du parc comporte des ensembles résidentiels où la population est dense avec une classe d'âge adolescente très élevée et des ménages à revenus faibles (notamment les familles monoparentales en nombre élevé).

Les organismes HLM influencés par les pouvoirs publics dans le cadre des politiques de la ville ont compris, comme l'indiquent encore les auteurs cités plus haut, que face aux changements sociétaux et urbanistiques d'aujourd'hui, les gardiens d'immeubles avaient un rôle de lien social et que le sentiment d'insécurité lié aux actes d'incivilité et de violence, serait atténué par leur présence.

Or, nous pouvons déjà remarquer que, si ces évolutions ont touché également en même temps le secteur privé, il est plus difficile de trouver là une attitude homogène.

Les ensembles résidentiels et les immeubles du secteur privé varient énormément de par leur statut, ce qui génère des attitudes différentes concernant l'utilité du gardien-concierger. L'analyse tient compte de cette variété. Que ce soit du côté des syndicats comme du côté des résidents ou des syndicats de concierges, les témoignages convergent pour dire le revirement de l'opinion en faveur des gardiens-concierges.

Dans plusieurs autres pays d'Europe, après la réduction des concierges, des modèles nouveaux sont redéfinis selon les types de résidences, les secteurs, les populations de résidents. Ces fluctuations apparaissent aux mêmes périodes qu'en France, c'est à dire dans les années 90. C'est le cas de la Grande-Bretagne, de l'Italie, de l'Espagne que nous étudions, mais que l'on ne peut généraliser à toute l'Europe, puisqu'à Genève par exemple cela semble être beaucoup plus tard (2001).

### **La Norvège, entre le *vaktmester* et l'autogestion**

D'après la présentation de Marianne Gullestad.

Dans les années 20, il y avait peu de propriétaires de leur logement et les gardiens faisaient le lien entre les locataires et le propriétaire bailleur. La profession est apparue dans la deuxième partie du XIX<sup>e</sup> siècle avec les immeubles. Aujourd'hui, 59% des ménages sont propriétaires de leur logement. Le logement collectif se trouve en ville. Hors de la ville, le parc est à 50% du logement individuel et les Norvégiens rêvent tous d'habiter une maison individuelle. A la place des gardiens, il peut y avoir des entreprises de service. C'est fréquent dans le parc privé. Par ailleurs, il semble qu'il y ait une évolution de la profession qui se féminise et qui entraîne un changement de rôle. Dans les copropriétés privées où les habitants se partagent un certain nombre de tâches d'entretien ainsi que la gestion, il est fait appel à une entreprise de nettoyage pour une partie du travail. L'enquête ethnographique a porté sur un immeuble de ce type dont l'analyse est présentée dans la seconde partie de ce document.

### **L'Italie, le gardien du secteur public**

Comme l'ont étudié Jean-Marc Stébé, Maria Basile, Xavier Engels, Hervé Marchal (Cf. 2<sup>e</sup> partie), après une diminution remarquable du nombre de concierges lié comme en France au coût du salaire qui devenait conséquent avec l'évolution du droit du travail, la fonction réapparaît mais se redéfinit dans les années 1965-70 avec une conception d'immeubles ouverts qui posent des problèmes de surveillance à cause de la multiplication des entrées. Les concierges deviennent des surveillants, ce sont des équipes qui tournent pour surveiller, d'autres étant chargées de recevoir les habitants. Les loges sont donc séparées du logement. A côté de cela, l'Italie semble aller vers un remplacement des concierges par « l'autogestion », ce qui appellerait la comparaison avec la situation de la Norvège.

Dans les années 90 certains groupes de locataires réclament le retour des concierges selon une formule nouvelle : solliciter des jeunes couples, de préférence « nécessaires » dont un seul membre est embauché en offrant le logement.

Après cela, on adjoint au gardien-concierger un « assistant social », le binôme devant assurer le service de médiation sociale. L'enquête a porté sur Turin auprès de gardiens de logements municipaux.

### **L'Angleterre et ses différents modèles**

D'après la présentation de Barbara Reid.

La profession existe depuis les années 1900 mais il faut savoir qu'il y a actuellement 70% de propriétaires occupants et que la plupart des locations sont dans le secteur social. Le secteur locatif privé a presque disparu. Les immigrés achètent. Ils ne sont pas dans les logements sociaux.

La proportion de maisons individuelles est très élevée par rapport aux appartements.

Il existe beaucoup de travaux sur les gardiens dans le logement social, c'est une évaluation de promotion, on ne trouve rien sur le rôle et les fonctions. Les gardiens se trouvent donc dans le logement social. Il existe plusieurs types de gardiens (cf. le paragraphe 1.

Considérations étymologiques). Les politiques choisissent un type de gardien en fonction du financement plus que de la population qui habite.

Dans le privé il y a très peu de gardiens. Ils se trouvent dans les grands immeubles de standing élevé, surtout à Londres. Mais c'est un modèle difficile à suivre. Ce sont souvent des hommes qui sont plutôt portiers. On a recréé l'idée du *butler*. Car vivre en appartement ne se faisait pas si on appartenait à la classe aisée, l'idée du *butler* apporte une qualification à la résidence. Le propriétaire du terrain est responsable de l'entretien et le portier est employé par le propriétaire du sol.

### **L'Espagne, du *sereno* au *conserje* en passant par le *portero***

Selon Joan Bestard et Nadja Monnet.

Il semblerait que depuis très longtemps et jusqu'au début des années 70 à Barcelone, et un peu plus tard pour Madrid, si les portiers surveillaient, depuis leur loge, le va-et-vient dans les immeubles le jour, la nuit c'était au tour de deux autres personnages-clef du quartier (le *vigilante* et le *sereno*) de surveiller l'accès aux entrées des maisons ainsi que les déplacements dans les rues adjacentes.

Le terme *sereno* vient du latin *serenus* « tard » (Vicente Garcia Diego, 1954 ; Corominas, 1954 et 1992). Le mot est identique en catalan et en espagnol. Selon J. Aladern (1905), cette profession s'est créée à Valence en 1777. Corominas (1981) ajoute qu'elle s'est installée également dans les villes de Barcelone, Palma et d'autres encore par les audiences et les mairies bourbonnes à la fin du XVIII<sup>e</sup> siècle, début du XIX<sup>e</sup>. D'après la définition de J. Aladern, le *sereno* est « une personne destinée à faire des rondes la nuit et à annoncer à voix haute l'heure qu'il est, le temps qu'il fait, à avertir des incendies et éviter les vols » ; éléments et faits qu'il annonçait en espagnol précise Corominas (1981) car « sous prétexte d'annoncer le temps, [il] surveillait les patriotes qui faisaient encore des raids nocturnes et 'veillait' à leur langage » (Corominas 1981 : 833).

« Il s'appelle ainsi parce que généralement il annonce qu'il est serein » (Aladern, 1905). « Fonctionnaire chargé de la surveillance nocturne dans les petites agglomérations et, par secteur, dans les villes » (Enciclopèdia Catalana, 1982 ; Institut d'estudis catalans, 2001). Clavé (1996) précise que ces employés portaient une blouse de travail et une casquette bleues et qu'ils ouvraient les portes d'entrées lorsqu'un des propriétaires voulait entrer, car il possédait toutes les clés de toutes les portes principales des immeuble du quartier (Moliner, 1998).

Le terme *vigilante* vient du latin *vigilare* « veiller » (Vicente Garcia Diego, 1954). Toutes les définitions insistent sur le caractère nocturne de cette fonction de surveillance. Dans certains dictionnaires, il est précisé que c'est un service public (Arimany, 1965 ; *Enciclopedia catalana*, 1982). Figure associée à la police (Real Academia et autres dictionnaires en langue espagnole).

Toute la ville était quadrillée par des employés de la ville qui travaillaient par équipe de deux, chacune ayant une certaine portion de quartier à surveiller. Dans le quartier de l'Eixample, un des lieux de l'enquête, leur zone d'intervention représentait un damier d'environ trois rues horizontales sur trois verticales.

Selon les dires d'un interviewé, le métier de portier était auparavant un métier exercé principalement par des femmes. Or, actuellement on rencontre de plus en plus d'hommes qui le pratiquent. On note également un certain rajeunissement de la population de gardiens. Un portier interrogé remarque que dernièrement les couples qui viennent se présenter pour le remplacer l'été, sont de plus en plus jeunes (entre 20 et 25 ans). Nous avons pu observer également quelques portiers qui partaient à la retraite et dont le poste a été repris par des personnes d'une trentaine d'années.

Il semblerait qu'à Madrid, cette profession était avant tout réalisée par des Galiciens et que ce sont eux qui ont été caricaturés dans ce métier au cinéma ou dans la littérature espagnole. A Barcelone, cette profession ne semble pas avoir été autant marquée par un seul groupe. Les portiers pouvaient être Galiciens, mais aussi Catalans ou venir d'autres régions de l'Etat espagnol.

Tout comme le *sereno* et le *vigilante* semblaient voués à disparaître avec la démocratisation de la société espagnole, la figure du portier résiste mal face aux avancées technologiques et à la professionnalisation du métier. Il y aurait de moins en moins de portiers et ils seraient remplacés de préférence par des concierges ; on les trouverait surtout dans les immeubles de standing élevé et les immeubles de classes moyennes.

Deux axes de réflexion ont guidé cette analyse. D'une part, l'évolution de l'emploi et du rôle entre le 19<sup>e</sup> siècle (ou début 20<sup>e</sup> selon les pays) et aujourd'hui ; d'autre part, les tâches et l'espace d'exercice du gardien qui nous amène à interroger cette fonction non plus seulement comme service attaché à une résidence ou un parc immobilier mais dans son rapport à la ville.

Le rapport est divisé en deux parties. L'une porte sur la France. Elle présente l'emploi actuel du gardien-concierge par rapport à ce qu'il était au 19<sup>e</sup> siècle, l'évolution du confort de la loge, ainsi que les relations entre gardiens et résidents dans le secteur privé et dans le secteur public. Elle fait intervenir différentes variables de statuts d'immeubles grâce aux enquêtes de terrain effectuées à Paris et en région parisienne (pour le secteur privé) et plus largement dans différentes régions pour le secteur public. On a ainsi tenté de circonscrire les différents types de gardiens-concierge que l'on peut rencontrer aujourd'hui. Deux monographies d'immeubles sont présentées. L'une pour un immeuble populaire de la première moitié du 19<sup>e</sup> siècle étudie notamment le maniement des dispositifs spatiaux qui articulent l'espace privé/collectif/public par la gardienne et leur usage par les copropriétaires. L'autre, une copropriété de standing du début du 20<sup>e</sup> siècle, montre le changement de système de gardiennage, d'un modèle ancien à un modèle actuel.

La deuxième partie porte sur plusieurs villes d'Europe où l'on trouve aujourd'hui un nouveau modèle de gardien-concierge ou plusieurs, dont l'un qui a été défini pour répondre plus particulièrement à des populations fragiles, l'autre pour servir des immeubles de standing. Ce sont Milan, Barcelone, Londres où ont été effectuées des enquêtes également : dans le secteur privé à Barcelone (le public n'existant pas) et dans le secteur public (associatif) à Milan.

Pour la Grande Bretagne, un chapitre présente les différents types de gardiennage dans le privé et le public avec une analyse qui s'appuie sur sept portraits de gardiens, et une enquête porte sur le secteur associatif à Londres et entre dans le tableau comparatif France/Europe.

Par la monographie d'un immeuble en copropriété, le cas d'Oslo souligne ce que les habitants doivent prendre en charge, comment ils s'organisent et où se situent les frictions lorsqu'il n'y a plus de gardien. Cette question est d'autant plus actuelle que presque partout, certaines catégories d'immeubles ont perdu leur gardien, que la fonction se redéfinit autrement et pour des catégories d'immeubles précises.

# Annexe : données statistiques

Eliane Nicolino

Nous disposons actuellement d'extraits de 4 enquêtes : Recensement 90 ; Enquête Emploi 90 ; Enquête Emploi 93 ; Enquête Emploi 97.

Pour les Enquêtes Emploi les extraits concernent les « Concierges et gardiens d'immeuble » sur toute la France. Pour le Recensement, l'extrait concerne les « Concierges et gardiens d'immeuble » en Ile-de-France.

## Variables traitées dans le Recensement et les Enquêtes Emploi

- Nombre de concierges
- Nationalité
- Sexe
- Age
- Département de naissance pour les Français
- Type de ménage
- Nombre de pièces dont dispose le ménage
- Niveau d'études

## Variables traitées uniquement dans le Recensement

- Arrondissements de Paris
- Epoque d'achèvement de l'immeuble
- Appartenance à un organisme HLM
- Nombre de logements dans l'immeuble
- Confort du logement

## Variables traitées uniquement dans les Enquêtes Emploi

- Date de début de résidence en France
- Temps de travail
- Salaire
- Exercice d'une autre activité professionnelle

Les données sont analysées en parallèle pour Paris et pour la Banlieue.

Comme on dispose, d'une part des fichiers des individus concierges, d'autre part des fichiers des ménages de concierges, on peut traiter un certain nombre de variables pour l'ensemble du ménage ; exemple : niveau d'étude du concierge, du conjoint, des enfants...

## Quelques résultats

### 1 - Effectifs

Il y a environ 25 000 concierges à Paris et 17 000 en Banlieue parisienne avec une augmentation entre 1990 et 1997, augmentation qui semble nettement plus importante en banlieue.

### 2 - Sexe

Beaucoup plus de femmes à Paris qu'en banlieue.

A Paris : 90 % sont des femmes.

En banlieue : 65 % sont des femmes.

### 3 - Nationalités

Les deux principales nationalités sont les Français et les Portugais.

Pour les Portugais, ce sont à 90% des femmes.

Pour les Français 70% sont des femmes à Paris, 55% en banlieue.

Les Portugais sont plus de deux fois plus nombreux à Paris qu'en banlieue alors que les Français sont trois fois plus nombreux en banlieue.

A Paris : 33% de Portugais et 45% de Français<sup>1</sup>.

En banlieue : 20% de Portugais 70% de Français.

1. Certaines enquêtes Emploi donnent même 50% de Portugais à Paris.

### 4 - Région d'origine

Pour les concierges parisiens nés en France, on note deux régions d'origine privilégiées, Paris et la Région parisienne d'une part, La région Nord Pas-de-Calais d'autre part.

### 5 - Age

Les concierges sont plus âgés à Paris qu'en banlieue.

A Paris : 13% des concierges ont plus de 60 ans dont une partie a plus de 70 ans (800 concierges de 70 ans et plus et 228 concierges de 80 ans et plus).

En banlieue : 8% ont plus de 60 ans (140 plus de 70 ans, 28 plus de 80 ans).

Les Portugais sont plus jeunes que les Français.

Plus de 80 % des Portugais ont moins de 50 ans alors qu'à Paris plus de 50 % des Français ont plus de 50 ans, 35% en banlieue.

### 6 - Taille des loges

Elles sont plus réduites à Paris qu'en banlieue.

A Paris	1 pièce : 32% en 90, 27% en 97
	2 pièces : 45% en 90, 48% en 97
	3 pièces : 17% en 90, 20% en 97
En banlieue	1 pièce : 10% en 90, 4% en 97
	2 pièces : 30% en 90, 36% en 97
	3 pièces : 39% en 90, 41% en 97
	4 pièces : 15%

La situation s'améliore entre 90 et 97, il y a une diminution des logements d'une seule pièce et une augmentation des 2 et 3 pièces.

### 7 - Confort

Beaucoup moins de confort à Paris qu'en banlieue.

A Paris	35% des loges n'ont pas de W-C intérieurs
	50% des loges ont tout le confort
En banlieue	8,3% n'ont pas de W-C intérieurs
	87% ont tout le confort

### 8 - Type d'immeuble

Les concierges sont dans des immeubles beaucoup plus anciens à Paris qu'en banlieue<sup>2</sup>.

A Paris : 62% des concierges sont dans des immeubles

2. Il faudrait rapprocher ces chiffres de ceux de la date de construction des immeubles à Paris et en banlieue, pour avoir, en fait, la proportion de concierges dans chaque tranche d'âge d'immeubles. Voir l'ancienneté du parc, à chercher dans des publications de l'INSEE.

d'avant 1915, près de 80% dans des immeubles d'avant 1948 (8% et 21% en banlieue), moins de 2% dans des immeubles d'après 1982 (8% en banlieue).  
En banlieue la majorité des concierges sont dans des immeubles achevés entre 1949 et 1974.

#### *HLM ou privé :*

A Paris : 5% des immeubles dans lesquels se trouvent les concierges appartiennent à un organisme HLM, principalement dans les 20<sup>e</sup>, 13<sup>e</sup>, 14<sup>e</sup> et 19<sup>e</sup> arrondissements.

En banlieue 25% appartiennent à un organisme HLM.

#### *Nationalités :*

*La proportion de Portugais augmente avec l'âge de l'immeuble alors que celle des Français diminue :*

40% de Portugais et 30% de Français dans les immeubles d'avant 1915.

80% de Français et 9% de Portugais dans les immeubles d'après 1982.

#### *Sexe :*

*La proportion de femmes est plus élevée dans les immeubles plus anciens.*

A Paris :

- 91% de femmes dans les immeubles d'avant 1915

- 68% de femmes dans les immeubles achevés entre 1968 et 1981

### **9 - Les arrondissements de Paris**

(données du recensement 90)

Le 16<sup>e</sup> est nettement l'arrondissement dans lequel se trouvent le plus de concierges (17%), on trouve ensuite le 15<sup>e</sup> et le 17<sup>e</sup> (9%), puis le 7<sup>e</sup>, 8<sup>e</sup>, 18<sup>e</sup> et 20<sup>e</sup> (6%)<sup>3</sup>.

#### *Ancienneté de l'immeuble :*

Dans le 1<sup>er</sup> et le 2<sup>e</sup> : 90% des immeubles sont d'avant 1915.

C'est dans le 13<sup>e</sup>, 19<sup>e</sup> et 20<sup>e</sup> que les immeubles d'avant 1915 sont les moins nombreux : 27 à 30%.

C'est dans le 20<sup>e</sup> que la proportion d'immeubles d'après 1982 est la plus forte : 7,5%.

#### *Nationalités :*

Français : en moyenne 29 à 35% dans la majorité des arrondissements.

Arrondissements dans lesquels on trouve la proportion la plus importante de Français :

13<sup>e</sup> : 57%

20<sup>e</sup> et 19<sup>e</sup> : 54%

14<sup>e</sup> : 47%

Portugais : en moyenne 33%

Arrondissements dans lesquels on trouve la proportion la plus importante de Portugais :

5<sup>e</sup> : 42%

15<sup>e</sup> : 40%

Arrondissements dans lesquels on trouve la proportion la plus faible de Portugais :

19<sup>e</sup> : 22%

20<sup>e</sup> : 25%

Espagnols : en moyenne 13%

Arrondissements dans lesquels on trouve la proportion la plus importante d'Espagnols :

16<sup>e</sup> et 1<sup>er</sup> : 19%

6<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> : 17%

Arrondissements dans lesquels on trouve la proportion la plus faible d'Espagnols :

13<sup>e</sup> : 4%

#### *Confort du logement :*

Logements sans W-C intérieurs : en moyenne 35%.

Arrondissements dans lesquels on trouve la proportion la plus importante de logements sans W-C intérieurs :

4<sup>e</sup> : 50%

6<sup>e</sup>, 9<sup>e</sup>, 10<sup>e</sup> : 45%

Arrondissements dans lesquels on trouve la proportion la plus faible de logements sans W-C intérieurs :

13<sup>e</sup> : 17%

20<sup>e</sup> : 21%

Logements possédant tout le confort (baignoire ou douche, W-C intérieurs et chauffage) : en moyenne 50%.

Arrondissements dans lesquels on trouve la proportion la plus importante de logements tout confort :

13<sup>e</sup> : 72%

20<sup>e</sup> : 67%

Arrondissements dans lesquels on trouve la proportion la plus faible de logements tout confort :

2<sup>e</sup> : 28%

3<sup>e</sup> : 31%

10<sup>e</sup> : 32%

#### *Le confort n'est pas toujours lié à l'ancienneté de l'immeuble :*

Dans le 1<sup>er</sup> arrondissement, 90% des immeubles sont d'avant 1915 et 50% ont tout de même tout le confort.

Dans le 16<sup>e</sup> arrondissement 53% des immeubles sont d'avant 1915 et 60% seulement ont tout le confort. 56 loges n'ont pas de W-C intérieurs dans des immeubles achevés entre 1949 et 1974.

Le confort semblerait plutôt lié au statut de l'immeuble.

#### *Nombre de pièces :*

1 pièce : 32% en moyenne

40% dans le 4<sup>e</sup> arrondissement

18% dans le 20<sup>e</sup>

20% dans le 13<sup>e</sup>

3 pièces : 20% en moyenne

25% dans les 20<sup>e</sup>, 13<sup>e</sup> et 19<sup>e</sup>

3. Il faudrait voir plutôt par rapport au nombre d'immeubles dans ces arrondissements.

## 10 - Types de ménage

A Paris :

- Personnes seules : 17%
- Familles monoparentales : 8%
- Couples sans enfant : 21%
- Couples avec 1 enfant : 24%
- Couples avec 2 enfants : 23%
- Couples avec 3 enfants ou plus : 6%

En banlieue :

- Personnes seules : 7%
- Familles monoparentales : 5,5%
- Couples sans enfant : 25%
- Couples avec 1 enfant : 25%
- Couples avec 2 enfants : 27%
- Couples avec 3 enfants ou plus : 9%

Français

Chez les Français, on trouve à Paris, une majorité de personnes seules et de couples sans enfant, et en banlieue une majorité de couples sans enfant ou avec 1 ou 2 enfants.

A Paris :

- Personnes seules : 28%
- Couples sans enfants : 24%

En banlieue :

- Couples sans enfant : 28%
- Couples avec 1 enfant : 25,5%
- Couples avec 2 enfants : 23%
- 8% de personnes seules

Portugais

Chez les Portugais, on trouve à Paris comme en banlieue une majorité de couples avec 2 enfants puis avec 1 enfant.

A Paris :

- Couples avec 2 enfants : 36%
- Couples avec 1 enfant : 28%

En banlieue:

- Couples avec 2 enfants : 40%
- Couples avec 1 enfant 27%
- Couples sans enfant : 17%

## 11 - Types de ménage et nombre de pièces

A Paris :

43% des fam. monoparentales avec 1 enf. vivent ds 1p.  
35% des fam. monoparentales avec 2 enf. vivent ds 1p.  
19% des fam. monoparent. avec 3 enf. ou + vivent ds 1p.  
15,5% des couples avec 3 enfants ou + vivent ds 1p.  
36% des couples avec 3 enfants ou + vivent dans 2p.  
50% des couples avec 2 enfants vivent dans 2 pièces.

En banlieue

25% des fam. monoparentales avec 1 enf. vivent ds 1p.  
9% des fam. monoparentales avec 2 enf. vivent ds 1p.  
22,7% des fam. monoparent. avec 3 enf.ou+ vivent ds 2p.

2% des couples avec 3 enfants ou plus vivent dans 1p.  
8% dans 2 pièces, 43% dans 3 pièces et 32% dans 4p.  
44% des couples avec 2 enfants vivent dans 2 pièces

A Paris :

Portugais

55% des couples avec 2 enfants vivent dans 2 pièces  
18% vivent dans 1 pièce

Français

32% des couples avec 2 enfants vivent dans 2 pièces  
9% vivent dans 1 pièce  
41% dans 3 pièces  
14% dans 4 pièces

En banlieue

Portugais

45% des couples avec 2 enfants vivent dans 2 pièces  
7% vivent dans 1 pièce  
37% dans 3 pièces  
9% dans 4 pièces

Français

13% des couples avec 2 enfants vivent dans 2 pièces  
1% vivent dans 1 pièce  
51% dans 3 pièces  
28% dans 4 pièces

*A Paris comme en banlieue, les Français sont mieux logés que les Portugais. En banlieue, les ménages sont nettement mieux logés qu'à Paris, ceci dans des proportions équivalentes pour les deux nationalités.*

*Les ménages maghrébins, qui sont constitués majoritairement de couples avec 2 ou 3 enfants et plus, sont très mal logés à Paris et très nettement mieux logés en banlieue.*

A Paris

62% des couples d'Algériens avec 2 enf. vivent dans 1p.  
29% des couples d'Algér. avec 3 enf. ou + vivent ds 1p.

En banlieue

43% des couples d'Algériens avec 2 enf. vivent ds 4p.  
42% des couples d'Algér. avec 3 enf.ou + vivent ds 4p.  
33% des couples d'Algér. avec 3 enf.ou + vivent ds 5p.

## 12 - Niveau d'étude des enfants

A Paris

Entre 20 et 25 ans :

36% sont en cours d'étude  
32% des Français ; 31% des Portugais  
15% n'ont aucun diplôme  
21% des Portugais  
18% ont un CAP  
21% des Français et des Portugais

#### Après 25 ans :

5,6% sont en cours d'étude :

- 3,5% des Français,
- 13% des Portugais (? porte sur un chiffre très faible)

32% n'ont aucun diplôme

- 33% des Français,
- 36% des Portugais

15% ont un CAP, 7% un BEP, 10% un bac ou brevet pro, 8% un BTS, 6% un 2è ou 3è cycle

- Français : 17% CAP, 6% BEP, 9% bac pro, 10% BTS, 5% 2è ou 3è cycle

- Portugais 4,5% CAP, 1,8% BEP, 0% bac pro, 4,5% BTS, 9% 2è ou 3è cycle

En banlieue

#### Entre 20 et 25 ans

27% sont en cours d'étude

- 24% des Français;
- 26% des Portugais

16% n'ont aucun diplôme

22% ont un CAP

#### Après 25 ans

3% sont en cours d'étude

- 2% des Français,

- 4,7% des Portugais

28% n'ont aucun diplôme

- 27% des Français,

- 48% des Portugais

28% ont un CAP, 8% un BEP, 8,5% un bac ou brevet pro, 7% un BTS, 2% un 2è ou 3è cycle

- Français : 29% CAP, 6% BEP, 10% bac pro, 7% BTS, 1,5% 2è ou 3è cycle

- Portugais 29% CAP, 10% BEP, 5% bac pro, 0% BTS, 9% 0è ou 3è cycle

#### **13 - Conditions de travail**

Le nombre d'heures de travail va de 12 heures à 70 heures par semaine.

A Paris : 33% des concierges déclarent exercer une autre activité professionnelle.

# PREMIERE PARTIE

en France



# 1. Loges parisiennes et gardiens

Roselyne de Villanova

La littérature décrivant les loges de concierge dans les immeubles au XIX<sup>e</sup> siècle, qu'ils soient bourgeois ou populaires, n'est pas seule témoin de la manière de concevoir l'habitation d'un concierge. Il reste encore aujourd'hui de nombreux exemples de ces espaces à peine améliorés par des travaux faits par la copropriété ou par les gardiens eux-mêmes. Les exigences de confort du logement ont bien sûr évolué entre le début du siècle et aujourd'hui, et la conception de la loge a suivi ce même chemin, dans la construction neuve qu'elle soit dans le secteur privé ou le secteur public. Mais le secteur public a peut-être joué un rôle d'entraînement touchant aussi la loge, dans la mesure où il cherche, dans la première moitié du XX<sup>e</sup> siècle, à promouvoir des solutions de confort moderne et de salubrité pour les couches populaires, puis ensuite dans les conceptions expérimentales, s'adressant aux couches moyennes.

Dans le secteur privé ancien cependant, les travaux d'amélioration effectués restent souvent en deçà des normes de confort réglementaires, et l'état du logement de fonction entre dans l'ensemble de la négociation personnalisée entre employeur et employé au même titre que les horaires et les tâches. Il y a la règle et la pratique, la négociation pouvant être totalement déséquilibrée au profit de l'employeur<sup>1</sup>.

## 1. De l'inconfort au confort, petite typologie

L'enquête réalisée en région parisienne a permis de reconstruire une petite typologie des loges en service actuellement illustrant les variations importantes entre l'inconfort et le confort. Les grands écarts se situent entre ce que l'on trouve dans les petites copropriétés anciennes et le locatif populaire de rapport d'un côté, la construction récente publique ou

1. L'enquête montre comment d'une copropriété à une autre, le degré d'amélioration de la loge ancienne varie énormément et dépend de l'attitude des copropriétaires. Pourtant, nous connaissons le cas d'un couple avec deux enfants qui ont demandé à faire des travaux dans la cave pour mettre une salle de bains alors que les copropriétaires lui avaient trouvé une loge beaucoup plus grande à Neuilly-sur-Seine. Ils ont préféré rester dans un espace exigu, y construire une mezzanine et utiliser la cave au risque d'un refus de permis à la mairie, plutôt que de changer. L'habitude de l'exiguïté et de l'inconfort peut sans doute être une contrainte supportable pour conserver d'autres avantages comme le réseau de petits emplois dans le quartier.

privée de standing de l'autre. Dans le locatif privé de standing dès les années dix, la loge séparative apparaît et prolonge un logement qui possède déjà le confort. Pendant longtemps, la loge a été casée dans ce que les architectes appellent le poché. Dans les immeubles haussmanniens, la loge comportait une pièce avec une douche et des wc dans la cour. Lorsque, dans le meilleur des cas, les copropriétaires ont décidé de faire des améliorations souvent tardivement, ils ont utilisé des parties communes, généralement une partie de la cave pour y installer une cuisine et une salle de bains.

Il arrive souvent dans les petites copropriétés anciennes qu'une chambre de service soit attribuée à la loge. S'agit-il d'une disposition décidée par les copropriétaires à un moment donné, ou la chambre était-elle prévu au départ dans la conception de l'immeuble pour compléter la loge exigüe au même titre que chaque appartement avait son contingent de chambres de service ?

Il faut tout de même noter la place que tient, dans le choc de la migration, l'habitation qui, dans les récits de plusieurs gardiennes, est remarquable. Nous avons ainsi plusieurs exemples de migrantes espagnoles et portugaises des années soixante qui décrivent le choc du passage entre la maison rurale de leur village, de la ferme sans confort moderne à l'époque, parfois encore en terre battue, mais spacieuse et entourée de terres, pour l'arrivée dans un espace exigü, pièce unique ou il fallait vivre en famille. Dolores raconte son arrivée avec ses parents alors qu'elle était adolescente. Elle ne comprenait pas du tout pourquoi ils venaient là, pourquoi ils quittaient ce qu'ils avaient en Espagne. Elle a demandé à ses parents s'ils allaient vraiment rester avec son frère. Elle ajoute qu'en Espagne on ne trouve pas de loges aussi inconfortables.

*« Je me dis il y a un hall énorme, ils auraient pu faire la loge plus grande parce que c'est pas tellement vieux. Alors je me dis les gens avant ils n'avaient pas le droit même d'avoir des toilettes, comment est-ce que les gens qui travaillent ne peuvent pas avoir des toilettes chez eux, ça c'est triste parce que moi à Mirabeau c'est pareil, il y avait les toilettes dehors et avant il y a 21 ans j'allais aux toilettes, elles étaient dehors... Non, moi je ne comprends pas parce qu'en Espagne, vous savez les gardiennes elles sont très bien logées. Ah oui, oh là là c'est pas pareil qu'ici, je vous dis la vérité, elles sont très bien logées avec des grands appartements comme un locataire, c'est pareil. Parce que là quand je suis arrivée ici, bon moi je venais d'un petit village et mes parents avaient une maison, nous sommes à la campagne. Alors moi je ne comprenais pas comment les gens vivaient comme ça. »<sup>2</sup>*

2. Ce qui ne s'avère pas tout à fait exacte, car comme le précise l'équipe de recherche sur Barcelone, il y a encore un modèle de concierges à l'ancienne dans certains immeubles, et les loges là y sont comparables à l'état de vétusté et d'inconfort que l'on trouve en région parisienne.

Nous pouvons à travers six exemples de constructions entre 1899 et aujourd'hui illustrer les différentes situations.

## Amparo et l'inconfort total sans changement

Nous avons rencontré Amparo originaire d'Espagne, dans sa loge, dans un immeuble construit par Guimard en 1900 dans le 16<sup>e</sup> arrondissement. Il s'agit d'un îlot de petits immeubles aux détails de porte d'entrée, d'encadrement de fenêtres, de pignons sur rue, caractéristiques de l'Art Nouveau et de la stylistique même de l'architecte. Il s'agissait d'immeubles de rapport qui furent vendus ensuite et sont aujourd'hui une copropriété. Certains acheteurs ont fait des travaux d'amélioration des appartements, d'autres semblent les avoir conservés presque tels quels.

La loge est composée d'une pièce avec une petite entrée en longueur qui donne sur le hall et se termine par une petite cuisine avec un renfoncement pour les toilettes. Amparo répète plusieurs fois au cours de l'entretien comme un refrain, qu'elle n'a même pas de douche et qu'on lui a mis un chauffe-eau il y a trois ans seulement. Elle n'avait pas d'eau chaude jusque-là. Il n'y a qu'un petit radiateur mural pour chauffer le tout.

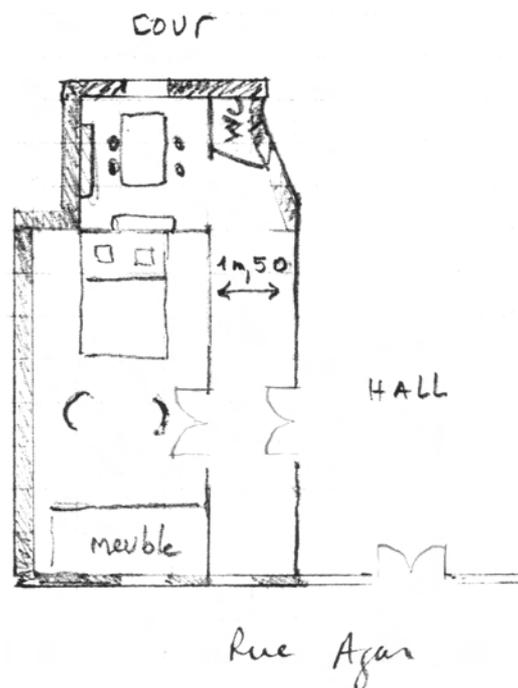
Ils dormaient à trois, elle, son mari et son fils unique. Ils sont arrivés dans la loge en 1968. Souvent la nuit, dit-elle, il fallait se lever et aller dans la cuisine car on ne pouvait plus respirer à trois dans cette petite pièce remplie par le lit du couple qui était un canapé convertible et le lit du fils. Il y avait une chambre de ser-

vice avec la loge mais elle avait été vendue à un copropriétaire avant l'entrée en fonction d'Amparo. Elle n'a donc jamais eu de chambre au 6<sup>e</sup>. Son fils est marié maintenant et elle a pu mettre dans la pièce un meuble en face du lit. L'entrée est également équipée d'un meuble bas sous la fenêtre et d'un placard peu profond vers l'entrée de la cuisine. Elle a acheté un appartement au 2<sup>e</sup> étage en 1977.

Elle est donc copropriétaire comme beaucoup de gardiennes interviewées dans le secteur privé. Elle possède également une maison en Espagne où ils vont en vacances tous les ans. Elle pense au moment de la retraite, partager son temps entre l'Espagne et Paris où elle suppose que son fils et sa belle-fille resteront.

La loge est en mauvais état, notamment à cause d'une fuite au plafond pour laquelle elle attend depuis plus de six mois l'expertise pour faire des travaux. Elle précise qu'elle repeint régulièrement la loge avec son mari, mais que la copropriété ne lui a jamais remboursé le moindre pot de peinture. D'ailleurs, elle paie aussi les produits d'entretien de l'immeuble.

Elle y travaille à mi-temps et elle fait un autre mi-temps dans l'immeuble d'à côté où l'on a supprimé la gardienne. Pour ce groupe de 4 entrées, il reste deux gardiennes.



### Catarina, l'inconfort dans un immeuble bourgeois en copropriété

3. L'ambiance d'un immeuble varie beaucoup, c'est une micro-société où la mentalité, la sociabilité peut être bonne ou mauvaise comme pour un village. L'ambiance de cette copropriété peut rappeler celle étudiée par M. Segalen dans un autre chapitre.

Il s'agit d'un immeuble de standing avec d'assez belles parties communes construit en 1899. La loge se compose d'une grande pièce avec une grande fenêtre qu'elle ne peut pas ouvrir car celle-ci se trouve au-dessus de l'escalier qui mène au sous-sol où se trouve une cuisine sans fenêtre prise sur une partie de la cave. C'est derrière une alcôve séparée par une cloison à mi-hauteur que se trouve le lit, la table de chevet et une armoire. Une salle de bains avec wc a été faite avant l'arrivée de Catarina dans les parties communes au sous-sol. Il faut donc sortir du logement proprement dit pour y aller. Cette salle de bains est en mauvais état comme l'ensemble des parties communes.

Catarina a pris ses fonctions en 1992 après le suicide de sa fille car elle ne voulait plus faire que les ménages qu'elles faisait jusque-là, elle avait besoin de voir du monde. Elle raconte dans quel état de saleté était la loge, comment il a fallu qu'elle gratte les parquets, etc.

Catarina a une maison près de Lisbonne et un appartement. Elle retournera vivre au Portugal à sa retraite mais reviendra régulièrement tous les ans ici, à Paris, où vivent ses enfants, elle louera une chambre de service à une copropriétaire qui est très gentille. Il semble qu'elle ait donc une relation privilégiée avec une copropriétaire tandis qu'elle se plaint de l'ambiance de l'immeuble, disant qu'elle n'a pas de bonnes relations avec les occupants mais que ceux-ci ont également de très mauvaises relations entre eux, qu'ils ne se parlent jamais. L'absence de sociabilité élémentaire de certains

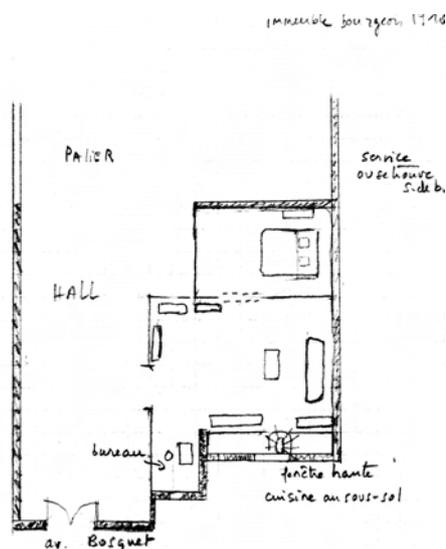
copropriétaires paraît évidente quand on observe les allées et venues dans le hall et les brefs échanges avec elle<sup>3</sup>.

On peut remarquer dans ces deux cas où il n'y a pas eu d'arrangements avec la copropriété pour apporter un peu plus de confort, ou de remise en état, que les relations avec ceux-ci sont mauvaises, et en particulier avec les présidentes de conseil syndical.

Comment s'organise la relation de cause à effet, dans quel sens ? Une autre gardienne d'origine espagnole qui habite l'immeuble en face de Catarina et se trouve très contente de sa situation, la compare à celle de plusieurs gardiennes du voisinage qu'elle connaît et conclut : « *Quand on n'est pas gentil avec nous, on ne rend pas service et quand on est gentil alors...* »

Par ailleurs, dans la perception des gardiennes, le mauvais état et l'inconfort portent une signification de mépris de leur condition qui n'est pas loin de la place qui était donnée à cette fonction au XIX<sup>e</sup> siècle.

« *Parce que j'ai connu des personnes qui avaient des loges que c'était miniature, des fois il n'avaient même pas une salle de bains dedans et puis à peine une pièce et une chambre, c'était dur de voir ça et je me disais... Oui parce qu'on a un travail assez dur, mais il faut le faire alors pourquoi, pourquoi la raison que ce soit un petit appartement vraiment, je ne sais pas, pour moi c'était parce que... la gardienne était vraiment le plus bas... je ne sais pas l'opinion des autres personnes mais pour moi c'était ça, on faisait passer les gardiens vraiment... il fallait qu'ils soient au service des personnes, qu'ils fassent tout mais s'ils ont juste un petit logement tout miniature, c'est pas grave de leur point de vue...* »



## Laura, le confort apporté par la copropriété

Il s'agit d'un immeuble bourgeois de type haussmannien qui appartenait à un seul propriétaire et dont les enfants ont hérité ensuite. Un seul des fils y habite et il est l'interlocuteur de Laura. Il intervient souvent lui-même dans l'immeuble pour changer une ampoule, ou faire une petite réparation car, fait-elle remarquer, il est attaché à la qualité de sa construction et aux détails de son ornementation ; Laura trouve une certaine fierté à s'occuper d'un bel immeuble. Les travaux d'amélioration de la loge ont été faits à son arrivée en 1994.

Elle a pris la suite d'un couple d'Espagnols qui sont rentrés en Espagne. C'est souvent le cas et l'illustration de la succession des deux dernières grandes vagues migratoires qui ont accédé majoritairement à ce type d'emploi.

La loge comporte une grande pièce, la première partie meublée avec notamment le piano de sa fille, la seconde partie avec un canapé et une table de repas. Elle est prolongée par une petite cuisine en longueur,

parallèle à la pièce puis on traverse le petit palier de l'escalier de service pour arriver à ce qui a été transformé en appartement, avec une salle de bains et wc, deux chambres distribuées par un étroit couloir. Elle répète à plusieurs reprises comment les habitants sont gentils avec elle, sauf une personne qui est souvent sur son dos et qui veut la prendre pour sa bonne mais qu'elle remet à sa place. « *C'est une locataire, nouveau riche comme on dit, sans éducation.* ». Elle considère qu'elle a une très bonne situation même si le salaire est très bas (salaire mi-temps 2 445 F), déduction faite de la contribution pour le logement.

Elle avait habité une première loge minuscule à Paris avant de venir à Saint-Mandé. Elle a un grand appartement au Portugal où elle rentrera définitivement et possède également un appartement en banlieue est. Elle est employée à plein temps et son mari était boucher jusqu'à ces temps derniers. Il est maintenant au chômage.

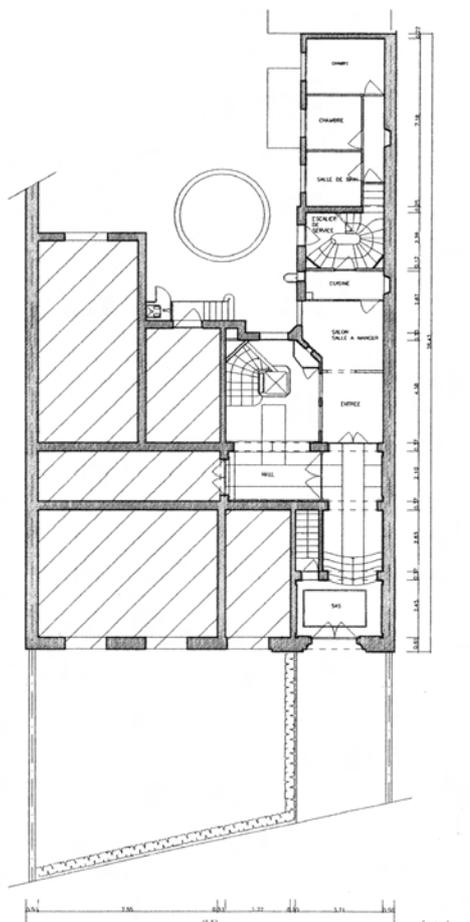
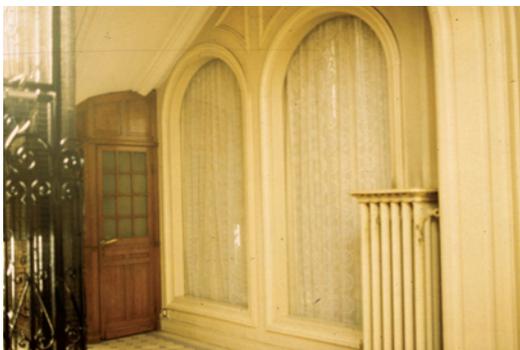


Photo du hall de l'immeuble (en bas à gauche) : la petite porte à gauche de la loge donne accès à un ancien conduit qui permettait aux habitants de communiquer avec la concierge, sans avoir à descendre jusqu'à la loge. Ils pouvaient ainsi, depuis leur étage, envoyer des messages.

## Les gardiens bricoleurs

Ils sont assez nombreux à avoir réalisé pas mal de travaux dans la loge qu'ils occupent, outre l'entretien, réfection régulière des peintures dont on leur rembourse le matériel.

Ce que l'on trouve le plus fréquemment ce sont les mezzanines construites au-dessus d'une pièce unique, devant remédier à l'exiguïté pour y mettre un lit d'enfant.

La plupart de ceux qui font ce genre de travaux sont eux-mêmes dans les métiers du bâtiment.

Ainsi, la nièce de Laura a repris la loge de l'immeuble dont la cour est commune avec celui-ci, immeuble haussmannien du même type.

Avant elle, la loge était déjà occupé par des Portugais, un couple et deux enfants. Ils avaient construit une mezzanine pour y faire dormir les enfants dans la pièce unique qui est grande, puis ils avaient isolé le coin cuisine de la pièce elle-même par une double porte battante en bois. La salle de bains et les wc ont été mis par les copropriétaires au sous-sol où se trouve la cave, près de la chaufferie là où l'on remisait le charbon, c'est à dire en dehors du logement.

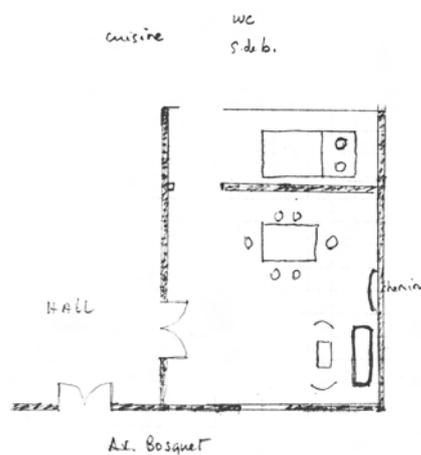


La nièce de Laura est célibataire ; elle ne souhaite pas faire ce métier longtemps et trouve que c'est vraiment un problème d'avoir les wc en dehors du logement surtout quand on est malade.

## Dolorès, le confort lié à la conception

Cet immeuble de 1899 dans le quartier des Invalides, est une construction de standing pour la location. Un deuxième immeuble assez grand est construit en fond de cour. Les appartements font environ 250 m<sup>2</sup> et sont la propriété d'assurances. Dolorès est employée à plein temps et très contente de sa situation. La loge est une grande pièce où tient un mobilier de grande dimension, grand canapé, table basse, buffet, meuble en longueur, grande table de salle à manger. Elle est pourvue d'une assez grande cheminée sur laquelle trônent d'importants chandeliers. Quand elle m'a reçue, elle faisait son repassage personnel dans cette pièce. La chambre du couple est contiguë puis il y a une deuxième petite chambre et la salle de bains se trouve au sous-sol dans la cave avec un espace pour laver le linge. Ils ont habité avec leurs deux enfants qui sont maintenant indépendants. Elle avait loué une chambre de service pour son fils quand il avait grandi. Le gérant a fait faire des travaux pour y mettre le confort à son arrivée. Mais elle regrette aujourd'hui de ne pas avoir eu l'idée avec son mari de faire une mezzanine pour un des enfants car les plafonds sont hauts dans la grande pièce et il dormait là en se plaignant de ne pas avoir une vraie chambre.

Ils ont une maison en Espagne où ils repartiront vivre leur retraite. Elle a beaucoup insisté sur la grande gentillesse des locataires à son égard qu'elle compare à la situation difficile de ses voisines gardiennes.



## Le confort lié à la conception, la loge séparative

Maria vient d'entrer dans la loge d'un immeuble construit en 1998 par la RIVP. Il y a une loge séparative avec un grand cagibi, des wc et un lavabo. L'appartement est séparé mais communique par une porte. L'appartement en rez-de-chaussée possède un jardin. Celui-ci n'était, bien entendu, pas demandé dans le cahier des charges. Les architectes précisent qu'ils tenaient à ce que l'appartement de gardien ne soit pas moins bien que celui des locataires où la plupart des rez-de-chaussée ont un jardin. Ils ont voulu une loge séparative vraiment indépendante pour que l'appartement ne soit pas nécessaire aux remplaçants qui viennent pendant les vacances.

Le souci des architectes (plan ci-dessous) contraste évidemment avec les époques passées.

Maria représente la génération des enfants de l'immigration portugaise. Elle est arrivée à l'âge de seize ans en France. Elle dit que le choix de ce métier l'intéressait pour l'habitation et pour la possibilité de travailler en ayant des enfants petits. Elle n'aurait pas pris

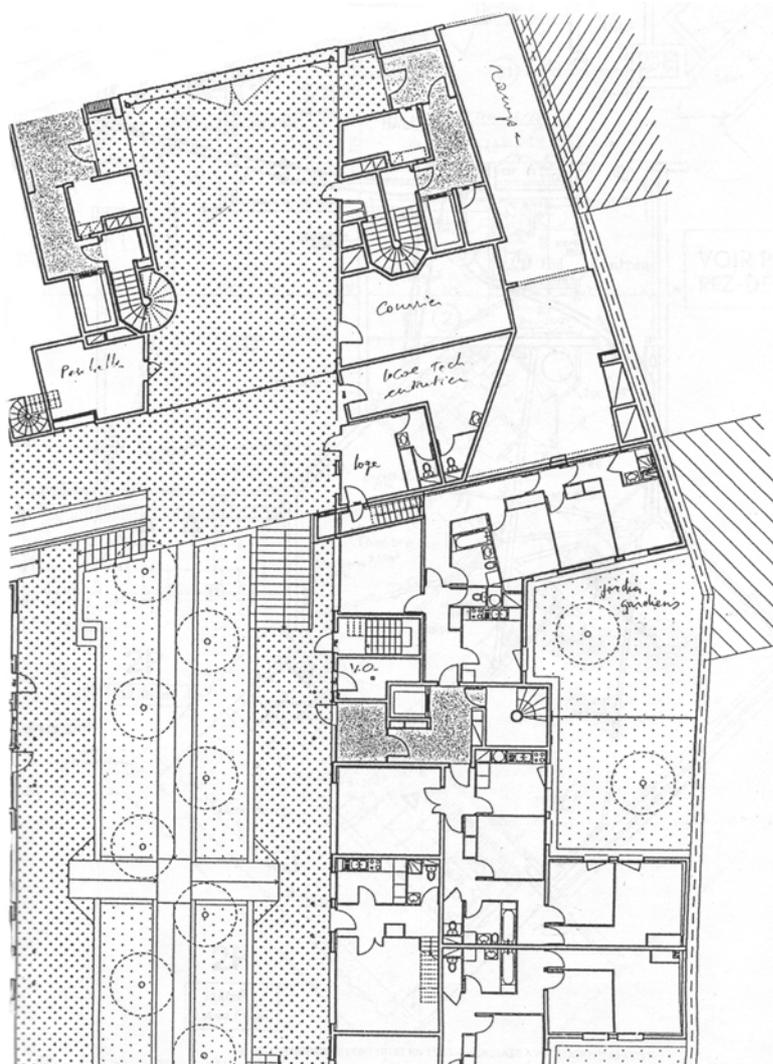
une loge dans les immeubles anciens comme d'autres Portugais qu'elle connaît qui sont très mal installés.

Ils vont chaque année au Portugal dans la maison des parents. Pour le moment ils n'ont rien d'autre. Son mari est chef magasinier.

Ils s'achèteront quelque chose ici, pas au Portugal car leurs enfants sont ici. Ils ne veulent pas faire comme les Portugais qui ont fait tant de sacrifices pour la maison. Elle ajoute : on veut vivre.

Cette conception de la loge dans un ensemble d'habitat social de catégorie élevée se retrouve par exemple dans les grandes copropriétés privées.

On peut prendre l'exemple de celle datant de 1993, dans une ZAC à Suresnes : le logement de gardien possède une très petite loge séparative où tient le bureau, un appartement dans le prolongement avec un séjour, deux chambres dont une très petite, avec un tout petit jardin devant le séjour et la cuisine.



Quand la loge séparative apparaît-elle ? Dans le secteur public, elle est aussi récente et lors des réhabilitations il n'est pas toujours possible de trouver assez d'espace pour la créer. La loge séparative est-elle aujourd'hui une obligation légale pour toute nouvelle construction ? Il est certain qu'elle contribue au statut de l'immeuble au même titre que la présence d'un gardien.

4. Certaines sociétés d'HLM ont inauguré un changement : mettre l'appartement du gardien dans un immeuble éloigné de celui où il exerce ses fonctions mais il ne semble pas que cette solution soit satisfaisante.

Dans tous les cas en France, à la différence des autres pays, loge séparative ou pas, on voit que le gardien habite sur place ou gère deux bâtiments et habite l'un des deux<sup>4</sup>. Un coût locatif du logement est retenu sur son salaire mensuel. Cela soulève trois questions : l'image de ses conditions d'habitation est-elle significative du niveau de considération que lui attribuent les habitants surtout s'ils sont copropriétaires, suscite-t-elle la comparaison sur l'égalité ou non avec les habitants ?

L'autre question se situe au niveau des frontières de l'espace public professionnel et de l'espace privé, comment sont-elles vécues, gérées ?

La troisième porte sur l'effet du logement sur place dans la qualité de la présence.

### **Le chez soi et l'ailleurs**

Tous les couples immigrés arrivés en France depuis un certain nombre d'années possèdent une maison au pays. Cet ailleurs joue évidemment un rôle important dans l'acceptation des conditions de vie au pays du travail. C'est la propriété qui fait le « chez nous » comme l'exprime Laura, bâtie sur le lieu des racines. Là-bas, on fait des grands travaux, on met des matériaux de qualité, on achète des beaux meubles - « *ici non, ce n'est pas chez nous* » - on a aussi beaucoup d'espace (les maisons sont toujours grandes). La construction des maisons, l'aménagement de l'intérieur et du jardin ou des terrains, outre qu'ils mobilisent la plupart des économies depuis les premières années, sont aussi le résultat d'une activité créative intense dans la conception, les choix de matériaux et d'objets. Hommes et femmes s'y investissent ; quelques fois aussi, la communauté familiale voulant continuer à jouer son rôle traditionnel. Etant donné la durée de réalisation de la maison, cette activité occupe de longues années mais le temps compte peu au regard de sa véritable mesure, celle de la transmission patrimoniale qui porte le projet. C'est pour ça qu'on travaille. Mais c'est aussi pour la réussite des enfants (et à regarder leurs cursus scolaires, les études supérieures, les professions, elle est manifeste pour un grand nombre d'entre eux).

Il était donc difficile de répondre à notre questionnement du chez soi, surtout lorsqu'on s'adresse à des générations d'origine rurale où l'espace domestique s'individualise peu ou pas, est relativement restreint et inconfortable, par rapport au dehors où se déroulent les activités collectives.

Le sentiment d'intrusion dans l'espace privé est lié, la plupart du temps, comme on l'a écrit précédemment, aux mauvaises relations avec le président du conseil syndical ou du nouveau propriétaire bailleur, ou encore des copropriétaires.

Luisa, 54 ans, est la seule à souffrir vraiment de la superposition entre espace professionnel et espace privé. Elle est gardienne dans un ensemble composé de deux immeubles locatifs de standing. Elle continue ce travail sous la contrainte, car si sa situation financière très mauvaise le lui permettait, elle serait déjà au Portugal, explique-t-elle.

*« Je me rappelle une fois c'était un samedi après-midi, il faisait une chaleur pas possible, on avait la fenêtre grande ouverte et il y a quelqu'un qui a carrément ouvert le rideau, il n'a pas sonné, pas frappé et il a dit : « Je peux vous laisser ça ? », alors ma sœur elle a dit : « Non mais attendez, c'est samedi, on travaille pas le samedi après-midi », (elle était habillée en T-shirt avec un petit machin)... Donc je dis heu- reusement qu'on est quand même habillées parce qu'autrement on ne peut pas, on ne peut pas être en pyja- ma. J'ai un pull comme ça, j'enlève celui-là et je mets l'autre, c'est mon pyjama.*

*- Vous n'êtes pas chez vous alors ?*

*- Non, je suis chez moi sans être chez moi. C'est malheureux à dire mais je suis chez moi sans être chez moi. Je suis dérangée tout le temps. Avant je fermais pas les rideaux, maintenant je suis obligée de fermer les rideaux, autrement je mange pas. Avant je mangeais là-bas, maintenant je ne mange même plus là-bas, je mange ici parce que je sais que toutes les cinq minutes on me frappe à la porte. [Ce sont des gens qui viennent pour le cabinet d'avocats qui n'ont pas le code, ce sont les femmes de ménage qui oublient les clefs, ce n'est pas tout à fait les locataires eux-mêmes ] »*

Elle a hérité d'une maison d'une tante au Portugal qui lui reviendra à sa mort.

C'est le fils du propriétaire qui gère l'immeuble aujourd'hui et tout a changé car ses parents étaient très bien affirme-t-elle. Tout semble avoir basculé depuis pour Luisa à cause de ce nouveau gérant. C'est le problème de son contrat de travail, d'une rémunération qui ne correspond pas à ce qu'elle fait. La surcharge du cabinet d'avocat qui ne donne pas d'étrennes, etc. On ne peut s'empêcher de rapprocher cette situation de contrainte et d'insatisfaction du sentiment de ne pas être chez soi.

La situation de Luisa est un exemple et pas le seul de l'enquête, où le respect du droit du travail peut être ignoré par le propriétaire employeur qui crée un chantage permanent auprès de celle-ci endettée élevant seule ses enfants (un renvoi représente des indemnités peu élevées). Le rapport de force lui est totalement défavorable et elle n'est donc pas en position de pouvoir rappeler le non respect des conventions collectives.

On peut rapprocher cela de la situation de Amparo.

Josyane est représentative des gardiens du secteur public qui défendent à tout prix leur espace privé et leurs horaires. Elle ne laisse pas entrer les locataires dans son appartement (OPAC), communique avec eux par un sas avec une petite fenêtre qui ressemble à une trappe (car il n'y a pas de bureau) et qu'elle a refusé que l'on photographie alléguant qu'elle n'avait pas l'autorisation de l'organisme. Elle ne donne même pas de numéro de téléphone aux locataires.



Josyane vit dans un immeuble réhabilité. Son appartement a été refait, mais il n'y avait pas de place pour faire un bureau. Elle communique avec les locataires à travers une trappe qui se trouve derrière la porte défendant l'entrée dans son séjour, qu'elle n'a pas voulu que l'on photographie. Pour ses horaires, elle conserve la même attitude.

*« On n'est quand même pas chez soi. Parce que là en vacances, je reste ici. Si on avait quelque chose à nous pour pouvoir partir en vacances... Mais là, ils tapent au carreau s'ils ont un problème, ils vont pas aller voir la collègue. Ils peuvent déranger n'importe quand, oui mais je réponds pas. Si jamais c'était grave, qu'il y avait le feu je répondrais mais si c'est pour taper dans mes carreaux pour me demander si j'ai un paquet, je réponds pas. Non, parce que c'est une chaîne sans fin. Là ça commence à se calmer, mais avant c'était épouvantable. Ah la là ! »*

Malgré la manière dont elle défend son espace privé, c'est l'ailleurs qui lui manque et l'on peut se demander si pour certains, le chez soi ne relève pas d'une toute autre catégorie, qui serait plus symbolique telle que nous l'avons montré dans *D'une maison l'autre*<sup>5</sup>.

5. Philippe Bonnin et  
Roselyne de Villanova (dir.),  
1999, Créaphis.

Le besoin de coupure, le sentiment d'être continuellement sollicité par une demande, ressenti par les gardiens du secteur public n'est pas étranger à certaines catégories de populations fragiles qui demandent plus. La pression est d'autant plus forte lorsqu'il s'agit d'ensembles résidentiels de grande dimension qui multiplient les tâches, les interventions techniques, la réception de personnel d'entretien. Enfin, la professionnalisation du métier avec ses meilleures conditions de rétribution, la définition plus stricte du travail de gardien, l'emploi à plein temps qui ne favorise pas les tâches à côté, éliminent l'éventualité d'une relation de négociation et de réciprocité. On peut faire référence à l'immeuble étudié par M. Segalen, où les gardiens ont une maison au pays.

Le statut paradoxal de la loge entre privé et public même dans sa conception récente apparaît clairement face à la question des remplacements de vacances (cinq semaines de congés payés). Ceux-ci sont généralement organisés par les gardiens eux-mêmes qui font jouer le réseau social. Le plus mal vécu n'est pas la difficulté à trouver le remplaçant mais le risque d'avoir des inconnus qui habitent chez soi. Ce qui prouve ainsi qu'il y a une certaine appropriation du lieu même inconfortable et petit. Dans le meilleur des cas, ils se font remplacer par un membre de la famille, souvent des enfants mariés ou encore une connaissance du réseau de la même origine géographique. Un enfant demandait à sa mère : *« Ils vont toucher à mes jouets ? »* Certains ont réussi à se faire remplacer par la gardienne de l'immeuble voisin et la copropriété ou le gérant d'immeuble accepte que la loge soit inoccupée la nuit pendant le temps exceptionnel des vacances. Il existe dans certains cas de véritables filières de couples portugais qui viennent en France pour faire des remplacements tout l'été d'une loge à une autre et qui sont généralement d'anciens immigrés. La rémunération étant supérieure de 50% au salaire de la personne titulaire du poste, cela vaut le déplacement.

*« On n'est pas tranquille, on ne sait pas comment on va arriver, si on va trouver notre appartement ou s'il va nous manquer des choses. Je ne sais pas, c'est notre vie, l'appartement, c'est tout notre univers quand même. C'est ça qui est le plus dur dans ce métier. »* (OPAC, Appartement avec loge séparative)

*« Je trouve que c'est mal fait de ce côté-là, parce qu'il faut penser que si on connaît personne, on va nous mettre quelqu'un qu'on ne connaît de nulle part, qui va toucher à la vaisselle, qui va toucher aux choses personnelles. Que bon il faut qu'il fasse à manger, bon il faut qu'il dorme. Alors moi je ferme ma chambre à clé, j'ai un clic-clac dans le salon. »*

Un seul des cas de l'échantillon possède un studio pour le remplaçant attenant à la loge (ensemble récent RIVP).

## 2. L'emploi, du portier au gardien-concierge

### Quelques données chiffrées<sup>6</sup>

Vers 1792, ce sont une minorité de Parisiens de souche qui occupent ces emplois. Les régions les plus proches de Paris sont fortement représentées : Ile-de-France, Normandie, Nord, Champagne. On trouve l'Alsace, la Bourgogne, la Savoie, la Suisse. A partir de 1860, on y retrouve des représentants des flux migratoires principaux : Cantal, Puy de Dôme, Franche-Comté, Alsace-Lorraine. De 1860 à la fin du siècle, les Auvergnats et les Savoyards se multiplient (voir Cribier, enquête 1975, itinéraires de Parisiens arrivés à la retraite en 1970, nés en 1906-1912).

A partir du XX<sup>e</sup> siècle, à côté des départements comme le Nord - Pas-de-Calais qui continue à être une région de recrutement, ce sont les migrations étrangères qui alimentent ce segment du marché. En 1979, une partie des effectifs est composée d'étrangères, Portugaises d'abord, puis d'Espagnoles, Maghrébines en moins grand nombre, Yougoslaves ensuite. Les origines tendent à se répartir par arrondissements (voir documents en annexe), les Portugais étant nombreux dans tous les quartiers, les Espagnols plus concentrés dans les quartiers résidentiels du centre de Paris et dans le 16<sup>e</sup> arrondissement. Ces deux nationalités sont presque les seules à occuper ces deux quartiers à l'exception des Asiatiques qui se concentrent dans le premier arrondissement, quartiers des commerces de luxe. On peut rapprocher ce fait de ce que généralement les filières (entremise au niveau de la parentèle, inter-générationnelle, ou d'appartenance régionale) jouent énormément dans l'information et le recrutement.

Ce bref retour historique nous montre la place des migrations dans l'occupation de l'emploi, la loge étant pour les nouveaux venus une façon de contourner ou de résoudre les grandes difficultés à se loger dans les grandes villes, ce qui permet de faire payer le prix de la place, considérée encore aujourd'hui comme rare. Avec l'amélioration des conditions de travail, à l'offre de logement s'ajoute pour un couple avec deux salaires la possibilité d'économiser et de devenir propriétaire sur place ou dans son pays d'origine. Il faut ajouter que la valeur de la place était aussi recherchée par ceux qui avaient vécu des revers de fortune, des accidents d'itinéraires à une époque où les aides sociales n'existaient pas<sup>7</sup>. C'est ainsi que commence la belle histoire de Mme Lucie (dont la biographie a été réalisée par l'une des habitantes de l'immeuble Smith 1985). Concierge de l'immeuble où elle habita jusqu'à ce qu'elle aille mourir dans une maison de retraite, elle fut prise en charge durant les derniers mois dans la loge même par quelques-uns des habitants. C'est une illustration du principe de réciprocité (voir la typologie des relations, chap.2).

Au recensement de 1925 la fonction rajeunit et se féminise.

Les oscillations que l'on a pu noter au cours de l'histoire ne sont que partiellement éclairées par les données statistiques. Si la baisse du nombre de concierges apparue en France (comme dans toutes les grandes villes d'Europe) est suivie récemment d'un retour de la profession sur un mode différent et souvent avec plusieurs modèles, la signification des chiffres dont nous disposons doit être relativisée. Il semble d'après les observations en cours que, dans

6. Extrait des Enquêtes Emploi et du recensement INSEE 1990, effectuées par E. Nicolino.

7. « For once, I was glad that my parents were dead and couldn't see what had become of me. I was never raised to be a concierge. », Mme Lucie.

les copropriétés, ce sont aujourd'hui surtout les petits immeubles qui n'ont pas de gardien ou qui ont supprimé une concierge pour n'en garder qu'une seule pour plusieurs immeubles attenants. Les grands ensembles résidentiels surtout en copropriété ont, la plupart du temps, un gardien. Ce n'est pas seulement le statut de l'immeuble qui détermine la présence ou non du gardien, mais le fait que la construction sociale se développe d'abord en banlieue avec une certaine densité également là où s'applique le décret qui impose un gardien pour 100 logements dans les ensembles de cinq cents logements. Les besoins pour les ensembles résidentiels privés en îlots du locatif à l'accession semblent n'avoir jamais remis en question la nécessité de la fonction du fait de la densité d'appartements, que ce soit ceux construits dans les années vingt et trente à Paris ou ceux qui se sont construits dans ces vingt dernières années, plus souvent en banlieue proche. En revanche, rapporté au pourcentage d'appartements, le nombre de gardiens-concierges a globalement diminué.

Ce sont en majorité des femmes qui sont employées et surtout à Paris (90% de femmes) mais en banlieue le pourcentage de femmes, moins élevé, reste néanmoins encore majoritaire (65% de femmes) tandis que pour les SAHLM seules, la tendance est à employer plus souvent des hommes (59% d'hommes). Le taux de féminité élevé concerne donc en priorité le secteur privé, là où les immeubles anciens sont les plus nombreux. A Paris en effet, seulement 5% des immeubles dans lesquels se trouvent les concierges appartiennent à un organisme HLM. Tandis qu'en banlieue, 25% appartiennent à un organisme HLM.

Nous faisons l'hypothèse que l'augmentation de la construction d'ensembles résidentiels et des logements sociaux est intervenue sur l'évolution de la population des gardiens-concierges, ainsi que dans la différence hommes/femmes, ces ensembles de logement employant plus fréquemment des hommes ou des couples où la femme n'est employée que quelques heures. Mais nous savons déjà que la proportion de femmes est plus élevée dans les immeubles plus anciens. Ainsi, à Paris, 91% des femmes sont dans des immeubles d'avant 1915 et 68% des femmes sont dans les immeubles achevés entre 1968 et 1981. Les deux principales nationalités représentées dans la profession sont les Français et les Portugais<sup>8</sup>. Les Portugais sont à 90% des femmes et ils sont plus de deux fois plus nombreux à Paris qu'en banlieue alors que les Français sont trois fois plus nombreux en banlieue. Quant aux Français, 70% d'entre eux sont des femmes à Paris, elles sont 55% en banlieue. Pour les concierges parisiens nés en France, on note deux régions d'origine privilégiées, Paris et la région parisienne d'une part, la région Nord - Pas-de-Calais d'autre part.

En résumé, le gardien portugais est plus souvent une gardienne dans le parc ancien et souvent mal logée, deux fois plus souvent à Paris, alors que le gardien français est plutôt en banlieue dans le parc récent donc mieux logé, presque aussi souvent un homme qu'une femme.

Les raisons du choix de l'emploi sont de deux types :

1°. Les femmes qui trouvent ainsi une possibilité de travailler en ayant de jeunes enfants. Quand il y a une loge séparative, le temps de présence dans la loge peut se faire dans l'appartement. C'est aussi ce qu'a choisi un ancien maçon qui a perdu sa femme quand ses

8. A Paris : 33% de Portugais, 45% de Français (certaines enquêtes Emploi donnent même 50% de Portugais à Paris).  
En banlieue : 20% de Portugais, 70% de Français.

quatre enfants étaient très jeunes et qui a pu ainsi les élever seul.

2°. Les revers de situation d'ailleurs sont fréquents dans ce choix, qu'ils soient liés à un divorce et une perte de ressources, un veuvage ou une perte d'emploi. On se souviendra également de la biographie de Mme Lucie citée précédemment. Mais ces revers de situation ont également joué à d'autres époques si l'on en croit Marcel Proust<sup>9</sup>. Aujourd'hui c'est surtout le secteur public qui attire des personnes avec parfois des diplômes élevés, ayant exercé un métier très éloigné, tel que musicien, artiste-peintre (voir interview de l'AFPOLS et les demandes d'emploi dans la presse du syndicat des concierges). Certaines associations de formation affiliées aux HLM s'intéressent plus particulièrement au recrutement des salariés des entreprises qui ont effectué des licenciements massifs et peuvent provenir de diverses branches professionnelles.

### Les tâches dans le contrat de travail et la pratique

Différents contrats type se trouvent en annexe. L'emploi dans le secteur privé peut être un plein temps ou un temps partiel. Certains contrats incluent l'astreinte de nuit, d'autres n'imposent que le coucher sur place.

L'établissement du contrat de travail est récent, puisqu'il date des années quatre-vingt tandis que les premières réglementations sont intervenues à partir de 1958 en même temps que la suppression du cordon. Le contrat définit les droits et devoirs des employés. Car jusque-là il semble qu'il y ait eu surtout des devoirs. Les premiers (et premières) concierges au XIX<sup>e</sup> siècle n'étaient pas rémunérés, ils étaient logés gratuitement en échange du travail fourni. Les avantages en nature ne leur permettaient pas de sortir de la misère qui commençait avec le local résiduel où ils vivaient, situé parfois à la cave, d'autres fois près des poubelles, sous l'escalier donnant sur une cour sombre ; les descriptions des historiens ne manquent pas (Roger-Henri Guerrand 1998).

Les concierges recevaient un pourcentage, à la discrétion du locataire, des loyers qu'ils relevaient tous les trimestres. D'après les études historiques encore, ils recevaient également une petite part de charbon pour se chauffer lors de la livraison pour les appartements. Quant aux étrennes qui sont données chaque année au premier janvier, elles perdurent aujourd'hui mais selon certains gardiens-concierges, elles ne sont plus systématiquement données et pas forcément par ceux qui demandent des services.

Dolorès fait remarquer : « *Les étrennes, oui mais vous savez ça se fait de moins en moins, il y en a des généreux, mais ça diminue beaucoup oui. Il y a des gens, lui il a peut-être 60 ans, il est déjà alité et sa femme est décédée, avant ils me donnaient de belles étrennes, maintenant c'est sa fille, alors... et les nouveaux locataires il y en a qui ne donnent plus.* »

Ceux qui s'en sortaient le moins mal sans doute du temps où il n'y avait pas de salaire étaient les couples, car l'un des deux pouvait gagner de l'argent en étant par exemple cordonnier sur place. En échange d'une présence obligatoire jour et nuit<sup>10</sup>, il n'y avait donc pas de salaire. Solange à Belleville avait pris sa première loge en se mariant, dans le 6<sup>e</sup> arrondissement, où elle est restée de 1957 à 1965, donc à l'époque des premières réglementations. Elle raconte qu'elle se lavait dans une cuvette et ils allaient aux douches. Elle recevait 750 F tous

9. « Dites-donc Charlus, dit Mme Verdurin, qui commençait à se familiariser, vous n'auriez pas dans votre faubourg quelque vieux noble ruiné qui pourrait me servir de concierge ? - Mais si... mais si... répondit Charlus en souriant d'un air bonhomme, mais je ne vous le conseille pas - Pourquoi ? - Je craindrais pour vous que les visiteurs élégants n'allassent pas plus loin que la loge. », *Sodome et Gomorrhe*, Tome 2, Ed. GF Flammarion, 1987, p.133.

10. On peut dire la nuit jusqu'à la suppression du cordon, puisque chaque fois qu'un habitant sonnait pour entrer dans l'immeuble fermé la nuit, il faisait sonner le cordon près du lit du concierge qui devait le tirer pour que la porte s'ouvre. Sa suppression n'est intervenue qu'en 1958.

les trois mois pour un mi-temps. C'est la raison pour laquelle elle a pris la loge de Belleville où elle gagne aujourd'hui 5 800 F (contribution pour le logement déduite). Aujourd'hui en effet, dans le secteur privé, les gardiens reçoivent un salaire calculé sur le temps de travail et selon les tâches remplies (calculées en unités de valeurs, voir fiche en annexe). Une petite contribution pour le logement est déduite qui tient compte de l'absence de confort et de l'usage professionnel de l'espace.

Le salaire, malgré des variations, atteint souvent à peine le SMIC et le 13<sup>e</sup> mois dépend des contrats.

Esmeralda pour un plein temps ne gagne pourtant que 3500 F déduction faite du logement petit. L'immeuble comporte 14 appartements et un seul escalier. Albertina reçoit 2800 F (enlève 300 F pour le logement) en 1999 pour un mi-temps sans astreinte de nuit. Laura, reçoit 2445 F déduction faite du logement (775 F) pour un mi-temps dans un immeuble avec un escalier. Luisa, pour un plein temps, avec 2 immeubles et des escaliers de service, touche 3000 F (loge déduite considérée comme grand logement. Il y a deux pièces). Elle travaille 9h par jour plus le samedi matin. Le logement déduit est généralement calculé à un tarif très bas (pour référence une chambre de service est louée à Paris pour un minimum 2500 F) sauf dans certains cas comme celui de Luisa.

Il ne fait pas de doute qu'il existe une grande différence entre la rémunération du secteur public et celle du privé. Dans le privé, le salaire tourne généralement autour du salaire minimum, le coût du logement déduit sur une base peu élevée, tenant compte de l'usage professionnel, même lorsqu'il y a le confort. C'est l'avantage de l'emploi pour ceux qui supportent la promiscuité familiale. Les femmes, qui sont majoritaires, complètent leur salaire par des heures de ménage à proximité ou dans l'immeuble.

Dans le public, le salaire est nettement supérieur mais la quantité de travail l'est souvent aussi, et le logement correspond à un véritable appartement. Certaines sociétés d'HLM ont maintenant instauré les 35h. Le 13<sup>e</sup> mois semble généralisé. Les gardiens ne sont pas autorisés à faire des heures de travail ailleurs.

Il n'en reste pas moins, dans le secteur privé comparé au secteur public, toujours une certaine imprécision au niveau des droits et devoirs. Le flou des horaires et du contrat entraîne une plus grande souplesse entre les horaires officiels et les imprévus auxquels il faut pouvoir répondre. Dans la plupart des cas, les gardiens du privé disent être disponibles en dehors de leurs horaires, même la nuit ou le week-end. S'ils sont présents, ils ouvriront leur porte et les résidents qui tentent de profiter d'eux sont des cas isolés et particuliers. Pendant les heures de pose, bien souvent vient un technicien ou un livreur qu'il faut réceptionner. Certaines gardiennes portugaises insistent même sur l'importance de cette disponibilité totalement indépendante de relations privilégiées avec tel ou tel habitant (à la différence du public où existent des relations de clientélisme, d'appartenance ethnique commune). Et réciproquement, elles peuvent s'absenter pendant leurs horaires de travail si elles ont besoin. Elles gèrent elles-mêmes cette affaire de temps de travail et il semble que tous doivent y trouver leur intérêt. La réciprocité, la négociation, aboutissent à une présence continue d'une autre qualité que si elle devait tenir

dans des horaires stricts. Dans le secteur public, hors des heures d'ouverture, il faut appeler un service spécialisé prévu à cet effet. Mais les services spécialisés n'existent pas pour tous les événements et incidents de la vie quotidienne. Le découpage crée des interstices qui ne sont pas remplis, où se produisent les incidents et parfois les accidents. Ainsi, une gardienne a dû pendant plusieurs mois s'occuper de la chaudière qui fonctionnait mal et devait être changée. Elle remettait elle-même de l'eau tous les jours contrevenant ainsi à son contrat de travail à ses risques. De même, les gardiens ont un double des clés d'un grand nombre de locataires ou de copropriétaires en permanence alors qu'ils ne sont pas tenus de l'accepter. Là encore il semble qu'il y ait une certaine différence entre secteur public et privé. Toutes ces initiatives supposent une confiance réciproque car elles font prendre des risques au gardien en cas de problème.

Dans cette souplesse des dérapages existent, certaines gardiennes ne font pas leurs heures, elles les utilisent à des ménages rémunérés, même chez des copropriétaires. Le flou jouant sur la confiance réciproque a montré parfois ses limites, également du côté des copropriétaires<sup>11</sup>.

Dans le secteur public au contraire, le respect des réglementations et des conventions collectives est très important tant au niveau du salaire que du confort. Mais parallèlement, c'est là qu'on trouve une grande rigidité de la part des gardiens, au niveau du respect des horaires et des frontières de l'espace privé (voir chap. 2, typologie des relations). Dans le privé, la souplesse qui semble mieux répondre aux résidents comme à la gardienne, suppose une relation de confiance et de capacité à négocier

*« Celui-là qui est très sévère avec la gardienne ou qui est très exigeant, la gardienne pourra exiger aussi pour elle, vous comprenez, parce que moi je n'exige pas non plus quand quelqu'un vient à la porte que je suis en train de manger, je dis rien. Mais les personnes, parce que moi j'ai ma voisine là qui vous dit : ' Les gens sont très exigeants '. Elle exige jamais. Je lui dis : ' C'est pas très bien ce que tu fais parce que même quand on exige à l'heure actuelle, que les locataires exigent, les horaires tu devrais aussi afficher les horaires... ' Si le gérant dit : ' Vous devez rester ici à telle heure, vous ne devez pas bouger d'ici ', alors elle doit répondre aux locataires : à ma porte on ne sonne pas à telle heure. »*

### Les tâches qui ont changé avec la modernisation de la vie

La distribution du courrier est devenue une tâche qui se raréfie car la plupart des immeubles de toute catégorie ont aujourd'hui des boîtes aux lettres. Dans certains des immeubles sans ascenseur avec plusieurs escaliers cependant, les gardiens-concierges doivent monter le courrier plusieurs fois par jour. Lorsque les codes de la porte d'entrée d'immeuble ne sont mis que la nuit, ceux-ci se déclenchent automatiquement et ne nécessitent pas l'intervention du gardien. En outre, dans le locatif privé ou public, le gardien-concierge qui relève les loyers se fait rare. En revanche, la construction neuve, surtout dans les ensembles de grande dimension implique un grand nombre de nouvelles tâches souvent liées à la technologie tel qu'une porte automatique de parking qui se bloque. De même pour les ascenseurs, la réception de nombreux techniciens d'entretien qui augmente également avec les systèmes électroniques.

Il est souvent nécessaire de trier les déchets que les résidents ont omis de séparer dans les containers appropriés au tri sélectif, il faut nettoyer les vide-ordures. A l'opposé, certaines

11. Ainsi, les erreurs de calcul du salaire pour deux gardiennes qui se trouvent dans des relations conflictuelles. Elles ont fait faire des redressements (l'une s'est adressée aux Prud'hommes, instance juridique pour les rapports entre patrons et employés, l'autre a fait intervenir un intermédiaire compétent). Les sommes d'argent qui portaient sur plusieurs années étaient importantes. Pour l'une d'entre elle, il s'agissait du non versement des cotisations sociales, le conseil syndical aurait considéré ce versement inutile car elle repartirait en Espagne au moment de la retraite!

tâches sont simplifiées et ne demandent plus autant de force physique : comme la distribution du courrier, souvent remplacée par les boîtes à lettres individuelles auxquelles accède le facteur, ou les containeurs à roulettes qui remplacent les lourdes poubelles. Dans la grande vague de suppression des gardiens pour réaliser des économies, des solutions intermédiaires ont souvent été trouvées. Ainsi, dans les grands ensembles résidentiels, chaque gardien est responsable d'un plus grand nombre d'appartements, des temps pleins ont été convertis en mi-temps. Les petites copropriétés du parc ancien partagent souvent un gardien pour deux immeubles contigus de telle manière qu'ils effectuent un mi-temps dans chacun d'eux.

L'astreinte de nuit est payée par une prime qui n'entre pas dans le salaire de base et ne compte donc pas pour la retraite. Les vacances comprennent cinq semaines.

### Les services annexes comme complément de salaire

Ceux-ci sont rémunérés au coup par coup :

*« Quand on me demande, je fais encore des petites choses, de la couture, aujourd'hui à midi j'ai été encore faire un petit travail parce que je m'occupais d'un petit chat d'une maison que les gens ils viennent demain, ils sont partis en vacances, j'ai été donner un petit coup [de nettoyage], bon je m'arrange comme ça. »*  
(Fernanda, 52 ans, immeuble locatif)

*« Des petits services... Oui, arroser les plantes. Je suis pas obligée mais je l'ai déjà fait. Le courrier aussi. Bon il y a des gens au premier qui sont partis pendant des mois, c'est vrai qu'ils m'ont donné un téléphone, une adresse pour que j'envoie le courrier, les factures et s'il y a un problème, j'ai quelqu'un de leur famille à qui je dois téléphoner ; et comme c'est pendant des mois je l'ai donc fait plusieurs fois... Voilà, ce sont des petites choses. Et les plantes, ils me donnent quand même un petit peu d'argent pour me récompenser du temps que je passe. [Ou ils peuvent inciter à conserver la coutume des étrennes au premier janvier.] »*  
(Conceição, 30 ans, copropriété)

Des petits services sont remerciés par les étrennes :

*« J'aime bien rendre service à tout le monde quand on me demande quelque chose... Je fais des fois les courses, des fois c'est des gens qui sont malades, je vais les aider, je vais faire des petites bricoles, mais comme ça voyez, sans... Les gens âgés des fois je monte les courses, je les aide, tout ce que je peux. »*  
(Esmeralda, 40 ans, copropriété)

## Annexe

Pour le secteur privé, l'enquête qualitative a porté sur une population de gardiens à Paris et en banlieue où se trouvent un nombre majoritaire de Portugais, des originaires de la région Nord - Pas-de-Calais, et quelques Espagnols, ce qui est plus difficile à trouver car ils se sont fait progressivement remplacer par des Portugais ; ceci explique en partie les chiffres élevés pour cette dernière nationalité sachant par les études qualitatives qu'avant les Portugais, les Espagnols étaient nombreux dans la profession à Paris, dans les quartiers bourgeois surtout, quartiers où les concierges sont également les plus nombreux. (Voir notamment Taboada Leonetti 1987 ; Leandro et Leite 1994 ; Leandro 1995 ; Leite 1998 et 1999).

Nous avons décidé de sélectionner quelques immeubles où serait interviewés également un ou deux occupants, là où cela nous était possible et là où le concierge nous semblait avoir une forte personnalité et un rôle débordant la stricte définition technique des tâches. Outre les immeubles pris isolément, faisant apparaître les variables de catégories sociales, de statut (locatif ou propriété), d'époque de construction de l'ancien au récent, nous avons choisi deux sites, l'un bourgeois aux portes de Paris, c'est-à-dire Saint-Mandé, l'autre dans un quartier populaire parisien, à Belleville, de façon à saisir des réseaux de voisinage.

Voir page de droite, le tableau récapitulatif de l'échantillon

Tableau récapitulatif de l'échantillon étudié

## 2. Les relations entre gardiens et habitants : du secteur privé au secteur public

Roselyne de Villanova

On peut rencontrer quatre types de relations : 1°. la relation de type familiale et de réciprocité ; 2°. la « bonne distance » ; 3°. la relation impersonnelle et de distance professionnelle ; 4°. la relation conflictuelle.

### 1. Typologie

#### La relation de type familial et la réciprocité

Elle s'appuie souvent sur des relations de parenté symbolique et de fortes identifications à la classe qui représente les résidents, ce qui jouera dans l'intégration sociale et la promotion des enfants. C'est le cas surtout des copropriétés privées et du petit locatif social (1% patronal ou la ville).

Elle s'est construite surtout avec des gardiennes arrivées jeunes dans des petites copropriétés où ces dernières comparent l'immeuble à une vie de famille. La relation professionnelle est complètement imbriquée dans une relation affective d'estime réciproque, protectrice du côté de l'habitant vis à vis d'une gardienne inexpérimentée parlant à peine français à son arrivée. Mais on rencontre en retour l'attitude protectrice des gardiennes vis à vis des personnes âgées de l'immeuble, assurant des tâches domestiques ordinaires, ou encore, suppléant à leurs défaillances physiques avec beaucoup d'humanité. L'affectivité transparait des deux côtés des récits, celui des employeurs comme celui des employées. D'ailleurs plusieurs des répondants nous ont été présentés par des personnes qui nous avaient dit : il faut aller interviewer ma gardienne, elle est extraordinaire<sup>1</sup>.

1. L'enquête comporte en effet une sélection faite plusieurs fois sur recommandation de la gardienne considérée comme une personnalité dans l'immeuble, l'idée étant de repérer le rôle de ces figures dans la ville.

Ainsi, Katia est arrivée à l'âge de 20 ans de Yougoslavie, elle parlait à peine le français. Elle occupait une loge minuscule sans confort dans un immeuble haussmannien datant de 1891.

Elle faisait le ménage chez plusieurs des copropriétaires (ou gardait leurs enfants). Ses enfants nés là, jouaient avec les enfants des familles de l'immeuble. Katia a appris avec eux à parler français, à se mouvoir dans les démarches administratives. Elle travaille toujours aujourd'hui mais possède un appartement dans l'immeuble à côté, et a acheté un studio dans l'immeuble dont elle est gardienne que son fils, jeune architecte, occupe.

L'une des copropriétaires interviewée précise :

*« Enfin, là où on a été surtout utiles, certains des copropriétaires, c'est avec les enfants et moi avec P. l'aîné, parce que c'est pas évident de faire des études avec des parents qui ne maîtrisaient pas forcément bien le français, qui n'avaient pas de bibliothèque, alors là je dois dire qu'il s'était admirablement débrouillé. Il faisait des maths chez les gens du second étage qui étaient d'anciens prof. de maths. Il montait ici faire ses devoirs de français avec moi, ça circulait pas mal. Je crois qu'on les a aidés en ça... Mais par rapport au s.o.s qu'on leur envoie... Mon robinet fuit, je viens de prendre le lustre sur la gueule, ils rappellent tout de suite... Il y a des tas de trucs qu'ils n'ont jamais voulu me faire payer. Enfin moi, Katia fait le ménage ici alors je lui donne un mois double en fait qui rattrape plus ou moins les choses... Son mari si c'est un petit truc et qu'il a pas voulu que je le paie, je lui fais un petit cadeau, une bouteille de vin. Et si c'est un gros truc, là il m'a changé un robinet, il y a passé l'après-midi, bon là j'ai dit carrément : « Combien je vous dois ? - Ah je le dirai à Katia. » Et Katia me dit : « Ben mon mari dit que 300F ça sera bien. » »*

Une autre copropriétaire affirme :

*« Ici, c'est pas du tout comme dans les grands immeubles où vous avez une gardienne qui est là uniquement pour les tâches de gardiennage, quoi. Là c'est familial, enfin familial peut-être pas mais... Ce sont des relations très agréables. »*

Ana est gardienne dans une petite copropriété à Paris :

*« Ici, je ne suis pas stressée, maintenant parce que je connais la maison, au début j'ai eu peur, j'étais stressée, on m'avait dit que les habitants sont ci sont ça. C'est tout à fait faux. Vous savez pour moi si les gens sont serviables, les autres s'y reconnaissent. Mais il y en a des fois qui pensent pas aux autres, c'est qu'eux, ils veulent travailler, ils veulent gagner, gagner et pas penser à rendre service. Mais on ne peut pas penser comme ça. [La gardienne précédente a été renvoyée car elle ne respectait pas ses horaires.] Il y a dix ans que je suis là, je suis tranquille. Ici c'est des gens gentils et ils le sont tout le temps... Ils m'ont offert une machine à sécher le linge. [...] Ne dites pas que ce n'est pas gentil. Je suis en famille. »*

Esmeralda, arrivée à l'âge de vingt ans, ne cesse de tarir d'éloges sur les habitants :

*« Il y a un locataire qui va venir, mais le reste ils sont tous là depuis que je suis là, c'est des gens âgés. Ils sont très gentils avec moi. Ils sont super.. Ça fait 25 ans quoi. Tout va bien. Pour eux, je suis comme leur fille quoi. Mes enfants, c'est les petits enfants. »*

La famille, c'est donc ainsi que le voient les gardiennes d'un certain nombre de petites copropriétés, mais pas seulement. Des relations se tissent dans une parenté symbolique, ou transférentielle qui permet de faire face aux difficultés de la vie, pertes, deuils, qui est l'une des fonctions du tissu social que l'on oublie souvent ou qui peut se perdre dans la densification urbaine.

Fernanda le vit aussi dans l'immeuble locatif de Belleville, comme elle l'a vécu avant :

*« Quand j'avais la loge dans le XII<sup>e</sup> arrondissement, il y avait une dame qui était la grand'mère de ma fille, elle a élevé ma fille, elle la gardait quand je partais. Et même ici, une mammy, ma fille elle l'adorait aussi. Mais là-bas, les enfants je les amenais chez une personne âgée qui était professeur et elle-même faisait l'école quand ils étaient petits. Je faisais le ménage, je m'occupais d'elle et je lui amenais les enfants. Elle adorait mes enfants... J'ai toujours eu quelqu'un pour garder mes enfants, toujours. »*

Sa fille est à l'université où elle prépare un diplôme d'économie sociale, un de ses fils a passé ce même diplôme universitaire et travaille maintenant, comme directeur du service international d'une entreprise, l'aîné est agent dans un service de camionnage après avoir suivi « une année de droit à Coimbra et ça ne lui a pas plu. »

*« Et ici, dans cette loge, il y avait une dame qui est décédée, l'année dernière, c'était la mammy de ma fille, parce que mes parents sont décédés il y a très longtemps, ma fille était petite. Elle n'a jamais pratiquement connu de mammy ni de papy. Je leur ai dit que cette dame c'était leur mammy et cette dame, ma fille - c'était sa petite fille. Et moi le jour qu'elle est décédée pour ma fille ça a été catastrophique. C'est dur hein ! Elle allait la promener, elles parlaient toutes les deux. Il fallait aller la voir tout le temps et moi aussi c'était pareil tous les dimanches il fallait aller la voir. C'est moi qui faisais sa comptabilité et tout, je m'occupais de tous ses papiers. Elle est décédée à 96 ans. Bon ben j'ai géré ses comptes et tout parce qu'on était très confidentes une avec l'autre. C'est moi qui ai tout fait quand elle est décédée. Sa famille est venue. Ils ne savaient rien d'elle. Ils ne venaient pas la voir. Elle était encore à l'hôpital que ses neveux et nièces venaient tout fouiller dans sa maison. Elle a perdu sa fille quelques années avant. Elle restait toute seule. Et les autres ici ils sont gentils, ils sont adorables. Ils viennent le matin, ils viennent me dire bonjour, me faire la bise et tout, oui d'une gentillesse... Même les personnes âgées, un jour j'étais malade, ils sont venus pour aller à la pharmacie, aller faire mes courses. »*

Même si l'on peut y voir une relation un peu paternaliste, il faut reconnaître l'importance de la réciprocité de la relation car le rôle de l'employé vis à vis de son employeur déborde les tâches pour lesquelles il est rémunéré, et c'est peut-être plus mesurable encore lorsque ceux-ci deviennent physiquement dépendants. D'un autre côté, le soutien apporté par l'employeur se dirige fréquemment vers les enfants pour les aider à atteindre des positions sociales d'ascension par rapport à leurs parents.

Le suivi des devoirs est en effet fréquent, comme on vient de le voir. Esmeralda a pris la loge à l'âge de 17 ans :

*« Quand les enfants étaient petits, les copropriétaires me disaient : Esmeralda si vous avez un problème, montez-moi Oscar, vous savez je l'aime bien, je lui apprends l'anglais. Leçons, lecture et tout ça. Si j'ai à faire des papiers et tout ça, c'est eux qui me disaient toujours : vous m'amenez tout, je vous fais tout. [...] Mme C. des fois, je ne comprenais pas une lettre qui venait, je montais et même des fois elle me préparait l'enveloppe, les timbres et la postait. Ils appelaient eux-mêmes le médecin ou un truc comme ça. »*

C'est une relation de réciprocité vécue au-delà du strict rapport d'employeur/employé qui apparaît presque partout fortement avec une valeur transférentielle dans la parenté symbolique, dans la relation des habitants aux enfants comme des gardiennes aux personnes âgées de l'immeuble :

*« Il y avait une vieille demoiselle au 7e, c'était avant qu'on ait l'ascenseur, elle se grimpait ses sept étages allègrement. Alors là Katia, elle s'occupait beaucoup d'elle et puis un très vieux monsieur qui est mort quasiment dans les bras de Katia qui avait pratiquement 100 ans. »*

Cet immeuble est exemplaire d'une véritable solidarité entre certains copropriétaires et la famille de la gardienne : c'était déjà le cas avant l'arrivée de celle-ci, la précédente était restée jusqu'à son départ en maison de retraite.

*« Je suis arrivée ici en 61, il fallait sonner la nuit et elle ne s'endormait que quand tous les habitants de l'immeuble étaient rentrés, en plus moi je travaillais à l'époque à l'Express et je rentrais très tard... Elle était très malheureuse de partir en maison de retraite parce qu'en même temps tout l'immeuble s'occupait un peu d'elle, on lui descendait des gâteaux, de la soupe. Enfin c'était un peu l'inverse si vous voulez. Elle montait le courrier encore, elle faisait même le ménage mais pour le restant c'était plutôt nous qui nous occupions d'elle, qu'elle de nous. »*

On pense encore à l'histoire de Mme Lucie. De telles relations sont au cœur du lien social et des solidarités comme de ce que l'on appelle les relations de proximité, non de la dépendance qui caractérise souvent l'assistance, mais de l'interdépendance. Il n'y a pas de crainte à établir des relations privilégiées avec certains habitants à la différence du secteur

2. La population des copropriétaires a changé rapidement : deux clans se sont constitués entre les anciens et les nouveaux avec de fortes différences, sinon culturelles plutôt de mentalité, la gardienne copropriétaire ancienne également, prise entre les deux, n'a pas su se dissocier d'un des clans, alimentant inconsciemment les conflits.

public où l'absence de neutralité est montrée comme un jeu risqué (voir chap.5) dont témoigne l'histoire d'un ensemble d'immeuble de Belleville<sup>2</sup>.

### La « bonne distance »

Cette catégorie de relation semble être plus souvent le fait du locatif privé ou public là où la gardienne n'est plus l'employée directe des habitants. Elle définit son rôle par rapport au gérant ou au gestionnaire dont elle se sent l'exécutante. Surtout si elle est chargée de relever les loyers. Quelque soit le secteur, public ou privé, même de standing, l'état de locataire a toujours été un statut fragile comparé au statut de propriétaire occupant, l'habitant se trouvant relativement dépendant du bailleur, personne morale ou société (exception faite de la loi de 48 où le locataire était particulièrement avantage). C'est dans cette situation qu'il faut replacer le rôle de la gardienne et la façon dont elle l'incarne. Le propriétaire choisit plus ou moins sciemment celle qui incarnera totalement ce qu'il attend : que ce soit ce rôle de surveillance et d'ordre, ou que ce soit un rôle plus subtile demandant des qualités personnelles et de la déférence à l'égard des locataires afin de répondre à l'image de standing de l'immeuble. Dans les sociétés d'HLM, le profil recherché pour le gardien diffère selon les politiques de chaque société (voir chap. 5). Néanmoins, si les organismes veulent tendre vers une relation de clientélisme, le logement offert dans le cadre d'un service entretient le locataire dans une relation de dépendance.

On peut rencontrer cette relation plus professionnalisée (faire respecter strictement les réglementations) dans le locatif privé ou public. Les gardiens-concierges suivent une formation professionnelle pour apprendre notamment à se comporter avec les résidents (les stages dispensés par les HLM donnant lieu à un diplôme d'Etat) soit la professionnalisation procède du rapport à l'employeur (propriétaire ou syndic) qui se réfère aux réglementations en vigueur. La rémunération plus élevée se substitue à tout ce qui peut rester de l'ordre des avantages en nature, des compensations pour des services attendus mais mal définis dans une relation directe gardien/propriétaire.

La situation de Dolorès peut illustrer ce propos et le clarifier lorsqu'elle dit « *Ah oui, le gérant, des fois, il m'envoie le double de l'Echo des loges, il est au courant de tout... Il suit la loi comme ça.* »

Elle est gardienne dans un immeuble de grand standing. Elle travaille 39h et reçoit une prime pour l'astreinte de nuit qui court tous les jours ouvrables. Elle touche un 13ème mois de salaire et elle fait remarquer que son salaire arrive toujours avant la fin du mois, sans retard ; lorsque la comptable est partie en vacances une fois, elle lui a envoyé son salaire le 15 du mois pour qu'il ne soit pas en retard. Si nous comparons cette situation avec celle des gardiennes des petites copropriétés, les conditions sont très différentes, sans parler des cas de calculs de rémunération illégaux cités plus haut.

Dans le locatif, qu'il soit privé ou public, la gardienne se situe entre le gérant et les locataires. Elle peut avoir une certaine proximité avec ces derniers tout en restant dans le cadre de la bonne distance.

*« Je dis bonjour, bonjour ça va ? Ils sont très sympa, mais c'est tout. Ça reste là, non, non, moi j'ai pas de relations très... Non parce que je n'aime pas trop non plus. Chacun son rôle. Ils sont très gentils, même les médecins du cabinet médical, je peux aller les voir si j'ai besoin, ils sont très bien, mais c'est tout. »*

On s'éloigne là de la relation de réciprocité. D'ailleurs Dolorès cherche l'entraide quand elle en a besoin dans le réseau des pairs, pas chez les locataires.

La bonne distance est aussi un savoir-faire (voir Maria) qui implique une disponibilité contrôlée. C'est à dire un savoir-faire relationnel qui ne s'exprime pas toujours objectivement dans des tâches. C'est l'interprétation de leur rôle que se donnent les protagonistes.

Ce que n'a pas réussi Paula qui a choisi un des deux clans au lieu de rester en dehors.

### **La relation impersonnelle et la distance professionnelle**

La peur de l'empiètement sur la vie privée pousse les gardiens, ici des femmes surtout, à ce qu'elles n'interviennent pas dans les relations de voisinage, cela dans le locatif privé et surtout le public.

*« Intervenir s'il y a des conflits entre les habitants ? Non. C'est pas mon rôle. Je suis pas là pour ça moi. Je suis payé. J'ai un programme de travail et je respecte mon programme de travail. Maintenant si je dois intervenir sur un conflit ou un autre, ça c'est personnel. Mais le personnel peut aussi jouer sur le travail, donc je m'abstiens de tout ça. » (Gardien d'un immeuble de la RIVP)*

La distance tient dans une certaine rigidité d'application de leurs horaires, de protection de leur espace, de leur travail.

*« En général, le gardien, il s'embête pas avec les locataires, puisque vous savez on est coincé après. Si vous commencez à faire des bricoles pour les locataires, on n'en finit plus et puis c'est toujours la même chose : l'un demande une chose, l'autre il demande une autre et on s'en sort pas. Nous on est payé... Logiquement on doit pas faire des bricoles à l'intérieur de notre travail. C'est pas beau. Parce que si on fait une bricole à l'un et pas à l'autre, pourquoi lui et pourquoi pas moi ? Après ça crée des jalousies, ça fait qu'on peut avoir des problèmes. Problèmes parce qu'il peut téléphoner à la société. »*

Ce discours d'auto-protection vis à vis d'un risque de débordement par le « tout le monde » est très caractéristique des employés des services publics en France.

Anne-Marie défend également la nécessaire distance :

*« Bon, étant donné qu'il y a énormément de locataires, on ne peut pas se permettre de discuter avec tout le monde et puis en plus il est quand même préférable je crois, de maintenir une certaine distance. Même légère, sans pour ça... bon il vaut mieux à la limite écouter que participer et puis limiter un peu l'écoute aussi parce que sinon ça n'a plus de cesse... on nous demande aussi de préserver notre vie privée, notre liberté, tout en restant à l'écoute hein. Mais d'essayer de freiner un peu ça... pouvoir garder une certaine autonomie, indépendance quoi. Le rôle pour nous c'est d'être médiateur, mais d'être neutre. Et de toute façon les problèmes de voisinage doivent se régler entre voisinage. C'est ce qu'il y a de mieux à faire. »*

Elle affirme faire de la gestion de locataires et considère qu'elle a un rôle de médiateur, en cela elle reprend le vocabulaire des HLM. Elle trouve que « concierge » renvoie au modèle ancien et à son statut très dévalorisé, que « gardien » n'est pas bien non plus car il fait penser à « flic ». Elle pense correct de nommer la loge « accueil » avec une plaque qui l'indique car c'est cela dont il s'agit. C'est un accueil très professionnel, délimité, comme elle le laisse entendre à diverses reprises à propos des relations avec les locataires.

Dans l'autre groupe d'immeubles, bien que l'on soit dans le même secteur de construction avec une population relativement semblable, Maria pratique un peu différemment les relations avec les locataires. Elle y met plus de chaleur bien que sa personnalité y contribue. C'est aussi la volonté des locataires de créer une ambiance collective. Chaque année, ils font la fête des immeubles dans la cour où est invitée la gardienne.

La non implication que l'on retrouve chez Georges, collègue gardien de l'immeuble voisin et les autres, semble caractéristique du secteur public. L'attitude est défensive car faire pour l'un oblige à faire de même pour tous. Dans les relations avec les locataires, c'est donc garder la distance, sinon les écouter un peu c'est à dire qu'on n'imagine pas la réciprocité d'un échange ne serait-ce que de parole, le sens est unique, la peur de la demande ne supposant pas qu'eux-mêmes soient parfois demandeurs vis à vis des locataires. On se retranche derrière une relation assez professionnelle et impersonnelle. C'est différent de Maria, mais pas de Josyane ni de Georges.

Une telle attitude défensive doit être reliée au statut professionnel et secondairement, pour les nuances, à la personnalité du gardien-concierge ou de la femme. Ainsi, par exemple, Helena n'a pas d'échanges avec les habitants et pas plus de proximité avec la copropriétaire qui est Portugaise comme elle. Cette dernière s'adresse en français à Helena qui a des difficultés à le parler. Les raisons peuvent être multiples : soit la dame pense garder ainsi sa supériorité mais aussi la bonne distance, tandis qu'en utilisant le portugais, elle risquerait de particulariser sa relation à la gardienne, de créer une proximité. Soit la raison est plus généreuse : chercher à offrir à la gardienne une opportunité de plus pour améliorer sa connaissance de la langue française.

### **La relation conflictuelle et le rôle des présidents de conseil syndical.**

Comme nous l'a dit une gérante d'immeubles, souvent on pousse un résident perturbateur, qui fait des problèmes, à devenir président pour le canaliser. Dans d'autres cas, il y a tellement peu de candidats que celui qui se présente réunit sans difficulté les voix des votants, comme ce fut le cas à Suresnes. Et celui qui se propose spontanément, a souvent un profil typé de volonté de pouvoir, ou de frustrations anciennes qui le pousse à faire du gardien son exutoire. Les mauvaises relations se focalisent sur le président et non sur l'ensemble des copropriétaires, créant un conflit permanent entre président et gardien. Quatre cas sur vingt de l'échantillon sont dans cette situation.

## **2. Les implications de ces relations**

### **Savoir-faire dans les relations de type familial**

La relation de type familial est plus risquée pour la gardienne puisqu'elle ne se retranche pas complètement derrière son contrat et derrière les réglementations du travail, s'arrangeant du flou où les habitants trouvent également leurs intérêts, et il est difficile d'évaluer les bénéfices retirés de part et d'autre. La qualité relationnelle joue donc un rôle important dans la négociation du contrat avec le gérant :

*« Je lui ai dit : « Ecoutez monsieur, j'ai, surtout le mercredi, je vais un peu loin, j'ai une patronne que je connais depuis qu'elle est petite, elle a 36 ans maintenant, je suis avec elle et avec sa maman et elle c'est un peu loin », et il m'a répondu : « Mais Mme P. ne vous inquiétez pas, vous faites pour le mieux... » Vous voyez, je ne le fais pas en cachette, je suis tranquille quoi, donc je fais ça une fois par semaine. »*

Elle joue également dans la relation aux habitants.

Dans un ensemble locatif de standing, Luisa est très appréciée des locataires qui lui disent qu'elle est le cœur de l'immeuble.

Il faut un savoir-faire souvent lié aux qualités personnelles. Certaines gardiennes reconnaissent qu'au début de leur prise de fonction, elles ont demandé des conseils à d'autres plus anciennes dans le métier. Du fait des filières, tel qu'on trouve dans ce type d'emploi, plusieurs membres d'une même famille, des transmissions se font de mère à fille, tante à nièce, ou entre frères ou parents de la même génération.

Mais connaître la bonne distance à tenir relève d'une attitude globale où le savoir-faire est indépendant d'une formation spécifique et tient plutôt à la personnalité. Le savoir-faire

s'exerce dans la manière d'intervenir entre les locataires lorsque les jeunes font du bruit et qu'un voisin va se plaindre à la gardienne.

*« Vous savez, j'ai pas mal de collègues qui sont gardiennes, ça se passe pas bien, dans un ensemble d'immeubles pour plaire à tout le monde, vous savez c'est pas facile. J'ai une locataire une fois elle était embêtante, mais je ne me suis pas laissée faire parce que vraiment elle était embêtante, elle voulait commander. Elle croyait que c'était elle qui commandait, que je devais faire ce qu'elle voulait. J'ai dit : écoutez c'est pas possible, en plus une locataire qui fait ça ! Parce que vous savez, ici, un propriétaire, même les locataires, s'ils viennent sonner, ils vont s'excuser parce qu'ils me dérangent, c'est des gens qui sont compréhensifs, mais elle, maintenant elle est devenue gentille comme tout, mais il a fallu lui faire comprendre que moi j'ai un patron, j'ai mon travail, je sais ce que j'ai à faire et non pas ce que la locataire allait me faire faire, des choses qui n'étaient pas mon travail. » (Petite copropriété)*

Ce qui peut apparaître comme de la liberté dans le rôle a sa contrepartie de difficulté parce qu'on ne peut pas se retrancher derrière les réglementations ni une image construite par l'employeur (sociétés d'HLM par exemple), parce que la loge est une place délicate et stratégique, la gardienne doit déjouer parfois des pièges :

*« Au début que vous êtes gardienne, vous ne l'avez jamais été, vous connaissez personne pour vous donner une explication et après que vous êtes dedans, dans l'engrenage, c'est un engrenage, un dit une chose, un autre en dit une autre, et puis l'autre vient vous raconter du mal de celle-là... Vous gardez tout cela pour vous, vous n'allez pas raconter car c'est ça qu'ils cherchent avec la gardienne, c'est comme ça. Il y a un propriétaire qui vient vous dire du mal de quelqu'un mais exprès pour que la gardienne aille raconter : celle-là elle a dit du mal de vous. Et c'est un engrenage, après ils se mettent tous à se bagarrer. La personne qui était avant moi c'est ce qu'elle a fait. Elle se bagarrait avec tout le monde. Alors que moi j'écoutais, je disais rien. Je m'entendais bien avec les gens, je parlais avec eux sans jamais dire : celle-là elle m'a dit que vous étiez ça. Jamais. J'écoutais et je disais rien, je suis jamais entrée dans l'engrenage parce que sinon on s'en sort plus. Je me mêle pas de leur vie privée, je peux voir arriver un amant, n'importe, ça ne me regarde pas. C'est tout, je suis discrète. Un point c'est tout. Des fois ils venaient me demander : ah vous savez Mme X., elle est partie avec un monsieur main dans la main prendre le petit déjeuner. Il y en a qui font la gardienne à la fenêtre. Et moi je dis : je ne sais pas. Il faut être comme ça. » (Copropriété).*

Ce récit éclaire l'histoire de l'immeuble de Paula à Belleville, qui est l'exemple de la gardienne piégée dans les conflits.

Bien que ce soit plutôt une caractéristique des copropriétés, deux femmes portugaises dans le secteur public ont témoigné d'une attitude qui les rapproche du privé dans cette bonne distance humaine et personnalisée.

La gardienne d'un petit immeuble à Belleville est décrite par un habitant qui m'avait proposé de la rencontrer car il la considérait comme une grande figure :

*« Elle a justement cette bonne distance pour savoir... Voilà, c'est une sorte d'intelligence humaine à avoir, qui fait qu'elle n'est pas indiscrete mais qu'elle est au courant en même temps parce que c'est vrai que dans le rôle de la gardienne on pourrait presque voir un rôle de police au sens noble du terme si on veut, de savoir ce qui se passe sans avoir le côté péjoratif de la chose, un peu gênant que peuvent peut-être avoir certaines gardiennes, je ne sais pas, l'image de la gardienne acariâtre et cancaneuse. C'est pas du tout ça en fait. Elle est au courant de tout mais de manière très discrète et très simple et ça lui permet sans doute d'agir en conséquence sur certains événements qui peuvent survenir... J'imagine qu'elle anticipe et que tout cela fait que ça marche plutôt mieux. »*

La disponibilité est à la fois morale et concrète.

*« C'est à dire qu'elle est très attentive à tout ce qui se passe dans l'immeuble, qui amène vraiment du lien social, enfin de manière très simple en fait. Tous ces mots comme lien social ça fait un peu plaqué, mais c'est une manière d'être tout simplement, très humaine, qui fait que la vie est assez agréable dans l'immeuble... Donc j'avais imaginé que s'il y avait un prix des gardiennes des immeubles parisiens, je pense qu'elle serait lauréate. Bon c'est-à-dire qu'elle est très présente, très disponible, qu'elle veille à ce que les abords soient propres, ce qui ajoute une petite touche en soignant les plantes. »*

C'est aussi la qualité de l'écoute quotidienne simple : ainsi, pour la résidente rentrant de ses courses, s'arrêter à la loge et dire l'état de son mari gravement malade apporte un peu de réconfort, de même, la gardienne reçoit avec plaisir les petits bonjours matinaux des jeunes.

Maria, plus jeune, âgée de 36 ans, est gardienne dans un grand ensemble parisien (secteur public) :

*« C'est vrai que ça arrive souvent... On sent quand la personne a besoin de parler. Je ne sais pas moi, je le sens et là c'est vrai que je m'arrête, quelque fois je fais une tâche mais j'écoute la personne... Des fois des gens quand ils viennent pour le loyer pour un petit problème, après ils se mettent à parler et puis ils racontent des choses de la vie que moi je ne m'attendais jamais que quelqu'un se confierait comme ça... Ce qui manque maintenant, je crois c'est l'écoute des gens... Quand on se confie, c'est parce qu'on fait confiance en la personne. C'est vrai que si on vient me confier quelque chose, ça reste avec moi, je ne vais pas le raconter ailleurs. Et ça je crois que les gens se rendent compte... Quand on me raconte quelque chose je ne vais pas le raconter et passer le message aux autres, moi j'ai été éduquée comme ça. »*

Ces remarques dénotent toute la différence avec l'image du concierge traditionnel décrit dans la littérature et la caricature. Toutefois, on ne peut pas dire qu'il s'agit là d'un nouveau modèle, la biographie de Mme Lucie témoigne de son existence déjà ancienne.

Gardienne ou concierge, sa qualité de présence la qualifie bien comme certains habitants la nomme, « l'âme de l'immeuble ». Il est sans doute plus facile lorsqu'on n'a pas cet art de faire, de se retrancher derrière les réglementations, l'impersonnalisation du rôle et la rigidité en s'identifiant complètement à l'image du gardien construite par le bailleur, définie à travers ses tâches et ses horaires. Sinon, il y a risque de perte de la distance professionnelle, perte de sa place. Dans le privé, l'incapacité à gérer les relations avec les habitants peut donner lieu à un comportement de repli sur soi où le travail assuré se limite à l'entretien et à ce qui est explicitement demandé sans initiative face aux imprévus.

On peut donc trouver dans la relation de type familial un niveau de réciprocité élevé qui passe par l'établissement d'une relation néanmoins affective, personnalisée. Si pour la gardienne l'immeuble, c'est comme une famille, pour les habitants la gardienne n'est pas une domestique au sens propre du terme. Mais ce partage de l'intimité, c'est justement ce que craint une copropriétaire de l'ensemble où deux clans s'opposent, qui le rejette avec dégoût et le rapproche d'un rôle de contrôle, voire de pipelette fortement connoté au modèle de concierge ancien. Défini surtout par l'immeuble de rapport, mais aussi dans les situations du locatif populaire du secteur patronal, le gardien faisait régner l'ordre qui devait moraliser les familles prolétaires et dans le locatif privé, le gardien autoritaire défendait les intérêts du propriétaire.

Cette résidente, elle-même copropriétaire, a probablement connu des expériences résidentielles antérieures dans le locatif où se trouvait l'ancien modèle de gardien. Elle ajoute que, malgré tout une gardienne, cela lui paraît indispensable et qu'elle défendra toujours son maintien. Il est certain que le gardien ne peut être ressenti comme jouant les intérêts de quelqu'un d'autre. Le gardien du logement social pouvait faire usage d'un autoritarisme vis à vis de ceux qui étaient bénéficiaires d'un service plutôt que clients. Or aujourd'hui, la politique des HLM veut s'adresser à une clientèle.

### Identifications positives

Dans la relation où les habitants se préoccupent de l'intégration de la famille de gardiens nouvellement arrivée, le phénomène d'identification au modèle de la classe supérieure est important, il joue notamment pour les enfants contre la reproduction sociale souvent véhiculée dans le milieu scolaire et dans la manière d'orienter les élèves. Il est intéressant de voir à ce titre les niveaux de formation et les professions occupées par les enfants de gardiens-concierges qui ont partagé la vie d'enfants d'autres milieux. Même si parfois ils étaient victimes de remarques infériorisantes dans les jeux, à l'école, la proximité relationnelle a joué positivement pour un bon nombre d'entre eux.

Ce sont des proximités de l'information, notamment pour le choix d'établissement scolaire et la possibilité pour les enfants de s'identifier à des professions éloignées de celles de leurs parents. Les situations des enfants de Laura, de deux des enfants de Fernanda, ou encore le fils de Katia en sont de bons exemples.

### Les risques du contrat flou

En revanche, au niveau des rapports directs d'employeur à employé, la marge de négociation liée à un certain flou arrangeant peut se retourner en rapport de force. C'est le cas de Luisa, lorsque les propriétaires de l'immeuble, âgés, devenus très malades, en ont laissé la gestion à leur fils héritier.

Tenue par la peur de perdre ce qu'elle voit comme des avantages dans sa situation exploitée, et parce qu'elle est chef de famille, elle accepte des conditions de travail non réglementaires. Elle sent sa place menacée par le chantage du nouveau propriétaire-gérant qui parle de supprimer le poste. Elle est attachée aux locataires pour leur manifestation de solidarité lors des événements malheureux de sa vie au cours de ces vingt années.

*« Même si je sais que si je vais voir le syndicat des concierges qui me dira sûrement : oui vous avez la possibilité d'avoir plus, après je les aurai sur le dos, ils vont dire : puisqu'elle nous a embêtée, maintenant on va l'embêter aussi, alors je préfère laisser tomber, puis voilà hein. Du moment que bon je m'entends très bien avec les gens d'ici... Quand le gérant m'a dit de partir, tous les autres locataires ont dit : pas question hein, c'est pas à lui de décider. Nous on paie un loyer pour avoir le concierge, alors s'il veut vous sortir d'ici pour mettre quelqu'un d'autre, il est hors de question. Ça a été clair et net, il ont tous dit ça. »*

C'est dans la relation de type familial et dans l'autre modèle dit « la bonne distance » qu'il nous semble que se trouvent les relations les plus positives.

### Les gardiens : rôles attribués et rôle perçu

Tous ont bien évidemment conscience de leur place d'entre-deux et c'est la manière de l'interpréter et de la tenir qui varie. On ne peut par ailleurs ignorer que la copropriété tient le gardien interlocuteur du syndic à son service. Dans le locatif public, il est d'abord au service d'une entité « logement social » incarnée par le gestionnaire. Sa position dans une hiérarchie existe donc dans l'un et l'autre cas. Nous l'avons montré pour les copropriétés et dans le secteur public (cf. chap. 5, les agents des antennes locales peuvent s'appliquer à inférioriser les gardiens).

*« Ah oui, le gardien, il est tout le temps à l'air, le gardien il faut qu'il soit gentil avec tout le monde. Faut qu'il soit bien avec son employeur, celui qui le paie, sauf que c'est quand même le locataire qui paie, mais il faut qu'il soit bien avec le locataire. Donc il a deux rôles à jouer. Il faut qu'il soit bien avec les deux. Qu'il soit bien, gentil, et enfin qu'il fasse son boulot. »*

Ce rôle d'intermédiaire, de liaison, prend différentes formes selon les cas, la typologie des relations le montre.

L'interprétation du rôle de surveillance est un aspect sensible de la fonction lié aux changements de société (l'insécurité), aux évolutions de la construction (concentrations, densité) aux déséquilibres de populations qui favorisent le chômage et la délinquance, aux changements de mentalité (défense de l'intimité personnelle et familiale).

Généralement, les gardiennes considèrent qu'elles ne peuvent empêcher les cambriolages dans l'immeuble, qu'elles ne peuvent contrôler les gens qui entrent au risque d'être la concierge curieuse et épiant tout le monde. Plusieurs d'entre elles ont eu leur loge cambriolée notamment à Belleville. Il en a résulté un renforcement des fermetures.

Le contrôle véritable des allées et venues ne semble donc se faire que sur ordre du syndic ou de la copropriété telle Helena à Belleville dans un groupe de petits immeubles où les codes sont mis jour et nuit aux entrées d'escalier seulement.

*« J'ouvre à 7h et demie la grande porte parce qu'ici il y a des bureaux, il y a des voitures qui entrent, la porte doit rester ouverte toute la journée... Il y a deux sociétés ici. Si je ne connais pas les gens, je leur demande où ils vont, car au lieu d'aller dans les entreprises ils peuvent venir regarder pour voler. »*

Catarina ne voit pas son rôle dans la surveillance sur le modèle ancien comme l'indique sa réponse à une remarque d'une copropriétaire : *« Je lui ai dit : écoutez, madame, je suis en service partiel. Je ne suis pas à temps complet pour être assise là, devant la porte, en train de voir les gens passer. »*

Même pour ceux qui travaillent à plein temps, le mode de présence a changé aujourd'hui, les occupations les conduisent plus souvent à l'extérieur de l'immeuble ou de la résidence. C'est sans doute autant cela que le changement de mentalité et de la conception de l'emploi comme des conditions de travail améliorées qui font disparaître ce rôle et cette image ancienne.

*« La sécurité, la gardienne elle fait rien du tout. L'autre jour, j'étais là à repasser bien tranquille entre 10h30 et midi. Ils sont montés en haut au 3<sup>e</sup> étage, ils ont cambriolé, moi j'étais là, j'ai rien vu. Je peux pas me mettre là pour voir qui monte et qui descend, et même vous pouvez rien dire. L'autre jour, il y a un garçon qui est venu, je l'ai vu alors je me suis mise à ma petite fenêtre là, je lui ai rien dit. Quand il est arrivé là-bas, il m'a dit un gros mot : espèce de pute. Mais j'ai rien dit. Il m'a dit : c'est pour toi que je parle. Je lui ai dit : comment ? Il avait un caillou, je me suis dit il va me le lancer... Pour la sécurité, la gardienne, elle fait rien du tout. C'est pourtant mieux parce que vous savez, ils voient quand même qu'il y a une présence, il y a une lumière... Mais vous ne pouvez rien faire, parce qu'ils donnent un coup dans le machin et vous tombez. L'autre, je suis sûre qu'il avait ramassé un caillou pour me le lancer à la figure. Parce que j'ai un petit carreau, quand je l'ouvre, je peux voir. Je vois toute la cour. »*

S'ils ne s'identifiaient pas à une fonction sécuritaire, seuls les gardiens du secteur privé interviennent dans les bruits de voisinage, mais tous se considèrent chargés de faire respecter les espaces communs.

Maria a eu l'occasion de s'interroger sur son rôle et sur la manière de faire respecter les espaces collectifs de la résidence :

*« Un lundi matin, je sors, c'était vraiment... on ne voyait plus le parterre, c'était des plantes, de la terre, partout... C'est des petits enfants qui devaient avoir entre 6 et 10 ans... C'est vrai que ça faisait quelques temps que j'essayais de leur dire que si la SAGI ne veut pas qu'ils descendent dans la cour c'est parce qu'il*

*faut respecter. Alors je disais : si vous voulez rester un petit peu entre vous à discuter, tout va bien, mais pour salir et dégrader non. Alors un lundi matin, il y en avait partout. Alors bien sûr ils étaient partis à l'école, je pouvais rien faire. Alors je me disais : je ramasse, je ramasse pas ? Après j'ai dit non, je vais tout laisser. A 4h et demie je vais les attendre dehors, je vais les faire ramasser. Ça a été le cas, ça été radical. Des fois je me dis : ce n'est pas notre rôle, mais un gardien, souvent il a un rôle de parent, de beaucoup de choses parce que voilà des fois aussi il faut parler avec les parents qui ne comprenaient pas pourquoi les enfants ne pouvaient pas descendre, parce que pour eux ce n'était pas normal qu'un enfant ne puisse pas descendre. Moi je dis j'en ai deux, ils sont jamais dehors. »*

Dans les copropriétés où une partie de la relation est l'objet de négociations comme on l'a vu, le risque d'être traitée comme la bonne à tout faire est fréquemment évoqué. Chaque fois, il provenait d'une présidente du conseil syndical ou d'une personne locataire de l'immeuble. Le sentiment de dévalorisation peut affleurer à l'occasion d'un conflit. Ce risque de relation qui renvoie au gardien-concierge une image de la bonne à tout faire apparaît comme le fait de cas isolés, ceux que les gardiennes appellent tantôt des « *copropriétaires arrivistes* » ou des « *locataires nouveau riches, sans éducation* ». Le mauvais état d'une loge peut engendrer aussi, comme nous l'avons vu précédemment, un sentiment de dévalorisation et reflète souvent l'état des relations avec les copropriétaires.

Cependant le terme de « rendre service sans hésiter » est très présent surtout dans la copropriété où l'employeur vit sur place tandis que dans le locatif, le gardien est à l'interface entre le gérant et les locataires, employé du gérant devant garder la bonne distance avec les locataires.

L'attitude de service est indépendante des étrennes et de la gentillesse, elle est peut-être liée au statut de dépendance employeur/employé, mais elle paraît aussi morale comme le montrent Catarina, Laura ou Maria déclarant :

*« Je serais incapable de me dire : je vais rendre service parce qu'il m'a donné, je ne rends pas service parce qu'il m'a pas donné. Ça, je serais incapable, parce que bon, la façon dont j'ai été éduquée, on me disait qu'il faut rendre service, pas pour recevoir, parce qu'on a envie de rendre. Alors je ne sais pas, c'est peut-être ça. »* Parallèlement, elle tient à faire respecter ses horaires de présence (OPAC).

Catarina, qui a une forte personnalité, et qui a des relations difficiles avec les copropriétaires, dit :

*« Etre gardienne, non, ce n'est pas dur, ce qui est pénible, c'est le mépris des gens. Quand ils passent, ils vous parlent, c'est comme si vous étiez une femme de ménage<sup>3</sup>. Je me suis déjà énervée plusieurs fois. Avec une dame. Je lui ai dit : Si vous avez un jour un pépin, un problème, que vous vous sentez mal, la nuit, si vous avez personne, qui vous appelez ? C'est la gardienne en premier. Et c'est déjà arrivé. Maintenant les années ont passé. Elle a une tumeur à la tête, elle vit seule là-haut. Plusieurs fois elle est venue me demander si je pouvais faire des heures de ménage parce qu'elle n'arrivait plus à le faire et elle n'avait personne. J'ai été trois fois donner un coup de main et puis un jour elle a dit : Vous êtes gentille Mme C., qu'est-ce que vous êtes gentille. J'ai dit oui : vous vous rappelez ce que je vous avais dit au début quand je suis arrivée dans la loge, vous étiez très méchante avec moi mais je vous avais dit la première personne que vous appellerez quand vous aurez des problèmes, c'est Mme C., voilà. »*

3. Elle continue à faire des ménages chez des patronnes loin du quartier de la loge, elle y travaille depuis son arrivée en France et les considère comme des amies.

On trouve finalement plus fréquemment dans les copropriétés, des relations affectives - ou passionnelles c'est-à-dire conflictuelles - tandis qu'ailleurs ces relations se répartissent généralement entre le modèle de la bonne distance ou celui de la relation distante impersonnelle qui, par ailleurs, protègent mieux du risque d'être pris pour la bonne à tout faire et certains gardiens du public expriment clairement ce retranchement préventif.

### 3. Gardien d'immeuble bourgeois : un sacerdoce laïc

Martine Segalen

Soit un immeuble de 114 logements situé dans l'Ouest parisien, construit comme bien de rapport en 1931 et vendu en co-propriété en 1964. Composé de quatre corps clos autour d'une cour fermée qui a conservé son cachet original, le bâtiment associe de façon harmonieuse brique et pierre et se couronne de hauts toits pointus avec quelques corniches arrondies évocatrices d'un style Henri IV. Dans celui des quatre bâtiments dont la façade est la plus soignée et domine la Seine, les appartements sont plus spacieux et surtout, les étages élevés offrent aujourd'hui une vue remarquable sur le quartier de la Défense. En référence à la taille des appartements et à sa situation, on l'appelle « le château » ; il dispose d'une entrée indépendante sur le boulevard.

Le long de la rue, un des escaliers dispose d'une porte d'accès elle aussi indépendante. Les deux autres corps de bâtiments, sis également sur la rue, bénéficient pour leur part d'une entrée majestueuse qui fait fonction de sas entre la cour centrale et l'espace de la rue et dont le fronton est couronné du nom de la co-propriété N-St-J. De part et d'autre de cette entrée, se trouve l'accès à deux ascenseurs et escaliers de maître.

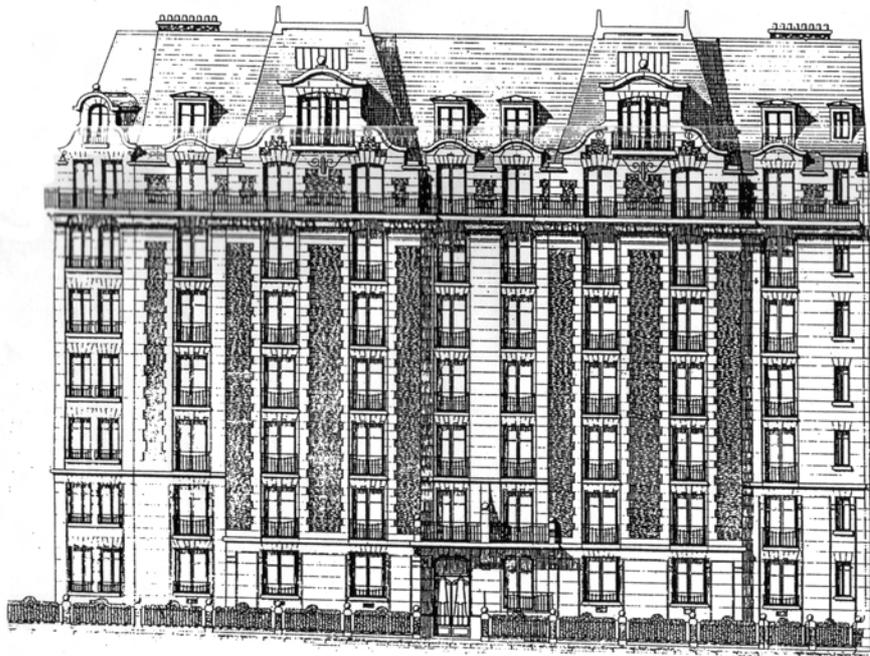
On accède aux quatre autres escaliers en traversant la cour qui est un espace paysagé et dallé. Sur celle-ci s'ouvrent également les escaliers et ascenseurs de service conduisant aux 120 chambres de service au septième étage, toutes reliées les unes aux autres par de longs corridors tortueux.

Sous la voûte d'entrée s'ouvre la grille du garage abritant 73 places de parking qui ont été dessinées au sol dans les années 1970. L'architecte, dont on peut saluer la vision prémonitoire en 1931, n'avait sûrement pas prévu alors l'ampleur de l'enjeu contemporain que constituent ces emplacements. Ce parking s'ouvre sur 123 caves qui constituent, au sous-sol, la réplique du dédale du 7<sup>e</sup> étage.

IMMEUBLES  
DE LA SOCIÉTÉ DU SQUARE  
DE N S<sup>T</sup>

7, 9 ET 9<sup>BIS</sup> RUE  
ET 11 BOULEVARD

À N



FAÇADE SUR BOULEVARD

ECHELLE DE 0,0005 P.M.

M<sup>2</sup>V

ARCHITECTE

Les occupants de l'immeuble ont un profond attachement affectif au cadre dans lequel ils ont la chance de vivre. Son entretien, coûteux et complexe, est donc un enjeu primordial et explique la férocité de certains conflits de voisinage entre occupants, la formation de clans qui se font et se défont au long des « escalier », sous les dehors feutrés de la co-résidence bourgeoise.

La taille de l'immeuble, son « standing » comme disent les agences immobilières rendent nécessaires le gardiennage, mais ses formes et fonctions ont singulièrement changé depuis que l'histoire nous est donnée à connaître : tâches techniques d'entretien, tâches de surveillance, tâches de médiation, que l'on repère dans la plupart des co-propriétés prennent ici une couleur particulière en raison de l'implication constante des co-propriétaires dans le quotidien de l'immeuble.

Contrairement aux gardiens de HLM publics dont les fonctions deviennent de plus en plus professionnelles, il semble que les gardiens qui parviennent à se maintenir dans cet immeuble voient leurs tâches bien plus relever d'un « sacerdoce » que d'un emploi dans lequel le donné et le rendu répondent aux critères du marché. L'immeuble et le gardien doivent en quelque sorte s'accepter, s'adopter mutuellement, dans un regard croisé où le dominé n'est pas toujours celui qu'on croit.

Trois étapes ponctueront cette démonstration : une analyse de la crise du gardiennage dans les années 1970 qui conduisit à la mise en place d'un nouveau système à la fin des années 1980 ; une enquête récente qui associe observations et entretiens ; enfin une brève ethnographie d'une assemblée générale des co-propriétaires qui exprime la nature de la sociabilité de l'immeuble dans ses rapports avec l'attitude des gardiens.

## **1. Du concierge au gardien : des services encore mal définis**

Lorsque l'immeuble, auparavant propriété d'une famille d'armateurs du Havre, fut mis en vente en co-propriété, le règlement spécifiait que « le service de l'immeuble sera assuré par quatre concierges (hommes ou femmes) qui seront choisis par le Syndic. Ils seront logés gratuitement dans les locaux établis à cet effet » (cf Annexe 1). Le Syndic d'alors était si peu scrupuleux sur la question que les premiers contrats de travail n'ont été établis qu'en 1979.

### **L'habitat du concierge**

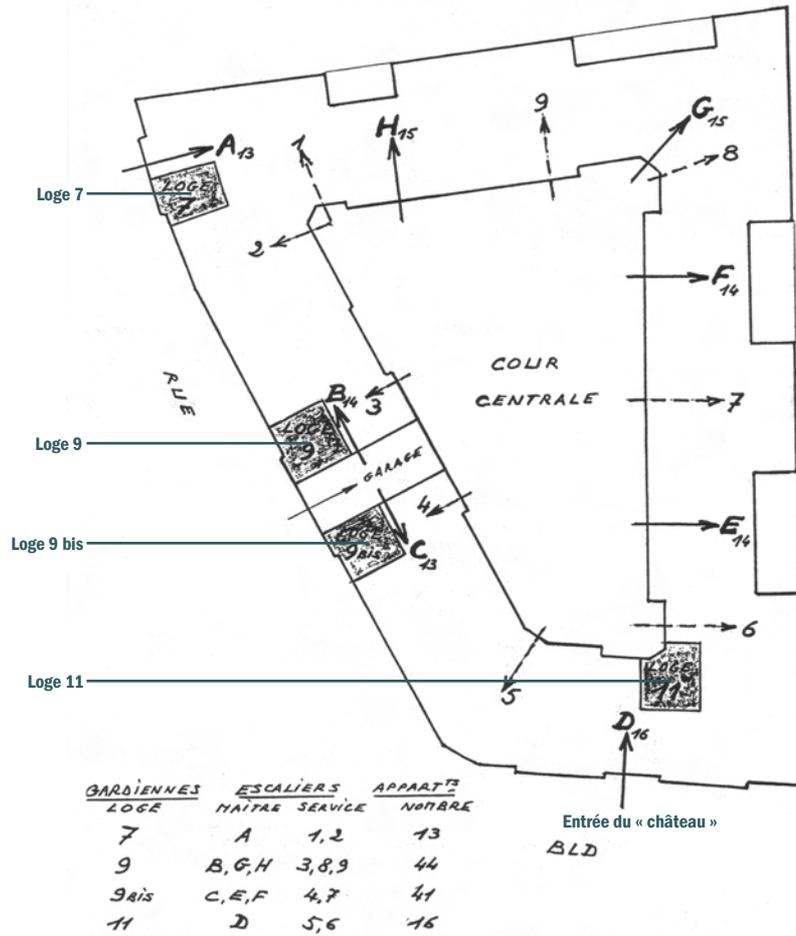
L'immeuble dispose en effet, dès sa construction, de quatre emplacements destinés aux concierges, sis à chacune des quatre entrées, trois sur la rue, une au pied du « château ». Leur emplacement est stratégique puisqu'il doit permettre de surveiller les allées et venues des occupants et des étrangers. Des quatre loges, seule celle qui relève du « château » n'est pas située sur la rue, soit que l'emprise sur la rue soit moins forte de ce côté-là, soit que l'on ait pris en considération le rendement immobilier conduisant l'architecte à privilégier l'installation d'appartements sur cette façade prestigieuse (aujourd'hui victime du bruit et des nuisances



SYNDICAT SAINT-J.  
CONSEIL SYNDICAL  
23.03.89

GARDIENNAGE

Immeuble conçu avec 4 loges : trois sur la rue, une au pied du « château ». Actuellement, il y a une loge centrale (au n°9), uniquement pour le service, le couple de gardiens principaux habitent celle qui lui fait face, et les deux autres loges servent d'habitation aux gardiens secondaires.



d'une intense circulation). Cet espace donne donc uniquement sur la cour intérieure, il se compose de « la loge » proprement dite, d'une cuisine, et d'une chambre, les WC n'étant pas « privatifs »<sup>1</sup> selon la nomenclature du syndicat des gardiens d'immeubles, puisqu'ils ouvrent sur une des multiples courettes intérieures. Les trois autres loges se composent de deux pièces au niveau de la rue, un « salon de loge », une « chambre concierge », et d'une cuisine également au niveau de la rue pour une d'entr'elles, et en sous-sol pour les deux autres qui bordent l'entrée principale le long de la rue. Un minuscule recoin toilette et cuisine est prévu sur le plan.

### Une crise en 1988<sup>2</sup>

Dans les années 1970 et 1980, les candidats français au gardiennage furent rebutés par la vétusté et l'inconfort des loges, et des gardiens d'origine portugaise furent recrutés. Au milieu des années 1980, quatre gardiennes portugaises occupaient les quatre loges, sans compter un cinquième gardien, de nuit, préposé à la surveillance du garage et qui y dormait. Celui-ci sera remplacé par la mise en place d'une porte automatique, à l'installation de laquelle nombre de co-proprétaires s'étaient opposés parce qu'ils préféraient bénéficier des menus services de ce gardien-garagiste qui pouvait à l'occasion laver la voiture, faire un graissage ou changer une roue.

L'évaluation du comportement des concierges dans les années 1980 est issu d'un entretien avec le président du conseil syndical de l'immeuble conduit en 1998 ; on ne peut dès lors entendre la vision autochtone, les concierges en question ayant quitté les lieux depuis longtemps. Selon le récit de Mr O., la loge située sur la rue « donnait toute satisfaction ». Mme Dos S. n'avait à accomplir que des tâches relativement réduites (1823 UV arrondies à 2400) (cf. Annexe 2 pour le calcul des unités de valeur) ; on appréciait qu'elle soit très présente à la loge (3800 UV) alors qu'un interphone avait été installé depuis 1979. Le mari était peintre, et le couple habitait avec ses trois jeunes enfants, (ce qui était probablement en contravention avec les règles d'hygiène compte tenu de l'exiguïté de la loge). On appréciait que le couple soit « serviable », « discret », « ne faisant pas d'histoire avec les autres ».

Tel n'était pas le cas des deux couples occupant les deux loges principales de part et d'autre de la descente vers le garage.

Selon les pratiques maintes fois décrites d'entraide<sup>3</sup>, qui font circuler les informations dans les parentèles portugaises, la première gardienne portugaise était parvenue à faire recruter sa belle-sœur et son mari comme autre couple de gardiens. D'un côté, Mme R., à la différence de Mme Dos S. assumait des tâches importantes (5785 UV). Elle s'en acquittait - souligne le rapport - « parfaitement », grâce à l'aide de son conjoint. Cependant le couple se plaignait de l'alourdissement de ses tâches, consécutive à la modification des alarmes « ascenseurs » : jusqu'en 1987 dans chaque loge, était installé un tableau des alarmes correspondant aux escaliers référents. Cette installation étant obsolète et souvent en panne, il avait été décidé lors de la réfection des portes-palières des ascenseurs de maître de regrouper toutes les alarmes dans la même loge, en prévision de l'aménagement d'un nouveau système de gardiennage allégé. En

1. Dans le dossier concernant le licenciement de Mme d'A., figure un débat concernant la catégorie de classement de son logement (catégorie 2 ou 3) - ce qui a une incidence sur son salaire, selon la définition donnée des WC de la loge, à l'extérieur et privatifs ou non. A la suite d'un procès au tribunal, un jugement de 1990 dit que la co-propriété devait appliquer la catégorie 3 et non la 2, « dans la mesure où Mme d'A. n'avait pas l'usage exclusif d'un WC privatif situé en dehors de la loge, plusieurs autres personnes se servant du WC mis à disposition ».

2. Source : Rapport au Syndic par le président du Conseil syndical, 1988.

3. Cf. Roselyne de Villanova, notamment « Immigrés propriétaires ici et là-bas, un système résidentiel » avec Catherine Bonvalet, in P.Bonnin et R. de Villanova (dir.), *D'une maison l'autre*, Ed. Graphis, Grane, 1999 ; et Isabelle Taboada-Leonetti & Michèle Guillon (collab.), *Les immigrés des beaux quartiers : la communauté espagnole dans le XVI<sup>e</sup> arrondissement de Paris*, Ed. CIEMI/L'Harmattan, Paris, 1987.

attendant, le travail était plus lourd pour Mme Dos S. qui se trouvait responsable d'un tableau central de 17 alarmes ascenseurs, ce qui multiplie les chances d'être dérangé la nuit.

De l'autre côté de la voûte, Mme M. avait un peu moins de tâches que sa belle-sœur Mme R. (5302 UV) et s'acquittait de ses tâches en faisant parfois appel à son mari, à son frère et à sa fille lors des vacances scolaires. Si l'on connaît le rôle des parentèles dans le recrutement des gardiens d'immeubles, on n'en évalue pas toujours les conséquences néfastes : les relations se sont détériorées entre les couples R. et M. Jalousies quant aux salaires des uns et des autres, avantages acquis pour les uns<sup>4</sup> et pas pour les autres créent un climat détestable au sein de l'immeuble, les deux couples refusant toute entraide dans l'organisation du nettoyage ou des permanences.

Par ailleurs le problème de l'espace privé/public de la loge était particulièrement aigu pour un des couples, les parents couchant dans la loge, les enfants dans la chambre du sous-sol.

Quant à la loge du château, elle était occupée par Mme De A. qui appartenait au même réseau portugais. Elle fut licenciée en 1988 pour « faute grave » car, depuis 1983, elle occupait un emploi de femme de ménage, alors que par contrat, elle était gardienne en service permanent<sup>5</sup>. Il est vrai que nombre de co-proPRIÉTAIRES s'étaient accommodés de ce manquement, car ils l'utilisaient aussi comme femme de ménage. De conflits en conflits<sup>6</sup>, la situation conduisit le président du conseil syndical et le syndic à remettre complètement à plat le système de gardiennage en 1988.

Considérant les solutions possibles pour remédier à cette crise, le rapport établi en 1988 note qu'il aurait été possible de limiter le gardiennage à un seul couple de gardiens, s'appuyant sur une équipe d'hommes ou de femmes de ménage ; si cette solution apparaissait beaucoup moins complexe et coûteuse, elle n'était cependant pas envisageable en raison du « comportement actuel de beaucoup de copropriétaires âgés, enclins à demander divers petits services au personnel de gardiennage ».

### Heurts et malheurs du gardiennage

La crise du gardiennage est révélatrice d'un ensemble de conflits, dont le premier relève de la conception différente du « service » selon le gardien et les co-proPRIÉTAIRES.

Les « rideaux tirés » signifie que la loge s'est transformée en espace privé, alors que les co-proPRIÉTAIRES considèrent qu'elle leur appartient d'une certaine façon : en tirant les rideaux, avec si peu de textile et un simple geste, le gardien se retranche dans son espace privé, que le co-proPRIÉTAIRE considère comme d'accès public. Or la caractéristique majeure d'un gardien, c'est d'être, selon les co-proPRIÉTAIRES, « serviable » ce qui autorise, par le biais du téléphone notamment, à envahir sa vie privée.

La seconde source de conflits relève plus généralement de l'état de l'immeuble qui jusque dans les années 1980 a connu très peu de travaux d'entretien et de rénovation, de sorte les gardiens se voient constamment sollicités pour résoudre des problèmes de fuites d'eau dans

4. La taxe d'habitation prise en charge par l'immeuble, indemnité pour une garde non accomplie.

5. Lettres de rappel en 1987 lui indiquant que son contrat de travail mentionne « un service permanent », c'est-à-dire qu'en dehors du temps passé aux poubelles, au courrier, au nettoyage, elle doit faire acte de présence à la loge dans le cadre de l'amplitude de la journée de travail.

6. Mme De A. refusant de quitter la loge, il a fallu faire appel à une gardienne de la rue pour distribuer le courrier et s'occuper des poubelles. De plus Mme de A. est décrite dans les dossiers comme « une caractérielle ; son mari était à couteaux tirés avec M. R ».

les chambres dites de service. En effet, depuis l'année de la construction, les domestiques logés ont presque totalement disparu, les chambres sont louées à des migrants qui utilisent ces espaces pour faire la cuisine, déversant des eaux grasses dans des tuyaux qui ne sont pas faits pour les accueillir--d'où d'éternels problèmes à propos desquels les gardiens se trouvent en première ligne et qui les irritent d'autant plus qu'ils n'ont aucun moyen d'action. Il serait certes du ressort de la copropriété de réfléchir collectivement à une politique de location de ces espaces, mais celle-ci n'en a pas les moyens juridiques.

De même, alors que la fonction sécuritaire leur incombe, notamment par la surveillance des allées et venues d'« étrangers » à l'immeuble, ils se plaignent de ce que le plan en fasse un « gruyère » avec ses portes principales doublées d'autant d'entrées de service.

L'obsolescence des installations techniques a été l'objet d'une crise larvée entre gardiens et propriétaires. A partir de 1977, Mme M. touchait une rémunération spéciale au titre du service de l'éclairage, lors des dimanches. Charge si lourde que la gardienne avait même acquis à ses frais une horloge automatique pour ne pas avoir à allumer le soir. De même jusqu'en 1986, le contrôle du chauffage dépendait du gardien, comme les alarmes des ascenseurs. Même si ces tâches sont spécifiées et rémunérées dans le contrat, le nombre de pannes (de chaudière, d'ascenseur, etc.) les rendait très lourdes, impliquant une surveillance permanente au-delà des horaires officiels, en cas d'urgence.

Au-delà des difficultés liées au service des gardiens, l'atmosphère était empoisonnée par les jalousies entre les gardiens à propos de l'attribution des tâches et donc des rémunérations, et à propos du don caché que sont les étrennes, les plus « serviables » étant bien sur les mieux servis sur ce point.

Enfin et surtout, ce qui rend la vie très difficile c'est le recouvrement entre espace privé et public pour ces familles occupant des espaces exigus, dont les co-propriétaires peuvent être amenés à ouvrir la porte, même si des consignes horaires sont affichées.

Ainsi, Mme d'A. occupe son logement de fonction de 31 m<sup>2</sup>, (séjour, chambre, cuisine, toilette, WC à l'extérieur remis à neuf), mais ses deux fils de 13 et 10 ans logent au 7<sup>e</sup> étage, seuls dans une chambre de service, « mise à disposition » par une copropriétaire contre on ne sait quel service. Le problème du logement familial reste non résolu dans ce genre d'immeubles, et invite à recruter des gardiens d'âge moyen dont les enfants ont quitté le foyer parental.

Dans la grave crise qui oppose la copropriété à ses gardiens, les enjeux sont de taille, car les gardiens possèdent un savoir important sur l'immeuble, ils connaissent ses dysfonctionnements techniques et humains (conflits entre occupants) ; ce pouvoir se manifeste dans leur fonction de conservateurs de clés, trousseaux innombrables qui ouvrent chambres de service, appartements principaux, caves et couloirs. Pour signer la rupture avec la co-propriété, les derniers gardiens licenciés abandonnèrent tous leurs trousseaux sans identification aucune, de sorte que les nouveaux mirent de longues semaines à en retrouver les propriétaires.

## 2. La mise en place d'un nouveau système

### Rénovations techniques et réorganisation

A partir de 1988, le conseil syndical se dote d'un nouveau syndic qui remet en place le système de gardiennage, appuyé sur des rénovations techniques importantes. Toutes les loges sont réhabilitées, et rapidement, les tâches lourdes se trouvent externalisées, comme l'électricité et le chauffage (passage au gaz en 1986), et plus tardivement la surveillance des ascenseurs (2002). En revanche, les campagnes de tri des déchets ont compliqué la sortie des poubelles (2000) et leur nettoyage.

7. Lettre de Mr O. président du conseil syndical au Syndic.

A partir de 1989, le syndic et le conseil de la co-propriété<sup>7</sup> décident de spécifier une seule loge centrale, celle qui longe l'entrée du garage, qui sera uniquement affectée au service de l'immeuble et d'attribuer la loge qui lui faisait face au logement du gardien. En principe donc, espace public et privé se trouvent scindés. Un couple est recruté et appointé comme gardiens principaux, ainsi que deux autres gardiens secondaires pour lesquels, la loge doit redevenir aussi un espace privatif, puisque toutes les tâches à remplir se feront en dehors d'elles.

La nouvelle loge prend l'allure d'une salle de réception administrative, équipée d'un bureau, derrière lequel s'assied le gardien de service, surveillant les allées et venues, répondant aux appels téléphoniques, réceptionnant le courrier et les différentes entreprises, recevant les demandes des visiteurs, sollicitateurs ou copropriétaires. On y installe les casiers à courrier destinés aux occupants du 7<sup>e</sup> étage, ce qui est une bonne façon aussi de les contrôler. Dans cette loge principale, la pièce attenante au « salon de loge », selon la désignation figurant sur le plan de l'architecte, pourra servir à la tenue des conseils, ou pour loger du personnel de remplacement soit pour des permanences de week-end, soit pendant les congés d'été.

Les tâches se trouvent désormais réparties entre 3 gardiens au lieu de 4 : un planning horaire est établi avec les heures de présence de chacun à la loge (cf. Annexe 3) ; les gardiens secondaires entretiennent leurs escaliers, vont chercher le courrier à la loge centrale et le distribuent dans les étages dont ils ont la responsabilité. Les tâches du gardien principal sont donc lourdes : service des poubelles, balayage de la cour et des courettes, nettoyage du parking, des couloirs de cave et des trottoirs, arrosage des plantations, petits travaux de maintenance dans les parties communes. Ces travaux ponctuels doivent en principe encore laisser au gardien un temps de surveillance (rondes) ou de permanence à la loge centrale.

En dépit des transformations architecturales et du cahier des charges, la séparation entre vie privée et vie professionnelle est cependant loin d'être acquise. La ligne téléphonique aboutit à la fois à la loge centrale et, après les heures de fermeture, bascule dans le logement du gardien. Ils sont assujettis à une « astreinte de nuit » pour les interventions graves, telles que intervention de la police, pannes d'ascenseur, fuites d'eau ; de plus un week-end sur quatre (les trois autres prenant leur tour), les gardiens principaux doivent rester sur place pour assurer une permanence de sécurité pendant le week-end, ainsi que les jours fériés.

### Trajectoires sociales, professionnelles et familiales

A observer la gardienne toujours correctement vêtue de son ensemble jupe blouse, derrière le bureau, trônant auprès du téléphone, sous un grand plan qui offre une perspective de la ville, à voir son époux en tenue de travail (mais jamais en « bleu ») s'affairer dans la cour, on ne se douterait guère des emprises que ceux-ci subissent, si l'on se référait aux matériaux recueillis dans les entretiens<sup>8</sup> et aux récits de vie. L'origine sociale, la trajectoire professionnelle et familiale expliquent pour une large part la façon dont sont vécues les relations avec les propriétaires, tous issus d'une classe moyenne suffisamment aisée pour acquérir et entretenir des appartements spacieux.

Tous les gardiens de l'immeuble sont désormais à nouveau français, originaires des départements du Nord, et ouvriers d'usine depuis plusieurs générations. Ils appartiennent encore à la génération où l'on commençait à travailler à 14 ans. C'est le cas de Mme W., originaire de Denain, dont le père était lynotypiste dans une imprimerie et la mère ouvrière en filature. Placée en usine à 14 ans, dans le secteur cartonnerie d'une imprimerie, elle se marie en 1961 ; son fils Jean-Pierre naît en 1965, puis Thomas en 1973. Elle travaille alors à domicile, dépliant les croisillons de carton pour emballer du verre, ou fabriquant des boîtes pour emballer la lingerie, pour Descamps. Les parents de son époux sont originaires de Pologne, et sont venus s'employer comme ouvriers agricoles dans une grande ferme du Nord, puis chez Usinor ; Mr W. commença sa carrière en imprimerie chez de petits artisans, puis s'installa à son compte comme imprimeur, en travaillant avec sa femme : « On gagnait sa petite journée, mais on n'allait pas faire fortune ». Dans le courant des années 1980, Mme W. observe que les affaires ne marchent guère et que leurs enfants affichent leur refus de reprendre l'entreprise.

Anticipant la crise, Mme W. organise la reconversion de l'emploi et s'informe auprès d'un couple de retraités de leur village qui avaient été gardiens à Paris : « Tout compte fait, ça serait pas mal si on faisait ça ». Ils ont alors respectivement 53 et 49 ans. Au sein du ménage, c'est nettement l'épouse qui est la plus dynamique et qui prend l'initiative d'écrire 84 lettres (sur ses machines à imprimer) à tous les syndicats d'immeubles parisiens dont elle a trouvé la liste dans les pages jaunes de l'Annuaire. Le nouveau syndic qui venait alors de reprendre la gestion de l'immeuble, dont les gardiens avaient été tous licenciés, les convoque sans tarder.

Les trajectoires sociales, professionnelles et familiales de Mme T. ou de Mme P. sont identiques, originaires du Nord ; comme Mme W., elles furent employées d'usine, mariées jeunes, mères à l'âge de 18 ans ; comme elle, leurs époux ont été confrontés à la profonde crise économique qui a touché tous les départements du Nord ; comme les W., elles durent faire face au même dilemme : comment se reconverter ? Toutes deux entendent parler du gardiennage par un ami commun, ou en regardant les petites annonces dans le journal. Les couples font alors une première expérience du métier, lors d'un remplacement pour un mois. C'est alors que sont évaluées les charges comme les avantages du métier : essentiellement la nature du travail à accomplir au regard du type de logement offert. Ainsi les P. furent-ils pendant

8. Cette partie du texte est fondée sur des entretiens avec les gardiens de l'immeuble en question et ceux d'un autre immeuble de taille et de plan sensiblement identiques, géré par le même syndic, construit dans les années 1950. Mais pour un nombre sensiblement équivalent de logements, il n'y a qu'un seul couple de gardiens, les services d'entretien et de nettoyage étant externalisés.

quelques années gardiens de la résidence secondaire d'un écrivain connu. Leur espace domestique était confortable, mais ils se sentaient corvéables à merci, on leur imposait de faire « le service de table ». D'où leur choix de se lancer vers le gardiennage d'un grand immeuble, où le service personnel serait moins lourd, du moins le pensaient-ils.

Le syndicat des immeubles étudiés s'est construit lui-même une bonne réputation auprès du vivier des gardiens : aussi les P. n'ont-ils obtenu leur place actuelle, qu'après une rude sélection. Parmi 200 candidatures, douze ont été retenues dans un premier temps, puis 6, puis la leur. Ils ne sont pas peu fiers d'avoir ainsi été choisis, gage de leur qualité. Mais comment exercer une profession pour laquelle on n'a aucune formation ? Lors de son arrivée dans l'immeuble, Mme W. avait dit à son mari : « Tu crois qu'on va savoir s'occuper de tout ça ? » Mais elle prit vite conscience que plus que l'aspect technique du travail, c'était l'aspect relationnel qui importait.

Les contrats établis sont clairs et l'aspect professionnel est accentué. C'est pourquoi Mme W. qui a eu l'occasion de s'entretenir avec une des gardiennes portugaises licenciées, rapportait que celle-ci ne voulait pas d'un système de « bureau », car son but était justement de faire des ménages pour augmenter ses revenus.

Depuis la mise en place du nouveau système, la porte du bureau de réception, désormais baptisée « loge principale » est toujours ouverte. C'est le lieu d'un incessant va-et-vient entre occupants de l'immeuble, techniciens qui viennent réparer, livreurs etc. C'est le théâtre de la rencontre quotidienne des résidents qui traversent la cour pour se rendre dans le garage ou la rue. Ceux qui sont pressés saluent et sont salués d'un simple geste de la main ; les plus âgés, à la retraite, veufs et veuves, sortent plus tard dans la matinée, et bavardent, qui avec un autre résident, qui avec le gardien ou la gardienne présents derrière le bureau. Lieu d'entraide, d'information, de convivialité, de services, s'y concentre aussi le savoir sur les appartements ou les chambres de service à vendre ou à louer. Même si l'on peut s'éloigner du regard du gardien, dans l'ensemble, tout le monde passe et repasse devant la loge. Le gardien suit les allers-et-retours des uns et des autres, qui sait qui part en voyage, en revient, est malade, rentre de très bonne heure le matin, a des petits-enfants chez soi etc. Initialement les loges desservaient chaque escalier principal, mettant ainsi en avant la fonction nettoyage ; avec le concept de « loge principale », c'est le retour à l'espace panoptique de contrôle.

### **3. Les emprises du « service » dans un immeuble bourgeois**

Les emprises du gardiennage relèvent toujours de la confusion, certes atténuée au regard de l'ancien système, mais néanmoins prégnante, entre privé et public. Emprises qui se manifestent dans le domaine de l'espace, du temps et dans le domaine des actes à accomplir.

#### **Un espace-temps très contraint**

« Ça nous a plu, même que la cuisine était en bas », explique Mme W. lorsqu'ils visitèrent les lieux destinés à leur logement privé. Thomas, le plus jeune fils habitait encore avec

eux. Il avait alors 15 ans et fut inscrit au lycée du bout de la rue où il poursuivait ses études. Ses parents lui donnent la chambre du logement, et se contentent d'un lit pliant pour dormir dans la pièce principale.

L'exiguïté de la loge pèse aussi à M. et Mme P. qui ont également attribué l'unique chambre à leur fils qui poursuit ses études, et, comme les W, utilisent un lit pliant dans la pièce unique. Les filles de Mr et Mme T. ont, quant à elles, absolument refusé de venir habiter dans la loge échue à leurs parents ; elles restèrent donc dans le Nord à la charge d'une tante et leur carrière scolaire tourna vite court.

Habiter une loge privative ne signifie pas pour autant que la vie privée commence lorsque sept heures ont sonné. On dérange les gardiens pour demander des clés, on les dérange la nuit. Le téléphone de la loge principale étant basculé chez eux, ils sont appelés dès qu'il y a un problème. Au-delà de cette question technique, c'est toute leur vie qui est soumise au travail : pour les gens de l'immeuble, « c'est un service normal », alors que s'ils sont d'astreinte un week-end, cela veut dire qu'ils peuvent être « dérangés » à toute heure. Leur sommeil quotidien même est perturbé. Leur logement donne en effet sur le passage couvert de l'entrée à droite, et les couche-tard continuent leurs conversations en passant devant la loge, sans même avoir conscience de les réveiller. Chez Mme P. qui reconnaît elle-même être une grande bavarde, la plaque sur sa porte indiquant que la loge est fermée entre 12 et 14 heures n'empêche nullement les gens de venir frapper à la porte.

Les frontières entre privé et public continuent d'être floues sur le plan spatial comme sur le plan temporel. Ainsi, dans les loges secondaires, le travail de la gardienne apparaît assez léger : elle fait le ménage de son escalier, puis distribue le courrier ; elle prépare un repas rapide pour son époux, puis garde la loge principale entre 13 et 14 heures ; après un temps de deux heures de repos, elle est astreinte à sa loge jusqu'à sept heures le soir. Pourtant au quotidien, la vie privée est hachée de plages professionnelles qui rendent tout projet de déplacement difficile. De même l'espace des week-end est fort contraint : les trois couples interviewés ont tous acquis une maison dans leur village d'origine, dans laquelle ils s'installeront à l'heure de la retraite. Tous répètent que là-bas aussi, chez eux, le temps est compté ; ils ne peuvent partir que le samedi après-midi, et doivent être de retour le dimanche soir : comment entretenir une maison (sans parler d'un jardin) dans laquelle on ne va que si peu de temps ? La question de l'espace privé se pose aussi lors de la question du remplacement. Dans un cas, les gardiens remplaçants n'occupent pas la loge privative, et s'installent pour la durée du mois d'août dans la pièce attenante au bureau, se servant de la cuisine et de la douche installés au sous-sol. Mais dans l'autre co-propriété, il n'y a pas de solution de repli, de sorte que dit Mme P. : « Quand on part, on doit mettre quelqu'un chez nous ». C'est pourquoi, « ici on n'a que des meubles moches, tous nos meubles sont dans notre maison où on a toute la famille dans le village ». Comme dans cette co-propriété il n'y a qu'un seul couple de gardiens, le problème de l'occupation du « chez soi » par un étranger se pose pour la liberté de tous les week-ends auxquels les P. ont droit. Mme P. et son fils Jérôme partent seuls dans leur maison du Nord, tandis que M. P. préfère rester chez lui écouter de la musique dans une loge aux

meubles très simples, mais magnifiquement équipée des plus modernes télévision, magnéto-scope, lecteur de CD et de DVD dont les boîtes forment d'imposantes piles.

L'espace-temps est contraint, entre semi-privé et semi-professionnel : Mme W. commente « ouvrir le ' clic-clac ' pendant 13 ans [référence au lit pliant de chaque soir], c'est un sacrifice », de même un sacrifice, la vie dans cet espace si réduit qu'elle ne peut recevoir ses petits-enfants. Elle a le sentiment de chiper quelques heures d'un dimanche de ci, de-là, mais guère davantage.

### Surveiller ou protéger ?

La vie de l'immeuble empiète complètement sur celle du gardien, mais, lui aussi, pénètre, quelquefois à son corps défendant, dans l'univers privé des occupants. Il suffit de passer une après-midi dans le bureau de Mme P. pour comprendre ce que le service signifie : au cours de ce temps, celle-ci reçoit trois coups de fils d'occupants et entretient des conversations de nature privée : elle dit à une de ses interlocutrices : « vous êtes fatiguée » avec un ton de commisération ; elle observe qu'une moto entre dans la cour, ce qui est interdit ; elle reçoit trois coups de sonnette à sa loge pour des demandes d'informations diverses (y compris des gens qui s'enquîèrent auprès d'elle de l'existence éventuelle d'une loge à prendre !).

Il faut aussi entendre ces gardiens raconter ce qui leur est demandé, qui dépasse largement ce qui est recensé dans le cahier de leurs charges : une veuve âgée demande de l'aide pour retourner son matelas, ou appelle pour une fuite d'eau du radiateur ; telle autre va faire chercher un médicament en urgence. Il est vrai que dans ces co-propriétés, l'âge moyen des occupants est élevé et que les risques liés à la vieillesse et à la solitude sont multipliés par la distance à la résidence des enfants. Un bon climat s'est créé dans l'immeuble parisien au fil des années entre occupants et gardiens, au point que Mme P. dit : « Ici, c'est vraiment la petite famille, les anciens ne nous considèrent pas comme des gardiens ; elles ont un petit malheur, elles me le disent, ce sont des relations amicales ». Et de raconter qu'elle a été amenée à donner une leçon à la fille d'une des occupantes, âgée de 80 ans, en refusant, sur l'injonction de la vieille dame de révéler son adresse de vacances à sa dite fille<sup>9</sup>.

Dans les immeubles de banlieue, le climat est sans doute moins familial, et le renouveau des occupants qui est sensible depuis cinq années contribue à transformer la nature de ces relations. Il n'en reste pas moins que ces gardiens se sentent quelque peu responsables des personnes âgées, et mettent au point des systèmes de communication avec la personne âgée et seule : le gardien doit sonner à la porte à telle heure, il s'inquiète si le courrier glissé sous le paillason n'a pas été ramassé. Dans l'immeuble des P., trois vieilles personnes ont en effet été retrouvées mortes ; aussi les personnes âgées prennent-elles toujours grand soin de prévenir d'un déplacement, de déposer des clés. Les plus jeunes laissent aussi les moyens de se faire pister si un quelconque problème survenait en donnant leur numéro de téléphone professionnel ou portable. Dans les bureaux, un grand répertoire téléphonique permet de garder un lien potentiel avec les occupants. Ainsi Mme T. ayant aperçu une lettre émanant d'un hôpital avec la mention « urgent » a-t-elle pensé utile d'appeler l'occupant qui était alors en vacances pour l'informer de ce courrier.

9. Mme C., 80 ans, téléphone un jour chez sa fille pour découvrir que celle-ci est partie en vacances sans la prévenir. Lorsque la vieille dame part en vacances à son tour, en guise de vengeance, elle laisse son adresse à Mme P. en lui interdisant de la révéler à sa fille. Mme P. commente : « ça lui a fait la leçon ».

### Contraintes du service et destins sociaux des enfants

La profession de gardien d'immeuble bourgeois met en contact des milieux sociaux différents, et si les uns sont au « service » des autres, l'entraide fonctionne aussi dans le sens inverse. Nombreux sont les cas cités qui montrent que les gardiens savent utiliser ces réseaux notamment pour la promotion de leurs enfants. Le plus jeune fils des W. est soutenu par des occupantes de l'immeuble : l'une, anglophone, lui donne des cours d'anglais, l'autre, enseignante lui assure du soutien scolaire après la classe ; celle-ci interviendra auprès de la directrice du lycée pour éviter qu'il ne soit dirigé vers un cycle technique. Placé sur de bons rails, c'est ainsi que Thomas a décroché un diplôme d'expert-comptable ; sans cesse sollicité par les habitants pour faire du *baby-sitting*, puis continuant à occuper divers emplois, sans déboursier un sou, puisqu'il était logé chez ses parents, il a pu, à la grande fierté de ceux-ci, acquérir un studio à Courbevoie. Son frère aîné, quant à lui, n'ayant pas bénéficié du même soutien social, se contente d'un emploi municipal, mais c'est le truchement parental qui va être utilisé pour régler la question du logement. Jean-Pierre, était en effet resté dans le Nord lorsque ses parents étaient venus à Paris ; par la suite, il descendra lui aussi dans la région parisienne et va décrocher un emploi municipal : le gardiennage sera une solution au problème du logement puisque sa femme obtient un emploi de gardienne principale dans une petite co-propriété. En effet, si la réputation de « bons gardiens » est construite par le syndic, à l'inverse, les gardiens potentiels connaissent les bons et les mauvais syndics. Ils tentent de se faire recruter par ceux qui jouissent d'une bonne réputation. L'épouse de Jean-Pierre, voyant sa belle-mère au travail a dit : « ça me plairait d'être gardienne » ; après plusieurs tentatives, par le biais du syndic de la co-propriété que nous étudions, et sur l'intervention de sa belle-mère, celle-ci fut recrutée comme gardienne d'un immeuble de 47 logements. A la naissance du 3<sup>e</sup> enfant, Jean-Pierre et sa femme obtiennent l'accès à un appartement dont ils paient en partie la location.

Le fils des P., Jérôme, fait un apprentissage de jardinier-paysagiste. Il trouvera un stage d'application dans le cadre de la réfection des espaces verts de la cour de l'immeuble que ses parents gardiennent.

Certains gardiens prennent une revanche à travers l'ascension sociale d'un fils, comme ce fut le cas pour le fils de Mme G., qui avait été logé au 7<sup>e</sup> pendant des années ; après des études brillantes, il a pu acquérir deux petits appartements du rez-de-chaussée et devenir copropriétaire.

Même si ces relations sont probablement sous-tendues par des contre-parties, elles n'excluent pas une réelle solidarité, comme ce fut le cas lorsqu'une des occupantes, flairant que la gardienne était mal suivie par un médecin, la conduisit à l'hôpital pour lui faire subir un scanner, à la suite de quoi, elle fut opérée immédiatement d'une tumeur bénigne au cerveau.

Les gardiens apprécient et jugent aussi ceux qu'ils gardent : Mme T. en a fait l'expérience lorsqu'elle accepta un gardiennage dans un immeuble de grande banlieue offrant une loge bien plus spacieuse que celle qu'elle occupait alors. Elle n'y resta qu'un mois, échaudée par le climat social qui y régnait, et fort heureuse que le syndic accepte de la reprendre ; de même,

Mme P. dit clairement « jamais j'aurais pu prendre un gardiennage où il y a des problèmes sociaux, où c'est mal fréquenté, ici on a des gens respectables, des personnes de qualité ».

#### 4. Les relations sociales entre occupants vues par les gardiens

Directement ou indirectement, les conflits entre occupants concernent les gardiens pris en tenaille entre des desiderata contradictoires, au moment de l'ouverture de la saison de chauffage. S'il leur est demandé en principe de faire respecter le règlement de copropriété, par exemple à propos des animaux domestiques, ou du tri des ordures, il leur est bien difficile de tancer les occupants. De plus, des clans farouchement opposés se créent, pour tout ce qui touche à la gestion et l'entretien de l'immeuble. Faut-il faire telle dépense, le devis n'est-il pas trop élevé ? Le conseil syndical est-il capable de faire son travail etc. ? La tension entre les occupants de l'immeuble est régulièrement palpable, et se cristallise lors des Assemblées générales de copropriétaires dont on donne ici un exemple (cf. page de droite).

On remarquera d'ailleurs que lors de cette grand-messe annuelle, les gardiens ne sont jamais consultés, ce qui la prive de ses officiants les plus sincères.

L'Assemblée générale annuelle est un événement important qui montre à la fois l'attachement des occupants à l'immeuble et leur profond individualisme. Sans cesse reviennent des propositions qui tendraient à rendre chaque escalier autonome, à ne pas prendre en compte collectivement les dépenses de l'immeuble. Aussi le conseil syndical a-t-il à cœur d'imposer cette solidarité de décisions et de financement, faute de quoi, on verrait certains escaliers opulents, et d'autres en ruines. Si l'on se réfère à l'analyse de Marianne Gullestad, pas plus ici que dans son immeuble à Oslo, n'y a-t-il de communauté morale, en tout cas volontaire, c'est au contraire le chacun pour soi qui prime<sup>10</sup>.

Les conflits au sein de l'Assemblée laissent des traces et tout l'art des gardiens est de contribuer à bonne ambiance, refusant précisément l'image de la « pipelette » qui sachant tout sur tous colporterait des informations. Mme W. est bien consciente de ce rôle de gardien des secrets : « Je pourrais mettre le feu à l'immeuble ».

Ce qui frappe tous les gardiens interrogés, c'est non seulement l'antagonisme latent ou ouvert entre résidents, mais aussi le manque d'entraide au sein de ce qui pourrait être une vaste communauté. On dénombre trois cas où des parents et leurs enfants adultes occupent des appartements de l'immeuble ; on observe quelques conduites de classe groupées. Mais nos « nordistes » comparent la nature des relations ici avec les relations de voisinage qui sont la règle dans leur région d'origine : « ici il n'y a pas de relations de voisinage, alors que nous, rendre des services, c'est naturel, comme dans notre village ». « On fait comme les gens du Nord, on est sympa », « on a trop bon cœur ». Mr et Mme W. ont bien conscience qu'ils sont d'excellents gardiens sur qui tout le monde peut compter, quelque soit l'avatar, depuis les chambres de service jusqu'aux dégâts des eaux dans les caves, depuis une petite course en passant sur le chemin jusqu'au port des valises dans l'ascenseur. Plutôt qu'au voisin, le copropriétaire préférera demander un service au gardien.

10. Ainsi, un nouvel occupant, juif orthodoxe, refuse-t-il que soient installés dans tout l'immeuble des codes aux portes, car il veut pouvoir respecter à la lettre les interdits du shabbat. L'assemblée générale est évidemment passée outre cette demande.

## Assemblée générale de la résidence N., tenue dans la salle de la maison des associations, le mercredi 6 décembre 2000

Dans la salle, une cinquantaine de personnes, représentant les trois quarts des millièmes. Certains sont chargés des pouvoirs de personnes qui donnent des consignes de vote sur telle ou telle proposition, ou donnent la consigne générale de s'abstenir à tout, ou de voter contre. Il est 18 h30

Un bureau est constitué, le Président est entouré de deux assesseurs, il faut veiller à assurer l'équilibre entre tous les escaliers. Derrière la table prennent place deux messieurs de 60 ans et un autre de 80, tous habillés en costume cravate ; à côté d'eux, les deux représentants du cabinet L., également en costume cravate, mais genre moins chic, cachés derrière une pile de dossiers qu'ils ont apportés dans deux grosses « vaches ». L'assemblée est d'âge élevé, plutôt autour de 70 ans et plus, à l'exception de quelques jeunes couples, la quarantaine, entrés depuis deux ans dans l'immeuble. Un couple qui vient de signer une promesse de vente, avec un style beaucoup plus « tendance » est assis au premier rang : il ne dit rien, il apprend. Au troisième rang, Mr O. ancien président du conseil syndical, sa femme, sa belle-sœur ; derrière, Mr F. qui va intervenir deux fois à titre d'expert, responsable de la commission des travaux. Mr O. est interpellé comme « mémoire de l'immeuble », il expliquera à la fin comment on a réussi à redessiner dans les garages des places de parking, dégageant ainsi quelques places tirées au sort chaque année.

Les manteaux accrochés, la séance est ouverte. Avant même de présenter l'ordre du jour, Mr H. se lève, distribue à la salle des documents chiffrés établissant que le syndic n'a pas respecté ses engagements. Le Président le contre, furieux, mais courtois, lui reprochant à lui, Mr H., membre du conseil syndical, absent au cours des 6 derniers mois, de ne pas avoir prévenu le Président des erreurs qu'il a relevées dans les comptes à son retour il y a dix jours ; et que, donc, il n'a pas à saisir l'assemblée directement. Une partie de l'assemblée incarnée par les groupies du Président - autour de 80 ans - s'indigne de cette impolitesse. En réalité, cette manœuvre n'a rien moins pour but que d'ôter toute légitimité au Président devant l'assemblée des copropriétaires réunis. Il existe, dit-on, une bande d'anciens polytechniciens dans l'immeuble qui passent à leurs propres yeux comme des contestataires légitimes, tel Mr C. qui ratiocine sur les contrats des ascensoristes, en se trompant de ligne sur les devis. Pour montrer qu'il travaille la question, il s'est assis au premier rang, avec une pile de dossiers sur les genoux.

Le rôle des deux représentants du syndic, qui ne répondent qu'à la demande du Président, est d'incarner le savoir technique et juridique et la gestion de l'immeuble. Et il est de fait qu'un co-proprétaire non averti et non impliqué de près dans la gestion peut ressentir qu'il n'a aucun pouvoir face à la technicité du syndic.

Face aux critiques de Mr H., les représentants de L. manient leur calculette, légitimement leurs calculs. Le

Président leur demande de répondre aux critiques de Mr H., puis passe à l'ordre du jour, en lisant les résolutions telles qu'elles figurent, l'une après l'autre, dans le projet envoyé. Après avoir discuté les propositions, on passe au vote. Disent leur nom ceux qui votent contre, en lisant les noms de leurs mandants, et ceux qui s'abstiennent. Mr C., pourtant membre du conseil, vote contre, et veut à chaque fois, longuement, expliquer sa position. Pour couper court, le Président lui dit : « vous n'avez pas besoin de justifier votre vote ».

On parle de l'immeuble comme d'un vieux parent chéri, mais dont l'entretien est onéreux. On discute le programme de réfection des toitures et de la dernière courette, la question de l'eau, des colonnes de mise à la terre. A 20h20, la discussion s'oriente sur les ascenseurs de service à propos desquels quelqu'un souligne qu'ils sont utilisés comme monte-charge. Rire général. Le brouhaha s'étend, Mme K., 86 ans, pose une question hors sujet.

Les votes se succèdent, et chaque refus est accueilli par une rumeur négative : il y en a qui ne veulent rien améliorer : les budgets proposés, le chauffagiste, le renouvellement du mandat du syndic et ses honoraires. 20h45 : une question est posée à propos de la soufflerie des tennis couverts qui sont mitoyens à un des immeubles et qui, s'étant détraquée dans la nuit du week-end précédent a fait un bruit d'enfer. Indignations dans la salle. Tout le monde parle en même temps. L'intérêt retombe. On élit les membres du conseil qui se représentent ; certaines voix votent contre tel ou tel - gloussements dans la salle. Il manque un poste que personne ne veut pourvoir.

Dernière résolution : la demande d'un co-proprétaire de mettre une porte de garage basculante dans son box à la place des vieilles grilles. Brouhaha général et refus de l'assemblée à une forte majorité. Deux personnes sont déjà parties ; il est 21h30, Mme K. est déjà debout appuyée sur sa canne. Mr B. pose enfin la question : qui s'occupe des chambres de service ? Il a été cambriolé le matin même, il paraît que dans la chambre 54, on se livre à de la prostitution. Le problème de l'accès aux escaliers est évoqué encore. Quelqu'un dit : il y avait une commission qui devait faire des propositions, où en est-on ? L'assemblée commente le problème de tous ces immigrés, sans papiers, quel malheur, où est le bon vieux temps ?

Enfin, Mr R. conteste le fait qu'on ait tiré au sort les places de parking sans l'avertir. (Il en a une. On lui explique que c'est pour ceux qui n'en ont pas.).

Les copropriétaires remettent leur pouvoir au syndic, et partent. Mr T. s'aperçoit que quelqu'un a emporté sa gabardine, il la retrouvera le lendemain matin.

En retournant vers l'immeuble, on trouve un groupe de copropriétaires qui discute dans la cour, le groupe proche du Président et qui commente l'attitude invraisemblable de Mr H. Il est 22h15.

Les gardiens jugent donc très sévèrement l'ignorance mutuelle des copropriétaires à laquelle ils attribuent la lourdeur de leurs tâches : « si on ne faisait que ce qu'il y a dans le contrat, on n'aurait pas grand-chose à faire ». Alors que le syndic et le conseil syndical ne parlent que formatage professionnel, les gardiens évoquent une responsabilité quasi-morale à l'égard de ces gens dont ils ont la charge. La fonction de service est quasi-sublimée, il s'agit de servir, dans le sens le plus noble du terme. Ce sont les obligés qui obligent. Alors que le syndic et le conseil syndical discutent ascenseur ou chauffage, eux parlent relations humaines, responsabilités à l'égard de la collectivité (cf annexe 4). Le code de relations sociales d'un village du Nord se trouve étendu à une collectivité bourgeoise parisienne, sans qu'il y ait toujours contre-partie.

Le décalage demeure très fort entre la culture du gardien et celle des co-proprétaires. L'espace urbain fait peur. Aucun des gardiens interrogés n'a pu utiliser les ressources culturelles de Paris, et en 15 ans de service, les W. ne sont jamais allés au spectacle. La conduite dans la capitale leur semble terrifiante, et la voiture ne sert qu'à s'évader vers la maison du Nord. Les P. se sont vus proposer plusieurs loges plus vastes, qu'ils ont refusées car elles donnaient sur la rue directement comme dans les anciens immeubles. S'ils supportent l'exiguïté de leur espace, c'est parce que leur loge s'ouvre sur l'espace du jardin paysager interne à la cour de l'immeuble et qui leur donne une impression de campagne.

Lors d'un entretien (effectué en 2000) avec un chargé de recrutement dans un gros cabinet, l'interlocuteur avait souligné que les gardiens étaient « corvéables à merci » et « qu'on leur demande beaucoup de services personnels ». Est-ce pour cela que sont recrutés des gens originaires du Valenciennois ou de la Somme, régions à la fois économiquement sinistrées et riches de leur culture de sociabilité ? De plus, ne sont sélectionnés que des gens dont la maturité doit permettre de gérer les rapports humains. Et qui ont la souplesse de se plier à l'habitus collectif. Ainsi, au départ à la retraite de Mr et Mme W., un nouveau couple tenta l'aventure. En l'espace de trois semaines, ils étaient partis : on ne les trouvait pas « aimables », ils s'étaient approprié leur loge de résidence en la décorant de pots de géranium qui déparaient l'entrée, ils discutaient le contrat qu'ils avaient signé, leur style corporel débraillé déplaisait, ils avaient collé des affichettes d'information sur la porte des ascenseurs, et on leur fit remarquer « qu'on n'était pas dans un HLM ici ».

## Conclusion

La situation du gardien de co-propriété privée diffère sensiblement de celle du gardien de HLM. Il n'est pas l'intermédiaire entre l'organisme gestionnaire et les résidents, puisque le conseil syndical joue ce rôle. Les tâches d'entretien et de contrôle sont en permanence mêlées à celles du service, et les gardiens les accomplissent en tant que réparateurs d'absence de communauté morale, ce qu'ils jugent très négativement. Ce sont les prêtres de la relation sociale dans l'entre-deux de l'espace public et privé.

L'espace participe de ce refus communautaire. Ainsi les cours centrales des deux immeubles étudiés ne sont pas des lieux de sociabilité. Elles ne servent qu'au passage, au bonjour-bonsoir quotidien. L'idée d'y installer un banc pour profiter du soleil ou un bac à sable pour les petits enfants n'a jamais, semble-t-il, effleuré personne : il est même très mal venu de laisser ses enfants jouer et crier dans ces cours qui réfléchissent l'écho. De vieux résidents louent l'esprit de serviabilité d'un gardien qui, dans les années 1970, sortait le dimanche de sa loge pour empêcher les petits garçons de jouer au ballon !

La situation de cette relation, que l'on n'hésite point à qualifier de « sacerdoce laïc » devrait se modifier avec la transformation de la sociographie des habitants : dans un des deux immeubles, les 3/4 des habitants sont âgés de 75 à 96 ans ; ils ont acheté leur appartement en 1953 et petit à petit cèdent la place aux plus jeunes. Dans l'autre, ce sont les anciens locataires qui ont acheté en 1963.

Pour les plus âgés, on observe que le service personnel est maintenant de plus en plus fréquemment remplacé par le recours aux aides publiques, et donc externalisé (comme l'ont été les services de chauffage et d'ascenseur). Au fur et à mesure des départs des plus âgés, il sera ainsi plus aisé aux gardiens de se dégager de ce réseau de services rendus aux personnes. Pour leur part, les gardiens qui effectuent les remplacements d'été ont très nettement indiqué leur refus de rendre ce genre de services.

L'arrivée de jeunes ménages pourvus d'enfants en bas âge conduit à créer une nouvelle sociabilité. Le rapport à l'enfance ayant beaucoup évolué depuis une vingtaine d'années, on voit les poussettes fleurir dans les halls, et des parents s'entendent pour organiser des conduites groupées à l'école. Peut-être un esprit communautaire va-t-il finir par souffler sur la résidence ? Il faudrait pouvoir observer sur plusieurs années l'effet de manifestations comme « Immeubles en fête », qui ont été lancées par la ville de Paris. Pour la première fois, en 2003, la résidence en a organisé une, sous l'impulsion des plus jeunes résidents, plus tard venus dans l'immeuble, alors que les membres âgés du conseil syndical étaient indifférents au mieux, voire hostiles à cette initiative. Ce fut une soirée très réussie, attirant plus de 150 personnes et 25 enfants qui couraient et criaient enfin librement dans la cour. Les gardiens étaient de la fête, à la fois pour aider à servir les boissons et les plats que chacun avait apportés, mais aussi pour pousser la chansonnette avec un des résidents qui, à la grande joie des derniers restés debout jusqu'à 11h30, osa faire retentir dans l'écho de la cour un magnifique : « Grenade, terre sacrée pour moi »...

# Annexe 1 : règlement de co-propriété

Chapitre II : Service de l'Immeuble-Concierge

## CHAPITRE II

### SERVICE DE L'IMMEUBLE — **CONCIERGE**

#### ARTICLE 10

Le service de l'immeuble sera assuré par quatre concierges (hommes ou femmes) qui seront choisis par le Syndic.

Ils seront logés gratuitement dans les locaux établis à cet effet.

Ils ne pourront sous-louer ni leur loge, ni aucune autre partie des locaux mis à leur disposition. Ils ne pourront exercer aucune profession commerciale ou artisanale, ni apposer aucune enseigne, plaque ou avis à des fins personnelles.

Ils devront entretenir leur loge en parfait état et elle ne devra jamais demeurer vide.

Ils devront entretenir les parties « communes » de l'immeuble en parfait état de propreté.

Ils assureront l'éclairage des entrées, vestibules, escaliers ; ils fermeront l'électricité à 20 heures, sauf les exceptions d'usage. Ils devront veiller au bon fonctionnement de la minuterie et ne pas laisser en abuser.

Ils distribueront deux fois par jour, matin et soir, les paquets et le courrier.

Ils veilleront à ce que les portes d'entrées soient fermées.

Ils auront la garde des clefs des sous-sols renfermant les divers appareils à l'usage de l'immeuble, des caves communes et des colonnes montantes.

Ils fermeront les colonnes montantes quand besoin sera.

Ils devront notamment vider les colonnes d'eau en cas de gelée, mais ils devront prévenir au préalable dans chaque appartement pour que chacun puisse faire provision d'eau.

Ils devront satisfaire aux lieux et places des propriétaires ou personnes habitant l'immeuble, aux charges de balayage, éclairage et autres charges de ville et de police auxquelles les personnes habitant la maison pourraient être tenues, mais seulement pour les parties « communes ».

Ils assureront la vidange des poubelles.

Ils devront prévenir le Syndic sans aucun retard de tout accident qui se produirait, pouvant nuire à l'immeuble, et de toutes dégradations ou détériorations dont ils auront connaissance, de façon que toutes les mesures puissent être prises immédiatement.

Ils devront également prévenir le Syndic sans aucun retard de tous les arrêts de la minuterie et des ascenseurs.

Dans la mesure du possible, ils exerceront une surveillance constante sur l'immeuble en général, s'opposeront à l'entrée et à la circulation des mendiants et des personnes suspectes et veilleront à la bonne tenue de l'immeuble.

Ils renseigneront les visiteurs et feront visiter les locaux à vendre ou à louer.

D'une façon générale, ils devront exécuter les ordres donnés par le Syndic, dans l'intérêt de l'immeuble.

Les concierges pourront être congédiés si l'Assemblée des co-propriétaires le décide à la majorité prévue plus loin, article 49.

## Annexe 2 : rémunération des gardiennes

Exemple de calcul de rémunération des gardiennes (janvier 1988)

SYNDICAT N ST J  
Le Président du Conseil Syndical

N , le 25 Janvier 1988

Note adressée à la Commission Gardiennage

### REMUNERATION DES GARDIENNES

L'avenant n° 17 à la Convention Collective des gardiens d'immeubles revalorise les salaires à compter du 1er Janvier 1988.

En plus d'une hausse de 1% de la valeur du point qui passe de 33,96 à 34,30 F, l'Avenant n° 17 modifie notablement le calcul des unités de valeurs (U.V.) pour la permanence dans l'esprit de relever les salaires minimaux.

Salaire de base = Coefficient x Valeur du point x U.V./10.000.

Nos 4 gardiennes sont rangées dans la catégorie A, en service permanent, au coefficient 135.

Le tableau ci-joint permet de juger des répercussions de l'Avenant n° 17 pour notre immeuble et de comparer les incidences sur les U.V. des gardiennes.

Le tableau énumère tout d'abord les lots (appartements + locaux GUY du R.de Ch.), escaliers, cours, trottoirs, affectés à chacune des 4 gardiennes, suivant leurs contrats.

Les Unités de valeur - Tâches sont calculées suivant le barème actuel, inchangé, pour les tâches marquées dans les contrats. (A noter que le contrat de Mme Rodrigue comporte 50 U.V. de trop, un 7ème ascenseur lui ayant été attribué à la rubrique "Surveillance")

Les Unités de valeur - Permanence ont été calculées selon les règles appliquées successivement :

Avant 1985, ces U.V. étaient égales au quart de la différence entre 10.000 et les U.V.-Tâches ; une révision en Février 85 a porté ce quart au tiers. Dans les 2 cas, il était attribué en plus 3 U.V. par lot principal.

L'Avenant n° 17 évalue les U.V.-Permanence à la moitié entre 10.000 et les U.V.-Tâches, mais en n'attribuant plus les 3 U.V. supplémentaires par lot principal.

Sur le tableau, en regard des U.V.-Permanences, calculées dans les 3 cas, le pourcentage de leurs progressions a été indiqué.

Les Unités de valeur - Astreinte de nuit étant restées inchangées, comme les U.V.-Tâches, pendant que les U.V.-Permanence évoluaient entre 84 et 88, les 3 lignes du Total des U.V. montrent bien les conséquences de cette évolution sur les salaires de base, exprimés en U.V. Les hausses en % sont données au bas du tableau entre 88 et 87, également entre 88 et 84.

Le tableau ci-joint permet d'intéressantes constatations :

a) Avec le nouveau calcul des U.V.-Permanence, leur montant total (12373) représente à présent 42% du nouveau total des U.V. (29628), mais avec l'échelonnement suivant:

7, P	Mme Dos S	63,6%
9, P	Mme R	24%
9 bis	Mme M	29%
11K	Mme de A	59,4%

.../...

Une permanence aussi coûteuse pour le Syndicat (42%) implique qu'elle soit effective partout et ce n'est pas le cas. De plus cette permanence ne permet même pas d'assurer un roulement pour les week-ends ni d'assurer la permanence d'une gardienne, absente ou malade, par une de ses collègues.

Faut-il réellement 4 gardiennes pour assurer une permanence qui consiste surtout à informer des visiteurs et à recueillir plis et paquets plutôt qu'à surveiller les allées et venues dans l'immeuble, M. Rodrigues étant là d'ailleurs pour exercer cette surveillance.

Si 2 gardiennes seulement assuraient la "permanence", les 2 autres n'accomplissant que les tâches d'entretien en "service partiel", une économie de 20 à 25 % pourrait déjà être réalisée sur les U.V. totales.

Dans le même ordre d'idées, l'astreinte de nuit, concernant essentiellement les alarmes ascenseurs, pourrait être exercée par 2 loges au lieu de 4.

b) Le minimum des Unités de Valeur - Tâches est légalement de 2400 pour exercer un service permanent.

Les gardiennes du 7, Pinel et 11 Koenig en totalisent respectivement 1833 et 2174. Ce doit être la raison pour laquelle des indemnités différentielles leur ont été accordées pour parvenir à un taux équivalant au minimum de 2400.

Mais n'est-ce pas là l'indice que les tâches qui leur sont confiées sont insuffisantes pour les occuper, à la différence des 2 gardiennes du 9 et 9bis. En raison des tâches plus importantes qui leur sont confiées, ces 2 dernières ne peuvent prétendre qu'à un nombre plus réduit d'U.V.-Permanence, cet écart étant encore aggravé par l'application de l'Avenant n° 17 qui les défavorise nettement.

c) Avec le nouveau calcul des U.V. dû à l'Avenant n° 17, la distorsion s'aggrave entre les U.V. respectives des gardiennes et les millièmes de charges générales relatifs aux escaliers et lots qui leur sont attribués.

	<u>Lots</u>	<u>Millièmes</u>	<u>U.V.gardiennes</u>	
7, P	13	840 (8,4%)	6417 (21,5%)	} 44,7 des UV totales
9-9bis P	88	7451 (74,5%)	16624 (56%)	
11 K	16	1709 (17,1%)	6587 (22,5%)	
	117	10.000	29.628	

Indéniablement les copropriétaires des 6 escaliers B,C,E,F,G,H (9 et 9 bis) supportent une charge de gardiennage beaucoup plus importante, pour les services rendus, que les copropriétaires des escaliers A ( ) et D ( )

d) En dehors des questions de rémunération (U.V.), d'autres observations peuvent être faites sur la répartition ou l'accomplissement des tâches par les 4 gardiennes, en tenant compte également de la présence de M. Rodrigues.

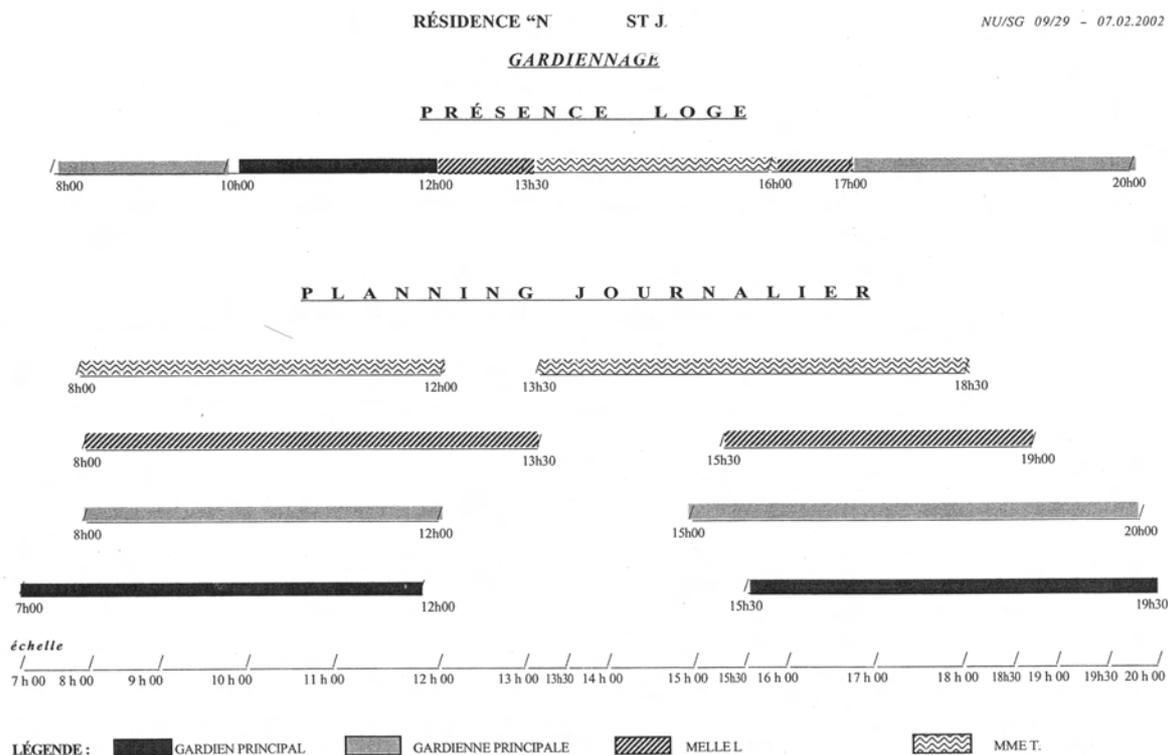
Notre gardiennage doit être réexaminé dans son ensemble en considérant notre copropriété comme un tout et non pas 4 immeubles séparés.

La Commission Gardiennage doit se pencher sur ce problème, les conséquences de l'application de l'Avenant n° 17 lui en fournissant une excellente raison.

  
B. D'

## Annexe 3 : planning de gardiennage à la loge centrale

(février 2002)



## Annexe 4 : lettres de gardiens

Lettre adressée par les gardiens de l'immeuble pour annoncer leur départ en retraite à tous les résidents :

« C'est avec regret que nous avons pris la décision de prendre notre retraite à partir du 28 février 2002 inclus. Après 13 années passées dans la résidence, nous nous sommes toujours efforcés d'accomplir notre travail consciencieusement et avec rigueur. L'heure est aujourd'hui venue pour nous de cesser notre activité et de profiter pleinement de notre retraite à la campagne auprès de notre famille et de nos amis.

Nous tenons également à vous remercier pour toutes ces années passées parmi vous pour votre gentillesse et la richesse de vos qualités humaines. Nous garderons un très agréable souvenir des années passées dans l'immeuble. Recevez, Mesdames, Messieurs, nos salutations empressées. ».

Mr et Mme W.

Lettre du couple de gardiens, autrefois secondaires, aujourd'hui promus couple principal, adressée à Mr Le Président du Conseil syndical (septembre 2002)

« Nous vous remercions infiniment de la confiance que nous vous avez témoignée en nous nommant gardienne et gardien principal de la Résidence. Cela nous a beaucoup touchés. Nous ferons de notre mieux pour ne pas vous décevoir. Nous sommes vraiment très contents car nous aimons beaucoup cette résidence et nous travaillerons en sorte que tout se passe bien et que règne un bon climat. Merci à tous. »

Mr et Mme T.

## 4. La loge parisienne comme seuil de l'immeuble : pratiques et rituels d'accès à l'espace privé

Philippe Bonnin

Bien des approches monolithiques de l'espace urbain reposent, sans plus de nuance, sur cette dichotomie juridique abrupte entre espace public et privé. L'observation ethnographique plus fine du processus et des dispositifs matériels d'accès à l'immeuble puis à l'appartement nous montrent le détail d'un processus qui relève de l'analyse des rituels de passage, dans lequel on considérera que sont à proprement parler produites les qualités du privé et du public, passant par des états et des étapes intermédiaires. On doit en particulier s'interroger sur le rôle et la signification d'un officiant de ce rituel quotidien, essentiel pour la ville : le concierge.

Pour commencer d'éclairer cette question, nous nous appuyons ici sur quelques extraits d'une observation menée *in situ* durant plusieurs années, sous la forme d'un journal de terrain ethnographique, conduit par un ethnologue copropriétaire, habitant un immeuble populaire parisien.

La réalité matérielle autant que sociale de ce genre d'immeuble, les dispositifs, rôles et rituels opérés à leurs seuils sont mal connus, et passablement sous-estimés quant à leurs dépendances. Les gardiens d'immeubles effectuaient traditionnellement un contrôle des flux de personnes, et pour partie de messages et de biens entre l'espace privé et l'espace public. Ils assurent ainsi une fonction de sécurité de l'immeuble, et ceci doublement : tant pour protéger des intrusions externes, que pour assurer d'une occupation paisible entre voisins. Ce qui a permis à l'immeuble collectif de se développer, dès le XVIII<sup>e</sup> mais surtout au XIX<sup>e</sup> siècle, en s'appropriant un dispositif de la résidence aristocratique et des communautés monastiques, en particulier. Simultanément, ils incarnent un nœud du réseau des relations sociales internes à l'unité d'habitation que forme la montée d'escalier. Ils contribuent à définir et gérer les

limites de l'espace privé et de l'espace public, qui ne sont pas uniquement localisées à la porte d'entrée de l'appartement. Que deviennent-ils ?

Cependant, plus centrale encore est la question de la disposition de cet espace de surveillance dans l'architecture de l'immeuble à appartements qui se généralise corrélativement au développement de cette profession. Le gardien contrôle l'ouverture diurne et nocturne de la porte cochère, conditionnée par la formulation d'une demande et par l'annonce de son identité. Au point que la présence de la loge et la typologie d'immeuble de rapport deviennent quasi-synonymes. La place qui lui est octroyée est par définition stratégique, axiale ou transverse, permettant de surveiller et contrôler les allées et venues, les entrées et sorties de personnes et de biens, au besoin de les bloquer ou de les interdire. C'est à ce niveau du parcours que peut s'effectuer la séparation entre habitants et valets (escaliers de service), lorsqu'elle n'est pas déjà opérée sur la rue (entrée spécifique des livreurs).

Il n'y a pas de doute que l'enrichissement des espaces de pure circulation et desserte de l'immeuble par cette fonction d'intermédiaire qu'était la loge, greffée sur le hall d'entrée, voire le vestibule, l'antichambre, apportait une nuance dans l'affrontement des espaces publics et privés : une articulation, une marge de négociation et de transformation, d'exercice des rituels de passage, de politesse, d'agrégation au groupe de résidence et à la maisonnée, qui manquent cruellement lorsque ces dispositifs sont absents. La tendance actuelle, au moins dans le parc privé, est à la disparition de ces gardiens, au remplacement par des dispositifs de seuil mécaniques et électroniques dans l'héritage immobilier urbain, et au vide pur et simple dans la majeure partie de la promotion immobilière contemporaine, qu'elle soit privée ou publique.

Contrairement aux analyses plus classiques, qui tendent à localiser les acteurs, à les affecter en un lieu pour les saisir, il nous semble utile de privilégier (autant que faire se peut) l'aspect dynamique dans l'objet qui nous préoccupe. Ce qui conduirait à parler plus de scénarios d'interactions, de processus d'entrée, de sortie, de rencontres, de refoulements, de dépôts, que du seul agencement ou de la distribution, de la composition d'espaces construits ou de dispositifs à demeure, dans une description qui pêcherait par son aspect trop statique. Il s'agit précisément d'incorporer une dimension temporelle à cette analyse de la situation. C'est celle du *processus* d'entrée et de sortie de l'immeuble, et de l'ensemble des micro-interactions, apports d'informations, négociations d'usages, etc., qui s'y produisent <sup>1</sup> :

1. Cf. Bonnin Ph. « Dispositifs et rituels du seuil : une topologie sociale. Détour japonais », in *Communications*, n°70, mai 2000, pp. 65-92.

2. Rappelons que le système de numérotation des bâtiments au long des rues a mis longtemps à s'imposer, et qu'il n'est pas très ancien. Auparavant fonctionnait un système de désignation et de repérage relatif aux lieux-dits, aux enseignes, aux édifices remarquables.

- Un visiteur aperçoit l'immeuble (le localise dans l'espace du quartier, dans la rue ou le boulevard selon les indices fournis ; il trouve le numéro<sup>2</sup>). Que lui dit la façade sur le niveau social (après la rue, le quartier, la localisation, etc.) sur le confort, sur les valeurs partagées volontairement ou non par les occupants ? Il s'agit là du niveau de *l'épiderme*. L'habitant, à son insu, revit en raccourci au jour le jour, et en se l'appropriant, ce qu'il aura ressenti comme visiteur à sa première venue.

- Le visiteur perçoit ensuite l'entrée de l'immeuble. Est-elle magnifiée, ornementée, accueillante ou défensive, opaque ou transparente ? Porche, portail, avec porte interne, porte vitrée, frappeur, sonnette, interphone nominalisé, digicode ? C'est là *l'opercule* entre espace public et espace privé, même si le passage entre l'un et l'autre s'étale sur une plus large bande.

On est encore dans *la couche externe*.

- Le visiteur peut à ce moment rencontrer, rechercher « l'acteur instrumenté », le gardien ou concierge, et ceci de deux manières, positive et négative. Soit pour rechercher une aide, une information. Ce qui veut dire que l'adresse postale dont nous sommes si fiers et que nous opposons au système japonais, où ni les noms de rues ni les numéros des maisons ne sont indiqués, ne nous permet pas aisément de localiser exactement dans l'espace une personne : il y manque l'indication de l'escalier, de l'étage, de la porte, au moment où les habitants appo- sent de moins en moins leur nom auprès de la porte et de la sonnette, ou bien usent de stra- tagèmes plus ou moins subtils pour détourner de l'information exacte (principalement pour des raisons de sécurité : des noms correspondant à un couple sont apposés près de la sonnette d'une femme seule, ou bien la totalité des habitants d'un immeuble des quartiers favorisés n'appose que les initiales des noms à côté des boutons de l'interphone). Il est fréquemment nécessaire de passer par un acteur intermédiaire afin d'atteindre la personne, ou au contraire de se contenter d'un stade d'interaction « en suspens », celui du dépôt (courrier, colis, etc.). Le gardien peut aussi faire écran en ne délivrant pas le code de la porte qui permet de monter à l'étage, dans le cas d'un huissier. Il semblerait donc que le statut du visiteur, l'expression de son projet, la délivrance d'une autorisation d'accès, entrent en jeu à ce moment. C'est là *la couche interne* de la frontière.

- Si le visiteur passe ce stade du processus, il parcourt des espaces déjà moins publics : les escaliers munis ou non de tapis rouges barrés de cuivre, aux murs peints en façon de marbre, ou bien les ascenseurs aux parois graffitées, tagguées ou impeccables, munies de miroirs éventuellement. Il accèdera enfin au palier et à la porte d'entrée de l'appartement. Celle-ci est encore un seuil (encore collectif dans la plupart des cas, si l'appartement est habité par un groupe domestique de plus d'un individu). Ce seuil est muni lui aussi de différents dispositifs fonctionnels ou symboliques (mezuzá<sup>3</sup>, anneaux de verdure du nouvel an, œil de surveillance, carte de visite, sonnette, etc.). C'est là *la couche profonde*, la dernière avant la porte des chambres individuelles<sup>4</sup>.

Un tel type de description a l'avantage d'ordonner en une séquence cohérente des instants qui sont subordonnés à l'ensemble et qui y prennent sens. Mais faut-il y voir seule- ment un processus logique, ou un scénario « chronométré », incorporant des durées, lesquel- les contribueraient à la signification (sentiment d'atteindre à un espace très privé ou non selon la rapidité d'accès, agacement après un parcours trop long ou trop incertain, etc.) ?

Par ailleurs, il faudrait pouvoir prendre tout le temps d'évaluer et de décrire la modifica- tion de la personne et du rapport social qui s'élabore au long de ce parcours. Cela est proba- blement difficile, et pourtant d'un intérêt certain. Il est vrai qu'une relation « publique » s'ins- taure sur le trottoir, considéré comme espace public, et qu'il peut s'en instaurer une aussi dans le salon ou le séjour de l'appartement (si j'y reçois quelque visiteur). Néanmoins, tout est fait pour construire progressivement et par paliers une *privacité* de l'espace. Ce n'est pas pour rien qu'un panneau indique en bas de l'immeuble que l'accès est interdit aux démarcheurs et quémailleurs : ceux-ci auraient justement intérêt à venir me surprendre dans mon espace

3. Mezuzah ou mezuzot (pl.), petit cylindre métallique fixé au chambranle extérieur de la porte d'entrée du logement, à 1,40m du sol environ, contenant un court texte de la bible (extrait du Deutéronome 7-9 « Tu as su que YHWH ton Elohim est le seul Elohim, l'El fidèle le gardien du pacte et de la grâce pour ses amants, pour les gardiens de ses ord- res, pour mille âges », Trad. André Chouraqui, *Paroles*, 1974), écrit à la main, en hébreu, sur un parchemin, sans aucune faute. En entrant ou sortant de la mai- son, l'habitant de religion israélite le touche du bout des doigts, qu'il porte ensuite à ses lèvres tout en dirigeant son regard vers les cieux. Des rouleaux semblables, attachés par de fins lacets de cuir, sont attachés au front, aux avants bras, et sur le majeur, toujours pour signi- fier que Dieu est devant et derrière à tout moment, en application d'un autre verset du Deutéronome (11-20 : « Ces paroles que je vous dit, mettez- les dans votre cœur et dans votre âme, attachez-les à votre main comme un signe, à votre front comme un ban- deau. Enseignez-les à vos fils et répétez-les leurs, aussi bien assis dans ta maison que marchant sur la route, couché aussi bien que debout. Tu les écriras sur les poteaux de ta maison et sur tes portes (...) »).

4. Un collègue japonais, obs- ervateur averti des choses de l'habitat, étant logé dans les années 60 par une famille demeurant rue St Dominique, et donc dans un bel apparte- ment du XIXe siècle à couloir central, éprouvait la sensa- tion de sortir littéralement dans la rue lorsqu'il sortait de sa chambre pour entrer dans ce couloir, tant les sub- divisions internes au loge- ment familial lui paraissaient proches d'une séparation privé/public, par rapport à son univers de référence.

privé, à un moment de désarmement, sans défense, pour me vendre d'inutiles encyclopédies ou me quémander des oboles indues. Progressivement les matériaux, et sans doute d'autres indices construisent l'état d'esprit dans lequel nous sommes invités à entrer, une sorte d'apaisement confortable quand il s'agit d'un immeuble haussmannien.

Il peut aussi y avoir discordance entre l'architecture et le décor des lieux, exprimant une certaine pensée propre à une époque (un immeuble grand bourgeois du XIX<sup>e</sup> siècle, à la chaussée d'Antin par exemple, presque plus public que privé, parfois repris par quelque profession libérale), et certains dispositifs contemporains (digicode redoublé) qui en interdit l'accès de nuit ou de jour.

On peut aussi concevoir qu'il s'agit d'un « scénario à bifurcations », dont les séquences diffèrent selon ce statut et cette intentionnalité du visiteur : je ne passe que rarement par la case « concierge », non plus que les amis auxquels j'ai indiqué les codes d'entrée de mon immeuble. Par contre le postier s'y arrête systématiquement, de même que d'autres acteurs.

Pour tester ce mode d'analyse, on a donc conduit une observation directe, longue et très approfondie, d'un cas d'interaction habitant/concierge. Il s'agit d'un immeuble de facture et d'occupation populaire, bâti aux environs de 1830 et fort peu modifié jusqu'à tout récemment, puisque certains logements ne disposaient de sanitaires que sur le palier il y a encore six ans. L'immeuble présente la particularité d'avoir conservé le service d'une gardienne alors qu'il s'est équipé d'un double système de digicodes : l'un pour le porche d'entrée, l'autre pour chaque montée d'escalier indépendante.

L'observation quotidienne s'applique tant aux relations habitant/gardienne qu'à celles habitant/voisins, et s'est appuyée sur l'ensemble des pratiques des différents acteurs. Elle comprend également les discussions entre copropriétaires à propos de l'emploi de la gardienne et des services plus ou moins bien accomplis, les hypothèses et argumentaires de son remplacement.

Le dispositif adopté explique que l'observateur, impliqué mais explicitant la position où il se trouve, parle à la première personne dans les extraits que nous avons retenus.

### La position de l'observateur-habitant

*J'ai voulu observer au plus près de sa réalité quotidienne cette chose un peu étrange, permettant une cohabitation paisible, que d'être gardé par une concierge qui veille à la bonne tenue et à la propreté des lieux, moi qui n'ai aucune domesticité. Pourtant, c'est un fait, depuis que j'habite cet immeuble, je bénéficie des services d'une concierge, d'origine portugaise comme il se doit.*

*On n'ignore pas les difficultés inhérentes à l'accumulation, sur une même tête, des statuts d'habitant, copropriétaire qui plus est, et d'observateur. Pourtant un peu de discipline permet de les concilier, non pas dans l'instant, mais précisément dans une succession de ces états.*

*C'est l'expérience commune d'un habitant, ce que je suis ni plus ni moins qu'un autre, qu'il s'agit de noter. Ce point d'observation, parce que légitime, ne perturbe pas la situation. L'implication de cet habitant, comme celle de ses voisins, ses motivations, ses réactions, ses pensées et suppositions sont à prendre en considération comme une matière précieuse, révélant la réalité de la situation plus sûrement que la lecture d'un règlement de copropriété. Quelle place tient dans sa vie d'habitant d'immeuble cet espace singulier de la loge, et cette personne singulière de la concierge ? Mais pas plus qu'on ne cherche ici à observer la personne de la concierge, on ne veut cerner celle de l'habitant, fut-il observateur : c'est bien plutôt le système de relations qui s'établit entre eux, entre chacun d'eux et les autres habitants, entre tous ceux-là et des personnes*

*extérieures à l'immeuble, et comment ce système de relation s'appuie sur des dispositifs spatiaux, met en jeu des ensembles de signes, de discours, de valeurs et de normes, qu'il s'agit de faire apparaître.*

*Si le premier temps fut celui de la notation au jour le jour d'interactions effectives, de menus événements ou non-événements, voire de pensées minuscules d'un esprit mis aux aguets sur cette question, le second temps, avec un recul que construisent l'écriture des notes, le décalage temporel et la position du chercheur, permet la mise à distance, le passage de l'habitant observateur impliqué à l'analyste extérieur.*

*Ce faisant, je sais bien que la décision de l'observation a modifié l'attention de l'habitant sur des faits minuscules du quotidien, les grossissant par rapport à leur importance habituelle. C'est d'un prélèvement très particulier qu'il s'agit. Tout particulièrement une hypertrophie du chez soi, une focalisation sur le lieu de l'observation, et de la vie interne à l'immeuble, masquant le reste de la vie sociale externe ou même interne, l'accueil des amis et parents, etc. Mais pouvait-il en être autrement, et n'est-ce pas le prix à payer pour un peu de finesse ?*

*Évidemment, comme je vais y faire nécessairement un peu plus attention maintenant, cela va modifier un peu ma vigilance, mon intérêt, mon sentiment sur les rencontres avec la concierge et sur leur contenu. Mais pas outre mesure : je reste dans mon rôle de simple habitant.*

## 1. L'immeuble : dispositifs de seuil anciens et dispositifs actuels

C'est un petit immeuble parisien, bâti vers le premier quart du XIX<sup>e</sup> siècle, de six étages, situé dans le dixième arrondissement, au sein d'un quartier populaire. Il borde à l'Ouest une avenue orientée exactement sur le méridien. On entre par un porche, que ferme la nuit une grande porte double laquée de rouge basque. À droite du porche, un magasin de décoration intérieure et bibelots de cristal, à la large vitrine. À gauche, l'ancien local commercial est fermé, et sert de simple dépôt à l'entreprise sise au fond de la cour. La porte piétonne est découpée dans la porte cochère. Son ouverture est actionnée par une serrure électrique, commandée aujourd'hui par digicode. Elle comporte, à hauteur de visage, un étrange œillette vitré, de 4 ou 5 centimètres de diamètre, un ancêtre du moderne judas sans doute, et qui permettait vraisemblablement de s'assurer d'une absence de danger avant l'ouverture aux aléas de la rue et de la ville. Cet œillette, autant que la disposition de la serrure, semble montrer qu'on devait appeler depuis la voie, que le concierge se déplaçait et venait ouvrir après due vérification. À droite, dans le mur, se trouve une fente de 40 cm de haut sur 5 à 10 de large, qui transperce le piédroit du porche. Plutôt qu'une ouverture pour déposer le courrier, on y décèle le chemin d'un cordon ou d'une chaînette qui permettait l'agitation à distance d'une clochette éveillant et appelant le concierge.

Le passage cocher sous l'immeuble de rapport est bordé de marchepieds de pierre qui font office de trottoir, précédés de deux chasse-roues de fonte sphériques, lesquels préservaient à l'origine la maçonnerie de l'outrage des moyeux de charrettes qu'on remisait à l'arrière de l'immeuble. Il ouvre sur une cour, d'une vingtaine de mètres de long et de trois de large, bordée de bâtiments d'entreprises du XIX<sup>e</sup> siècle, à structure de bois sur trois niveaux, reconvertis en bureaux, peints en blanc et couverts de zinc. Il y a vingt ans ou plus, ils étaient occupés par une grande menuiserie et par un fabricant de cotillons et confettis. Le bâtiment du fond, en dépit de l'apparente étroitesse de la cour, est très vaste (plus de 300 mètres carrés au sol). Lorsque ces bâtiments furent rachetés par les actuelles entreprises de publicité, d'imprimerie, etc., celles-ci firent régulariser et bétonner le sol de la cour. De ce fait, elles se le sont

approprié, en particulier pour y stationner des véhicules, contrevenant ainsi au règlement de copropriété.

L'entrée de l'escalier « A », c'est-à-dire l'immeuble d'habitation en front d'avenue qui nous intéressera ici, se fait par une porte vitrée nouvellement installée, qui se trouve sous le passage cocher, à main droite. Elle est également commandée par un digicode, tout comme les autres montées des bâtiments de la cour. Juste à gauche de la porte a été disposée une vitrine dans laquelle sont affichés les messages du syndic et ceux de la gardienne. La présidente du conseil syndical a apposé quelques autres affichettes à des emplacements choisis, par exemple pour préciser l'usage de la minuterie, afin que les personnes ne s'acharnent pas sur le pauvre interrupteur en croyant manœuvrer la porte.

Les messages écrits actuellement présents dans la vitrine correspondent à autant d'informations qui étaient, il y a peu encore, transmis oralement entre acteurs, en particulier par le ou la concierge [*sic*]:

*« Message aux habitants :  
le toit de ma loge étant rempli de saletés jetés par les habitants. J'ai du, à mes risques le nettoyer. Vous  
serait-il possible de ne plus rien jeter par la fenêtre.  
Merçi de votre compréhension.  
La gardienne. »*  
(Composé sur ordinateur et imprimé au laser)

*« Vos ordures sont faites pour aller dans la poubelle, pas par terre.  
Merçi. XXXXXX. La gardienne. »*  
(Manuscrit, au feutre noir)

*« SVP ne pas mettre vos sacs poubelles dans les escaliers et ne jeter pas vos mégots de cigarette. Merçi. La  
gardienne. XXXXXX. »*  
(A la pointe Bic, manuscrit sur un bout de feuille mal scotché)

*« Suite à une visite à l'immeuble, nous nous sommes aperçu que certaines personnes déposées leur sac pou-  
belles sur les paliers, ceci est interdit.  
En effet, les sacs laissent des taches sur le sol et de mauvaises odeurs dans les parties communes.  
Nous vous prions de ne plus les entreposer sur les paliers mais de les mettre dans les containers qui sont à  
votre disposition.  
Merci de votre compréhension.  
LE SYNDIC »*  
(Composé sur ordinateur et imprimé au laser)

*« Nous vous demandons à tous et en particulier à ceux des locaux commerciaux de bien vouloir être vigi-  
lant en ce qui concerne les évacuations.  
En effet, la gardienne retrouve souvent des détritrus alimentaires dans l'évacuation E.U. de la cour, de ce  
fait celle-ci est toujours bouchée.  
Nous vous remercions de votre compréhension.  
LE SYNDIC »*  
(Composé sur ordinateur et imprimé au laser)

On y trouve également une affiche imprimée par la municipalité, et donnant les recom-  
mandations d'usage pour maintenir la ville propre. S'expriment là, en définitive, et dès l'arri-  
vée, un aspect essentiel de la fonction du concierge. Il ne contrôle pas seulement les flux de  
personnes (et même plus du tout parfois), de messages et de biens, mais également ceux du  
déchet, du sale, de l'impur, dont l'éjection et l'évacuation paraissent essentiels à la fabrication  
de l'espace privé, ceci sous les formes de « sacs poubelles, saleté, ordures, taches et mauvaises

odeurs, détritrus », mais aussi de la vermine qui sape en cachette les fondements de cet espace, blattes ou rongeurs :

*A certaines périodes, des affichettes sont fixées directement sur la porte vitrée. Par exemple :*

« 8/10/02  
△ !  
Il y a des SOURIS  
De nouveau dans les appartements !  
M.N. [nom et prénom complets du copropriétaire]»  
(Manuscrite)

### L'architecture d'un autre âge

La bâtisse est de facture modeste, celle des immeubles à loyers du XIX<sup>e</sup> siècle, construits par un propriétaire dans un but de rentabilité rapide. Peut-être habitait-il le premier étage, dont la hauteur est supérieure aux autres et rompt l'élan lors de la montée des escaliers. Sous le passage, à main gauche, une porte particulière donnait sur un petit escalier privé qui lui permettait d'accéder à son étage sans rencontrer ses locataires. La proximité de la loge, adjacente au départ de ce petit escalier, pourrait laisser penser que la concierge de l'époque faisait également office de domesticité du propriétaire.

Nul appareil, à peine de décoration dans cette architecture des plus sobres, si ce n'est une doucine et un talon qu'on devine à la retombée en pilastres d'un arc, soutenant le mur de refend, au milieu du passage cocher, ainsi qu'une très simple mouluration des bandeaux marquant les étages et entourant les baies de la façade sur cour. Vraisemblablement, des éléments identiques existaient sur la façade de l'avenue, et auront disparu lors de sa réfection<sup>5</sup>. Les circulations comme les paliers sont mesurés au plus juste, sans faste ni même générosité. Nulle trace du travail d'un architecte. Le plan est maladroit, la distribution malcommode. On est, à l'époque de sa construction, juste à l'intérieur du mur des fermiers généraux (édifié entre 1784 et 1787), dans une zone de Paris encore pour partie rurale, au tissu lâche, un creux entre deux faubourgs (du Temple et de St Martin), avant l'annexion des arrondissements extérieurs de 1860.

La construction, sur un solide rez-de-chaussée aux moellons appareillés, est faite d'une structure de bois de châtaigner à remplissage et couverture de plâtre, tant pour les façades, les refends que pour les cloisons, qui n'assurent aujourd'hui qu'un bien faible isolement des appartements entre eux, et une participation assurée au brouhaha de la rue. Les façades, sur lesquelles s'ouvrent cinq rangées de fenêtres, éclairant chacune de bien petites pièces, sont porteuses, avec un refend intermédiaire, parallèle à la rue, à quatre mètres de chacune d'elles, portée économique pour les lambourdes du plancher. Malgré sa faible qualité, ce genre de construction se prête bien aux remodelages postérieurs. La toiture, à double brisis, est mansardée, couverte de zinc. L'appartement de notre observateur est sis au 5<sup>e</sup> étage, se trouve dans la partie basse à peine oblique du Mansard, le premier brisis. Un étage se trouve encore au-dessus, dans la partie plus inclinée, occupé par des combles et des appartements en retrait, éclairés par des velux, sous le terrasson.

5. Sous l'impulsion pleine de bonnes intentions de la Loi Malraux, qui instituait le nettoyage périodique des façades de la capitale, celles-ci ont été « simplifiées » pour diminuer le coût de l'opération, paupérisant l'architecture des quartiers populaires.

Le bâtiment repose sur les voûtes de la cave, de plein-cintre en petits moellons de tuf, lesquelles ont été étendues plus tard sous la cour, en voûtains de brique. On ne note aucun linteau métallique (ce qui aurait daté la construction de la fin du siècle, vers 1880), hormis sous le linteau de la grande porte, où il a été manifestement rajouté, en renfort. L'édification se situe donc entre 1825 (date de création de la voie) et 1840 (réalisation du plan de Vasserot et Bellager, où figure le relevé de l'immeuble). Il fut vendu en 1908 par son propriétaire unique d'alors, un artiste-peintre demeurant à La trinité-sur-mer. En 1948, il est encore la propriété d'une seule personne.

On compte, en 1998, 18 co-propriétaires dans l'immeuble « A », sur avenue, dont 8 sont bailleurs, et 8 occupants (et 2 pour lesquels on ne sait pas). Les propriétés représentent de 5% à 35% de la surface totale construite. Une seule propriétaire, pour les locaux d'entreprises sur cour, possède 500%, et peut donc faire la loi à elle seule. C'est dire aussi qu'elle contribue pour moitié aux charges.

Le peuplement de l'immeuble pourrait être situé dans la « classe moyenne », si tant est qu'il y ait un sens à cela. Une grande partie des appartements a été vendue récemment, suite à héritage semble-t-il. Ils étaient auparavant loués. Mais n'ayant pas été rééquipés des éléments du confort moderne depuis longtemps, ils étaient régis par la loi de 1948<sup>6</sup>. Les rajouts successifs des câbles d'électricité, des conduites de gaz et de nouvelles descentes d'eaux vannes, qui s'accumulent dans la cage d'escalier et sur la façade de la cour accentuent l'impression d'archaïsme.

Chaque palier, muni d'un bel extincteur laqué de rouge, dessert un à trois appartements, parfois regroupés. Les boiseries des parties communes ont toutes été peintes du même rouge basque que le portail. L'escalier a conservé ses marches de bois brut, non vernies, sans tapis, lavées hebdomadairement, le vendredi, à l'eau de javel. Les nez de marche, trop usés, ont été repris par des rajouts de bois dur, ajustés en queue d'aronde.

*Il arrive que certains habitants sortent leurs sacs de poubelles sur le palier, sans doute pour se rappeler de le descendre à leur prochaine sortie, mais sans se soucier que ce spectacle n'est guère agréable pour leurs voisins. Dans un des anciens WC de palier est fréquemment rangé un vélo d'enfant.*

*Au quatrième étage, on a fixé au mur un curieux dispositif pour recevoir les journaux et le courrier : une sorte de boîte surmontant deux crochets en gouttière, qu'on verrait plutôt au bord d'un chemin de campagne anglaise ou américaine. Sa présence semble exprimer et accentuer la valeur d'extériorité du palier pour cet habitant. La même porte est précédée d'un paillason de coco dont la matière est teintée pour donner à lire « Bonjour ». Mais, il est disposé pour que la lecture soit effectuée par l'habitant sortant de chez lui et non par celui qui lui rend visite.*

On s'interroge sur les choix des autres occupants en la matière. On compte en fait 3 boîtes à lettres externes, 4 dispositifs de fente à volet rabattable, pour dix occupants auxquels le courrier est livré sous le paillason. Onze des quinze portes sont en effet précédées d'un paillason. Côté sécurité, neuf sont munies d'un judas, douze ont été renforcées par un blindage ou des cornières, et cinq ont plus d'une serrure (trois portes ont un système triple). A côté de sept d'entre elles figurent, avec la sonnette, le nom du ou des occupants, parfois les prénoms entiers.

6. C'est ainsi que j'ai acheté mon appartement : il n'était toujours pas équipé de WC indépendants en 1998 (des toilettes communes sur le palier), mais seulement d'un évier, et d'une douche posée par les occupants. Ceux-ci payaient ainsi un loyer très inférieur au prix habituel, alors qu'ils possédaient deux maisons par ailleurs. L'appartement, de 35m<sup>2</sup>, comportait à l'origine trois pièces minuscules, enfilade et se commandant sans couloir de desserte, mais chacune disposait d'une petite cheminée et d'une fenêtre. Rien d'important n'y avait été modifié depuis l'origine.

## 2. La loge

A l'entrée de la cour, à gauche, se trouve la loge, dans un appentis d'un seul niveau, sous sa couverture de zinc. Les fenêtres en sont barreaudées (depuis qu'elle a été cambriolée), comme toutes celles du rez-de-chaussée de cour. La porte, sous un petit store en marquise, vitrée en partie haute, comporte une sorte de guichet : un carreau peut coulisser de côté, et libérer une petite ouverture pour glisser un mot, un courrier, voire un menu paquet, en l'absence de la concierge.

Dans la première des « Histoires extraordinaires » d'Edgar Allan Poe (en livre de poche), page 28, on trouve la description d'un dispositif similaire : « C'était une maison comme toutes les maisons de Paris, avec une porte cochère, et sur l'un des côtés une niche vitrée avec un carreau mobile, représentant la loge du concierge. » Et, page 50 : « On avait laissé ouverte la porte cochère, et le visiteur était entré sans sonner et avait gravi plusieurs marches dans l'escalier. Mais on eût dit maintenant qu'il hésitait. Nous l'entendions redescendre. Dupin se dirigea vivement vers la porte quand nous l'entendîmes qui remontait », ce qui montre le faible degré d'isolation phonique existant entre la cage de l'escalier et les intérieurs d'appartements.

*Lorsqu'on frappe à sa porte, elle écarte légèrement le voilage et répond au guichet le plus souvent. Elle ne tient pas à ce qu'on pénètre chez elle, ni à ce que l'on regarde son intérieur. On se trouve alors dans une situation un peu idiote, face à un fragment de personne, déshumanisant la relation.*

Ceci se comprend fort bien dans la situation actuelle et la définition professionnelle de cette fonction de concierge. Autrefois, cette pièce dénommée « salon de loge » dans les anciens documents contractuels, était celle où la concierge devait recevoir et supporter la présence des habitants. Manifestement, cette dimension professionnelle de la pièce tend à disparaître au profit du logement privé. Dans la position topographique où elle se trouve, cette loge édifiée dès l'origine de l'immeuble n'a pas de regard direct sur les entrées des habitants dans le bâtiment, mais seulement sur les entrées dans la cour. C'est assez inhabituel : la plupart des loges, dans les immeubles plus bourgeois au moins, contrôlent tous les accès à l'immeuble, et la montée dans l'escalier en général.

Derrière les carreaux de gauche de la porte vitrée de la loge ont été apposés deux imprimés : celui du haut fait état des horaires de travail et de présence de la gardienne, celui du bas est constitué de la liste des habitants avec l'étage de leur appartement.

Pour compléter la description des lieux, il faut mentionner l'appentis faisant office de local poubelle, adossé à la façade sur cour, et qui abrite quatre conteneurs de plastique verts de la municipalité. Il a été édifié en 1990, en même temps que les embellissements et les bacs à fleurs de brique disposés alentour. Dans le recoin ménagé derrière cet appentis, l'accès a été laissé libre à la porte du WC collectif que l'on construisait alors ainsi, à destination du concierge comme des ouvriers et employés ayant à faire dans l'immeuble ou les fabriques de la cour.

La gardienne actuelle, d'origine portugaise, née en 1976, a commencé à travailler dès ses 14 ans. Elle est arrivée en France en 1992, employée comme femme de ménage à Neuilly. Elle ouvre la porte cochère le matin des jours ouvrables vers 7h 1/2 pour les véhicules des

entreprises situées dans la cour, monte le courrier dans les étages deux fois par jour, après qu'un copropriétaire lui a reproché d'avoir réduit le service à une seule distribution, sort les poubelles sur le trottoir vers 6 h du soir (sauf les jours fériés où elle n'en a pas l'obligation), et les rentre après le passage des éboueurs, vers 7h. Ensuite de quoi elle ferme le portail, l'activité de l'entreprise du fond de la cour achevée. Une fois par semaine elle balaye tout l'escalier (le jeudi semble-t-il), un autre jour elle le lave à la serpillière, avec de l'eau de Javel ou un produit équivalent. Le bois des marches, un vieux chêne, en a acquis un velouté blanc de surface. Elle tâche de surveiller les allées et venues, et de répondre aux demandes, par exemple celles de personnes cherchant un appartement à louer, mais son service ne la tenant pas de manière permanente ici, cette surveillance est très partielle.

### Une gardienne ou non ?

*Peu de temps après que j'ai acheté mon appartement, au printemps 1997, se déroule une réunion de copropriété. Dans l'ordre du jour, le point 9 demande l'autorisation de vente des WC communs, sur les paliers, aux appartements voisins : ils sont vendus 5000F [maintenant 762€], environ la moitié ou le tiers du prix de vente d'un mètre carré dans le quartier.*

*La demande est en général acceptée, sauf dans deux cas de blocage. L'un est dû à une copropriétaire que je trouve passablement acariâtre (Mme B. - charcutière dans la rue Sambre et Meuse -, soutenue par M. Q. également commerçant, procédurier et ratiocineur, tous deux habitant au rez-de-chaussée), par vengeance parce qu'on ne l'a pas saluée un jour.*

*Au point 22, il est décidé de poser un digicode à l'entrée du bâtiment « A ». Au point 24, M. G. fait un rapport sur la vie de l'immeuble, où il note que :*

*- les nouveaux copropriétaires utiliseraient l'éclairage collectif pour effectuer leurs travaux  
- « Le gardien, [ou plutôt le mari de la gardienne, qui est peintre en bâtiment] pourrait se charger des petits travaux d'entretien de l'immeuble, de même que pour les dépannages en plomberie », au lieu de l'entreprise missionnée habituellement.*

Le 19 mars 97, La présidente du conseil syndical distribue une lettre :

*« Madame, monsieur,*

*Je tiens à connaître votre opinion sur le remplacement de la gardienne actuelle qui a donné sa démission. Je vous serai obligée de m'indiquer, par écrit, si vous désirez continuer à rémunérer une gardienne ou si vous préférez faire appel à une société de services pour l'entretien de l'escalier et les poubelles, le courrier étant distribué dans des boîtes à lettres à acquérir et à poser dans la loge qui pourrait servir également de local à vélos et/ou à voitures d'enfants. (...)* »

A quoi il lui est répondu le 27 Mars suivant :

*« Chère Madame,*

*Suite à notre entrevue de ce matin et après réflexion, nous vous confirmons que nous souhaitons conserver le contrat de notre concierge à l'identique.*

*En effet, un contrat à mi-temps n'assure pas la présence de la gardienne dans la loge et ne correspond donc pas à ce que nous souhaitons en ce qui concerne le service, la surveillance et le renseignement des visiteurs. Il vous sera donc certainement possible de prendre, au plus vite, les dispositions nécessaires pour que quelqu'un soit mis en place dans les meilleurs délais.*

*Comptant sur votre diligence, nous vous prions d'agréer, chère Madame, l'expression de nos sentiments distingués. »*

Suivent les signatures de la SCI S. (qui possède 500‰), de M. Q., Mme B. et N. L., M. B. Le contrat sera maintenu à plein-temps.

*Un dimanche soir, comme je revenais, je trouve quelques personnes assemblées dans la cour, autour de la gardienne. Un voleur s'était introduit dans l'appartement du premier étage, par une fenêtre entr'ouverte, en grimpant sur le toit de la loge. La gardienne s'en est aperçue, a dû crier et l'effrayer, et a appelé la police. Il aurait échappé par une fenêtre de la façade sur l'avenue.*

*Personnellement, j'ai confié mes clefs à la gardienne, pour la commodité, ne serait-ce qu'en cas de perte. Il paraît que ce n'est pas son rôle, mais elle a pourtant accepté. (...)*

*Si je m'interroge sur les raisons précises de lui avoir confié mes clefs, je note : par sécurité - en cas d'inondation ou d'incendie en mon absence ; pour les relevés d'eau et d'électricité en mon absence éventuellement ; et surtout en cas de perte de ma part, pour ne pas avoir à défoncer porte et serrure. Je n'ai pas fait l'expérience de lui demander mes clefs un soir en-dehors des heures ouvrables, et ne sais pas quel serait le résultat, sans doute fonction des relations établies auparavant.*

Dans un entretien, la concierge dit même qu'elle n'aime pas du tout cette responsabilité des clefs, mais qu'elle l'accepte parce que les autres gardiennes en font autant : elle a bien conscience du risque encouru de se les faire dérober, et de celui d'une accusation injuste également : « *c'est une responsabilité très grande* », dit-elle.

*Je sais que mon voisin de palier lui a donné pouvoir de signer pour lui et d'accepter les lettres recommandées, afin de ne pas avoir à se déplacer lui-même à la poste pour aller les y rechercher.*

### 3. Au jour le jour

Jeudi 23 avril 1998

*9h40. La gardienne monte le courrier comme chaque matin. Aujourd'hui, un artisan travaille dans l'appartement, laissant une partie du matériel sur le palier, aussi ma porte demeure-t-elle ouverte. Elle engage la conversation avec lui, puis me donne le courrier directement en main. Elle me signale une carte postale que j'ai reçue, sur laquelle elle a reconnu le timbre et l'intitulé : « Portugal ». J'apprends qu'elle est originaire du nord du pays. Elle pense que je ne peux pas connaître d'autre ville que Lisbonne ou Porto. [Si peu que ce soit, le fait me montre ce prélèvement d'infimes informations au passage, qu'elle opère au quotidien, se construisant une image fragmentaire des contacts de chacun avec le monde. Image facilement erronée, comme il s'avère immédiatement. Pourtant, elle dit : « Il y a des personnes qui pensent que je sais ce qui se passe ici, mais moi je sais que ce n'est pas bon de raconter aux propriétaires tout ça, la gardienne doit garder ce qu'elle a. On doit apprendre ça ». Mais le plus évident est surtout la tentative de sortir d'une relation purement fonctionnelle, pour engager un contact plus personnel, valorisant son origine géographique. Elle revient deux minutes après, sans doute après avoir distribué le courrier au sixième et dernier étage. Elle tient à me rappeler le prochain changement du numéro de digicode. Elle distribue pour cela un courrier aux locataires, les propriétaires ayant déjà été prévenus.*

Vendredi 24 avril

*Je descends porter une enveloppe à la poste, vers cinq heures dix. La gardienne a lavé le sol sous le passage, à grande eau. Elle reste à l'entrée, à l'emplacement de la grande porte, sur le bord du trottoir, comme si elle défendait son territoire, trônant dessus. Lorsque je reviens, vingt minutes après, elle y est toujours, discutant avec une vieille dame.*

*Je remarque que des dépliants publicitaires étaient disposés à l'extérieur de la porte d'aluminium et de verre avant qu'elle ne nettoie. Je crois que c'étaient des publicités pour un restaurant asiatique. D'autres piles de papiers sont posées à l'intérieur sur les premières marches de l'escalier, à la discrétion des habitants de l'immeuble, comme il arrive souvent. La première pile est celle de « PARIS, le journal », magazine d'information de la Ville de Paris. La seconde est celle de « Paris 10 informations », journal d'informations du 10<sup>e</sup> arrondissement (printemps 98 - 3 - prix 10 f). La troisième est celle d'une publicité pour Citroën « 7 bonnes raisons de sourire ! ».*

Samedi 2 mai

*Retour de faire les courses (vers 11h30), je compose le code (qui a été changé hier) de la grande porte cochère, sur rue. Cette porte est fermée, puisqu'on est samedi, lendemain de premier mai. Quand le mécanisme se déclenche, je me trouve nez à nez avec un jeune garçon (d'environ 12ans) de type antillais, qui s'excuse et sort dans la rue. Lorsque je pénètre sous le porche, survient la gardienne qui sort de sa loge (suivie de son jeune enfant, de 3 ans environ) et s'enquiert d'une éventuelle personne qui viendrait de rentrer dans l'immeuble. Je la renseigne.*

*Cela suppose : 1°) qu'elle perçoit les allées et venues (bien que la loge soit située après le porche, en retrait, et que la porte munie d'un rideau paraisse opaque, vue de l'extérieur), 2°) qu'elle ne menait pas une activité l'empêchant de percevoir cette agitation, 3°) que le jeune garçon ne descendait pas de notre escalier et 4°) qu'il serait passé devant la loge de manière suffisamment bizarre pour elle (ou qu'il aurait fait du bruit et l'aurait éveillée), 5°) qu'elle n'aurait pas reconnu sa silhouette ou ne le connaissait pas, 6°) qu'elle est en quelque sorte à l'affût, au moins vigilante (depuis le cambriolage précédent ?), 7°) qu'il est plausible que se produisent des allées et venues anormales méritant qu'on s'alarme, 8°) qu'elle s'en sent responsable au moins à cette heure-ci.*

*Je pensais initialement qu'il n'y avait pas matière à relater cette brève rencontre. A la réflexion, ce n'est pas si sûr.*

Jeudi 5 mai

*9h37. J'attendais la distribution du courrier, que la gardienne monte vers 10 h moins vingt, et glisse sous le paillason. Je l'entends, je la crois repartie. En fait, elle discute avec une payse qui fait le ménage chez mon voisin de palier.*

*Une heure plus tard, comme je reviens de faire une course, elle achève de laver à grande eau l'escalier, et lessive le palier du bas.*

Mercredi 13 mai

*Comme je reviens de l'épicerie les bras chargés d'un carton, la gardienne s'empresse pour me composer le code de la porte au bas de l'escalier, et me l'ouvrir gentiment. Je l'en remercie.*

*Le soir, un peu avant sept heures, comme elle rentre les grandes poubelles de plastique vert qui ont été vidées par les services de la ville, je la croise sous le porche, et je remarque qu'elle salue avec une certaine volonté de politesse, un « moussiob », sans l'ajout de mon patronyme. Pourtant, d'une certaine manière, elle pourrait nous considérer comme son troupeau, comme sous sa garde plutôt que comme ses employeurs, même indirects. (...)*

Mardi 26 mai

*(...) Pendant que nous causons, un morceau de pain tombe dans la cour. Elle interprète de suite que c'est un oiseau qui en est la cause. J'avais d'abord pensé à une négligence humaine.*

Mercredi 27 mai

*(...) Elle me demande si j'ai vu ? Vu que le digicode était réparé. Ce n'était pas le cas pour moi à mon retour. Mais son mari a réparé : ce n'était que le fusible commandant l'électricité de la cour, de la cave et de la porte. (...)*

Jeudi 28 mai

*19h30. Je rentre chez moi. Le portail est fermé. Au moment où je débouche sous le porche, un bambin se précipite en courant dans la cour suivi de sa mère, la gardienne, qui le rattrape et lui donne une fessée feinte. « On ne peut pas laisser la porte ouverte cinq minutes (sans qu'il s'échappe) ». C'est juste une idée des conditions de vie paradoxales de cette famille. Plus à l'étroit que la plupart des autres dans les appartements des étages, ils bénéficieraient par contre de la cour comme exutoire, au moins pour leur enfant. Mais existe-t-il un règlement qui le leur interdît, ou bien est-ce une prudence de leur part pour ne pas s'attirer d'ennuis et de remarques ?*

*Autre petite compensation de l'inconfort de cette loge qui, au rez-de-chaussée de cette étroite cour, doit être bien sombre certains jours : des bacs à fleurs sont disposés tout autour de la partie large de la cour, longent les façades. Il sont entretenus. Je me souviens y avoir remarqué un petit aucuba punctata japonica, et sans doute des aillets d'Inde. Les autres bacs maçonnés sont largement plantés. Plaqués de brique comme le bas des murs du passage, c'est une petite amélioration apportée à l'immeuble, il y a quelques années [en 1990]. (...)*

## Mardi 2 juin

*(...) Elle se précipite et se baisse pour ramasser un mégot au sol, avec une réflexion qui dit en substance qu'il y a des gens sales.*

*Elle a donc le regard immédiatement attiré par toute imperfection à un ordre idéal, et montre devant moi sa compétence et son dévouement en la matière. (...)*

*Le WC du 4<sup>e</sup> étage qui a été cloisonné sur le palier par des carreaux de plâtre, a reçu une couche d'enduit puis de peinture blanche. (...)*

## Jeudi 4 juin

*A l'heure de la distribution, la gardienne sonne et s'annonce (« c'est moi ») à travers la porte. Je suis pieds nus, guère présentable à mon goût, mais lui ouvre quand même. Elle veut me dire qu'elle vient de se tromper et de mettre mon courrier dans la boîte à lettres du voisin. Elle en récupère néanmoins un pli, qui n'est pas tombé au fond. Elle s'excuse.*

*Il semble qu'elle aime bien sonner et se faire ouvrir quand elle sent la présence des habitants (à cause de la faible isolation phonique), comme pour signaler sa présence, montrer son service, ou bien pour une relation un peu moins impersonnelle. (...)*

*Est-ce qu'on ne se sent pas valorisé ou dévalorisé par une personne qui, finalement, représenterait l'immeuble ? (...)*

*Il y a quelques jours, comme je remontai chez moi, un homme portant son vélo dans l'escalier m'a laissé passer devant lui sur le premier palier. Aujourd'hui, et je crois que ce n'est pas le même, en descendant, j'ai croisé un cycliste sur le 2<sup>e</sup> ou 3<sup>e</sup> palier. La rencontre est un peu surprenante, et malcommode en raison de la faible largeur de l'escalier. (...) Il faut préciser qu'il n'y a même pas de balcon où le ranger, comme on le voit parfois aux façades des grands HLM. Mais il n'y a pas de garage à vélo dans l'immeuble, et cela manque : les gens apprécient d'avoir un vélo ici. Cela montre aussi la crainte - sinon la quasi-certitude - du vol. Le règlement de copropriété d'origine interdisait le dépôt ou stationnement de tout objet privé dans les parties communes et dans la cour, bien qu'actuellement des voitures y stationnent tous les jours. (...)*

## Mercredi 24 juin

*Comme je remonte les escaliers, un jeune garçon est assis sur les premières marches qui montent du 3<sup>e</sup> étage. Il attend probablement ses parents, n'ayant pas de clef, je suppose, ou les ayant oubliées. C'est un fait assez surprenant, dans un escalier silencieux et désert, que de se trouver soudain nez à nez avec une présence humaine inattendue. On s'attend généralement à trouver l'escalier vide (ce n'est pas un lieu de séjour) : toute présence y est en mouvement, marquée par le pas régulier sur les marches. (...)*

## Samedi 27 juin

*Je reçois aujourd'hui l'appel trimestriel de charges communes à acquitter pour mon appartement, de la part du syndic, accompagné d'une « Lettre » intitulée « Votre copropriété », n°3, éditée par la FNALM de l'Île de France. A la quatrième page, dans la rubrique « combattre les idées reçues », le dernier article est titré : « la conciergerie n'est jamais là » :*

*« Qui ne s'est jamais retrouvé devant la loge, la porte définitivement close avec un paquet à apporter, qui n'a jamais été obligé de courir à la poste chercher un colis, et de s'écrier « mais elle n'est jamais là ! » [on notera le féminin].*

*Et pourtant que votre concierge ou gardien d'immeuble soit présent 24 h sur 24 n'est pas une obligation contractuelle ou conventionnelle.*

*Aux termes de la Convention Collective Nationale des gardiens concierges et employés d'immeuble du 11 décembre 1979, étendue par arrêté du 15 avril 1981, on distingue 2*

catégories de salariés : catégorie A et B.

Les gardiens-concierges de catégorie B sont susceptibles d'être employés, soit à service complet, soit à service permanent, soit à service partiel.

À chacun de ces services correspond l'exécution de tâches précises et une permanence dans la loge plus ou moins importante. Si le service est permanent, l'employeur peut accorder au gardien-concierge la possibilité d'effectuer une activité secondaire extérieure. Si le service est à temps partiel, c'est un droit pour le salarié qui est autorisé à s'absenter à toute heure du jour. Par contre, les gardiens à service complet ne disposent pas de cette latitude d'activité extérieure.

Mais quelle que soit la classification du concierge, l'amplitude de sa journée de travail ne peut excéder 13 heures, incluant les heures de temps de repos. Ces derniers variant entre 3 et 4 heures, sont prévues par le contrat de travail ou le règlement intérieur. D'autre part, mis à part des situations exceptionnelles, les gardiens-concierges sont soumis à la réglementation du Code du Travail relative au travail le dimanche, bénéficiant ainsi d'un temps de repos le week-end.

En conséquence, il convient de regarder avant toute chose, ce qui a été prévu dans le contrat de travail, l'ampleur des tâches et la rémunération correspondante, avant de s'écrier : « la concierge n'est jamais là ! ».

Jeudi 2 juillet

*Ce matin une employée de l'EDF est venue relever le compteur (qui se trouve à l'intérieur de l'appartement...). Elle tambourinait brutalement aux portes voisines, se plaignant qu'on ne lui ouvre pas, que les sonnettes ne s'entendent pas. Elle affirme qu'une affiche annonçait sa venue au bas de chaque escalier depuis 5 jours. Je ne l'ai personnellement pas aperçue : la vitrine d'information est située hors du passage quotidien des habitants de l'immeuble. (...)*

Cela indique une des interactions obligées entre l'espace public et l'espace privé, que ne peut en principe pas assurer la gardienne. Or cette interaction fonctionne mal, puisque ici les compteurs sont internes, que l'employée d'EDF vitupère. On essaie de prévenir pour améliorer le travail des agents, mais cette information ne passe pas.

*Inattendues, les visites sont vécues comme des intrusions : la sonnerie fait sursauter, même si l'on a atténué le timbre en y collant un feutre (elle est fabriquée et vendue pour des appartements de plus grande taille ?) ; comme la gardienne, on n'aime guère que des regards indiscrets se faufilent pour tenter d'apercevoir des bribes d'intimité à notre insu. (...)*

C'est en fait toute une partie du système de circulation de l'information entre intérieur et extérieur qui ne fonctionne pas, ou mal, ou plus très bien. L'EDF s'appuie sans doute sur une connaissance d'un état désormais ancien et révolu du système domestique, où quelqu'un demeurait en permanence sur place, à la maison, et pouvait délivrer l'information qui s'y trouvait. Même légitime, l'intrusion mal contrôlée dans l'espace domestique, pour aller cueillir cette information minimale, s'effectue toujours à la première heure, comme l'huissier ou la police. Dans les immeubles plus récents, ce désagrément a été pallié par des dispositifs plus appropriés.

Samedi 11 juillet

*11 heures et demie. On sonne. C'est la gardienne qui monte le courrier, et veut me donner en mains propres un petit colis (deux livres), plutôt que de le glisser sous le paillason. Il semble qu'elle se soit donné cette règle : les plis doivent rester invisibles sous le paillason : ils dénonceraient l'absence. Pourtant, elle avait préparé un petit papillon bleu pour m'avertir de venir chercher mon colis à la loge, au cas où j'aurais été absent. (...)*

Dans ce fait de sonner, il faudrait donc voir l'accomplissement d'un service tel qu'elle le juge idéal - remise du pli en main propre, sans risque de vol et de mise en cause d'elle-même.

Lundi 13 juillet

*Puisque je pars en vacances bientôt, j'ai préparé des enveloppes de réexpédition et des étiquettes autocollantes à mon adresse de vacances, et je confie le tout à la gardienne, en lui expliquant ma demande. Je ne sais pas pourquoi, mais j'ai l'impression qu'elle ne sait pas lire les mentions portées sur les enveloppes (indications des semaines). Lorsque je redescends dans la journée, elle sort de la loge au moment où j'ouvre la porte vitrée, vient me voir pour me demander... je ne sais quoi, pas grand chose, rien, sinon pour me remettre en face de ma demande. De fait, c'est un service, un travail supplémentaire que je suis en train de lui demander. De retour de mon approvisionnement, je passe lui donner un billet, à travers le guichet de sa porte. Elle le refuse d'abord poliment, ce n'est pas la peine, etc., mais le temps de deux phrases, le billet est accepté. (...) Elle m'a également assuré que c'était bien elle qui avait planté les divers végétaux dans les jardinières de la cour. L'assemblage est assez hétéroclite. C'est une accumulation plutôt qu'une composition. Des impatiences voisinent avec un cyprès, des hortensias avec un palmier, etc. (...)*

Mercredi 16 septembre

*Samedi matin dernier (le 12), vers 9h30, revenant du marché, j'entends en composant le code, que la gardienne est en train de parler, devant la porte de la loge, avec un homme. Peut-être était-ce quelqu'un qui cherchait une location : le logement du 4e, en-dessous du mien, est libre. Elle ne sait pas si la propriétaire veut louer ou vendre, ni le prix demandé. Elle dit qu'un appartement inoccupé, tout le monde le sait, ça se voit de la rue, et les gens de l'immeuble d'en face envoient des personnes lui demander si c'est à louer. (...)*

A cette période, le journal de l'observateur relate un long épisode concernant la construction d'un ascenseur au centre de la cage d'escalier ancienne. De fait, la présence d'un ascenseur aura modifié la fréquence des rencontres entre co-résidents, ces petites constatations quotidiennes que l'on opère en passant devant les portes des autres appartements, et qui tissent de l'interconnaissance villageoise.

L'ascenseur modifie aussi de manière définitive le rituel d'accès au chez-soi, tant pour soi-même - on gravit les étages dans une posture plus digne qu'en grimpant quatre à quatre, essoufflé - , pour le rapport avec les autres résidents qu'on ne rencontre plus, que pour nos propres visiteurs, auxquels on offre l'image plus courtoise d'une petite opulence commode, au moins un effort pour paraître moderne ; pour soi-même, de plus, cet accès direct, rapide, fait qu'on n'hésite plus à redescendre dans la rue, à retourner à l'extérieur.

C'est une évidence aussi : à force de distribuer le courrier tous les matins, on accumule une quantité de micro-connaissances sur chacun. C'est sûr en ce qui concerne les abonnements à tel journal quotidien éventuel - reflet d'une opinion, d'une affiliation - ou à telle ou telle revue, syndicale, professionnelle ou autre. C'est aussi, tout simplement, le fait de recevoir du courrier ou non, administratif ou personnel, toujours en provenance du même lieu, avec le même en-tête éventuellement. Qualités des écritures, poids, taille, matière, couleur des enveloppes, texture des papiers, etc. Dans la littérature d'avant-guerre, classiques ou poncifs, et chez Marcel Aymé par exemple, se dénichaient de croustillants portraits de préposés ruraux, de facteurs qui reniflent le parfum des lettres, supputent leur contenu, quand ils ne vont pas jusqu'à commettre de plus grandes indiscretions.

La gardienne n'ignore rien, d'une manière générale, de la vie des familles de l'immeuble. S'affrontent là deux modèles de résidence : la plus populaire, où l'habitude de la promiscuité obligée - les WC communs, l'absence d'isolation phonique, etc.- , naturalise et pousse même à revendiquer une familiarité et une solidarité généralisées. Le modèle dit « bourgeois », qui tente de construire une séparation entre le domaine privé et le domaine public, une barrière autour de l'intimité familiale, avec des valeurs de discrétion et de retenue, mais aussi un « individualisme » teinté d'égoïsme.

Jeudi 8 octobre

*Jour gris, sombre, ciel bas, crachin assuré pour toute la journée. Il fait froid et humide. A l'heure habituelle, dans le silence de ma demeure (depuis que j'ai changé les fenêtres de mon appartement donnant sur l'avenue par des doubles vitrages, son brouhaha est très atténué) j'entends les pas de la gardienne qui monte l'escalier, dépose le courrier devant chaque porte, devant la mienne, s'en retourne, va, vient, monte puis redescend. Peut-on faire plus petite observation, plus petite interaction ? Et pourtant, elle n'est pas dénuée de sens. Elle fait toute la différence entre un immeuble « habité », agité de présences, de vies, de mouvements, peut-être plus sécurisant ou chaleureux qu'un bâtiment parfaitement insonorisé, où nul indice de la présence des autres, de leur intimité, ne viendrait déranger la tranquillité de chacun. Comme les paysans produisent à leur insu du paysage et de l'entretien du territoire, la gardienne produirait de la présence, furtive mais certaine. (...)*

Mardi 12 octobre

*La gardienne sonne pour me donner une lettre volumineuse plutôt que de la laisser sous le paillason. Elle me fait remarquer que la plaque gravée à mon nom, collée sur ma porte est tombée. Rien ne lui échappe. (...)*

Mardi 10 Novembre

*(...) Pendant la discussion, la copropriétaire d'origine portugaise vient l'avertir - et lui intimer l'ordre - de chasser un jeune drogué allongé dans l'entrée. La gardienne demande à celui-ci de partir, sous peine d'appeler la police, à plusieurs reprises. Il n'en a cure, et mendie une cigarette. Finalement il sort en quémandant une à un passant. (...)*

Décembre

*Dès le début du mois, la gardienne a disposé un petit sapin de Noël au pied de l'escalier. Elle l'a copieusement décoré jusqu'à la surcharge de guirlandes, de boules colorées, d'angelots en prière, d'étoiles, de minicadeaux emballés, et a peint des figurines au pochoir sur la porte de verre avec une peinture floquée imitant la neige (un père Noël sur son traîneau, un bonhomme de neige avec son balai, une triade d'étoiles, une bougie allumée sur un bougeoir fait de feuilles de boux, un sapin : toute la symbolique est convoquée en un pot-pourri syncrétique).*

Cela dénote un savoir-faire (l'idée, l'emplacement, la date, la période, l'ampleur, l'exubérance, l'intérêt de l'investissement, etc.), technique qu'elle a nécessairement apprise, probablement d'une collègue. Sa devancière, qui a maintenant une meilleure place dans une rue voisine, lui aura prêté une partie du matériel (les caches découpés en forme de père Noël, de sapin, etc.). Depuis que Noël n'est plus une fête religieuse mais a pris la forme d'une saturnale universelle, ces éléments du rituel se doivent d'être compris et admis par tous.

Par là, elle traite l'ensemble de l'immeuble un peu comme une famille, regroupée autour du sapin, Noël étant la fête familiale par excellence. L'appel aux étrennes est on ne peut plus explicite. (peu de rentabilité de cet immeuble : guère plus de 2000 francs d'étrennes, y dit-elle). (...)

*Au premier janvier de 1997 (je venais d'achever la semaine précédente et n'habitais donc pas encore les lieux), j'avais eu le sentiment que mes étrennes n'étaient pas très bien reçues, ou la décevaient par rapport à son attente.*

Ce système traditionnel - quelque peu archaïque - de rémunération *ad libitum* et pourtant tarifée, hors la loi et pourtant tolérée, entretient un rapport de domesticité sans bornes, incompatible avec la revendication d'un contrat de travail précis, défini par une convention collective. Il est pourtant perpétué. Ce qu'on peut reprocher à ce mode de rémunération déguisé, c'est qu'il semble fabriquer de la dépendance, déformer les relations quotidiennes, les rendre inégalitaires, et parfois produire de l'obséquiosité.

Vendredi 12 février 1999

*Il y a deux jours, revenant le soir, j'aperçois au moment de passer la porte de verre, la lumière rouge diffusant à travers la tenture de la fenêtre de la loge. Image d'une présence chaleureuse, quelque chose de rassurant, comme une ferme éclairée dans la campagne déserte.*

*Depuis quelques jours, le bouton de la commande électrique de la serrure de la porte cochère, sous le passage, est cassée. L'accès de l'immeuble n'est donc plus protégé de nuit. (...)*

Lundi 15 Février 1999

*(...) Assemblée générale annuelle des copropriétaires. (...)*

*Je note au passage la surface des pièces de la loge : Salon : 9 m<sup>2</sup>, Cuisine : 4 m<sup>2</sup>, Salle d'eau : 3 m<sup>2</sup>, Chambre : 6,75 m<sup>2</sup>, Total : 22,75 m<sup>2</sup>. Ce n'est guère large : on se croirait revenu aux mesures de surface des logements populaires des années cinquante. Y réside pourtant un couple avec jeune enfant...*

Dans l'entretien, la gardienne dit qu'elle ne cherche pas autre chose pour l'instant : « J'aime cette loge. C'est petit, mais ça va pour mon mari, pour mon fils. Plus tard, je chercherai peut-être quelque chose d'autre, si quelque chose se présente je ne dirais pas non, j'irais bien. » Elle dispose jusqu'à présent d'une chambre supplémentaire au 6<sup>e</sup> étage, en-dehors de son contrat. Mais elle ne l'utiliserait pas actuellement.

*Mme B., la femme du charcutier voisin [ayant quitté le quartier aujourd'hui], femme acariâtre et agressive comme on n'en fait guère, soutient très fermement la gardienne, l'usage de cette pièce, la qualité de son travail, et le fait qu'il faille la conserver dans son emploi. J'apprends qu'elle est elle-même d'origine portugaise. Un problème est soulevé : la loge consommerait pour plus de 4.000 F d'eau à elle toute seule, alors que le reste de l'immeuble ne coûte pas plus de 23.500 F pour toute l'année.*

Ce problème, récurrent, sera développé plusieurs années durant sans solution, et conduira à poser des compteurs d'eau individuels dans chaque appartement. En définitive, on découvrira un compteur d'eau « oublié » derrière une cloison de l'entreprise située au fond de la cour, et propriétaire de 500%. C'est pourtant la gardienne qui fut soupçonnée en premier lieu, sans doute parce que la précédente avait escroqué le syndic sur les factures et avait été surprise à développer une entreprise de blanchisserie aux frais de l'immeuble, dit-on.

*(...) Elle s'est fait durement reprendre par un copropriétaire, parce qu'elle ne montait plus le courrier 2 fois par jour. Ce serait la gardienne précédente qui lui aurait conseillé de ne distribuer la seconde levée qu'à l'entreprise et non aux particuliers. Elle a été rappelée à ses obligations par le syndic il y a peu. Cet épisode l'aurait fait pleurer, ne sachant qui croire.*

*M. D. rappelle le changement radical du métier, le passage de celui de « concierge, présente 24h sur 24, dimanches y compris » à celui de « gardienne aux horaires définis ».*

*A la question récurrente d'une éventuelle « suppression du poste de gardiennage dans l'éventualité d'un départ de la gardienne » (question n°25), s'ensuit une discussion animée et fournie. Des arguments positifs sont alignés : « elle ramasse un papier dès qu'elle le voit, elle s'est bien comportée lorsque le voleur a essayé de pénétrer chez Mme B., sinon il aurait tout emporté, ça fait une ambiance quand on arrive, de sentir qu'il y a quelqu'un ». Une critique : « elle n'ouvre pas toujours la porte à digicode aux postiers pour qu'ils puissent monter les recommandés », quoique chacun sache que les convocations à cette assemblée générale ont été portées aux étages. Il n'y a effectivement pas de clef PTT à ce digicode. La question posée est rapidement résolue, du seul fait que Mme S., propriétaire des bâtiments industriels de la cour, disposant à elle seule de 500%, « est très attachée » à conserver celle-ci.*

*La question 26 consiste au « déplacement des services généraux » de l'immeuble (commandes de la minuterie, de l'éclairage), qui se trouvent dans la loge. Ils seront placés dans le hall de l'escalier. (...)*

## 4. Les règles

Le règlement de copropriété de l'immeuble a été créé le 22 octobre 1951 et révisé le 22 décembre 1966. C'est ce texte essentiel qui est censé définir exactement le rôle et les obligations de chacun, de la gardienne vis-à-vis des habitants et des copropriétaires, des habitants entre eux, les usages licites ou réprouvés. C'est sur lui que se retourne chacun en cas de litige, même s'il n'est pas toujours observé à la lettre. Dans l'actuel règlement, à la page 23, se trouve une rubrique consacrée au concierge (après « usage de l'immeuble », « usage des parties privatives », et « usage des parties communes ») :

### « CHAPITRE III : SERVICE DE L'IMMEUBLE - CONCIERGE

Le service de l'immeuble est assuré par un concierge qui est choisi par le syndic dont il exécute les ordres.

Le concierge peut être congédié à condition d'observer un préavis d'un mois. Il a droit aux avantages en nature à la rémunération en espèces prévus par la législation en vigueur.

Le concierge habite dans les locaux spécialement affectés à cet effet.

Le concierge maintient en excellent état de propreté et d'entretien les parties communes de l'immeuble, y compris l'entrée et le passage, les vitrages des escaliers, les cuivres de toutes les portes communes et des portes d'entrée des appartements sur les paliers et vestibules, les rampes d'escaliers.

Il entretient la loge en parfait état de propreté.

Il veille à ne pas laisser pénétrer dans l'immeuble des personnes qui pourraient lui paraître suspectes.

Il distribue immédiatement après le passage des facteurs, les courriers qui lui ont été déposés pour les personnes habitant l'immeuble afin de les remettre sans aucun retard aux destinataires ou à leurs représentants.

Il assure l'éclairage de l'entrée, des vestibules des paliers, des escaliers.

Il veille à ce que la porte d'entrée de l'immeuble soit parfaitement fermée.

Il a la garde des clefs donnant accès aux sous-sols renfermant les divers appareils à l'usage de la maison, aux caves communes et aux colonnes montantes.

Il ferme les colonnes montantes quand besoin est. Il doit notamment vider les colonnes d'eau, en cas de gelée, mais il est tenu trois heures avant, sauf en cas de force majeure, d'aviser les copropriétaires afin que chacun puisse s'approvisionner d'eau.

Il doit satisfaire mais uniquement pour les parties communes et aux lieux et place de copropriétaires ou personnes occupant l'immeuble, aux charges de balayage, éclairage et autres obligations de ville et de police auxquelles les personnes habitant la maison pourraient être tenues.

Il doit aviser immédiatement le syndic de tout accident susceptible de nuire à l'immeuble et de toute dégradation ou détérioration dont il aurait connaissance, de façon que toute mesure utile soit prise sans tarder. [Suit le § « charges communes, répartition », etc.] »

Dans la version initiale, cet objet spécifique que constituent les obligations communes et les « parties communes », était défini en termes d'espaces et d'usage, plutôt qu'en termes juridiques, tel qu'aujourd'hui.

Toutes ces obligations sont instructives sur les rapports établis par contrat entre propriétaires, occupants, concierge, et le reste de la cité. Il semble que le texte de ce règlement soit copié d'un règlement-type qui était d'usage courant à l'époque, et donc fort répandu dans les copropriétés nées de la loi de 1935 qui les créait [seuls les indivis existaient auparavant]. Le modèle de résidence qui y est à l'œuvre, celui de l'occupation paisible et bourgeoise, tente de construire la distance entre ménages habitants, la retenue, la tranquillité : une civilité distante.

Enfin, à l'« article trois : concierge », est stipulé :

« Le concierge sera choisi par le syndic dont il sera ci-après parlé, et engagé conformément à l'usage des lieux. Il devra :

1°- Tenir en parfait état de propreté tous les lieux communs de la maison, notamment des vestibules, les escaliers, la cour, les poignées et ferrures des portes d'entrée, les vitrages des escaliers, etc.

2°- assurer l'éclairage des escaliers.

3°- Monter le courrier, les menus paquets qui lui seront confiés au moins trois fois par jour.

4°- Maintenir fermée la porte d'entrée et les portes sur la cour.

5°- faire visiter les appartements à louer ou à vendre occupés ou non, à la demande des intéressés.

Il devra assurer le service des boîtes à ordures et tenir constamment propre le local affecté à leur dépôt.

Son service comportera d'une façon générale tout ce qui est d'usage dans les maisons bien tenues, il sera logé, chauffé, éclairé. Il devra se conformer à tous les ordres qu'il recevra du syndic, son salaire sera fixé suivant les lois en vigueur. »

Vendredi 5 mars

*La gardienne m'a glissé avec le courrier un papillon bleu pour un paquet à venir chercher à la loge, ainsi qu'un avis de lettre recommandée de la poste, non distribuée pour « porte codée ». Il paraît que c'est le règlement des postes, non tenus de monter en étage s'il y a une porte avec digicode, dont ils sont censés ne pas avoir le secret ni la clef.*

En définitive, la surprotection de l'immeuble - présence d'une gardienne et de deux digicodes - tourne au détriment des habitants, modifie le système des relations intérieur/extérieur, et le rapport des services publics aux usagers. Lorsque ces deux protections sont absentes, le service public des postes s'exerce jusqu'à la porte du domicile, c'est-à-dire de l'appartement, faisant des parties communes de l'immeuble un espace public. Ici, c'est au contraire leur caractère privé qui est renforcé, au détriment du service public.

Mardi 23 mars 1999

*L'agent du recensement national a déposé une enveloppe avec les imprimés, et vient les rechercher. D'abord, il n'avait déposé que 2 imprimés individuels, alors que selon la demande même de l'imprimé, je dois en remplir trois. Il m'affirme des caractéristiques de mon ménage et de mon logement qui sont totalement erronées. Il a pourtant précoché un certain nombre de cases. Sur quels renseignements se fondait-il ? Ceux de la mairie ? Ceux de la gardienne ? Ses propres estimations ? Par exemple, il indiquait l'immeuble comme plus récent que 1915, et mon appartement comme disposant d'une salle de bains isolée, etc.*

On aurait là l'impression d'une surveillance de la vie privée des simples citoyens, qui n'est plus opérée par le réseau des concierges + policiers comme autrefois, mais redoublée de ces portraits quasi-inventés, que l'administration utilisera pour guider ses décisions. Il y a comme une intrusion de l'arbitraire, des plus inquiétantes ; au moins une allusion à sa possibilité. La barrière du privé, que nous croyions protectrice et voulions infranchissable sans notre accord, et dont la Constitution nous garantit en principe l'inviolabilité, est en fait bien fragile, bien perméable. La reconstruire chaque jour relève du mythe de Sisyphe.

16 Mars 2000

*(...) Lors du retour, dans la voiture de Mme G., j'apprends que les petites entoureloupes sont monnaie courante chez les gardiennes : la précédente présentait des remboursements pour quatorze peaux de chamois par an. Elle faisait commercialement des lessives dans la loge, qu'elle mettait à sécher dans la mansarde du sixième étage. (...)*

27 janvier 2001

*Depuis un bon moment, la gardienne me demande les timbres - qu'elle aperçoit nécessairement - de mes lettres à provenance lointaine, si je ne les utilise pas, pour sa collection (elle, son mari ?). J'y fais un peu attention maintenant, et elle m'en remercie. Elle s'est donné le mal, de nouveau, d'orner un sapin de Noël au bas de l'escalier.*

*Un jour que j'avais râlé, trouvant un pli d'huissier sous mon paillason, suite à un contentieux aberrant, et croyant qu'elle l'avait laissé monter en lui donnant le code, elle s'était défendue de l'avoir fait. Quelques semaines plus tard, quand l'huissier arrive effectivement un matin, elle me téléphone d'abord pour me demander si elle doit donner le code, puis me passe l'homme en question. Ce faisant, elle a bien joué le rôle de filtre que je souhaitais, et même mieux : en usant de son propre téléphone, elle a permis un échange d'information à distance, de part et d'autre de la barrière, comme une porte plus épaisse. (...)*

25 avril 2001

*De nouveau l'Assemblée générale annuelle de l'immeuble. (...) Il apparaît à un autre moment que toutes les attentes des habitants seraient comblées par miracle si le local habité par la gardienne était libéré... (les conteneurs des poubelles sélectives que nous octroie la mairie vont devenir plus gros, où les mettra-t-on ? comment peut-on trouver la place d'un local à vélos ?) Enfin M. N. se plaint qu'elle le méprise et le traite mal exprès parce qu'il est un homme de couleur, et qu'elle n'est pas là pour recevoir les colis qu'il attend. Il s'avère à la discussion qu'il ne s'agit pas de colis postaux (la gardienne est effectivement présente aux heures de distribution postales), mais de colis arrivant par livreur privé, à des heures qui ne correspondent pas aux horaires de présence dans la loge. Ses précédentes absences font encore peser le soupçon. (...) Maintenant, la gardienne a pris l'habitude de me laisser un message sur mon répondeur téléphonique pour m'avertir de l'arrivée d'un colis à mon attention. Elle évite ainsi de monter jusqu'à ma porte me glisser un papillon sous le paillason. Soit je peux alors descendre le chercher tout de suite (ce qui lui évite de le monter), soit je peux passer en rentrant du travail, avant de monter. Elle pense donc impossible de laisser un colis sur mon paillason, malgré la porte codée, qui révélerait mon absence prolongée. (...)*

Fin mai

*Ai retiré un petit carton publicitaire pour une hypothétique entreprise de dépannage, qui était coincé entre deux baguettes électriques sur le palier : (...) j'ai appris que ce serait un procédé utilisé par des bandes de cambrioleurs pour tester la fréquentation des lieux, et le danger qu'il y aurait ou non à y opérer.*

La présence de ce carton, à cet emplacement incongru plutôt que glissé sous les portes,

atteste tout à la fois de la mauvaise intention et d'une première intrusion dans l'immeuble, malgré ses protections.

*De même, on m'a parlé des signes cabalistiques qu'ils dessineraient à la craie sur le macadam devant la porte de l'immeuble pour indiquer leur visite et son résultat.*

*Effectivement, j'ai vu sortir un jour un homme de notre immeuble, et tracer un signe à la craie sur le macadam au pied droit du porche. Mais il n'avait fait que déposer des dépliants devant la porte vitrée semble-t-il, et ce signe n'était sans doute destiné qu'à son superviseur.*

25 juin 2001

*Discussion avec Mme G. que je rencontre au bas de l'immeuble, à propos de la gardienne : celle-ci lui a ouvertement dit qu'elle avait un contrat d'entretien avec un immeuble voisin, en plus du contrat avec notre immeuble. Ce qui est son droit le plus strict, contrairement à ce que sous-entend cette information, comme une exigence d'exclusivité. (...)*

2002

*Je voulais corriger l'intitulé de mon nom sur la feuille collée derrière la vitre de la loge. La gardienne m'a proposé cette fois-ci de m'appuyer sur sa table de salle à manger pour écrire, donc d'entrer chez elle, rapidement.*

## 5. La loge et les relations du gardien-concierge dans le secteur public\*

Hervé Marchal

Dans son quartier, le gardien est un pivot de la vie sociale ; il est au centre de multiples réseaux et de nombreux micro-univers culturels. Cette position exige de la part des agents de terrain une réflexivité quotidienne afin de répondre aux attentes des locataires tout en se réservant un espace personnel.

### 1. La loge des gardiens-concierges

La loge joue un rôle important dans le réglage de la distance aux locataires. Ce lieu est le théâtre de relations rationnelles dans le sens où elles sont médiatisées par une frontière, soit matérielle (guichet, bureau, plantes vertes...), soit plus symbolique (effets personnels...). La loge est un espace où se centralisent des informations. Une partie des locataires, alors complice du gardien, n'hésite pas à divulguer des informations qui auraient pu échapper à l'agent de terrain. La loge est aussi un lieu de revendications, de réclamations, de tensions... Afin de faire face à la diversité des interactions, le gardien oscille dans sa loge entre des contacts plus informels, plus personnels autour d'un café par exemple, et des rapports - volontairement placés sous le sceau de la distance - qui s'opèrent selon des règles de civilité conventionnelles et impersonnelles.

La plupart du temps, les loges se trouvent sur le passage des locataires ; elles sont visibles, facilement identifiables.

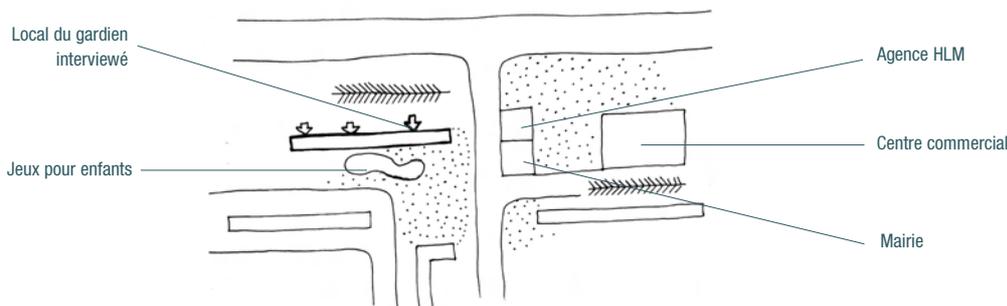
1°. Les loges sont indiquées différemment selon les politiques menées par les sociétés HLM. Certains organismes HLM précurseurs de la reconfiguration du métier de gardien d'immeuble, signalent la présence d'une loge par un panneau sur lequel est écrit « espace d'accueil »

**Loges et gardiens, entre espace privé et espace public, pp. 101 à 123**

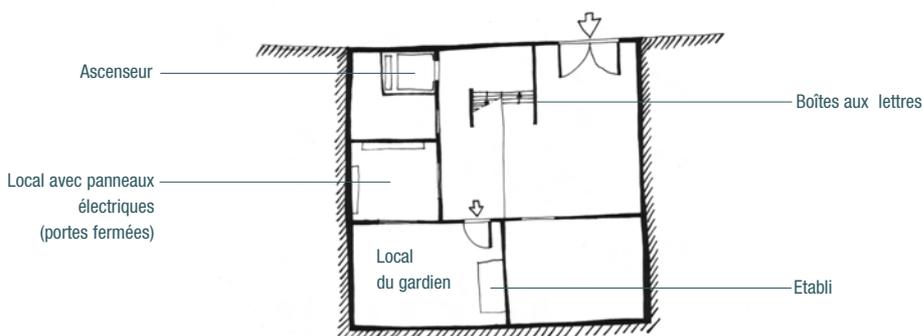
\* Le terrain d'enquête s'appuie sur sept monographies réalisées : cinq entreprises sociales pour l'habitat (ESH), un OPAC et un OPHLM. Les cinq monographies des ESH concernent les régions suivantes : le Nord - Pas-de-Calais, l'Île-de-France, la Lorraine, la région PACA et le Rhône-Alpes. Celle en OPAC s'est déroulée en Lorraine, et enfin celle en OPHLM, dans le Territoire de Belfort. Cf. l'annexe « Tableaux comparatifs, Loges et gardiens du secteur public : France, Italie, Grande-Bretagne » du chapitre 4 de la 2ème partie, pour une comparaison internationale.

ou « bureau ». Les horaires de permanence y sont également signalés (sur la porte d'entrée ou à côté) et lorsque le gardien s'absente, il doit indiquer où il se trouve, sur un petit panneau. La loge est ici en rupture avec les images d'Epinal et se présente comme un prolongement du monde des « bureaux ». Le gardien y dispose d'un véritable bureau, avec du matériel adapté (téléphone, répondeur, minitel, agenda, armoires, fichiers, etc.). Il n'est pas rare que les gardiens y stockent des ampoules de rechange, quelques outils, des produits ménagers parfois destinés aux locataires, des badges pour les portes d'entrée fermées de l'extérieur...

2°. Cependant, dans d'autres cas, la loge se réduit à un lieu d'accueil simple où l'on peut lire à l'entrée « gardien » ou tout simplement « loge ». Souvent, le gardien y dispose d'un bureau ou d'un guichet et parfois d'un téléphone. Parfois même, les loges rappellent directement les loges du concierge d'antan ; petites, sombres et mal situées. Dans certaines loges, les locataires n'ont même pas de chaise à leur disposition, ils s'y arrêtent alors le plus souvent pour informer le gardien d'un problème. De même le gardien y passe peu de temps, si bien que la loge n'est nullement inscrite dans les logiques sociales territorialisées du quartier.



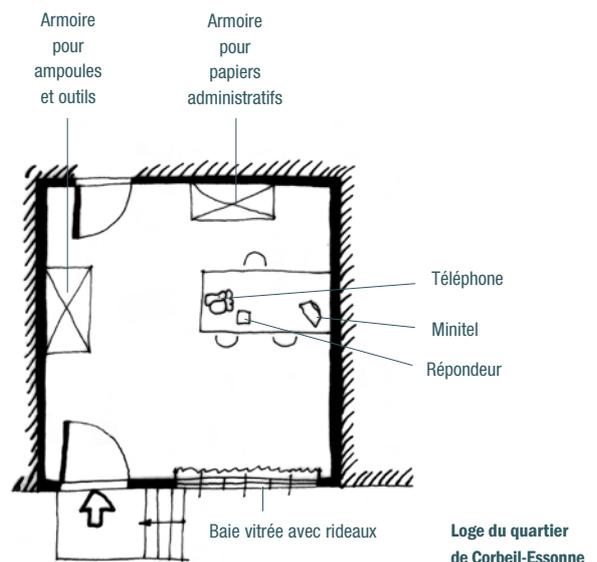
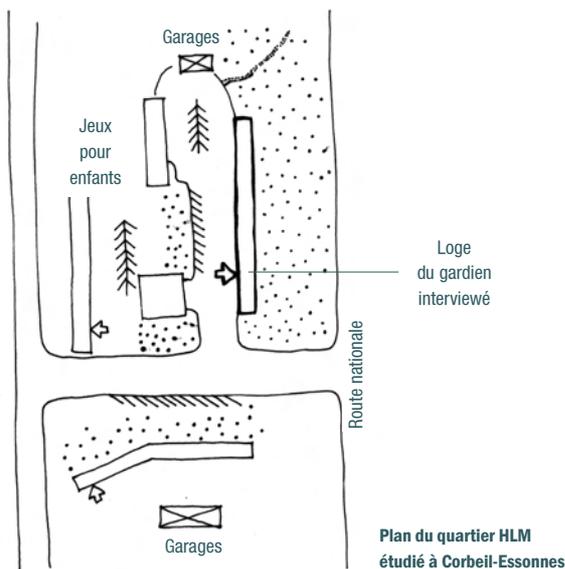
Plan du quartier HLM étudié à Nancy



De nombreuses pièces sont entreposées dans le local du gardien (Nancy)

En fait, il semble que les loges expriment l'écart existant entre les ESH et les Offices Publics (OP). Symboles d'une professionnalisation avancée pour les premières, les loges des gardiens des OP - visitées durant notre recherche - n'ont pas connu de véritable transformation, malgré les discours officiels. Certains OP ont en outre préféré miser sur le développement d'agences de quartier et d'antennes où les gardiens assurent des permanences une à deux après-midi par semaines. Dans ce cas, les agents ne disposent pas véritablement d'une loge mais plutôt de pièces situées au rez-de-chaussée où ils entreposent leurs produits ménagers, de jardinage et bien d'autres objets récupérés ici et là. De tels locaux ne sont pas prévus pour recevoir les locataires : ils sont souvent de petite taille et sans fenêtre.

Pour la majorité des organismes HLM, la loge est vue comme un lieu de rationalisation des relations sociales entre gardiens et locataires. Ceci est d'autant plus vrai que les gardiens sont de plus en plus intégrés dans les stratégies commerciales des sociétés HLM et sont ainsi plus sensibilisés à leurs orientations. Témoins de cette évolution, des panneaux pensés par les organismes HLM sont affichés dans les loges. On y trouve les tâches et attributions du gardien mais aussi des rappels quant à l'importance des règles de civilité dans la vie sociale. Ces cadres muraux, résultats directs des politiques de management, remplacent les plantes vertes ou les posters humoristiques. Parfois, la « froideur » des loges surprend de prime abord. Et lorsqu'on demande aux gardiens pourquoi l'atmosphère de la loge rappelle celle d'une salle d'attente de dentiste, ils répondent que c'est le souhait de leur employeur. La loge est plus pensée sous l'angle de l'efficacité que sous celui de la convivialité. Pour le monde des « bureaux », selon l'expression des gardiens, l'heure n'est plus tant à la personnalisation des relations qu'à leur formalisation. En d'autres termes, plus le métier de gardien est engagé dans une





professionnalisation, moins les agents peuvent s'appropriier leur loge comme ils l'entendent. Par exemple, dans la plus grande ESH de France, toutes les loges se ressemblent, avec les mêmes meubles, les mêmes décorations murales et la même configuration. La loge est ici un espace de travail et non un espace mêlant vie privée et vie professionnelle. Cette tendance touche de plus en plus d'organismes HLM. Cependant, si la loge garde sa vocation d'espace d'accueil, il s'agit désormais davantage d'un accueil formalisé que d'un accueil tacite se développant au gré des situations et des urgences quotidiennes.

Ceci peut paraître contradictoire avec les multiples injonctions appelant à la proximité sur le terrain. Mais c'est oublier que cette proximité formelle - et définie par les directions - s'oppose à une proximité tacite que les gardiens ont toujours connue avec leurs locataires. Cette proximité formelle, conceptualisée, a émergé dans un contexte économique difficile pour le monde HLM. La loge devient un lieu où doit se poursuivre la gestion économique. Si une marge d'incertitude réside toujours entre la théorie des dirigeants et la mise en application sur le terrain, en tant que lieu à l'abri des regards, la loge participe pleinement de la personnalisation des relations entre gardiens et locataires ; certains parmi ces derniers venant s'y confier et y raconter leurs secrets de sorte que les gardiens-concierges détiennent des « savoirs coupables », dont ils sont tenus de garder le secret en raison même de leur position professionnelle (Hughes 1996). La loge est aussi l'endroit où les gardiens-concierges rendent service à certains locataires, comme, par exemple : prendre leurs clés, ce qu'ils n'ont pas le droit de faire à cause des suspicions en cas de vol dans les appartements. C'est également à la loge que les gardiens reçoivent leurs étrennes, sous forme de numéraire, ou de présents.

La surveillance exercée depuis ce lieu n'est pas toujours possible. Si certaines loges avec des baies vitrées jouent indéniablement un rôle central pour surveiller le quartier, d'autres ne permettent pas, de par leur situation ou leur configuration, de disposer d'un regard panoptique. Dans ce cas, le gardien y passe souvent moins de temps et la loge perd de sa centralité. En outre, la loge est évitée par certains locataires ne voulant pas être connus du gardien, ou ayant des dettes à l'égard du bailleur. Les quartiers HLM permettent aux locataires de contourner facilement les loges dans la mesure où les cités ont presque toujours plusieurs



**1. Gardien-concierger responsable d'une tour, disposant plus d'un local que d'une véritable loge. Dans cet espace réduit sans fenêtre, l'agent de terrain n'a pas de téléphone et ne peut recevoir les locataires.**

**2. Cadre typique d'un quartier HLM construit durant les années 1960 sur les bases du fonctionnalisme architectural. Ici, pas de cour fermée, pas de porte cochère, ce qui interdit toute perception panoptique.**

**3. La perception est souvent limitée depuis les loges, en raison notamment des barres et des tours qui interdisent tout regard panoptique sur les quartiers.**

entrées. Par ailleurs, les barres et les tours, même de petite taille, interdisent une vue synoptique des quartiers HLM. Ici, pas de porte cochère ou de porte principale sur laquelle le regard peut se focaliser. Dans certains cas, la loge est excentrée par rapport aux lieux de vie et aux voies de passage, et ce pour des raisons qui tiennent souvent à l'architecture des immeubles dans lesquels il n'est pas toujours aisé d'installer une loge. Par souci d'économies financières, les organismes HLM ont préféré transformer d'anciens locaux, pas toujours adaptés à la surveillance du quartier. En outre, les loges sont assez souvent équipées de rideaux, ce qui réduit le champ de vision.

Le statut de la loge est différent aux yeux des gardiens selon sa proximité avec le logement de fonction. En effet, lorsque la loge jouxte l'appartement de fonction, elle représente un lieu intermédiaire, entre espace privé et espace public. Pris dans un processus de professionnalisation, les gardiens semblent de plus en plus soucieux « d'avoir une vie privée comme les autres ». Dans ces conditions, la porte séparant la loge du logement de fonction, en tant que charnière symbolique entre deux mondes, ne reste pas souvent ouverte. La loge devient ainsi un espace purement réservé à l'exercice professionnel ; d'ailleurs les enfants se font rappeler à l'ordre à la moindre incursion.

Quand la loge est éloignée du logement de fonction, son véritable statut devient manifeste. Il consiste essentiellement en un territoire officiellement défini sur lequel le gardien revendique un certain pouvoir. Il n'hésite pas à se faire écouter, à mettre des distances, à montrer qu'il dispose de compétences. Mais, si avec certains locataires, l'instauration d'une distance est de rigueur, avec d'autres il est plus difficile d'en rester à un cadre strictement professionnel. Au quotidien, et avec l'expérience, les gardiens tiennent à faire de la loge un lieu de centralisation des tensions, des conflits, des problèmes, afin d'éviter un débordement sur la vie privée. La loge peut être ainsi comparée à un espace de réserve, censé absorber et garder les soucis quotidiens.

Le métier de gardien-concierger, et le cas de la loge le montre bien, s'articule autour d'une tension fondamentale entre distance et proximité avec les locataires.

## 2. Les relations avec les locataires

Afin de bien saisir la nature des rapports entre les différents mondes de locataires et les gardiens, il faut considérer l'existence de deux formes fondamentales d'identification : l'identification individuelle « par laquelle l'individu observé est rattaché à une identité unique et distinctive » et l'identification catégorielle « qui implique de placer l'autre dans une ou plusieurs catégories sociales » (Goffman 1988). Alors que les locataires les plus proches des gardiens sont pour ces derniers plus que de simples usagers, les autres sont définis à travers des traits généraux et impersonnels : ils sont en quelque sorte des locataires sans qualité.

### 2.1. La nécessaire distance aux locataires

Hors de l'enceinte parfois inaccessible des sièges sociaux (cf. paragraphe suivant), les gardiens incarnent par excellence la fonction de « tampon ». Ils sont ceux qui sont « *toujours en première ligne* », qui « *absorbent les coups* » ou encore qui « *doivent tout supporter* ». De telles conditions de travail, qui placent régulièrement ce personnel de quartier dans des situations tendues avec des habitants revendicatifs et parfois hargneux, sont de nature à le faire douter de ses propres capacités à « tenir » ou à « résister ». Car en plus des locataires dissonants, il faut sans cesse veiller à « *ne pas se laisser envahir* » ou à ne pas « *se faire bouffer* » par d'autres habitants pourtant moins irascibles, en particulier les volubiles, qui viennent « *raconter leurs histoires n'importe quand* » sans se soucier de savoir si les gardiens sont en service ou non. On aborde ici un aspect central du métier de gardien d'immeuble : l'empiètement sur la vie privée. Les discours insistent alors sur le fait qu'il faut savoir « *garder ses distances* » sous peine de se voir « *envahir* » et de ne pas pouvoir « *souffler* ». Dans ce sens, Jean Marc Stébé et Gérald Bronner ont remarqué que plus le nombre de logements à gérer est important, plus la gestion de la vie sociale devient une tâche désagréable pour les gardiens (Stébé & Bronner 2000).

En réalité, les agents des sociétés HLM développent des « mécanismes de protection », souvent observés dans les métiers du public (Joseph & Jeannot 1995), afin de décider de leur degré de coopération en fonction des usagers et de se protéger en fonction des limites de leur capacité d'intervention. En effet, les gardiens se voient parfois sollicités pour des interventions qui sortent de leur champ de compétences : cela va du conseil à la demande d'aide. Il apparaît, en outre, que plus le quartier dans lequel travaille le gardien est isolé (pas de services de proximité) et habité par des locataires en difficulté, plus le gardien est considéré comme un « sauveur », une « bouée de sauvetage » : « *Il faut voir, il y en a qui sont complètement paumés, heureusement qu'on est là* ».

Par ailleurs, devant la multiplicité des contacts quotidiens, les gardiens s'octroient un « droit de réserve » (Simmel 1990). Pour eux, l'enjeu relatif à la protection des « coulisses » (Goffman 1973) est important car c'est bien dans cet espace protégé que se réorganise la personnalité et que se (re)construit l'intégrité du soi. Et cette dernière est mise à rude épreuve au cours d'une même journée de travail, dans la mesure où derrière la succession des rencontres quotidiennes apparaît un enchevêtrement de cadres de référence. Car l'univers des quartiers HLM ressemble à une « agrégation de segments » en mouvements porteurs de représentations

différentes (Strauss 1992)<sup>1</sup>. A suivre les gardiens au quotidien, on est frappé par le nombre de personnes que ceux-ci peuvent côtoyer au cours d'une seule journée de travail. La fatigue consécutive est d'autant plus importante que le gardien est très souvent en public, et donc regardé et jugé. En outre, il est également important de souligner la diversité de sous-cultures ou de mondes sociaux qui coexistent dans les quartiers HLM, et auxquels les gardiens sont confrontés en permanence. Or, adhérer à de nombreux rapports au monde, véhiculés par des locataires venant d'horizons culturels éloignés est une gageure, voire une aporie sur le plan de la consistance identitaire.

Les cités HLM sont le théâtre d'affrontements, la plupart du temps silencieux, entre les « petits » blancs et les étrangers (ou les personnes d'origine étrangère), ou encore entre les « immigrés » eux-mêmes. Les gardiens-concierges sont souvent pris dans ce jeu « du grand procès des petites différences » (Pinson, 1989) et y participent d'une certaine manière. En effet, les gardiens ont leurs entrées, leurs halls préférés. Ils entretiennent alors « l'esprit d'escalier » (Laé, 1985), en essayant de préserver certaines entrées - notamment celles où habitent les locataires les plus complices et les gardiens eux-mêmes - par l'application d'une plus grande surveillance et la préservation d'un certain état de propreté. Très souvent, les agents essaient d'y installer des locataires « corrects », c'est à dire « calmes » et « respectueux ». Dans certains quartiers, des agents ont réussi, en accord avec leur supérieur, à exercer une forte influence sur l'attribution des logements en vue de préserver leur immeuble des « mauvais » locataires (en général synonymes de familles nombreuses).

## 2.2. Le poids de l'identité

Le fait d'habiter sur place et d'être toujours perçu comme « le gardien » par les locataires, quel que soit le jour, l'heure et l'endroit, se révèle être très pesant. Si bien que certains en sont réduits à faire leurs achats dans un supermarché suffisamment éloigné, pour être sûrs de ne pas croiser de locataires et s'entendre dire : « *Ah, voilà le gardien !* », suivi parfois de doléances. De même, ils sont nombreux à quitter les lieux - ou rêver de pouvoir le faire - dès que l'occasion se présente. Il n'est pas rare qu'une (petite) maison de campagne serve de refuge le temps d'un week-end où il est enfin possible de « décompresser ». La famille, du moins celle vivant à l'extérieur du quartier, peut aussi remplir une telle fonction d'exutoire.

Cette position professionnelle atypique des gardiens est certainement à l'origine de la forte domination de leur identité professionnelle sur toutes les autres, au point de se transformer en une identité totale, qui consiste à être défini par autrui - identité sociale totale - et à se définir soi-même - identité personnelle totale - selon son statut professionnel dans une pluralité de circonstances, dont certaines n'ont rien à voir en principe avec l'activité professionnelle. Cette identité professionnelle se manifeste notamment au cours de la promenade vespérale avec le chien qui est en fait l'occasion de faire une « ronde » supplémentaire avant de « *laisser pour la nuit* » le quartier aux jeunes. Les gardiens n'autorisent que rarement leurs enfants à jouer avec les autres, ce qui a pour conséquence d'introduire au sein même de leur famille un état d'esprit directement lié à l'exercice du métier. L'identification au statut professionnel, qu'elle

1. Il convient, par conséquent, de rappeler que la banlieue-ghetto, supposant une forte homogénéité des locataires, n'est qu'un mythe même si tout ne va pas pour le mieux dans le monde de l'habitat social (Stébé 1999).

2. 23.3 % des gardiens exerçant dans les SA d'HLM (Stébé & Bronner *op. cit.*).

provienne du regard des habitants ou bien du regard des gardiens sur eux-mêmes, recouvre alors la quasi-totalité des segments existentiels : travail, famille, loisirs, repos, éducation, etc. Les agents formulent très souvent cet état de fait en ces termes : « *On est / On se sent gardien 24 heures sur 24* ». Il va sans dire que pour ceux travaillant en couple, le problème se pose avec plus d'acuité encore<sup>2</sup>.

Vivre sur son lieu de travail et y passer la majeure partie de son temps limite considérablement les rapports avec l'extérieur. D'ailleurs, lorsqu'on demande aux gardiens s'ils ont une activité en dehors du « site », la très grande majorité déclare ne pas avoir le temps. On comprend que dans ces conditions, les carences relationnelles avec « le dehors » soient comblées par la présence de locataires significatifs (locataires « relais »), parcimonieusement choisis. Du coup, la rhétorique professionnelle mettant en avant l'importance de la distance aux usagers, pourtant très présente dans les discours, est quelque peu contredite.

### 2.3. Les enjeux des relations amicales

La proximité avec certains locataires n'est pas, dans la plupart des cas, franchement avouée et se révèle de manière furtive lors des entretiens. C'est souvent après avoir abordé la nécessaire réserve par rapport aux locataires que sont évoquées les difficultés à entretenir avec certains des relations uniquement professionnelles : « *C'est vrai que c'est dommage des fois, parce qu'il y a des locataires qui seraient intéressants à voir en dehors du travail.* » Les gardiens déploient alors des stratégies pour se rendre chez des habitants devenus des amis : « *Ah oui, tout à fait, j'ai des amis dans la cité, on va chez eux le soir, toujours, jamais la journée, je n'aime pas aller chez les gens et que ça se voit.* » D'autres font preuve de moins de retenue dans leurs propos et avouent franchement nourrir des relations amicales.

Des complicités plus ou moins fortes existent donc avec certains usagers et jouent un rôle important. Si le « stress » et la « fatigue » engendrés par les sollicitations diverses et le « découragement » consécutif à l'irrespect d'une partie des locataires font partie du quotidien de nombreux agents, toutes les marques de reconnaissance, de soutien et de politesse sont les bienvenues et permettent de « *repartir* », « *d'aller à nouveau de l'avant* ». Les locataires « significatifs » remplissent d'autant mieux ce rôle de « réassureur » qu'ils agissent selon des schémas normatifs proches de ceux des gardiens. De ces contacts rapprochés peut même émerger une définition commune de la situation fondée sur des « grandeurs » partagées (Boltanski & Thévenot 1991).

Toutefois, les rapports personnalisés avec les « clients » restent délicats, et ce pour au moins trois raisons souvent soulignées : 1°. de telles relations peuvent susciter de la jalousie chez d'autres habitants et détériorer l'ambiance du quartier. ; 2°. les locataires proches des gardiens peuvent profiter de cette situation et tenter d'en tirer quelques avantages ; 3°. il n'est pas évident de concilier le rôle professionnel et le rôle d'ami - surtout en cas de litige.

En dépit de ces contraintes, les jeux d'alliances, structurés autour de relations sensibles et immédiates nécessaires au façonnement du soi (Marchal 2001), revêtent une grande importance compte tenu du peu de contacts que le personnel de terrain entretient avec « l'extérieur », mais aussi eu égard à l'impossible instauration d'un esprit d'équipe avec les « bureaux ». Quant

aux relations entre les gardiens eux-mêmes, elles sont rares, et sont même parfois repoussées délibérément, prétextant un argument récurrent du type : « *J'aime pas discuter avec d'autres gardiennes, ça fait concierge, et ça, j'aime pas.* » En outre, la construction d'une réciprocité de points de vue avec les usagers est une condition importante pour développer des liens communautaires réducteurs d'incertitude - tant au niveau des comportements, qu'au niveau de « l'ambiance » sur le « site » - ce qui est loin d'être négligeable pour des professionnels expérimentant régulièrement l'imprévisibilité de certains habitants.

Le développement de liens d'amitié permet de surcroît de dépasser le stade de l'identification catégorielle pour entrer dans le jeu plus intime de l'identification personnelle, où il est enfin possible « *d'être autre chose qu'un gardien* ». L'enjeu est important pour des employés dont le statut professionnel tend à être envahissant. Au cours des relations amicales, la façade attachée au rôle statutaire s'efface pour laisser apparaître une personne singulière qui n'est plus définie selon des catégories sociales globales : « *Avec les vrais amis, je suis Mme Durand avant d'être la gardienne.* ». La complicité avec certains habitants recouvre encore une autre dimension : c'est également un moyen pour les gardiens d'échapper aux stéréotypes de la concierge du XIXe siècle.

#### **2.4. S'identifier aux « bons » locataires**

Les locataires « complices », outre leur rôle de soutien psychologique et partageant le même horizon de sens, servent aussi de supports à une logique de distinction sociale envers certains locataires « dissonants ». Les « cas sociaux », les « assistés » ou encore les « irresponsables » partagent le même cadre de vie que les gardiens, il en résulte une proximité physique, qui, loin de renforcer les liens, peut générer des comportements conflictuels (Chamborédon & Lemaire 1970). Les publics en difficulté, plus ou moins en situation d'exclusion par rapport au monde du travail, rappellent aux gardiens qu'ils vivent comme eux dans des quartiers souvent éloignés des dynamiques urbaines - des centres-villes animés, des lieux culturels... Exprimer leur différence envers les plus démunis est une manière pour les employés des organismes HLM de renforcer l'image positive qu'ils ont d'eux-mêmes, c'est-à-dire leur appartenance au monde de ceux qui travaillent. Ces stratégies identitaires deviennent manifestes par la fierté d'entretenir des relations amicales avec les habitants qui sont « bien » et dont la bonne réputation n'est plus à faire.

La neutralité affichée par les gardiens peut alors recouvrir des différences de traitement. C'est le cas lorsqu'il appartient aux agents d'établir, comme pour le changement d'un linoléum par exemple, un diagnostic et de décider si oui ou non le coût des matériaux sera pris en charge par le bailleur. Profitant de leur relative autonomie, les agents de terrain affectionnent ces moments où ils peuvent faire comprendre aux locataires, notamment « dissonants », qu'en raison de leur attitude « *aucun cadeau ne sera fait* ». Conformément au registre du don et du contre-don, « *c'est donnant-donnant* » disent les gardiens, la nature des liens entretenus sera décisive dans leur choix : « *Pourquoi faire un cadeau à un locataire qui n'est pas sympa et qui n'est pas reconnaissant ?* ». Les locataires les plus proches des gardiens-concierges bénéficient de services que d'autres n'ont pas. C'est le cas également quand le gardien-concierge évite à un locataire de « passer par les

bureaux » pour réparer une porte de garage endommagée. En théorie, le locataire est obligé d'avertir les « bureaux » et d'assumer le coût des réparations. Mais, connaissant bien le gardien-concierge, à qui il rend éventuellement des services (garder les enfants, réparer sa 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. 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.

## 2.5. Les secrets des gardiens-concierges

Les gardiens ont leurs « informateurs » qui leur rapportent les histoires, les ragots. En outre, leur présence continue dans les cités permet aux gardiens de découvrir au hasard des rencontres et des événements ce que les locataires essaient parfois de cacher. Un gardien dira : « *Si je voulais, je ferais divorcer tout l'immeuble* ». Cette connaissance du monde des locataires donne l'impression aux agents de terrain qu'ils tirent les ficelles d'un monde qui leur reste pourtant inconnu à certains égards, certains locataires ne laissant filtrer que peu de choses de leur vie privée. Mais les gardiens ont d'autant plus le sentiment d'être un rouage central de la vie des quartiers que les locataires n'hésitent pas à leur ouvrir la porte, à les laisser entrer et à leur faire des confidences. La détention des « savoirs coupables », entre autres, leur donne de l'« importance », tout du moins ont-ils l'impression que, sans leur présence, le quartier ne « tournerait pas rond ». Cette importance qui leur procure manifestement une certaine fierté, semble venir contrebalancer des frustrations vécues par ailleurs. Nous pensons ici au fait qu'ils n'ont pas le pouvoir de sanctionner les comportements incivils et qu'ils ne sont pas non plus en mesure de contrôler la vie du quartier comme ils le souhaiteraient, notamment en ce qui concerne les actions de certains jeunes habitant les cités HLM.

Par ailleurs, les gardiens-concierges ont une perception décalée des quartiers. En effet, ils sont pratiquement seuls à connaître et à visiter régulièrement les coulisses des immeubles (caves, greniers, conduits divers...), afin de surveiller l'état du bâti. Possesseurs d'un trousseau de clés souvent important, les gardiens-concierges maîtrisent et gèrent tout un domaine invisible et inconnu de la plupart des locataires - exception faite de certains jeunes.

## 3. Relations avec les « mondes d'en haut »

On entend par « mondes d'en haut » l'ensemble du personnel administratif des sièges sociaux et des agences délocalisées. En tant qu'agents de terrain, les gardiens sont plus ou moins étrangers à cet univers administratif. En réalité, les rapports entre le terrain et les « bureaux » sont complexes et ne sont pas sans conséquence sur les représentations que les gardiens ont de leur métier.

### 3.1. Une impossible coordination ?

Notre enquête a effectivement révélé qu'il existe une grande distance entre les « mondes d'en haut » et le monde des gardiens. « *Nous avons un gros problème d'intégration (...) parce que, pour*

*le personnel administratif, je caricature, mais les gardiens sont des cons. Et c'est un grave problème.* » Cette mise à l'écart se concrétise, par exemple, dans le refus de voyager avec le personnel de terrain ou dans les distances prises lors des repas de fin d'année, organisés par les organismes gestionnaires. Le personnel administratif se démarque également du « terrain » en évoquant le thème de la concierge bavarde et curieuse et les images dégradantes des cités sensibles véhiculées par les médias.

Cette position délicate des gardiens face « aux mondes d'en haut » se précise encore lorsque l'on considère l'inévitable écart de perspective existant entre ces deux univers. Si les gardiens définissent leur situation à partir des multiples interventions et obstacles rencontrés quotidiennement, le personnel administratif porte un regard tout autre sur les quartiers d'habitats sociaux. Ce dernier se fonde en effet davantage sur une saisie chiffrée des cités (impayés, taux de vacance...) et sur une vision globale des quartiers, les préoccupations gestionnaires construisant leur mode de définition des situations locales selon un regard statistique. Ainsi, quand les organismes HLM attribuent la persistance de problèmes sur un quartier à des dimensions extérieures : bassin d'emploi sinistré, offre supérieure à la demande, manque d'infrastructures, etc., le personnel de terrain insiste plutôt sur ce qui se passe au niveau local : « *De toute façon, le problème, c'est les jeunes* » ; « *La police, elle ne passe jamais quand il faut. C'est le soir qu'il faut passer, et pas le matin* » ; « *Ici, le problème, c'est qu'il n'y a aucune isolation au niveau du bruit* », etc. Dans ces conditions, la vision des quartiers développée par les gardiens ne rencontre celle des gestionnaires que de façon partielle. Il reste toutefois que si l'aspect local est gommé au niveau des organismes HLM, il peut être évidemment pris en compte lorsque les indicateurs connaissent un trop fort infléchissement sur une cité précise.

### 3.2. Le monde des « haut placés »

Depuis quelques années, l'installation des agences sur les sites n'a-t-elle pas eu pour effet d'isoler un peu plus encore les agents de terrain des directions centrales en les cantonnant uniquement aux unités de gestion locales ? N'ayant dès lors plus accès aux sièges sociaux, le personnel de quartier perçoit les centres décisionnaires comme des « tours d'ivoire » ou des « mondes à part », expressions significatives qui révèlent une frustration supplémentaire engendrée par la mise en place de ces agences périphériques. Il arrive que les agences de quartier soient interdites aux gardiens sous prétexte que l'antenne près de leur immeuble leur est réservée. Alors que la délocalisation avait précisément pour objectif de se rapprocher des réalités vécues sur le terrain et de permettre aux agents de terrain de se sentir plus intégrés, on assiste au phénomène inverse dans la mesure où les agences délocalisées deviennent des obstacles supplémentaires pour accéder aux sièges sociaux. C'est pourquoi certains agents n'hésitent pas à « court-circuiter » l'agence de quartier et téléphonent directement au siège pour certains problèmes. Ainsi, il arrive parfois que le personnel de l'agence, pourtant située au cœur d'un quartier HLM, ne connaisse quasiment pas les gardiens, exception faite du chef d'antenne.

Parallèlement, que ce soit avec le personnel des sièges ou avec celui des agences délocalisées, les probabilités de « faire équipe »<sup>3</sup> sont souvent réduites. Par exemple, les gardiens

3. Si l'on entend par équipe « tout ensemble de personnes coopérant à la mise en scène d'une routine particulière » (Goffman 1973).

n'arrivent pas à s'entendre avec les agents commerciaux des organismes HLM chargés de louer les appartements, ceux-ci ignorant dans la majorité des cas les revendications des agents de terrain. Parfois les tensions sont vives car les gardiens réservent certains logements bien situés à des locataires appréciés et présents sur le quartier depuis plusieurs années. Mais il arrive que l'agent commercial l'ait déjà loué, sans se préoccuper de savoir si le gardien avait trouvé un nouveau locataire. Une telle situation est délicate pour le gardien et stigmatise les limites de son influence au sein de l'organisme.

Confrontés à une telle absence d'esprit d'équipe, les gardiens soulignent les difficultés à « donner leur avis » ou à « se faire entendre ». Et même si la « débrouille » et « l'autonomie » sont des qualités appréciées et revendiquées, il n'en demeure pas moins que cette position inconfortable par rapport aux « mondes d'en haut », qui se traduit par un « manque de reconnaissance » mais aussi par un « manque de suivi », est souvent mal vécue, attendu que « *Sans le soutien d'en haut, ça retombe toujours sur le gardien, (...), et ça c'est dur* ». Seuls certains tirent leur épingle du jeu en profitant de la légitimité consécutive à leur ancienneté, grâce à laquelle ils ont pu tisser un réseau de relations jusqu'au siège social. Mais ces exceptions ne doivent pas cacher le désappointement, voire la colère d'autres qui ne comprennent pas pourquoi, lors de travaux de réhabilitation par exemple, on ne vient pas les consulter : « *Nous, de toute façon, on ne nous consulte pas. On ne nous demande pas notre avis, ils s'en foutent. Pourtant, on est bien placés pour savoir ce qu'il faut ou non. Et qui est emmerdé maintenant ? C'est nous* » (à propos d'un revêtement mural inadapté pour le nettoyage des tags). Ce sentiment d'isolement va souvent de pair avec un rejet prononcé à l'égard des hommes politiques. Il apparaît que les gardiens regroupent dans un même univers « le monde d'en haut », « les politiques », c'est-à-dire tous ceux qu'ils considèrent comme les « dominants »...

### **3.3. Les « mondes » des bureaux**

Les organismes HLM ne sont pas des entités homogènes, mais des organisations complexes avec plusieurs niveaux hiérarchiques. De fait, les gardiens-concierges sont parfois face à ce que la sociologie des organisations a appelé les contrôles croisés.

Il en est ainsi, par exemple, lorsque le chef de secteur lié à l'agence délocalisée est contredit par le président de l'Office sur le rôle des associations. Les agents de terrain ne savent alors plus à « quel saint se vouer ». En effet, pour le chef de secteur en lien direct avec les gardiens-concierges, il ne faut pas donner trop de pouvoir aux associations de quartier, sous peine de voir leurs responsables en profiter sur un plan personnel et de voir les budgets consacrés à un quartier « exploser » si toutes les revendications sont exaucées. Le président, quant à lui, pensant plus à son mandat électoral, cautionne publiquement un accroissement du poids des associations dans les quartiers. Dès lors, les gardiens-concierges sont face à deux consignes antinomiques.

De même, les consignes relatives à la gestion de proximité sont loin d'être univoques, le « relationnel » - tout comme la médiation - étant l'objet de multiples définitions. Entre un chef de secteur, connaissant les difficultés rencontrées sur le terrain, et un responsable du personnel extérieur aux réalités vécues par les gardiens, le regard sur la nécessaire gestion de proximité

n'est pas le même. Ainsi, un gardien peut s'entendre dire par un chef de secteur, ou un responsable d'agence, de se tenir à l'écart de certains conflits, alors que la direction, à travers des stages ou par l'intermédiaire de communiqués officiels, demande explicitement à ses gardiens de faire encore plus de « relationnel », de médiation. De tels cas de figure ne sont pas rares et sont à l'origine de tensions supplémentaires entre les gardiens et leurs supérieurs hiérarchiques.

#### 4. Relations avec d'autres acteurs professionnels

Alors que les opérateurs de la politique de la ville et les acteurs du mouvement HLM en appellent souvent au partenariat entre acteurs institutionnels pour endiguer la dérive des banlieues, force est de constater que dans le cas des gardiens-concierges un tel souhait ne trouve guère d'écho.

La coopération avec le personnel des services de proximité est le plus souvent réduite. En effet, dès leur journée de travail terminée, les personnes travaillant dans les agences locales (HLM, mairie, La Poste, EDF-GDF, police...) soucieuses d'habiter dans des lieux éloignés des cités, quittent rapidement les quartiers HLM. Cette situation engendre de l'incompréhension chez certains gardiens-concierges qui ont alors l'impression d'être « abandonnés », sentiment d'autant plus fréquent que le quartier connaît des problèmes de dégradations, d'actes incivils et ne dispose pas pour autant de tous les services précités. En outre, en raison de leur proximité avec les locataires, les agents de terrain ne cautionnent pas totalement les représentations dévalorisantes véhiculées par les médias à propos des cités HLM, et ils n'adhèrent pas aux clichés portant sur « les jeunes des cités ».

Les relations entre gardiens-concierges et policiers ne sont pas non plus exemptes de difficultés. Beaucoup de gardiens-concierges connaissent inévitablement des moments de solitude dans le quartier, ne pouvant s'appuyer sur aucun soutien immédiat et permanent des forces de l'ordre et ce, même quand les cités sont équipées d'un commissariat ou d'une antenne de police délocalisée. Les gardiens-concierges préfèrent donc ne pas coopérer afin de ne pas être la cible d'actes de représailles et d'aborder chaque moment d'isolement dans la peur. S'allier avec les policiers est donc considéré comme une action risquée, voire suicidaire pour la poursuite de leur activité professionnelle, à moins de limiter considérablement les risques, comme se rencontrer à l'écart des regards indiscrets ou obtenir la promesse des policiers de ne jamais parler d'eux aux locataires interrogés. Mais dans la réalité, de telles micro-conventions, pourtant nécessaires à un partenariat, sont presque inexistantes.

La pratique des gardiens-concierges ne s'accorde pas toujours avec les méthodes policières - qu'elles émanent de la police nationale ou municipale dite de proximité - souvent marquées par une logique répressive alors que les gardiens-concierges cherchent avant tout à apaiser les esprits et à éviter les conflits. Témoin ce gardien-concierge qui avait permis à certains « jeunes » de son immeuble de squatter des caves en échange de quoi ces derniers s'engageaient à ne plus dégrader le hall d'entrée de sa tour. Mais c'était sans compter avec l'intervention des

1. L'antenne HLM comprend souvent une pièce où les concierges peuvent discuter ensemble et où ils disposent chacun d'un « casier » personnel.

2. Entrée d'une agence décentralisée située au rez-de-chaussée d'une « tour ».



policiers qui ont dévasté le squat avec, pour conséquences immédiates, le « tagage » de la loge du gardien-concierger ainsi que des injures.

Enfin, comme nous le verrons, la collaboration avec les services de police est de nature à réactiver les images sociales avilissantes liées à la figure de la concierge d'antan.

Plus encore qu'avec la police, les relations avec les assistants de service social ou les éducateurs sont rares, pour ne pas dire inexistantes. Ceci s'explique peut-être par le fait que les organismes HLM créent de plus en plus leur propre service social. Par ailleurs, si certains agents de terrain sont entrés en contact avec des éducateurs ou des assistants de service social, ils n'en gardent pas le plus souvent un bon souvenir, n'ayant pas réussi à trouver un accord sur la définition de la situation. En effet, lorsque les gardiens-concierges font la démarche de prévenir les services sociaux, c'est souvent pour des locataires avec lesquels ils entretiennent des relations affectives. Or, les professionnels de l'action sociale se placent dans un rapport plus distancié, ancré dans une rationalité administrative. Dès lors, la compréhension devient difficile car les gardiens ne sont pas demandeurs d'une réponse formulée dans des termes d'une logique bureaucratique et impersonnelle. Quant à la reconnaissance de la part des supérieurs hiérarchiques pour ce type de démarches, elle ne semble pas toujours à la hauteur des espérances des agents de terrain. Un gardien nous dira : « *Les assistantes sociales, il ne faut plus m'en parler. Je suis complètement dégoûté. Tu te décarcasses pour t'entendre dire qu'il n'y a pas grand-chose à faire. Et puis nos chefs, ils s'en foutent. Alors pourquoi se démener ?* » Faire appel à des services d'action sociale, c'est en somme beaucoup d'efforts pour peu de reconnaissance, qu'elle soit financière ou symbolique.

## 5. Le gardien-concierger : un professionnel aux compétences multiples

Au fil du temps, le métier de concierger puis de gardien, s'est structuré à partir de tâches précises. Le contenu des formations de gardien d'immeuble recouvre ces grandes catégories de tâches en les précisant, mais surtout en les inscrivant dans des logiques plus « commerciales », autrement dit plus dans « l'air du temps ».

### 5.1. Les principales fonctions du gardien-concierge

Il existe un référentiel du métier de gardien établi par l'UNFOHLM au début des années quatre-vingt-dix et présenté en 1993 (Actualités HLM, Cahier n°16, 1993). Cet outil officiel, destiné aux sociétés HLM soucieuses d'améliorer leur service aux clients en actualisant le métier de gardien-concierge, distingue quatre grandes fonctions : 1. l'entretien courant du patrimoine ; 2. la maintenance technique ; 3. la gestion locative et les relations avec la clientèle ; 4. la gestion sociale et la participation au développement social.

- Premièrement, l'entretien courant du patrimoine comprend : le nettoyage des parties communes ainsi que leur première maintenance (changer les ampoules, les interrupteurs...) ; l'entretien des espaces extérieurs (tailler des haies, tondre les pelouses, enlever les graffitis...) ; le traitement des ordures ménagères (sortie des containers et lavage régulier des locaux) ; le contrôle des travaux de petites réparations ; le contrôle du nettoyage (nécessaire sur certains sites où le gardien est aidé par un ou plusieurs employés d'immeuble) ; l'animation sur le terrain de campagnes de sensibilisation à la propreté.

- Deuxièmement, la maintenance technique consiste à : signaler les panne ; assurer la surveillance technique du patrimoine et la sécurité des installations (chaudières, extincteurs, minuterie, toiture, portes électriques...) ; commander les travaux d'entretien courant et en assumer la gestion (contacter les entreprises, évaluer le montant...) ; surveiller et contrôler les interventions des entreprises extérieures.

- Troisièmement, la gestion locative et les relations avec la clientèle recouvrent : l'accueil commercial et la communication avec les locataires (règlement intérieur, travaux prévus...) ; le traitement des diverses réclamations ; l'encaissement des loyers ; la gestion des mouvements de population (états des lieux entrée et sortie...).

- Quatrièmement, la gestion et le développement social se composent des activités suivantes : faire respecter le règlement intérieur ; participer au recouvrement des impayés (relancer les locataires) ; assurer une surveillance générale accompagnée de prévention, voire de médiation en cas de conflit de voisinage ; participer à des activités d'animation et soutenir des initiatives susceptibles de jouer un rôle dans le développement social du quartier.

### 5.2. Les différents emplois-type de gardien-concierge

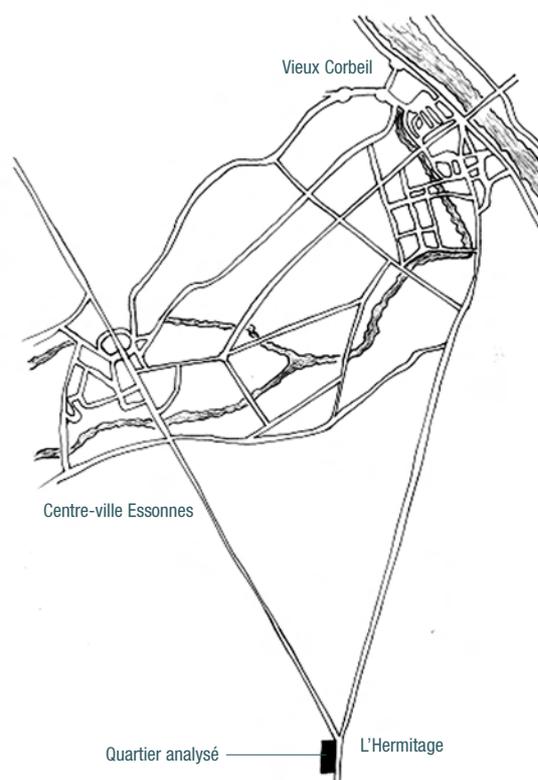
Suivant les orientations de leur employeur et selon le type de quartier dans lesquels ils exercent, les gardiens-concierges connaissent des situations différentes. Afin d'éclaircir et d'ordonner la complexité de cette réalité professionnelle, des emplois-type ont été construits par l'UNFOHLM. Ils sont au nombre de trois : le gardien généraliste, le gérant et l'agent technique de propreté (*ibid.*).

Le **gardien généraliste** comme son nom l'indique, recouvre des activités professionnelles relevant des quatre fonctions dégagées dans le référentiel. C'est donc le profil d'un gardien polyvalent devant assumer l'ensemble des tâches professionnelles constitutives du métier. Selon L'UNFOHLM, son rôle est de faciliter le maintien d'une qualité de vie harmonieuse sur son quartier, en étant à l'écoute des locataires et « en rapprochant les services de l'organisme

des réalités observées sur le groupe immobilier ». En tant que généraliste, il se doit d'intervenir sur l'ensemble des aspects relevant de la vie de l'immeuble et de ses occupants.

Le **gardien gérant** a la charge d'assumer des tâches professionnelles plus centrées sur la fonction locative et sur les relations avec les clientèles. Il exerce donc de manière complète la fonction « gestion locative et relations clientèles ». En revanche, il ne s'occupe que partiellement de l'entretien courant du patrimoine. Le gérant est une véritable interface entre les services de gestion de l'organisme HLM, les entreprises et les clients ; il prend part de manière importante à la logique économique de la société HLM. De même, l'accent est ici plus marqué sur la gestion sociale. Le gérant est donc le type de gardien qui incarne le plus la nouvelle identité professionnelle faisant appel à des compétences de proximité et de médiation.

Quant au gardien « **agent technique de propreté** », il intègre des tâches professionnelles relevant plus de la fonction « entretien courant du patrimoine », relative à l'hygiène et à la propreté. Il s'occupe des abords des immeubles, des espaces verts. Il assure également une maintenance technique régulière, en contribuant à la sécurité des installations. Son rôle est de rendre son site attractif. La gestion sociale ne se distinguant pas de ses autres activités, elle se fait au quotidien durant ses interventions. Même si les tâches relatives à la gestion locative ne lui incombent pas particulièrement, il doit enregistrer et transmettre ses informations et obser-



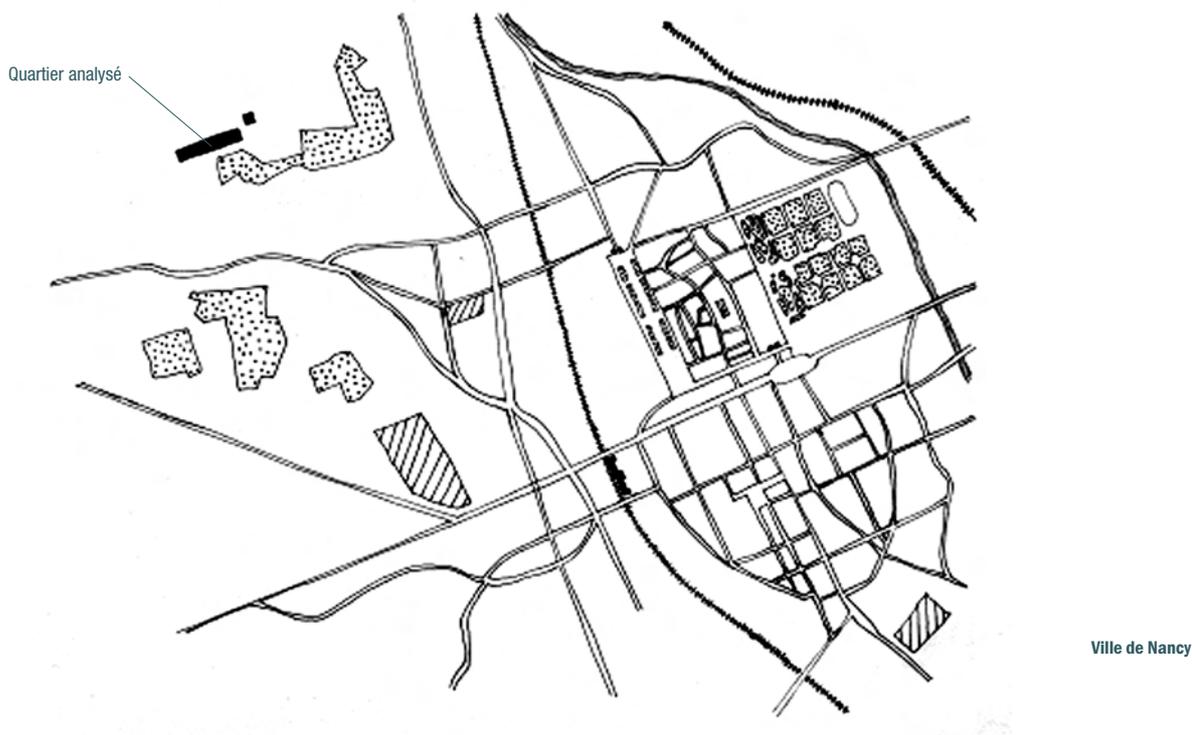
Ville de Corbeil-Essonnes

vations à sa hiérarchie. Suivant les situations, il peut aussi traiter certaines réclamations. Par ailleurs, ce type de gardien peut participer à la mise en œuvre du tri sélectif et sensibiliser les habitants de son quartier à la propreté.

L'application sur le terrain ne se résume pas à un modèle plus ou moins standardisé. D'une manière générale, le quotidien des gardiens reste composé - pour l'essentiel - de tâches ménagères. Mais pour bien comprendre l'évolution de leurs tâches, il est important de se rappeler la structure même du monde HLM.

En effet, d'un côté, on trouve des organismes HLM qui ont poussé assez loin la restructuration du métier de gardien d'immeuble, ce sont pour l'essentiel des ESH. Ici, la loge est devenue un bureau et le gardien une sorte de régisseur voire de gérant, se consacrant à des activités à caractère administratif : états des lieux, paiement des loyers, vérification et chiffrage des travaux effectués par les entreprises, etc., le ménage étant parfois supprimé.

De l'autre, subsiste encore le profil du concierge traditionnel, en dépit des dires des directions du personnel. Le ménage représente l'activité centrale des gardiens, les loges n'étant pratiquement pas bureaucratisées. Quant aux activités plus administratives, elles sont quasiment inexistantes au sein des OPHLM.



## 6. Le déni de la médiation formelle

L'identité du gardien médiateur, qui participe du processus de professionnalisation de cet ancien métier (Bronner & Stébé, 2001), s'impose de plus en plus aux gardiens d'immeuble. Or, à la suite de nos observations, il est possible de dégager un faisceau de raisons pour lesquelles la majorité des gardiens rencontrés observe de la distance à l'égard des tâches de médiation sociale (Marchal & Stébé, 2003). En ce sens, le métier de gardien d'immeuble pose avec une acuité particulière les difficultés auxquelles sont confrontés aujourd'hui les processus de restructuration affectant le service public.

Tout d'abord, il apparaît à la suite de notre étude que les gardiens-concierges refusent de jouer le rôle de médiateur ou plutôt de « martyr » dans le sens où il faudrait se sacrifier pour un ordre social qui ne leur a pas été favorable (à titre d'indicateur, notons que moins de 10 % des gardiens-concierges ont le baccalauréat). Ce sentiment est renforcé par l'impression d'être seuls au milieu des quartiers « sensibles » et les incite à se replier sur leurs activités de « base », telles que l'entretien, la maintenance technique et la surveillance. Cette impression d'abandon est d'autant plus ressentie que durant les relations avec le personnel administratif des tensions sont repérables et induisent des conséquences dans l'interprétation des consignes officielles. En effet, se sentant plus ou moins incompris et même exclus « du monde d'en haut », les gardiens-concierges ne voient pas pourquoi ils participeraient activement à des décisions provenant précisément de cet univers.

Par ailleurs, toujours prégnantes dans nos esprits, les images d'Epinal de la concierge, héritées du XIXe siècle et immortalisées par Daumier, accompagnent subrepticement les gardiens non seulement lors de leurs relations professionnelles - avec le personnel administratif et avec les locataires - mais aussi en dehors dans une multitude de circonstances. Cet imaginaire collectif, insaisissable et dégradant, finit par devenir désagréable. Plus encore que les gardiens, les gardiennes tiennent à se distinguer de tout ce qui se rapporte de près ou de loin à la concierge - les représentations populaires mettant en scène une femme plutôt qu'un homme. La démarcation avec ce que l'histoire a retenu sous les noms de « pipelette », de « cloporte » ou encore de « Cerbère » (Deaucourt, 1992) est d'autant plus affirmée que ces représentations sont fortement objectivées et ancrées dans nos esprits. De cette manière, les mêmes mots reviennent souvent dans les discours : la concierge, « *c'est celle qui papote tout le temps* », qui « *est derrière ses rideaux en train de surveiller* », qui « *espionne* », qui « *guette* » ou encore qui « *se mêle de tout* », autant d'attitudes qui font l'objet d'une désidentification (Goffman 1975) de la part des gardiens-concierges. Plus exposées à l'amalgame que les hommes, les gardiennes n'hésitent pas à rappeler aux locataires qu'elles ne sont pas des « concierges » et vont même jusqu'à refuser certaines consignes formelles, comme, par exemple le port de la blouse. Dans la mesure du possible, parce qu'elles rappellent les pratiques des concierges d'antan à la botte des propriétaires, les dénonciations aux services de police - le plus souvent de « jeunes » - sont très souvent évitées : « *Chacun son métier. Nous, on n'est pas flics, ce n'est pas à nous de faire ça.* »

Délation, disponibilité à toute heure, regards derrière les rideaux, port de la blouse..., tout ce qui rappelle la figure de la concierge d'antan fait l'objet d'un rejet parfois catégorique.



**1. L'entretien des halls d'entrée est une tâche récurrente et rébarbative pour de nombreux gardiens-concierges.**

**2. La mauvaise qualité des sols et des revêtements muraux des halls d'entrée complique souvent la tâche des agents de terrain.**

Or, assumer des tâches de médiation sociale, qui supposent une certaine immixtion dans la vie des locataires, n'est-ce pas justement réactiver cet imaginaire collectif et se rapprocher de cet hideux personnage que fut la concierge ?

Le caractère anxiogène de nombre de quartiers HLM est un autre facteur expliquant le faible engagement des gardiens-concierges dans des tâches de médiation. Même si tous les quartiers d'habitat social ne sont pas comparables, il reste que d'une manière générale, les gardiens-concierges se tiennent à l'écart des conflits surtout lorsque le domaine d'intervention peut leur attirer des ennuis et leur être préjudiciable (conflits entre des « jeunes » suite à des affaires de drogue entre autres). Dans la mesure où ils travaillent et résident sur leur lieu de travail, ils sont naturellement à la merci des représailles. Aussi considèrent-ils que s'interposer entre les protagonistes d'un conflit est une action risquée. Très souvent en première ligne, devant assumer le rôle de « tampon », les gardiens-concierges s'aménagent une sphère de réserve pour « souffler » et évitent de la sorte des situations tendues au coût psychologique très élevé, telles que celles où ils sont censés intervenir en tant que médiateur.

Les gardiens-concierges, en dépit d'une rhétorique professionnelle mettant l'accent sur la nécessaire distance aux locataires, n'échappent pas à des relations plus complices avec certains usagers qui deviennent parfois de véritables amis. Dès lors, il s'avère délicat de s'immiscer entre deux locataires lorsque l'un d'eux est un proche. Non seulement l'agent refuse de prendre le risque de contredire en public une personne qu'il apprécie par ailleurs, mais il ne pourra pas la soutenir, même si elle a raison, sous peine d'être accusé de partialité dans son jugement. En outre, il se peut également que le gardien-concierge soit face à deux locataires qu'il estime, auquel cas, son intervention débouchera inévitablement sur une impasse, attendu qu'il sera forcé de donner tort à l'un ou à l'autre. De ce fait, les jeux d'alliances sont un obstacle important et récurrent à l'application des tâches de médiation sociale par les gardiens-concierges.

En outre, le rôle de médiateur nécessite un engagement personnel que les gardiens-concierges sont rarement disposés à fournir, étant donné que le choix de leur métier n'a rien d'une vocation (95 % des gardiens ont exercé un emploi avant leur embauche). Bien souvent, l'emploi de gardien est consécutif à une période de chômage ; c'est un choix par défaut. Dans ces conditions, il est difficile d'assister à la constitution d'un ethos professionnel qui serait

pourtant nécessaire à l'acceptation de certains aspects inhérents à la fonction de médiateur.

La représentation du gardien-médiateur est encore peu prégnante chez les gardiens-concierges, peu de formations centrées sur le « relationnel » ayant été mises en place. La médiation semble venir heurter un métier encore très marqué, dans les esprits et dans la pratique, par les tâches d'entretien, de traitement des ordures ménagères, de maintenance technique et de surveillance. Ainsi, la majorité des gardiens-concierges se demande comment ils pourraient à la fois s'occuper des poubelles et apparaître aux yeux des locataires comme des médiateurs patentés. Une telle situation est à l'origine d'une césure entre les représentations que les gardiens-concierges ont de leur métier, et les attributs identitaires nouvellement apparus dans les discours des employeurs et des pouvoirs publics.

Enfin, l'activité médiatrice est bien souvent tenue à distance parce qu'elle est considérée comme une activité requérant des compétences spécifiques (en psychologie, en sociologie, en travail social...). Les gardiens-concierges pensent donc qu'ils ne sont pas qualifiés pour exécuter les tâches de médiation, et que celles-ci doivent être confiées à des professionnels, à des experts dûment habilités.

## 7. Profils-types des locataires et des gardiens

### Le monde des locataires

La catégorisation pratique des locataires par les gardiens prend une forme manichéenne en ce sens que les agents de terrain s'attachent à distinguer, d'une part, les « bons payeurs », les « gens propres », les « polis », les « silencieux », « ceux qui ont des valeurs comme le respect de l'autre ». En un mot, tous ceux qui se situent dans le « normal » au sens durkheimien du terme, et d'autre part, les « mauvais payeurs », les « bruyants », « ceux qui ne respectent rien », « ceux qui salissent », « ceux qui éduquent mal leurs enfants », etc.

D'un point de vue plus analytique, on distinguera trois types principaux de locataires : les complices, les dissonants et les passants.

Les **complices** regroupent les locataires avec qui les gardiens trouvent un équilibre, ou un « accord de surface », suffisamment robuste pour résister aux divergences et aux éventuelles tensions. Les interactions avec ce type de locataires comportent peu de risques puisque tout un cérémonial sera appliqué en cas de friction communicationnelle. Parmi les locataires complices, il est nécessaire de distinguer trois sous-groupes dont les rapports avec les gardiens peuvent être nettement différents.

1. Avec les *locataires significatifs*, pour reprendre la terminologie de G.H.Mead (Mead, 1962), les agents entretiennent des relations plus personnelles. La distance instaurée avec la plupart des usagers est ici atténuée, voire inexistante en cas de relations hors-travail.

2. Les *locataires informateurs* sont quant à eux moins proches des gardiens. Ils n'en jouent pas moins un rôle fondamental. C'est grâce à eux en effet que les agents de terrain vont être

informés de tout ce qui se passe sur leur quartier : des derniers ragots aux dégradations commises peu visibles... En fait, plus les gardiens disposeront d'informations précises, plus ils seront crédibles sur leurs « sites » ; de la qualité des informations enregistrées, dépendra la justesse des réponses apportées. En outre, le rôle des informateurs peut s'avérer crucial au moment où les gardiens s'installent sur un quartier, en les initiant, en quelque sorte, à la vie singulière du lieu et à la mémoire collective qui y est attachée.

3. Les *locataires volubiles*, n'ayant personne à qui se confier, trouvent auprès des gardiens des alliés de circonstance. Il peut aussi bien s'agir de divorcés, de personnes déprimées que de personnes âgées.

Ces idéaux-types peuvent évidemment se combiner dans la réalité. Rien n'empêche un *locataire significatif* d'être aussi un *informateur*, voire un habitant *volubile*.

Les locataires **dissonants** représentent les usagers avec lesquels les gardiens n'arrivent pas à trouver une définition commune de la situation. Avec eux, chaque interaction peut se transformer en une joute oratoire. La communication est toujours susceptible d'être perturbée, car tout ce qui relève de la « figuration » - tous les moyens utilisés pour sauver sa face et celle de l'autre - se fixe dans des pratiques habituelles et normalisées ; or, les gardiens ne partagent pas forcément le répertoire de pratiques figuratives de ce type d'habitants.

Parmi ces locataires « difficiles », figurent les *locataires fugitifs* constitués de ce qu'il est convenu d'appeler les « jeunes des cités ». Ils sont fugitifs dans la mesure où ils ne sont pas toujours bien visibles et identifiables par les gardiens. Vivant plutôt la nuit, s'étant approprié des territoires plus ou moins secrets (caves, garages...) et évitant le plus possible les contacts, ils sont aux yeux des agents de terrain des habitants fugaces.

Les locataires **passants** regroupent en fait la majorité des locataires, avec qui les gardiens n'ont qu'assez peu de rapports. Ceux-ci sont néanmoins placés sous le signe de la courtoisie et du respect. En se prêtant aux rituels usuels de politesse, ces locataires sont perçus comme des « gens sans problème » et deviennent même source de reconnaissance sociale puisqu'ils acceptent de jouer le jeu cérémoniel attendu. Ceux qui appartiennent à ce segment peuvent avoir, le cas échéant, les faveurs des gardiens (surveiller le véhicule pendant une absence prolongée, venir en aide pour des petits problèmes pourtant à la charge du locataire, arroser les plantes...). Cependant, contrairement aux locataires complices, l'équilibre trouvé ici reste le plus souvent précaire.

### **Le métier de gardien d'immeuble**

Si le métier de gardien est plus ou moins codifié et formalisé selon les pays, il réside un écart entre les règles officielles et l'activité réelle *in situ*. Ainsi, il est possible de distinguer, six identités circonstanciées recouvrant plus ou moins les identités officielles. Cette ébauche de modélisation est en fait un schéma structural des différentes identités dégagées de manière inductive au cours de notre recherche.

1. Le gardien **éthique** : il se sent responsable de son site, de la sécurité de ses locataires. Il a intériorisé sa mission, il est désireux de participer à des formations pour apprendre ou se remémorer ce qu'il faut faire en cas d'urgence. Le gardien éthique se meut dans une éthique de responsabilité et applique le principe de précaution. Par extension, ce type de gardien est sensible aux problèmes d'environnement ou d'hygiène.

2. Le gardien **bricoleur** : il se distingue par sa fierté de bricoler et d'assumer lui-même le maximum de réparations. Le gardien bricoleur n'hésite pas à intervenir dans la limite du possible. Son identité se structure principalement autour de son autonomie par rapport aux « bureaux ».

3. Le gardien **civique** : on retrouve dans cette catégorie les gardiens qui « éduquent » leurs locataires et qui pratiquent une « surveillance parfois rapprochée » de ces derniers. Les sens du gardien sont constamment en éveil. Les incivilités et les écarts par rapport au règlement sont immédiatement repérés. Le gardien civique affiche au mur des points du règlement ou des conseils pratiques.

4. Le gardien **relationnel** : il est un attracteur sur le site. On vient le voir uniquement pour discuter, il parle facilement aux jeunes. Il pense que tout repose sur le « dialogue ». Sa loge est souvent un lieu de passage et de rencontres. Sur le site, il est chez lui et connaît bien ses locataires : il n'hésite pas à entrer dans les appartements pour boire un café. Le gardien relationnel rend des services et se plaît dans son métier au « contact » des locataires.

5. Le gardien **hygiéniste** : il tient à ce que son immeuble soit propre. Il fait son ménage et ne souhaite pas qu'une entreprise extérieure intervienne à sa place. Il se rappelle surtout des stages axés sur la propreté et applique à la lettre les consignes d'hygiène. L'irrespect des locataires envers la propreté des entrées d'immeuble, par exemple, est mal ressenti.

6. Le gardien **gestionnaire** : il met l'accent sur la gestion ou sur les tâches administratives. Ainsi, quelques-uns s'équipent eux-mêmes en informatique, pour leur plaisir personnel disent-ils, mais ils sont fiers de tenir leur gestion (encaissement des loyers, entreprises, charges locatives, états des lieux...) à partir du support informatique. Leur loge est un véritable bureau : ils se conduisent comme une secrétaire, voire comme un manager, métiers auxquels ils se comparent d'ailleurs facilement.

## Bibliographie

- Actualités HLM** (1993), cahier n° 16.
- Actualités HLM** (1995), n° 558.
- Boltanski L., Thévenot L.** (1991), *De la justification. Les économies de la grandeur*. Gallimard, Paris.
- Briant (de) V., Palau Y.** (1999), *La médiation. Définitions, pratiques et perspectives*, Nathan, Paris.
- Bronner G., Stébé J.-M., Ellena L., Marchal H.** (2001), *Le Gardien-concierge à l'épreuve de la médiation*, Rapport final, LASTES/FNSAHLM, Université Nancy 2, ronéo.
- Bronner G., Stébé J.-M.** (2001-a), *De la concierge au digicode, du gardien au médiateur Approche socio-ethnographique d'un métier en mutation*, Rapport international, LASTES/FNSAHLM, Université Nancy 2, ronéo.
- Bronner G., Stébé J.-M.** (2001-b), « Les gardiens-concierges : d'un métier à une profession », *Espaces et Sociétés*, n° 105-106, pp. 211-228.
- Chamborédon J.C., Lemaire M.** (1970), « Proximité spatiale et distance sociale. Les grands ensembles et leur peuplement », *Revue française de sociologie*, n° XI, pp.3-33.
- Deaucourt J.-L.** (1992), *Premières loges. Paris et ses concierges au XIXe siècle*, Aubier, Paris.
- Goffman E.** (1973), *La mise en scène de la vie quotidienne, t. 1 : La présentation de soi*. Minuit, Paris.
- Goffman E.** (1975), *Stigmata. Les usages sociaux des handicapés*, Minuit, Paris.
- Goffman E.** (1988), *Les moments et leurs hommes*. Textes recueillis et présentés par Y. Winkin. Seuil/Minuit, Paris.
- HLM Aujourd'hui** (1995), n° 38.
- Hughes E.** (1996), *Le regard sociologique*. Textes réunis par J.-M. Chapoulie, EHESS, Paris.
- Jeannot G.** (1997), « Peut-on faire de l'usager un client ? Retour sur l'exemple britannique, in Quelle modernisation des services publics ? » *Les usagers au cœur des réformes*, La Découverte, Paris, pp. 287-307.
- Joseph I., Jeannot G.** (Eds.) (1995), *Métiers du public. Les compétences de l'agent et l'espace de l'usager*, CNRS Editions, Paris.
- Laé J.-F., Murard N.** (1985), *L'argent des pauvres. La vie quotidienne en cité de transit*, Seuil, Paris.
- 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, pp. 29-35.
- Marchal H., Stébé J.-M.** (2003), « Les gardiens du logement social : des médiateurs ? » in *Urbanisme*, n°328, pp.17-21.
- Mead G.-H.** (1962), *L'esprit, le soi et la société*, PUF, Paris.
- Montjardet D.** (1999), « Réinventer la police urbaine », *Annales de la recherche urbaine*, n°83-84, pp. 15-22.
- Pinson D.** (1989), *Voyage au bout de la ville. Histoires, décors et gens de la ZUP*, ACL-CROCUS, Saint-Sébastien.
- Roché S.** (2002), *Tolérance zéro ? Incivilités et insécurité*, Odile Jacob, Paris.
- Simmel G.** (1990), « Métropoles et mentalités » (1903), in Grafmeyer, Y., Joseph, I., *L'école de Chicago. Naissance de l'écologie urbaine*. Aubier, Paris, pp. 61-77.
- Stébé J.-M.** (1999), *La crise des banlieues*, PUF, Paris.
- Stébé J.M., Bronner G.,** (2000), « Figure et métamorphoses des concierges ». *Annales de la recherche urbaine*, n° 88, pp. 95-104.
- Strauss A.** (1992), *La trame de la négociation. Sociologie qualitative et interactionniste*, L'Harmattan, Paris.
- UNFOHLM** (1993), Référentiel des métiers de gardien. *Actualités HLM*, n°16.

## Table des sigles

- AFPOLS** (Association pour la Formation du Personnel des Organismes de Logement Social)
- CEFLU** (Centre d'Etude, de Recherche, de Documentation et de Formation pour L'Urbanisme)
- ESH** (Entreprise Sociale pour l'Habitat)
- HBM** (Habitation à Bon Marché)
- HLM** (Habitation à Loyer Modéré)
- INA** (Institut National d'Assurance)
- OP** (Office Public)
- SAHLM** (Société Anonyme d'Habitat à Loyer Modéré), aujourd'hui appelée ESH.
- UNFOHLM** (Union Nationale des Fédérations d'Organismes HLM)

# Annexe 1 à la 1ère partie : journal de L.

(gardienne d'immeuble du secteur privé)

*L'équipe de recherche a demandé à L. si elle écrirait son journal de gardienne d'immeuble pendant un mois ou deux. Après avoir exprimé ses craintes de ne pas savoir accomplir cette tâche d'écrire, elle a accepté avec un certain plaisir. Elle a relu son journal qui se déroule de septembre 2001 à janvier 2002 avec sa fille de 11 ans, brillante élève de 6e, qui a corrigé des fautes puis nous avons revu l'orthographe et la ponctuation en respectant sa forme d'écriture (notamment majuscules et souligné de certains mots).*

## **Samedi 15 septembre 2001**

Cher Journal, voici deux jours que la demande m'a été faite. De toute façon, je ne pouvais dire non à notre chère Roselyne. J'ai toujours pensé que ça serait bien de tenir un journal, mais je n'aime pas parler de moi et surtout écrire. Mais voilà qu'à la veille de mes quarante-quatre ans je me mets à écrire un journal. C'est sûr, ça n'est jamais trop tard. Que pourrais-je bien raconter de la vie d'une gardienne d'immeubles et femme de ménage ? Ce n'est pas rose tous les jours... Je te promets que dimanche j'aurai un peu de temps pour commencer à te raconter ma vie.

## **Dimanche 16 septembre :**

Journée calme et de repos ? Pas vraiment car nous avons changé les vêtements d'été contre ceux d'hiver. Descendre plusieurs fois dans la cave ce n'est pas de tout repos. Tout ça parce que la maison manque d'espace. Bien que la loge ne soit pas trop petite.

## **Lundi 17 septembre**

Voilà, c'est le jour de mon anniversaire. Une année de plus, on ne me l'a pas fêtée. Je n'aime pas beaucoup le fêter. Quand au travail c'est triste, les gens n'ont aucun respect. Les temps sont durs. J'ai essayé de trouver une loge à B.(une compatriote) et pour la deuxième fois, je ne garde pas d'espoir.

## **Mardi 18 septembre**

Comme d'habitude. Les entrées lavées, aspirées et le courrier distribué. Au 48 (l'immeuble voisin), les gens dans l'ensemble sont très propres, voilà deux mois que je m'en occupe. Ils ont l'air d'être quand même plus sympathiques que ceux de mon immeuble. Ah, le gérant, Mr C. m'a téléphoné pour savoir si je serais là cet après-midi. J'ai dit non, je travaille quand un peu à l'extérieur, car sinon on n'arriverait pas à joindre les deux bouts. Je pense que bientôt il va venir nous rendre visite, ça sera l'événement, il passe si rarement ! Je crois qu'il viendra constater un peu les grosses taches du 5e étage ainsi qu'au 6e et 4e étage, le vieux bureau et une vieille télévision qui traînent sur les paliers depuis bientôt trois semaines, aussi verra-t-il les travaux qui ont été faits dans la cour que je trouve très bien faits. Les ouvriers sont adorables.

## **Mercredi 19 septembre**

Journée des enfants mais bien sûr sans oublier le courrier, poubelles et les entrées. J. (enfant de l'immeuble) était chez son psychologue avec sa mère. Jo.(ma fille) elle, est partie le matin à l'école, elle a des cours tous les mercredi jusqu'à midi et demi ; l'après-midi, repos puis devoirs. L'année scolaire vient de commencer. Elle ne fait plus de concours de danse, c'était beaucoup trop stressant. A la place, Jo. a choisi le dessin. Activité qu'elle me réclamait depuis trois bonnes années. Hier, elle a commencé son premier cour. Elles sont deux. A sa grande surprise, on a rencontré A. une copine de danse. Ce sont les deux seules débutantes. Elles seront chouchoutées.

## **Jeudi 20 septembre**

Journée triste sans soleil. Le matin comme d'habitude, ménage et courrier. Ah, j'allais oublier ! Mr. P. du 48 est venu me voir pour que je lui garde son courrier, il paraît que ce monsieur est un très grand professeur. Je l'ai su par le conseil syndical du 48, Mr. M.

## **Vendredi 21 septembre**

Rien. Train-train.

## **Samedi 22 septembre**

Courses. Lèche-vitrine du côté de Vincennes. Achat d'une partition de piano.

## **Dimanche 23 septembre**

Repos total, petite promenade au bois de Vincennes dans l'après-midi en compagnie de B.

## **Lundi 24 septembre**

Les travaux dans les égouts de la cour ont démarrés.

## **Mardi 25 septembre**

Continuation des travaux dans la cour. Au 48, Mr M. (copropriétaire et membre du Conseil syndical) est un gentil enquiquineur. Voilà on ira ensemble changer les ampoules des lampadaires du jardin, ceci samedi après-midi. Il aurait pu y aller tout seul, mais voilà il faut être gentil et tout le temps disponible et avec le sourire.

## **Mercredi 26 septembre**

Journée des enfants. J. a démarré le conservatoire. Il avait très peur. Finalement, tout s'est bien passé. Il est revenu content.

## **Jeudi 27 septembre**

Rien

## **Vendredi 28 septembre**

Jo. a commencé aujourd'hui son premier cour d'anglais

car elle a choisi l'allemand en première langue, mais l'anglais est vital et pour ne pas oublier, elle prendra des cours une fois par semaine. Depuis, il y a eu la messe de la rentrée scolaire.

#### **Samedi 29 septembre**

Courses et ménage à la maison. Jo. a changé de professeur de danse classique, nous revenons donc au conservatoire trois ans après avoir quitté Françoise. Niveau trop faible. Maintenant, on quitte Jacqueline. Cadence trop soutenue. C'est dur de trouver le juste équilibre mais avec tous les concours pendant trois ans, c'est difficile pour Jo. qui vient d'avoir onze ans et demi, en plus de tous les devoirs de sixième. Oh, elle était heureuse d'avoir repris sa danse qu'elle aimait tant !

#### **Dimanche 30 septembre**

Journée de tris, paperasses donc rangement et même classement. On prépare la commande (produits d'entretien) avec L.(ma nièce) pour le 48 (immeuble voisin dont elle est gardienne).

#### **Lundi 1er octobre**

Jour de routine.

#### **Mardi 2 octobre**

Mme Y. était fâchée car je lui avais dit que je quitterais peut-être ses parents (ménage) vu que j'ai le 48, ça me ferait trop d'impôts à payer.

#### **Mercredi 3 octobre**

Suite du feuilleton... J'ai appelé les parents de Mme Y pour leur dire mes intentions. Très en colère, ils veulent m'obliger à rester chez eux. Je leur ai répondu ou bien c'est comme je vous ai dit ou je pars. J'ai été très déçue, leurs propos furent très blessants.

#### **Jeudi 4 octobre**

Mr et Mme Z. (parents de Mme Y.) hier soir, ils ont téléphoné à ma nièce pour qu'elle vienne chez eux pour travailler à ma place (tout ça sur mon dos) : la confiance règne ! Ah les ordures dans l'immeuble rue Jeanne d'Arc ! Venons au fait. Eux aussi sont exigeants : je serai obligée désormais de me lever à 5h du matin juste pour sortir les conteneurs à chaque matin, ceci trois fois par semaine pour gagner mille francs par mois, c'est pas cher payé ! Que c'est dur d'être une gardienne ! Et par dessus le marché on vous prend pour une idiote, c'est la bataille constante et ça me mets hors de moi. Quelle drôle d'époque on vit !

#### **Vendredi 5 octobre**

Le chèque des impôts est fait, il ne faut pas l'oublier celui-là sinon les ennuis commencent.

#### **Samedi 6 octobre**

Mme P. (amie portugaise de Madère) nous a invité. Nous avons accepté.

#### **Dimanche 7 octobre**

Visite chez nos amis, ce fut un très bon repas. C'était

très sympathique. Ils ont un très bel appartement et l'ont acheté dans un très bel immeuble dans le XII<sup>ème</sup> arrondissement dans la rue de Charenton.

#### **Lundi 8 octobre**

Routine, toujours routine, mais M. [son mari boucher] n'est pas content de son travail, on l'envoie à droite et à gauche. Il en a vraiment marre.

#### **Mardi 9 octobre**

Dans son boulot, M. se fâche avec le chef et part, il abandonne le travail.

#### **Mercredi 10 octobre**

Au 48 tout va bien pour le moment. Ce matin, le monsieur qui nettoie le vide-ordure est venu. Je lui ai fait signer le cahier de passage (renseignements sur l'heure d'arrivée, l'heure de départ, etc... cahier de loge)

#### **Jeudi 11 octobre**

Ah, jeudi dernier les E. ont descendu la vieille télévision et Mme E. que je qualifie d'antipathique devient gentille après que son livreur nous a laissé de gros cartons dans l'entrée de l'immeuble que j'ai sortis. Evidemment, même si cela n'est pas travail, gentiment on le fait. Mr. C. le gérant est finalement venu hier pour vérifier ce qui ne va pas. Après la présentation de ce qui ne va pas, la petite conversation arrive. Et à mon grand étonnement il m'a dit que les gens sont comme ça partout, moi je trouve qu'il exagère quand même ! Car les locataires pour le 50, il peut les choisir car il y a de grosses demandes. Tiens, pas plus tard que tout à l'heure, Mme I. me demande si je n'aurais rien pour elle. (Car elle, ça fait plus d'un an qu'elle attend). Elle rêve d'habiter au 50. C'est vrai qu'il est beau notre immeuble et que j'ai des propriétaires adorables. Quand je suis venue il y a sept ans, c'était un seul propriétaire, maintenant j'en ai trois. Les deux pères R. et les S.(qui étaient avant des locataires). Mais mes locataire ça laisse à désirer... certains. Je pense que depuis un certain temps ils ont changé d'avis sur les gardiennes, au moins j'espère. Si l'on devient gardienne, il ne faut pas penser que nous autres sommes idiots (ou idiots). Et je parle au nom de tous les gardiens ! Si l'on devient gardienne, on considère que c'est parce que ça comporte des avantages. De toute façon, on ne le devient pas par plaisir. Or, parmi tout ça, il y a ceux qui finissent par aimer ce qu'il font, d'autres n'y arriveront jamais, mais de toutes les manières, nous les Portugais, on aime réussir, c'est comme un devoir car il faudra un jour partir là-bas même si son enfant reste. (Ceux-ci adultes bien évidemment). Sinon, on attend. Car je parle pour moi. Si Jo. ne veut pas partir, je la comprendrai, mais je suis patiente, j'attendrai.

EXPLOIT : j'ai beaucoup écrit, c'est peut-être Marie-Antoinette et Roselyne qui m'ont motivée. Enfin, j'écrirai un peu demain.

#### **Vendredi 12 octobre**

Belle journée bien ensoleillée. Ce matin, en faisant le 48, je rencontre Mme R. (conseil syndical). Femme

douce et adorable, on a parlé d'un problème d'électricité du 6e et du jardin. On a parlé aussi des enfants car elle a son fils dans la même école que la mienne et ils ont tous les deux le même âge.

#### **Lundi 15 octobre**

Voilà que depuis vendredi je ne raconte rien. Mais aujourd'hui, je vais vous parler un peu de ma locataire du 3e étage (Mme D.) Elle me fait toc-toc. Je vais vous parler aussi de notre chère R. de Villanova sociologue que je qualifierais de gentille, calme et très intelligente mais, l'air de rien, d'une extrême curiosité. Revenons à ma charmante locataire : pourquoi a-t-elle fait toc-toc ? c'était pour afficher dans le tableau d'affichage un mot pour annoncer la fête des vingt ans de sa fille D. Elle avait l'air embêtée car la dernière fête qu'elle a donnée, les propriétaires étaient là. Alors elle m'a bien chargée d'appeler les R. (propriétaires) cette fois-ci (presque imposé) pour leur dire d'aller à la campagne pour le week-end (ce qu'ils font assez souvent). J'ai donc appelé Mme R., de plus, je devais lui parler des personnes qui viendront prendre des mesures chez elle car je possède les clefs de son appartement. Elle aura de la chance, la petite D. pourra faire du bruit car les voisins du dessous ne seront pas là, ils iront à la campagne comme ils en ont l'habitude (je parle toujours des propriétaires bien sûr).

#### **Mardi 16 octobre**

Cher journal, après le bureau et la vieille télé qui sont restés sur le palier plus de trois semaines, voilà que, au quatrième, il y a à nouveau un lit de grand enfant depuis trois jours. Mais la plus importante nouvelle de la journée, c'est que Mr X (désormais je l'appellerai ainsi car j'ai déjà parlé d'elle et je me suis bien trompée à son sujet. Quoique je me suis toujours méfiée de ses grands sourires jusqu'aux oreilles, ça devait cacher quelque chose). Bien sûr, elle a interdit à sa femme de ménage de parler ; tout ça car je pense qu'elle me connaît bien Mme X ! Elle a dû se dire que la gardienne allait dire à cette pauvre dame de ne pas se laisser faire. Premièrement Mme X. ne déclare pas sa femme de ménage. Deuxièmement, elle lui donne que 50f de l'heure alors que le tarif habituel est de 60 ou 65 voir même 70f de l'heure. Troisièmement, même si c'est le jour que la femme de ménage doit venir, mais que Mme X a envie de se promener au bois, ce n'est pas grave. La femme de ménage repartira d'où elle vient et Mme X. ne débourse pas un sou, or nous, au milieu de tout ça on a toujours nos frais et il faut manger ! On dit que l'esclavage est fini, sincèrement, je ne le pense pas et je trouve que c'est trop injuste. Mais enfin, les auteurs de tout ça sont toujours les mêmes : ceux qu'on appelle « les nouveaux riches ». Phénomène que j'ai remarqué depuis que j'habite à St Mandé. Parce qu'on a de l'argent, on se croit tout permis. Ainsi va la vie...

A.G. est une dame portugaise, et aussi une gardienne. Elle habite dans l'immeuble à côté de la Sécurité Sociale. Aujourd'hui, elle m'a téléphoné pour me remercier de lui avoir trouvé des heures de ménage pour sa nièce qui venait d'arriver en France pour la première fois. *[Cette phrase a été écrite en portugais alors que*

*tout le reste était en français]*. La dame roumaine est là depuis deux ans (femme de ménage de Mme X.), si j'ai bien compris. J'ai eu de la peine pour elle ce matin : en attendant sa patronne qui ne venait pas, elle pleurait car elle a sa fille en Roumanie et elle voudrait la faire venir en France mais la pauvre n'a pas assez d'argent. Du coup, pendant un instant, j'ai pensé à mes débuts, moi aussi (moins durs, c'est sûr, pas roses non plus). Mais sur ce thème, j'aurais long à dire. J'ajouterai un seul mot : ça m'exaspère. F. c'est son nom, j'ai promis de l'aider et je pense pouvoir le faire. Je connais des gens qui veulent une femme de ménage mais cette fois-ci déclarée bien sûr. Eux ont les moyens et la classe.

#### **Mercredi 17 octobre**

J'ai mal dormi cette nuit ; je me suis réveillée pendant la nuit en pensant à F. et son histoire ; comment peut exister tant de luxe chez certaines personnes et tant de pauvreté chez d'autres.

Une bonne gardienne est tenue au secret professionnel, pareil que le prêtre. Bien sûr, on se doit d'écouter et rien dire. Avoir la gentillesse, être serviable. Bien sûr, quand on est intelligent on sait très bien qu'une gardienne sait beaucoup de choses, des fois plus qu'on devait. Parfois on se trouve là tout simplement. C'est vrai, des fois j'évite de parler Mme Y ; elle, je ne l'écoute plus tellement, elle dit des choses sottes. Mr Z. c'est son père, lesquels, sa fille les prend vraiment pour des vieillards sans défense. Or, je les trouve plus en forme qu'elle-même. Alors hier, elle a essayé de m'intimider. Elle descend bien bas Mme Y. vu « la classe » qu'elle prétend avoir (ce sont ses propres mots).

« Laura, vous ne voulez pas travailler chez mes parents, eh bien, j'irai dire dans tout le quartier que vous ne voulez pas être déclarée ». Je lui ai répondu : Je ne cherche pas un autre travail, si je quitte vos parents c'est pour ne pas payer des impôts en plus non merci ! Le travail que je possède me suffit car mon but c'est de ne pas dépasser un certain barème. Ce que je n'ai pas compris, c'est pourquoi elle veut à tout prix m'obliger à rester. (Car les femmes à la recherche d'emploi, malheureusement, ça ne manque pas). Moi, je pense que Mme Y. serait contente que je lui fasse pitié. Il n'y aurait que comme ça qu'elle serait gentille avec moi. Faut pas croire, j'ai ma fierté et je me débrouille bien. Et ça, ça ne lui plait pas ! je pense qu'elle est un peu raciste Mme Y. car elle a ajouté : « de toute façon, c'est des gens comme vous qui mettent notre pays en ruine. » Alors qu'elle sait très bien que c'est faux. Ça fait quatre ans que je la connais et que je lui fais ses quatre volontés, mais il y a des moments où on en a assez.

Mr. Z son père, j'ai du respect pour eux, même que l'autre jour lui aussi a été assez agressif. Enfin je comprend que nous tous parfois on a des moments de colère. Je ne veux pas croire encore que lui aussi est raciste même si je commence à avoir des doutes... La vie est une bataille difficile et permanente, il faut avoir du courage pour l'affronter.

#### **Jeudi 18 octobre**

Journée de routine

### **Vendredi 19 octobre**

J'étais cet après-midi chez Mme Y ; bien sûr après tout ce qu'elle m'avait dit mardi dernier, elle me dit le bonjour avec le sourire. Plus tard, elle part car rendez-vous oblige, gentiment avant de me quitter, celle-ci me recommande de bien brancher l'alarme. Or, mardi dernier énervée bien sûr, je l'avais oubliée. Je ne l'ai pas encore quittée parce que, au bout de quatre ans, je commence de bien la connaître mais parfois c'est rageant toute cette agressivité. C'est un sacré personnage Mme Y, que je pense fragile psychologiquement ; avec plein d'argent mais malheureuse.

### **Samedi 20 octobre**

Journée très pluvieuse. On a regardé les info de 20h et quelques, puis Star Academy

### **Dimanche 21 octobre**

Encore de la pluie ce matin. Journée tranquille. A midi la maman de J. nous a fait toc-toc pour nous dire que demain il n'y aura pas école. Une demie-heure plus tard Mme G. au 7<sup>e</sup> étage (qu'on appelle Mamie) est venue nous emprunter la perceuse pour Papouf (son mari) car ils font du rangement dans leur appartement.

### **Lundi 22 octobre**

Ce matin en distribuant le courrier j'ai sonné chez Mme X. ; c'est son époux qui a ouvert. Je lui ai demandé s'ils étaient contents de leur femme de ménage (la dame roumaine). Sans hésitation, il m'a dit oui... Alors je lui ai dit que j'avais un travail pour elle. Or, il m'a répondu tout de suite qu'elle ne cherchait pas de travail car tout son temps était complet alors qu'elle m'avait demandé. Je me demande pourquoi ils n'aiment pas aider les gens. Et pourquoi ils ont peur que je sache des choses, de toute façon, je sais déjà beaucoup. Parfois je préférerais ne rien savoir. Mme C. est venue ce midi (une ancienne locataire) car on lui garde encore des petites choses car je possède un endroit vide. Alors je lui ai proposé de garder des choses qu'elle voulait conserver pour le studio de sa fille M. Ce sont des amis du propriétaire depuis longue date ; des gens adorables. Son mari, bel homme, grand, élégant et intelligent, est professeur en sciences politiques. Mme, quand à elle, humble et très généreuse, a un cœur d'or. Les C. je les regrette vraiment car de plus ils sont d'une extrême gentillesse. Mon immeuble change. Avant, tout le monde était respectueux. Mme C. vient me voir pour discuter un peu, je me rends compte qu'il y a encore des gens bien. C'est un proverbe qui dit : « Bonne renommée vaut mieux que ceinture dorée ». Encore heureux que je connaisse beaucoup de gens affables, qui ont de l'estime pour nous les gardiennes. Peut-être que je me répète mais toutes les histoires que je vous raconte sont vraies, c'est mon quotidien, j'aimerais pourtant n'écrire que de belles choses sur les gens et sur moi bien évidemment ! Mais c'est impossible, le monde va mal. Et depuis le 11 septembre après les attentats de New York, la guerre contre les Talibans, la maladie du charbon, ainsi que toutes ces fausses alertes à la poudre blanche, même en France. Cela montre un peu comment va le monde. La méchanceté et la bêtise de l'homme nous perdra un

jour.

### **Mardi 23 octobre**

Au 48, tout a l'air d'aller. Les gens sont polis et discrets. Le technicien est venu pour l'ascenseur. Il y avait un petit problème de porte. Je lui ai demandé pourquoi il n'y avait pas de bouton de pause pour pouvoir passer l'aspirateur sans bloquer la porte avec le pied. Ils vont faire un devis pour le fameux bouton. Cher journal, je ne vous ai même pas raconté comment j'ai trouvé le travail du 48. Ce fut très simple. Je connaissais déjà Mme M. car son fils était dans la même école que ma fille et on attendait nos enfants devant l'école et comme leur immeuble est collé au nôtre... Entre voisins déjà bien avant on se donnait le bonjour. Avant, ils ont toujours eu une gardienne (une dame yougoslave) qui est partie l'an dernier à la retraite. Puis ils ont pris une entreprise de ménage. La gardienne partante avait une grande amie. Celle-ci a souhaité que cette amie soit engagée dès son départ. Mission impossible car la moitié des gens de l'immeuble ne voulait pas de gardienne (je pense) que c'est tout simplement pour des raisons économiques. Après qu'ils aient pris l'entreprise pour une année d'expérience tout le monde n'était pas satisfait de leur prestation. En parlant avec Mme M. (la conversation est venue) et j'ai disposé mes arguments. Un mois plus tard, j'étais engagée. Nous voilà en octobre et j'aurais dû être engagée à partir d'août, donc officiellement je ne suis toujours pas engagée. J'attends mon contrat de travail. Et là, ça sera officiel et pour l'occasion je pourrai faire un courrier personnalisé pour pouvoir les remercier de m'avoir choisie. Car pour le travail, je me suis toujours bien débrouillée pour en avoir, mais compte tenu de la concurrence et par politesse, je me dois de le faire. Mon contrat va bientôt arriver car Mr M. m'a dit qu'il avait fait passer une circulaire en demandant à tous s'ils étaient satisfaits de mes services. Mr M. a la réponse et m'a dit en souriant qu'ils étaient tous d'accord.

### **Mercredi 24 octobre**

Journée des enfants. Je suis allée acheter les produits d'entretien pour l'immeuble, courses que je fais tous les six mois à peu près. Mr M. du 48 a mis une plaquette (pour la gardienne, sonner au 50). Bien sûr avec moi, ils peuvent avoir tous les services de la gardienne en leur coûtant moins cher. Je pense que c'est la raison pour laquelle on m'a choisie.

### **Mardi 27 novembre**

Voici un mois à peu près que je n'écris plus. Pourtant on a toujours des choses à se dire, mais l'hiver est là, les journées sont tristes et courtes. Au 48, je crois qu'en règle générale, ils sont contents de mon travail. Le contrat, je l'ai signé au début du mois. Pour le moment, tout va bien de ce côté-là. Or, il y a toujours des entreprises qui viennent. Je suis plus souvent dérangée au 48 qu'au 50, sinon c'est toujours la routine : aller à la porte chercher le courrier, le distribuer tous les matins... Ah finalement c'est le facteur qui le distribue au 48. De ce côté-là, ils font comme avant, au temps de l'entreprise. Il se servira de sa clef bientôt, car, pour le moment, il

sonne chez les gens. On attend toujours le serrurier. Et aussi un autre serrurier pour le groom du portail. Ils sont longs à venir.

F. est très contente de travailler au 48. Maintenant, il y a quelqu'un d'autre qui m'a proposé du travail, alors, je l'ai remercié tout en lui expliquant que je connais quelqu'un de très bien. Il va falloir que j'appelle F. D'autre part, je n'ai pas encore envoyé la lettre de remerciement pour le 48. Peut-être que je ne vais pas le faire car on est assez proche de Noël, j'ai peur que ça fasse prétentieux et que certains disent : elle nous envoie son courrier maintenant pour que l'on pense à ses étrennes. Je le sais. C'est tout un art de vivre mais ce n'est pas du tout mon but, ça tombe mal. Ce n'est pas grave. J'aurai toujours le temps pour me faire bien connaître et que tous « m'aiment bien » car je pense bien leur faire plaisir. Or, en ce moment, je confectionne des personnages de la crèche et on leur fera aussi un bel arbre de Noël. J'ai aussi acheté un petit rideau pour la loge car ça faisait triste et on a aussi trouvé une grande planche qui servira de table ainsi que pour les réunions de copropriétaires là aussi j'ai trouvé un beau tissu et nous avons fait une jolie table. Moi, c'est au début du travail que j'ai montré toutes mes intentions après, je suis tranquille et, en temps normal, ça roule tout seul.

Ah ! Mr T. un de mes locataire qu'on appelle « Papouf », m'a demandé de nouveau pour un parking au 48, pour Brigitte son épouse. Ce matin quand je faisais la distribution du courrier, je lui ai dit que j'y pensais. Il m'a aussi demandé si « la petite princesse » allait bien. Jo., je crois qu'il l'adore, il est toujours en train de la féliciter pour le piano et quand il passe et l'entend, le jour d'après, j'ai droit aux commentaires sur tout quand elle fait des progrès. Enfin, il veille au grain, faut pas croire que c'est que les gardiens qui surveillent, car on est aussi surveillés.

Dimanche dernier, j'ai appelé ma sœur à Lisbonne pour avoir de ses nouvelles. Tous trois vont bien, j'étais triste, Bruno mon neveu a abandonné ses études. C'est bête car après un architecte canadien, j'étais persuadée qu'on allait avoir un journaliste dans la famille. Tant pis, on verra pour les autres. Dalina, ma sœur, nous a invités à venir les voir à Noël pour passer les fêtes ensemble. Ce serait bien sûr très sympathique, mais mon mari ne travaille toujours pas et les voyages sont quand même chers. Ce sera pour une autre année si Dieu le veut bien.

#### **Dimanche 2 décembre**

Comme un dimanche de décembre : journée triste, mais on a quand même fait une sortie en famille comme on fait souvent le dimanche. Grande ballade au bois et repérage des lierres (petite verdure pour faire une belle crèche, la plus belle jusqu'à présent jamais faite.)

#### **Jeu­di 13 décembre**

Voilà quelques jours que je n'écrivais plus. Le serrurier du 48 est enfin venu mais, gros problème, il n'arrive pas à mettre en route le système électrique pour la clef du facteur. Soit le portail de la rue est bloqué, soit il ouvre les deux portes, or les propriétaires ne sont pas d'ac-

cord pour les deux portes, ils ne veulent que le premier portail. Je pense que c'est suffisant. Il a accès aux boîtes aux lettres. Pour les recommandés, il sonnera. Et pour la petite fenêtre, on attend toujours les poseurs. Je constate que les entreprises se font désirer alors que nous, au 50, on appelle et deux à trois jours plus tard, ils arrivent. Demain, on commencera les préparations de nos deux sapins de Noël. On ne sait pas comment faire demain, ils nous promettent -5°C. Ca sera très froid mais on ira quand même, on sera courageux. Nous avons aussi reçu les plans de notre fameuse maison de campagne (au Portugal). C'est bien fait à part quelques petits détails. On fera les changements que je demanderai, on va faire petit à petit car les travaux sont hyper chers, même au Portugal. Et notre âge avance à grands pas, on ne veut pas travailler toute notre vie pour une maison. Comme tant de mes compatriotes ont fait. Je ne les juge pas mais on peut bien manger des bons morceaux dans une petite maison, n'est-ce pas ? Je pense qu'un jour je vivrai bien dans cette petite maison au milieu des poules et des lapins.

#### **Dimanche 6 janvier**

Voilà quelques jours que je ne raconte rien. Malgré qu'il y ait eu certains événements dans la vie comme l'euro. Voilà six jours qu'ils sont arrivés. Je trouve qu'on se débrouille pas si mal. Mis à part ceci : on a fait deux magnifiques crèches. Tout le monde était ravi. Au 48, les aînés ont été généreux avec moi pour leurs étrennes. Au 50, pas grand'chose, mais on a jusqu'à la fin du mois. Ce n'est pas trop tard. Sinon, le reste c'est la routine... plein de problèmes avec le chauffage (celui-ci est vieux). Je pense qu'il a fait son temps, mais en attendant, qu'est-ce qu'on est enquiné !

Pour les vacances de Noël, beaucoup de personnes vont à la neige, on a été donc en période calme. Demain, ça reprendra, tous sont de retour. L'école aussi reprend demain...

A propos du chauffage, j'ai discuté avec Mme S., une des propriétaires, car l'appartement du rez-de-chaussée a été vendu il n'y a pas si longtemps. On s'est salué et souhaité la bonne année et elle m'a dit qu'elle attendait les techniciens pour les radiateurs car il coule toujours de l'eau et l'une des colonnes fait, paraît-il, un bruit d'enfer. On les attend dans la semaine pour réparer ; on attend aussi le plombier car, là aussi, on a des problèmes. Il doit passer demain, mais depuis un certain temps je trouve qu'ils sont débordés. Parfois, on les attend quinze jours ou plus. Avant (il y a six ou sept ans) c'était plus rapide, pourtant le chômage augmente. Je ne comprends pas. Hier aussi Papouf nous a appelé pour nous dire qu'au 7e étage, il y avait des mégots de cigarette et que ça pouvait être dangereux, si jamais les jeunes oubliaient de les éteindre. Bien sûr, c'est gentil de me prévenir et ça peut être dangereux, mais pas la peine de s'alarmer, il y avait un seul mégot, pas plusieurs. Tout de même et par précaution, j'ai fait un mot que j'ai affiché sur la porte qui donne accès aux chambres de bonnes du 7e étage. Message reçu. Le jeune homme du 6e étage a tout de suite répliqué que ce n'était pas lui et que, de toute façon, il n'y avait qu'un seul mégot. Je lui ai répondu que l'on m'avait appelée pour

que je mette une affiche pour rappeler le danger.

#### **Lundi 7 janvier**

Ce matin Mme S. est venue nous présenter ses meilleurs vœux et j'ai ainsi reçu mes étrennes (les premières en euros). Mr P. du 48, lui, est venu en début d'après midi. Un cœur de générosité, de très bonnes étrennes. Par la même occasion, il m'a annoncé qu'il partirait en Suisse tout le mois de janvier. Je prends donc soin de son courrier comme d'habitude.

Au fait, j'allais oublier de vous le dire, le plombier et le technicien du chauffage sont venus.

#### **21 janvier 2002**

Voilà une semaine que M. (mon mari) est parti pour le Portugal. Nous voilà seules Jo. et moi. Mon bras droit commence de me manquer surtout « son aide ».

Car me voici avec une journée bien remplie. Je me lève à 6h du matin, je fais ma toilette et je descend (quelques marches, un demi-étage qui sépare les chambres et la salle de bains, de la loge et de la cuisine je mets de l'eau à chauffer doucement pour le café. Doucement, juste le temps de balader mon chien. Et à mon retour l'eau est presque bouillante, le temps de préparer le café et le boire, et il est déjà 7h30. Vite j'enfile mon gilet et je fonce au 48 faire l'entrée et balayer les feuilles mortes si nécessaire. Une heure de plus se sera écoulée. Je vais vérifier que tout est en place dans le local des conteneurs du 10 rue J.A et les journées où elles sont sorties, je dois les rentrer et les nettoyer si elles sont sales. Puis ma course continue direction la poste pour récupérer le courrier. Retour à la maison vers 9h ou 9h30 selon le jour. Je trie le courrier, je monte au 7e étage et je commence ma distribution ; des fois, je fais des rencontres, on se salue et ma descente continue. Cette tâche finie, je lave l'entrée du 50, je passe l'aspirateur sur le beau tapis rouge puis je lave les beaux carreaux anciens (ils sont d'origine). Or je continue le service (car trois fois par semaine il faut sortir les conteneurs). Je les sors donc la veille et je les rentre le matin entre 9h30 et 10h30. Il faut les rentrer après les recommandés du facteur ou si on a des entreprises et ceci seulement si on nous avertit de l'heure de passage mais il arrive que certains jours ce soit à n'importe quelle heure. Enfin arrive l'heure de préparer à manger pour les enfants qui arrivent de l'école. Bien sûr je n'ai que Jo. mais je garde J. l'enfant de la voisine pour arrondir les fins de mois. En allant le chercher, je ballade Rouky mon chien. J. sort de l'école à midi. On mange et je le dépose à 13h20 (les jours d'école). Deux fois par semaine en déposant J., je reprends le travail chez Mme M. (2 x 3h par semaine). En revenant, je récupère le petit à 16h30 puis je le garde jusqu'au retour de sa mère ou de son père vers 18h-19h. Une fois qu'il est parti, on prépare le dîner. On passe à table vers 19h30-20h. Si on doit sortir les conteneurs, on le fait vers 20h30 avant la balade du chien. Journée bien remplie non ?

#### **Samedi 4 mai**

Cher journal, voici un bon moment que je ne te raconte plus rien. C'est sans doute parce qu'il n'y a rien à raconter. Au 50, mes voisins sont devenus plus raison-

nables et au 48 tout va bien comme au début. Ça va bientôt faire un an que j'y travaille, comme le temps passe vite. En ce moment, ils font le ravalement de la façade, côté rue. Bon, c'est un peu plus sale, mais après ça sera impeccable.

Toujours au 48 Mr B. est un grand farceur. Hier matin, de bonne heure, il sort en grand silence et moi tranquille, je m'occupais des fleurs. Puis, soudain, je me retourne et c'est la grande frayeur... Je sursaute, au même moment il éclate de rire, pendant un moment j'ai cru qu'il n'en finirait plus. Tout ça pour dire que tout va bien.

#### **26 mai 2002**

Comme le temps passe... Après quelques jours agités, un peu de calme, ça fait du bien, malgré encore de nombreux rendez-vous importants tels que le gala de danse de fin d'année, le départ pour la retraite de profession de foi de Mlle Jo. le 8 juin 2002. Bien sûr, avec tout ça, mademoiselle déborde de joie et elle a un emploi du temps très chargé, sans parler du voyage en Allemagne qui s'est très bien déroulé. Quatre jours bien remplis avec la visite de Freiburg, Unteroldingen, une cité lacustre, le lac et la ville de Konstanz (Constance). Ainsi que Mainau, cette magnifique île dont ma fille m'a rapportée de jolis souvenirs, et les chutes du Rhin, lors de leur passage en Suisse pour le retour.

#### **Dimanche 3 août**

Encore et encore travailler pour des rêves. C'est vrai, ce sont eux qui nous font vivre. J'ai lu il y a 2 ou 3 ans un livre par nos chercheurs (Roselyne et autres). Ce livre s'intitulait « Maisons de rêves ». Il avait dû être écrit il y a une quinzaine d'années, sans doute, sur les émigrés. Ce même rêve existe toujours. Nous voilà qui travaillons d'arrache-pied pour enfin commencer les travaux dans la vieille maison où je suis née, dans ma « terre natale ». Voici une semaine pile que mes vacances sont terminées. Moi et ma fille, car mon mari y est pour une semaine seulement, car il vient pour m'aider. J'ai beaucoup plus de travail cette année qu'à l'accoutumée mais on veut commencer les travaux de la maison et les finir assez vite. M. mon époux est à la veille de ses 50 ans. On souhaite si Dieu le veut bien, finir avant. C'était dur, le retour de vacances cette année car Jo. a eu les larmes aux yeux de rentrer tout de suite, ça m'a rendue triste à moi aussi de ne pouvoir lui faire plaisir, mais le devoir m'appelle. Au mois d'août, c'est un peu triste à St Mandé, tout le monde part, tous mes compatriotes sont partis. Je les remplace donc. C'est ainsi que je fais augmenter ma petite « cagnotte ». Mais je préfère quand même le mois de juin, c'est un mois chargé de rendez-vous mais aussi de fêtes comme la communion et les galas de danse de fin d'année. Et les préparatifs de vacances. On a aussi des satisfactions quand les enfants nous amènent de bons résultats partout, c'est génial. Le mois de juin, c'est très convivial, du moins je trouve.

## **Annexe 2 à la 1ère partie : convention collective**

Convention collective nationale de travail des gardiens, concierges et employés d'immeubles, pour le secteur privé  
(la première a été établie en 1966 pour la région parisienne)

# DEUXIEME PARTIE

les villes en Europe



# 1. Barcelone : du *portero* au concierge

Joan Bestard et Nadja Monnet

## 1. Quelques considérations terminologiques

Le terme *portero* (ou en catalan, *porter*) correspondrait au modèle « traditionnel » français de la profession, alors que les mots *conserje* (en espagnol) et *conserge* (en catalan) se réfèrent au modèle « moderne » du concierge, professionnalisé, n'habitant pas l'immeuble dans lequel il travaille. La dernière convention collective des Employés d'Immeubles Urbains (*Empleados de Fincas Urbanas*, 2001-2003<sup>1</sup>) définit quatre catégories d'employés : les *porteros* et *conserges* à plein-temps et ceux à temps partiel. Ces différentes dénominations traduisent donc des nuances quant au temps (nombre d'heures) consacré à la profession et au lieu de résidence.

Il faudra donc faire attention à ne pas confondre ces notions avec les termes français qui représentent une réalité distincte. Pour cela, nous utiliserons les termes de « portier » et « concierge », lorsque nous voudrions préciser si la personne habite sur son lieu de travail ou non et celui de « gardien » pour nous référer indifféremment aux différents types d'employés d'immeubles urbains.

De même, le terme de *porteria* ne recoupe pas exactement l'idée de la loge française. L'aspect de la *porteria* barcelonaise est tellement variable - de la loge typiquement française, à une sorte de guichet, voire de comptoir, en passant par une simple table faisant office de bureau ou directement rien du tout - que plus que l'espace spécifique du gardien, ce terme désigne son « champ » d'action y incluant son domicile quand il loge sur place. *La Real Academia Española* distingue pour ce terme entre :

1. Pavillon, guérite ou partie du vestibule d'immeubles ou de bâtiments publics ou privés, duquel le *portero* surveille les allés et venues des personnes, véhicules, etc.
2. Emploi ou travail de *portero*.
3. Son logement.

1. Le personnel du syndicat de CCOO (*Comisiones Obreras*) parle d'« EFU » pour désigner les *porteros* et *conserjes*.

Les dictionnaires catalans établissent la même trilogie. Cependant en remontant dans le temps, celui d'Aladern (1905) donne comme première définition, la suivante : « porte principale que les couvents et autres communautés ont pour leur usage et leurs services. On appelle également ainsi la porte d'entrée destinée à faire entrer et sortir les femmes dans les palais et certaines maisons [cases principals] ».

Le terme *porteria* (en espagnol et catalan) semble donc vouloir désigner plus qu'un espace, avec ou sans logement de fonction, propre au gardien. Il se référerait bien plutôt à un champ d'action dans lequel on pourrait inclure, non seulement le hall et la porte d'entrée mais encore les escaliers, ascenseurs, couloirs, caves, etc.

Deux néologismes, qui traduisent une nouvelle situation, sont recensés dans les dictionnaires espagnols dans le courant des années 90. Ce sont ceux de « *videoportero* » et de « *portero electrónico* ». Ce dernier est défini par la *Real Academia Española*, en 1992, comme le « mécanisme électrique pour ouvrir la porte d'entrée dans les immeubles de voisinage depuis l'intérieur de l'appartement. Il vient accompagné d'un système téléphonique qui permet de savoir qui appelle ». Le « *videoportero* », quant à lui, est une variante encore plus sophistiquée de ce dernier, étant décrit par María Moliner (1998) comme un *portero electrónico* muni d'une caméra et d'un écran de télévision. Signe d'une nouvelle ère... Car comme écrit Witold Rybczynski (1997:32) « les mots ont leur importance. La langue n'est pas seulement un moyen, comme une tuyauterie, c'est le reflet de nos pensées. Nous n'employons pas des mots uniquement pour décrire des choses mais aussi pour exprimer des idées et l'apparition de nouveaux termes dans la langue sont le signe de l'introduction simultanée d'une idée dans la conscience ».

## 2. Les grandes lignes des changements connus dans la profession au cours du XXème siècle

Le fait qu'il n'existe aucune littérature spécifique, en sciences sociales, sur les gardiens à Barcelone (tout autant qu'en Espagne), nous a amené à nous pencher sur des études théoriques plus générales traitant de questions - telle que, par exemple, celle de l'évolution de la planification urbaine - qui ont pu nous aider à contextualiser et à comprendre le phénomène. Étant donné le peu d'intérêt qu'ont suscité les loges et leurs gardiens au cours du XIXème siècle, ce n'est donc qu'indirectement que nous avons recueilli des informations les concernant dans les sources les plus diverses : écrits d'urbanistes, de médecins ; autorisations pour réformer le bâti (*expedients d'obra*) trouvés aux Archives Administratives ; Ordonnances municipales (1856 et 1891) ; littérature d'époque ou encore législations entrées en vigueur. De même, certains témoignages de gardien(ne)s, ayant eu un parent qui exerçait cette profession au début du siècle, nous ont fourni des données utiles pour rassembler toutes les parties du puzzle. Précisons encore que la synthèse présentée ci-dessous concerne uniquement les loges de bâtiments privés.

Le « portier », figure traditionnellement attachée au service domestique, était un signe de distinction dans les maisons aristocratiques et bourgeoises. Leurs ancêtres étaient probablement les gardiens de palais, couvents, bâtiments publics et autres, tel que nous le laisse entrevoir l'étymologie du mot. Ils avaient pour rôle d'ouvrir et de fermer la porte et d'empêcher la sortie de l'immeuble des autres employés domestiques. Au cours de la deuxième moitié du XIX<sup>e</sup> siècle, parallèlement à l'augmentation du nombre d'immeubles à appartements (c'est-à-dire où cohabitaient plusieurs familles), la présence du portier s'étendra bien qu'avec de nouvelles fonctions et des caractéristiques liées cette fois-ci à la gestion de la vie collective. Le processus sera néanmoins bien lent, car, quand Cerdà publie sa « Théorie Générale sur l'Urbanisation et Application de ses Principes et Doctrine à la Réforme de l'*Eixample* de Barcelone » (1867), la seule référence aux portiers concerne toujours les maisons aristocratiques et bourgeoises.

Dès la fin du XVIII<sup>e</sup> siècle et surtout tout au long du XIX<sup>e</sup> siècle, Barcelone voit s'instaurer un nouveau modèle de cohabitation (*casa de veïns entre mitgeres*, en catalan) qui s'inspire de l'ancienne maison d'artisan et qui deviendra le modèle de base de l'accroissement urbain dès le milieu du XIX<sup>e</sup> siècle. Dès lors, l'immeuble à appartements s'organise autour de l'axe vertical que constitue l'escalier communautaire (*escala de veïns*) situé au centre de l'étage pour faciliter l'accès au deux appartements qui se trouvent à chaque étage. L'escalier originel est donc transformé pour permettre un accès direct de la rue aux appartements et il structure l'ensemble de l'immeuble collectif. Dans les bâtiments où résidait un riche propriétaire, situés dans de larges avenues, il était alors plus probable d'y trouver des immeubles avec un service de gardiennage. En revanche, la proportion de maisons gardées baissait considérablement dans les zones plus populaires, telles que les environs du Marché Saint-Antoine où les parcelles étaient beaucoup plus étroites. Dans ce contexte, la présence d'un portier était un signe de distinction et revalorisait le standing de l'immeuble collectif, dévalorisé par rapport au modèle de l'habitation individuelle, car il y introduisait ordre, propreté et surveillance. Ce personnage est dès lors devenu un élément clé de la cohabitation.

Tandis que dans l'*Eixample* (la partie quadrillée de la ville, née du Plan Cerdà dans la deuxième moitié du XIX<sup>e</sup> siècle<sup>2</sup>) avance, Barcelone vit au milieu d'une grande convulsion sociale. C'est alors au tour de l'État d'instaurer de nouveaux mécanismes pour étendre son contrôle jusqu'au sein des immeubles mitoyens. Ainsi, au début du XX<sup>e</sup> siècle, est divulgué un Décret Royal (1908) dans lequel la présence d'un portier est déclarée obligatoire dans tous les immeubles des villes de Barcelone et de Madrid. Ce n'était cependant pas la première fois que cette profession se voyait attribuer des fonctions de surveillance quasi policière et d'auxiliaire de la sécurité qui lui avait déjà été octroyées en 1877 dans l'article 9 du Décret Royal du 6 novembre de cette année-là et dans le Règlement du 15 novembre 1878, pour son application. En 1908, l'État fait à nouveau référence aux portiers pour leur conférer des fonctions similaires à celles du corps de police, utilisant la position privilégiée des gardiens pour accéder à la vie privée des habitants, et rapprochant encore un peu plus, de cette manière, la profession de gardiennage (déjà entachée par le stigmate de commérage) vers le stigmate de

2. *Ciutat Vella* (la Vieille Ville), comme son nom l'indique, est la partie la plus ancienne de la ville et sa superficie actuelle représentait la totalité du territoire urbain de Barcelone jusqu'au XIX<sup>e</sup> siècle. Avec le Plan Cerdà, Barcelone rompt sa troisième et dernière muraille jusqu'à s'unir avec les villages voisins. Cette brèche signifie pour *Ciutat Vella* un exode des couches de la population les plus aisées qui s'installent dans les nouvelles constructions de l'*Eixample*.

collaborateur et d'auxiliaire des forces de répression. Plus que jamais l'ambiguïté de ce personnage intermédiaire devient patente. Le Décret du 24 février 1908 fait suite à une volonté de garantir et de souligner la fonction de surveillance des gardiens. Pour ce faire, leur sont conférées des fonctions qui dépassent les simples relations de voisinage. Dans le Décret de 1908, on ne trouve aucun article faisant références aux autres tâches, tels que le nettoyage ou le maintien des infrastructures communes. Ces aspects semblent se gérer au cas par cas et chacun à sa manière avec les différents propriétaires. Par contre, en introduisant le concept d'ordre public, ce Décret met clairement l'accent sur la surveillance et le rôle d'informateur « de l'intérieur vers l'extérieur » que les gardiens devront jouer, puisqu'on considère qu'ils possèdent une connaissance empirique inégalable de l'espace, du temps et des champs d'action des habitants de l'immeuble.

Néanmoins, parallèlement à ce phénomène, les loges continueront, pendant longtemps encore, à être une prestation et une marque de prestige et de distinction des maisons de bonne famille, un filtre de « l'extérieur vers l'intérieur ». José Luis Oyón (2001) qui a dépouillé le recensement municipal de 1930 confirme ce fait et nous induit à penser qu'il existait une application inégale du Décret de 1908 en fonction des différents quartiers de Barcelone : « le tableau est assez clair : tout l'*Eixample* riche et de classe moyenne dispose de ce type de commodité, alors que ce phénomène diminue au fur et à mesure que nous nous éloignons de cette zone. Comme il est facile de le supposer, les immeubles avec une loge sont beaucoup plus rares dans les secteurs ouvriers de la ville ».

Tableau  
de la répartition des loges  
dans la ville de Barcelone  
pour l'année 1930.  
Source : Oyón (2001 : 130).  
Tableau établi sur la base du  
recensement de 1930.

**Porterías**  
● 1 - 5  
● 6 - 13  
● 14 - 25  
● 26 - 37



Malgré une disparité sociologique et architecturale des logements barcelonais en général, le modèle spéculatif que suivra la croissance urbaine peut s'entraîner également à travers la gestion de l'espace. Le témoignage de Madame A. qui habite depuis sa naissance dans un immeuble de *Ciutat Vella* construit pendant la décennie 1880 sur des terres cédées par le Couvent de Saint-Augustin, en est un exemple clair. Avant de lui céder la parole, mentionnons que les loges, à la fois lieu de travail et résidence, étaient le plus souvent situées sous les escaliers, à côté de la porte d'entrée. Dans d'autres cas, la loge était fragmentée entre une pièce en bas, près de la porte d'entrée et une ou deux autres pièces au dernier étage de l'immeuble (généralement ajoutée sur les toits plats des bâtiments avec un accès direct à la terrasse commune). La sphère privée était donc réduite bien souvent à un espace relativement restreint, bien souvent sombre, humide et peu ventilé accompagné parfois d'une autre pièce à l'entresol ou sur les toits.

Le bâtiment où vit Madame A. est situé près de l'actuel théâtre du *Liceu* et fut édifié sur ordre du propriétaire qui installa ses appartements au premier étage et le service domestique à l'entresol. L'immeuble s'est construit en y incluant une sorte de petit kiosque, sous l'escalier, protégé par une porte en verre aux dimensions restreintes et similaire à de nombreuses autres loges de fonction que nous avons pu rencontrer dans l'*Eixample* et qui datent également de la fin du XIX<sup>e</sup> siècle<sup>3</sup>. Cette pièce avait un accès sur la cour intérieure où se trouvait le logement du gardien proprement dit. Actuellement, ce deuxième espace prévu pour le service de gardiennage, sert d'entrepôt au local commercial situé au rez-de-chaussée du bâtiment. Cette cour avait un lavoir en marbre pour l'usage des propriétaires de l'immeuble et communiquait par une deuxième cage d'escalier avec les espaces du service domestique.

Au cours de ses 80 ans d'existence, Madame A. a connu trois générations de gardiens et actuellement l'immeuble ne dispose plus de ce service. Jusqu'avant la Guerre Civile, la loge était aux mains d'un homme, Casimiro, bien qu'il fût aidé de sa femme Conchita : « *C'était un homme parce que cela donnait du prestige à la maison, je te le dis, il portait un képi et un complet veston, un uniforme* ». Lui et sa femme venaient d'un petit village en Aragon et ils furent remplacés, dans les années 1930, après avoir décidé de rentrer au village « *quand ils étaient déjà très très vieux* », par un autre couple d'Aragonais : Primitiva et un autre Casimiro. Cette fois-ci, Madame A. pense que c'était la femme qui avait été embauchée; en tous cas, c'était elle qui réalisait avant tout les tâches de gardiennage. Ils ont également quitté leur poste, à un âge avancé pour retourner dans leur village natal. Une femme seule, María, séparée ou veuve (notre témoin ne s'en souvient pas bien), est alors entrée en fonction, aux alentours des années 60. Cette personne provenait d'Andalousie, cette fois-ci. Cette nouvelle gardienne représentera un changement radical dans les relations avec les habitants et dans le concept même de gardiennage.

Les deux premières générations de portiers travaillaient de 8 heures du matin jusqu'à 10 heures du soir, y compris le dimanche. L'horaire d'ouverture et de fermeture des portes d'entrée était dicté par les Ordonnances municipales. « *À cette époque, la porte d'entrée restait grande ouverte toute la journée [...]. Pendant la journée, [la gardienne] était dans sa loge à l'entrée sous l'escalier d'où elle contrôlait les entrées et les sorties. Elle restait là toute la journée sans abandonner une minute son poste et elle faisait un tournus avec son mari à l'heure des repas* », explique notre interlocutrice tout en

3. Hereu & alii (1989), dans leur analyse des immeubles construits dans l'*Eixample* au cours de la deuxième moitié du XIX<sup>e</sup> siècle, soulignent les oscillations et la diversité des formes résidentielles qui vont des petits immeubles communautaires aux palais urbains, en passant par les « immeubles mixtes » où le propriétaire résidait au premier étage dans un appartement mieux conçu et plus spacieux que les autres et avec parfois une cage d'escaliers différente de celle qui conduisait aux autres appartements de l'immeuble, ce qui produisait deux axes de circulation verticale au sein du bâtiment.

mentionnant un peu plus loin dans la conversation que parfois, si elle devait s'absenter quelques instants, elle prévenait « *je dois partir* » et il ne se passait rien ». A cette époque, continue Madame A., « *il n'y avait ni contrat, ni normes, ni rien. Tout ça, ça vient plus tard* ». Elle fait une longue liste des tâches quotidiennes accomplies par les gardiens de cette époque, entre autres, elle explique : « *Au moment de nettoyer la cage d'escalier, il portait un tablier bleu, il allumait aussi les lumières de l'escalier à chaque étage, montait le journal aux habitants, transmettait les messages laissés par les visiteurs* ». Notre interlocutrice met l'accent, comme on peut le constater, sur les services rendus par cette profession en laissant de côté l'aspect de surveillance et de contrôle qui, pour elle, relève d'une autre époque : « *il n'y avait pas de problème, ce n'était pas nécessaire* » et elle poursuit : « *c'était comme vous dites vous autres 'cool', comme une communauté, il n'y a jamais eu de problème avec personne* ». Aucun des deux couples aragonais n'ont combiné le travail de portier avec une autre activité.

L'arrivée de María dans les années 60 a supposé un changement important par rapport à la situation antérieure : « *À ce moment-là, il y avait des lois, il y avait déjà des contrats, la Sécurité Sociale, des horaires, une réglementation officielle [et avec cela les] 'ça, ça ne me concerne pas ; ça, ce n'est pas mon travail' [de la gardienne] ; tout était réglementé, ordonné, prévu et... plein d'embrouilles* ». María avait un horaire de 8 heures par jour et au cours des ans elle ne travaillera plus qu'à mi-temps : « *C'est qu'on payait la gardienne et ça se répartissait entre tous les habitants et comme on était peu nombreux, on a décidé qu'elle ne ferait qu'un mi-temps* ». Cette dernière gardienne connaîtra l'introduction des lumières automatiques, des boîtes aux lettres. Finalement, elle sera reçue dans un hospice pour personnes âgées et le gérant, avec l'appui des co-proprétaires, décideront de supprimer ce poste. Peu après un interphone sera installé, ainsi qu'un système d'ouverture automatique de la porte (*porter automático*).

Avant de mieux détailler les phénomènes qui voient le jour dans le dernier quart du XX<sup>ème</sup> siècle, résultats de profonds changements dans le métier de gardiennage, il nous faut mentionner encore deux autres figures qui ont, au XIX<sup>ème</sup> siècle et jusqu'au début des années 70 à Barcelone (un peu plus tard, semblerait-il, à Madrid), un rôle complémentaire de celui du gardien. Si les portiers surveillaient, depuis leur loge, le va et vient dans les immeubles de jour, la nuit c'était au tour de deux autres personnages clés du quartier (le *vigilante* et le *sereno*) de surveiller l'accès aux entrées des maisons ainsi que les déplacements dans les rues adjacentes. Toute la ville était quadrillée par ces petites équipes de deux, « qui était chargée d'aider les citoyens de 10 heures du soir à 6 heures du matin. Aller chez le pharmacien chercher des médicaments urgents, aviser le médecin d'une urgence, poursuivre des cambrioleurs, protéger l'honneur des personnes honorables... » (Espinás & alii, 1965 : 77). Dans l'*Exemple*, leur zone d'action représentait un damier d'environ trois rues horizontales sur trois verticales. Tous deux portaient un uniforme bien qu'il ne fussent pas des fonctionnaires de la ville. « Le *sereno* portait un képi avec une frange rouge, celle du *vigilante* était verte » (Espinás & alii, 1965 : 77). Selon les versions, c'est l'un ou l'autre qui possédait les clés - réunies autour d'un immense anneau - de toutes les portes d'entrée des immeubles du secteur dont ils étaient les gardiens et ils se baladaient avec un long bâton qu'ils frappaient sur le sol pour que les habitants

sachent où les trouver. Ces deux compères avaient, de plus, généralement leur bar ou un autre espace attitré. Les habitants savaient donc où aller les chercher, s'ils ne répondaient pas à leur appel, car tout le monde ne sortait pas avec la clé de son immeuble. Dans ce cas, celui qui désirait rentrer chez lui, frappait trois coups dans ses mains pour les appeler et pour qu'ils lui ouvre la porte d'entrée de son immeuble. « L'art de trouver le *vigilante* n'est pas facile. En théorie, il suffit de se placer devant la porte que vous voulez qu'il vous ouvre et vous commencez à frapper dans vos mains. S'il vous entend, il n'y a aucun doute qu'il viendra. Cependant il est probable qu'il ne vous entende pas. Parfois le secteur est grand et labyrinthique ; le *vigilante* est allé ouvrir une porte à l'autre bout. En plus, en été, il y a beaucoup de bruit et en hiver il fait froid, le *vigilante* se réfugie alors dans un coin: un café ou un escalier » (Espinás & alii, 1965 : 77).

L'une des raisons de cette pratique, selon un interlocuteur (Sr. G.), était que la taille des clés (proportionnelles à celle des portes d'entrée) les rendaient difficiles à transporter. D'autre part, si les adultes pouvaient emporter la clé avec eux, il était rare que des adolescents l'aient sur eux. Notre interlocuteur, évoquant ses souvenirs de jeunesse, se rappelle que « le thème des clés » était, chez lui, un « *sujet délicat* ». Donner la clé d'accès de toute une communauté (celle de l'immeuble) à un adolescent était une entreprise risquée et pour cela, semble-t-il, on préférait qu'il ait recours au *sereno*.

L'habitant des lieux pouvait ou non donner un pourboire à ce gardien de nuit en échange de son service. Celui-ci n'avait pas de salaire fixe mais gagnait, comme les gardiens de cette époque d'ailleurs, ce que les habitants voulaient bien leur laisser. À Noël, le *sereno* et le *vigilante* passaient de porte en porte pour demander leur étrennes en échange de quoi, ils offraient une carte de vœux sur laquelle ils étaient représentés<sup>4</sup>.

Le travail du *sereno* consistait également à vérifier que toutes les boutiques soient bien fermées et celui du *vigilante*, sous le franquisme, à disperser les groupes de plus de trois personnes. Lorsqu'il voyait un groupe plus grand, il leur disait « Ne me compromettez pas ! » (« *¡no me vayan a comprometer!* ») et d'après Sr. G., comme tout le monde le connaissait et qu'il connaissait tout le monde, les personnes interpellées de la sorte lui obéissaient sans trop de problème. D'après un autre témoignage (CCOO), la figure du *vigilante* était plus appréciée que celle du portier, même s'il savait tout également.

Tout comme, le *sereno* et le *vigilante* semblaient voués à disparaître avec la démocratisation de la société espagnole, la figure du portier résiste mal face aux avancées technologiques et à la professionnalisation du métier. Il y aurait de moins en moins de portiers et ils seraient remplacés de préférence par des concierges. Certains attribuent des raisons économiques au fait que les gardiens ne vivent plus dans les immeubles qu'ils surveillent et entretiennent. Avant, le portier ne gagnait pas un salaire très élevé mais, en échange, il était logé gratuitement. Actuellement avec les conventions collectives, il reçoit un salaire fixe. Le fait que le gardien vive sur son lieu de travail reviendrait donc trop cher pour les habitants de l'immeuble et priverait les propriétaires des revenus d'un loyer. Ceci expliquerait, d'après certains interlocuteurs, que les nouveaux bâtiments construits à Pedralbes (quartier résidentiel et de très haut standing) ces deux dernières années ne prévoient plus d'appartement pour le portier. Les

4. Actuellement, il semblerait que certains facteurs poursuivent cette tradition à la veille des fêtes de fin d'année.

espaces libérés de la sorte sont devenus des espaces communs, disponibles pour les habitants de l'immeuble et pour les réunions de copropriétaires. Ces interlocuteurs suggéraient à mi-mots également que, mis à part les raisons économiques évoquées ci-dessus, il y aurait un certain sentiment de libération d'une population « qui fait tache dans le paysage ». En éliminant la loge du gardien, on s'assure également de pouvoir enfin se débarrasser de ce personnage pittoresque « qui fourre son nez partout » et qui, surtout, n'a vraiment rien à voir avec le standing de Pedralbes.

Les entreprises de nettoyage et de sécurité privées semblent aussi vouloir concurrencer le métier de gardiens d'immeuble. De plus en plus, surtout dans les secteurs aisés et les nouvelles constructions, les propriétaires d'un ou de plusieurs immeubles, voire d'un pâté de maison, embauchent des gardiens pour surveiller non plus une entrée, mais tout un secteur. On assisterait alors à une partition des tâches de surveillance et de maintien. Pour ce qui est de la première, ce nouveau système de sécurité s'apparenterait à celui du *vigilante* d'autrefois. Le maintien des bâtiments, quant à lui, serait à la charge d'entreprises spécialisées dans le nettoyage.

Il faut souligner qu'à Barcelone, tous les immeubles n'ont pas forcément un gardien<sup>5</sup> ou parfois n'en ont plus, mais l'ancien gardien continue à exercer ses fonctions officieusement<sup>6</sup>. Généralement, à l'entrée se trouvent alors des interphones (avec ou sans système de vidéo-caméras) qui permettent de communiquer avec les personnes à l'intérieur du bâtiment et celles-ci ont généralement un bouton qui leur permettent d'ouvrir la porte de chez elles. Le système du digicode n'est pas fréquent et quelques bâtiments ne possèdent ni gardien, ni interphone. La porte d'entrée est alors munie d'un vieux heurtoir, dont peu de personne connaissent encore le code d'usage. Parfois de nouveaux codes sont installés, mais le plus souvent les visiteurs frappent à la porte par petits coups saccadés jusqu'à ce qu'un des habitants se penche à la fenêtre pour savoir ce qu'ils désirent.

Dans les immeubles sans gardiennage, le maintien de l'escalier est à la charge de chaque habitant. Généralement, les voisins de palier nettoient, à tour de rôle, leur palier et la partie de l'escalier qui va jusqu'à l'étage inférieur. Chacun remplit sa tâche à sa manière, en la réalisant soi-même ou en embauchant une femme de ménage pour l'accomplir. À chaque étage, le visiteur peut lire les exigences de propreté entre les voisins de chaque palier. On peut, en effet, passer d'une entrée impeccablement tenue, à un premier étage négligé pour trouver à nouveau un deuxième et troisième étage très bien tenu, etc.

### 3. Visions panoramiques : les témoignages des syndicats (CCOO, UGT) et de l'Association syndicale des EFU de Barcelone

Les personnes rencontrées connaissaient bien les conditions de travail des portiers et concierges de Barcelone, les deux premières ayant visité environ 1000 loges de gardiens d'immeubles<sup>7</sup> pour réaliser la convention collective 2001-2003 et la troisième ayant exercé ce métier.

5. Pour plus de détails, se référer à l'annexe 2 qui présente les statistiques disponibles sur le sujet.

6. Un autre cas de figure mentionné par la législation des années 60-70 et que notre interlocuteur de CCOO se souvient d'avoir connu, concerne les immeubles où pour des raisons économiques, la fonction de gardien était insoutenable pour les locataires ou les propriétaires. Un des habitants était alors désigné comme ayant le rôle de gardien sans pouvoir bénéficier de tous les avantages légaux liés à la profession et devant répondre à des obligations limitées. Pour plus de détails voir l'annexe 3 sur la législation.

7. D'après le président de l'Association syndicale des EFU, il y aurait à Barcelone environ 2900 gardiens d'immeubles. Dans les années 60-70, il y en avait près de 9000.

Ces interlocuteurs nous ont donné une vision générale de la distribution des loges dans l'espace urbain barcelonais. La rue *Aragó* semble vouloir marquer une claire division entre classes sociales, condition de travail des EFU et caractéristiques des loges. De la rue *Aragó* vers le bas de la ville, les loges seraient occupées par une population plutôt féminine, relativement âgée ou sur le point de partir à la retraite. Se pose donc le problème du logement de ces personnes ayant souvent des revenus très bas, une fois leur contrat terminé. Mais il y a aussi le problème du non renouvellement du contrat de la gardienne parce que les nouveaux propriétaires ne veulent plus de ses services ou ne sont plus en mesure de supporter les charges que suppose le maintien de la loge. On constate donc dans ce secteur, une diminution des EFU. Le cas de la Vieille Ville reflète parfaitement cette situation. Les loges que l'on peut encore rencontrer manquent du minimum d'hygiène et de viabilité. Il semblerait qu'il existe un certain parallélisme entre une population de gardiennes âgées et des loges lugubres et décrépies aux conditions lamentables. Un de nos interlocuteurs retrace le portrait suivant : « *C'est qu'elles [certaines loges] sont en train de tomber en ruines, l'humidité... et la vieille dame, assise sur sa chaise qui vous dit 'hola' et qui ne peut même plus se lever. [...] Ce ne sont pas des loges, ce sont des cabanons!* ». On comprend donc que ce type d'espace tende à disparaître au fur et à mesure que les conditions de vie s'améliorent, tout comme les « cabanons », les mouvements migratoires des années 50-60 ont disparu du panorama urbain barcelonais. Ce qui se traduit généralement par la suppression pure et simple de la loge au lieu de sa réhabilitation. Ces espaces disparus ou sur le point de disparaître sont habituellement associés à un type d'interaction spécifique : la gardienne, au travers de ces relations informelles, est celle qui maintient, parmi les voisins de l'immeuble, une « cohabitation d'amitié » (*convivencia de amistad*), selon les termes de notre interlocuteur. En même temps, il relève que c'est ce type de relations qui est à la base de la disparition de ce type de gardiennage.

En revanche, de la rue *Aragó* vers le haut de la ville - qui est la zone bourgeoise - les contacts entre le gardien (cette fois-ci il s'agit d'une population masculine qui prédomine dans la profession) et les habitants sont décrits comme plus distants, ce qui permettrait - d'après les dires de notre interlocuteur - une professionnalisation et une transformation de la profession. Dans cette partie de la ville, chaque habitant maintiendrait une plus grande distance par rapport à sa vie privée ce qui favoriserait l'établissement des bases d'une convention collective avec des règles de jeu claires : salaire, horaires, vacances, obligations et droits. « *Moi, j'ai pu vérifier que les relations de voisinage sont beaucoup plus faciles à gérer quand il n'y a pas ce... ce rapprochement* », explique la personne interrogée, soulignant une des contradictions des gardiens d'immeuble qui veut que les tâches de médiation informelle se heurtent au besoin de définir la profession en terme de « médiation »<sup>8</sup>.

Cette division de l'espace, avec « en bas » des loges - avant tout tenues par des femmes - qui disparaissent, et « en haut » une professionnalisation du métier, va de pair avec le fait que « vers le haut » fait son entrée une nouvelle génération d'EFU : jeunes, de sexe masculin, la plupart d'entre eux nés à Barcelone et parlant donc couramment le catalan. Ces jeunes face à la précarisation du travail des années 90, le chômage ou des conditions de travail précaires,

8. Ou d'« intermédiaire culturel » pour reprendre une proposition de R. De Villanova.

ont trouvé dans ce métier une solution qu'ils considèrent généralement comme temporaire. La plupart d'entre eux sont concierges, c'est-à-dire qu'ils n'habitent pas l'immeuble dans lequel ils travaillent. Leurs obligations sont clairement définies : nettoyage et entretien de l'immeuble, surveillance, ouverture et fermeture de la porte principale, mise en service et maintien du chauffage et de l'eau chaude, annonce des pannes. Ils prennent soin des compteurs d'eau et d'électricité, ascenseur et monte-charges, s'occupent des poubelles, communiquent les dérangements et les anomalies provoquées par le voisinage au(x) copropriétaire(s), etc. Malgré la clarté de ces conditions de travail, leur entrée dans ce métier est rarement définitive. « *Ils ne tiennent pas aussi longtemps le coup que les portiers, parce que c'est un travail où il faut être habile, c'est très psychologique ce travail* », expliquera l'un de nos interlocuteurs. La figure de « médiateur » - qui n'est pas spécifiée dans le contrat de travail - semble être considérée comme ne pouvant être exercée correctement que par des gens d'un certain âge, avec de l'expérience ou une formation spéciale dont manquent ces jeunes concierges, pour qui n'existe aucun cours de spécialisation dans le domaine.

En opposition à cette jeune génération de catalans qui travaille dans les quartiers chics de Barcelone, la personne du CCOO interrogée, parle de la génération antérieure de portiers, associée à l'émigration vers Barcelone dans les années 60. Il constate un nombre important de portiers originaires de Galice. D'autre part, l'ascension sociale, généralement liée à ce mouvement migratoire, ne s'exprime pas tant pour les portiers de cette génération par un changement de profession que plutôt par un changement de statut : de portiers, ils deviennent propriétaires d'un appartement parfois dans l'immeuble dans lequel ils travaillent. Dans ces cas, le problème du logement, lié aux droits sur la loge du gardien du nouvel employé, une fois l'ancien portier à la retraite, ne se pose pas. Les économies réalisées au cours des années de service ont permis de le résoudre.

Par rapport à l'émigration, notre interlocuteur mentionne un nouveau phénomène qui est en train d'apparaître à Barcelone. Parallèlement aux « jeunes catalans » qui remplacent les vieux portiers, il dit avoir vu des « Latino-américains » et plus précisément des « Péruviens » qui travaillent comme gardiens dans les quartiers chics de Barcelone. « *Moi, j'ai déjà vu des Péruviens, comme ça, avec leur blouse de travail bleue et... comme portiers* », raconte notre interlocuteur sans préciser vraiment ses sources. D'après lui, c'est grâce aux contacts informels établis par leur épouse ou parentes qui travaillent comme femmes de ménage que ces personnes obtiennent ces postes, en commençant parfois par être chauffeur ou en combinant les deux fonctions. Nous n'avons malheureusement pas pu confirmer cette déclaration, n'ayant rencontré aucun gardien issu de ce nouveau phénomène migratoire.

Mise à part cette nette séparation entre les loges des gardiens se situant au-dessus et au dessous de la rue *Aragó*, d'autres thèmes sont revenus avec insistance dans les entretiens avec les syndicalistes. D'une part, le fait qu'il est difficile de mener à terme des actions collectives de type syndical, phénomène attribué à l'« individualisme » des EFU. Cet « individualisme » ne fait pas tant référence aux caractéristiques dites « psychologiques » des gardiens, qui auraient l'habitude de se retrouver et d'être solidaires entre eux et avec le voisinage, mais qu'au fait plutôt qu'ils aient tous des (et non un seul) « patrons » différents. L'espace domestique privé

individualise et différencie les « patrons ». Selon ce point de vue, les exigences vis-à-vis des gardiens divergent donc considérablement d'une rue à l'autre, et même dans une même rue, d'un immeuble à l'autre. Le gardien se retrouve donc face à une variété d'individus qu'il doit traiter avec diplomatie et habileté. Il doit négocier avec chacun d'entre eux les « services » qui ne sont pas spécifiés dans son contrat de travail (tels que descendre les poubelles du seuil de la porte du locataire/propriétaire aux containers disposés dans la rue, certains aspects du nettoyage, garder les clés, venir en aide aux personnes âgées, etc.) et qui lui permettent d'arrondir ses fins de mois. Il ne doit pas négliger non plus le jugement de valeur auquel est exposée constamment la qualité de son travail. Il doit trouver, face à chacun des habitants de l'immeuble, le ton adéquat, son rôle de médiateur entre les voisins et certains aspects extérieurs. Ce rôle de « médiateur » est certainement le plus délicat et le plus compliqué à manoeuvrer. Savoir établir la distance exacte, sans la froideur des pures relations professionnelles. Savoir prendre des initiatives propres face à de telles situations, ne semble pas une tâche facile. Le gardien doit tenir tête également au stigmate de « commère » dont cette profession a longtemps été entachée. Le dilemme qui semblait inquiéter ce représentant syndical pourrait s'exprimer de la manière suivante : comment professionnaliser ce rôle de « médiateur » sans perdre l'identité des loges<sup>9</sup>. Connaître, comme il dit, « la vie et les miracles de tous » donne une certaine capacité de contrôle mais c'est aussi une situation précaire qui accentue sa dépendance vis-à-vis des autres. Au stigmate de « commère » s'ajoute celui de « collaborateur » sous le régime franquiste, car à cette époque, on avait l'habitude d'utiliser les connaissances des portiers pour contrôler la population.

En tant que « commères » ou « collabos », leur connaissance privilégiée de la vie privée des habitants qu'ils servent et pour lesquels ils travaillent, placent les EFUs dans une position précaire dont un autre stéréotype est la figure de la personne « servile » et « passive », qui accepte la hiérarchie sociale. Face à ces extrêmes stigmatisants, les situations informelles de médiation obligent à un jeu constant d'intimité et de mise à distance avec les habitants et leurs visiteurs. D'autre part, cet aspect de médiateur les placent dans une situation privilégiée par rapport aux tâches de surveillance et de nettoyage. Le président de l'Association syndicale des EFU définit les fonctions du portier de cette manière : « *Actuellement, c'est un service de surveillance, de nettoyage et peut-être de relation de confiance entre X voisins* ». Ce rôle de médiateur se répercute tant sur l'immeuble comme à l'extérieur, et particulièrement sur la manière dont est perçu l'espace urbain du quartier aussi bien au niveau de la propreté que de la sécurité : « *La police municipale [Guardia Urbana] elle-même, le dit parfois : depuis qu'il y a moins de portiers, il y a plus d'abandon dans les rues. Ce qui se passe, c'est que le portier connaît... le voisinage... après un ou deux ans de service, il connaît déjà les gens du quartier. C'est une aide... et pour les nettoyages, c'est la même chose* ». Il existe des tentatives de substitution de ce rôle par des services considérés comme plus professionnels, tels que les services de *securitas* privés. Notre premier interlocuteur nous en donne un exemple : une douzaine d'immeubles dans la partie haute de la ville ont loué les services, jour et nuit, de *securitas* privés. Néanmoins, l'accomplissement d'une seule fonction remplace difficilement le portier plurifonctionnel et les habitants de ces immeubles sont en train de revoir leur initiative et pensent embaucher des concierges pour chacun des immeubles.

9. Il ne semble pas que le rôle de « médiateur culturel » puisse se développer à partir de l'espace des loges. En se situant avant tout dans le secteur le plus riche et le mieux installé de la ville, les EFUs disparaissent des zones populaires de la ville où s'installent de nombreux nouveaux émigrés en provenance des pays qui n'appartiennent pas à l'Union européenne.

Mentionnons finalement qu'il n'existe aucune formation pour les gardiens d'immeuble à ce jour. Parfois, certains gérants proposent aux gardiens qu'ils embauchent, des cours concernant l'entretien de certaines installations, mais ce sont encore des exceptions qui concernent avant tout les immeubles de haut standing.

#### 4. Une vision plus particulière : celle des gardiens.

10. Nous avons interrogé au total une vingtaine de gardiens. Sur ces 20 EFU, 9 sont des porteros (5 hommes et 4 femmes) et 11 des « *conserges* » (dont seules deux sont des femmes). Des 20 personnes contactées, 13 travaillent en dessous de la rue Aragó dont cinq d'entre eux dans la Vieille Ville, et le reste (c'est-à-dire 7 personnes) travaillent au dessus de cette rue, dans des quartiers connotés comme plus aisés.

Le discours de nos informateurs<sup>10</sup> peut s'analyser à partir de trois angles : celui du genre masculin ou féminin du gardien qui correspond, comme nous l'avons vu plus haut, à une distribution dans l'espace urbain barcelonais de différentes classes sociales; celui des générations qui oppose les vieux immigrés aux jeunes autochtones qui ont eu des problèmes à trouver un emploi et l'angle de la médiation qui oppose les relations informelles des anciens gardiens au processus de professionnalisation des EFU actuels. Suivant ces angles d'approche, nous présenterons quelques cas particuliers de portiers et concierges à Barcelone.

D'abord, nous comparerons deux portraits de femmes, toutes deux gardiennes (*porteras*), c'est-à-dire qu'elles vivent dans l'immeuble dans lequel elles travaillent : l'une déjà passablement âgée et sur le point de prendre sa retraite, la deuxième, jeune et mariée depuis peu. Toutes deux ont leur loge dans la partie de la ville que notre informateur décrivait comme « *plus bas que la rue Aragó* ». Ensuite, nous présenterons le cas d'un portier originaire d'une autre partie de l'Etat espagnol en comparaison avec le vécu de plusieurs jeunes concierges, tous embauchés dans la partie bourgeoise de la ville, « *au dessus d'Aragó* », dirait le syndicaliste interrogé. Nous terminerons cette vision plus particulière par celle des concierges « d'en bas » et des jeunes portiers « d'en haut ».

##### Deux gardiennes (*porteras*) séparées par l'âge

Milagros, nous l'appellerons ainsi, a plus de 65 ans et est donc sur le point de prendre sa retraite<sup>11</sup>. Son problème se situe au niveau du logement. Elle espère pouvoir négocier avec les propriétaires pour convertir sa loge en appartement où elle pourrait passer le restant de ses jours en payant un loyer. Elle suppose donc qu'avec elle disparaîtra le service de gardiennage dans cet immeuble et que ses années de service lui confèrent des droits pour négocier un contrat pour son logement. Elle dit :

*« Ces femmes pensent... eh bien... qu'elle n'ont pas de gardienne. Alors, qu'est-ce qui se passe? Eh bien, le logement leur appartient ; mais, si moi, je n'ai pas de logement, logiquement les habitants, s'ils ne veulent plus de loge et ils mettent une femme pour les nettoyages, alors ils sont obligés, si à eux ça leur convient et à moi aussi, de me laisser vivre dans l'appartement en payant ce que je dois ».*

De son identité de gardienne, elle souligne l'importance des nettoyages aussi bien dans l'immeuble que dans la rue<sup>12</sup>, les relations d'amitiés avec les autres gardiens qui travaillent encore dans le quartier et les relations avec le voisinage qu'elle a su maintenir à distance. Elle connaît bien les habitants qu'elles reconnaît à leur simple démarche dans le couloir. Néanmoins, elle dit avoir maintenu une certaine distance avec eux : « *Je n'ai jamais fourré mon*

11. L'âge de la retraite établi par la convention collective est de 70 ans, à condition que la personne ait cotisé suffisamment pour toucher une pension (15 ans de cotisation pour avoir droit au minimum).

12. A Barcelone, il est habituel de voir les commerçants et EFU nettoyer, systématiquement et chaque jour, une partie des trottoirs de la ville. La superficie de trottoir

nez dans les affaires des autres », dit-elle. Par contre, elle revendique le caractère privé de sa loge. Elle inclut comme appartenant à son « chez elle », le comptoir (*mostrador*) qui se situe devant la porte d'entrée de son appartement. Elle justifie cette appropriation par le fait qu'elle le nettoie et que, par conséquent, il lui appartient : « *Je le frotte chaque jour et tellement de fois* », argumente-t-elle pour affirmer qu'il fait partie de son « chez elle ». Quant à sa profession, elle la considère dure à cause du genre de relations qu'elle doit maintenir avec les habitants de l'immeuble : « *Cette profession est un peu dure. Bien qu'ils [les habitants] n'y croient pas, ça l'est. Il y a toujours de la mauvaise humeur de leur côté. Il y a toujours quelque chose que le travailleur paie* ». La dureté de la profession liée à une relation de dépendance vis-à-vis des habitants ne lui permet pas de parler du passé en termes nostalgiques : « *Mais c'est rien ça, par rapport à ce qui se passait avant* », dit-elle en se référant aux premières améliorations amenées par la convention collective. « Avant » signifie dépendance totale : « *Esclavagisée... la porte ouverte depuis sept heures du matin. On mangeait comme ça* [elle gesticule et mime le fait de manger debout] ».

Engénie (autre pseudonyme), elle, est une jeune gardienne (35 ans) qui vit dans un appartement au sous-sol d'un immeuble de onze étages dans un quartier populaire qui s'est construit lors de l'expansion de Barcelone avec l'arrivée de nombreux émigrés dans les années soixante. Cet appartement n'est pas exactement la loge prévue pour la gardienne, car cette dernière est occupée par l'ancienne gardienne retraitée. Les écriteaux indiquant l'emplacement de la loge n'ont pas changé mais cela ne semble pas gêner la nouvelle gardienne qui dit que de toute manière tout le monde la connaît et sait que c'est elle dorénavant la gardienne de l'immeuble. Dans le même immeuble vivent sa mère et sa soeur. L'ancienne gardienne est la belle-mère de sa soeur et avant que ce soit elle qui occupe le poste, c'était sa nièce - qui était également la petite-fille de l'ancienne gardienne - qui l'occupait. « *Elle était jeune et elle en a eu marre de ce travail* » explique Eugénie, corroborant l'idée de notre interlocuteur syndicaliste que les jeunes ne résistent pas longtemps. Quand le poste de gardiennage est resté vacant, les habitants de l'immeuble (tous locataires et la majorité d'entre eux déjà d'un certain âge) voulaient que ce soit quelqu'un de confiance qui le reprenne et si possible de l'allée elle-même. Donc, quand elle a déposé sa candidature, il n'y a eu aucun problème pour qu'elle soit acceptée. C'est sa nièce qui lui a montré comment procéder pour réaliser les tâches qu'elle devait accomplir, bien qu'elle le sut déjà plus ou moins. Elle considère que c'est un travail facile. La simplicité du travail est favorisée par sa familiarité avec tout le voisinage. Elle a vécu là presque toute sa vie avec ses parents et maintenant elle entretient l'immeuble « *comme si c'était mon chez moi* ». Il n'existe aucun espace réservé à la gardienne dans le hall d'entrée très exigü et elle ne peut pas non plus surveiller les allées et venues des habitants depuis sa loge. La porte d'entrée reste donc constamment fermée et s'ouvre depuis les appartements au moyen d'un interphone. Ses tâches se réduisent donc au nettoyage, au maintien du bâtiment et à la réponse aux demandes des habitants quand ils l'appellent. Normalement, ils la trouvent chez elle, au sous-sol, ou chez sa mère au 6<sup>ème</sup> étage. Elle ne semble pas avoir de problèmes de mobilité, puisque les habitants de l'immeuble savent où la trouver. Elle aide les personnes âgées à lire et à noter l'état de leur compteur d'eau, de gaz ou d'électricité au moment des relevés, ou encore, à synchroniser les chaînes de télévision ; services qu'elle considère rendre plus en tant que voisine qu'en

nettoyé correspond à la surface du trottoir qui se situe devant la porte d'entrée du magasin et les vitrines, pour les commerçants, et à celle de la largeur du bâtiment pour les immeubles. Cependant le gardien n'est pas tenu de le faire, c'est selon son bon vouloir. Lors d'un litige entre gardienne et habitants de l'immeuble, l'avocat a tranché en faveur de celle-ci car la loi stipule clairement que le trottoir est propriété de la Ville et non des propriétaires de l'immeuble. Plusieurs concierges, qui devaient être au courant de ce cas, ont rappelé clairement cet article de la loi lors de nos entretiens.

tant que gardienne. Elle souligne les relations de familiarité et d'égalité qui caractérise son travail dans l'immeuble. Par rapport à cette perspective égalitaire et de familiarité, elle ajoute : « *C'est un peu comme être présidente de l'allée, non ? Être présidente, être secrétaire, être la femme de ménage...* ». Lorsqu'elle sort de l'immeuble pour faire ses courses ou se promener dans le quartier, elle ne semble pas perdre le contact de voisinage qui caractérise les relations qu'elle a établis en tant que gardienne avec les habitants de l'immeuble. Le quartier, dit-elle, c'est un peu comme un village, tout le monde se connaît. Malgré la relative liberté de mouvement que lui donne ce travail, elle n'a pas l'intention d'exercer ce métier toute sa vie mais pour l'instant et jusqu'à ce que son mari trouve un emploi stable, elle dit ne pas pouvoir changer de profession. Elle souligne que c'est un travail un peu ennuyeux et que ce qui lui plaît le plus « *c'est quand il se passe des choses, quand il y a plus de mouvement, par exemple, quand ils ont refait la façade de l'immeuble ou bien il n'y a pas longtemps quand on a eu des problèmes de tuyauteries et qu'ils sont venus les réparer* », raconte-t-elle. Ce qui la fatigue avant tout, c'est de devoir rester chez elle, dans son sous-sol, sans lumière naturelle, ni vue, bien qu'elle et son mari se soient ingénies à rendre l'appartement le plus agréable possible. Ainsi, ils ont installé des néons derrière une soit-disant fenêtre qui simulent la lumière du jour avec un système de régulation qui augmente ou diminue l'intensité de la lumière en fonction des heures du jour. Elle nous présentera l'invention en expliquant : « *Regarde! des idées, des idées qu'on a eu pour rendre le lieu un peu plus... parce que évidemment, moi, ça me fatigue d'être ici. Si je dois y rester longtemps et en plus je ne peux même pas voir la rue... je deviens mur* ». La précarité de son logement est peut-être ce qui rapproche cette gardienne des anciennes loges lugubres et obscures d'une autre époque. Malgré ses efforts pour établir des relations égalitaires avec les habitants et ceux pour améliorer son habitat, cet espace au sous-sol rappelle la précarité de l'espace domestique des anciennes gardiennes. Espace, d'autre part, valorisé vu les réelles difficultés à Barcelone pour les jeunes couples ou les retraités de trouver un appartement à des prix accessibles à leurs revenus modestes. Bien qu'elle sache que les locataires sont actuellement très contents d'elle, en parlant de son avenir, elle sait pertinemment qu'au fur et à mesure qu'entreront de nouveaux locataires, ils préféreront embaucher un service de nettoyage et supprimer le service de gardiennage pour pouvoir économiser sur leur salaire. Elle ne se fait donc pas trop d'illusions sur ce qui l'attend puisque, partout ailleurs dans le quartier, ils ont remplacé petit à petit tous les portiers par des concierges. Elle est actuellement la seule qui ait gardé son emploi.

### **Un portier sur le point de partir à la retraite et divers jeunes concierges**

L'idée que la profession de gardien est une étape pour les jeunes avant qu'ils ne trouvent un emploi et un logement qui corresponde mieux à leurs aspirations, ne doit pas nous faire oublier que les portiers de la génération antérieure ont également conçu ce travail comme un travail « de passage » en attendant d'obtenir un meilleur poste. C'est ce que nous explique un portier d'origine andalouse des quartiers chics de Barcelone qui s'est installé dans sa loge, il y a 22 ans, après avoir vécu plusieurs années en France où il s'est marié avec une italienne et a eu une fille (voir relevé n°2 de l'annexe 4). De retour en Espagne, il est venu à Barcelone, où vivait un de ses frères. Il raconte : « *on pensait que ce serait une étape avant de passer à autre chose et*

*cependant on est resté pris au piège* ». Dans le cas de ce couple, la retraite que le portier prendra dans trois ans, signifiera un changement de domicile. Cette situation ne semble pas le traumatiser. Ils ont déjà acheté un appartement à Sant Boi - dans la banlieue de Barcelone - où ils se rendent le week-end et pendant les jours fériés. Lors de la pendaison de crémaillère, ils ont invité les habitants de l'immeuble où le mari travaille comme portier. Ils ont établi des relations personnelles avec les habitants de l'immeuble, tous propriétaires de leur logement. La femme du portier explique que depuis le temps, ils se sentent « *comme du quartier* ». Elle fait ses achats dans les mêmes boutiques que les gens du quartier et souligne qu'elle a observé que bien souvent les gens qui ont plus de moyens qu'eux, font bien plus attention au prix et ne cessent de rouspéter. Ils ont établi des relations de confiance avec certains propriétaires auxquels ils téléphonent même quand ils se rendent dans leur appartement à Sant Boi pour raconter qu'ils sont bien arrivés et prendre de leurs nouvelles. Ils ont vu grandir bon nombre d'enfants de l'immeuble et le portier dit que certains d'entre eux, déjà bien grands, lui confient « *leurs secrets les plus intimes* ». Cependant, cela n'implique pas de l'indiscrétion, ni une excessive familiarité pendant les heures de travail. Il qualifie sa profession de la sorte : « *Il faut être calme, savoir toujours être maître de la situation, il faut être très poli et savoir être discret* ». La « *bonne éducation et l'amabilité* » sont les valeurs qui maintiennent l'harmonie entre ces portiers et leurs voisins bourgeois. Valeurs qui ne sont pas très éloignées de la description faite par notre interlocuteur syndicaliste cité plus haut. Il semblerait que si la « *distance sociale* » est accompagnée de la « *bonne éducation* », elle ne peut pas rompre les relations harmonieuses établies patiemment avec le temps. Son travail, d'autre part, lui semble routinier : « *Un jour comme les autres... eh bien... c'est que cela devient de la routine au bout de temps d'années, c'est très routinier et alors... et bien... évidemment c'est prêter attention à la clientèle, maintenir propre toute la zone, toutes les annexes et plus que tout, c'est surveiller* ». La surveillance et la sécurité semblent être devenues le centre de ses activités et apparemment c'est ce qui justifiera auprès des habitants le maintien de son poste, une fois parti à la retraite. Il perçoit les transformations du quartier, non pas au travers d'un changement de population - « *[les habitants] ce sont les mêmes, bien que plus âgés* » et sans leur enfants, pourrait-on ajouter - mais plutôt au travers de la manière dont ont changé les relations entre les EFU. C'est-à-dire que, pour lui, le changement urbain s'est produit au niveau des loges et non pas de la population résidente. Il y a de nouveaux gardiens avec lesquels il a de la difficulté à établir un nouveau contact. « *Maintenant, il y a beaucoup de nouveaux qui ont été embauchés et ils n'ont pas la même philosophie qu'avant* », dit-il avec une certaine nostalgie. Il décrit cet « *avant* » donnant l'idée d'une communauté de portiers unis entre eux qui s'est peu à peu disloquée avec le temps. « *Avant nous étions tous frères* », s'exclame-t-il. Pendant les heures de travail, ils se rendaient visite, s'aidaient mutuellement et surveillaient les portes d'entrée des uns et des autres si l'un d'eux s'absentait. « *Il y avait une harmonie* », affirme-t-il. Actuellement, il ne reste que trois portiers de « *cette époque* » qui continuent avec leurs rituels d'antan, bien qu'à une cadence légèrement diminuée. Parmi les nouveaux venus, la majorité sont des concierges et non plus des portiers. Ils se parlent, « *mais ce n'est pas la même chose* », considère notre interlocuteur.

Ces nouveaux concierges des quartiers chics de la ville maintiennent des contacts différents entre eux et ne s'identifie pas de la même manière à leur profession. Un jeune galicien

qui a trouvé son travail par la femme de l'ancien portier (d'origine galicienne également) qui suivait des cours de catalan avec lui, explique qu'il connaît les différents concierges du quartier parce qu'ils se rencontrent dans les transports publics le matin en allant au travail, ou le soir en partant, mais qu'ils ne les fréquentent pas autrement. Les relations avec le voisinage sont marquées par la distanciation, bien que peu à peu une certaine familiarité peut s'installer avec les habitants. Néanmoins les valeurs de la « bonne éducation » et du respect sont exacerbées : « *Ce ne sont pas des gens dérangeants* » et « *tu vois que les relations sont cordiales* », expliquera-t-il en allant chercher des magazines que lui tend un habitant par la fenêtre de sa voiture en sortant du garage. Il conçoit son travail comme une étape dans sa vie en attendant de trouver quelque chose de mieux. On observe donc dans ses paroles une certaine distanciation vis-à-vis de ce métier : « *C'est une profession idéale* », explique-t-il avec une certaine ironie, « *pour quelqu'un qui s'approche de la cinquantaine, un peu court d'esprit, soumis... c'est pas exactement le mot mais pour quelqu'un qui n'est pas dérangé par le fait de devoir être au service des autres et qui doit avaler tout ce que les autres lui disent* ». On pourrait interpréter dans ce cas, cette distanciation sociale comme ne faisant pas appel aux relations qui s'établissent lors du travail mais bien plutôt due à l'espoir d'un avenir meilleur. Un autre concierge, dans le même secteur, né à Barcelone mais de parents galiciens, a obtenu son poste après avoir travaillé dans l'hôtellerie à Malaga (au sud l'Espagne) jusqu'à l'été 1998 (voir relevé n°1 de l'annexe 4). Son père ayant alors eu des problèmes financiers, liés à l'exploitation d'un commerce, il est rentré à Barcelone pour aider sa famille. Il a trouvé son poste de concierge par l'intermédiaire de sa mère et de son amie qui travaillent comme « domestique » et « âme des clés » dans plusieurs familles du quartier. « *C'est pas exactement le type de travail que je cherchais* », dit-il, mais néanmoins, il s'identifie davantage à son travail que notre interlocuteur précédent. Il entretient le hall d'entrée, le jardin et la piscine de l'immeuble. A la différence des immeubles précédents, il s'agit d'une propriété où tous les appartements sont loués et il y a une rotation importante parmi les locataires. Il calcule que sur 40 appartements, seuls dix doivent être habités par des personnes qui y vivent depuis plusieurs années. Ce n'est pas une relation de voisinage stable et il se voit obligé de maintenir des contacts très « diplomatiques », selon ses propres termes, avec les habitants de l'immeuble, étant donné qu'il y a beaucoup de déménagements et qu'il doit apprendre à les connaître peu à peu. « *On apprend par la force des choses [les besoins et les goûts des uns et des autres, ainsi que les attentes des habitants vis-à-vis de lui]. Tout est très diplomatique* », explique-t-il. C'est avec les autres concierges du quartier qu'il maintient le plus de distance. Il remarque qu'il essaie d'établir des contacts sur le ton de la « prudence » et de la distance. Il mentionne que les autres portiers aiment bavarder entre eux mais lui préfère « *vaquer à ses affaires, écouter la radio et être à son poste* ». Bien qu'il dise être satisfait de son travail et qu'il « *ne le changerai[t] pour rien au monde* », il ne semble pas s'identifier de la même manière que les anciens portiers à sa profession. La perception qu'il a de son propre rôle au sein de la vie de l'immeuble et du maintien de celui-ci s'organise sur la base de deux activités différenciées : d'une part, l'accomplissement des tâches assignées par le contrat - nettoyage et maintien de l'infrastructure - à partir d'une autogestion destinée à obtenir des résultats visibles : « *Moi, je sais ce que je dois faire et il n'y a pas besoin qu'on vienne me dire quoique ce soit. Tu t'habitues à comment ça fonctionne et c'est bon! C'est facile parce qu'il n'y*

*a rien de scientifique mais ça a aussi ses détails... »*. D'autre part, ces détails se réfèrent à un autre aspect non stipulé par écrit mais que lui, comme les habitants de l'immeuble, s'attendent à ce qu'il réalise en tant que concierge : se faire le porte-parole entre les locataires et les individus extérieurs à l'immeubles (vendeurs ambulants, colporteurs, agents de publicités, agences immobilières, etc). Ces dernières fonctions d'intermédiaire lui sont attribuées par les habitants au travers d'accords informels, passés lors de conversations et de demandes concrètes ou comme il dit au travers d'un « code visuel » tacite. Il mentionne, à l'instar d'autres jeunes concierges, que ce qui lui permet de bien faire son travail (maintenir le bon fonctionnement de l'immeuble, tant au niveau matériel que social), c'est la « diplomatie ».

Quant à son rôle de médiateur entre agents externes à la maison et les habitants, ses fonctions semblent s'établir sur le critère de base qui est celui de surveiller les intérêts de la communauté. Malgré tout, cette activité ne cesse de lui causer une certaine contradiction. Par exemple, à la question de savoir ce qu'il fait lorsqu'un agent commercial ou un représentant d'un mouvement religieux se présente, il répond :

*« Non, ils ne viennent pas souvent. Si quelqu'un vient, je suis vraiment désolé de dire à quelqu'un qui vient vendre, à un vendeur ambulant, un commercial, de lui dire 'Écoutez, ici, vous ne pouvez pas rentrer' parce que tout le monde a le droit de gagner sa vie, mais moi aussi j'ai certaines normes à accomplir. En principe, je ne peux pas laisser monter quelqu'un, parce qu'ils [les habitants] n'aiment pas mais aussi parce qu'ils [les agents commerciaux] peuvent venir voir si untel vit là ou bien s'il ne vit pas, voir à quelle heure, il est là ou pas. Parce que bon, les gens... tu sais jamais. Tu peux agir de bonne foi mais parfois il peuvent te jouer un tour. »*

Les « *petits désajustements* », utilisant là les termes du gardien, se passent avec les personnes qui viennent de l'extérieur : « *Les problèmes peuvent venir de personnes dégoûtées et ils te donnent un coup sans raison ou bien ceux qui ont eu des mauvaises expériences avec des gardiens... et après ils disent : 'À vous, on peut rien vous dire. Occupez-vous de vos affaires'.* »

Cette contradiction dans son rôle d'intermédiaire (prendre soin des intérêts de la communauté sans provoquer d'affrontements) sont résolus par ce concierge au moyen d'une négociation des parties impliquées que lui même nomme « diplomatie » et « jeu visuel ».

### **Des concierges « d'en bas » et des jeunes portiers « d'en haut »**

A la différence des concierges « d'en haut », ceux « du bas » semblent s'identifier davantage à la profession. Tout comme le seule jeune portier « d'en bas » que nous avons pu rencontrer et qui semble beaucoup moins satisfait de ces conditions de travail que les jeunes portiers « d'en haut » avec qui nous terminerons ce tour d'horizon.

Les cas des concierges « d'en bas » que nous avons étudié ont trouvé cet emploi après une période de chômage et sont très actifs dans leurs activités et leurs relations avec le voisinage. « *Je suis venu ici par ricochet* », nous explique l'un d'eux, « *je suis resté sans travail et le seul endroit où il y avait quelque chose à prendre, c'était ici, donc je suis venu ici* ». Ce concierge est constamment en train de faire des réparations, utilisant son savoir-faire de mécanicien lors des travaux qu'il entreprend dans la cage d'escalier parfois de sa propre initiative, et de souligner « *C'est que... comme je suis assez manuel* » (voir relevé n°5 de l'annexe 4). Quand il y a eu des pannes, il observait celui qui venait arranger le problème, « *comme ça, après je pouvais réparer moi-même* ». Il dépanne

l'ascenseur, arrange le système électrique ou la porte du garage lors de dysfonctionnements. Bref, contrairement à certains concierges ou jeunes portiers qui viennent d'entrer en fonction, il n'hésite pas à faire les réparations nécessaires dans l'immeuble sans avoir recours à un service de techniciens spécialisés. D'autre part, il s'occupe du courrier et le distribue dans les appartements, et contre une petite rémunération mensuelle, il ramasse les poubelles de ceux qui le lui demandent. De même, quand il voit un habitant qui arrive les bras chargés, il s'empresse de l'aider à transporter ses paquets jusque devant la porte de l'ascenseur. En plus, il souligne le fait qu'il aime être actif et faire des choses. Il insiste sur le fait qu'il a toujours été habitué à travailler beaucoup et avoue qu'il ne pourrait pas rester toute la journée dans le hall d'entrée sans rien faire :

*« Moi, particulièrement qui ai eu une vie très affairée, qui ai pu travailler jusqu'à 16 heures d'affilée, je combinais 8 heures à l'usine et 8 heures dans la rue, je commençais à 6 heures du matin et j'arrêtais à 9 heures du soir, je ne sais pas combien d'heures ça fait ça... et tu te retrouves ici, dans un lieu fermé, à ne rien faire et tu deviens mur... ».*

Il a également essayé de favoriser les contacts entre voisins en organisant des animations pour les enfants pendant les fêtes de fin d'année. Il a ainsi contribué à ce que les enfants se connaissent entre eux. Il se considère comme un médiateur social qui a réussi à surpasser la mise à distance des habitants, cette privacité qui fait que « *chacun vague à ses affaires* » sans se soucier du voisin. Il a établi une bonne relation avec le voisinage et avec ses 11 ans de service, il s'est même lié d'amitié avec certains habitants avec lesquels il va de temps en temps boire un café.

Cet interlocuteur dit connaître les concierges et les portiers du quartier, tout en précisant qu'il y en a peu. Avec le concierge d'en face, ils s'entraident si, par exemple, l'un des deux a besoin d'un outil. Cet interlocuteur pense que les portiers et les concierges sont une « *espèce en voie d'extinction* » dans le secteur « *en bas de la rue Aragó* » mais en revanche, pas dans la partie haute de la ville. Il considère que dans les quartiers ouvriers, c'est une charge toujours plus lourde à supporter pour les habitants et qu'ils refusent de plus en plus de l'assumer - cela devient plus rentable d'installer des caméras-vidéos et d'embaucher des entreprises de nettoyage - alors que dans les quartiers chics, c'est un symbole de prestige.

Ses plaintes par rapport à sa profession sont liées surtout à des aspects économiques. Il considère que son salaire est trop bas et que les habitants de l'immeuble ne savent pas valoriser le travail qu'il fait<sup>13</sup>. Pendant quelques temps, il s'est syndiqué mais comme cela ne lui a pas servi à grand chose, selon ses dires, il y a renoncé. Mentionnons encore qu'il insiste sur le fait qu'il est concierge et non portier, puisqu'il ne vit pas dans l'immeuble même et qu'une fois son horaire accompli, il s'en va. Pour lui : « *le portier c'est celui qui a son logement dans l'immeuble, et celui-là, on peut dire qu'il est à la disposition des habitants 24 heures sur 24. Le concierge lui fait ses 8 heures et il s'en va et laisse tous les problèmes en bloc derrière lui* ». De plus, pour lui, le terme « portier » est fortement associé à la connotation négative de « commère » avec laquelle il ne s'identifie pas, bien au contraire, selon lui, « *le concierge écoute, se tait et consent mais ne répand pas de rumeurs* ». Ainsi donc, il s'identifie à cette profession et cherche à se démarquer clairement des portiers. Il a horreur qu'on le confonde avec un portier.

13. Cet interlocuteur nous explique qu'en été, comme personne ne le remplace quand il prend ses vacances, c'est lui qui vient deux fois par semaine faire les nettoyages et voir si tout est en ordre parce que, selon son expression « *il peut se passer de tout* » dans cet immeuble. De même, il a réussi à ce que le courrier de l'immeuble soit conservé à la poste pendant le mois d'août et c'est lui qui quand il passe le chercher, le distribue ensuite ou alors le conserve si les habitants sont partis en vacances.

Les deux portiers « d'en haut » qui sont entrés en fonction depuis peu, après une longue période de travail, l'un comme agent commercial, et, l'autre dans le secteur des transports puis du nettoyage, considèrent que leur métier actuel constitue une amélioration notable au niveau de leur qualité de vie. Ils ne revendiquent aucune terminologie spécifique pour leur fonction : « Tu peux m'appeler comme tu veux, portier, concierge, ça m'est égal. Dans mon contrat on dit que je suis un Employé d'Immeuble Urbain, alors, c'est comme tu veux », nous dit l'un. Quant à l'autre, qui n'a pas non plus de préférence pour l'un ou l'autre terme, nous dit : « quand j'ai envie de plaisanter, je dis que je suis le chef de sécurité et de maintien de la maison mais officiellement je suis un portier d'Immeuble Urbain ». Pour eux, la seule différence entre leur profession et celle de concierge, c'est qu'ils vivent dans l'immeuble où ils travaillent et tous deux sont unanimes pour dire qu'ils ne font jamais d'heures supplémentaires et qu'ils se font déranger rarement en dehors des heures de services (deux fois en sept ans de service pour l'un, et jamais encore pour celui qui est entré en fonction, il y a trois ans). Selon leurs témoignages, leur liberté de mouvement, en dehors des heures de travail, ne semble pas du tout limitée par le fait de vivre dans l'immeuble même. Bien au contraire, ils cherchent à être considérés comme un habitant de plus de l'immeuble. L'un va faire du vélo avec le voisin du 3ème étage, une fois ses heures accomplies, l'autre a obtenu un petit local au sous-sol où il réalise des travaux de menuiserie ou autres et par lequel passent de temps en temps quelques habitants pour discuter et constater l'état d'avancement de ses travaux. Ces deux personnes insistent également sur le fait que, dans leur profession, les relations humaines sont très importantes et bien plus que les connaissances techniques concernant, par exemple, les nettoyages. L'un parle de « *mondologie* » qui ne s'apprend à aucune école si ce n'est celle de la vie. Ce néologisme veut dire, selon sa propre définition, qu'il faut savoir comment traiter chaque habitant. « *Chacun d'eux est un monde à part et il faut savoir connaître les habitudes et les goûts de chacun et faire en fonction* ».

Tout comme les autres personnes interviewées, ces deux portiers ne nient pas leur fonction de filtrage et leur devoir de savoir où chaque personne qui entre, se rend. Sans nier l'importance de cette tâche, ils préfèrent ne pas trop insister dessus. Celui qui a été agent commercial, nous explique cependant qu'il n'a pas le droit de laisser entrer des représentants commerciaux dans l'immeuble mais que en revanche, rien ne l'empêche de leur indiquer son horaire pour qu'ils puissent revenir pendant sa pause de midi ou à la fin de sa journée, si vraiment ils sont intéressés à présenter leurs produits aux habitants. C'est la solution qu'il a trouvée pour ne pas enfreindre ses obligations de gardien et ne pas fermer complètement l'accès à ces agents qui doivent gagner leur vie et dont ils connaît parfaitement les vicissitudes de l'emploi.

Achevons ce tour d'horizon, en précisant que ces jeunes portiers ainsi que les concierges rencontrés travaillent tous dans des immeubles dont le hall d'entrée semble adopter un même principe décoratif : canapé(s) avec ou sans petite table basse - sur laquelle peuvent être entreposés des revues, cendriers, etc. - un tableau sur une des parois, une ou plusieurs plantes vertes ou en plastique...<sup>14</sup> Nous émettons à ce sujet l'hypothèse suivante - que nous ne développerons pas, car ce serait là l'objet d'une autre recherche - à savoir que ces entrées seraient aménagées et décorées en fonction de l'idéal du salon « bourgeois » de l'époque de construction de l'immeuble.

14. Voir les photos de l'annexe 3.

## Annexe 1 : données statistiques 1990 - 2001

## Annexe 2 : législation

### Documents consultés :

*Real Decreto*, 6 novembre 1877.

*Real Decreto*, 24 février 1908.

Modification des articles 1, 4, 17, 24 et 27 de la *Reglamentación de Trabajo para Porterías de Fincas Urbanas* du 1er mars 1948 concernant les contrats de travail (B.O : 24 novembre 1962).

*Reglamentación de Trabajo para Porterías de Fincas Urbanas de Barcelona y su provincia* du 17 juillet 1967 qui déroge la *Reglamentación de Trabajo para Porterías de Fincas Urbanas de Barcelona* du 1er mars 1948.

*Ordenanza de Trabajo de Empleados de Fincas Urbanas* du 13 mars 1974, avec les modifications introduites par la *Ordenanza* du 26 novembre 1976 et entrées en vigueur le 1er janvier 1977. Madrid: 1977.

*Ordenanza de Trabajo de Empleados de Fincas Urbanas* du 13 mars 1974, avec les modifications introduites par la *Ordenanza* du 26 novembre 1976 et du 29 décembre 1978.

*Convenio Colectivo de Fincas Urbanas*. 1987-1988. Barcelona : CCOO.

*Convenio Colectivo de Fincas Urbanas*. 1989-1990. Barcelona : CCOO.

*Convenio Colectivo de Empleados de Fincas Urbanas*. 1993-1994. Barcelona : CCOO.

*Convenio Colectivo de Empleados de Fincas Urbanas*. 1995-1996. Barcelona : CCOO.

*Convenio Colectivo de Empleados de Fincas Urbanas*. 2001-2003. Barcelona : CCOO.

### Quelques points de repère :

#### 1877 :

Dans l'article 9 du Décret Royal du 6 novembre 1877(art.9) et dans le Règlement du 15 novembre 1878, pour son application, les gardiens sont mentionnés. Ce Décret qui concerne la surveillance, énumère plusieurs types d'agents chargés de surveiller l'ordre public dont les portiers (*porteros*).

#### 1908 :

Le Décret Royal de 1908, quant à lui est entièrement consacré aux gardiens. Il « respect[e] le droit de ceux qui ont déjà instauré un service de gardiennage dans leur immeuble et dict[e] d'autres dispositions sur les

conditions, devoirs et caractère des portiers, sur les obligations des propriétaires et des gérants, sur les sanctions à appliquer en cas d'infraction à ces préceptes, etc., etc. »

Ce décret déclare obligatoire la nomination de portier homme (*porteros varones*) dans tous les immeubles habités (*casas de vecindad*) pour les villes de Barcelone et de Madrid. Le but de cette mesure est de « surveiller et d'empêcher les atteintes à la propriété et aux locataires ». Cependant, il est précisé dans le dernier paragraphe (*último transitorio*) que si l'entrée de l'immeuble ne permet pas d'y aménager une loge, les propriétaires devront choisir soit de maintenir la porte d'entrée toujours fermée, en y installant non seulement des sonnettes électriques pour chaque appartement mais également un système de fermeture automatique, soit d'embaucher une personne de confiance qui prenne soin de plusieurs immeubles mais jamais plus de 10 à la fois. Le nombre d'immeubles que peut surveiller une seule personne est fixé par le Gouverneur au cas par cas.

L'article n°1 précise que les portiers seront choisis librement par les propriétaires mais que cela devra être obligatoirement des personnes de bonne moeurs et bonne conduite qui n'aient aucun antécédent pénal et qui n'aient pas été interpellées pour atteinte à la propriété, aux personnes ni à l'ordre public. Il est indiqué également qu'on ne pourra pas choisir de femmes, sauf si « les fils de veuves ou les neveux directs de celles-ci [*sobrinos carnales*] qui ont vécu en leur compagnie, le demandent en leur nom et peuvent accréditer qu'ils ont plus de 18 ans ». A la fin de cet article, il est mentionné que ce précepte n'est pas valable pour les personnes déjà en fonction mais devra être strictement appliqué pour les postes à pourvoir.

D'autre part, il est précisé que les propriétaires seront dans l'obligation de communiquer au Commissariat de l'Arrondissement la nomination du nouveau portier, le jour même où celui-ci est pacté qu'il entre ou non immédiatement en fonction. La nomination sera confirmée, dans un délai de 10 jours, par le maire. Si l'autorité découvre un antécédent se référant à la personne désignée, le propriétaire sera invité à chercher un autre portier (art.2). Pour cela, dans toutes les mairies, il existera une liste d'aspirants au métier, contenant les coordonnées des personnes qui remplissent toutes les conditions nécessaires. Y « figureront en premier lieu les licenciés ou retirés de la Police (*Guardia civil*), les membres du Corps de Sécurité (*Cuerpo de Seguridad*) actifs ou retirés, les gardes municipaux dans la même situation, les serenos municipaux ou particuliers, les employés et garçons de bureau (*ordenanzas*) de l'État actifs ou retirés » (art.3).

L'article 4 précise qu'en plus des tâches assignées par le propriétaires, les portiers auront l'obligation de surveiller la porte d'entrée et la cage d'escalier commune et celle de service et d'y empêcher les infractions et

délits et au cas où il s'en produirait, de les communiquer à la Mairie, au Commissariat de l'Arrondissement, à l'Inspection de Surveillance (*Inspección de Vigilancia*), au Corps de Sécurité ou aux gardes municipaux le plus proche. Les gardiens seront portés responsables s'ils s'attardent à accomplir ce devoir qui sera considéré comme négligence, s'ils mettent plus d'une demi-heure à communiquer le fait. De même, les portiers devront rendre compte au Commissariat de l'Arrondissement, à l'Inspection de Surveillance ou à la Mairie, quand il se passe quelque chose de délictueux ou de suspect dans le domicile des habitants de l'immeuble dont il a la charge. Ils devront également donner aux agents de l'autorité toutes les informations sur les habitants que ceux-ci leur demanderont de fournir et communiquer au Commissariat, à l'Inspection ou à la Mairie, les changements d'adresse des locataires, le jour même du déménagement.

L'article 5 reconnaît aux portiers le statut d'agent de l'autorité, ce qui implique qu'ils puissent détenir les personnes qui commettent des actes délictueux à l'intérieur de l'immeuble mais également d'être amendables s'ils négligent leur fonction de surveillance. Au bout de trois rappels à l'ordre, ils seront licenciés obligatoirement ainsi que si, en l'espace de deux années consécutives, il y a eu plus d'un vol ou de deux larcins dans la maison. Par contre ceux qui se distinguent dans leur tâche de surveillance pourront être récompensés par une somme en liquide. Les gagnants sont alors annoncés à la Société des propriétaires et des portiers, si elles existent, et dans le *Boletín Oficial*. Afin de pouvoir élire le vainqueur, des descriptions d'actes exceptionnels, ainsi que les coordonnées de leurs auteurs sont consignées dans des registres prévus à cet effet.

#### 1928 :

En 1928, sous la dictature de Primo de Rivera, voit le jour une tentative d'établir une réglementation de la cage d'escalier qui aurait dû être appliquée sous le contrôle du gardien mais qui ne verra finalement jamais le jour.

#### 1948 :

Nous savons, au travers des articles qui la dérogent, qu'il existe une Réglementation de la profession pour la ville de Barcelone, datée du 1er mars 1948. Nous n'avons cependant pas réussi à la retrouver.

#### 1958 :

La loi du 26 décembre 1958 sur le « Corps digne d'honneur des Mutilés de Guerre pour la Patrie » qui réorganise et déroge le règlement du 5 avril 1938 et celui du 12 juillet 1940, ainsi que les lois du 12 décembre 1942 et du 30 décembre 1944, établit que chaque propriétaire devra mettre à la disposition du Comité d'Inspection des Mutilés, le 50% des loges vacantes pour que des « Mutilés utiles » puissent être embauchés (art.26).

#### 1962 :

Nous n'avons retrouvé que les modifications au Règlement de Travail des *Porterías* d'Immeubles Urbains de 1948, concernant Madrid mais nous supposons que celles-ci devaient être assez similaires pour Barcelone. Dans la modification madrilène des articles 4, 5, 17, 24 et 27 qui sont entrés en vigueur le 1er janvier 1962, il est précisé qu'« il n'est pas obligatoire de pourvoir le poste de portier, sauf dans les cas mentionnés par le Décret Royal de 1908 (24 février, art. 59) ou par d'autres dispositions postérieures qui l'exigent » (art.4) et dans le cas où, pour des raisons économiques, la Délégation du Travail a autorisé la suppression du poste. Dans ce cas, c'est l'un des copropriétaires, désigné par l'ensemble de la Communauté de propriétaires, qui réalisera les tâches assignées au portier par le R.D. de 1908.

Dans l'article 5, il est spécifié que les contrats seront faits en 4 exemplaires dont un sera archivé à la Délégation du Travail.

L'article 17, traite du droit à des vacances annuelles, de préférence en été et qui devront être prises en accord avec les intérêts des deux parties. Elles seront rétribuées à 20 jours naturels par le ou les propriétaire(s). De plus, pendant ce laps de temps, il sera obligatoire de désigner un remplaçant. L'article 24 donne des précisions sur les paies supplémentaires au nombre de 2 et de 15 jours chacune : l'une étant reçue à Noël, l'autre le 18 juillet. Finalement, dans l'article 26 est signé le barème des salaires où il est spécifié que « dans les immeubles où, pour des raisons spéciales, la porte d'entrée doit rester ouverte hors des heures réglementaires, le Portier sera accompagné d'un auxiliaire qui sera retribué par le propriétaire, en rapport avec le temps de service et la rémunération du portier » (art.26).

#### 1967 :

Dans la Réglementation de 1967, le portier (*portero*) est défini comme un travailleur de plus de 21 ans qui s'occupe des accès aux logements et qui réalise des fonctions de gardiennage et de surveillance de l'ensemble de l'immeuble, ainsi que des services complémentaires, tels que le nettoyage et le maintien du bâti selon, d'une part, les instructions reçues du propriétaire lui-même ou du gérant et, d'autre part, les préceptes du Règlement (art. 2). Ce même article 2, distingue entre les « portiers de première catégorie » (c'est-à-dire ceux qui travaillent à plein temps) et ceux de seconde (qui travaillent à temps partiel).

Dans l'article 3, on explique les conditions d'engagement. Le portier est choisi librement par le(s) propriétaire(s) mais doit obligatoirement être une personne de bonne moeurs et bonne conduite qui n'ait aucun antécédent pénal et qui n'ait pas été interpellée pour atteinte à la propriété, aux personnes ni à l'ordre public, tout comme le précisait déjà le Règlement de 1908. Néanmoins, dans cette nouvelle réglementation rien n'empêche les femmes d'exercer ce métier, contraire-

ment à celui de 1908. De plus, il est indiqué que sous aucun prétexte, il est permis d'exiger du portier une caution.

L'article 4 reprend ce qui est mentionné pour le même article de la *Reglamentación de Trabajo para Porterías de Fincas Urbanas* (Madrid, 1962) en ajoutant que la présence de gardien n'est pas obligatoire dans les immeubles qui traditionnellement n'utilisent pas le service de ces travailleurs. De même, il précise un deuxième cas où les fonctions de portier peuvent être déléguées : « Dans les immeubles, quelque soit leur régime de propriété, si pour des raisons économiques qui affectent soit les locataires soit la propriété, le maintien du service de gardiennage devient insoutenable, on pourra louer le logement du gardien contre l'obligation limitée d'allumer et d'éteindre les lampes du hall d'entrée et de l'escalier, de se charger du nettoyage de ceux-ci et d'ouvrir et de fermer le porche » (art.4).

Les autres articles traitent du contrat de travail qui doit être fait en 4 exemplaires (comme le mentionne déjà d'ailleurs le Règlement de 1962) dont un est archivé par la Délégation du Travail, un autre par le Syndicat et les deux autres copies délivrées aux parties contractantes (art.5), de la période d'essai d'un mois maximum pendant laquelle, le portier ne peut pas jouir du logement de fonction (art.6), des obligations et des droits du portier (art.6, 7, 8 et 9), de la journée de travail qui est réglementée par les ordonnances municipales qui établissent les heures d'ouverture et de fermeture des porches (art. 10, 11), des vacances et du jour de congé hebdomadaire (art.12 et 13), des arrêts de travail motivés par un mariage, décès, maladie, etc. (art. 14 et 15), des uniformes et outils de travail (art.16), du barème salarial et autres rémunérations ou indemnités (art. 17, 18, 19, 20), de la résiliation du contrat sous ces divers aspects (art. 21, 22, 23 et 24), de la prévention des accidents (art.25) et de la sécurité sociale (art.26).

Parmi les obligations du portier, il est mentionné que celui-ci réalisera « avec zèle et fidélité » (art. 7) les tâches propres à son métier en accord avec la tradition et les instructions du propriétaire. Suit une liste de tâches à accomplir en commençant par le nettoyage et le gardiennage des différents espaces communs et où sont énumérées diverses obligations telles que maintenir en bon état la centrale interne de téléphone et le local qui contient les compteurs de la maison, se responsabiliser du courrier de l'immeuble, descendre les poubelles, présenter les appartements vides aux possibles intéressés, dénoncer les sous-locations, etc (art.8).

En cas d'absence justifiée, les portiers pourront quitter leur poste pour un maximum de 4 heures mais devront trouver un remplaçant de plus de 18 ans qui aura préalablement été présenté au propriétaire et dont le choix aura été approuvé par ce dernier. Seront autorisés à prendre ce rôle sans autorisation préalable, tous les parents du portier jusqu'au 3ème degré (art.10).

Les travaux qui sont rétribués hors salaire par des rémunérations spéciales sont les suivants: la mise en fonctionnement du chauffage central, de l'eau chaude, le maintien de la centrale téléphonique, des ascenseurs,

le ramassage des poubelles, l'entretien des cages d'escaliers supplémentaires pour les maisons qui en ont plus d'une, ainsi que des portes d'accès secondaires et les autres travaux spéciaux qui lui sont exigés (art.18).

Quant à l'article 19, il précise que tous les portiers ont droit à un logement gratuit et en condition (*que reunirá las condiciones precisas de higiene y decoro*). Ils ont également droit à une certaine quantité d'eau (300 litres par jour) et d'électricité (30 kw mensuel) gratuits.

### Années 1970 :

L'Ordonnance (*Ordenanza*) du Travail des Employés d'Immeuble Urbain (EFU) qui entre en vigueur le 1er janvier 1977 et celle de 1978, entrant en vigueur le 1er février 1979, introduisent des modifications dans celle de 1974 qui avait elle-même substitué l'Ordonnance Nationale du Travail des Employés d'Immeubles Urbains de 1971.

Dans les années 70, on ne parle donc plus de portier mais d'EFU qui sont définis comme des travailleurs « qui sont directement sous la dépendance des propriétaires d'immeubles ou des représentants légaux de ceux-ci et qui ont pour charge de surveiller, prendre soin et nettoyer les immeubles et leurs installations communes existantes » (chapitre 1, art.2)<sup>1</sup>. Sont exclus de cette Ordonnance, les différents corps de métier qui viennent faire des réparations dans l'immeuble et le personnel qui se dédie à la surveillance, à la conservation du bâti et au nettoyage employé par une Institution, par une Corporation ou par une Entreprise (ch.1, art.3).

Les EFU sont subdivisés en 3 catégories: les portiers à plein temps, ceux à temps partiel (remplaçant ainsi l'ancienne terminologie de portier de 1ère et de deuxième catégorie) et les concierges (ch.2, art.6), ces derniers étant défini comme n'habitant pas l'immeuble dans lequel il travaille (ch. 2, art.9) et ayant une journée de travail de 8 heures par jour, prolongeable à 12 si nécessaire (ch.5, art. 24). Cependant cela ne signifie pas que cette catégorie est née à ce moment-là, car dans les dispositions transitoires, il est dit que les concierges qui, jusque-là, n'étaient inclus dans aucune réglementation, sont désormais pleinement concernés par la catégorie « concierge » prévue dans cette Ordonnance (disp. trans. 2). Les conditions d'engagement n'ont par contre pas changé (ch.4, art.17 et 18), si ce n'est qu'une clause précise que le libre choix des propriétaires doit respecter « les préférences établies par les dispositions légales sur l'engagement » (art.17). En 1979, l'article 18, spécifiant que le personnel engagé doit être de bonne moeurs et bonne conduite, sera supprimé.

De même, le contrat ne se fait plus qu'en trois exemplaires, un pour chacune des parties contractantes et un autre pour le Syndicat de la province correspondante.

Les fonctions assignées à ces EFU n'ont pas changé par rapport aux réglementations antérieures, si ce n'est qu'il est précisé que les tâches de nettoyage se réaliseront de préférence tôt le matin au bénéfice de la principale tâche qui est celle de la surveillance (ch.3,

1. Toutes les références proviennent de l'Ordonnance entrant en vigueur en 1977, sauf indications contraires.

art.14). Une nuance est également introduite dans leur rôle d'informateur. Les EFU ne sont plus tenus de répondre aux questions des agents de l'ordre mais devront « recevoir aimablement les personnes qui sollicitent des nouvelles des habitants de l'immeuble et des occupants des locaux adjacents, à la condition que ces informations ne soient pas de caractère confidentiel, ni ne portent atteinte à la dignité de ceux-ci, devant ainsi oeuvrer avec la plus grande discrétion » (ch.3, art.14, sect. 3).

Dans l'Ordonnance de 1979, il est spécifié que le gardien a l'obligation d'amener les poubelles collectives de l'immeuble à l'endroit indiqué par les Ordonnances municipales pour faciliter leur ramassage par la voirie municipale mais, en revanche, il n'est pas obligé de ramasser les sacs poubelles aux étages et que s'il le fait, ce service sera l'objet d'un accord individuel ou collectif avec les habitants de l'immeuble (art. 14, 9°).

Au cours des années 70, les droits des gardiens sont plus finement définis. Ainsi, les pauses sont clairement établies : 30 minutes en 1977, puis une heure en 1979, pour le déjeuner entre 13h30 et 15h30, pendant laquelle un parent proche du gardien devra le remplacer (ch.5, art.25), précise l'Ordonnance de 1977. En 1979, il n'est plus fait mention de cette obligation de la présence d'un parent pendant la pause du déjeuner, par contre est instaurée une pause nocturne de 10 heures, qui ne peut être interrompue qu'en cas d'extrême urgence (art.25). Les vacances sont plus longues de 10 jours par rapport aux autres réglementations (30 jours naturels, ch.5, art.27). De même, le droit à un logement gratuit dans des conditions acceptables et la mise à disposition d'une certaine quantité d'eau (300 litres par jour) et d'électricité (40 kw mensuel) sont réitérés cependant cette fois-ci, on précise que ne pourront pas être inclus dans ces quotas, l'eau nécessaire aux nettoyages et l'illumination des parties communes et qu'il devra donc y avoir des compteurs séparés (ch.6, art.42).

Dans le chapitre 7, article 44, il est question de « l'instauration d'un système de récompenses spéciales permettant de remettre un prix pour les actes et les travaux à caractère extraordinaire, réalisés dans des circonstances particulières et qui soulignent l'amour que leur auteur porte à la profession. Ces prix pourront consister à payer des études afin de relever le niveau culturel du gardien, des voyages instructifs, une agmentation de salaire ou un allongement de la période de vacances et d'autres choses de caractère analogue ».

Les fautes quant à elles sont hiérarchisées en « légères », « graves » et « très graves » (ch.7, art.45, 46), punies de manière distincte (ch.7, art.47).

### Conventions collectives :

Les premières concernent uniquement Barcelone et sa province. Il faudra attendre l'an 2000 pour qu'une convention collective, valable pour toute la Catalogne, voit le jour.

Les conventions ont une durée de deux ans et celles des années 1980 et de la première moitié des années 90, contiennent une vingtaine d'articles uniquement,

étant suivies ensuite de l'Ordonnance de 1974 et ses modifications de 1976 et 1978. Dans ceux-ci, il est question avant tout de réajuster les barèmes salariaux, les indemnités pour les tâches complémentaires effectuées, les horaires et les jours de vacances des travailleurs, leur droit en cas de maladie, accidents, etc. Dans la Convention Collective de 1989-1990 est introduit le « plus » transport pour les concierges car ils se déplacent chaque jour de chez eux à leur poste de travail et vice-versa (art.10). L'article 18 de la Convention de 1987-1988, précise que « le logement ne doit pas être considéré comme lieu de travail habituel, quand il existe un guichet (*mostrador de conserjeria*) réunissant les conditions nécessaires à son usage, dans l'immeuble ».

La Convention Collective de 1995-1996 ne reproduit plus l'Ordonnance de 1974 et ses modifications ultérieures en annexe. Elle instaure le format des Conventions qui continue à être employé actuellement et qui divise le texte en 12 chapitres : dispositions générales (ch.1), rétributions (ch.2), autres compléments hors salaire (ch.3), organisation du travail (ch.4), vacances (ch.5), sécurité sociale (ch.6), engagement, période d'essai, arrêt et retraite (ch. 7), classement et définition du personnel (ch.8), permissions (ch.9), fautes, sanctions et mode de sanction (ch.10), droits syndicaux (ch.11), autres dispositions (ch.12).

Désormais, il n'y a plus 3 mais 4 catégories d'EFU : les portiers à temps complet et temps partiel et les concierges également à temps complet ou partiel. Dans les dispositions générales, il est précisé que chaque année un calendrier sera établi par le propriétaire, la communauté de co-propriétaires ou la coopérative et qu'en plus d'y indiquer les jours fériés comme le demande la loi, y seront précisés les horaires de chacune des fonctions à réaliser dans l'immeuble par l'EFU, c'est-à-dire: a) le nettoyage, b) la conservation, c) la surveillance (art.7).

Les obligations des EFU ne varient plus beaucoup depuis les dernières modifications introduites en 1979 à l'Ordonnance de 1974 : nettoyages et maintien de l'immeuble, surveillance, ouvrir et fermer la porte principale, mise en service et maintien du chauffage et de l'eau chaude, annoncer les pannes, prendre soin des compteurs d'eau et d'électricité, ascenseur et monte-charges, s'occuper des poubelles, communiquer les dérangements et les anomalies provoqués par le voisinage au(x) propriétaire(s), etc.

De plus, la Convention Collective 2001-2003 précise que les habitants qui désirent que le gardien s'occupe de leur courrier recommandé devront l'y autoriser par écrit (art.36, 12).



Un immeuble du quartier de Gracià



Allée desservant les entrées



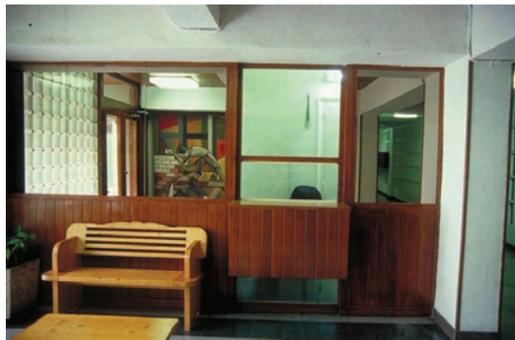
L'une des deux entrées de l'immeuble, avec interphone



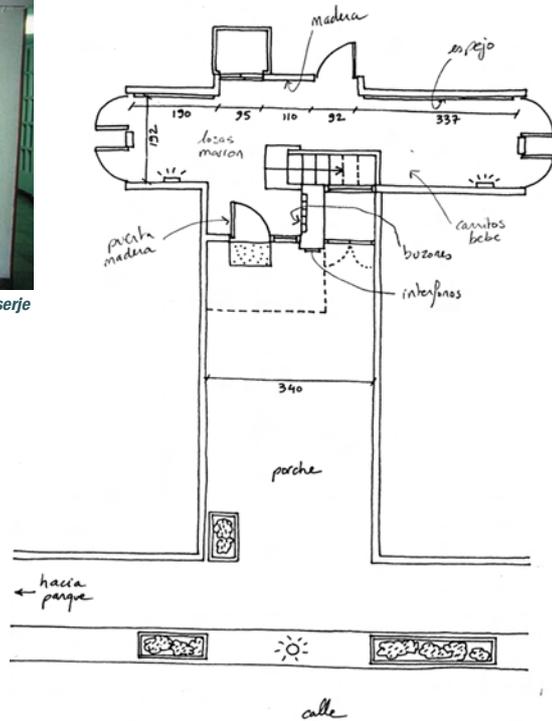
Le hall d'entrée



Les boîtes aux lettres de l'immeuble

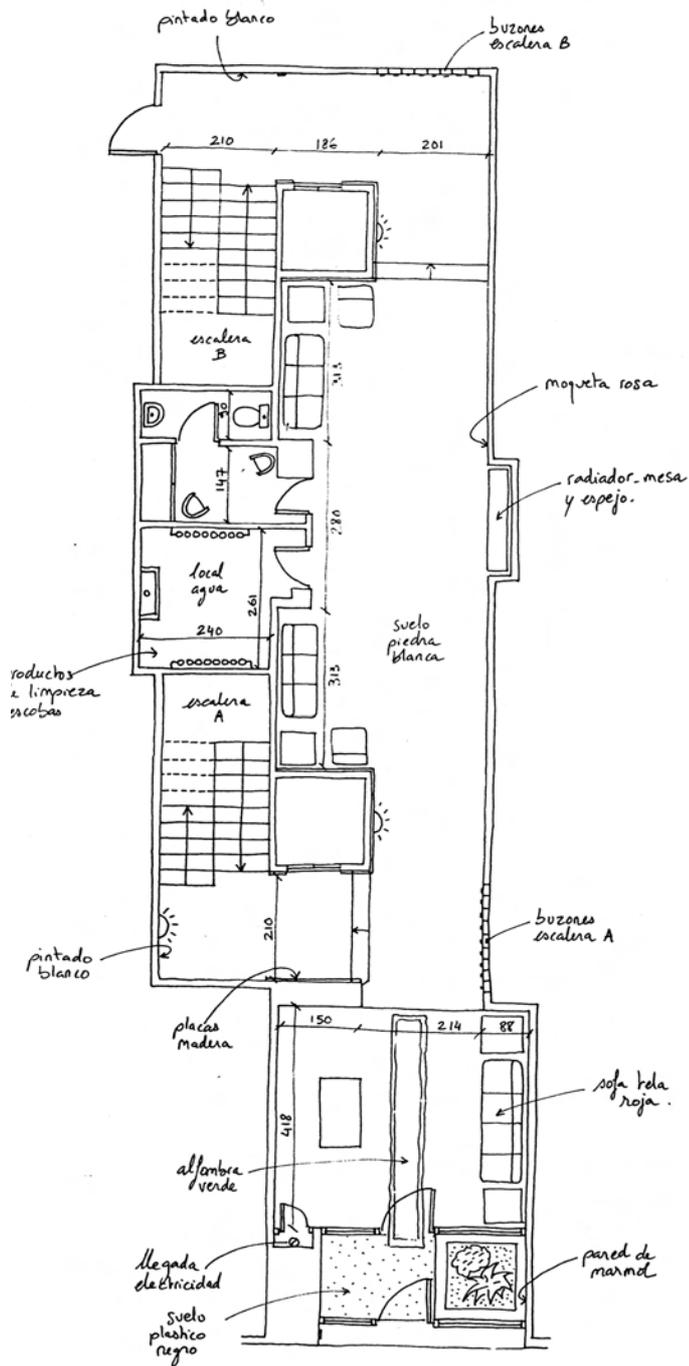


Le coin salon du hall, et le bureau du *conserje*

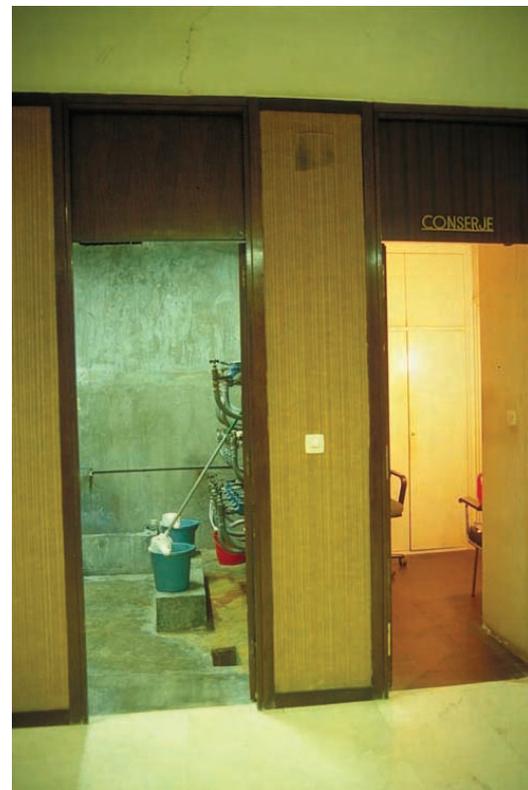




## Un immeuble dans le quartier de Sants

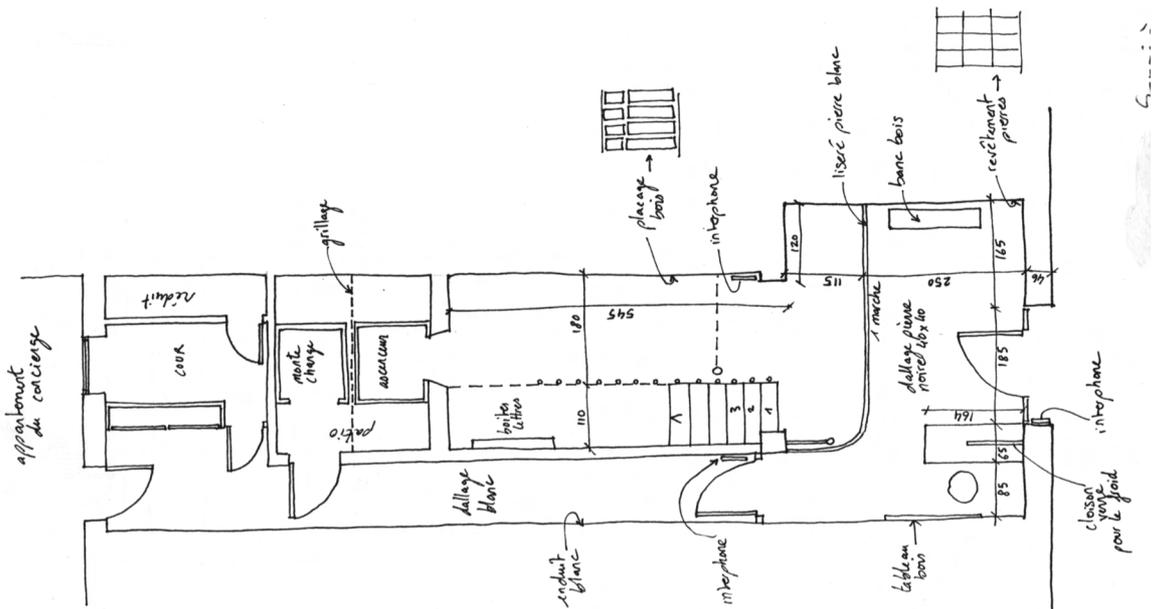
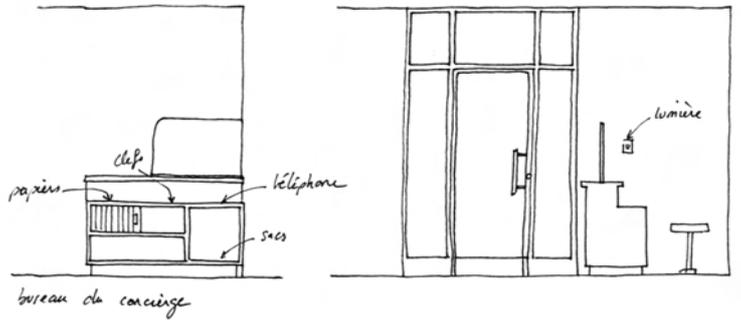
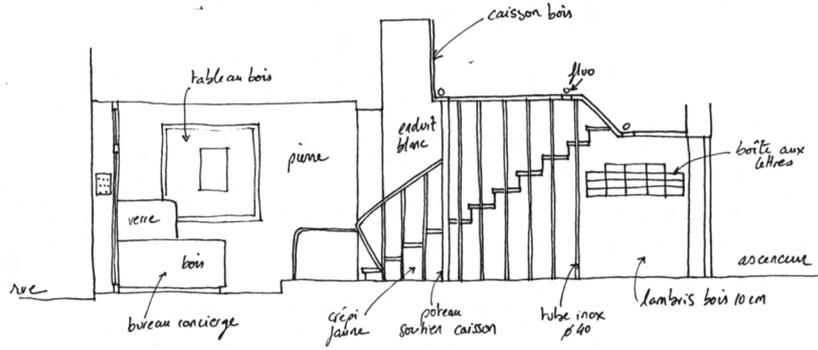


Le hall, avec canapés et boîtes aux lettres.  
(sur la gauche, portes d'entrée du bureau et du cagibi du conserje)



Le bureau et le cagibi du conserje

Immeuble 1 du quartier de Sarrià Sant Gervasi





L'entrée de l'immeuble

## Immeuble 2 du quartier de Sarrià Sant Gervasi (page de gauche et de droite)



Le hall



Le local du *conserje* et le local à vélos



Le local du *conserje*



Le local technique



# Bibliographie

## Histoire et législation

**ARROYO LÓPEZ SORO José**, 1998 *Porterías : (empleados fincas urbanas), comunidades, urbanizaciones privadas y conjuntos inmobiliarios: estudio jurídico-práctico de sus principales problemas: criterios jurisdiccionales actuales*. Madrid : Dykinson. 271p.

**CERDÀ I SUNYER Ildefons**, 1991 *Teoría de la construcción de las ciudades : Cerdà y Barcelona*. Madrid : Ministerio para las Administraciones Públicas, Secretaría General Técnica : Instituto Nacional de Administración Pública: Ajuntament de Barcelona. 692p

**COLEGIO DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS**, 1876 *Ildefonso Cerdà (1815-1876)*. Catálogo de la exposición Conmemorativa del Centenario de su muerte. Barcelona : Talleres Gráficos Sirvent, SAE. 185p.

**FERNÁNDEZ ARAMBURU José M.**, 1986 *Todo sobre conserjería y portería*. Barcelona : De Vecchi.. 157p. [aspects légaux].

**ESPINAS Josep M., MASPONS Oriol, UBIÑA Julio, CESC**, 1965 *Això també és Barcelona*. Barcelona : ed. Lumen.

**FABRE Jaume, HUERTAS Josep M.**, 1993 *Cent anys de vida quotidiana a Catalunya : del fogó de carbó a l'antena parabòlica*. Barcelona : Edicions 62. 239p.

**GARCÍA FARÍA, Pedro.**, 1890 *La Insalubridad de las viviendas de Barcelona*. Barcelona, Imprenta de J. Balams Planas.

**HEREU Pere; MONTANER Josep M., RAMON Antoni**, 1989 « Sobre els processos d'urbanització i construcció a la zona del Palau Reial Menor de Barcelona ». In *II Congrés d'Història del Pla de Barcelona (1985)*. Barcelona : Ajuntament de Barcelona, Institut Municipal d'Història, pp. 145-165 (vol. 2n).

**OYÓN José Luis, MADONALDO José,**  
**GRIFUL Eulàlia**, 2001 *Barcelona 1930 : un atlas social*. Barcelona. Aula d'Arquitectura de l'ETSAV. Edicions UPC. 182 p.

**PERMANYER Lluís**, 1994 *Biografai del Passeig de Gràcia*. Barcelona, Edicions la Campana. 161p.

**TERMES Josep**, *De la Revolució de Setembre a la fi de la Guerra Civil (1868-1939)*. Barcelona, Ed. 62.

**VVAA**, 1998 *Vida obrera en la Barcelona de entreguerras*. Barcelona, Centre de Cultura Contemporània de Barcelona. 286p.

**Reglamento del Sindicato de Porteros**, Barcelona, Tipografía C. Gisbert. 1911

## Littérature

**BAROJA Pío**, 1972 *La Busca*. Madrid, Caro Raggio Editor. 302p.

**FERNÁN-GÓMEZ Fernando**, 1995 *La Puerta del Sol*. Madrid, Editorial Espasa Calpe, S.A. 267p.

**MARSÉ Juan**, 1998 *Ronda del Guinardó*. Barcelona, Plaza & James Editores S.A. 123p.

**OLLER Narcís**, 1980 *La febre d'Or*. Barcelona, Ed. 62. 2 vol.

**PÉREZ GALDÓS Benito**, *Fortunata y Jacinta*.

**PLA Josep**, 2000 *El Quaderns Gris*. Barcelona, Ediciones Destino S.A. 504p.

## Dictionnaires consultés

### Dictionnaires espagnols :

**J. Casares**, 1959, *Diccionario ideológico de la lengua española*. Barcelona: editorial Gustavo Gili.

**Clave**, 1996, *Diccionario de uso del español actual*. Madrid: ed. S.M.

**J. Corominas**, 1954, *Diccionario crítico etimológico de la lengua castellana*. Madrid: ed. Gredos.

**J. Corominas & J.A. Pascual**, 1992, *Diccionario crítico etimológico castellano e hispánico*. Madrid: ed. Gredos, .

**Real Academia española**, 1992, *Diccionario de la lengua española*, XIe edición.

*Diccionario de neologismos de la lengua española*. Barcelona : Larousse, 1998.

**Vicente Garcia de Diego**, 1954, *Diccionario etimológico español e hispánico*. Madrid: S.A.E.T.A

**Guido Gómez de Silva**, 1996, *Breve diccionario etimológico de la lengua española*. México : Colegio de México, [5ª ed].

**María Moliner**, 1998, *Diccionario de uso del español*. Madrid : Gredos. [2ª ed].

**Manuel Seco, Olimpia Andrés, Gabino**

**Ramos**, 1999, *Diccionario del español actual*. Madrid : ed. Santillana.

**Manuel Seco, Olimpia Andrés, Gabino**

**Ramos**, 2000, *Diccionario abreviado del español actual*. Madrid : ed. Santillana.

#### **Dictionnaires catalans :**

**Josep Aladern**, 1905, *Diccionari populari de la llengua catalana*. Barcelona : Francisco Baxarias Editor. 2 vol.

**Antoni Maria Alcover-Francesc de B. Moll**, 1977, *Diccionari català-valencià-balear*. Palma.

**Miquel Arimany**, 1965, *Diccionari català general*. Barcelona : Miquel Arimany.

**Joan Coromines**, 1981, *Diccionari etimològic i complementari de la llengua catalana*. Barcelona : Ed. Curial Edicions catalanes.

*Diccionari de la llengua catalana*. Barcelona : Enciclopèdia catalana S.A. 1982.

**Institut d'estudis catalans**, 2001, *Diccionari manual de la llengua catalana*. Barcelona : edicions 62.

**Pompeu Fabra**, 1962, *Diccionari general de la llengua catalana*. 3ªed.

**E. Vallès**, 1962, *Diccionari català il·lustrat*. Barcelona : Massanes ed. 9ª ed.

## 2. Working on the job ? A profile of the British caretaker

Barbara Reid and Emma Hardman

This report is concerned with building a profile of the British caretaker. It focuses on caretakers' perceptions of their roles and responsibilities, and the contribution they make to strengthening community relationships, fostering neighbourliness, and supporting inclusion. Caretakers in this respect are seen as professional social go-betweens and mediators working within a residential environment.

\* Housing and Regeneration  
Research Group,  
London South Bank University

### The British context

Professional residential mediators, or caretakers, have in Britain already become central to good quality management of housing-linked services, principally because they provide a bridge between service users and providers. Recently, the arrival of 'supercaretakers', estate wardens and neighbourhood managers has put new approaches to mediation residential relationships at the centre of 'joined-up' local initiatives to tackle social exclusion.

While there is continuing reliance on 'traditional methods' for managing estates and flat-ted buildings, these are now increasingly centred on locally based staff. It is this local base which provides the canvas for new informal working practices on the ground, practices which are critical for professional mediators discharging their responsibilities, but are nonetheless seen as 'soft' management which is 'not really work'. These practices involve approaching the co-ordination of the residential life by going beyond functions and responsibilities, and prioritising relationship-building between different local stakeholders, groups and individuals. The bridge-building skills of residential mediators thus play an important part in tackling social exclusion but also in strengthening local community and neighbour relationships.

Though not yet the subject of research in the U.K., work elsewhere in Europe offers some insights into the nature of the bridge-building skills and competencies which professional mediators deploy.

Liedholm and Lindberg (1996) for example, writing about 'social intermediaries' in Sweden, emphasise the importance of *mediation* skills and argue that estate-based staff and residents must have good '*communicative capacities*'. Johansson (1994), also writing about Sweden, explores the personal and emotional impact on caretakers of being responsible for co-ordinating estate management. She notes the development of particular attitudes among caretakers which filter through to practice : there were positive changes in their sense of *local pride*, the way they saw their *local ties* and sense of *local identification*, and the nature and extent of their *personal commitment* to their job and the estate.

Finally, Reto (1997), working in France, also stresses *mediation*. She also points out that the things which used to give (French) concierges and caretakers a bad image - their reputation for '*nosiness*' and '*snooping*' - are making a return as part of the preferred remedy for tackling social problems in the French suburbs in the form of the 'new caretaker'. She suggests that 'new caretakers' lead a sort of double life : they are simultaneously residents and 'professionals', a model of working practice that she terms '*professionalised neighbourliness*'.

These analytical frameworks depart substantially from the traditional 'caretaking model' of the residential mediator with property management or 'facilities management' - based responsibilities, providing grounds maintenance, cleaning, furniture and equipment, keys and locks, signage, and maintenance services. They offer some initial tools for understanding the emerging practice of different approaches to caretaking, using concepts which range from relationship building and behavioural interplay, to aspects of stewardship, caring, and general neighbourliness. Further illustrating the numerous roles encompassed within the caretaking profession.

### **The aim of the report**

The aim of the report is to begin to identify the ingredients of residential caretaking, focussing firmly on the informal and 'non-functional' social bridge-building and mediation side of their work. Key interests are in how the balance between different demands from different stakeholders and groups is managed, 'personal style', the framework of responsibilities set out in job descriptions, and, given that most live and work on the estate or housing development, the balance between personal and public life.

The report shows in concrete terms what caretakers 'do', how they knit together the strands of everyday life and neighbourhood support, and how this contributes to the quality of neighbourhood environments. It will add to the debate about low-level support, caretaking and neighbourhood management by introducing a resident-centred model of caretaking, where support is organised where support is seen to be needed.

Best value is a performance framework that was introduced by the Government in 1999. It requires local authorities to deliver services to clear standards by the most economic, efficient and effective means available. Authorities are expected to achieve continuous improvement in all their services<sup>1</sup>. One of the main driving forces behind Best Value is to strengthen the role of residents over the design and delivery of the service they receive.

1. Audit Commission.

One area set to be assessed under the Best Value regime is caretaking in the next two years, illustrating the move towards a more resident focused service.

### **The structure of the report**

The report is divided into three sections. First, in order to capture a 'profile' of the British caretaker, a discussion has to be had about the variety of definitions that encompass 'caretaking'. This has drawn from recent British policy and writings by others' about caretaking functions and responsibilities. Second, by establishing a definitional context, a lengthier discussion can begin which addresses the task of profiling British caretakers<sup>2</sup>. Section two of the report then goes on to illustrate the policy and operational context of caretaking, drawing in particular on policy, organisational and academic literature. The following specific issues are discussed in this section :

- Caretakers' roles and responsibilities ;
- Caretakers' managers ;
- Caretakers' salary ;
- The number of caretakers in Britain ;
- The skills and training available ; and
- The problem of pinning down the characteristics of caretakers as a group.

Section three of the report discusses the findings from the research we carried out, based on a thematic format. The views of the caretakers interviewed is used to shed light on some of their concerns about caretaking and their working practice - in short, on their everyday life. As such, it provides an interesting account of the dilemmas facing caretakers as they go about the challenges of their daily routines and managing the balance between their working lives and their home lives. The discussion in this section is organised under the following themes :

- Career and background ;
- Workspace and homespace ;
- From 'house-proud' to 'estate-proud' ;
- The social context of the estate ;
- Social boundaries ;
- Support ;
- Hours of work.

The report concludes with a short discussion of our findings from this initial piece of research.

## **1. Roles that Incorporate the Caretaking Function**

A review of literature and documents on caretakers and caretaking within Britain suggests that as many as ten job terms are currently being used that incorporate caretaking duties. These take the form of job titles, organisational roles, and, in the case of social housing where

<sup>2</sup> Throughout the report, the term 'caretaker' is used to refer to the more 'traditional' residential caretaking role.

many caretakers are employed, normative policy-driven public services roles. This multiplicity of terms highlights the complexity of defining and describing caretaking in terms of one specific role.

The variety of caretaking roles can be separated into two distinct role 'groupings'. Firstly, there are roles that are government policy driven and located in the public sector. These derive from government policy initiatives that essentially aim to increase community cohesion and well-being through forms of 'close-range' management and neighbourhood supervision. Also included within this group however are roles that focus on care and support services to people with special needs within these communities. The second grouping portrays the job of a caretaker in a more traditional way, and government policy initiatives do not shape these roles. This 'traditional' role, in stark contrast to the first grouping, involves being a 'professional neighbour', and ensuring the 'stewardship' of the buildings and estates. The 'traditional' caretaking role is both a feature of both the public and private sector.

The first grouping, the 'policy driven' approaches to caretaking, include the following roles :

- **Neighbourhood Wardens** they provide a uniformed, semi-official presence in a residential area, as part of a broad commitment of the landlord to contribute to improving quality of life. Linked to this role, **Street Wardens** focus on the physical appearance of the area, tackling environmental problems such as litter, graffiti and dog fouling<sup>3</sup>.

3. Neighbourhood Renewal Unit, Neighbourhood and Street Wardens.

Both of these roles are aimed at reducing crime and improving the environment, making the streets safer, and helping to build a greater sense of community and better quality of life for residents<sup>4</sup>. These goals are government policy driven, and are part of the Government's 10 to 20 year strategy to narrow the gap between the most deprived communities and rest of the country<sup>5</sup>.

4. Factsheet No.5, Neighbourhood wardens and street wardens.

5. Office of the Deputy Prime Minister (ODPM) Press release; Wardens of the year hailed as heroes.

- **Estate Rangers** have been introduced by social housing organisations as a policy response to anti-social behaviour. The rangers' role is intended to be both proactive and reactive to anti-social behaviour. Rangers have also taken over the lower end of policing activity<sup>6</sup>. The aim of the service is to enhance the quality of life of tenants.

6. Housing Studies, 1998.

- **The Super-Caretakers'** role is a combination of a traditional 'handyman' role with a measure of night-time surveillance. They also act as mediators in neighbour disputes and anti-social behaviour. As one major London-based social landlord puts it : « *Super Caretakers have come a long way from the mop and bucket brigade* »<sup>7</sup>.

7. Alvin Wade, co-ordinator of the Peabody caretakers.

- **Estate Officer** is the term currently being used in some social housing organisations to describe residential caretakers. In such cases, the landlord organisation has normally changed the job title in parallel with a widening of the responsibilities of existing residential caretakers<sup>8</sup>.

8. Society Guardian, 21/03/02

- **Concierge** schemes can vary from those that primarily have a security function (i.e. controlling access to the residential building), to those where the concierge carries out minor maintenance tasks and provides social support for residents<sup>9</sup>. Essentially this role is more surveillance orientated.

9. Neighbourhood Renewal Unit, November 2001.

Within the private sector the concierge differs slightly. The concierge is a building manager, providing personal services in a way which can seem more akin to the role of a hotel manager. Examples include assisting with shopping and dog walking. They also maintain the building.

- **Wardens** of sheltered or supported housing and in special needs schemes act as a « good neighbour » and look after the scheme in general. They ensure residents are well and deal with any problems that arise. In essence this is a mediating role specifically linked to care and support, including liaising between various departments such as housing, health care and social services.

In the second grouping, the 'traditional' model of caretaking appears to cover three main job terms, all of which come somewhat closer to the commonly understood meaning of the '*gardien*' in France :

- **Caretaker/Residential Caretaker** : this is a skilled manual (technical) role, and associated frequently, but not exclusively, with larger social housing estates. Typical duties caretakers usually carry out include minor repairs, cleaning, preparing void properties for re-letting, and liaising with the estate managers. Essentially residential caretakers provide a human presence on housing estates and 'an additional feeling of security'.

- **Porter** : this term appears in the context of privately owned residential blocks of flats. It involves some technical work in common areas, such as stairways and landings. It is not regarded as a high status job, but is thought of as 'comfortable'. The term 'porter' is also gendered and assumes the job will be carried out by a man.

- **Housekeeper** : this term is also associated with privately owned residential property. It conveys a sense of intimacy, of 'small scale', and the function of 'looking after' the property. The term is also gendered, with feminine connotations in this case.

## 2. Understanding 'Traditional' Caretaking - the Policy and Operational Context

This section of the report goes on to focus specifically on the work of 'traditional caretaking'. There is a wealth of information about caretaking in terms of what the role comprises or what it should comprise. However it is far more difficult to locate specific data about for example the numbers of dwellings and buildings which are supervised by a caretaker, or even the number of caretakers there are in the U.K.<sup>10</sup>. The buildings under the charge of caretakers also vary widely. Within public housing estates, caretakers manage a different sizes and ages of buildings and external spaces. Here, the majority of residents rent their home from the social housing landlord (either a local council, or a housing association) ; however there may also be some residents that own their property<sup>11</sup> and pay a service charge to the local council or the housing association for the caretaking service. Similarly, in the private sector the

10. This is because neither national census data, nor national House Condition Survey data covers these basic issues. Consequently, there is no authoritative data on numbers of caretakers or numbers of buildings where there is a caretaker. The variation in definitions, were such data available, further complicates the position.

11. Tenants of local councils and housing associations have the right to buy their flat of house from their landlord. Where this happens on a housing estate where services are provided communally, the new owner will pay a service charge for these services.

12. Leasehold is a specifically English tenure arrangement. Owners of the flats own the 'walls', but not the 'ground' on which they are built. They lease the ground from the 'freeholder' (the owner of the land) over a long-term period in return for a charge.

caretaker typically manage leasehold<sup>12</sup> blocks of flats, often referred to as 'mansion blocks'. Residents own or rent their properties and pay a service charge for the caretaking service. Recently, in newer 'luxury' private sector housing developments, in London Docklands for example, caretaking, along for example with secure car parking, access to a gym, house cleaning and laundry, forms a key part of a package of services which are available with the purchase.

In this section then, we seek to draw out some of the main themes in the body of information which exists in Britain about caretakers.

### **The Role and Responsibilities of the British Caretaker**

The information used to compile this sub-section was acquired from job descriptions of caretakers ; published literature by academics on the caretakers' role ; government documentation on the expectations of caretaking duties and literature from specific events such as conferences and seminars relating to caretaking. This discussion of the caretaker's role overlaps, in many instances, with the other issues discussed in subsequent sub-sections.

As demonstrated in section one above, taking care of estates is the responsibility of a wide range of housing staff, though for most landlords, it is caretakers who play a leading role. They are the 'eyes and ears' of the landlord and their representative on the ground.

Caretakers' specific roles and responsibilities often depend on the size, type, layout and location of the housing stock for which they are responsible, and the needs, age and social profile of residents. The roles and responsibilities are also be affected by the attitude of the caretaker themselves. For example some welcome personal contact with tenants and become involved in youth and community activities and are generally seen as part of life on the estate (Jobs and Careers in Housing, p.16-17).

Government initiatives such as 'Best Value'<sup>13</sup> have placed a greater emphasis on tenant participation, meaning the caretakers' roles and responsibilities increasingly have a more customer-orientated approach. Hence the caretakers' role can include both social and manual based work.

Currently within Britain there are no set guidelines which outline the caretakers role. This may change in the near future, as the Chartered Institute of Housing (CIH)<sup>14</sup> are developing a set of policies and procedures for caretakers. For the present the tasks of a caretaker, based on current practice, can be divided into three categories :

- cleaning and tidying ;
- maintenance ; and
- policing.

Within these three categories, the following duties are often found :

- Keeping the estate clean and tidy ;
- Carrying out health and safety checks of communal areas and facilities ;
- Checking communal lighting ;

13. A government initiative intended to drive up service quality, increase tenant influence over service standards, and encourage local councils and housing associations to review their services on a regular basis.

14. The professional body which sets educational and training standards for Housing Managers (a tier of management within local council housing departments and in housing associations.)

- Responding to emergencies including out of hours, such as burst pipes ;
- Identifying and reporting repairs needed to communal areas ;
- Checking security of empty properties ;
- Identifying and reporting unauthorised parking and abandoned vehicles ;
- Identifying and report incidents of crime and nuisance ;
- Providing advice and assistance to residents ;
- Carrying out simple repairs ;
- Liaising with housing and estate officers.

(CIH, 1997, p.4)

The trend since World War Two has been for housing organisations overall to reduce the number of manual workers working on estates. However, the reduction in caretaking services is now thought to have had a deleterious affect on public housing especially. The presence of litter, graffiti and faeces in the public entrances and hallways to dwellings breaks a social taboo of order and decency : thus the absence of caretaking is often seen as one part of the explanation for a certain breakdown in social order. However the current housing environment is witnessing a return of estate based staff, and a rise in the number of residential staff, including caretakers, too.

Caretaking is dependent upon a number of crucial services. It is considered vital, if caretaking is to succeed, for there to be enough resources to get rid of all rubbish - from repairs and builders, from domestic rubbish, from illicit dumping, and from public litter accumulation (Anne Power, *Housing Management : A Guide to Quality and Creativity*). A well-maintained development is thought to help to create and maintain a 'positive' image and help to reduce opportunities for crime and nuisance (Cozens, P, *Property Management*).

Often the service provided by caretakers is not on a 24-hour basis, and within the private sector this is particularly common. In general caretakers normally work defined hours and are not required to be in the building at all times. A caretaker's weekend tasks are generally defined as 'minimum cover', as the caretaker's rota included in Appendix 1 illustrates.

### **Who Employs and Manages the British Caretaker ?**

Many different types of landlords employ and manage caretakers. New types of landlords are also emerging as the result of government policy which permits local councils to sell their social rented stock *en bloc* to a new owner (Large Scale Voluntary Transfer). That said, the main landlord groups employing and managing caretakers are local councils and housing associations - in other words, the *public sector*.

In Britain the public sector is responsible for the majority of rented stock. The most recent figures suggest that a total of 4,278,000<sup>15</sup> dwellings are owned by local authorities in Britain (Scotland, England and Wales). However, the majority of this stock is owned by English local councils, with a stock total of 3,310,000<sup>16</sup>. These local councils vary considerably in size and function, and within England there are 354<sup>17</sup> in total. The other key providers are housing associations, charities and not-for-profit companies - collectively known as

15. ODPM figures

16. ODPM figures

17. Local Government Association

18. ODPM figures

registered social landlords (RSLs). Within England there are 1,040,000 dwellings managed by RSLs, with 2231<sup>18</sup> landlord organisations registered as an RSL.

Outside of these major groupings, the other organisations that employ caretakers comprise managing and letting agents. Within England and Wales it is estimated there are some 1.5 million private leasehold flats, with a significant but presently unknown number of managing and letting agents appointed to manage this stock. Whether the buildings are owned by investor freeholders or by the lessees themselves, a large proportion of this category of buildings is thought to have managing agents appointed to handle their day-to-day running.

Another sector which employs and manages caretakers are employment agencies. A number of agencies specialise in recruiting caretakers and hiring them out to organisations that recruit staff through agencies rather than through the open market. One example of such an agency is London-based Hay Montrose, that specialises in employing caretakers to work within housing organisations such as local councils or RSLs.

### What do Caretakers earn ?

There appears to be some variation in caretakers pay rates between the various managing agents. This is illustrated in the table below, which lists a sample of salaries for caretakers in London<sup>19</sup>. According to the government's New Earnings Survey for 2001, the average earning for a caretaker is £13,940, £6.58 per hour.

19. Many jobs in London have a 'London weighting' added to the basic pay rate, and this is shown in the table. The London weighting is intended to compensate for the additional costs associated with living and working in the capital.

20. Baker, T, 2000, p.12.

Managing Agent	Salary
Local council : London Borough of Camden	£8,133 to £11,937 excluding London weighting
Local council : Corporation of London	£13,800 to £18,700 including London weighting
RSL : Peabody Trust	£15,552 to £17,684 including London weighting
RSL : Swale Housing Association	£12,000 to £15,000 <sup>20</sup>
Recruitment Agency : HERA Recruitment	£16,000 including London weighting
Private Sector Managing Agent : Hamptons International	£17,500 including London weighting

The table above illustrates the variation of caretakers salaries within the various sectors. Whilst it is difficult to generalise from such a small sample, the figures confirm a generally held view that public sector organisations tend to pay significantly less than private sector agencies. Other benefits received by caretakers as part of their contract are of course their accommodation, and a mobile phone. Given housing costs in London, the value of this benefit could be assessed at around £5000 *per annum*.

### How many caretakers are there in Britain ?

We have noted above that the national statistical services in the U.K. do not collect data on caretakers as an occupational grouping, nor do the data relating to housing trends give

information on the numbers of buildings or dwellings which are 'caretaken'. Furthermore, at present, there is no one single organisation within Britain that is solely responsible for the caretaking 'profession'. As a result, there is no authoritative data on the exact number of caretakers there are in the U.K. or in London. The need for research in this area is demonstrated by two wildly differing assessments of the current position which were given to us in the course of the research. One estimate, given by Frank O'Boyle, Environmental Services Manager with a large London based housing association, put the number of caretakers in Britain at 50,000 - 60,000, including both residential and non-residential postholders. This contrasts starkly with an assessment given by the Association of Residential Managing Agents (ARMA)<sup>21</sup>, which put the number of caretakers in the private sector at roughly around 2,500, based on the number of dwellings within the private sector. One large housing association in London alone reported that they employed 50 caretakers. On the basis of the range of data we have collected, we would estimate the number to be in the region of 40,000 nationally, with perhaps as many as 20% of this number being based in London. These figures however need to be treated with some caution.

21. ARMA is the only body in Britain that deals with issues relating to block management of residential property.

### **What Skills and Training do Caretakers require ?**

The amount of training which it is thought that caretakers require varies within the public and private sector. There is a much wider training programme available for caretakers in the public sector, and this is expanding year on year. Below are some examples of the skills and experience thought to be necessary for caretaking work :

#### **The skills a caretaker is expected to bring to the post are :**

- Ability to communicate - to describe and explain ideas to both staff and customers.
- Organisation - to handle the workload in an organised manner, working on own initiative where necessary.
- Joinery Work - ability to perform small carpentry/manual tasks in order to complete repairs where necessary.

#### **Work Experience :**

- Customer Service - experience of working with the public to deliver a customer-based service.
- Repair Work - experience of completing joinery or repair work.

#### **Knowledge about :**

- Local needs - an awareness of the needs and issues in a culturally diverse neighbourhood.
- Customer care - an understanding of the importance of providing a customer-orientated service.
- Equalities - evidence of an understanding and positive approach to issues surrounding inequalities.

### **Other requirements :**

- Good health - caretakers have to be physically fit to carry out their duties ; for example, to lift and carry, complete minor repairs and deal with rubbish.
  - Willingness to work outside normal hours and to respond to situations on evenings and weekends as required.
- (Baker, T, 2000, p.19).

This lists illustrates the breadth of both social and flexible skills required for the post.

### **Formal Training :**

The Chartered Institute of Housing has developed a National Certificate in Caretaker and Concierge Services that offers caretakers up-to-date information and best practice advice. Ten colleges in Britain offer this course and it is also offered on a distance learning basis. The national certificate also includes a 'Personal Skills and Customer Relations' element.

The Cleansing and Support Services National Training Organisation has also developed training qualifications and frameworks for both public and private sector staff involved in caretaking duties. The core units and training for caretakers include :

- Controlling the use of resources
- Maintaining grounds
- Maintaining site security
- Controlling the use of facilities by customers and contractors
- Contributing to the effectiveness of premises
- Carrying out basic repairs to electrical and plumbing services
- Carry out basic glazing and carpentry repairs

### **Safety :**

Ad hoc safety courses vary according to the requirements of each employer organisation. However general courses may cover (Baker, T, 2000) :

- First aid
- Manual handling of heavy items
- Dealing with dangerous materials
- Health and Safety legislation, including use of protective clothing, accident prevention, working with electricity, use of hand-held equipment, fire prevention etc.

One example of some additional training for caretakers is provided by the Peabody Trust<sup>22</sup>. For the first six months of their employment, trainees work in a small pool as 'commuter caretakers'. They are not yet residential and have no fixed patch. They help to cover colleagues' sickness and leave, and they 'learn on the job'. This system is thought to have many benefits. It enables beginners to learn what caretaking is really about before they move onto an estate. It allows Peabody to check that their recruits 'have got what it takes'. It

22. Peabody is one of London's largest housing associations, providing over 19,500 homes across the capital.

provides some flexibility for the whole service, in that when there is a service gap, assistance from a commuter caretaker can be called in. It also minimises risk for new caretakers and helps them to gauge whether or not they would want to progress to taking up a resident post.

Southern Housing Group, another large traditional housing association based in London, offers their caretakers ground-breaking training with a City and Guilds<sup>23</sup> certificate in housing maintenance. The training undertaken is mainly practical and designed to set a maintenance skills standard. A portfolio of eight modules is worked through, including carpentry, plumbing, painting and decorating, glazing, external maintenance, wall and floor tiling, cleaning and gardening.

As a precursor to caretakers embarking on a National Vocational Qualification<sup>24</sup> in cleaning and caretaking services, Hackney college in east London has been offering caretakers a British Institute of Cleaning Certificate (BICS) course. This includes lessons for caretakers on how to use their mops properly, cleaning windows, walls and staircases, removing graffiti and picking up syringes (Guardian, 5/6/02).

North British Housing (NBH)<sup>25</sup> has a policy of sponsoring a number of caretakers to attend a college-based course to update their repair skills. NBH teamed up with a local college to design a tailor-made training course based on a list of repairs from the organisation's schedule of works. The course provides a four-day training programme allowing caretakers to gain hands-on experience of each repair. The college has received accreditation for the course by the Open College Network (OCN)<sup>26</sup>; consequently each caretaker received an OCN certificate in plumbing, joinery and other skills.

As well as all the above examples of formal college courses, a number of training programmes and courses are offered on repairs and maintenance which are aimed at caretakers. Examples from the Chartered Institute's annual training programme for example include :

- Construction and Repairs - a basic guide, a one day course.
- Health and Safety for caretakers - law and practice, one day course.
- Health and Safety for caretakers - portable hand tools and machinery, one day course.
- Caretakers skills - minor repairs and maintenance, one day course.
- Caretakers skills - cleaning skills and standards, one day course.
- Caretaker skills - jet hosing and graffiti removal, one-day course.

(CIH, Training Programme, 2002/2003).

### **Searching for the Characteristics of the British Caretaker ?**

The caretaking service is not necessarily for men only, however it has certainly been male dominated. Since the introduction of lighter and safer mechanical equipment, the need for physical strength is less of a requirement for caretaking. Furthermore, as the nature of the work moves towards a more social, resident focused role, there has been an increase in the number of women and disabled people joining the sector over the last few years.

However once again, as there is no single 'professional' organisation established for the caretaking sector, it is difficult to pin-point the general social characteristics of a caretaker. In

23. This is a 'technician level' qualification.

24. A qualification level which is accredited through the Government's Department of Education and Skills.

25. NBH is a subsidiary of the Places for People, one of the largest housing groups in Britain.

26. An equivalent of the Open University, but based on extending access to technical and basic level qualifications which are already provided by local colleges, by accrediting them as Open College approved courses. The college is then able to award Open College qualifications.

fact from the research carried out and discussions we have had with key housing organisations, the job seems to attract people from different ethnic, educational, employment and socio-economic backgrounds. A variety of ages and skills are also present among caretakers. British caretakers it seems, do not conform to a standard stereotype.

### 3. The Research Findings : Seven Themes

We now go on to discuss the findings from our field inquiries into the work, backgrounds and experiences of caretakers in London. Our approach to this research is detailed in Appendix 2, we provide short profiles of the interviewees and the housing developments which formed the basis of our case studies in Appendix 3, and a selection of illustrative photographs is provided in Appendix 4. We now discuss our observations of caretaking in practice under each of the seven themes to emerge from our research.

#### Career and Background

- Previous experience
- Skills brought by the individual to the caretaking post
- Reasons for choosing work as a caretaker
- Length of time the individual envisages remaining a caretaker
- Partner's (or wife's) background
- Caretakers' influence on others considering caretaking work

This theme looks at the career paths of the caretakers and their reasons for choosing to work as a caretaker. We were interested in caretakers' thoughts around their future career paths. We also asked caretakers about their wives or partners and the work that they did.

In order to find out more about the career path of the caretakers we asked a number of personal questions to build up a picture of the caretaker. The caretakers were mainly aged in their 40s, with only one couple in their late fifties.

The geographical origins of the caretakers, porters and housekeepers were diverse - Spain, Montserrat, Jamaica. Caretakers were all men. Despite their different geographical origins, there were some career similarities. Each had experience of skilled manual labour of some description in the past, including for example factory work, mining work, engineering, work in the building trade, electrical work and running a shop.

*« I have done all sorts of jobs in London, working on building sites, electrician and worked in a food processing plant as a maintenance manager. »*

The following was also typical :

*« I have always been in the building trade, since I left school. Been doing this job seven years, but my background is the building trade. I like to get involved in what is going on, which helps the building to run smoothly. When the recession hit I tried to get back into the industry and ended up doing portering. »*

More than one of the caretakers had both done some DJ work, which they felt had increased their 'people-interfacing' skills.

All the caretakers felt that the previous work experience they had, in particular where this consisted of combinations of manual work and working with people, had been a factor in their obtaining a post as a caretaker. One caretaker felt that initially a perceived lack of 'hands on work' might disqualify him from a caretaking post. There was a sense on his part that his employer nevertheless employed him because weight was placed on his 'people skills' which was a necessity in the context of « *managing his estate* ». The following exemplifies this sentiment :

*« Someone said to me to give portering a try, as I am a 'hands on' person, and it might be the ideal thing to try. »*

All caretakers said they enjoyed the 'hands-on' part of the caretaking job, especially carrying out the residents' repairs. This was seen as making good use of their previous skills.

*« I have done jobs where I have used my hands so I'm quite good at that and enjoy it. »*

One of the caretakers had previous experience working as a caretaker for a local authority.

*« The reason I left was because they got rid of the maintenance side of caretaking to just cleaners [in my last job], and bearing in mind my background is more the maintenance side, I enjoy it. »*

Despite caretakers making constant reference to their 'enjoyment' of the job, it did seem that there was some anxiety amongst them that the most enjoyable and rewarding part of their job could be threatened by the introduction of the new approaches to managing services. Caretakers working for housing associations (i.e. social housing) were particularly worried about this.

Caretakers tended to have found their jobs through the local press; though two had found their posts through agencies. Caretakers tended to have been in their posts for a relatively long period of time, of around five years or longer. They all described their role as changing considerably over the time they had been « working here ». Nevertheless they talked about enjoying the work they did and the « surprises » that each day brings.

Caretakers felt that one of the main reasons for their having chosen to work as a caretaker was because accommodation was tied into the contract, making it very appealing. This was particularly marked in the case of the caretakers working in social housing. The point was also made that travelling time in London is seen as a lengthy process, and with caretaking, commuting is not an issue. As two said :

*« No commuting ! At first I couldn't believe it. I used to drive for hours in my old job, this is unbelievable ! The wages were terrible, one third of what I was used to, but within a year I had more money in my pocket as I had no travelling costs, I can now go and see my family in America, which I couldn't do before. »*

*« I was sick of travelling around... Travelling time can take so long in London from A to B. The money wasn't bad and you basically walk out your door and you are at work. »*

The caretakers all expressed high levels of satisfaction with the accommodation they were given as part of their job, and some talked about their improved circumstances. Two of the caretakers were critical of the state of the accommodation that had come with their previous jobs.

*« I lived in a one bed flat in a tower block 15 floors up and this job came up and I got a two bed flat here. ».*

Another caretaker had just settled in England having lived abroad :

*« I couldn't sign on and I was desperate, I couldn't start a bank account as didn't have a flat so this job killed lots of birds with one stone, I could get a flat, bank accounts, start a family. »*

Hence an overarching theme which came out of all the interviews was that in general caretakers often choose the post for the 'accommodation factor'.

*« Most people don't do it for the money - they do it for the accommodation. »*

Only one caretaker talked emphatically about the social side of the job :

*« I can't think of anything nicer for someone than them coming in from work and someone been at the door to greet them with a smiling face and ask how their day was, it may have been terrible day but hopefully I will cheer them up. »*

Another talked about the freedom from stress. His previous work had been in catering, and was reported as being very stressful with too many hours :

*« Housekeeping suited me more. It's much more relaxed. »*

The main theme to emerge from the interviews was that caretaking offered a sense of stability for people, and that this seemed to be needed at a particular point of time in the household's life. The critical factors taken together were affordable accommodation, no travel expenses or commuting and a secure post.

*« I didn't think I would be here that long, but then when my kids are a certain age I will move, maybe in a year or so, because I feel like I am wasting myself and can do better. So caretaking was something to suit the situation ».*

All the caretakers interviewed had a nuclear family comprising their partner and two children. In the case of the two older caretakers, their children had grown up and moved away. All made the point that an advantage of being a caretaker was being able to live and work in the same place and see their family more frequently, none of which was available to them previous jobs. It seemed clear that this was seen as the main perk for all the caretakers when they described their role.

*« The best thing about the job is working and living on the same place - for seeing family ».*

However the impression one gets from caretakers is that the caretaking post is not seen a 'job for life', but rather as a stepping stone to other opportunities. The older caretakers' perceptions are slightly different, and they referred to their work in terms of it being a final job before their retirement.

The work done by caretakers' partners seems to centre mainly on administrative jobs with local organisations. Only one of the caretakers' partners was looking after their young children full-time. The partner of one of the caretakers was also a caretaker in a different part of the same mansion block.

One of the questions asked in the interview was whether the caretakers had a house or home anywhere else. In most cases, the answer to this question was no, though two of the caretakers felt that in due course they would both want to own homes abroad. Both the older caretakers had elsewhere in and outside of London. One of them referred to this as his retirement home.

The final question asked of caretakers was whether they felt they had influenced any friends or family in terms of encouraging them to take up a caretaking post. Two of the caretakers felt they had influenced others (« *My brother in law is a school caretaker* »), or influenced others to consider the work (« *A couple of them have said they would have a go, because the flat is nice and with lots of room* »).

## Workspace and Homespace

Office space  
Estate space  
Tool sheds/workshops  
The caretaker's own flat  
Impressions

This section of the report looks at the impressions and issues surrounding the 'base' or space from which caretakers operate in the estates where they work.

Among all the interviewees, caretakers did not appear to feel they had a specific office of their own from which to carry out their duties. On some of the estates or mansion blocks we visited, there is a neighbourhood office where residents often go to find the caretaker if necessary. On one of the estates when we visited, the caretaker talked in terms of having « *taken over the office duties that day as the team were short staffed* » : in this instance the caretaker talked in terms of having an office base for the day.

Caretakers were extremely reticent about talking to us about their own flats or accommodation, and we had sight only of one caretaker's home. The location of these was sometimes pointed out to us, but they were clearly regarded as private space by the caretakers and 'out of bounds'. In most cases, there was little evidence of signage to the caretaker's flat, and contact was through door-entry systems, and signs saying when and where the caretaker would be on duty or perhaps how to contact them by telephone. The French 'loge' has no really established equivalent in London. The caretaker's spatial relations with residents can accordingly be described as quite structured and formal.

The caretaker's 'real' office space could be said instead to be 'out on the estate' or in the block of flats, in the 'doing' of their duties. Most caretakers did not seem to mind not having a permanent base, as most have been equipped with mobile phones, and they feel they can be

easily located. They quite enjoyed not being « cooped up in an office all day ».

As the caretakers do not therefore have a fixed space within the estate or block for people to locate them (apart from their home, and caretakers do not encourage this in some cases) they talk in terms of the need to 'keep an eye out' on the estate or block. They talk anxiously about not being able to 'keep their eyes out' all the time. In this connection, some caretakers expressed frustration with the layout of the estates they work on.

*« This is what we call a walk-through estate, so people walk through here all the time »*

This made this particular caretaker feel it was hard for him to know who should and should not be on the estate or in the block. He felt that if he had a permanent and well-located base it would be easier for him to maintain the 'keeping an eye out' role. In smaller blocks, such as the mansion blocks, this was less of an issue as there was little in the way of external or common areas to 'keep an eye on'.

Caretakers' tended to have workshops or tool sheds which were located in awkward areas of the estate or block. They all seemed happy with the storage facilities they had, although this space was often shared for example with the electricity generator or the disused furniture dump. These usage's were not compatible with the idea of 'office usage'. One of the caretakers' tool sheds had been broken into : this appeared to have left him feeling very insecure about his equipment and whether he was fulfilling his role effectively, as a lot of equipment was said to have been stolen but not replaced. In one of the mansion blocks the caretaker's 'work cupboard' was located in one of the corridors and contained far more domestic equipment when compared to the caretakers on larger estates whose equipment was more industrial.

In some cases, there was an ambiguous use of the tool shed. The caretakers almost saw it as an office because they talked about it in terms of having (or not having) a desk, chair, or telephone. Most said this meant they usually went home for their lunch or for breaks. Only one caretaker talked in terms of using a basement area for breaks, which was « specifically available for caretakers to use ». Often nonetheless, the caretaker is called upon at home by residents, irrespective of whether they are on or off duty. Caretakers express the view however that their home must maintain a 'home feeling' and is not the 'base' for their work.

### **From 'House-Proud' to 'Estate-Proud'**

Caretakers' feelings about where they work  
Overall Impressions given by estates  
Proudness  
Perceptions about the impact of poor upkeep of estates  
Outsiders impressions

This part of the report looks at the way in which the caretakers display an overwhelming sense of pride in relation to the estates and blocks where they work: just as individuals can

be said to be 'house-proud', we have summed up caretakers' sense of pride in the notion of being 'estate-proud'.

When we arrived on each of the estates or blocks, there was an immediate impression of a well kept, tidy, neat environment. Despite the estates all being very different in size, structure, and layout, with the result that comparisons are relatively meaningless, this appearance of neatness and order was common to all. There are some other aspects of 'house-proudness' which we discovered in the interviews.

All the caretakers we spoke to were proud of the estates where they lived and worked. This was expressed in various ways. There were said to be no empty properties on the estates we visited, and all caretakers talked about how popular 'their' estates were to live on.

Caretakers talked in terms of how 'homely' the estate or mansion block was for them. As the caretakers live and work in the same place, it could be that this is an extension of their own sense of 'house-proudness'. In any event, they tend to feel they have a particular duty to respect and keep the estate or block tidy, as if the space were all 'their own'. As one caretaker said :

*« We have to clean the brass on the front doors and wash all the doorsteps, so the general appearance of the building still looks pristine as someone walks in. »*

As caretakers' neighbours and others 'look at' the estate every day, and by default 'look at' the quality of the cleaning work in particular which caretakers do, there is a clear sense among caretakers that the cleanliness of the estate acts as a rating of the quality of their work overall. This was most noticeable on the walkabouts, where many caretakers carried on with their duties, while picking up odd bits of rubbish for example.

On the walkabouts caretakers spent a great deal of time pointing out the 'good and bad features' of the estate or block. These ranged from problems with play areas to improvement works that were needed or being carried out. When these discussions took place however, there were often more obviously problematic issues on the estate (e.g. disturbance from car maintenance in the open) which were minimised : caretakers appeared to be trying hard to reduce or manage the impression which could be given by such 'problems' as best they could. For example on one estate, a communal seating and landscaped area had been vandalised. Rather than focusing on the vandalism, the caretaker offered the view that the area could serve as a football pitch as currently it was under-used.

All the general façades of the estates' buildings had a very pleasant feel about them. However in one way or another caretakers expressed the view that some sort of rejuvenation of the buildings or area could improve things. One caretaker expressed the view that 'his' estate was becoming increasingly run down due to under-investment, and that the estate's good qualities seemed to be ebbing away. He went on to express the view that because of the closure of the estate office (the restriction of opening hours, in fact), the community spirit of the estate was declining, and this was having an effect on the way in which people respected the estate.

## The Social Context of the Estate

Current population on the estate  
Change of social mix  
Language differences  
Allocation policies  
Community spirit  
What is desirable on an estate?

This section of the report looks at the social context for caretakers' work in terms of the backdrop provided by the residents living on estates.

The size of each of the estates or blocks that we visited for this report varies considerably and so does the social mix of residents in each. One of them accommodated predominantly elderly people ; another had mainly families with children ; and a third housed mainly single people. Although each differed in its make-up the over-arching similarity appeared to lie in the view of caretakers that the 'social mix' was changing considerably. In the case of the caretakers working in social housing, they saw the changing social mix as the result of changing patterns of allocation :

*« Allocations are all done through the council now who have 100% nomination rights. This has changed the mix of people on the estate a lot. We're getting a lot of people who the council doesn't want. This has had an impact on my job as over the last few years. I have noticed a change - there are quite a lot of rough families. As time is moving on it seems to be getting worse and worse here. »*

This group reported that in the past the caretaker used to meet all the new residents who were allocated a home on the estate.

*« Before we used to meet all the tenants now we don't have a clue who they are signing up ! »*

This caretaker appeared frustrated by this, believing that the 'anonymity' of many new tenants has an impact on the 'keeping an eye out' part of his job: he expressed this as *« not knowing who even lives on the estate »*, seeing this as an essential piece of knowledge for caretakers, so they know who to monitor, and who should and should not be on the estate.

A third caretaker described his estate :

*« When I first came here there was an old school feeling of people who had lived here for years. There is someone who has been living here for 87 years and there are a lot of them. And because the children of these people were entitled to a flat here there are a lot of this generation too. In the last 2 to 3 years you are getting a more ethnic mix of African and Black, West Indian and also Asian and Somalia and more younger people and single parents. The old school generation does not like this. »*

The impression given by this caretaker was of an emerging cleavage on the estate :

*« You have got 2 groups the old school and the new school. The new get along with their lives and don't worry about others, or complain about things. Generally the elderly complain, as standards are different for them. »*

The change to a more diverse community with a wider range of ethnic groups represented on the estate, more young single people and more single parents appears to be having an

impact on the estates where caretakers work. A real concern is being expressed around the possible 'dwindling' of community spirit on estates as increasingly people 'keep themselves to themselves' and are seen as tending 'not to mix' across ethnic, cultural or social divides. This issue was discussed further with a question about residents' attitudes to one another. One caretaker expressed the view that « over the last few years people have kept themselves in doors and to themselves ». Another caretaker reinforced this issue :

*« A lot of people keep themselves to themselves I find. The kids show a good example of mixing, I find they mix a lot but the ethnic communities tend to stick together. »*

A key dilemma for caretakers appears to be around the extent to which they can reasonably play a brokering role between neighbours on estates where cross-cultural issues come into play. Black and Ethnic Minority representation is good among caretakers and this is important in the context of the social mix of estates. Nonetheless, caretakers are concerned to respect cultural and ethnic difference while promoting good relations among neighbours where they can, and their main worry is about 'getting things wrong' or the risk of causing offence. They fear complaints that might result in them losing their job.

In the privately owned buildings, the social mix issue was discussed differently. Caretakers felt strongly about privacy of the residents they « looked after », as they were fairly small in number and were often away. One said there was « a fantastic atmosphere in the block ». He talked of a very diverse community within the mansion blocks, with various nationalities, families, single people, elderly, but « not too many ethnic minorities are present though ».

One caretaker talked in terms of a divide between what the young and elderly residents wanted to see happen around the blocks in terms of security :

*« Young people are voicing their opinion on how to run the blocks. If a vote was taken younger people would vote not to have so many porters but have CCTV instead. The elderly still think it's 'Upstairs Downstairs' ! »*

He added however that the atmosphere was very good :

*« It's like a village - everybody knows everybody. »*

## **Social Boundaries**

Maintaining boundaries with residents  
Caretakers' relationship with tenants  
Relationship between the caretaker and other staff or the employer  
Impressions in general

This section of the report looks at the boundaries between the caretaker and other people encountered at the level of the estate. Within in each of the interviews conducted with the caretakers there were some strong themes that related to the way in which they deal with 'social boundaries'.

All the caretakers made the point that it was important not to become 'too friendly' with the residents. They talked in terms of treating them more like acquaintances, believing that if they became friendlier, expectations of them would increase, there would be demands on their time, and that this would be 'improper'. One caretaker, when asked if he had particular friends amongst the residents, said :

*« That's one thing you don't do, you are not advised, something I have never done anyway. I say bello, have a chat, but don't get too involved or they think you will be at their beck and call to do things for them. »*

Another when asked the same question said : *« No, people I am acquainted with, I have a life outside of here. »*

When this question was asked, there was no hesitation on the part of caretakers answering, suggesting that this a strong value belief that the caretakers stand by. One caretaker did nonetheless admit to having particular friends amongst the residents :

*« Yes - definitely about 3 or 4 I would class as friends, but you try to get on with everybody as best you can. Its always best to have people on your side than not - so know one can say anything bad about you. »*

However caretakers talked about it being hard to find a balance as in a sense they want to be on good terms with everyone, believing that this 'makes their lives easier'. Another commented :

*« I tried a different approach here of being friendly, as where I grew up me and my friends got on well with the caretaker on my estate, and helped him out in school holidays: he was like a friend to us. So I thought I would try that approach; it has worked to a certain extent. »*

Caretakers admitted they found it hard to keep up the boundaries discussed above, as often they did not want to come across as being rude. When asked about whether they are ever invited round to residents' homes for example for celebratory events, all the caretakers reported this happens. Two caretakers said that they would *« pop along but not for too long »*, or go along but then say they had to go somewhere and *« get out of it »*. One caretaker, because of the age of his children is invited to people's homes frequently on account of the children's friendships. The slightly disappointing message conveyed by caretakers is that even if they resolve the dilemma of whether or not they should respond to such invitations and do decide to go to an event, they are often treated as 'the caretaker' at such events, with residents taking the opportunity to bring complaints or issues to them at the social event.

As the caretakers are residents as well as employees, they appear to empathise to some extent with tenants, and they do so much more than other members of staff who do not live on the estate. This empathetic understanding is reported in terms of making tenants feel more at ease talking to the caretaker about issues and problems. However caretakers report for their part that they often feel like the 'middleman' :

*« You are the residential representative of Southern Housing Group on the estate so you have to take all the flack, you act as the middleman ! »*

Caretakers admit to finding it hard simultaneously being a resident and working where they reside. They guardedly talk about the problem of finding themselves agreeing on a personal level with the tenant on some problems, while at the same time knowing that they have to act as a representative of their employer at the organisational level. The implication of this distinction is that they sometimes experience conflict between these roles.

Caretakers also take the view that sometimes the relationship they have with members of their employing organisation's staff can often be problematic. An example was given to us by one caretaker who felt that the front-line understanding of the functioning of the estate or block which caretakers have was often not taken into account when organisational decisions about property or estate management were made. This is expressed in terms that are quite familiar on one level, but illustrate the potential for drawing on caretakers' grassroots knowledge at another :

*« There have been so many decisions made that I've not agreed with, I've told them the way it actually is, they won't listen or take it on board... When stupid decisions are made we have to pick up the pieces. Unfortunately you can't always prove that you are right; management needs to be here and be a neighbour to these people and they'll communicate with people on a different level and get better results so tenants will communicate with them differently. The tenants communicate with me more personally than they do with the office staff. »*

Once again, there were differences here in the way in which the private sector caretakers talked about this issue. When one caretaker was asked if they had any friends amongst the residents he made the point that he maintained a professional relationship, and then said « another tenant is what the other residents are to me ». Another said that he had many friends amongst the residents and was often at residents' flats for celebratory events. He also said that often he introduces residents to other residents :

*« People mix through the porters - I always introduce people to others and it works well. For example a family had been away in France for a while and another family was going that way so I said why don't they talk to one another. Next thing, they are up there having a drink and socialising. »*

He also talked about the need to escape from the block when he had time off :

*« If you stay here people will knock for you, and you feel obliged to help. It is a good thing to leave if you have a chance. »*

Maintaining their boundaries with residents is often hard to maintain for caretakers, as they live, work, shop and socialise in similar locations. 'Distance' can very rarely be achieved entirely satisfactorily. In what can be summed up in terms of 'personal strategies' on the part of caretakers, it appears that in order to shape a happy living and working environment for themselves and their families they continuously 'negotiate' the local context: in short, they decide and review when it is appropriate to be friendly and with whom.

## Support

Mobile phone links  
Support from other members of staff  
Family  
Residents  
CCTV  
Training

This section of the report looks at the issue of support for caretakers' work. It looks at several aspects of support, from the tools which caretakers have at their disposal to assist them in their work, to the support provided by families, and the organisational support provided by their employer.

Most caretakers have mobile phones for work purposes that are provided by their employer. Caretakers feel this is a good and appropriate mechanism for residents to contact them. Caretakers give examples of times before mobile phones were used, when a duty that was scheduled to take one hour could take up to three or four hours, as the caretakers were frequently being stopped by other residents. On our walkabouts, it was clear that they were a vital piece of equipment, as they are becoming for everyone, with contractors, residents and other members of staff continuously calling them.

On all the larger public sector estates the caretakers referred to close working with another member of staff, generally an estate officer, and to regular contact when they came to work on the estate at some point of the week. One of the caretakers felt it would be good for these estate officers to come and live on the estate too, so that they could have a complete understanding of the residents' views and issues, and how the estate *really* functioned. As he expressed it : « *you need to live here to know what it is like.* »

The relationship that residents appear to have with the caretaker is very different to that which they have with other staff. We saw many examples of residents confiding and generally being open with the caretaker. As one caretaker said :

« *On the estate you are a friend, neighbour, employee, representative, porter and babysitter.* »

This highlights the position of trust which caretakers have on estates and blocks, and points also to the role which residential caretakers can play in relation to maintaining the a degree of social cohesion.

When the public sector caretakers were asked about their typical working day, this typically led on to a discussion about the local housing management and how it was organised. In particular, one housing organisation was centralising its minor repairs service. Caretakers saw this as a 'hollowing-out' of their job. There is a strong sense of 'standards falling' as the result of this restructuring :

« *There was a full-proof method to the repairs before, whereby everything was inspected by the caretaker, which is when this place was being run most efficiently.* »

More broadly, caretakers felt that they played a social support role for tenants on the

estate or in the blocks, especially the elderly, as the caretaker is a familiar and recognisable face. One caretaker described a situation with one resident - « a resident of 101 died two weeks ago and she relied solely on the porters [caretakers] ».

There was concern among the caretakers that this support role perhaps was not regarded always as 'real work', and as employers wanted them to be more efficient, they felt this part of their role was vulnerable. They talked in terms of wanting to be a familiar face to vulnerable or unsure residents, and they felt that other approaches to caretaking that might involve people who were not familiar with local residents would not be trusted and could cause upset. This is a personal security justification for their role: in this sense the caretaker almost appears like a 'resident warden'.

Caretakers' wives or partners support caretaking duties to an extent and it is reported that they often feel that they are on duty as well. In many instances they pass on messages from residents, and often they admit to feeling a little frustrated by this. The level of frustration varied among the wives or partners. Long-standing partners of caretakers were more used to this and accepted it, whereas those who were not so used to their partners' role felt it impinged upon their privacy.

One caretaker reported that residents who have more personal problems will often prefer to talk to his partner, and so she very much supports his duties. This caretaker also reported the inverse : if a resident was annoyed about something his wife would have to 'bite her tongue' and not respond in a similar way.

The caretakers interviewed did not have CCTV on their estates. Nevertheless, all suggested it would make their lives and jobs much easier if this was in place. It is not clear how they have reached this conclusion or what their experience of CCTV is based on.

Caretakers talked about how their employers provided support for their work. They felt their employers played a good supporting role, though when asked for examples of this, they said only that caretakers' working hours were very flexible. Some caretakers expressed some dissatisfaction about aspects of organisational support. For example on one estate where a community centre was hired out for parties, it was felt that it was taken for granted that the caretaker would open and close the centre. There was pragmatism about this however :

*« There is 'above and beyond the call of duty' - you just do it, it doesn't matter what time someone calls. »*

The impression this gives that the caretaker will 'turn out at any hour' whether they are on or off duty is clearly a double-edged sword : one the one hand there is willingness among caretakers to be 'estate-proud', while on the other hand they are conscious of 'being taken a loan of'.

There is evidence of personal defence strategies too :

*« The other porter literally disconnects his entry phone system so he can stay here when off duty, but I couldn't do that. »*

When asked about training, caretakers were all familiar with training opportunities if these were available from the employer. Most of these were related to health and safety at

work. In most instances however, caretakers tended to say they had been unable to benefit from them due to their location or not being able to arrange cover. This suggests a relatively low level of exposure to training and the possibility that caretakers are not particularly attracted to training.

### Hours of Work

Always on duty  
On duty  
Time off (on) the estate  
General Impressions

This final section of the report looks at the issues surrounding the hours caretakers work. These issues were a dominant part of most conversations with the caretakers, and they had many things to say about the hours they worked.

There was the perception among caretakers that there was variation between caretakers' hours of work on different estates and blocks. In part this is employment related, but in part it stems from the way in which caretakers carry out their duties. One caretaker talked about an essential duty where he makes sure that children are 'off the estate' at night; another talked about making sure that he made a nightly patrol because of previous problems on the estate.

We questioned caretakers about their hours of work and any restrictions that they felt the hours placed upon them. Responses varied. One caretaker simply said : « You can't go out on an evening when you are on duty »; another said : « I personally always feel like I am on duty ». Another said :

*« We work seven days a week 365 days a year; we work bank holidays. The caretaker is the only person in the country who can't go anywhere on the bank holiday ; we have to be here. »*

Caretakers not surprisingly say that they feel like they are on duty if they stay on the estate. Once they were off duty therefore, they report that they often make a concerted effort to take time off the estate or out of the block :

*« Yes I take them [days off] away from the estate. It doesn't bother me being here but couldn't stay indoors and not be disturbed. I have to be honest - I go out every night if I can - if not working, I am out doing things. »*

Another said :

*« I either go up north and see my mother or go abroad to Italy mainly. When you are not on duty you try and get away from the place as it can become a bit much living and working in the same place all the time. Not during the week, but at weekends - try and get away off the estate ! I can leave the estate not thinking about work. I have learnt to relax now. Years ago you used to be thinking about things all the time but I just totally chill out now. »*

Caretakers feel that if they remain in the local area they are frequently meeting people from the estate or block and are often challenged or asked about something work-related. The caretakers with other houses tended to go there when they had time off.

Caretakers refer to the feeling of being on duty 24 hours a day and give some examples of this :

*« Sometimes you get people knocking when you're off duty, but you have got to learn to say the other caretaker is on duty and go round to his place. Sometimes people will stand talking, and talking, and you may as well have done the job. »*

*« I had a lady last Saturday come and knocked at 2.30am to tell me her toilet doesn't flush and I said would be round first thing at 9am and she said I was being unreasonable. We also get people who know we have master keys for the flats come and say the Mrs. is asleep and don't want to wake her can you let me into my flat. So you might as well put your flat next to the gate and say goodnight to people as they come in! I have been here 14 years and am used to this though. No, every night I will be disturbed but I have been in the game too long for that to worry me. You either get out or you don't! I don't drink so I'm not in the local pub - apparently you get stopped a lot in there. »*

A linked theme in the interviews was that caretakers often felt that they were expected to do more for less in the hours the work, and that the work was more pressured :

*« Still got the same number of flats; more repairs than ever due to places getting older. From the 1st of October last year caretakers were expected to do more work in less hours, from 37.5 hours a week to 35 per week. Without a doubt our job is getting harder for us. Our equipment was nicked and there is now an issue of cost around replacing the gear ! »*

Caretakers generally know everyone on the estate, to the extent that they say they find themselves wanting to find out about any people who pass through the estate whom they do not recognise. They also confess that they cannot stop doing this when they are 'off duty'. As one caretaker put it :

*« Yes, I'll tell you how sad I am! I can tell you every car, and who's it is, and if it doesn't sound like a car I know, then I'm up ! »*

As the caretaker is the residential representative of landlord or property management company on the estate or in the block, they often find themselves continuing their duties, even though they are technically 'off duty'. This may involve locking up or unlocking tasks such as the community hall case mentioned above, or opening and closing access gates.

Although the caretakers experience what for most of us would amount to a continuous disruption of their private lives, once off duty they all appear to feel very 'at home'. All feel that the accommodation they occupy is very homely and spacious. However the need for privacy is exemplified by the following comment from one caretaker :

*« It has a home feeling - but I am always building up this little cocoon and I have blinds up and shut a lot, as don't want to be seen. »*

## Conclusion

This report has been concerned with building a profile of the British caretaker. By demonstrating in the first instance the variety of definitions encompassing the caretaking function in Britain, it highlights the complexity of building this profile.

Although there is a wealth of data available about the roles and responsibilities of caretaking, there are no authoritative sources on the full nature and extent of caretaking. There is no data source in Britain that can shed light on total number of caretakers or the social composition and characteristics of the sector, and at present no one organisation monitors the caretaking sector. However, the new policies and procedures being established by the Chartered Institute of Housing suggest that a more comprehensive set of guidelines for caretakers that will be adaptable and flexible to individual estates is about to emerge.

There appears to be increasing recognition and accreditation of caretaking as a 'profession' within Britain, as is beginning to be illustrated in Section 2 above where we reported on the expanding amount of training and education now becoming available for caretakers.

The seven thematic areas discussed in Section 3 of the report open up the issue of caretakers' practice at the experiential level, giving an in-depth insight into the views, opinions and perceptions of caretakers - in other words, 'the view from the housing estate'. This adds substantially to our understanding of caretaking 'as it is practiced', and, together with our observations about sectoral data gaps, it also sets out an agenda for possible future research.

In conclusion therefore, the following comments summarise our key findings about caretakers in London :

#### **Career and background**

Becoming a caretaker is in part a combined employment and residential strategy for families who experience dual difficulties around access to work and housing. Such households do possess past employment and residential 'track records'. They tend to see caretaking as a 'stable option' which is likely to allow them to 'progress', both career-wise and housing-wise. Caretakers appear to have a unique combination of people or social skills and technical or skilled-manual abilities.

#### **Workspace and homespace**

The traditional way of thinking of caretakers as based in an office does not adequately capture the way in which they work. In essence, the estate itself serves as the caretaker's workspace. There are a number of 'icons' however which epitomise the caretaker's workspace or domain on the estate - for example the tool-shed or workshop. On balance, caretakers appear to prefer to operate in the estate as their workspace rather than base themselves in the estate office. On the estate, they are in their 'public' workspace, while their homespace, though sometimes identified in signage on estates, is considered to be private and this privacy is defended.

#### **From house-proud to estate-proud**

Caretakers demonstrate an extended sense of 'house-pride', which we describe in terms of their being 'estate-proud'. They feel personally responsible for the appearance of 'their estate' and are sensitive to others' judgements of the estate, whether from tenants, visitors, or other employees. There is a strong sense of feeling that they are under scrutiny. They feel it

is important to 'get the right message across' about their estate, and show a strong sense of identification with what is after all, their home.

### **The social context of the estate**

Caretakers are clear that the social composition of their estates is changing ; though they explain this in different ways, by reference to changes in the allocations policy or to changes in society in general. Against this background, there is a sense that caretakers feel they are losing some of the old certainties they used to have: of meeting all new tenants for example at signing-up stage, or understanding the dynamics of their communities in an increasingly diverse and multi-cultural context. There is a strong sense of caretakers needing some guidance on the practical implications of working at the front-line in this setting.

### **Social boundaries**

Caretakers typically live on the estates where they work. As such they are caught in the double bind of having friendly social relationships with residents as neighbours, and feeling that such relationships might be construed as improper or be manipulated in some way by the residents. In practice, there seems to be no ready solution to this dilemma. Against the background of their contract of employment, caretakers effectively negotiate their living and working environment according to their family circumstances, their past life experiences, and what they feel is 'right'.

### **Support**

A number of technical and service innovations have brought big changes to the work of caretakers. Notable among these is the use of the mobile phone, which has liberated the caretaker from an office-based and resident-mediated pattern of work. Caretakers show interest in the scope of other forms of technology to help them in their work, notably CCTV. One innovation, the Service Centre, has clearly made a mark in caretakers' minds as they interpret its arrival in terms of a substantial change to the content of their job, and in particular the 'loss' of elements which they particularly enjoyed. Another important source of support for caretakers which must be mentioned, comes in the form of their partners, who often act as letterboxes.

### **Hours of work**

The key debate around hours of work relates to the boundary between being on duty and off duty, irrespective of the formal organisational provisions for relief cover. The difficulty arises when caretakers are off duty, but still resident or 'at home' on the estate. Residents tend not to be aware of the off duty hours and continue to bring issues or queries to caretakers in their homes, on the estate, in social gatherings, or even in the pub. Caretakers talk of having to 'get off the estate' to have time off or holidays. Some caretakers accept that being contacted 'out of hours', including during the night, is part of the job.

Overall the report draws more specifically on the experiences and documentation surrounding the residential caretaker, demonstrating the various roles, responsibilities and duties within it. Unlike other professions in Britain caretaking is unique in the sense that it is a resident-centred profession, which will increase further through the Best Value regime.

The profession appears to be returning to the 'old styles' of working, that include a greater social role within the job, reinforcing the issue raised at the start of the report that caretakers are professional residential mediators who convey multiple roles.

There will be further blurring of caretaking roles in the future as the role changes emphasis and more policy driven initiatives are implemented. Without transparency of who and what caretakers are, and an organisation to support and monitor the profession, the under-use and under-value of caretaking will continue. By empowering caretakers to do more and a greater awareness of their role it would benefit residents, organisations and caretakers alike.

## Appendix 1 : caretakers working hours

Your caretaker will work an A week one week and a B week the next.  
Cover will be provided when they are on leave.

Source: An example of a caretaker's rota, taken from a London based Housing Association.

Rota	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday	TotalHours
A	8am - 5pm	9am - 5pm	9am - 5pm	9am - 5pm	8am - 5pm	Off	Off	37
B	8am - 5pm	9am - 5pm	9am - 5pm	Off	9am - 5pm	8am - 12 noon	8am - 12 noon	37

## Appendix 2 : approach to the research

We identified 7 caretakers in connection with this work. We did this in conjunction with Southern Housing Group (a housing association) and a number of residential property managing agents. The caretakers were chosen in order to provide a cross-section of different caretaking arrangements (locations and building types, the nature of the posts held and jobs done, and different 'types' of caretaking).

Caretakers were all met and interviewed individually. There were two elements to this :

- A semi-structured interview ; and

- A walk-through on the estate or mansion block, where the caretaker was invited to talk more informally, and we were able to observe the caretaker 'at work' to an extent.

Interviews and conversations were tape-recorded and we also kept a photographic record.

Our approach followed the guidance from the French team. Interviews and conversations focused on the following :

- Collecting 'factual' information from caretakers, for example about their family, how long they had worked as caretakers, what their employment history was, and what the key tasks associated with their jobs were ;

- Collecting 'views', for example about the challenges they face at work and how they dealt with them, life on the estate or in the block, and the problems people had on the estate or in the block ;

- Exploring caretakers' attitudes, for example in relation to what kind of behaviour is considered acceptable from residents and what is not.

As well as the research methodology illustrated above, we also carried out an in-depth desk based review of the literature and policy documentation surrounding the caretaking profession. As well as thorough reviews of data, umbrella and key housing organisations were contacted for further information regarding caretaking in Britain. Finally, key caretaking events were attended to maximise the information surrounding the British caretaker.

## Appendix 3 : profiles of caretakers and the buildings they manage

1. An example of a Duplex property is shown in image four in Appendix 4.

### Jim Hogg

Jim Hogg has been a caretaker for eleven years. He has worked in two caretaking posts in this time, both in the East End of London. Jim is forty-seven years old, white and lives with his wife and two children, a girl aged seventeen and a boy aged fourteen. He lives on the estate where he works, in a three-bedroom ground floor flat that he said is extremely spacious and he is very happy with.

Jim is originally from Durham in the North East of England, where he grew up and lived with his parents. After he left school Jim joined the Navy where he stayed for nine years. He then worked down the coalmines for three years, and then finally for British Shipbuilders. Jim and his wife decided to come to London about twenty years ago as he said there were very few employment prospects in the North East at the time. Jim had various other manual posts such as building trade and factory work before finally getting into caretaking. Jim's wife is a school secretary, a job she has done all of her working life.

Jim said how much he enjoyed being a caretaker as the work is 'hands on' work, which he is used to. He said he particularly enjoyed working on this estate, though he said that he found it hard to 'maintain' as it is a 'walk through' estate, which he feels makes it hard for him to do his job effectively. Jim pointed out that he is well known by the residents on the estate, particularly by the elderly, who often stop and chat with him whilst he is carrying out his estate duties. Jim wears a quite informal, casual uniform for work with the company's logo on it, which he said suits the manual work he does.

Jim was quite a quiet person, and did not seem to have many issues or problems with being a caretaker. He felt a great perk of his job was been able to spend time with his two children, which other jobs didn't allow. Jim says he spends all of his free time supporting his children. Twice a week he takes his son to football training, and on a Saturday morning takes his daughter to her part time job. Jim said he did not mix with many other people on the estate, but had friends who were also caretakers nearby. He felt there was a lack of community spirit on his estate that saddened him. Jim's aim was to eventually buy a house in Italy, which he visits every year with his family.

Jim's estate is known as a 'walk-through' estate and includes both public and private housing, owned and rented. The buildings that Jim maintains are interwoven in a mixed tenure development. The main building where Jim can be located is the estate office, a fairly new building that houses the estate officers and other members of staff, Jim's main base within here is the office kitchen.

There is a variation of property type Jim maintains on this estate; there are 120 flats, 23 Duplexes<sup>1</sup> and 157 houses. All the flats have two and three bedrooms and the houses have three and four bedrooms. As well as this diversity in house type, the design of the properties varies considerably, due to the fact the estate belonged to a private developer in the 1980s. There are terraced houses, houses with garages, semi-detached properties, houses on-looking courtyards, small blocks of flats and larger blocks of flats all of which are interwoven amongst other privately owned homes.

Jim's own home is located at the bottom of the estate, on looking the entrance to the estate. He resides in a ground floor three bedroom flat, which belongs to one of the larger blocks of flats. The Property contains three double bedrooms and a very large living room, bathroom, kitchen etc. Jim's flat over looks the estate and does not have any other properties immediately in front of it, but a landscaped area with seating and shrubs. The distance from Jim's flat to the estate office is about a four-minute walk to the opposite side of the estate, illustrating a distinct separation of visible office and home space.

### Joe Green

Joe Green is forty-four years old, he is white and he has lived in London all his life. He has a wife, and two sons aged sixteen and five. He also lives on the estate where he works, in a three bedroom flat, which he is happy with. Joe grew up with his parents in Fulham in London. After he left school he became a trainee engineer. He said that this was not what he really wanted to do, but wasn't sure what else to do. After that experience, Joe tried a number of other jobs. He did some disco work and then worked as a green grocer, but felt the very early starts were not for him. He then found a more long-term post with a local cement firm where he stayed for fifteen years.

Joe admitted he applied for the caretaking post without specific 'hands on' experience initially. He was not offered the post because of this to begin with, however he believed that the housing organisation realised the potential of his experience of working with children, as he had been involved in setting up a local football team which he thought was vital experience to bring on to the estate. Joe was eventually offered a post and has been a caretaker since 1988, for fifteen years. Joe's wife works in an administrative post for a local business.

Joe was dressed very casually for work, nevertheless wearing a uniform with the organisation's logo on. Joe was a very bubbly, lively man with lots to say about the changes that had happened to caretaking and

changes on the estate since he had been there. He implied that his work was changing for the worse, as the estate had become less friendly and more anonymous faces were appearing, which dissatisfied him. He said he was an active 'member' of the estate and had several friends amongst the residents, who he admitted to having a good relationship with. He was also a member of the Consultative Committee *[for pay negotiations with the landlord]*.

Joe said most of his free time was spent with his two children, especially with his eldest who played football for a local team. Although Joe had some concerns with the way his caretaking duties were going, he said he felt happy and at home on the estate.

Joe's estate comprised of properties for rent only, and the majority of the residents have families. The estate has its own entrance and exit for access to these properties only. The estate office on the estate used to be the main base for the caretakers and other estate staff, however its daily usage has been reduced to one day a week. Consequently this space no longer serves as a base for Joe, rather the surrounding estate does. The estate office was located at the entrance to the estate.

The estate comprises flats of the same design and style of property; namely mansion blocks of which there are four. The estate used to be a traditional 'mental institution' before it was turned into a housing estate. The construction date of the flats is 1920 and the appearance of the blocks is grand. There are 199 flats on the estate, these have mostly two bedrooms and about thirty of the flats have three bedrooms. Joe's flat was located at the back of the estate and was a three bedroom flat, the most preferential type on the estate. The walk to the estate office would take Joe about thirty seconds from his home.

As well as the estate office, there was a community centre on the estate built in 1982. Joe did not spend a lot of time working within the centre as it was mainly used for community events and children's parties. Next to the community centre was the caretakers' tool shed that served as a 'visible' base for the caretakers, comprising of all their equipment and left over furniture from tenants, image one in Appendix 4 shows Joe and his tool shed. Both the community centre and tool shed were located to the right hand side of the estate, a thirty second walk to the entrance of the estate.

### **Tony Draper**

Tony Draper has been a caretaker for five years. Tony was originally from Jamaica and moved to London with his parents when he was eight, in 1968. He is black, forty-two years old and lives with his girlfriend and two children, a girl aged three years old and a boy aged ten months. Tony's girlfriend currently works part time in a local supermarket. She is Spanish and completed a law degree in Spain and decided to come over to England to learn the language. Tony said that he met his girlfriend in a disco in Barcelona where he was working at the time. He said that he had started DJ-ing at the age of eighteen and decided to continue

this line of work in Spain, where he stayed for eight years. He felt that this lifestyle was no longer appropriate as he wanted to settle down and have children.

Tony said he enjoyed being a caretaker, particularly the flexibility that the position gave him in spending time with his children, which he again felt was the best perk of the job. He said how happy he was with the accommodation he was given with the post, which was very spacious.

Tony talked about how he had some friends amongst the residents as his children play with their children, however he admitted that he liked to keep a distance from other residents on the estate so as to maintain a working relationship. He admitted that the practical part of caretaking was what he enjoyed most, but felt this part of his job was diminishing which he was not happy about. Tony said that his aim was to move further up the career ladder and that caretaking was a stopgap while his children were growing up. He felt that eventually he would buy a property in Spain and move back out there.

On the estate where Tony works the flats were all for rent and comprised a mixture of families and elderly people. The estate fronted onto a main road, where the main entrance to the estate was located. There was another gated entrance further along the main road, however this was never opened. There is a quieter street to the left-hand side of the estate with additional access. Although the estate was gated off from the main roads, the estate was still used as thoroughfare by people.

There are six mansion style blocks in total on the estate that are a very similar design to Joe Green's estate (image two in Appendix 4) shows the buildings on Tony's estate. A lot of external and internal modernisation work was done to the flats in the 1950s where some of the larger flats were made into smaller units. The construction date of the estate was 1909, and now comprises of two and three bedroom flats, 245 in total.

There was a community centre on the estate built in 2001 (shown in image three in Appendix 4). Tony does not have a lot to do to the building in terms of its upkeep, as the building is seriously under used, he does however have to open the centre up for residents meeting and children's parties. Adjacent to the community centre was an undercover seating area built in 2001, the residents never use this so little maintenance has to be done. Next to this was a play area that was extremely popular with the under10s on the estate.

Round the furthest block to the right of the estate, was another gated area that enclosed Tony's tool shed, where all his machinery and equipment was kept.

As you enter the estate through the main gates, the estate office is located on the right hand side, an extension of one of the mansion blocks. The office not only served this estate but other surrounding ones too.

Tony flat was located about a two-minute walk away from the office, at the back of one of the mansion blocks. He has a three bedroom spacious flat.

### **Brian Cross**

Brian Cross has been a caretaker for three years. He started as a caretaker, but has since become a senior caretaker encompassing a front line and a co-ordinator role. Brian is thirty-six years old and originally from Ghana. He has a wife and two children, a daughter aged twelve and a son aged two.

Brian was a teacher in a secondary school in Ghana. He moved to Monserat to run the government poultry farm, and when the volcano hit Monserat he decided to move to Antigua to work in the construction industry. Eventually, in 1999, Brian moved to Britain and did 'handy man' work for a local college. Brian's wife was a teacher and she hoped to be working again soon.

Brian explained that he enjoyed being a caretaker, particularly at a senior level. He felt the residents on the estates he monitored were positive and respectful of the work residential caretakers do, as he felt that he could empathise when a tenant had a complaint, being a tenant too. Brian enjoyed the multiplicity of roles he carried out on the various estates. He felt that his estates had become a lot safer over the years as more safety mechanisms had been put in place, making his work easier and safer. Brian's accommodation was located on one of the larger estates in a three bedroom flat, where he felt very much at home.

As Brian was a senior caretaker his role was different to the caretakers. He did not have a specific patch and duty to perform each day, but to assist and mediate other caretakers' to carry out their duties more successfully and provide advice and assistance to caretakers as needed. Brian had also done neighbourhood warden duties, such as patrols of the estates. His main base was in the estate offices'.

The estate where Brian lived, and which he also monitored and maintained was built in the 1950s and fronted on to a main road. There was a community hall and play facilities for children of different ages. The estate office was where Brian's tools were kept. The flats on the estate were mainly two and three bedrooms of which there were five hundred, housing about 2000 residents in total. Brian's own flat was located at the front of the estate, it was a spacious three bedroom flat located away from the estate office about a three minute walk away.

### **Richard Shaw**

Richard Shaw has been a caretaker for eight years on the same estate. He is black, forty years old and was born in Plaistow, East London. Richard is married and lives with his two daughters on the estate he works on. He originally lived in one bedroom flat on the estate, however was asked to move as this location was not central enough on the estate for him to be contacted. Richard now lives in a three-bedroom house at the front of the estate.

Richard left school and decided to work as a decorator, which then lead to carpentry. He then decided to move into the building industry concentrating on

plastering and brick laying work, this manual 'hands on' experience helped Richard acquire the caretaking post. He admitted that he preferred the maintenance side of the job, as opposed to the cleaning duties as it relates much more to what he knows and enjoys. Richard's wife worked as a librarian in a local library.

Richard explained that he enjoyed caretaking as a job, nevertheless he felt that particularly on the estate where he worked that at times the job could be quite dangerous, however he felt that installation of CCTV and a Neighbourhood Watch scheme had helped reduce his anxieties significantly. Richard felt he had lots of friends amongst the tenants on the estate, but felt that the mix of tenants was changing and becoming quite anonymous as nominees from the council were being taken on.

Richard's estate has property for rent only. At the front of the estate there are several blocks of flats of mixed design, both two and three bedrooms. One block of flats was built in the 1950s, whereas the remaining flats and houses were built in 1999. There are about 37 houses and 100 flats on the estate, and are accessed off a side road entrance. As you enter the estate the houses are located on the left and right hand side: there are two, three and four bedroom houses.

Richard's base was within the estate office located at the back of the estate, where other estate staff were also based. His tool shed was attached to the back of the estate office adjacent to the football pitch, as shown in image five in Appendix 4. Richard admitted that the football pitch had been closed for a while due to vandalism. Next to the pitch was a community centre that was often used by women and children off the estate. Richard's home is a one-minute walk to the estate office located at the back of the estate.

### **Nick Foster**

Nick Foster has been a porter for eight years. Nick is white, fifty-four years old and lives with his wife in a three bedroom flat in one of the mansion blocks where he works. His job title is 'porter'. Nick's wife currently works as a secretary for a local business, and he said that his wife has always been in secretarial or administrative posts.

Nick said that since he left school he has always been in the building industry. He said that he enjoyed working in the building trade, as he liked to be involved with what is 'going on' and making sure things run smoothly. He said that after the recession he found it hard to get back into the building trade and decided to look at portering. Nick said that one of his friends had suggested that it might be a role that would suit him as he saw him as a practical person.

Nick talked a lot about how much he enjoyed being a porter. Firstly, he said how much money he had been able to save from doing this work as he was living and working in the same place. He also said how much he enjoyed being the first face that residents come home to in the evening, 'meeting and greeting' them. He also was very satisfied with the flat he has been

provided with in the mansion block. It is very spacious. Nick said that where he worked and lived was like a little community, and he had several friends amongst the residents.

Nick and his wife were originally from Surrey and had both moved into the central London for work. He said that eventually his aim was to retire to his second home back in Surrey. He said that at weekends and when he had days off he liked to escape from London to his second home for a change of scenery. Nick was wearing a casual shirt and trousers for the interview, but explained that later on in the day he would put on his hat and bow tie to greet the residents out at the front of the building. Nick was a very friendly man who clearly enjoyed the portering work he carried out.

Nick maintains the communal areas within the mansion blocks: the lifts ; stairways; landings. He also maintains the external façade of the buildings including the front steps, pavement and gold placards. Nick did not have any communal gardens or other external buildings to maintain. His storage cupboard is located in the hallway of one of the blocks and his overall base is within the basement where a flat has been turned into a communal area for the porters.

The three mansion blocks were built in 1895 and in immaculate condition. The flats are extremely popular, there were two for sale; a one bedroom flat was on the market for £257,000 and a four bedroom flat for £6 million. Nick explained that a lot of the flats had been split up into smaller flats, which appeared to be more popular. 99% of the people residing in the mansion blocks are owners, with only seven renters. There are mixtures of families, businessmen, single and elderly people.

Nick's accommodation was about to be moved to the communal basement area, as there was a three bedroom flat available. The flat was extremely spacious and the new location of Nick's accommodation would make it easier for him to be accessed, however it was in a more remote part of the block where few residents would pass by.

### **John Martinez**

John Martinez has been a 'housekeeper' for two years. He is Spanish, and fifty-eight years old. He lives with his wife in a two-bedroom basement flat in the mansion block that he manages. John's wife is also a housekeeper for another part of the same mansion block where she has been working for slightly longer than John.

John said that he came to London in 1970, and previously he had been working in Spain as an electrician. He said he decided to come to England to learn the language and worked for the Spanish Embassy. After working for the Spanish Embassy, he said he decided to work within the catering industry, where he stayed for many years, working long hours. John explained that he decided to become a housekeeper as his wife was already working as a housekeeper in the block, and the previous postholder was retiring so he decided

to apply for the post. He said that he enjoys the hours he now works, as it is a lot more relaxed and flexible than when he worked in the catering industry.

John said that he felt he had a lot more to learn about the job as he had only been there two years, but felt he had a good understanding of things so far. He said that many of the residents were away most of the year, so he had little contact with them, and often only if there was an emergency in their flat. John was dressed in very casual clothes, which he said were what he usually wore for work.

John's main building duties within the mansion block of flats was the upkeep of the external façade of the building: steps; litter; and the maintenance of people's flats if any repair work needed to be done whilst they were away.

There were six flats in total ranging from two, three and four bedroom flats, all of which were owned by the residents. The building was constructed in 1893 and was a very grand and impressive design; image six in Appendix 4 shows the flats John maintains.

In general John's duties involved being a point of contact for residents if necessary. Problems in people's flats were down to the owners to sort out themselves, however a lot of the residents were away so John was on hand to deal with any issues that arose in their flats.



1



2



3



4



5



6

## References

- Baker, T.** (2000) *Caretaking Plus Guide : Research into enhanced caretaking to deliver responsive housing maintenance and management*. Priority Estate Projects Limited.
- Chartered Institute of Housing** (1997) *Good Practice Briefing Issue 8 : Taking Care of Estates*. Chartered Institute of Housing.
- Chartered Institute of Housing** (2000) *National Certificate in Housing - full specification*. CIH: Coventry
- Chartered Institute of Housing** (2002) *The Training Programme 2002/2003*. Chartered Institute of Housing.
- Cozens, P.** (2001) *Property Management as Crime Management*. Property Management.
- Education Guardian** (2002) *Caretakers sent on college courses*. The Guardian, 5/06/02.
- Foundations 159** : *Low Intensity Support : preventing dependency*. York: JRF
- Gilroy, R. and Booth, C.** (1999) « Building an Infrastructure for Everyday Lives ». *European Planning Studies*, vol. 7, no. 3, pp 307-324
- Johansson, U.** (1994) « The Concept of Responsibility in Housing Management: a study of the construction of the responsible caretaker ». *Scandinavian Housing and Planning Research*, no 11, pp 231-247
- Key Potential UK** (1999) *Occupational Map for the Public and Private Rented Housing Sector*. Key Potential UK.
- Liedholm, M. and Lindberg, G.** (1996) « Arrangements of Tenant-Landlord Relationships in the Swedish Housing Arena: the importance of communication and mediation ». Paper presented to the ENHR Conference *The Social Structuring of Relationships between Organisations and Tenants*, August 26-31, Helsingor, Denmark
- Page, D.** (2000) *Communities in the Balance : the reality of social exclusion*. York : York Publishing Services
- P.E.P.** (1997) *The Value of an Enhanced Role for Caretakers*. Report of a project for JRF. P.E.P. : London
- Policy Action Team 5 (PAT5)** (1999) *National Strategy for Neighbourhood Renewal : Report of PAT5 : Housing Management*. DETR: London
- Power, A** (1991) *Housing Management : A Guide to Quality and Creativity*. Longman.
- Power, A.** (1998) *Estates on the Edge : The Social Consequences of Mass Housing in Northern Europe*. Macmillan.
- Power, A.** (1998) *Empowering the Margins*. L.B. Southwark : London
- Property People** 19th December 2002, p.4.
- Reto, N.** (1997) « Portraits de gardiens en HLM ». *Habitat et Société*, no 6, pp 54-55
- Roberts, M.** (1988) « Caretaking - who cares? » in Teymur, N et al, *Rehumanizing Housing*. Butterworths London.
- Quilgars, D.** (2000) *Low Intensity Support Services : a systematic literature review*. Bristol: Policy Press
- Simons, K.** (1998) *Living Support Networks : the services provided by KeyRing*. York: Pavilion Publishing
- Winsted, K.F.** (2000) « Service Behaviours that Lead to Satisfied Customers ». *European Journal of Marketing*, vol. 34, no. 3-4, p 399-417

### 3. Oslo : lorsqu'il n'y a pas de *vaktmester*<sup>1</sup>

Changing relations of neighborhood service, sociability and social control in Oslo

Marianne Gullestad

When one enters a Norwegian apartment building, there is no architectural counterpart to the French *loge* - the space close to the main entrance, from where the *concierge* (or *gardien*) watches the building, and there is also no institutionalized equivalent to the watchful eye of the *concierge*. These facts imply certain problems for the comparison of urban life in Oslo in relation to cities such as Paris, Barcelona and London. The solution I have found is to look at the activities in the interstices between the apartment and the street as a *series of tasks connected to that specific space*. For comparative purposes I have roughly identified the following main categories of tasks : 1. house maintenance (cleaning, painting and so on) ; 2. house repairs and refurbishing ; 3. protecting the inhabitants and their possessions from intrusion from the outside (safety and security) ; 4. the creation of social networks and community spirit based on physical proximity ; 5. maintaining social control and solving conflicts among the inhabitants ; 6. the distribution of mail, newspapers and parcel ; and 7. the removal of garbage. Each of these categories are just headlines implying many different concrete tasks, and these are combined and recombined in specific clusters crossing the main categories. For example, the French *concierge* is involved in tasks connected to several of the categories above, with a focus on security, while the Norwegian *vaktmester* (a work role that I will present below) is an institutionalized role focusing mainly on maintenance and repairs. Moreover my analysis relies on an analytic distinction between *tasks*, *teams* and *relations*. Different *teams* (sometimes consisting of only one person) are responsible for different *tasks*, and these teams are based on *social relations* with widely different kinds of reciprocity, degrees of formality and so on. For example a task such as cleaning the hallway, can be done by a husband, as a part of the internal division of labor in his marriage, by a minority woman hired on the informal market, by a *vaktmester* in the building, or by an employee (minority or majority) of a private company. These

1. Besides relying on new research that will be specified below, the interpretations in this article draw on almost thirty years of research in the Norwegian society, including two long-term fieldwork experiences in the city of Bergen (Gullestad 1979, 1984, 1985, 1992), detailed analytical work on a collection of autobiographies written by « ordinary people » (Gullestad 1996a), as well as a critical analysis of the Norwegian debates on immigration (Gullestad 1997a, b, 2001, 2002a, b). I thank Lars Gulbrandsen and Susanne Søholt, as well as the current chairman of the board and one board member in Garden street for useful comments to the first draft. All quotes in the article are translated from the Norwegian by me.

various relations involve different tensions between control and service, on the one hand, and between social proximity and distance, on the other.

In order to cover very roughly the whole range of tasks listed above, the article is divided in three parts. Since many tasks concerning maintenance, social control and sociability are done by the inhabitants, the first part of the article contains a basic discussion of the changing relationship between people and space in Norwegian neighborhoods. The general tendency in the Western world is that local moral communities of significant others are not lost with modernization and globalization, but that they take on more voluntaristic forms, sometimes with a wider territorial basis than the small neighborhood, and with less time-depth for the creation of common norms and mutual knowledge. With special reference to the US, this development has been summarized as a development from « the social order » of relatively speaking tight-knit communities to « communities of limited liability » (Suttles 1972b). The literature about these transformations is extensive from the 1950s and onwards (see for example Bott 1957 ; Gans 1967 ; Gullestad 1979, 1984/2002, 1992 ; Suttles 1972a, b ; Young & Wilmot 1962 [1957]).

I regard the neighborhood as a moral community functioning as a buffer between the household, on the one hand, and the state and the market, the other, and I argue that this role is diminishing in the present stage of modernity. Citizens increasingly rely on state agencies and the market to conduct some of the surveillance, the practical tasks and the care work they no longer have the means, and, most crucially, the time to undertake. Since neighborhood social control is not only civilizing, but also leveling of the eccentric or the exceptional, many people may experience ambivalence : both a strong relief related to the extent to which they are able to act independently and withdraw from the intrusive gaze of their neighbors, as well as a loss related to the extent to which they also find that « people do not know each other anymore. »

The line between public and private life is a diffuse, situationally changing and constantly renegotiated moral boundary, and the parameters within which these negotiations take place have changed dramatically over the last 30 years or so. Part of this development is due to the changing relations between the genders in both public and private spaces. Since the 1970s women and children have left the neighborhood during the day. At the same time the division of both formal and informal work is still gender divided.

In the second part of the article I change perspective in order to present empirical material about an institutionalized work role in Norway that is not identical to the *concierge / gardien* in France, but that can fruitfully be brought into the comparison of tasks and teams, namely the *vaktmester*. This work role is presented from the point of view of the *vaktmesters* themselves. As already noted, the *vaktmester's* job is focused on technical maintenance and repairs. Over the years there has been a change in this work role in the direction of more professionalization, meaning regulated work hours, specified task descriptions and a less personal (more distant) relationship to the inhabitants. The change can perhaps be described as a change from being a special kind of servant to providing specified service.

In the third and last part of the article I again change perspective and level of analysis in order to focus on how the whole range of tasks connected to the space between the apartments and the street is organized in one building in « one of the best parts of Oslo ». The organization of tasks is now seen from the point of view of the inhabitants. In the management of this building a *vaktmester* company is hired to do a few specified tasks, while the inhabitants themselves and hired craftsmen do most of the other tasks.

When discussing the different arrangements of tasks, I encounter the problem that some of the complex conditions influencing urban living might be described as national, connected, for example, to specific housing policies or to specific cultural traditions, while others are connected to parameters that might be described as transnational, such as technological development. The reader thus needs to keep in mind that not everything described in the Norwegian case is specifically Norwegian.

## 1. Changing conditions for local social life

In the following, I attempt to bring together some of the many complex and changing parameters for the development of specific qualities in neighborhood relations and thus for security, social control, sociability and a helping hand. In particular, I discuss the history of the housing market, the effects of social and geographic mobility, the changing roles of women and children, technological developments, the increasing affluence, as well as the processes of suburbanization and immigration.

### The housing market<sup>2</sup>

Norway was urbanized relatively late. Traditionally the city in Northern Europe has been associated with exploitation and sin, in contrast to the good life in the countryside and the small town. Many city dwellers keep on remnants of a peasant way of life within leisure time by gardening and home-making in the city or the small town (Gullestad 1992). The ideal home is thus often modeled on the rural household.

More than half of the people in the country as a whole live in single family detached houses, occupied by the owners. In the cities, the situation is somewhat different. In 1920 only 5% of the inhabitants in Oslo owned their own dwelling, while 95% rented. For Bergen the figures were 18 % and 82 %<sup>3</sup>. Since World War II private rented housing has decreased considerably. Because the Labor Party wanted to diminish the power of the private landlord, the private renting market was regulated in such a way as to leave the landlords with a modest profit, and thus many of them were forced to withdraw from the business. In the 1970s and the 1980s most of the inner city buildings were converted into housing cooperatives or owner-occupied apartments, as a part of an extensive program for urban renewal. With the exception of a short interregnum, a substantial municipal non-profit housing sector was never developed in Norway, in contrast to Sweden. The policy of the Labor Party has been

2. The information about the housing market is based on Gulbrandsen and Torgersen 1978, Gulbrandsen 1983, 2003.

3. The source for these figures is an interview with the historian Erling Annaniassen, who is currently writing the history of cooperative housing in Norway.

that as many people as possible should own their own dwelling, either as individual owner-occupiers, or together with others in cooperative ownership. In order to secure good quality housing for everybody a system of public construction credit was established in 1946, with the Norwegian State Housing Bank. This bank also gave loans to individual family houses, but it was particularly instrumental in the development of the large cooperative sector. By means of housing cooperatives, housing estates were constructed in the cities, outside the ordinary market. Recruitment was based on membership seniority in the cooperation<sup>4</sup>. The period after World War II thus has seen a decline in the number of tenants and a rise in share-owners and owner-occupiers. Thus, the market in the cities became divided in three : 1. private ownership of apartments and houses by owner-occupiers and 2. cooperative ownership of apartments and row houses<sup>5</sup>, and 3. a mostly profit-based rented sector. In the 1980s, the cooperative housing market was deregulated. The rented sector was gradually deregulated between the 1980s and 1999.

This means that compared to other countries, also in Scandinavia, housing based on renting is a relatively small sector. It is today almost 20 % of the housing market, but not as important as in Sweden and Denmark because it is largely based on short term contracts in order to make profit. Thus, most tenants rent a dwelling only in certain periods of their life. It is an ideal to own one's own house, or at least one's own share in a cooperative housing estate. This ideal, underpinned by the values of independence and self-sufficiency, is expressed in numerous proverbs and formulaic sayings such as « it is best to be one's own master » and « it is best to be the master of one's own house » (Gullestad 1984/2002 : 319).

### The neighborhood as a moral community tended by women

Both the household and the neighborhood can be analyzed as *places* defined by specific *social relations*, one more or less encompassed by the other. The two concepts thus comprise both the materiality of place and the qualities of social relationships. Both households and neighborhoods are in a certain sense *moral communities*, although with differing degrees and modes of social control and practical cooperation.

The term « neighborhood » covers widely differing practical and symbolic realities. On the one hand, many important decisions have been delegated from the level of national government to regional and local levels. Seen from the state, the local level has thus become strengthened. On the other hand, neighborhood ties based on face to face interaction seem to have become less important in many people's everyday lives.

Over the last two hundred years or so, households and neighborhoods in Norway have changed in different directions. The process had an early start in the first decades of the nineteenth century with the development of the ideology and the practices of private bourgeois family life. The spheres of women and men were separated and the houses turned into modern homes. The later era of « classic modernity » or « the first modernity » (Beck 1997) can be defined by the separate spheres of men, on the one hand, and women and children, on the other. This era culminated with the housewife ideology of the 1950s. Middle-class housewives worked at home, while working class housewives often also had to work outside

4. The housing cooperatives started earlier in Oslo than in the rest of the country (OOBS, founded in 1929 became OBOS in 1935, NBBL in 1946), but first after World War II building activities became extensive. In Norway two kinds of cooperative companies exist, limited companies (*boligaksjeselskap*) and housing cooperatives (*borettslag*). In both organizations the company is the juridical owner of the building(s), and the occupiers own the company together, each as an owners of a share (*aksje*) or a part (*andel*) in the company. There is no important difference between the two types of company, with the exception of the period between 1978 and 1982, when part owners' right to sell their parts was restricted. The majority of the cooperatives are linked to the housing cooperative association of the municipality. There are thus housing cooperatives where people live, local housing cooperative associations and a national housing cooperative association coordinating the local ones (Guldbrandsen 1983).

5. As an exception, Bergen continued building municipal rented housing until 1955. There is a contrast among the Scandinavian countries on this point. In Sweden the municipal rented sector is still about 20 %. In Denmark, the rented sector is also about 20 %, but here it is organized by the housing cooperation. I thank Erling Annaniassen for these figures.

the family. For example, during my first ethnographic fieldwork in a central city neighborhood in 1972-73 (Gullestad 1979), many working-class women still worked late at night or early in the morning in order to keep up with the housewife ideology and « not affect anything at home ». To a large extent, social ties in urban neighborhoods were maintained through women's house-work and children's work and play. After a short school day, relative to continental Europe, children could use much time to roam about, play, and take on specific work tasks linking together different households (Gullestad 1992 : 113-136, 1996 a : 50-58). Seen from each child's point of view, the neighborhood could be defined as the area he or she knew well through play, work and friendship. Very often, also, the inhabitants had some relatives among their neighbors, and these relations were crucial to the social and symbolic integration of the neighborhood as a moral community. During my first as well as during my second fieldwork I experienced that a good neighborhood often has « kinship at the core » (Strathern 1981).

In the era of the housewife ideology the division of labor between the generations and the genders consolidated male authority by offering the home as a moral counterbalance to the insensitivity and brutality of the market. Women and children belonged to homes and neighborhoods, and were regarded as repositories of certain kinds of virtue, such as care and compassion. The home ideologically represented the prospect of human relations unqualified by a price, a fortress of human value. In the neighborhood women often represented a watchful eye and a helping hand, and women's talk (including gossip) in their coffee klatches maintained and negotiated moral values. In a way one could say that women's friendship circles in the neighborhood were important teams for the maintenance of social control.

### **The changing roles of women and children**

This ideology and the practices and identities associated with it were challenged in the 1970s when younger women started taking up paid work, not only to help with the family economy, but also « to get away » from the home. I first experienced these changes during my second fieldwork in 1978-80 (Gullestad 1984, 1992). When it became more legitimate for women to engage in various activities without inscribing all of them in the ideology of women as the moral centers of their homes, some of women's duties in home, neighborhood and kinship relations were taken over and became formalized by the state - in kindergartens and nursing homes. This created even more paid employment for women. In the 1980s and 1990s, children increasingly also left the home during the day. Women went to work, and children to kindergartens, schools and after school programs. Each person in the household thus increasingly participated on their own in many social roles and arenas outside the immediate neighborhood.

### **The sharpened boundary between home and neighborhood**

Because of the extensive social and geographic mobility of the baby boom generation born after World War II, one can assume, first, that fewer people today have close relatives in the neighborhood than was the case in, say, the 1930s<sup>6</sup>, and, second, that more people have to relate to new-comers of all kinds or to be new-comers themselves. Because each family has

6. More people in the capital of Oslo than elsewhere live close to their relatives. Many people move to Oslo, but less people move from Oslo.

fewer children and more space than before, there are also fewer people in each neighborhood. In the inner cities heavy automobile traffic makes the spaces between the houses less suited for many social activities. The car also made suburbanization possible, and with suburbanization came a greater distance between the home and the workplace that contributes to the reduction of neighborhood sociability. In urban planning the boundary between indoor and outdoor is typically transferred from a public or semipublic space to a private terrace. New public spaces are often commercial, most typically in the form of shopping malls. In addition, many neighborhoods have lost integrating institutions such as schools and grocery stores through rationalization. These institutions serve much larger areas than before. For example, the network of grocery stores has been dramatically restructured into a few large scale supermarket chains. At the same time immigrants from the Third World have opened quite a number of small businesses, most of them in central Oslo.

With a rising general affluence came more consumer goods in the home, rendering the home more attractive in relation to what I here call the semi-private and semi-public spaces of the neighborhood. The household members work symbolically in order to transform commodities bought at the market into goods that belong to the moral space of the home. Besides, television brings images from all over the world into the home. New technologies such as airplanes, cars, telephones and personal computers, provide new opportunities to develop and maintain ties outside the neighborhood. It is possible to converse from the home with geographically distant relations instead of visiting the neighbors next door.

In spite of certain counteracting tendencies, such as a longer maternity leave as well as a new paternity leave, and more retired people and people on disability pensions in many neighborhoods, I conclude that the material and organizational conditions for developing many-stranded social ties among households in the neighborhood have changed. The boundary between the private home and the neighborhood has become more sharply drawn. While the home has become an even more important focus for privacy and intimacy, present conditions do not favor locally based social density, multiplexity of ties, informal information flow, practical support and social control among neighbors. The neighborhood is thus marginalized compared to both the intensified intimacy of the home and the rich and intensive social life many people engage in with kin, friends, colleagues and co-members of voluntary associations who live elsewhere. More than before, the neighborhood seems to be just one of several contexts for current identity formation and self construction. Without idealizing the urban neighborhood of the past, one could say that it has today become more of a *part-time society*.

#### **Immigrants as a symbol of value pluralism and as providers of neighborhood service**

Add to this, the immigration from Third World countries since the end of the 1960s. After an immigration ban was imposed in 1975, newcomers are only accepted as experts, family members (family reunification), students (with the expectation that they return home after completed education), and last, but not least, refugees and asylum seekers. The « immigrant's » proportion of the population (including refugees and asylum seekers) has increased

steadily, from 2.0 percent in 1980 to 5.5 percent in 1998. In 1970, 6 percent of the « immigrant population » came from Asia, Africa and Latin America ; in 1998 the figure was 49.5 percent. Between 1977 and 1998, 109 000 foreign citizens became Norwegian citizens<sup>7</sup>. Their countries of origin are multiple, with the largest number originating from Pakistan, followed by Sweden, Denmark and Vietnam. One third of all the « immigrants », and 41 percent of the « non-western immigrants », live in Oslo<sup>8</sup>. In this city their presence is very visible, particularly in some of the inner city neighborhoods<sup>9</sup>. Together with a more differentiated educational system, consumerism, tourism and the general mobility, the presence of immigrants both contribute to and symbolize an increasing *pluralization of norms* in Norwegian neighborhoods, and particularly in Oslo. If they ever could, neighbors can no longer take for granted that they share the same values concerning sociability, maintenance standards and aesthetic criteria. On the one hand the pluralization of norms is a central part of the definition of urban life and a central part of the attraction of urban life, both historically and today. Cities contain per definition people with different values and life style, implying that they define and draw the boundaries around their privacy in different ways. On the other hand, pluralization is also often experienced as a problem that has to be overcome because it seems to threaten social order and the trust that neighbors need to develop in relation to each other.

As we shall see in the following, immigrants also provide an important base for the recruitment of labor to neighborhood service concerning repairs, maintenance and cleaning.

## 2. The *vaktmester* : between the *caretaker* and the *gardien*

### Working as a *vaktmester*

The French *concierge* can be interpreted as a typically urban institution, developed to manage pluralism by maintaining historically and culturally specific ways of balancing surveillance and privacy. The most important task was precisely to keep track of people's coming and going. According to Lars Gulbrandsen and Ulf Torgersen, two well-known researchers on housing in Norway, Norway has no real counterpart to the French *concierge* and the Russian *dvornik* (Gulbrandsen and Torgersen 1978). They mention this observation in a discussion of the changes in the Norwegian housing market, and argue that the growth of cooperative housing and owner-tenant housing in Norway at the expense of tenant housing can be explained by what they see as the strength of the Norwegian smallholder tradition and its accompanying yearning for secure possessions. In their discussion the lack of the *concierge* functions as yet another example of the smallholder tradition. There is no doubt something to this. Nevertheless in the early stages of urbanization a function called *portner* (porter or « opener of the gate ») existed on a few private estates. This was not a main job, but an additional job

prising only a few hundred individuals (Bjørge 1997, 1998 ; Fangen 1998). On several occasions, thousands of people have demonstrated publicly against the actions of these marginal groups. At the same time anti-immigrant sentiments are also strong. The Progressive Party (*Fremskrittspartiet*) - a right wing populist party fighting for lower taxes, fewer regulations, more money to care for the aged, more police and a more restrictive immigration policy - can be compared to the *Freiheitspartei* in Austria and to the *Front National* in France. They had in January 2003 about 30% of the vote, according to the opinion polls, and is the largest party in Norway. However, the leaders of the Progressive Party do not use explicit Nazi, neo-Nazi or traditional racist arguments, only what has been termed « new racist » or « cultural fundamentalist » arguments.

7. One can become a Norwegian citizen after having lived continuously in Norway for the last seven years before applying.

8. The source for all the figures in this paragraph is Bjertnæs 2000. Since 1994, the official statistical analyses in Norway use the following definition of « immigrants » : « The population of immigrants comprise persons with two parents born abroad. The population of immigrants include *first generation immigrants* who have themselves immigrated, and *second generation immigrants*, who are born in Norway from two parents born abroad. » (Bjertnæs 2000 : 10, translated from the Norwegian, italics as in the original). The statistics also distinguish between immigrants from « Western » (Western Europe, US, Canada and Oceania) and « non-western » countries (Eastern Europe, Asia, Africa, Middle- and South America). Turkey is classified among the « non-western » countries.

9. Many « non-western immigrants » work in unskilled and semiskilled occupations as taxi drivers, hotel personnel, cleaners, etc., doing many of the jobs that « Norwegians no longer want ». Educated « immigrants » often experience difficulties getting jobs that fit their educational level. Even if the relative number of « immigrants » is smaller than in countries such as Sweden, Germany or France, the debates about them are extensive and polarized. « Immigrant » is usually a code word for « non-western immigrant ». The groups of political extremists (such as self-defined racists and Neo-Nazis) are small, com-

10. In my examination of the role of the *vaktmester*, I particularly rely on two booklets from the celebrations of the anniversaries of the union in Oslo - the 25 years anniversary in 1960 (*Oslo og omegn vaktmesterforening 1960*), and the 50 years anniversary in 1985 (*Oslo og omegn vaktmesterforening 1985*). In the present text these two publications are named 1960 and 1985. In addition, I have read research reports, brochures and magazines from the housing cooperation, searched on the internet, interviewed three senior experts on research on housing, and (by means of an assistant) interviewed the leader of a large service center.

11. In 1936 a study group was established. In 1938 a separate ladies group for the wives of the members was established. They worked in particular for the vacation home.

12. The subjects are more or less the same as in the evening course : water, heating, sanitary installations, oil-fired central heating, low voltage and power currents, maintenance of buildings, laundry installations, cleaning, legal matters pertaining to housing, fire instructions, first aid, civil defense regulations, tending of parks and gardens (grøntanlegg), the Norwegian language and themes from the social sciences (1985 : 32).

(*Oslo og omegn vaktmesterforening 1960* : 459), and was not very widespread. More widespread, both historically and today, is the role of the *vaktmester*<sup>10</sup>. A *vaktmester* is in Norway the kind of role that in the US is called a janitor, and in England a caretaker or house porter. The word *vaktmester* etymologically means « master of the guard » or « master of care » (in French *maître gardien*). His role is to take care of the building and its immediate environment, with an emphasis on the technological aspects.

The *vaktmester* job developed with urbanization in the second half of the nineteenth century. He was the representative of the owner in relation to the inhabitants. In the beginning the role was associated with the large blocks of rented apartments the inner city. With the changing housing market it became associated both with the cooperative housing estates in the outskirts of the city, and with the owner-occupied private apartment buildings in the inner city.

In the capital of Oslo, the *vaktmesters* organized their own union in 1935, the same year as the first labor government was established in Norway. In two booklets the development of this work role is described from the perspective of the union, written as a history of success, emphasizing the many achievements in the period. In the beginning the *vaktmester* was often a former plumber or a ship's engineer (*maskinist*) (1985 : 51) who started doing this work because he needed somewhere to live. The *vaktmester* and his family thus lived in the building he serviced. He had no special apartment, but lived in one of the ordinary apartments, usually on the first floor. The other inhabitants could call on him there, but apart from that, his apartment seems to have been as private as the other apartments in the building. Location on the first floor made him accessible to the inhabitants and close to the boiler room in the basement. Near or in the boiler room he often had at his disposal a small space, a mixture of office and workshop, where he kept his tools, the necessary supply of light bulbs and other things that he needed to do the maintenance work.

Union work among the *vaktmesters* was regarded as particularly difficult, because they were « dealing with one employer for each member. »<sup>11</sup> During the first years of its existence, the union worked hard to establish an agreement (*tariff*) for the *vaktmesters*, stipulating work hours, days off, vacation and wage. They celebrated when they could establish three weeks of vacation before World War II (*Oslo og omegn vaktmesterforening 1960* : 19). The union bought their own vacation home in 1959 (1960 : 70).

The union also worked to protect the job by developing a standard education. From 1920 the national institute of technology held evening courses in the technicalities of maintaining boilers. In 1953 the municipality of Oslo established a first seeks weeks evening school (1960 : 54, 1985 : 32-33). It consisted of 234 hours of theoretical and practical education, divided into three theoretical and one practical part (cf. appendix 1). The amount of time and the specifications indicate which topics were the most central.

In 1968 a fully fledged school was established, with a curriculum sanctioned by the ministry of education<sup>12</sup>. In 1985 the school had been established in Stavanger, Drammen, Bergen, Trondheim, Kristiansund and Ålesund, in addition to in Oslo.

One way of approaching the *vaktmester* institution is to look for how it is represented in popular culture. Here the tensions between service and control are particularly visible. Judging from book titles with the word *vaktmester* in them, this word serves as a positive metaphor for someone who maintains and protects. But there are also some negative aspects of meaning, reflecting what is seen as an unreasonable focus on social control. In Norwegian television two popular comedians have created different caricatures of the *vaktmester*. One, Trond Viggo Torgersen, is heavily working-class, dressed in an unbecoming brown frock with a belt, dangling his keys, his main symbol of power, always trying to obstruct what is going on by referring to the regulations of his union. The other, Robert Stoltenberg as Roy Narvestad in the sit-com *Borettslaget* (The housing cooperation) is more normally dressed, but always putting his nose into other people's affairs, referring to the rules of the cooperative. The comic aspects rely on their rigidity, that they are always oriented towards some more or less imaginary rules and regulations, and not towards the task and the situation at hand.

The *vaktmester* role used to be a man's role, and to a large extent it is still so, in spite of a well-known fictional example of the contrary<sup>13</sup>, and in spite of some examples of female caretakers. Technical knowledge, being handy, doing (as opposed to talking) have been (and to a large extent they still are) valued aspects of masculinity in Norway, particularly in working class social circles, but also among middle class men.

### Sociality and social control as secondary effects

As is evident in the curriculum of the *vaktmester* school, the technical and not the human components of the role are in focus. Over the years new technologies have both removed some tasks and complicated others (leading to specialization). For example, new kinds of security gadgets make it possible to control the door mechanically from the apartments, and computer technologies are increasingly used for heating and heating control. The use of technology is largely motivated by rationalization and specialization - as ideology and practice. Nevertheless, the overall definition of the tasks has changed relatively little, it seems. At the same time, the human aspects are somehow there, both in the past and in the present, usually presented as something secondary, more like prodigious side effects than as part of the serious job to be done. For example, it is said that the *vaktmester* should contribute to the social aspects of the environment (*et sosialt miljø*) (1985 : 5), and that he has to be a « somebody who knows human beings » (*menneskekjenner*) (1985 : 11). The following is a part of a talk at the Norwegian radio in 1947. Some ambivalence in relation to the social aspects can be discerned : both humorous pride and detachment :

« What are the conditions applicable to a suitable applicant for a *vaktmester* position? In one manner of speaking, he is the main person in the tenement. He is the middleman between the company and the tenants, and also between the tenants. In the event of dispute between them, he is the one to hear both sides of the argument. It may be an elderly couple on the third floor who are irritated by a child on the fourth floor who is too noisy, or someone on another floor who is constantly having parties, keeping the other tenants awake until all hours. In these events, the *vaktmester* must engage himself, politely and with authority, but also be a diplomat and somebody who understands people. The importance

13. In two well known Norwegian books for children, first published in the 1970s (Vestly 1975, 1976), the main person, Guro, is a little girl who lives with her mother, Erle. They move to the city of Oslo from the countryside. Erle had planned to work as a housemaid, but instead she starts working as a *vaktmester* in a co-operative housing estate. As a part of the feminism of the 1970s Erle moved from a disappearing feminine role to a masculine domain.

of understanding of people is particularly central in relation to the children. How is he to tackle them? Is he to be the angry 'watchman' continually tracking their movements, or is he to be a mate? As far as is possible, he must of course be a mate. Children in urban tenements don't always enjoy ideal conditions, they have little space, and so much is 'not allowed'. The grass lawn and verges are for decoration, and it is forbidden to make a noise and to play in the cellars and stairways. The *vaktmester* has to be as sympathetic and understanding as possible towards children, even though at times his patience may be put to a hard test. In return, he can often receive the help of the children with a number of small things.

The *vaktmester* does not only have to mind children, he also has to mind the grown ups. He has to ensure that they keep the house rules and the renting contract. In return he has to grant them as much service as his time allows him to do, for example lend a hand when a faucet is dripping or a wash basin is suck or a tenant has left his house key<sup>14</sup>. »

14. Terje Biseth Olsen, in a talk on the Norwegian radio in 1947, reprinted in 1985 : 52-53. Translated from the Norwegian.

15. According to Erling Annaniassen, a *vaktmester* in Bergen (as opposed to Oslo) had the keys to all the apartments. This allowed them a measure of control.

16. In cooperative housing estates the chairman of the local cooperative often acted as a little king, with the *vaktmester* as his assistant.

The quote illustrates the emphasis on order and discipline in the role of the *vaktmester*, as well as the tensions between service and control<sup>15</sup>. He has to be diplomatic when telling the inhabitants what they are and are not allowed to do<sup>16</sup>. The text exemplifies widespread ideas in Norway about the good childhood. Compared to France, Norway can be described as a more child friendly society, with a strong focus on play as both an activity form and a way of learning. According to many people, the best place for playing is somewhere « out in nature ». But as we shall see in the last section of this article, the close association between childhood and nature is now changing. In addition the quote demonstrates the pronounced emphasis on balanced reciprocity in much social life in Norway. In relation to both the grown-ups the children the *vaktmester* stresses what he himself will get in return for providing service.

#### Leaving the « crofter's contract »

The way it is described by the union, the *vaktmester's* main problem was that he had to be constantly available, 24 hours a day ; « He has hundreds of employers, and each and everyone of them feel entitled to occupy him at more or less all points in time » (1960 : 22). The « hundreds of employers » were the inhabitants of the building(s) he serviced. The first chairman of the union therefore saw « how difficult the situation was, and how miserably many of his colleagues lived. Personal contracts and agreements hog-tied (*svinebandt*) them to their positions. They had almost no leisure, and usually the wife had to support her husband by assisting him » (1960 : 37). The historical narratives of the union contain memories of unreasonable demands in the middle of the night and at other odd times. In the memories the class differences between the *vaktmester* and the people he serviced are emphasized. Linking unreasonable behavior to a difference of social class somehow seems to make the behavior appear even more unreasonable, and the narratives, one may suppose, to strengthen the solidarity among the *vaktmesters*. The following is a text included in the union's anniversary publication from 1960. It is here quoted in its entirety :

« It's well past midnight and the all is quiet throughout the house - nothing stirring, not even a mouse! And then that damned telephone rings and grabbing the phone as if in a drunken stupor mumbles « yes, what is it ? » « Oh goodness gracious! Is it the *vaktmester*. Are you already in bed 'cos it took so long before you answered the phone! You must come here as quickly as possible. There's someone in the hallway. » Before I can gather my senses the phone is hung up. But not before I had recognized that staccato-tone of that priggish bossy-type, Ms W. I throw on some clothes and rush over to the doorway fully prepa-

red to grab a thief 'caught in the act'. But it was only the daughter of her neighbor who was caught in the act of a prolonged goodnight kiss on the inside of the door. And there was Ms W. peeking out of the kitchen door, witness to the episode, commenting tersely, « Well, I never did. One hears so much about immorality these days that I'm not surprised ».

I amble back to my apartment where the whole family is now awake. « What's going on? » they ask in unison. But peace soon descends again. I had scarcely returned to my bed when that infernal doorbell rings again - incessantly. The wife jogs me : « Hallo. Now it's ringing like Notre Dame. Just get up and ask what the h... is going on ». I drag myself to the window and glance outside. « Hallo, what is it ? » There stands a man - slightly tipsy. « Is't *vaktmester* ? » I affirm this. « Can y' tell me if Missy Hansen lives 'ere ? She 'n I were together at this dinner party and then she jus' dis'peared all of a sudd'n and I ain't got no cash on me. » « Sorry, you've made a mistake », I said, pretty fed up by this time. « There's no Ms Hansen living here. »

Following this intermezzo, it took a while before I dozed off again. The last time I glanced at the clock it was about two-thirty. Quarter to six - the alarm clock, and I must admit that I am not in the least enthusiastic about rising just now. But duty calls. And I shall be late. I'll get the fire going first. Seven o'clock, and then I must open the scullery doors. It's just at that moment that factory manager D. comes shuffling along in his dressing gown and slippers with his lap-dog bitch and a couple of powerful dogs. He shakes the door - I am still a couple of doors away. He curses and cusses as the door is still locked - and it's three minutes past seven!

Nine o'clock. Home to breakfast. Surprisingly I manage to eat in peace. But then the post arrives. Letter from the lawyer, the business manager of the company. Major Sharp had complained that I had not been very co-operative in carrying out a job for his wife. The lawyer advised me to show more willingness, and to fix that griddle Mrs. Sharp had complained about. Well, there's a story behind this whereby the Major's wife's oven griddle was damaged, but she did have another which was a shade too wide and a shade too deep. Surely the *vaktmester* could file a bit here and a bit there for a few cents such that it fitted ? My recommendation was that she purchased a new one for a 'buck and a bit' or so. But no, I had to file that griddle until it fitted - two hours' work, and five blades for the file. With a caustic smile, the major's wife would recompense me with 75 cents, but upon my protest graciously condescended to pay a bit more next time. A bit of tidying up in the cellar, some small repairs and so forth, and then it was two o'clock already. Late lunch, but no time to eat in peace as there was a message from Mrs. Olsen, wife of the wholesaler, to come as quickly as she needed my assistance in the loft! When I arrived I was give a right tongue-lashing. « Heavens above, is it ever possible to get hold of the *vaktmester* ? I sent a message, but no one's ever at home. The *vaktmester* is never there when I want him! » I protested mildly that I had been busy in the cellar and that my wife had been out shopping and perhaps even that was a mistake. Mrs. Olsen yielded not an inch and I had to guarantee that someone would be there from now on. And all that madam wanted was that I fetch three sets of ladies' underwear which were hanging in the loft - madam was to do all the laundry!

However, this was a reminder that the *vaktmester* should always be available for the shareholding tenants of the company but it was erroneous to think that he was « only » the *vaktmester*. The *vaktmester* consists of himself, the wife and any kids they might have - all of whom must be available as required (for 100-120 tenants and the spouses and maids). And yet the Word is that No-one can serve two masters!

I continued with « lunch » until it was 3 o'clock, but by now it had been cold for a long time. Afterwards, a little nap, but immediately one of the board members rang - if I could only help him to carry a wardrobe up to the loft. Smiling, he observed that « you *vaktmesters* have it alright if you can take an afternoon nap ». After this job was done, so there were only the waste bins to clean out and I strove to be finished with this early. I was going to play cards with the lads this evening. It was fortunate that I managed to make it on time at 8 pm. We four - the plumber, the carpenter, the agent - and me, a regular team. And how long was Adam in Paradise ? Exactly nine-thirty my son arrived on his bike - I had to get home at once. Mrs. B had created a scene; there was something wrong with her tap. Thus was the evening ruined, for me and the lads.

When I got there to fix the thing, the daughter maintained that it had been leaking for a whole week, but she had suddenly got a bout of migraine and it was torture to listen to that drip-drip-drip from the tap. Sorry to have interrupted your leisure time, she ventured cautiously, but it was really my fault as I should have arranged for a deputy when I was free.

Little point in returning to the bridge table as it was now after 10 pm, and no sane person would blame me for being a bit annoyed and grumpy. Then to bed, relatively early considering the circumstances. Hardly had I entered the land of Nod when the door rang. Mrs. K. Forgotten her keys (third time this month). Of course the *vaktmester* could help her - and there was no charge.

I return home once more, to bed and to continue my dreams... as is the lot of the *vaktmester's* pleasant and « easy-going » life (1965 : 22-25).

Narratives such as this one supported the work of the union to break the tight links between the inhabitants and the *vaktmester* in order to shield him from what they called a *busmannskontrakt* (« a crofter's contract »). *Husmann* means « man of the house ». Between the eighteenth and the beginning of the twentieth century, a system existed in Norway in which landless peasants were allowed to inhabit a house and to farm a tiny plot in exchange for working for the landlord when he needed it. These landless peasants were called *busmenn* (plural of *busmann*). Used about the *vaktmester*, this metaphor stresses the inequality in relation to the people he serviced, the drudgery of the *vaktmester* work, as well as the lack of autonomy in the work situation. The same is implied in the expression « to be at somebody's beck and call » (*stå på pinne*) at all points in time (1985 : 5, 22). When the *vaktmester* union looks back, the liberation from « the crofter's contract » is seen as its main achievement. With this organizational change the work relations generally became less personal.

#### From dependent worker to professional service centers

The main direction of this change is now developed further. Both in the cooperative sector and in some new owner-occupier estates « service centers » (*servicesentraler*) have been established<sup>17</sup>. This is a new organizational structure in which many *vaktmesters* together serve many buildings, not just one. The advantage, the way it is seen by people in the union, is « regulated work hours, an independent position, good work environment, nice colleagues, a well equipped workshop » (1985 : 53), as well as the recruitment of people with different kinds of experience and knowledge (1985 : 5). In an interview in 1985, *vaktmester* Odd Hågensen (in a cooperative housing estate) emphasized that that he and his colleagues work every weekday from seven o'clock to half past three. They do not work on Saturdays and Sundays, and not in the evening. If something happens in the buildings outside regular work hours, the service center has an agreement with a firm in town. The firm takes care of the problems that cannot wait until the next work day. They also does the necessary snow shoveling in the evening and on weekends. The rest of the shoveling and the sanding is done by the service center within the normal work day. « I think this is the future place of work for the *vaktmester* », Hågensen affirms in the interview. « In the service center we can share the jobs, specialize and have access to good equipment. In this way we save money for the inhabitants, and the work is quickly done. That this works well, is demonstrated by the stability of the boys - this is a job we thrive in and that we want to keep » (1985 : 56)<sup>18</sup>. There is no information in the article about how the inhabitants look at the service centers, for example if they miss the more personal and flexible services of the traditional role. It is easy to imagine that when the *vaktmester* serves more people, the relations will become more distant.

17. The first center was established at Oppsal in Oslo in 1975 (1985 : 47).

18. The service center is portrayed as a model for the future in a magazine from the national cooperative association (*Norske boligbyggelags landsforbund*) in 1994.

Some large estates with individual ownership of each apartment have also established service centers. For this article an interview was conducted with the leader of one of these centers in the summer of 2000<sup>19</sup>. The interview took place at his place of work. Altogether ten employees work at the center : one master builder, one electrician, one painter, two all-rounders (« with no specialist knowledge, but they are handy and practical people »), two cleaners one secretary and one accountant. The division of tasks is thus based on traditional and well established gender roles. The two cleaners and the secretary are women ; the other seven are men. Although three out of ten are women, the leader talks about his employees as « the boys » (*gutta*). One of the all-rounders originally comes from former Yugoslavia, the two cleaners from Thailand and Iran. Thus the ethnic division is also fairly typical, with minority people in the least specialized tasks. The leader of the service center is particularly proud of the fact that he writes specified task descriptions for each employee each week. « In this way we save a lot of money for the inhabitants. » The center also does private maintenance work for the inhabitants, but then they charge NOK 200 per hour.

19. The interview was conducted by Frida Gullestad.

When the interviewer asked if the work at the center has some social aspects, the leader answered brusquely « we don't have the time to chat with people ». He thus strongly distanced himself from any social tasks. One reason is probably that such tasks are associated with feminine gossip. Nevertheless, during the interview a man in wheelchair entered, chatted for a while, and left. The leader explained that this man had been very isolated until he was included in the work at the service center. He now fulfils certain tasks, such as fetching parcels at the post office for the other inhabitants. When the interviewer then asked if they also help old and handicapped people with small tasks, he answered that they help handicapped people, for instance with changing light bulbs. Thus the social aspects are no doubt present, as unacknowledged side effects of other and more privileged tasks.

As already mentioned, the service center relies on a firm in town to do the necessary work outside regular work hours. In the telephone directory for Oslo one can now find 55 private companies offering various *vaktmester* tasks in Oslo. Each task is clearly defined, and is sold, so to speak, one by one. Urban dwellers can thus pick and chose from a menu of typical *vaktmester* services. Since the tendency also in the service center is to specify all tasks, the main difference between the service centers and these private firms is that the latter has to be available *at all times*. The idea of service « just in time » necessarily implies to be « at the beck and call » of others. When some *vaktmesters* withdraw from being available, they create a niche for new companies. But since the tasks are specified, and since there are many employees, each employee in these firms is not « at others beck and call » 24 hours a day. The service is effective, but apparently less personal. As will become evident in the last part of this article, small associations of owner-occupiers also use these companies to take care of specific tasks.

### **A new specialization : Social caretaker (*miljøvaktmester*)**

Recently a new and additional *vaktmester* role has developed. The social functions have so to speak returned as something more than an associated secondary effect. They have become

a specialization. I first learned about this development in a brochure from the Norwegian Building Research Institute (*Norges byggforskningsinstitutt*) (Krogh 1999). The brochure is directed to people living in what is called « multicultural housing » (*flerkulturelle bomiljøer*), attempting to teach them how to deal with conflicts with an « ethnic dimension ». In the brochure it is said that if the co-operative building association can afford it, they should hire a « social *vaktmester* » (*miljøvaktmester*) to deal with these kinds of conflicts. *Miljøvaktmester* literally means *vaktmester* of the (social and physical) surroundings, and I chose here to translate the word into « social caretaker ». The social caretaker is, it is said in the brochure, « something in between an ordinary *vaktmester* and a social worker », with a special expertise to deal with conflicts, and to create good conditions for the development of positive social relations among inhabitants with different experiences and interests. The inevitable tensions between conflict solving and social control are not mentioned. As a role with few sanctions and resources, it can perhaps be compared to the new « super caretaker » in England.

According to Susanne Søholt, experienced researcher at the Norwegian Building Research Institute (see Ganapathy and Søholt 2000 and Søholt 1994), this specialization was developed in experimental projects in so-called troubled areas (*forsøksprosjekter i vanskeligstilte boligområder*)<sup>20</sup>. With its explicit emphasis on dialogue and the management of conflicts, both women and men have been recruited to this job, and they do so far not have a particular education. When recruiting candidates, it has been a question of finding the right person, rather than looking for a particular educational background. In the beginning local project leaders of the experimental projects in the so-called troubled areas were given this title. They had to be able to build up local relations of trust, to create and maintain feelings of community among people, and to do minor practical tasks (but not technologically complicated tasks such as repairing an elevator). In contrast to the technically oriented *vaktmesters*, the social caretaker is supposed to talk to the inhabitants and arrange for the organization of social life, including providing a basis for positive relations among the inhabitants in their roles as neighbors. The work description focuses on social maintenance, in addition to the usual technical tasks. However he or she does not seem to have many sanctions or economic means at her disposal. The members of each local housing cooperation have to pay for their social caretaker (*miljøvaktmester*), in the same way as they pay for ordinary *vaktmesters*. Oslo University College has recently started courses in social work in the neighborhood that may turn out to be relevant for this kind of job. Nevertheless, since this is an academic education, there is a risk that the students will seek out academic jobs rather than accept to work on the ground in specific neighborhoods.

### **Volunteer centers (*Frivillighetssentraler*)**

I also want to mention here that over the last years 250 local « volunteer centers » have been established in Norway. They organize the exchange of services (such as minor repairs and helping a child with the homework) without the use of money. A few of these services might perhaps be regarded a substitute for the services of a *vaktmester*. Nevertheless, even if

20. The information in this paragraph is based on my e-mail correspondence with Susanne Søholt.

the volunteer centers are locally based, they bring together individual people who live scattered over a much larger area than the neighborhood.

### 3. A building in a « nice residential area » in Oslo

In this last section of the article I again change perspective and level of analysis in order to enter one building to study the organization of tasks concerning cleaning, maintenance, sociability, safety and conflict solving among neighbors<sup>21</sup>. As we shall see, there is no *vaktmester* in the building, and only two specified tasks are handed over to a professional *vaktmester* company. Other tasks are distributed among a variety of people, from professional craftsmen to the inhabitants themselves. I start out by a detailed description of the physical structures and the social positions of the inhabitants. This is background information in order to discuss the distribution of tasks and the typical conflicts it involves.

The building is located in Western Oslo, in an upper middle class area close to a street with many kinds of shops and services. In local parlance<sup>22</sup> the building is located on the corner of a « fashionable street » and a more mundane street in « one of the best parts of Oslo ». For reasons of anonymity I here give the fashionable street the name Garden street. This street mostly consists of four or five storey buildings built at the end of the nineteenth century. In front of the building I focus on here is a garden lined by a wrought iron fence and a hedge towards the street. It contains eight spacious apartments, privately owned by the occupiers, and in addition a workshop in the basement facing the mundane street, and a picturesque old stable in the back yard. This means that there are nine owners, eight owner-occupiers in the apartments plus one absentee landlord who lets out the workshop to a plumber and the stable to one former and one present resident owner in the building. One of them uses his rented space as a recording studio (he is a composer of pop-music and a musician), the other uses her rented space to store merchandise (mostly objects for interior decoration) and once in a while as a sales room.

#### Entering the building

There are two entrances to the apartments. One is the main entrance from Gardens street, the other is the entrance on the mundane street to the back yard and the « kitchen stairways ». In order to use the main entrance, one enters through a little opening without a gate, and walks a few meters on a semipublic pathway with low fences with small gates to the front garden on each side. The front garden is thus divided into two gardens by the pathway. As I will show below, the gardens carry complex meanings as simultaneously private and public spaces. After a few meters on the pathway, one mounts nine stairs to arrive at the black entrance door. To pass that door one needs a key, or to be buzzed in by a person in one of the apartments by means of the intercom. All the apartments are represented with a bell button marked with one or two surnames to the right of the front door. In contrast to the

21. The interpretations in this section are based on two years of observation, off and on, in this building and in the meetings of its association. I have in this period also had access to the rules of the association, and all the documents the board has sent out to the members.

22. This is particularly so in the rhetoric of the real estate agencies when they advertise apartments in this area.

situation 30 years ago, the front door of apartment buildings in Norwegian cities is today almost always locked.

So far, so good. One enters a spacious hallway, decorated with nice tiles on the floor, marble parapets, decorative marble pillars and beautiful paintings in the ceiling of the third floor. In this semiprivate space many inhabitants greet other people in the hallway, even if they do not know them. Inside in the hallway on the ground floor a series of letterboxes are located, one for each apartment, and just big enough for letters, not for parcels. Parcels still have to be fetched individually by the inhabitants at the nearest post office<sup>23</sup>. Both the mail man (nowadays often a woman) and the people who deliver the newspapers are usually entrusted with the keys to a building. The mail is put directly into the letter boxes, and the daily newspapers are put on the door mat in front of each apartment every morning and every afternoon. On the ground floor one can also observe the two double doors to the apartments on that floor. Sometimes a message to the inhabitants is taped to one of the pillars. Often this will be a reminder from the chairman of the board that the boiler has started working for the winter season, and that the inhabitants therefore need to air the radiators. But it can also be a letter from new inhabitants excusing the inconvenience that the remodeling of their apartment will imply.

To enter the private space of the apartment one again needs to pass a locked door. But before we do that, let us go outside again and walk through the entrance to the back yard. We then first have to walk around the corner of the house to the other street, and to pass all the eight cars of the inhabitants that are parked, each on its allotted space, on the broad sidewalk. The parking space is marked off from the rest of the sidewalk by a metal chain. Behind the parking space we see the entrance to the plumber's shop. The gate to the back yard is a large locked door at the end of the building. Inside the door there is a covered gateway where four large garbage containers are located to the left, one for special waste, one for paper and the remaining two for everything else<sup>24</sup>. The inhabitants bring down their garbage to the containers, and being entrusted with the keys to the gate, the men from the garbage company fetch it in there. In the gateway the locked door to the kitchen stairway to the B apartments (see below) is located to the right. This means that from the B apartments the residents can bring down their garbage without becoming wet or getting dirty shoes when it is raining. Formerly, before the Second World War, the kitchen stairs were used by errand boys<sup>25</sup>, house maids<sup>26</sup> and so on. Now it is used by the inhabitants to bring down the garbage, to reach a small storage room on each floor (the former toilet, before the time of water closets) and to reach the locked storage rooms in the large open attic. Each household are allowed to use one or two storerooms in the attic and one storage room in the basement. From the covered gateway one enters the back yard. There the former stable is located right ahead, a simple wooden booth for the bicycles in the corner to the right of the stable, and the locked doors to the kitchen stairs of the A apartments (see below) and to the common basement further to the right. This means that from the A apartments one has to go outside to get rid of the household garbage. The basement is a dismal place, containing locked storage rooms as well as various other

23. The postal service has been privatized, and it is now also possible to have parcels delivered at your door. But you still need to be there to receive it, or organize that somebody else is there to do it.

24. If one wants to differentiate the garbage further for recycling purposes, one has to go to specific places in the city to leave glass and metal objects in separate containers.

25. Today people who deliver goods always use the front entrance.

26. Since World War II maids have more or less disappeared in Norway. Some households have house cleaning assistance a few hours once a week or once every other week. In spite of some reluctance towards personal service of this kind, the practice seems to be growing, both because more women are

rooms, including a room for the boiler. The ceiling in the hallway is covered by an intricate system of old pipes and faucets.

Apart from the stable and a nice tree in front of it, the back yard is not particularly charming. The children almost never play there, and nobody uses it except for coming and going to visit the stable, to fetch the bicycles, to get rid of the garbage or go to the basement. The only exception so far is a few times during summer. Then some of the inhabitants have used the back yard to serve cocktails before they take their guests to the apartment. Many years ago, one of the former inhabitants tended pots of flowers in the back yard, but the only traces of that were a few large broken pots that were removed a few years ago. There has been some talk of buying garden furniture and decorate the back yard, and to install some ball playing equipment for the children, but so far nothing has been done.

### The apartments

On each floor (except the ground floor where the B apartment is the biggest) there is one bigger A apartment (about 200 m<sup>2</sup>) and one smaller B apartment (about 170 m<sup>2</sup>). The A apartments face Garden street, the B apartments face the other street. Each apartment on the ground floor has a garden, the others have a balcony, the A's a bigger one, the B's a smaller one. In each apartment four or five living rooms and one or two bedrooms face the street, while the kitchen, hall, bathroom and one or two bedrooms face the back yard. All apartments originally had a small « maid's room » (*pikerværelse*) close to the kitchen, and were heated by a huge « Swedish stove » (a sumptuously decorated stove made of glazed off-white earthenware). Today there is a boiler in the basement and radiators in each apartment. The ceilings used to be decorated with stucco trimming and a rosette. Some apartments still have the glazed stove and the original stucco, and some have been brought back to a condition similar to the original one. But since the building is more than one hundred years old, many changes have been introduced over the years. In all the apartments one or two bathrooms and water closets have been installed, usually close to the kitchen, using part of the former « maid's room », part of the narrow hallway close to the door to the kitchen stairs, and maybe part of a bedroom. The kitchens have also been modernized at different points in time. How and when this has been done is usually the main difference between the apartments. Some apartments are in need of further refurbishing, while some have recently been totally renovated. In the 1970s fashion went against high ceilings, therefore the ceiling has been lowered in some apartments, hiding the stucco. In one apartment large dark brown wooden beams have even been installed in the ceiling to provide a different and more « rustic » effect than the original decoration.

The apartments not only vary in standard, but also in the « taste » of the interior, due to differences of age, stage in life (influencing when most of the furniture has been bought), life style (bohemian or conventional), education, access to money and so on. The differences can for instance be exemplified by an interest in minimalism and modernist design (especially among the younger couples) versus a darker and more sumptuous bourgeois style with heavy and comfortable furniture and an abundance of objects. Both styles (and any

working outside the home, and because immigrants, in particular, constitute a new supply of people who are willing to do this kind of service work. The work is both done informally and as a part of the formal economy. In a way comparable to the private *vaktmester* companies, housecleaning assistance to private homes is provided by a plethora of firms with names such as CityMaid or just Cleaning (*Renhold*). In addition, there is a large informal (black) market.

combinations of them) can be made with cheaper or more expensive objects. The differences of style are indicated by the differences among walls painted white (or off-white), in striking red, blue and yellow, or being covered by expensive wall paper in « natural colors »; among having no curtains at all (to emphasize the beautiful framing of the windows), simple white (or off-white) curtains, and rich arrangements of patterned materials ; among designer objects, old antiques, and new objects that are made to look traditional (for example among modernist designer lamps, old chandeliers and new versions of old-looking chandeliers) ; among modernist artworks, older paintings, and wall decorations that are bought in frame stores ; in the continuum between almost no books and bookshelves all over the apartment ; and in the difference between having and not having a piano (in January 2003 there are 4 pianos in the building). To some extent the differences are just a matter of style. To some extent they express differences of cultural and economic class. Some of the interiors cost more money than others, and some are more closely associated with the professional knowledge of designers, artists, museum curators and art historians, and thus to cultural capital in Pierre Bourdieu's (1977) sense.

Like most Norwegians, the inhabitants value privacy. But living in an apartment building makes one dependent on others, and vulnerable to occasional invasions of noises, smells, dust and liquid. The floors let through sounds of running and jumping children and ladies' high heels. The ventiducts sometimes bring smells indicating what the neighbors intend to eat for dinner. And when new inhabitant are remodeling their apartment both dust and cement water may trickle down to those who live underneath.

### **The people**

In January 2003 the owner-occupiers are three middle aged couples (with grown-up children who have left home) and five families with children of different ages. One middle-aged couple has lived in the building since 1976 (he runs a bar ; she runs a small one-woman beauty parlor), another middle-aged couple has lived in the building since 1991 (he is a retired self-employed business man ; she has raised four children), and a third and younger couple has lived in the building since the middle of the 1990s (she is a pop singer ; he is a musician, and they have altogether four school children, three of them are hers from a former marriage, one is his). Since 1997 the remaining five of the eight apartments have changed owners. The first apartment was sold in 1997 by a couple with one small child (he is a middle-aged college professor starting his second family ; she is the chief accountant of a large firm). They moved because they wanted their child to grow up outside the city center, in a single family house with a garden. The dream was that the child should « get in touch with nature ». The buyers were two middle-aged academics (he is a university professor and she a senior researcher). The second apartment was sold in 1999 by an eighty year old widow with a small pension. She sold her large apartment in order to create a nest egg by buying a smaller, cheaper and more practical place to live. The buyers were a couple with a small child (he is a novelist and a full time writer, she is a medical student). The third apartment was sold in 2000 because the

owners divorced after more than thirty years of marriage. Both of them are artists, and they sold the apartment to a couple in their thirties with a young child (he runs a small computer programming firm with two employees, she is a physiotherapist). The fourth apartment was sold in the summer of 2002 by a middle-aged couple. (He is an office worker ; she used to be a part time sales clerk before she became ill and had to go on a disability pension. She occasionally imports objects of interior decoration that she sells on specific days from the old stable in the back yard.) They, too, sold their apartment in order to create an economic nest egg by buying a cheaper home. The buyers are a couple with five children (four of them still at home) who run a restaurant in Oslo. The fifth apartment was sold in the fall of 2002 by an ageing couple because her rheumatism no longer allows her to mount the stairs to the third floor with ease (he is the retired manager of a large company, she has raised their children). The buyers are a couple (he is a higher business executive, she is currently a student) with three school children. Over the last five years the prices of the apartments have more or less doubled<sup>27</sup>.

All of this implies that turnover has been high, and that there is little time depth in the relations between the present inhabitants. In spite of this fact, there is much social interaction among several of the inhabitants, and especially the couples with children. Since most of the grown-ups are working or studying, there is also relatively little time to engage in neighborhood activities, but more money to pay for various services. Over the last five years the medium income in the building seems to have become somewhat higher and the medium age considerably younger. In January 2003 there were altogether 12 children / youths living in the building. This fact could indicate - and I think it does - that a change of value is taking place concerning the value of urban life in relation to the upbringing of children, at least in parts of the population. For more and more people the city is seen as a good place to raise children<sup>28</sup>. Four out of eight couples are formally married, the other four live in stable common law unions (*samboerskap*), which is common in Scandinavia<sup>29</sup>.

Among the present eight owner-occupiers (eight couples, in other words 16 persons) one person has a family background from South Africa (originally from India), one from Iran, one from Sweden and one from the US. One could thus say that the building exhibits a certain multicultural variety. Nevertheless, the pluralism of life styles that manifests itself among the inhabitants does not follow ethnic lines. This fact indicates that much of what is considered « cultural » or « ethnic » is a matter of social class. In well off social circles other things count more. In this building, age, stage in the life cycle, aesthetic taste, affluence (or the lack of it) and differences between a conventional versus a more bohemian life style are most prominent. In terms of housing standard the inhabitants are almost by definition upper middle class. For most of them the apartment is their most valuable possession. In terms of education, autonomy in the work situation and access to money (income, investment and inheritance) they represent the Norwegian middle-middle and upper middle classes, in a broad sense. None of the inhabitants possesses specialist knowledge about house maintenance. Being typically middle-class, few of them are particularly handy and knowledgeable when it comes

27. Having steadily grown until the summer of 2002, the prices now seem to be leveling out. The last apartments were sold at NOK 5.2 millions (about 710 000 Euros), NOK 4.3 millions (about 570 000 Euros) and NOK 4.1 millions (about 545 000 Euros).

28. One could of course also argue that it is because of egotism or narcissism that the couples remain in the city center after they have children. In that case the argument would be that they stay on in spite of what they consider children's best.

29. Three couples have the same surname; the other five have different names. Since the 1970s Norwegian women do not necessarily change their name when they marry.

to repair work. Nevertheless, while women generally do not see it as their responsibility to develop these kinds of technical skills, men often feel that this is something they ought to be able to handle.

### The association of owners

The owner-occupiers and the absentee landlord are organized in an association - an « administrative organ » - with articles of association (*vedtekter*) and a board. The board has a chairman, an accountant, a secretary and a substitute member (*varamann*), usually three men and one woman, all chosen among the members. The board meets relatively often, the whole association more seldom, approximately three or four times a year, but at least once a year. Both grown-ups in most apartments try to attend if they can. The meetings take place in the home of the chairman, and coffee and cakes are served. First names are normally used. The board prepares the meetings, but all important decisions are made communally by the members of the association. These decisions are, in particular, about major repairs. The building is both too small to be administered professionally, and too big to be managed by amateurs. With a building of this age, size and complexity it is difficult to evaluate what needs to be done and how, and therefore to negotiate appropriate deals with the specialist craftsmen who are hired to do the work. There are therefore some unhappy stories in the association. For example, when the hallway was painted some years ago, the painters used a bad paint that soon started to fall off in flakes. Another example is when it was recently discovered that the kitchen ventilators in two apartments as well as the kitchen fireplace in a third one were all illegally linked to the same ventiduct.

Just like among the *vaktmesters*, the focus in the association is on practicalities. This is related to the masculine dominance in the board and to the technical complexity of the tasks. But the meetings in the association also gives the inhabitants a forum in which to get to know each other, and thus a background for developing social relations if they so want. And, as I will show below, to talk about practicalities can to some extent be a way to talk about morality and community.

Minor repairs are covered by a monthly contribution by each member. All the owners pay NOK 1975 (about 275 Euros) a month (the amount has recently risen by 10%).

The payments also cover the insurance of the building ; water fees, the sweeping of the chimneys and garbage collection ; cable TV for all the inhabitants ; a small payment (NOK 6000, about 820 Euros) for the member of the board who manages the accounts ; payment to the certified public accountant who each year control the accounts (NOK 6000, about 820 Euros) ; occasional payments to remove the tagging on one of the outer walls ; payment to the *vaktmester* company who is hired to clear the snow and sand the sidewalk alongside the building when it is needed (after snow fall and when it is slippery because of cold weather after rain), and, not least, repairs and improvements.

When major repairs are undertaken, the expenses are shared according to an established fraction depending on the size of the apartment / share. Over the last few years major repairs of the upper parts of one of the walls have been undertaken. These repairs were so extensive

that the owners each had to pay a large extra sum (about 1000 Euros) to cover the expenses. For both minor and major repairs the board usually hires specialist craftsmen. Many people are thus involved in the maintenance of the building.

The man who (together with his partner) has lived the longest in the building is for many years the accountant member of the board, and he also takes care of the boiler. Since the boiler is old, taking care of it implies quite a lot of work. He has to order the fuel, see to it that the boiler is serviced, clean it, sweep the room, fill up water twice a week, and so on. Recently he has requested that one more person in the building becomes knowledgeable about the boiler and can share the responsibility. As the elected accountant he has also asked to be replaced by a professional firm. His problem is that a few of the inhabitants seldom pay their dues in time. This means, first, that he has to pay out of his own pocket till they finally pay, and, second, that he has to be tough towards his own neighbors, without having any effective sanctions. It is difficult to be a « good neighbor » and a « torpedo » at the same time. These were the reasons given in smaller encounters. In the meeting of the association, however, the reason given by the chairman was that the accountant no longer has the time. In other words, it is difficult to combine service and control when the inhabitants do not comply with the rules. Accordingly, the few people who do not pay in time cause his withdrawal from the task, and thus also that all the owners will have to pay a higher monthly contribution due to the higher expenses of using a professional firm. The complexity and the contradictions of this development confirms the more general trend that social control within personal relations is to some extent replaced by social control by means of the market.

### **The internal distribution of cleaning and maintenance**

Simple maintenance tasks are done by the inhabitants. Some tasks, such as painting the stairs, tidying up in the back yard, and cleaning the attic, are done communally on specific agreed-upon days (*dugnad*). This does not, however, happen very often, only once over the last two years. Every apartment is responsible for cleaning its part of the front stairs and the back stairs every other week. Two apartments share the front stairs, and since there are two back stairs, only one apartment is responsible for each part of the back stairs. A few of the inhabitants have hired house-cleaning assistant (who then also does the stairs), and it has also happened that one female neighbor has routinely cleaned the stairs for another for a small payment, but most clean their apartments and the stairs themselves. Both men and women do the cleaning in the younger families. Sometimes also a child does the cleaning. Once a twelve year old boy had been assigned the back stairs, and not knowing any better, he just threw a bucket of water down the stairs.

In the meetings of the association it has been discussed several times if the association should raise the monthly contribution in order to hire professional cleaners to do the front stairs. First the proposal was rejected because some of the inhabitants had more time than money, and therefore wanted to save money by doing it themselves. After they moved, the issue was again discussed. But there was still some resistance. One problem was that the cleaners need to bring along their own hot water, because there is no water tap outside the

apartments. Another problem was that the association needed to choose between the formal and the informal market for such services. On the one hand it does not want to break the law by entering the informal market ; on the other hand the price difference is extensive. Part of the reason for the resistance may also be the widespread feeling in Norway that it is morally wrong to pay others « take one's own dirt ». This applies primarily to private homes, not workplaces. The semiprivate stairway is in this respect an ambiguous space. Nevertheless, in January 2003 the members of the association agreed upon hiring the same *vaktmester* company who does the sanding on the outside sidewalk to do the cleaning of the front stairs.

The owners are responsible for hosing down (twice a year), sweeping (more often), and shoveling outside the building (the tasks are influenced by seasonal variations : remove litter all year round, leaves in the fall, snow and ice in the winter, sand in the spring). Two apartments are responsible for the back yard, two for the entrance and the sidewalk on Garden street, and two for the parking space and the side walk on the other side of the building. All owner occupiers do these tasks themselves, mostly men, but also women. As already noted, the sanding of the sidewalk is handed over to a *vaktmester* company. The reason is that this task cannot wait. It has to be done « just in time » in order to prevent serious accidents. The other tasks can wait until the responsible person or household has the time. However, as we shall see, there is some disagreement among the owner occupiers as to how often and how thoroughly these things need to be done.

### Examples of pure neighborliness

The inhabitants are united in their appreciation of the architectural value and charm of the building. The building is also small enough for the integration of newcomers, in spite of high turnover. Some neighbors have become good friends, and visit each other mutually. But when I introduce the notion of « pure neighborliness », I am thinking of sociability and services that are extended or asked for only because one is a neighbor.

Formerly the borrowing of small household items such as a few eggs or a cup of sugar used to be a typical service extended to neighbors. In this particular neighborhood today, this service is almost not necessary because some of the shops in the area are open until late at night. Nevertheless it has happened that a neighbor has asked for such a favor. In contrast to the unspoken rule in some other neighborhoods, the eggs and the sugar were not returned. I think this may be due to the fact that the inhabitants are not dependent on each other for such services, to the bohemian life style of that particular person, as well as to present-day affluence. For some young people a cup of sugar may be too little to care about, and they would perhaps feel ridiculous if they were to bring it back.

Another service is to be taken care of when one has locked oneself out of the apartment and the keys are left inside. This happened to one of the inhabitants when she was bringing down the garbage one morning. Then the neighbors on the ground floor let her come in to call her husband and wait until he arrived with his keys. To show her gratitude the unlucky one later that very same day went out to by a large bouquet of flowers to her helpful neighbors.

One year the musician in the building participated as a composer with a song in the Norwegian finals of the Eurovision Song Contest. On this occasion his partner asked everybody in the building to vote for him by giving the broadcasting company a telephone call at the right time. She put a nice little note in everybody's letterbox, asking them to do this, and telling them how to do it. In addition she also personally called on everybody's door to make the request. In this situation all the inhabitants were a « natural » part of their network. Also inhabitants who would normally never watch this kind of television program did so, and voted for their neighbor, who, nevertheless, did not win.

Some time after several new inhabitants had moved in, one of the middle-aged couples organized a reception with wine for everybody in the building. When the old widow moved out the then chairman of the board and his wife organized a good bye party with cream cake and coffee in their home. In the summer of 2002 all the neighbors who were not on vacation were often invited into one of the gardens. The parties were improvised, and the couples who had some wine upstairs brought it down. The hosts on all these occasions were among the middle-aged couples. As we shall see, the women in these couples are among the ones who both complain the most and contribute the most to the others in the building.

#### **Topics of disagreement : the contrast between « tidiness » and « taste »**

The disagreements among the inhabitants are expressed in the meetings of the association, and also when they meet two and two in the hallway or on the street. Tidiness and cleanliness is a recurrent topic. Most is said in small encounters, but sometimes feelings also run high during the meetings. Three of the middle-aged women (one of them has recently moved) have been particularly bristly, complaining that things do not work in the building. They point to dirty stairs, and other tasks that are not done well (*ordentlig*). Some of their complaints are easier to understand than others, in particular their reaction to plastic bags filled with garbage that allegedly have a tendency to pile up outside one of the doors in the kitchen stairway. The members of this household do not always bother to bring them promptly down to the containers in the back yard. Other complaints may seem less serious, for example that some of the families with children leave a pram or a sledge under the staircase on the ground floor instead of carrying it upstairs to their apartment every time it has been used. Or that the stairs are not cleaned often and well enough. Their critique is summed up in the sore complaint that « nobody seems to care anymore », « nobody sees what needs to be done ». The woman who has lived the longest in the building compares the present situation to a former golden age when the inhabitants expressed more clearly in action that they felt responsible for the building. This was the time when there even were nice flower pots in the back yard.

The middle-aged women have gathered a few times to discuss informally the maintenance of the building. In spite of that they have not been entirely successful in their attempt to educate the other inhabitants into their vision of good neighborliness. The younger inhabitants express satisfaction with the things the way they are, or at least they are less willing to sacrifice « peace and quiet »<sup>30</sup> and « good neighborhood relations » in the hope of more tidiness in the future. Their tolerance of untidiness seems to be higher than their tolerance of

30. See Gullestad 1992, chapter VI, about the meanings of the notions of « peace » and « quiet » in Norway.

disagreement and relations gone awry. Before the present chairman of the board and his family moved in, they used six months to renovate their apartment totally. During this time the stairs were particularly dirty because of the constant coming and going of the craftsmen. Since the family did not live in the building, they did not notice. One of the middle-aged ladies called them before Christmas and asked them to clean the stairs, which they did. Two years later, in the winter of 2002-2003, a new family is renovating their apartment, and the front stairs are again particularly dirty. This time the same lady asked the new chairman to call the future neighbors and ask them to come down and clean up after the craftsmen. He answered that he would see what he could do, but also that he thinks that they should be allowed to move in first, and be nicely welcomed, before they are presented with all the tasks. The next day one could observe him cleaning the stairs himself from top to bottom.

It would be easy to just dismiss the ladies' complaints as dissatisfaction due to generational difference or differences of life style. Their children are grown, and they do not want to see prams and strollers in the hallway. Both generation and way of life are no doubt central in order to understand the various opinions about these matters. But I think something more important is also at stake. First, talking about cleanliness and tidiness is a way of talking about the loss of certain forms of knowledge, for example that the nice tiles in the hallway and on each floor would profit from some floor wax every now and then. Second, and even more importantly, it is a way of talking about morality, about « us » in the building as a moral community. To keep the communal areas tidy and clean is a sign of responsibility. Tidiness and cleanliness can be interpreted as the ladies' idiom for talking about the dependence among the owner-occupiers. Independence is a central value in Norway, and this often implies strong feelings of vulnerability in situations of dependence. Above all, inhabitants depend on each other for personal safety. For instance, if one person causes a fire because of carelessness, everybody in the building will suffer<sup>31</sup>. If one person forgets to lock the back door, all the bicycles may be stolen, or one or two apartments broken into<sup>32</sup>.

Cleaning and tending nicely the semi-private spaces within the building and the semipublic spaces outside it, is a way of telling each other that one is trustworthy in these matters, in other words, to communicate to everybody that they can relax at work during the day and sleep safely at night. In addition, the state of the building and its surroundings tell people at the outside about the inhabitants, what kind of people they are. Each inhabitant depends on the others in order to project a specific image of herself and her family to the world. Cleaning and maintenance have important symbolic functions for the presentation of self.

When the ladies refer to the past they refer to a time when many women did not participate in the labor market, or, to put it more precisely, that even if they did participate, their gender habitus and the kinds of knowledge they possessed were more thoroughly influenced by the housewife experience than seems to be the case today. The complaints of the three women have many dimensions of meaning and complex reasons. But the way I see it, one of the dimensions is that they miss a « housewifely eye » in the semipublic and semiprivate spaces. They seem to mourn the disappearance of a specific kind of watchfulness connected to a

31. Norway is the country in the world with the most fires in buildings

32. There are many stories of break-in burglary in the building. Over the last few years there has been one nightly housebreak in the plumber's workshop, and one or two bicycles have been stolen from the back yard. According to the police, most housebreak burglaries in this area take place from the kitchen door between 10 am and 1pm in the middle of the day. This means that with few women, no children and few retired people at home during the day, the building has become more accessible for burglars.

time when more people - housewives as well as retired people and children - passed more time in or close to the home, and felt more responsible for life in the neighborhood interstices between the home and the city at large. This watchful eye is no longer there in the same way. It has turned inwards to the home and outwards to the place of work and to the networks of friends and relatives. This fact seems to represent not only a generational difference, but also a historical change.

In their efforts to exercise social control, to extend their standards to the other inhabitants, and to express their disappointment because they do not always agree, the three ladies do not see, or do not want to admit, that such standards are relative. When one inhabitant explained that he cleaned the parking space as often as needed, according to his standards, one of the ladies responded that that was « not good enough ». The parking space should be tended « properly » (*skikkelig*), she said. Cleanliness and order are associated with universal and « natural » moral values, independent of social class, generation, life style and so on. Within this way of thinking pluralism is easily turned into deviance in relation to an unspoken norm.

In the meetings of the association some topics are easier to talk about than others. In this respect « tidiness » can fruitfully be compared to « taste ». Taste is not topic in the meetings of the association, only when neighbors with similar preferences chat among themselves. The contrast between tidiness and taste as topics of discussion was illustrated in relation to the front garden. The gardens are tended and used by the owner-occupiers on the ground floor, but they are owned communally by the association. They are thus privately used, but not privately owned. In several meetings the owner-occupiers on the ground floor wanted the association to grant them private ownership to the gardens. This proposal was first postponed several times, and then politely rejected.

But the garden issue also has other dimensions of meaning, and these were not openly discussed. Even if the two gardens are privately used, they are open to the gaze of both the other inhabitants and of passers-by. They are part of the symbolically important facade of the house, and have to be representative for the values and tastes of all the inhabitants. The other inhabitants depend on those who tend and use the gardens for the image of them that is publicly projected to the world outside the building.

The two gardens were tended and used by two of the women who have complained the most about the other inhabitants' untidiness and lack of interest in the house. One garden is impeccable from most points of view. The users of the other garden (who moved from the building in the summer of 2002) also tended their garden well. The problem was only that they filled it with objects that seen from the point of view of a different taste either did not belong in a representative front garden (a grill and from time to time a rack to dry clothes) or were simply « out of taste » (figurines in the grass, decorative objects on the wall, small tables in addition to the main table, lamps and other « cute » objects). The woman in this household takes a special interest in interior decoration. Pictures of her apartment have even been presented in a popular women's magazine. When she lived in the building she placed several

objects in the communal areas, for example a flower painted pot that functioned as an ash-tray and two richly decorated vases on the granite posts of the entrance stairway, a table and a mirror in the inside hallway, and a decorated plastic tree at Christmas, also in the inside hallway. This was her way of showing concern and making a contribution to the aesthetics of the building.

Nevertheless, these objects and their arrangement did not correspond to the taste of all the inhabitants. But as far as I know, nobody ever reciprocated her many complaints by complaining to her about her taste the way it was expressed in the garden and in the communal hallway. This can be interpreted as a part of a general strategy to maintain good relations. The fact that the critique of the grill and the occasional rack to dry clothes could be framed as a critique of untidiness supports this interpretation. But the lack of public comment can also be interpreted in relation to strong taboos in Norway about being explicit about differences of taste directly to the face of somebody with a different taste. For this lady the garden was carefully decorated with many objects. Her ability as a decorator is a central part of her femininity. To tell her that one did not appreciate the results of her efforts as a decorator would be a particularly offensive thing to do.

In people's minds differences of taste are in principle horizontally ordered, but act in practice as unacknowledged (but still present) reminders of hierarchical differences of social class. Tidiness is often seen as a universal (and unevenly, but horizontally distributed) value, while taste seems to be implicitly associated with unwanted - and in a certain sense illegitimate - differences of social class. They are there, but one does not talk about them, or only in specific ways in specific contexts. Often differences of social class are translated into moral terms. Criticizing other people's lack of order is to a limited extent OK, but criticizing their « bad taste » is considered deeply arrogant and offensive.

## Conclusion

By presenting three different perspectives and three different kinds of empirical material I have tried to pinpoint some of the complexities involved in the changing organization of urban living in Norway. Compared to France, the tasks connected to the spaces between the apartment and the street are somewhat differently clustered, and the teams to do them are also somewhat differently organized. Earlier in the article I referred to the observation by two colleagues that Norway does not have a role comparable to the *concierge* (Gulbrandsen and Torgersen 1978). In a manuscript from 1983, still unpublished, Gulbrandsen adds that what he calls « the lack of any janitor authority » may be due to an extreme Norwegian individualism : because of their individualism, the inhabitants have not been willing to grant authority to the *vaktmester*. On the basis on my work in Norway I can subscribe to this idea, and also want to add two more values : equality (conceived as sameness) and a widespread do it yourself ideology. The organization of urban tasks, including the changing role of the *vaktmester*,

has developed within the particular brand of egalitarian individualism in Norway, with its focus on independence and its associated resistance to both dependence and hierarchies of social class. In addition my analysis suggests that two processes, not one, are operative at the same time. On the one hand, egalitarianism has often worked against hiring people to do jobs that the inhabitants can do themselves. On the other hand, the *vaktmester* has withdrawn from the obligation of being available at all times. In my view the recent history of the organization of urban tasks demonstrates the Scandinavian way of associating personal service with unwanted class hierarchy.

In addition, the material presented in this article demonstrates the continued gender division of tasks, in spite of the extensive transformation and restructuring of these very same tasks. What goes on in the neighborhood thus reflects the fact that the Norwegian educational system and labor market are among of the most gender divided in all of Europe. At the same time there is a sharpened boundary between the home and the neighborhood, with an increased focus on the home. When women entered the educational system and the paid work force in large numbers in the 1970s, they started a series of social revolutions that the social sciences have so far only just started to describe and theorize. They entered new arenas, and took on new responsibilities. Much attention has been given to women's prominent role in Norwegian politics, to the so-called feminization of the welfare state, as well as to their difficulties when attempting to enter power positions in private business. Relatively little attention has so far been given to the possible loss of a specific kind of watchful eye in the neighborhood.

# Appendix 1 : training program

33. Oslo og Omegn vaktmesterforening 1960 : 54- 55.

for the former *vaktmester* evening school<sup>33</sup>

The program assumes that teaching in classes is given for the most important subjects concerned with supervision and maintenance of technical equipment. The other subjects will be covered by lectures.

The Caretaker school is linked to Oslo Trades School and takes place as an evening course, 2 days per week over 13 weeks in the period 1 September until 1 December, and from 15 February until 15 May. (Estimated number of teaching hours; 234).

## A. Technical courses and lectures (160hrs.)

### I. Technical installations and equipment (120 hrs.)

1. Elevators, supervision and maintenance (8 hrs.)
2. Electrical panels, switchboards, accumulators, lighting, intercom (24 hrs.)
3. Water and sewage equipment, drains (10 hrs.)
4.
  - a) Heating and sanitation equipment, insulation and ventilation (24 hrs.)
  - b) Coke units, warm air and hot water equipment (12 hrs.)
  - c) Oil-fired ovens (12 hrs.)
  - d) Electric heating (6 hrs.)
  - e) Heating technique (12 hrs.)
5. Laundry equipment (12 hrs.)

### II. The Caretaker's duties

1. Maintenance of buildings, care of roofs, gutters, pipes etc. (4 hrs.)
2. Cleaning and cleaning equipment (4 hrs.)
3. Oil, varnish and paints, and their use (8 hrs.)
4. Gardens and their care (8 hrs.)
5. Reports to the owner/management, completion of forms including maintenance reports when vacating apartments (12 hrs.)
6. Presentation of apartments to new tenants, pest/insect control. Use of disinfectant (2 hrs.)
7. House regulations and enforcement of these (4 hrs.)
8. Consumables and maintenance statistics (4 hrs.)
9. Debt collection (rent), register of payments. Coin-operated machines (4 hrs.)

### III. Relationships with tenants (10 hrs.)

## B. Practical solutions (54 hrs.)

1. Different types of central heating, boiler cleaning (24 hrs.)
2. Tap washers and pipe joints; insulation of pipes and heaters. Control of doors and windows, replacing glass, repairing locks etc. (20 hrs.)
3. Excursions. Conclusion (10 hrs.)

Total: 234 hours.

## Appendix 2 : work instructions

from the Norwegian house owner's society (Full-time post)<sup>34</sup>

The number of participants on the course will be restricted to 30-35 with regard to space and teaching loads. Caretakers currently in practice will be given priority in enrolment.

The caretaker's responsibility is to ensure that the owner's interests in the property are taken care of in every respect. He shall carry out normal supervision of the property and ensure order at all times, and that the tenants follow the regulations. The following responsibilities shall receive special attention :

### **Doors, lighting**

1. The gate and outside doors are locked at 10 pm and opened at 7 am. The courtyard and staircases will be checked before closing. The main doors to the loft and the cellar shall be locked at all times. The stairway lighting is switched on at dusk and switched off when daylight permits. The caretaker has a reserve of light bulbs and fuses in a storeroom and will ensure that all light bulbs and fuses which are not the responsibility of the apartment owners are functioning at all times.

### **Cleaning, maintenance, etc.**

2. The courtyard and the entrance are to be swept twice a week. Snow is to be cleared from the pavement following snowfall. The same applies to the courtyard when necessary and which must also be gritted under icy conditions. Icy patches and melt-water are to be removed from the pavement in mild weather and draining and runoff channels kept free of ice. When there is a danger of snow or ice falling from the gutters, warning poles shall be placed on the pavement and removed when the danger is past. Further, the caretaker shall ensure that overhanging snow and ice on the roof be removed as soon as possible. The lamps shall be cleaned regularly.

The caretaker will ensure that garbage and other waste is placed only in the designated containers and ensure that the garbage is collected in accordance with the contract.

He is responsible for cleaning the staircases and other common areas insofar as this is not the responsibility of the tenants. He shall arrange for a thorough cleaning of the loft, cellar and staircases in accordance with the owner's instructions.

During the winter half-year, he shall ensure that all skylights and cellar windows are locked, and where applicable boarded in, and that all exposed water pipes are properly insulated. If a pipe is frozen, he must immediately arrange for it to be thawed.

In the summer half-year, he will ensure airing through the skylights and cellar windows. These must be covered with appropriate netting.

### **Common rooms (laundry room etc.)**

The caretaker has the keys to all common rooms and will place these at the disposition of the tenants in turn after one of these has compiled a list. He will

ensure that the tenants leave the room in a clean condition following use and that the inventory is used in a proper manner. He will make sure that no objects, materials or items not belonging to the room are deposited here.

### **Maintenance**

3. He will personally undertake small reparations in the building and yard such as fixing hinges, locks and catches, lubrication and small repairs to locks and inventory, insulation of pipes and stopcocks, cleaning the drains and sewer pipes etc., in as much as this is not the responsibility of the tenants. Such tasks to be undertaken without extra remuneration. He is obliged to carry out such tasks for the tenants for which a reasonable payment may be made.

He shall supervise any maintenance and repairs carried out on the property and inform the owner if there is anything untoward. Any complaints or enquiries by the tenants regarding maintenance etc. shall be forwarded to the owner.

### **New tenants ; tenants vacating the premises**

4. The caretaker shall present the vacant apartments and premises. When the new occupants move in, confirmation of cleanliness for absence of insects or vermin is required and this to be presented to the owner.

Prior to vacation of the premises, the caretaker shall undertake an inspection for any deficiencies which are the responsibility of the tenant and which in accordance with the contract are obliged to be rectified, and present this to the owner without undue delay. Upon vacation of premises he shall ensure that the apartment has been properly cleaned and everything belonging to the apartment or premises including keys, ovens and stoves including accompanying fixtures and fittings are present and in proper condition. He shall demand the completion of the formal notice of vacation from the persons(s) vacating the premises. He shall inspect whether the apartment is used for sub-letting or that unregistered persons are permanently in occupation, and in such event, inform the owner.

### **Central heating**

5. The caretaker has responsibility for the central heating and hot water system, and shall at all times follow the instructions for maintaining these. The same applies to instructions applying at all times for the other technical equipment belonging to the property.

6. Other instructions :

7. The present instructions are incorporated as part of the contract on salary, working hours, holiday, termination of contract etc.

The instructions and contract are issued in two examples and accepted when undersigned by both parties.

34. These are the current standard instructions of the Norwegian house owner's society, translated from the Norwegian.

# Literature

## BECK, Ulrich

1997 : *Risiko og frihet*. Bergen : Fagbokforlaget.

## BJERTNÆS, Marte Kristine

2000 : Innvandring og innvandrere 2000. *Statistiske analyser 33*. Oslo : Statistisk Sentralbyrå.

## BJØRGO, Tore

1997a : *Racist and Right-Wing Violence in Scandinavia*. Doctoral dissertation, University of Leiden.

1997b : « 'The Invaders', 'the Traitors' and 'the Resistance Movement': The Extreme Right's Conceptualisation of Opponents and Self », in Scandinavia. I Tariq Modood & Pnina Werbner (eds.) *The Politics of Multiculturalism in the New Europe*. London : Zed Books : 54-72.

1998 : « Entry, Bridge-Burning and Exit Options : What Happens to Young People Who Join Racist Groups - and Want to Leave? », in Jeffrey Kaplan & Tore Bjørgo (eds.), 1998 : *Nation and Race : Developing Euro-American Racist Subculture*, Boston: Northeastern University Press : 231-258.

## BOTT, Elisabeth

1957 : *Family and Social Network*. London : Tavistock Publications.

## BOURDIEU, Pierre

1977 [1972] : *Outline of a Theory of Practice*. Cambridge: Cambridge University Press.

## FANGEN, Katrine

1998 : « Living Out Ethnic Instincts: Ideological Beliefs Among Right-Wing Activists in Norway », in Jeffrey Kaplan & Tore Bjørgo (eds.), 1998 : *Nation and Race: Developing Euro-American Racist Subculture*. Boston : Northeastern University Press : 202-230.

## GANAPATHY, Jaishankar & Susanne SØHOLT

2000 : Store moter - små steder. *Byggforskningsnotat 286/2000*. Oslo : Norges byggforskningsinstitutt.

## GANS, Herbert

1967 : *The Levittowners. Ways of Life and Politics in a New Suburban Community*. New York : Vintage Books.

## GULBRANDSEN, Lars & Ulf TORGENSEN

1978 : « Concern with redistribution as an Aspect of Post-War Norwegian Housing Policy », *Acta Sociologica*. Supplement : 227- 242.

## GULBRANDSEN, Lars

1983 : *Housing tenure in Norway*. Unpublished manuscript. Oslo : Institute of Applied Social Research. Files of the author.

2003 : « Norway », in N. Gallent, M. Schucksmith, and M.Tewdwr-Jones (eds.), *Housing in the European Countryside : Rural Policy and Pressure in Western Europe*. London: Routledge.

## GULLESTAD, Marianne

1979 : *Livet i en gammel bydel*. Oslo : Aschehoug.

1984 / 2002 : *Kitchen-Table Society*. Oslo : Universitetsforlaget.

1985 : *Livsstil og likhet : Om nærmiljø i byer*. Oslo : Universitetsforlaget.

1989b : « Small Facts and Large Issues : The Anthropology of Contemporary Scandinavian Society », *Annual Review of Anthropology* 18 : 71-93.

1992 : *The Art of Social Relations : Essays on Culture, Social Action and Everyday Life in Modern Norway*. Oslo: Universitetsforlaget.

1996a : *Everyday Life Philosophers: Modernity, Morality and Autobiography in Norway*. Oslo : Scandinavian University Press.

1996b : « From obedience to negotiation : dilemmas in the transmission of values between the generations in Norway », *The Journal of the Royal Anthropological Institute*, Volume 2, Number 1, March 1996 : 25-42.

1997a : « A Passion for Boundaries : Reflections on Connections between Children's Everyday Lives and Discourses on the Nation in Norway », *Childhood*, 4 (1) 1997 : 19-42.

1997b : « Home, Local Community and Nation », *Focaal* : no. 30-31 : 39-60.

2001 : « Each person his family », in Franois de Singly (eds.), *Etre soi parmi les autres. Famille et individualisation*. Tome 1. Paris : L'Harmattan. Collection Logiques Sociales : 23-36.

2002a : *Det norske sett med nye øyne. Kritisk analyse av norsk innvandringsdebatt*. Oslo : Scandinavian University press.

2002b : « Invisible Fences : Egalitarianism, nationalism and racism », *Journal of the Royal Anthropological Institute* 8, March 2002 : 45-63.

1999 : « Dialog og konflikthåndtering i flerkulturelle bomiljøer », *Byggeforsk/ Norges byggforskningsinstitutt 7*. Oslo : Norges byggforskningsinstitutt.

#### **Norske Boligbyggelags landsforbund**

1994 : *Tjenester i utvikling: Boservice og vaktmestertjenester*. Oslo : A/L Norske Boligbyggelags Landsforbund.

#### **Oslo og Omegn vaktmesterforening**

1960 : *Oslo og Omegn Vaktmesterforening: 1935 \* 11.april \* 1960 : 25 års beretning*. Oslo : Oslo og Omegn Vaktmesterforening. Utarbeidet av journalist Johan Pedersen.

1985 : *Oslo og Omegn Vaktmesterforening 1935 - 1985 : 50år - beretning*. Oslo : Oslo og Omegn Vaktmesterforening. Redaktør Stein Drogseth.

#### **STRATHERN, Marilyn**

1981 : *Kinship at the core : An anthropology of Elmdon, a village in north-west Essex in the nineteen-sixties*. Cambridge: Cambridge University Press.

1984 : « Localism displaced: A "vanishing village" in rural England », *Ethnos* 49 : 43-61.

#### **SUTTLES, Gerald D.**

1972a : *The Social Order of the Slum*. Chicago: University of Chicago Press.

1972b : *The Social Construction of Communities*. Chicago : University of Chicago Press.

#### **SØHOLT, Susanne**

1994 : « Innvandreres deltakelse i bomiljø », *Prosjektrapport 166/1994*. Oslo : Norges byggforskningsinstitutt.

#### **VESTLY, Anne-Cath**

1975 : *Guro*. Oslo : Tiden Norsk Forlag.

1976 : *Guro og nøkkerose*. Oslo : Tiden Norsk Forlag

#### **YOUNG, Michael & Peter WILLMOTT**

1962 [1957] : *Family and Kinship in East London*. London: Pelican Books.

## 4. Le parc public, étude de cas en Italie et en Grande-Bretagne\*

Jean-Marc Stébé, Maria Basile, Xavier Engels

### En Italie

#### 1. Le logement social en Italie<sup>1</sup>

S'il est vrai qu'actuellement en Italie, le logement social dépend entièrement du secteur public (notamment des Régions et Municipalités), il n'en a pas toujours été ainsi. En effet, ce sont les premières industries, implantées dès 1860 dans le Nord de l'Italie, qui furent à l'origine du secteur de l'« *edilizia popolare*<sup>2</sup> », en raison d'un fort mouvement migratoire en provenance du Sud. La question des conditions de vie des ouvriers était devenue prioritaire : les premiers grands ensembles de logements sociaux, construits entre la fin du XIX<sup>e</sup> et le début du XX<sup>e</sup> siècle, ont donc été intégrés au sein d'un organisme spécifique (l'*Istituto Autonomo Case Popolari*<sup>3</sup>). Les premières antennes de cet organisme ont été fondées à Turin en 1907 et à Milan en 1908.

La montée au pouvoir de Mussolini a marqué une période de forte évolution dans le secteur du logement social, avec des préoccupations à la fois d'ordre économique, social et moral. Un des objectifs était déjà celui de la mixité sociale : malgré l'appellation de « logements économiques » ceux-ci n'étaient pas pour autant de moindre qualité, étant également destinés aux classes moyennes. La présence de ces dernières permettait, entre autres, d'assurer une certaine garantie aux finances des organismes gestionnaires. Ainsi, dans les années 1920, les organismes parapublics ont été incités à développer des logements sociaux pour leurs salariés, sextuplant ainsi au milieu de la décennie suivante leur patrimoine immobilier.

Après 1945, l'état d'urgence en termes de logements a donné un nouvel élan au logement social, comme en témoignent les films néo-réalistes de cinéastes tels que Pasolini ou

1. Cette partie historique est reprise d'une précédente enquête : cf. Maria Basile, « L'expérience italienne : la gestion d'une mosaïque de cas », in G. Bronner & J.-M. Stébé (2001a).

2. Littéralement « logement populaire ».

3. Institut autonome de logement social (IACP)

\* Ce rapport réunit les résultats des recherches réalisées en Italie, en Grande-Bretagne et en France (voir Hervé Marchal, 1<sup>ère</sup> partie, chap.5, pour la France), auprès des gardiens-concierges exerçant leur activité professionnelle dans le secteur immobilier public. Les données ont été obtenues à la suite : 1°. d'un travail d'observation socio-ethnographique : plusieurs observations-participantes (d'une semaine à 15 jours) ont été réalisées auprès des gardiens-concierges des trois pays au cours de l'année 2002 ; 2°. d'entretiens auprès de gardiens-concierges, de directeurs du personnel, de chefs de service et de responsables d'antennes HLM délocalisés. Nous tenons ici à remercier toutes celles et tous ceux, qui par leurs conseils, leur intérêt et leur aide, nous ont permis de mener à bien cette étude. Nous pensons tout particulièrement à Nathalie Bresler et à Valérie Harbois.

Visconti - notamment en 1960 avec *Rocco e i suoi fratelli*. Pendant l'année 1949, en particulier, le gouvernement a marqué une accélération : notamment avec le « plan Fanfani » et la loi Tupini qui ont créé les conditions permettant aux Instituts d'être plus opérationnels. De plus, à travers la création des programmes de construction *INA-casa*, « le gouvernement a constitué, auprès de l'Institut National d'Assurance (organisme à participation de l'Etat), une section opérant dans le bâtiment, chargée de construire des logements destinés à la location ou à l'achat pour ses salariés » (Guerrieri 2000a). L'impulsion a été exceptionnelle jusqu'à une première crise, vers 1967, quand la loi d'urbanisme dite « loi-pont<sup>4</sup> » a commencé à favoriser le secteur privé (et le début de la spéculation) : seuls les programmes septennaux *INA-casa* y ont échappé.

4. Cette appellation illustre l'objet de la loi, censée n'être qu'une transition entre la première loi d'urbanisme, promulguée en 1942, et un nouveau texte, ayant vu le jour très récemment, pour déléguer aux Régions la compétence de légiférer dans ce domaine.

La fin des années 1970 est marquée par d'importants changements en termes d'organisation des compétences au niveau national : en 1977, le Décret n° 616 du Président de la République a délégué aux Régions des compétences dans différents domaines (dont l'urbanisme et le logement social), tout en fournissant des critères et des contraintes générales. Toujours en 1977, la loi n° 513 et la loi n° 457 l'année suivante, ont marqué la dissolution des divers organismes dotés de grands ensembles de logements sociaux (*INCIS, ISES, ISCAL*, etc.), et ont transféré la propriété et la gestion de ce patrimoine immobilier à l'*IACP*, désormais unique acteur au niveau national dans le secteur de l'*edilizia residenziale pubblica*. Cette dénomination se réfère au secteur public du logement qui, en Italie, est un secteur conventionné, subventionné et aidé, et donc, selon l'opinion de la responsable légale milanaise Mme Navazio, le plus proche des HLM français.

Avec l'extension du patrimoine à gérer, la crise de l'Etat-Providence (qui avait accumulé les retards dans la réalisation des plans de construction de logement social) et les poussées fédéralistes des années 1990, les Régions ont obtenu une importante délégation de pouvoirs, dont la gestion du secteur du logement social. De ce fait, les antennes régionales de l'*IACP* sont devenues autonomes et ont en partie changé de statut et de dénomination : par exemple l'*IACP* est devenu *ARTE* à Gênes, *ATER* à Venise, Florence et Pescara, *ALER* à Milan et *ATC* à Turin. Dans certains cas, on assiste à une tendance à la privatisation (l'*Istituto* s'est transformé en *Azienda*<sup>5</sup>), ou, du moins (surtout dans le Sud, où la dynamique est plus lente), à une gestion qui se rapproche du modèle de la copropriété privée. De plus, la loi n° 662 de 1996 charge la société *CONSAP* (une section de l'ancienne *INA*) de la liquidation du patrimoine immobilier du ministère de la Défense, en donnant un droit de préemption aux locataires.

5. Entreprise, agence, syndicat.

### 1.1. Les gardiens-concierges dans le secteur public

En italien, comme en français, il existe plusieurs termes pour désigner la profession de gardien-concierge, en particulier, *custode* et *portinaio* semblent correspondre respectivement à gardien et à concierge. En effet, selon les définitions du *Grande Dizionario della Lingua Italiana* des éditions UTET (1971), *custode* serait, d'une manière générale, une personne chargée de la

surveillance d'un bâtiment, tandis que *portinaio*<sup>6</sup> est plus spécifiquement réservé à l'habitation. De plus, ce terme est caractérisé par la même connotation péjorative que le français concierge.

Ce poste avait une connotation particulière pendant le régime de Mussolini, car la fonction des *capi-scala* (littéralement « chef de cage d'escalier », parce qu'il y avait un salarié par immeuble) comprenait le contrôle des activités et des mœurs. En particulier en ce qui concerne le logement social, un des objectifs affichés était d'inciter l'ouvrier « à vivre de façon moderne, disciplinant non seulement ses actions pratiques, mais aussi ses besoins et ses désirs. » (Guerrieri *op. cit.*). Dans ce contexte, la collaboration des concierges avec l'administration et le régime n'a pas manqué de dériver. Après la guerre, ce rôle de surveillant a été reconduit dans des limites plus satisfaisantes : il s'agissait toujours de faire le lien entre les locataires et l'*LACP*, mais surtout pour garantir que les conditions requises aux bénéficiaires - principalement liées aux revenus - soient respectées et que les comportements correspondent aux règlements. Néanmoins, l'image du concierge tellement stigmatisée dans les mémoires est une des raisons invoquées par un responsable régional pour expliquer la diminution de cette fonction à la fin de la guerre.

En effet, actuellement, le seul organisme italien de logements sociaux requérant les compétences des gardiens-concierges est celui de la Région de Milan. Comme en France, la disparition de cette profession a eu lieu graduellement au cours des années 1970 et ce, pour des raisons essentiellement économiques. En effet, comme nous l'avons vu précédemment, la fin des années 1960 marquait une période de crise pour le secteur public (entre autres pour des raisons budgétaires, le gouvernement a bloqué le recrutement de personnel dans les organismes bénéficiant de la participation de l'Etat) avec, en revanche, des initiatives en faveur du secteur de logement privé. De plus, cette période est caractérisée par des revendications syndicales en vue d'une définition plus précise des contrats : comme dans le secteur privé, le coût salarial des gardiens-concierges devenait particulièrement lourd à assumer, surtout dans des ensembles immobiliers de petite taille, tandis que le recours aux entreprises extérieures et l'installation d'interphones semblaient plus modernes et avantageux.

En tant qu'institut autonome, l'*LACP* pouvait établir ses propres contrats, même en dehors du cadre législatif général, mais la situation des concierges à cette époque était mal établie. En cas de litige, ils auraient pu facilement argumenter que leur temps de travail allait bien au-delà des heures prévues par la loi pour un salaire bien inférieur au niveau minimum, et en même temps leur activité était tellement peu définie que l'opinion générale était qu'ils ne faisaient rien ou ne servaient à rien. Néanmoins, les intégrer parmi leurs salariés, même dans la catégorie la plus basse, aurait été trop coûteux pour les organismes de logements sociaux. Ainsi, des solutions ont été étudiées au cas par cas pour les gardiens-concierges encore actifs. A Milan, par exemple, le recrutement n'a plus été poursuivi, du moins jusqu'au milieu des années 1980. Ainsi cette ville a vu son effectif de gardiens-concierges passer d'environ 1 100 dans les années 1960 à 300 aujourd'hui, pour un parc de 82 000 logements, dont 59 000 appartenant à l'*ALER* et 23 000 à la municipalité de Milan.

6. « Gardien de la porte principale de maisons privées (dans le passé, en particulier des grandes demeures, des palais nobiliaires ou de magnats, etc.) ; à partir du XIXe siècle, travailleur auquel sont confiés, en échange du salaire et d'un petit logement, inséré à proximité de la porte d'entrée, la surveillance et le nettoyage des cages d'escalier, de la cour, etc. dans les maisons d'habitation urbaine. Au sens général : gardien. Avec une connotation péjorative, on fait référence à des attitudes ou à des goûts de bas niveau, vulgaires, etc. » Selon une citation de E.Cecchi, à Baudelaire, qui lisait les oeuvres de Voltaire d'une manière superficielle, ce dernier faisait l'effet d'un « auteur pour concierges ».

7. Les locataires se réunissent en assemblée, selon un modèle proche de celui des copropriétés, se distribuent les tâches en étant à tour de rôle porte-parole pour l'immeuble face à l'administration, cotisent pour les dépenses d'entretien ordinaire, ou à la limite pour embaucher eux-mêmes un concierge.

Dans les autres Régions, des solutions ont été trouvées au cas par cas : certains organismes, surtout ceux dotés d'un parc de petite taille, favorisent l'autogestion<sup>7</sup>, d'autres ont créé des antennes décentralisées sur le territoire, avec des horaires de bureau, et un numéro vert, garantissant les services d'information et d'intervention 24h/24. Des postes de police et des services sociaux sont parfois délocalisés dans les quartiers. De plus, en ce qui concerne les questions de sécurité, des accords stipulent l'affectation de logements sociaux à des policiers. Enfin, surtout dans certains grands ensembles du Sud, les problèmes de squat, d'impayés et d'insécurité peuvent être tellement importants que la seule personne du gardien-concierge ne serait d'aucune efficacité face aux abus.

En résumé pour l'Italie, la diversité de taille et de nature des problèmes à affronter détermine une mosaïque de cas de figure.

### 1.2. Les gardiens-concierges à Milan

« En 1900 à Milan explosa dans des termes dramatiques le problème de l'hygiène des habitations. Les constructions dans le chef-lieu lombard avaient été conçues en toute hâte, en correspondance avec la rapidité du développement industriel et de la conséquente demande d'habitations à loyer modéré. Par ailleurs, la spéculation immobilière avait fait sa part de dégâts, en produisant des maisons sans le respect des plus élémentaires normes d'hygiène. Le siècle commençait d'une façon catastrophique. [...] En 1901 il avait été calculé que les besoins d'habitations, à Milan, s'élevaient, globalement, à environ 16 000 logements. La situation réelle, au-delà des données recueillies dans les documents, était probablement bien plus importante. La municipalité était donc obligée à ce stade d'engager une action. Le Conseil municipal constitua une commission pour une enquête sur les conditions d'habitation de la ville et le 23 Mars 1903 décida d'entamer la municipalisation des logements sociaux. » (Guerrieri *op. cit.*). Cette opération dota la ville d'un patrimoine immobilier, permettant ensuite à l'ILACP - qui avait été créé à Milan par un décret royal de 1908 - de jouir d'une certaine autonomie financière quand les fonds de l'Etat commencèrent à diminuer. C'est là, probablement, une des raisons pour lesquelles les concierges n'ont jamais complètement disparu.

8. Immeubles à balustrade

La typologie milanaise d'*edifici di ringhiera*<sup>8</sup> permettait une vision panoptique des ensembles immobiliers, avec un accès unique à la cour centrale, sur laquelle donnent les entrées des différents immeubles du complexe. Les premiers problèmes ont commencé à surgir vers les années 1965-1970, quand la construction des « immeubles ouverts » (barres et tours) a débuté, car la fonction de surveillance était devenue *quasi*-impossible à assumer. La loge a été alors transformée en centre d'information, auquel étaient attachés deux ou trois surveillants, qui, par rotation, faisaient le tour des immeubles, pendant que les autres restaient à la disposition du public. Selon cette organisation, les femmes étaient réparties en équipes de travail pour nettoyer les immeubles. De plus, c'est dans cette période que la loge a été séparée de la fonction d'habitation dans un souci de préservation de la vie privée des gardiens-concierges.

Dans les années 1980-1985, la ville de Milan s'est alignée sur la tendance générale de substitution de la fonction de gardien-concierge par le recours à des entreprises externes : des

antennes de l'*LACP* ont été créées sur le territoire pour vérifier l'état des bâtiments et le travail des entreprises chargées du nettoyage et de l'entretien. A cette époque, les bureaux de poste ont repris leurs tâches de distribution du courrier dans les quartiers de logements sociaux, fonction jusqu'alors réservée aux gardiens-concierges. Ainsi, au fur et à mesure du départ à la retraite des employés, leur poste n'était plus renouvelé.

Cependant, la Lombardie a été la seule section de l'*LACP* à reprendre en considération, quelques années plus tard, le poste de gardien-concierge. La décision a été prise en partie, 1°. devant les demandes d'un certain nombre de locataires résidant dans les immeubles historiques « fermés », et 2°. dans le cadre d'une double politique d'emploi et de logement pour les jeunes couples. Ce contrat était spécifique au secteur public, même s'il se référait au contrat national de gardien<sup>9</sup>. Il prévoyait un partage des tâches d'entretien et de surveillance au sein du couple et un logement de fonction.

A compter de la fin des années 1990, une autre ligne a été suivie par l'administration de l'*ALER*, tendant à considérer comme souci prioritaire la protection de la sphère privée des gardiens-concierges et rapprochant ce poste d'un métier « de bureau ». L'horaire de travail est passé de 59 heures à 47 heures par semaine, avec une pause-déjeuner et non-obligation d'être à disposition en cas d'urgence durant les heures de fermeture. De plus, la loge n'est plus attribuée comme logement de fonction mais simplement en qualité de bureau - l'appartement de résidence étant le plus souvent situé dans le même quartier<sup>10</sup> mais dans un autre complexe - pour marquer une séparation entre vie professionnelle et vie privée. Enfin, un seul des membres du ménage, dans le cas de couples, est embauché, avec un contrat de deux ans et l'engagement que, si les conditions ayant déterminé le recrutement n'ont pas changé, le contrat sera renouvelé pour une durée indéterminée.

Un autre contexte dans lequel des concierges sont présents est celui du parc municipal de logements sociaux géré par l'*LACP*. En 2000, le conseil municipal a décidé de récupérer la gestion de son patrimoine, mais il a demandé à l'*ALER* de continuer à assurer le service de gardiennage pendant le temps nécessaire à la passation des pouvoirs. Une partie du personnel est embauchée avec un contrat à durée déterminée<sup>11</sup>, sans logement de service, mais une bonne partie des gardiens-concierges était déjà en poste. Devant le personnel surnuméraire à reclasser, l'*ALER* se retrouve dans une phase de réorganisation. En particulier, les gardiens-concierges âgées ou malades, ayant des difficultés à assumer les tâches ménagères les plus lourdes, ont été reclassés, soit à un poste administratif, soit à un nouveau type d'emploi spécialement créé, pour lequel leur expérience peut être précieuse, comme celui de « portier social » que nous développerons par la suite.

De manière plus générale, les critères de recrutement tiennent compte de l'état de nécessité de la personne, avec une attention particulière pour les problèmes d'analphabétisme de nouveau en augmentation, observés dans les milieux les plus défavorisés. Dans le même temps, du fait de l'augmentation du taux de chômage, des personnes d'un niveau scolaire assez élevé ont aussi été recrutées comme gardiens-concierges, mais l'*ALER* a toujours essayé de les reconverter et de les intégrer parmi ses employés, en valorisant leur professionnalisme. La

9. La principale différence consiste en la *quasi*-impossibilité de licencier dans le secteur public, garantie qu'il était nécessaire d'assurer aux nouveaux venus pour ne pas créer de disparités avec le personnel déjà présent.

10. Dans un souci de cohérence du texte, pour indiquer les différentes échelles de regroupements de bâtiments dans le secteur social, le terme « **immeuble** » sera utilisé pour indiquer le bâtiment correspondant à une entrée. Plusieurs bâtiments sous la responsabilité d'un seul gardien-concierge constitueront, dans le rapport, un « **complexe** ». Les complexes contenus dans un îlot seront appelés « **ensembles immobiliers** », même si, dans la terminologie utilisée en italien par l'*ALER*, cette échelle serait celle du « **quartier** ». En revanche, ce dernier terme de « **quartier** » perdra pour nous sa connotation technique, pour correspondre plutôt au concept de quartier dans le sens commun, comme partie de la ville (comprenant aussi des bâtiments du secteur privé et des équipements).

11. Contrat national de *portiere*, qui s'applique aussi au secteur privé, et non pas la version spécifique au secteur public.

responsable du personnel indique qu'elle considère comme enjeu prioritaire le recrutement du gardien-concierge en fonction de la population du quartier auquel il est destiné, pour qu'il puisse être à la fois accepté et crédible.

En effet, au-delà de la rhétorique autour du thème de l'insécurité, la population des grands ensembles a évolué à cause d'un changement dans la politique d'attribution des logements sociaux : à l'origine, les bénéficiaires devaient donner certaines garanties (il s'agissait de travailleurs, qui ne devaient pas avoir un casier judiciaire chargé), tandis que la tendance actuelle est de garantir un logement aux plus défavorisés. En tête de liste pour l'accession au logement, on retrouve donc des chômeurs, des ménages avec des moyens de subsistance précaires, ou des personnes avec des difficultés d'insertion sociale, de santé physique ou mentale. Cela demande d'ailleurs aux concierges des compétences particulières pour lesquelles ils se sentent parfois dépassés.

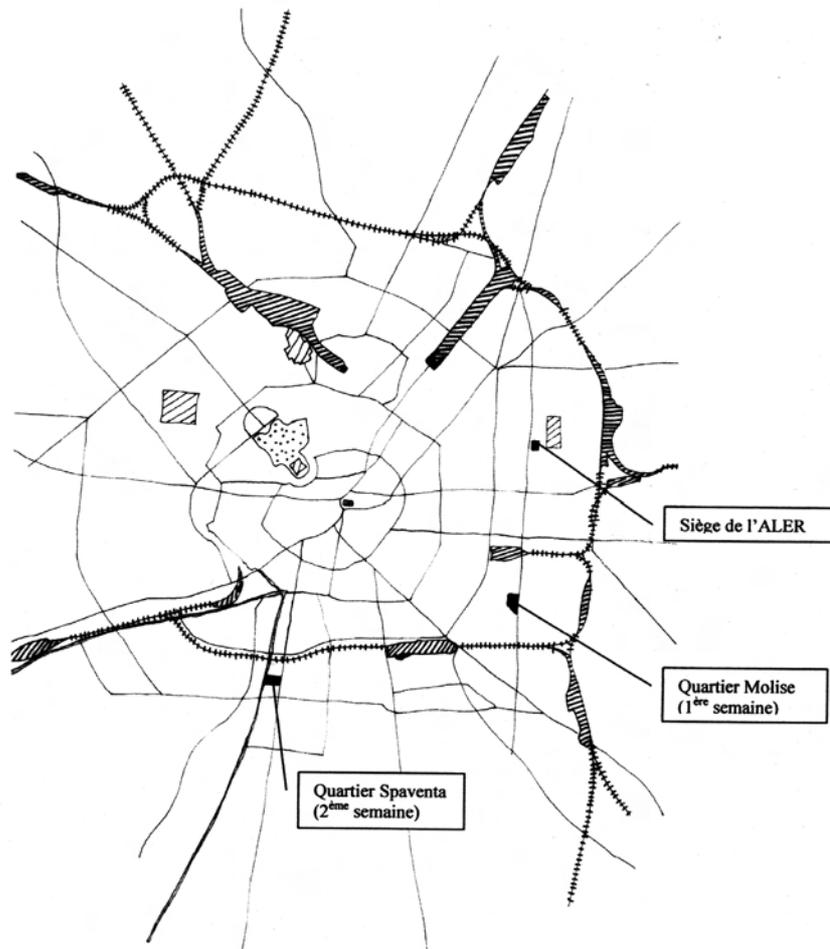
La question de la sécurité est fortement ressentie à Milan, où le Maire est connu pour avoir, dans ce domaine, pris exemple sur son homologue de New York. Ainsi, depuis l'an 2000, un *bureau d'inspection des quartiers* a été spécialement mis en place par l'ALER pour assurer la surveillance dans les quartiers de logements sociaux, fonction que le gardien-concierge ne peut pas assumer (il faut un permis spécial de la Préfecture et une formation spécifique pour exercer ce rôle de surveillance). Ce type de centre recueille les signalements, qui peuvent être anonymes, et est chargé de contacter les forces de l'ordre en cas de problèmes. Il constitue un relais supplémentaire pour les gardiens-concierges.

## 2. Les conditions de l'enquête

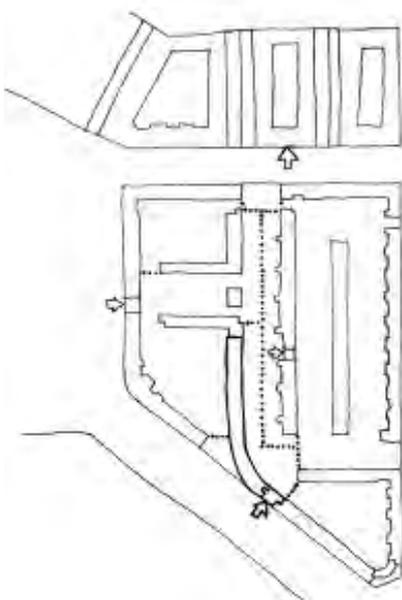
L'enquête s'est déroulée sur deux semaines, au sein de deux zones administratives différentes. Chaque semaine une monographie a été réalisée, basée sur un travail d'observation participante auprès d'un gardien-concierge. Des interviews, complétées par des questionnaires écrits, ont été également réalisées auprès de plusieurs gardiens-concierges des quartiers observés.

Pour l'observation participante, les gardiens-concierges ont été proposés par l'ALER, l'agence en charge du logement social de la région de Milan. Dans un souci d'image, l'agence a été très présente dans le choix des gardiens-concierges à consulter et, surtout pendant la première semaine, les cadres administratifs ont tenu à être informés des objectifs et des modalités de déroulement de la recherche.

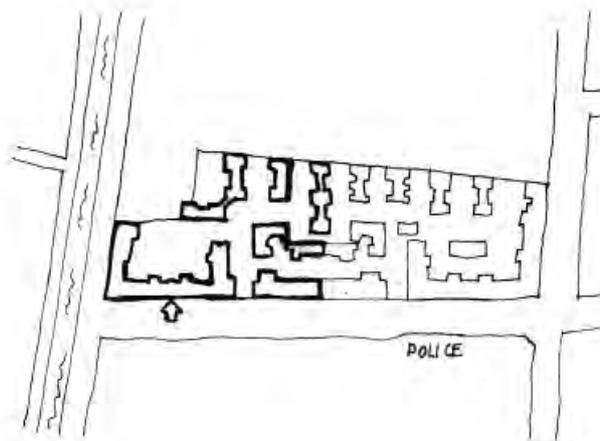
Ainsi, la première semaine a été en partie centrée sur l'exploration des modes de fonctionnement concernant le gardiennage. Quatre gardiens-concierges (dont la personne suivie en observation participante) ont été interviewés et ont rempli un questionnaire. La seconde semaine a été plus largement consacrée à l'observation participante. Par ailleurs, deux interviews ont été réalisées et deux questionnaires complétés. Chaque semaine, une visite aux responsables de zone a été organisée, ainsi qu'un tour des quartiers et des agences décentralisées.



Plan de Milan



1



2

1. Ensemble immobilier Molise (1ère semaine)

2. Ensemble immobilier de la via Spaventa (2ème semaine)

## 2.1. Roberta<sup>12</sup>, jeune concierge récemment embauchée

12. Pour préserver l'identité des interviewés, les noms cités sont inventés

La première semaine d'observation participante s'est déroulée auprès de Roberta, 27 ans, célibataire. Elle est orpheline de mère et vit avec son père (gérant d'un stand de fruits et légumes dans les marchés) dans un appartement de l'ALER, non loin du complexe dans lequel elle travaille. Elle est responsable d'environ 150 logements dans un ensemble de 6 immeubles des années 1930. Sa loge est rattachée à un appartement de fonction (qui n'est plus utilisé), dont certaines pièces sont situées de l'autre côté de la cage d'escalier d'un des immeubles. Cette séparation limite l'usage de l'appartement à la seule fonction de loge, ce qui correspond aux souhaits de l'ALER - le seul espace utilisé dans la partie séparée étant le cabinet de toilette.

Le logement de fonction était séparé en deux parties par la cage d'escalier d'accès à un des immeubles du complexe géré par Roberta

Roberta a été informée de la possibilité de postuler en tant que gardienne-concierge lors d'une conversation informelle avec l'inspecteur chargé des bâtiments (qui est maintenant son principal référent parmi ses supérieurs hiérarchiques), à l'occasion d'une réparation dans son immeuble de résidence. Elle a commencé à travailler en décembre 2001. Précédemment, elle travaillait dans une agence de nettoyage.

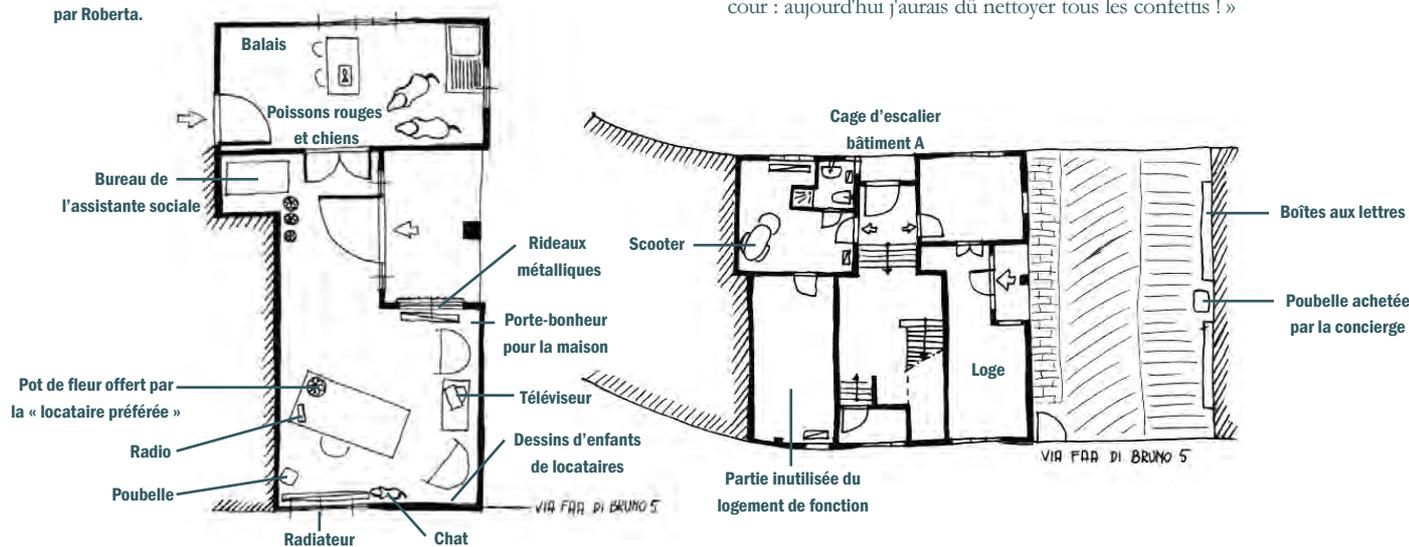
Les nouveaux rythmes de travail sont moins éprouvants, elle est plutôt autonome dans la gestion de son travail, mais il y a une charge psychologique importante : Roberta a une personnalité extravertie et un caractère assez marqué, qui lui permettent à la fois d'avoir un bon contact avec les locataires, et de se faire respecter. Néanmoins, elle n'est pas indifférente aux situations de tension qui se créent : sans le montrer

dans son comportement, elle en ressent les effets au niveau physique (fréquentes douleurs à l'estomac). Elle considère ce poste comme une étape dans son parcours professionnel : elle voudrait évoluer en dehors de l'ALER, mais toujours dans un domaine qui lui permette d'être en contact avec le public (par exemple, vendeuse). Elle apprécie les tâches ménagères, mais elle ne travaillerait plus dans une agence de nettoyage.

En attendant, elle s'implique beaucoup dans son travail, tout en essayant d'en découvrir les limites. L'équilibre entre l'implication personnelle et l'effort pour éviter une intrusion dans sa sphère privée est un point fondamental. En effet, il lui arrive d'aller au-delà de ce qui est requis (par exemple, elle nettoie les parties communes en moyenne une fois par semaine au lieu d'une fois tous les quinze jours), tout en respectant strictement par ailleurs certaines règles de comportement, visant surtout à ne pas faire de distinctions (et ne créer des jalousies) entre les locataires. Ainsi, elle ne dépasse pas les horaires de permanence ; elle accepte de prendre le café avec les locataires dans un bar à proximité, mais jamais chez eux. Elle préfère ne pas garder les clés des locataires et ne rendre que les petits services qui ne nécessitent pas l'accès à l'appartement (elle n'arrose pas les plantes, ne nourrit pas les animaux domestiques, mais peut aller chercher un médicament pour une personne âgée, ou garder des courses dans sa loge). Seule exception : les enfants du voisinage. Elle se sent investie du rôle d'éducatrice pour des pré-adolescents qui vivent parfois des situations familiales difficiles. Dans ce cas, elle est ravie de faire des concessions, tout en affichant que le réel objectif est de « contenir les débordements ». Par exemple, le samedi précédent l'enquête, Roberta avait accompagné les enfants du quartier au carnaval sur la place centrale de Milan. Elle justifie son geste de la façon suivante : « parce que comme ça ils n'ont pas fait la fête dans la cour : aujourd'hui j'aurais dû nettoyer tous les confettis ! »

A gauche : Organisation et usages de la loge par Roberta

A droite : Le logement de fonction était séparé en deux parties par la cage d'escalier d'accès à un des immeubles du complexe géré par Roberta.



## 2.2. Rosy, jeune maman

Rosy a 28 ans, elle est mariée et a deux enfants, la fille va à l'école et le garçon est encore à la crèche. Comme son amie Roberta, elle a eu connaissance de la possibilité de postuler en tant que concierge à l'ALER, par l'inspecteur chargé des bâtiments et elle a été embauchée fin décembre 2002, dans un complexe des années 1920 : 6 bâtiments de 5 étages sans ascenseur comprenant 130 logements. Précédemment elle travaillait dans une cantine.

Rosy déclare que le métier de concierge pourrait être une solution à long terme (elle a un contrat de deux ans, qu'elle espère pouvoir renouveler à durée indéterminée), même si ce n'est pas complètement satisfaisant. Néanmoins, cet emploi lui assure une stabilité économique - un autre salaire est nécessaire pour compléter celui de son mari, qui est coursier, tout en lui permettant de s'occuper de sa famille.

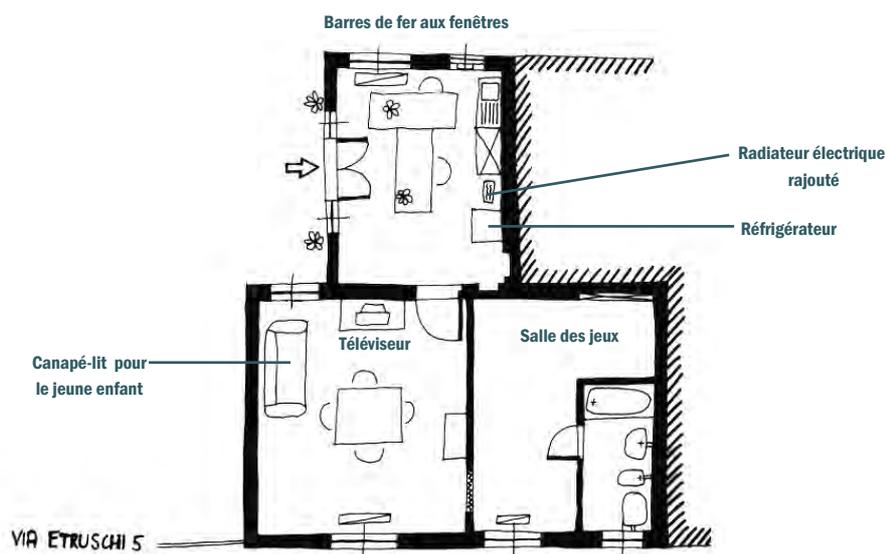
Tous les quatre habitent dans un studio. La loge (avec son ancien appartement de fonction, qui est bien plus grand que le studio) permet donc à la famille d'avoir un peu plus d'espace. Etant donnée la situation particulièrement précaire, les inspecteurs sont indulgents vis-à-vis de l'appropriation et de l'usage résidentiel de l'espace de la loge. En effet, si elle est suffisamment discrète, les responsables de sa zone tolèrent que Rosy déjeune sur place avec sa famille. Dans le même registre, il lui a été possible d'installer un lit pour la sieste des enfants dans une pièce secondaire, tandis qu'un troisième local est devenu « la salle de jeux ».

Toutefois, cette situation délicate révèle l'importance de l'enjeu de la parité de traitement entre collègues : tout en faisant preuve de solidarité envers Rosy, les autres concierges du quartier ne manquent pas de



souligner qu'elles remarquent les écarts par rapport à la règle générale. De son côté, l'inspecteur chargé des bâtiments entreprend un incessant travail de compensation auprès des concierges pour lesquelles il est le référent, de manière à maintenir l'équilibre.

De la même manière que Roberta est un point de référence pour les pré-adolescents des immeubles avoisinants, Rosy entretient de bonnes relations avec les personnes âgées de son immeuble, grâce à ses enfants. Elle a des rapports privilégiés en particulier avec l'une d'elles, qui la « dépanne » souvent, en allant chercher les enfants à la sortie de l'école. Elle connaît aussi l'ancienne concierge, qui a travaillé et habité dans l'immeuble pendant trente ans, avec un contrat différent de celui de Rosy (horaire plus long, avec des permanences même le dimanche et mise à disposition nocturne). Rosy en reçoit des conseils, à la fois sur le métier et sur les locataires.



La loge permet de compenser le manque d'espace du studio dans lequel la famille de Rosy habite.

### 2.3. Angela, femme d'ancien concierge

Angela a une quarantaine d'années, elle est mariée et, au moment de l'enquête, elle est en congé de maternité pour son quatrième enfant. Elle est concierge (d'abord pour l'*LACP* et maintenant pour l'*ALER*) dans un complexe de 75 logements depuis 1990. En effet, son mari était déjà concierge depuis 1983, quand il était étudiant à l'Académie des Beaux Arts de Brera. Cet emploi était assez flexible pour lui permettre de financer et terminer ses études. Une fois mariée, Angela a passé le concours, obtenant la charge du complexe où ils habitent maintenant. Il s'agit d'anciens contrats, qui prévoient le logement de fonction (faisant aussi usage de loge), et des horaires prolongés (59 heures par semaine, sans pause-déjeuner, contre 47 heures pour les nouveaux contrats), avec une mise à disposition continue.

L'intérêt principal de cet entretien consiste en la manière dont les interlocuteurs problématisent leur expérience : en effet, spécialement dans le discours du mari, le métier de gardien-concierge a constitué le terrain sur lequel il a construit tout son parcours personnel et professionnel. Dans un premier temps, il a pu se loger et terminer ses études aux Beaux Arts (Bac + 4). Il tirait parti du temps de permanence et d'accueil pour préparer les examens. Ensuite il a pu être très présent dans sa vie de couple et de famille. De son point de vue, l'enjeu par rapport à ce domaine est de réussir à organiser le quotidien de manière à ménager l'équilibre entre vie privée et obligations professionnelles. Enfin, il considère que c'est son métier-même qui a suscité son évolution vers un engagement politique (au niveau local, de sa *circoscrizione*<sup>13</sup>) et un poste dans l'administration (il a d'abord travaillé au cadastre, ensuite il a été inspecteur de l'*ALER*, pour arriver enfin à la Région, où il travaille actuellement).

Depuis quelques années, il a quitté le métier de gardien-concierge, pour « passer de l'autre côté de la barrière, là où les lois et les règlements sont faits ». Il raconte qu'il a toujours utilisé le temps consacré aux tâches ménagères (qui lui ont toujours pesé) pour une réflexion intellectuelle, que ce soit pour les études ou à un niveau personnel : « Chaque jour, chaque marche - et Dieu sait si j'en ai nettoyé des marches ! ... J'en ai eu du temps pour réfléchir ! ». Il est très militant par rapport à son métier : le fait qu'il ne soit pas considéré comme un métier intellectuel (et d'autant moins valorisé), n'enlève rien à son utilité. En effet, une présence familière et continue auprès des locataires, surtout s'ils sont problématiques ou âgés, a une valeur stratégique pour l'*ALER*. De plus, les temps de permanence, pendant lesquels le niveau d'activité effective est plutôt faible, constituent des occasions de développer d'autres centres d'intérêt et favoriser l'épanouissement personnel du gardien-concierge.

Le mari d'Angela ne « rate » pas une occasion de communiquer et mettre en pratique ses principes : il envoie des articles à la presse locale et au bulletin de l'*ALER*, il organise des ateliers culturels et d'arts plastiques pour ses collègues. Son attitude n'est toutefois pas unanimement appréciée : les collègues du quartier considèrent que le couple, et en particulier le mari, en fait trop. Par ailleurs, au cours de l'entretien, Angela s'exprime de manière moins explicite que son mari, tout en ayant un temps de parole plus important. Son raisonnement est cohérent, mais n'est pas poussé jusqu'au bout comme celui de son mari : elle confirme l'importance de la flexibilité de gestion des tâches pour sa vie de famille et la nécessité d'un équilibre de relations avec les locataires. Parmi les compétences nécessaires pour exercer le métier de gardien-concierge, elle affirme que... « Il faut une bonne dose d'altruisme ! »

13. Equivalent de quartier ou d'arrondissement, dans le découpage administratif de Milan.

## 2.4. Leyla, jeune femme tunisienne

Leyla a une trentaine d'années, elle est mariée et a un enfant qui va à la crèche. Les deux époux sont tunisiens et sont arrivés en Italie, il y a une dizaine d'années. Leyla travaille depuis début novembre 2001 à l'ALER, tandis que son mari est dans une situation plus précaire : il a des contrats de travail erratiques, mais au moment de l'enquête, il était au chômage. Leyla est gardienne-concierge dans un complexe de 147 logements. Comme ses collègues récemment embauchées, elle habite un logement de l'ALER non loin de son lieu de travail, mais pas dans le même ensemble.

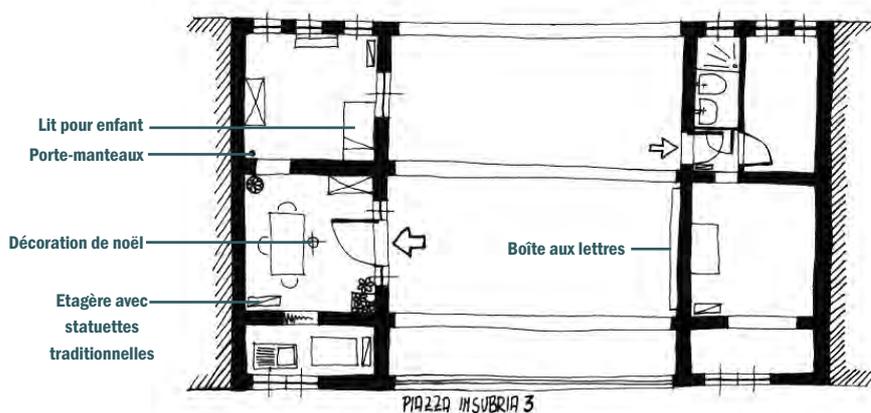
A l'origine, la loge était un appartement de fonction, qui n'est plus censé être utilisé comme tel, étant partagé en deux. Lorsqu'il était habité, cette séparation devait rendre l'utilisation du logement encore plus fastidieuse que dans le cas de Roberta, car la partie avec les toilettes est située de l'autre côté de l'entrée générale du complexe. En même temps, ce type d'agencement permettait de protéger la partie la plus intime de la vie familiale.

La cour est plus étendue que celle de ses collègues, mais Leyla a choisi ce complexe pour avoir un salaire un peu plus important, sachant qu'elle pourrait compter sur l'aide de son mari, surtout dans les périodes de chômage. Si la cour de Roberta est un point de repère pour les préadolescents, celle confiée à Leyla attire plutôt des jeunes (entre 18 et 25 ans), qui, souvent, n'habitent même pas dans le complexe, mais qui franchissent la grille le soir (quand il n'y a plus de surveillance) et deviennent les maîtres nocturnes de la cour. Leyla retrouve souvent cette dernière dans un piètre état le lendemain matin, surtout en été et après le week-end (papiers, paquets de cigarettes, cartons de pizzas, poubelles renversées...).

Mis à part ces incidents, Leyla affirme avoir, d'une manière générale, un bon contact avec les locataires. Le métier de gardien-concierge facilite son intégration et lui permet d'accomplir une action de médiation entre autochtones et étrangers. En effet, le nombre de locataires étrangers est en augmentation dans le parc social, mais les concierges étrangers sont encore peu nombreux. La présence de Leyla permet surtout de faire diminuer la méfiance à l'égard des nouvelles cultures qui se greffent sur celles de la population des logements sociaux. Toutefois la loge de Leyla risque de devenir une référence pour les étrangers du quartier engendrant un cloisonnement des communautés - versus une intégration/socialisation entre personnes d'origines différentes.

Leyla a fait des études d'informatique au lycée, mais il est difficile pour elle de trouver un emploi adéquat. Le travail de concierge a l'avantage d'assurer une certaine stabilité à sa famille, et lui permet de suivre l'éducation de son enfant. Elle souhaiterait que ses compétences soient valorisées au sein de l'ALER (par exemple, les gardiens-concierges pourraient acheminer leurs rapports directement à l'administration, par voie informatique). Elle est intéressée par le poste de « portier social »<sup>14</sup> (d'autant plus qu'à son arrivée en Italie elle a d'abord travaillé dans l'assistance aux personnes âgées), mais cela ne lui a pas été proposé pour l'instant. En règle générale, elle constate que les gardiens-concierges ne sont pas suffisamment formés pour la multitude de situations auxquelles ils sont confrontés dans leur travail (premier secours en cas de malaise d'une personne âgée, intervention d'urgence lors de dégâts dans l'immeuble, accompagnement des personnes en difficulté physique ou sociale, etc.).

14. Nouvelle fonction attribuée à certains gardiens-concierges dans l'assistance aux personnes âgées, dont nous traiterons plus en détail au paragraphe 4.2.



Pour se rendre dans la deuxième partie de l'ancien logement de fonction du gardien, il faut sortir et traverser le hall d'entrée au complexe dont Leyla a la charge.

## 2.5. Marco, « meilleur employé »

La deuxième semaine d'observation participante s'est déroulée auprès de Marco, célibataire âgé de 30 ans. Il n'habite pas dans un logement social ; son appartement est néanmoins très proche de son lieu de travail. Il est gardien-concierge dans un des plus anciens grands ensembles immobiliers de Milan, construit en 1909 pour des employés. Il s'agit donc à l'origine, d'immeubles d'un certain standing, dont la valeur historique et architecturale est maintenant reconnue. Toutefois, la zone a longtemps stagné dans des conditions de dégradation, à la fois matérielles et sociales. Plusieurs facteurs ont contribué à son amélioration : les travaux de réhabilitation des bâtiments et des espaces verts, les accords avec la police de proximité pour des rondes régulières dans le quartier et la réintroduction du gardien-concierge. Le complexe est constitué de deux parties spéculaires, avec une majorité d'immeubles à quatre étages et quelques maisons mitoyennes. Il est intéressant de noter qu'une des deux parties a été, depuis toujours, plus problématique que l'autre. En raison des difficultés - les concierges ne résistant pas longtemps dans cette dernière - le processus de spirale involutive a été renforcé. En revanche, la partie moins « sensible » confiée à Marco a toujours été plus valorisée par les gardiens-concierges.

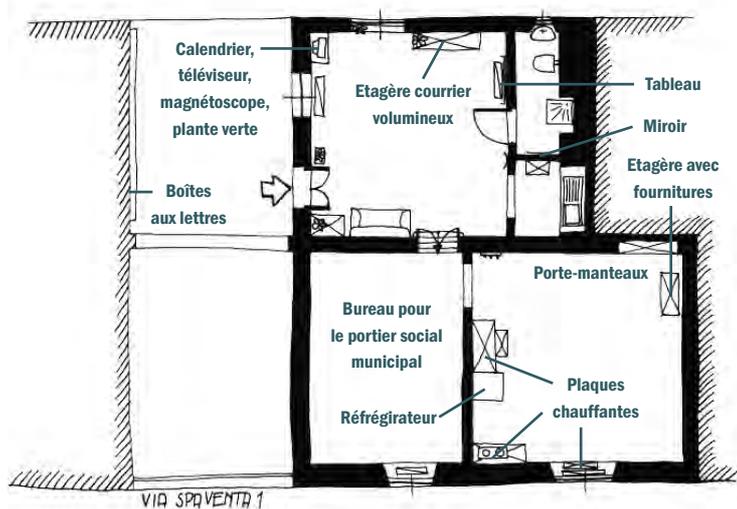
Le parcours de Marco est assez particulier : le décès de sa mère lorsqu'il était adolescent l'oblige à arrêter ses études et à aider son père dans la boulangerie familiale. En raison de difficultés relationnelles et dans une perspective d'évolution, il s'est rendu indépendant et a commencé à travailler dans une agence de nettoyage. Ne contribuant plus au fonctionnement de l'entreprise familiale, il a été contraint par son père à trouver un logement indépendant. Son emploi l'a conduit à nettoyer les bureaux de l'administration de

l'ALER. Grand travailleur, il a été remarqué par le personnel. La direction lui a proposé un poste de gardien-concierge. Il a été embauché en juin 2002 et ne reculant pas devant l'ampleur de la tâche, il a choisi un vaste complexe (180 logements, répartis sur 12 immeubles de quatre étages sans ascenseur), pour avoir un salaire un peu plus conséquent.

Son zèle et sa passion pour le travail, qu'il s'agisse d'un penchant naturel pour les choses bien faites ou d'une facilité pour les contacts humains, l'ont distingué au sein de l'ALER : il a été nommé meilleur employé de l'année, il est distingué pour toute initiative de communication à l'intérieur (par exemple, une interview est parue sur les gardiens-concierges dans la revue de l'ALER) et à l'extérieur de l'agence (et notamment pour notre recherche). Le poste et la formation pour devenir « portier social » lui ont été proposés. Il a accepté avec enthousiasme. Depuis avril 2002, il a été déchargé des tâches ménagères, pour se concentrer sur le monitoring<sup>15</sup> des besoins des personnes âgées de son complexe (qu'il connaît déjà) et d'autres ensembles immobiliers des environs.

Au niveau de ses rapports avec ses collègues et supérieurs hiérarchiques, la situation est complexe : il est très lié à l'inspecteur en charge des bâtiments (« Il me traite comme son fils : gare à qui voudrait me faire un tort ! Et même chose pour moi par rapport à lui. »). Mais son attitude dérange quelques-uns de ses collègues, car, en voulant faire plus que ce qui lui est demandé, il engendre des comparaisons délicates. Il est aussi surpris de découvrir les enjeux politiques de toute action ayant une certaine visibilité : il est partagé entre son envie de faire et de communiquer - éventuellement en dénonçant les dysfonctionnements dans la gestion du système - et la sensation d'une certaine précarité (« Je ne peux pas trop m'exposer : je n'ai qu'un CDD pour l'instant. »), plutôt justifiée, selon un regard extérieur.

15. La fonction principale des « portiers-sociaux » consiste à tirer avantage de la connaissance de leur territoire, et des personnes âgées qui y habitent : en étant toujours sur place, ils doivent faire en sorte d'être informés au jour le jour de la condition de leurs assistés (si ce n'est pas en les croisant dans les espaces communs, c'est par des visites à domicile), pour en référer aux services sociaux, et en particulier aux « gardiens-sociaux » de la municipalité, qui assurent seulement une permanence hebdomadaire dans les quartiers



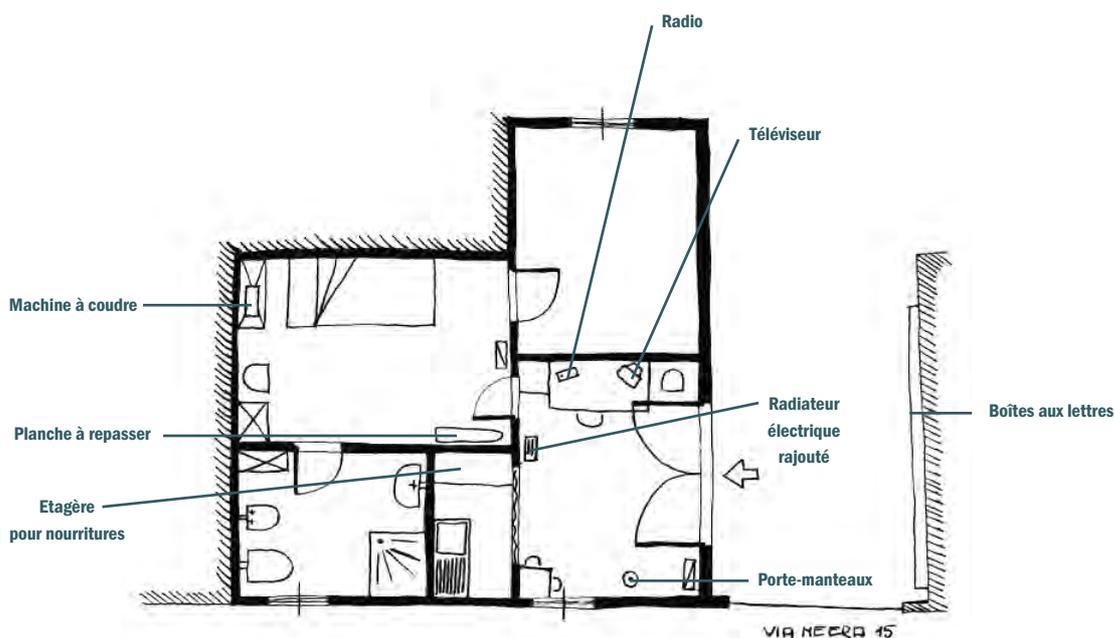
## 2.6. Antonella, du Sud de l'Italie

Antonella a environ 40 ans, elle est mariée et mère d'une fille. Elle travaille pour l'ALER depuis 1990, d'abord dans un ensemble immobilier appartenant à la municipalité (et dont l'ALER avait la gestion) et, depuis deux ans, quand la municipalité a réclamé la gestion de ses ensembles, elle a été transférée dans un complexe de 81 logements appartenant directement à l'ALER, dans la zone 1. Dans son ancien poste, elle avait, au rez-de-chaussée, un logement de fonction qui servait aussi de loge. Au moment de sa mutation, une loge et un nouvel appartement lui ont été attribués. La loge est rattachée à un appartement de fonction, que l'ALER ne souhaite pas voir utilisé comme tel. Toutefois les responsables de la zone 1 appliquent une politique de tolérance par rapport aux différentes formes d'appropriation de la loge et, de fait, l'appartement de fonction a été totalement rénové et approprié. Pour son domicile, Antonella a pu choisir un appartement dans son ancien quartier, mais au sein d'un autre immeuble.

Antonella est originaire des Pouilles (Lecce), où il y a un fort taux de chômage. Par l'intermédiaire de sa tante (elle-même concierge à l'époque et maintenant à la retraite), elle a eu connaissance d'un concours pour un poste de gardien-concierge à Milan. Elle a été sélectionnée et est venue à Milan, suivie de son mari, qui a eu moins de difficultés pour trouver un emploi dans le Nord que dans sa région d'origine.

Une fois terminées les tâches quotidiennes (son groupe d'immeubles n'est pas très important), Antonella a diverses occupations ménagères qui lui permettent à la fois d'occuper son temps de permanence (parfois très long dans la loge), de nouer d'autres liens dans le quartier et « d'arrondir les fins de mois ». Cette liberté de gestion de son emploi du temps lui a d'ailleurs permis de suivre l'éducation de sa fille, maintenant adolescente.

Par rapport à la moyenne, le complexe dont Antonella a la charge depuis deux ans est assez petit et en bon état. Le changement de localisation l'a toutefois affectée, car les rapports dans son ancien immeuble étaient encore plus conviviaux et les conditions de travail plus confortables que dans celui où elle se trouve actuellement. Ce changement a d'ailleurs constitué une occasion de réflexion sur sa profession : elle observe que ce poste l'a aidée à s'intégrer à Milan, au niveau personnel et professionnel. En effet, l'ambiance très conviviale de son ancien quartier lui a permis de nouer des liens très forts avec les locataires, liens qu'elle a gardés en changeant de loge : certains locataires lui confient encore leurs clés et, puisqu'ils n'ont plus de concierge, Antonella reste le relais pour les informations concernant l'ALER.



### 3. La loge des gardiens-concierges

Par rapport à d'autres villes italiennes, le parc de logements sociaux milanais est suffisamment important pour justifier le coût des gardiens-concierges. L'option a été de réserver les services des gardiens-concierges à des complexes situés à l'intérieur du périmètre de la commune de Milan, et notamment dans les quartiers les plus anciens - du début du XXe siècle à la Deuxième Guerre Mondiale : ce sont des quartiers « fermés » autour d'une cour, où l'entrée est facilement contrôlable. Ce n'est qu'à partir des années 1960 que la construction des barres et des tours a commencé à la périphérie des villes. Dans ce type de constructions, l'insécurité est plus importante et leur configuration « ouverte » rend plus difficile la surveillance ; c'est la raison pour laquelle les gardiens-concierges ne sont pas présents sur ce genre de territoire.

Les ensembles immobiliers confiés à des gardiens-concierges acquièrent progressivement de la valeur, à la fois en raison de leur localisation (en dehors de l'hyper-centre, mais encore en centre-ville) et du caractère historique des bâtiments. En effet, les premières constructions de logements sociaux datent du début du XXe siècle et, dans une optique rationaliste, elles étaient prévues par les entreprises privées ou parapubliques pour loger plusieurs types de salariés : des employés aux ouvriers. Les ouvrages n'étaient donc pas réalisés en économie de moyens, comme ce fut le cas à partir de l'Après-Guerre. Son statut se rapprochant de plus en plus de celui d'une entreprise privée, l'ALER consacre actuellement beaucoup d'énergie à la restructuration de son patrimoine immobilier, dont le classement est envisagé par les pouvoirs publics.

Il y a souvent, dans un même quartier, plusieurs ensembles de logements sociaux, chacun étant construit autour d'une grande cour. La taille de la cour et de l'ensemble a augmenté dans les constructions plus récentes. Chaque ensemble peut donc être, par des grilles, subdivisé en plusieurs complexes selon le nombre d'accès à la cour commune. Au niveau du langage architectural, dans une même zone, il est difficile de distinguer un ensemble de logements sociaux de bâtiments du secteur privé, si ce n'est par la taille des ensembles - dans ce dernier cas généralement plus petite - engendrant des îlots aux façades plus fragmentées. Les styles sont assez variés et dépendent surtout de l'époque de construction.

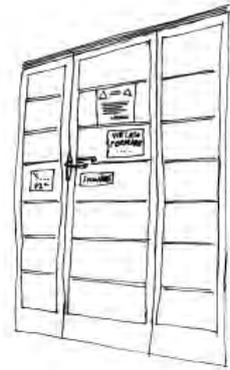
#### 3.1. La situation géographique de la loge

Située à l'entrée du complexe de bâtiments et orientée vers la cour, la loge est le pivot entre « l'intérieur » et « l'extérieur ». La porte d'entrée est souvent grande et vitrée, les fenêtres sont nombreuses pour permettre un regard panoptique sur le complexe pendant les horaires de permanence. En revanche, des barreaux en métal protègent les ouvertures, et ils sont doublés par des volets métalliques quand le gardien-concierge est absent, indice d'une sécurité précaire en l'absence de personnel. Les boîtes à lettres sont placées dans le passage de l'entrée à la cour, en face de la loge. Des systèmes de grilles permettent de contrôler les accès aux ensembles. Un double système d'interphone est installé pour contrôler d'une part l'accès général à la cour, d'autre part l'accès aux différents immeubles. Le terme « *custode*<sup>16</sup> » est indiqué sur la sonnette de l'interphone, mais peut ne pas être reporté sur la porte de la loge : sa

16. Equivalent de gardien.



1



2

1. Marco s'occupe du courrier.

2. Annonces sur la porte d'une loge.

localisation est implicite, et de toute manière confirmée par une série de notes - d'ailleurs souvent simplement collées à la vitre avec du ruban adhésif - mentionnant des extraits du règlement, des petites annonces ou indiquant où se trouve le gardien-concierge s'il n'est pas dans la loge.

Généralement dans ce genre d'ensembles historiques, la loge existait déjà à l'origine. Elle consistait en un appartement de fonction, comme celui dans lequel vivent encore Angela<sup>17</sup> et son mari. Dans l'organisation de l'appartement, il n'y a pas de pièce spécifiquement consacrée à la permanence du gardien-concierge : c'est plutôt l'entrée/salon qui en fait fonction. De plus, souvent la fenêtre de la cuisine est orientée afin de permettre d'avoir une bonne vision de l'accès à la cour. Parfois, les loges/appartements de fonction étaient divisés en deux, de part et d'autre de l'entrée générale du complexe - comme dans le cas de Leyla (cf. plan) - ou de celle d'un immeuble - c'est le cas de Roberta (cf. plan). Cette organisation du plan peut paraître peu pratique, avec les toilettes souvent situées dans la deuxième partie. En réalité, elle ne fait que souligner la séparation des fonctions « jour » et « nuit », qui, dans le cas de l'appartement de fonction des gardiens-concierges, permettrait aussi, quand il était habité, de mieux marquer la frontière entre espace semi-public de la loge - et éventuellement de la cuisine/salle à manger - et espace spécifiquement privé, au sein duquel la vie de famille est préservée.

Pour renforcer cette protection de la sphère privée des gardiens-concierges, le cas d'Angela étant devenu de plus en plus rare, les nouveaux contrats prévoient une séparation entre lieu de résidence et lieu de travail : ainsi, le plus souvent, les gardiens-concierges n'habitent pas sur place, mais dans un appartement situé à proximité, dans un autre complexe d'immeubles que celui dont ils ont la charge. Les loges attribuées avec les nouveaux contrats ont fait l'objet de récents travaux de restructuration, pour un usage de bureau, plutôt que d'habitation. Avec cette gestion des espaces du gardien-concierge, certains locaux restent inutilisés, malgré la pénurie d'appartements. Parfois, un espace ou une pièce sont réservés pour les permanences d'un assistant ou d'un « gardien social », figure sur laquelle nous nous attardons par la suite.

### 3. 2 La fonction et le statut de la loge

La loge matérialise la présence de l'ALER dans le quartier : c'est une référence à la fois

17. C'est d'ailleurs dans un souci de préservation de la sphère privée de cette famille que nous avons préféré ne pas dessiner le plan de leur loge / appartement.



pour les locataires et les responsables des bureaux. Selon les intentions de l'administration, cet espace devrait être un carrefour de rencontre, dont le gardien-concierge est l'agent, le seul occupant fixe attiré. Les autres acteurs (locataires et inspecteurs) devraient transiter pour un échange d'informations, sans trop s'attarder sur place. En réalité, l'efficacité de l'activité du gardien-concierge repose aussi, de fait, sur la fonction de socialisation que permet l'existence d'un lieu comme la loge, que ce soit par rapport aux locataires ou aux supérieurs hiérarchiques : les consignes relatives à la présence de personnes dans la loge n'étant pas respectées dans leur sens le plus strict.

En effet, en ce qui concerne la gestion des ensembles par l'ALER, tout repose sur un système de relais. La ville est divisée en cinq zones, et chaque filiale est dotée d'une certaine autonomie. Le chef de filiale est responsable de différentes équipes techniques, qui parcourent le territoire lors des rondes de routine ou sur demande spécifique des gardiens-concierges. Ces derniers remettent aux inspecteurs techniques des formulaires sur l'état du complexe, en signalant d'éventuels dysfonctionnements sur la base de leurs observations - notamment lors du nettoyage des parties communes - ou sur requête des locataires. Ces fiches<sup>18</sup> sont ensuite transmises à l'administration centrale. Le locataire peut aussi remplir directement un formulaire, qui sera toujours transmis par le gardien-concierge.

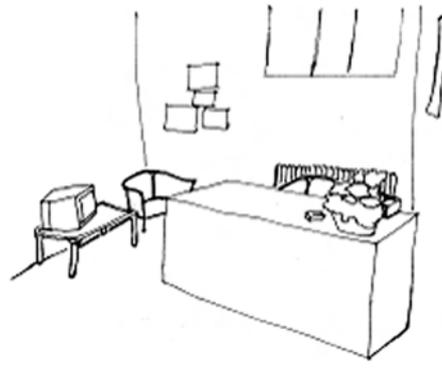
Dans chaque zone, il y a aussi 3 ou 4 bureaux décentralisés de la filiale, avec un système de permanences, et qui constituent une autre référence à la fois pour les concierges - qui n'ont pas de téléphone dans la loge et ne sont pas censés se déplacer - et pour les locataires - qui peuvent vérifier directement l'état d'avancement de leurs requêtes, demander des informations, ou déposer des plaintes. Cela permet de réduire la chaîne des interventions, parfois très longue - la loge du gardien-concierge constituant un maillon supplémentaire.

En effet, la fonction principale du gardien-concierge se résume à une présence au quotidien : des requêtes peuvent lui être remises, des informations demandées... En revanche, l'écoute est garantie, durant les horaires de bureau, mais souvent au-delà. Pour éviter les abus, les locataires ne sont pas censés entrer dans la loge, sauf pour de brefs instants, et d'autant moins y séjourner et « papoter ». Cette règle est toutefois adaptée selon les circonstances et les personnes, car c'est dans ces moments d'échanges informels que peut être transmis le plus grand nombre d'informations.

18. En italien « *rapportini* », précieuses sources documentaires, car elles constituent la mémoire des ensembles depuis leur création.



1



2

1. La façon dont la loge est meublée est un indice du niveau d'appropriation affiché par le gardien-concierge : la qualité des meubles, les décorations de Noël - qui persistent toute l'année chez Leyla - ou des dessins d'enfants du gardien-concierge, dans le cas de Leyla et Rosy, ou des locataires en ce qui concerne Roberta et Antonella, dont la fille a dépassé l'âge des dessins d'enfant.

2. Télévision, radio et calendrier - pour indiquer les cages d'escalier ayant été nettoyées chaque semaine - sont les accessoires de base de la loge. Pas de téléphone fixe, sauf dans le cas du « meilleur concierge » rencontré la deuxième semaine (Marco), d'où la nécessité d'un téléphone portable personnel en cas d'urgence.

Le ménage et les visites techniques des inspecteurs dans les parties communes constituent aussi des occasions d'échange. En revanche, la loge permet aux inspecteurs de prendre le temps d'approfondir à la fois les questions techniques et les problèmes de diverse nature auxquels pourraient se trouver confrontés les gardiens-concierges. Ces derniers instaurent souvent un rapport privilégié avec l'inspecteur chargé de l'entretien général des bâtiments, justement parce que ses passages sont plus fréquents. C'est souvent à l'occasion de conversations en partie informelles que des situations se démêlent ou, lors de passages plus longs que des informations nouvelles surgissent, que des locataires reviennent sur leurs pas pour éclaircir un point litigieux. Sans la durée de la permanence du gardien-concierge et l'espace de référence et de passage de la loge, un certain nombre de questions ne serait pas abordé.

### 3.3. Occupation et appropriation de la loge

L'aménagement de la loge est un bon reflet de la fonction du gardien-concierge, à la fois pour les questions liées à l'image de l'agence et celles concernant la personnalité du gardien-concierge.

En ce qui concerne l'agence, les consignes pour l'appropriation des espaces sont assez contradictoires : d'un côté l'ALER mise sur une professionnalisation de l'image du gardien-concierge, de l'autre son rôle de relais nécessite une certaine appropriation et personnalisation de l'espace et du métier. En effet, il est demandé aux concierges d'apporter leur touche personnelle pour soigner le décor, dans un souci d'accueil en ce qui concerne les contacts de proximité, et de bonne image de l'agence - avec l'attente d'un effet sur les comportements à partir de l'image renvoyée par la gestion des espaces. Tout doit être propre, en ordre, les plantes sont les bienvenues - il a même été reproché à Roberta de ne pas vouloir mettre de rideaux ! En même temps, le mobilier fourni par l'ALER (bureau, chaises, placard pour le matériel de nettoyage...) apporte une certaine homogénéité, permet d'entrer dans une logique administrative. Pour la même raison, il n'est pas souhaitable que les gardiens-concierges habitent véritablement la loge : il est interdit d'y déjeuner, d'ajouter des éléments de confort, surtout ceux qui renvoient plus explicitement à un usage d'habitation (lit, cuisinière, fauteuil...).

Ainsi la loge est toujours caractérisée par une certaine précarité. Le mobilier apporté par les gardiens-concierges provient souvent de récupération : chaises, plaques chauffantes, armoires, etc.

Le niveau d'appropriation dépend aussi de la marge permise par l'administration de la zone. En effet, la consigne est interprétée différemment selon les zones - la zone 2 de la première semaine d'observation étant sous un régime plus strict que la zone 1 de la deuxième semaine - et des situations familiales. Il est ainsi toléré, par exemple, que Rosy et Leyla, avec des enfants en bas âge, cuisinent dans la loge et réservent un espace avec un petit lit pour la sieste. Dans ce cas, l'appartement de fonction devient pourvoyeur d'espace pour la famille, car le logement d'habitation est souvent très petit. En revanche Roberta a le droit de réserver une des pièces à ses animaux (deux chiens, un poisson rouge et un chat abandonné par un des locataires - cf. plan). La situation est différente dans la zone 2, où Marco n'a pas de velléité de décoration pour sa loge - il peine à faire survivre quelques plantes offertes et ne rêve que d'avoir la permission d'installer des ordinateurs. En revanche, la présence féminine d'Antonella dans sa loge se remarque dans le moindre détail (rideaux pour obscurcir les fenêtres et pour séparer certains espaces, planche à repasser et machine à coudre, salle de bain en parfait état avec savon, shampoing, gel douche et serviette propre en permanence, cuisine avec réserves, etc.). Il apparaît surtout qu'il lui a été possible dans la zone 1 d'aménager l'espace de manière bien plus poussée que dans la zone 2.

#### 4. Les tâches des gardiens-concierges

Le contrat de gardien-concierge concerne essentiellement le nettoyage des parties communes (cages d'escalier, cour, accès aux caves...). En ce sens, son rôle se rapproche du gardien-concierge français « agent technique de propreté » puisqu'il n'a aucune fonction de gestion, et d'autant moins en ce qui concerne les loyers. Cela le met d'ailleurs dans une position assez neutre par rapport aux locataires. Au début de son contrat, le gardien-concierge peut choisir le complexe d'immeubles dans lequel il prendra son service. Les critères retenus par les futurs gardiens-concierges concernent souvent la localisation et la taille de l'ensemble. En effet, le salaire est établi sur une base fixe, mais une majoration est envisageable selon la charge de travail en termes d'espaces à nettoyer.

Une fois les tâches ménagères accomplies, le gardien-concierge a le rôle de :

- veiller à ce que le règlement de copropriété soit respecté par les locataires (horaires pour jouer dans la cour, lieux et horaires pour étendre le linge, consignes pour les bicyclettes et les vélomoteurs...),
- surveiller l'entrée - rôle plus spécifique de gardiennage,
- signaler tout mouvement suspect (clandestins dans les caves et les greniers, locataires abusifs...) et d'éventuelles situations de détresse (personnes âgées en difficulté, locataires suivis par les services sociaux...).

En effet, comme il a déjà été remarqué dans le chapitre précédent, la tâche du gardien-concierge comprend aussi une fonction de relais avec les autres services de l'ALER. Il est chargé du monitoring du territoire dont il est responsable : il s'agit d'éviter les abus de comportement des locataires, mais surtout de surveiller l'état des immeubles et en impulser

l'entretien ordinaire et particulier. Chaque zone ayant un référent et des inspecteurs pour différents domaines (le système électrique, les espaces verts, les bâtiments et le personnel en général), le gardien-concierge note sur des fiches ce que signalent les locataires et ce qu'il observe lui-même. En aucun cas il n'est censé intervenir directement pour une réparation : il ne fait qu'activer le mécanisme d'intervention d'une équipe d'ouvriers. L'équipe appartient à une entreprise mandatée par l'ALER et coordonnée par un de ses inspecteurs techniques. Afin qu'ils soient conscients des responsabilités de chacun, les gardiens-concierges ont reçu une formation relative à la prévention des risques sur les chantiers (par exemple, ils ne peuvent pas changer une ampoule quand la hauteur de plafond implique l'usage d'une échelle).

Enfin, la gestion des poubelles est traitée et rémunérée à part : dans certains cas, la tâche est confiée à une entreprise externe, qui s'occupe d'une rue entière.

En revanche, le gardien-concierge est chargé de distribuer le courrier. Il peut avoir l'accord pour retirer les paquets et les recommandés.

Il arrive aussi, de manière informelle, qu'il y ait des échanges de services : une personne âgée va chercher l'enfant du gardien-concierge à l'école, et ce dernier garde dans sa loge des paquets ou des courses pendant quelques heures. Il s'agit plus rarement de services impliquant de pénétrer dans les appartements (arroser les plantes, garder les animaux), d'une part parce que les locataires partent rarement en vacances, et d'autre part pour ne pas créer de disparités.

#### 4.1. La médiation

La population est très âgée dans les ensembles immobiliers où les gardiens-concierges ont été réintroduits : il s'agit souvent de personnes habitant dans le même quartier de logements sociaux depuis plus d'une génération, elles y sont nées. L'insécurité et le vandalisme existent, mais sans atteindre des niveaux très préoccupants, surtout par rapport aux grands ensembles de périphérie. Des accords peuvent être passés avec la police pour des rondes de surveillance. C'est le cas du quartier Spaventa<sup>19</sup>, dans lequel travaille Marco : près d'un « *naviglio*<sup>20</sup> » depuis toujours connoté « dangereux », cet ensemble - parmi les plus anciens de Milan - compte une présence assez forte de nouveaux immigrants.

Le bar où ils se réunissent, dans un local sur rue du complexe, est évité par la majorité des autres habitants du quartier - y compris Marco - qui préfère aller dans la parallèle au *naviglio*, plus fréquentée. Dans la rue Spaventa, en face de l'ensemble de logements sociaux, un des bâtiments du complexe de l'Aqueduc héberge un poste de police, avec lequel l'ALER a passé un accord pour une ronde journalière. Cependant Marco remarque que l'accord n'est respecté qu'après des événements médiatisés (épisodes de violence dans d'autres quartiers, campagne politique contre l'insécurité, élections...).

En général, les conflits sont résolus en interne : le gardien-concierge joue alors un réel rôle de médiateur, même si c'est de manière informelle. Il essaye de ne pas se mettre trop en avant, mais il représente tout de même une présence qui empêche les situations de dégénérer. Cela est d'autant plus vrai quand le gardien-concierge est une femme, bien souvent physiquement plus faible que les protagonistes du litige. Dans ce cas, le rôle des inspecteurs devient important, car ils constituent aussi des relais et des points de référence en ce sens.

19. Par une étrange coïncidence, le nom de famille de la personne à laquelle la rue a été dédiée signifie en italien « épouvante »...

20. Canal typique de Milan.

Via Spaventa



Par exemple, il est arrivé à Rosy de remarquer des personnes inconnues montant chez un locataire handicapé. Avec l'excuse d'aller nettoyer un palier, elle est d'abord montée à l'étage se faire une idée plus précise des événements en cours. Ensuite, elle a prévenu le frère du locataire, qui est vite arrivé sur place, accompagné d'un ami. Entre-temps, l'inspecteur des bâtiments est arrivé pour sa visite quotidienne : sa présence a rassuré Rosy, à la fois pour des raisons de sécurité et de procédure à suivre pour signaler les faits à l'administration centrale. Il a conseillé de ne pas bouger, mais est resté jusqu'à ce que la situation soit devenue plus claire : les gens qui étaient entrés étaient des chômeurs du quartier, qui s'étaient offerts de s'occuper du locataire handicapé en échange d'un hébergement chez lui. Leur présence ayant été remarquée par Rosy et par l'inspecteur, ils se sont trouvés obligés de régulariser la situation, en présentant une demande de co-location à l'administration.

Au-delà de cet épisode particulier, le métier de gardien-concierge implique une constante recherche d'équilibre entre l'écoute, l'attention pour ce qui se passe dans le complexe et la préservation de la vie privée. Le rôle du gardien-concierge est souvent de rappeler à l'ordre les locataires sur des points particuliers (respect du règlement, plaintes d'autres locataires...), pour éviter que de fâcheuses habitudes ne s'instaurent et pour désamorcer les tensions avant qu'elles ne prennent de l'ampleur. En effet, au quotidien, les épisodes dramatiques sont rares, mais les gardiens-concierges se plaignent de l'effet usant des petites remarques sur le long terme. Ils font de la médiation au quotidien, mais ne désirent pas que cela devienne une tâche « institutionnelle ». Roberta, qui paraît très forte et plutôt détachée, somatise en réalité la tension qu'elle accumule, avec de fréquents maux d'estomac. La mise à distance des locataires et des situations est un thème récurrent. Pour cela, comme nous avons déjà eu l'occasion de le signaler, l'ALER a adopté, dans les nouveaux contrats, une politique de séparation spatiale - les gardiens-concierges n'habitent pas dans l'appartement de fonction de la loge - et temporelle - horaires de bureau - entre la sphère professionnelle et la sphère privée des gardiens-concierges.

#### 4.2. Portiers et gardiens sociaux

Puisque la population est plutôt âgée, c'est dans cette direction que se concentrent les efforts de l'ALER. La municipalité de Milan a remporté un appel d'offre européen en

présentant un projet de « contrat de quartier » qui combine les aspects urbanistiques et sociaux, avec une attention particulière pour les personnes âgées. Elle forme actuellement des « gardiens sociaux », sortes d'assistants sociaux spécifiquement orientés vers les personnes âgées, avec un rôle d'accompagnement et de lien avec les services offerts. Parallèlement, l'*ALER* - en partie pour occuper les gardiens-concierges issus du parc de logements appartenant à la municipalité - organise un service de « portiers sociaux » : les concierges vivant et travaillant dans les quartiers, et connaissant déjà les locataires âgés, sont investis d'un rôle de *monitorage*, pour faciliter la tâche des employés municipaux.

Marco, le concierge rencontré la deuxième semaine et « employé modèle », a été sélectionné pour cette fonction. Il aura une plus longue permanence à assurer, quelques gardes de nuit et une augmentation de salaire. Il vient également d'être déchargé des tâches ménagères, pour pouvoir consacrer ce temps et cette énergie au *monitorage* d'un secteur plus large que le complexe dont il avait la charge jusqu'à présent. De plus, cette décision est en cohérence avec les capacités des futurs « portiers sociaux » : ceux auxquels ce poste a été attribué sont en majorité les gardiens-concierges proches de la retraite, et donc riches d'une longue expérience. Ils ont profité de la réorganisation du personnel - liée au changement de gestion des immeubles de la municipalité - pour signaler leurs problèmes d'âge ou de santé et pouvoir changer de service. Les tâches ménagères seront donc assurées par des équipes provenant d'entreprises externes, que le gardien-concierge coordonnera.

Le « contrat de quartier » concernant les ensembles de la rue Spaventa prévoit aussi un autre type de permanence : une équipe « d'assistants de communauté » a été constituée (composée d'un architecte, un sociologue et un psychologue) pour faciliter la prise en charge des actions sur le quartier par les habitants, favoriser l'appropriation et permettre le lancement des opérations de réaménagement selon des pratiques participatives. L'équipe travaille avec les locataires et avec les deux associations de locataires existantes. Les deux associations ont des vocations différentes, l'une étant plus orientée vers la convivialité - elle gère un bar à l'intérieur du grand ensemble - et l'autre plus militante auprès des institutions. Les assistants de communauté sont chargés principalement d'opérer sur la transformation et la gestion des espaces, mais ils apportent aussi un soutien professionnel aux gardiens-concierges dans le domaine de la médiation et dans le contact avec la municipalité et les services sociaux.

## 5. Gardiens-concierges et identité professionnelle

L'évolution des types de contrat de gardien-concierge adoptés par l'*ALER* témoigne d'une réflexion sur ce poste encore en évolution. L'administration centrale considère ces employés comme des agents de terrain à la tâche délicate, puisqu'en contact direct avec les problèmes difficiles à résoudre grâce à des procédures ordinaires. Les inspecteurs techniques des bâtiments, les plus présents sur le territoire, ont souvent une attitude presque paternaliste à l'égard de « leurs » gardiens-concierges, attitude de protection accentuée vis-à-vis des femmes, majoritaires dans ce métier. Cet appui est nécessaire, d'autant que les gardiens-concierges n'ont pas

vraiment de pouvoir d'action, puisque leur tâche est surtout de garantir une présence dans les quartiers et que leur position dans les relations locataires/administration est celle de simple messenger.

Cette situation constitue aussi la limite dont les gardiens-concierges sont bien conscients : malgré le souci exprimé par la responsable du personnel d'essayer de valoriser les compétences non exploitées<sup>21</sup>, il n'y a pas vraiment de possibilité d'évolution professionnelle. Pour la plupart, les gardiens-concierges qui ont été mutés dans les bureaux l'ont été pour des raisons d'âge et de santé, et n'ont occupé que des postes dans le domaine de l'accueil. La fonction de gardien-concierge est précieuse pour l'ALER, mais statique : il n'y a pas de diplôme spécifique reconnaissant les compétences nécessaires pour exercer ce métier, la formation continue n'est pas prévue<sup>22</sup>, les outils de travail sont assez « archaïques »<sup>23</sup>, ce métier est toujours classé dans les représentations comme un métier manuel, et non intellectuel.

Les gardiens-concierges souffrent de ce manque de considération car, si l'amélioration des conditions des ensembles immobiliers, comme conséquence de leur arrivée, est reconnue, d'autres potentialités ne sont pas exploitées. Certains d'entre eux expriment leur malaise à travers le désir de changer de métier, tandis que d'autres songent plutôt à des mutations. Ainsi, Roberta déclare considérer son emploi de gardien-concierge comme provisoire, une étape avant de se lancer dans un autre domaine que le ménage ; Antonella et Leyla voudraient valoriser leur formation de départ. Dans les trois cas, c'est la stabilité économique et professionnelle garantie par ce poste qui les retient.

En revanche, Marco est passionné par son métier, mais quelque peu « frustré » de ne pas être en mesure de faire des propositions. Il imagine des possibilités d'évolution au niveau de la gestion informatique des données : passionné d'ordinateurs, il aimerait que les signalements puissent être gérés en réseau, ce qui rapprocherait en partie le métier de gardien-concierge d'une activité intellectuelle. Son hypothèse pour expliquer l'immobilisme de l'ALER en ce sens est en premier lieu économique (« *Il n'y a pas l'argent pour équiper toutes les loges d'un ordinateur* »), mais il pense aussi qu'une réorganisation des postes et des responsabilités serait nécessaire, notamment le rôle des inspecteurs techniques. En revanche, il reconnaît que la création du poste de « portier social » va dans le sens de la valorisation d'une nouvelle facette de son métier. Mais cette opportunité n'est pas offerte à tout le monde : Leyla notamment, qui a pourtant manifesté son intérêt pour cette possibilité, n'a reçu aucune proposition. De plus, d'une manière générale, les autres gardiens-concierges n'expriment pas le désir que de nouvelles fonctions leur soient reconnues, que ce soit dans la médiation, l'assistance aux personnes âgées ou les tâches administratives.

Angela signale plutôt son désarroi devant des situations difficiles à gérer, et pour lesquelles elle n'a reçu aucune formation, surtout en ce qui concerne les locataires en difficulté. En effet, les concierges apprennent leur métier « sur le tas », à partir de quelques consignes initiales et des indications fournies par les divers inspecteurs. En revanche, elle ne se sent pas préparée à faire face aux situations qu'elle rencontre, mais elle se fie à son bon sens pour les petits incidents, même si elle n'est pas sûre de toujours faire le bon choix.

21. Par exemple, un jeune gardien-concierge a été repéré pour ses compétences en informatique et a donc été muté dans les bureaux.

22. Seule exception signalée : quelques séances d'information sur une récente loi concernant les risques d'accidents dans le déroulement des tâches ménagères.

23. Au-delà des tâches ménagères, en ce qui concerne les aspects liés aux interventions de l'administration, la communication se fait par l'intermédiaire de fiches en papier, il n'y a pas de téléphone fixe dans les loges, et encore moins d'ordinateur!

Son mari exprime un avis encore plus marqué : il considère qu'il faut avoir une aptitude particulière pour exercer le métier de gardien-concierge. « *Si cela ne te vient pas de l'intérieur, si tu n'as pas acquis ta propre maturité, une attention envers le malaise social [des catégories les plus démunies], il n'y a rien à faire : les personnes recrutées doivent avoir cette présence d'esprit, ce caractère, ce " quelque chose en plus " [...]. La bureaucratie ne doit pas exister [dans ce domaine] : il faut que ce [l'intervention] soit quelque chose d'instinctif, immédiat.* » De plus il a la certitude que l'ALER ne peut que valoriser ce type de fonction et il préconise la nécessité de prévoir des formations spécifiques. Enfin, le poste de « responsable de quartier » devrait être créé, car les inspecteurs techniques ont la charge de zones trop importantes et ne peuvent faire bénéficier tous les concierges de l'attention qui serait nécessaire.

En général, les gardiens-concierges rencontrés n'ont pas encore forgé collectivement une identité professionnelle : il n'existe pas d'association professionnelle, ni de syndicat spécifique. Chacun considère que ce métier n'est pas développé dans toutes ses possibilités, et surtout que la poly-fonctionnalité n'est pas reconnue. L'absence actuelle d'un espace de communication et d'une volonté de partage des représentations que les gardiens-concierges ont de leur métier reflète peut-être une certaine tendance, en Italie, à opérer de manière individuelle.

## En Grande-Bretagne

### 1. Le logement social en Grande-Bretagne

Même s'il n'est pas question ici de faire une présentation exhaustive du système politico-économique du Royaume-Uni, il nous paraît essentiel d'effectuer un bref rappel des transformations survenues dans les années 1980, transformations ayant eu une influence directe et indiscutable sur le modèle anglais du logement social.

L'arrivée au pouvoir de Margaret Thatcher, puis la continuité politique du Royaume-Uni assurée par John Major - de 1979 à 1995 - ont vu de profondes transformations affecter les services publics anglais. La principale modification a été l'affaiblissement des services publics au profit des institutions privées : des coupes drastiques ont été entreprises de façon à rapprocher les secteurs économiques privé et public. Deux aspects ont particulièrement été mis en avant et ont affecté les logements sociaux : la mise en concurrence, sur un même marché, des services gouvernementaux décentralisés et des entreprises privées - visant à mettre un terme au monopole exercé par les régies dépendant des *local governments* - et le passage des destinataires des services publics d'usagers à consommateurs.

Eric Sitbon (1997) précise que l'ouverture des marchés publics locaux aux entreprises privées est, pour partie, le fruit d'une défiance du pouvoir national centralisé à l'égard des collectivités locales et de leurs dépenses jugées dispendieuses. Par le biais du *Local government Act 1988*, on assiste à une extension du système *Compulsory Competitive Tendering* (CCT) qui vise à mettre en concurrence services publics et privés. L'étude menée en 1995 (Sitbon, *op. cit.*) montre que l'ouverture des marchés publics n'a connu qu'un relatif « succès » puisque près de 60 % du marché ainsi créé reste entre les mains des services publics. Cette relative sauvegarde des marchés publics a eu cependant deux effets notables : le rapprochement des modes de gestion du personnel vers le modèle privé et la réduction importante des effectifs salariés. Il est également à noter que le secteur de la voirie a fortement souffert de ces réductions en terme de qualité.

Dans le même temps, on est passé d'un système d'usagers à un système de consommateurs, c'est-à-dire un système dans lequel « *un destinataire de service puisse choisir sur un marché entre plusieurs offreurs* » (Jeannot 1997). Ce changement important, porté par la pensée libérale anglaise, a pour but de replacer l'individu au centre des décisions le concernant et de lui offrir la possibilité d'accomplir des choix. Gilles Jeannot, reprenant W. A. Niskanen, explicite la pensée thatchérienne : « *Sur un marché, les adoptions se font de manière incrémentale alors que dans l'administration un responsable de service négocie en bloc son budget en cherchant, de manière générale, à défendre celui-ci et le poids de son service, ce qui ne permet pas une adaptation évolutive à la demande* » (*ibid.*). Cette vision consumériste est essentielle pour comprendre la relation qui s'établit entre les locataires et les bailleurs sociaux, comme pour tous les services publics ou privés anglais, car elle entraîne la création de « standards » et définit les droits et devoirs des parties unies par un lien contractuel.

Ces standards sont repris et définis dans le *Citizen Charter* (la charte des citoyens) promue à l'initiative de John Major en 1990, et qui visait à améliorer la qualité des services publics. Deux textes législatifs concernent les logements sociaux : il s'agit du *Housing Act 1980* et du *Housing Act 1988*. Le premier introduit le droit pour les locataires de logements sociaux d'acheter leur logement, le second entérine la mise en concurrence des bailleurs sociaux publics et privés.

### 1.1. L'accès aux logements sociaux

Les critères de sélection des locataires sont principalement indexés sur des éléments financiers et sociaux, mais d'autres éléments, notamment sanitaires ou relatifs à l'âge, peuvent être mis en avant par des associations se situant sur des « secteurs » spécifiques (personnes âgées, personnes souffrant de troubles particuliers, etc.). De plus, l'existence d'un marché du logement social laisse une part plus importante au choix des locataires, à l'instar du marché du logement privé.

### 1.2. Les *Housing Associations*

Si le terme de *social landlord* recouvre l'ensemble des bailleurs sociaux du service public et du marché privé, celui de *Housing Association*<sup>1</sup> renvoie uniquement aux bailleurs privés constitués en associations. Les institutions privées fournissent une part croissante de l'offre - voire l'intégralité de l'offre dans certaines communes - de logements sociaux dans le Royaume-Uni. La principale difficulté lorsque l'on cherche à donner une représentation, une définition, de ce que sont les *Housing Associations*, c'est qu'il n'existe pas de modèle unique, ni de leurs activités exactes, ni de leur structure. Ainsi, certaines associations disposent d'un parc immobilier comportant des milliers de logements regroupés en *estates* (propriétés) sur différents quartiers ou communes ; alors que, à l'opposé, on trouve de toutes petites associations gérant quelques logements répartis sur le territoire urbain. De plus, étant donné que le système anglais est basé sur le principe des marchés, il existe différents secteurs, différentes « spécialisations » au sein des associations : certaines se spécialisent dans l'offre de logements pour personnes âgées, d'autres concernent les personnes souffrant de déficiences mentales, etc. Il est donc difficile de considérer le système anglais comme un système univoque, on ne peut donc s'attendre à ce qu'il existe une façon unique de traiter la maintenance des différents parcs et la médiation entre locataires et associations de propriétaires.

Pour donner une rapide idée de la situation concernant la seule ville de Londres : le patrimoine du parc public de logements est en diminution, la municipalité préférant de plus en plus se reposer sur un parc privé aussi important qu'ancien ; la *National Housing Federation*<sup>2</sup> recense plus de 450 associations gérant de 4 à plus de 6 500 logements chacune. Tous les types de schémas y sont représentés, des associations spécialisées dans les logements destinés à des publics spécifiques, à d'autres proposant une offre plus généraliste. Les propriétaires plus importants possèdent même couramment, au sein de leurs parcs, des immeubles spécifiquement réservés à certaines populations<sup>3</sup>. Il s'agit généralement des populations les plus fragiles, nécessitant une attention particulière, comme les personnes âgées. Chacune de ces associations développe une politique particulière de gestion de son patrimoine et des

1. Nom donné aux différents organismes privés, fruits d'entreprises philanthropiques ou non, qui ont à charge de gérer des logements sociaux en Grande-Bretagne.

2. Il s'agit d'un organisme chargé d'assurer la représentation des *Housing Associations* au niveau national. Il est, de plus, producteur d'un ensemble de brochures, recherches et manuels destinés à aider ces différentes associations dans leur travail. Certains de ces documents ayant servi à la rédaction de ce rapport, nous renvoyons le lecteur à la bibliographie pour de plus amples renseignements. Il est également possible de consulter leur site internet : [www.housing.org.uk](http://www.housing.org.uk)

3. On se reportera au plan des parcs.

stratégies mises en place pour capter plus de parts de marché ou pour conserver sa clientèle, comme pour tout marché économique « classique », le maître-mot étant de faire le plus en dépensant le moins. Beaucoup de *Housing Associations* perçoivent des aides gouvernementales, locales ou municipales, mais elles doivent - pour les plus anciennes tout du moins - surtout leur patrimoine immobilier aux investissements philanthropiques de leurs fondateurs, qu'il s'agisse de personnes privées (sir SUTTON...) ou morales (églises, entreprises...), et des entreprises ou institutions qui les soutiennent. En résumé, il apparaît que les *Housing Associations* sont des institutions situées entre le privé et le parapublic (conformément à la version anglaise du parapublic).

### 1.3. Les droits et devoirs des bailleurs sociaux et de leurs locataires

4. C'est-à-dire l'ensemble des niveaux qu'il est soit souhaitable, soit nécessaire d'atteindre dans la qualité des services. Ce système a plusieurs buts : fixer des objectifs à atteindre, permettre une uniformisation des pratiques pour une comparaison des différents bailleurs et garantir un niveau minimal de qualité de certains services, toutes structures confondues.

La loi anglaise, et surtout le système des *standards*<sup>4</sup>, fixent le cadre de référence auquel les pourvoyeurs et les utilisateurs de logements sociaux doivent se conformer. S'ils s'attachent principalement à définir les modalités d'accès aux logements sociaux, ils cherchent aussi à donner les bases d'une « bonne pratique » du management dans les *Housing Associations* (NHF, 2000) en explicitant certains points relatifs à la maintenance des logements et à la sécurité des locataires. L'exposé de ces points est nécessaire à la compréhension des stratégies mises en place par les *Housing Associations*, et à l'appréciation des tâches relatives aux différentes personnes impliquées sur le terrain. Pour résumer les points qui nous semblent les plus importants, nous nous servons particulièrement des chapitres 8 (*Tenant's rights*) et 9 (*Maintenance*) d'un manuel de management à l'adresse du personnel des bailleurs sociaux (*ibid.*) :

- Il est demandé aux bailleurs sociaux de garantir la sécurité du logement, en termes de maintien de bail, dans le contrat qu'ils passent avec les locataires. Ce bail peut être renégocié en cas de changement de statut du locataire (s'il n'est plus considéré comme appartenant aux populations-cibles de l'association) ou en cas de grief sérieux (mise en danger des autres locataires, etc.), mais des recours sont prévus auprès de commissions locales.

- Il est également prévu que les locataires aient le droit d'être informés et consultés par les bailleurs, par exemple en cas d'appel aux services associatifs (crèches, assistance diverse), ou de développement d'un partenariat avec les locataires, les incluant dans la gestion des *Housing Associations*.

- La possibilité, pour les locataires, d'émettre des doléances relatives aux services fournis par le bailleur est un droit important reconnu par la loi et qui se traduit par un ensemble de procédures permettant de saisir le siège de la *Housing Association* concernée ou, directement, les services locaux concernés.

- En ce qui concerne la maintenance des logements et du parc immobilier, il est prévu un ensemble de devoirs du bailleur : un certain nombre de travaux est laissé à sa responsabilité - notamment l'entretien des communs - permettant la création d'un cadre de vie aussi agréable que possible. Les bailleurs sont tenus d'assurer l'arrivée d'eau potable aux logements, de gérer les appartements vides et d'intervenir aussi vite que possible lors de réparations à faire dans les appartements occupés<sup>5</sup>. Certains éléments de mobilier (cuisinière ou réfrigérateur) peuvent aussi être à la charge des bailleurs et il peut leur incomber d'intervenir pour les

5. Trois types d'intervention sont prévus, selon l'urgence : en moins de 24 heures pour les réparations urgentes, une semaine pour les réparations importantes et un mois pour les réparations mineures.

réparer ou les remplacer. En revanche, il n'est pas imposé de *modus operandi*, les bailleurs pouvant choisir l'embauche de personnel ou le recours à des entreprises extérieures. Dans ce dernier cas, il est obligatoire de se livrer au préalable à un appel d'offre de façon à garantir le tarif le plus concurrentiel.

- Un ensemble de devoirs des bailleurs est à rapprocher de la disparition des travailleurs sociaux sur le terrain anglais : les *Housing Associations* sont tenues d'agir en faveur d'une sécurisation des locataires et d'un accompagnement des victimes, sinon de les garantir. Cela peut se traduire par la création de postes de surveillants - tâches idéalement dévolues aux *wardens* et *caretakers*, l'installation de dispositifs de sécurité (digicode, vidéo-surveillance) mais aussi par des contacts privilégiés avec les forces de l'ordre et les services sociaux. Le dispositif d'accompagnement des victimes est sans doute le plus original, les bailleurs sociaux étant tenus de prendre en compte chaque délit, même mineur, et d'en assurer un suivi procédural et sanitaire ; il leur est donc nécessaire de connaître tout ce qui se passe sur leurs parcs.

Un des points essentiels du *modus operandi* anglais est donc la coordination entre les *Housing Associations* et leurs locataires<sup>6</sup> : l'implication de ces derniers dans la vie des *Housing Associations* - principalement au niveau local - est fortement promue, que ce soit en faisant partie de comités de liaison, en appartenant à un tissu associatif connexe, ou encore en exerçant des fonctions au sein même de la direction des *Housing Associations*. Cette pratique vise à permettre aux institutions de répondre aux attentes de leurs clients et, simultanément, permettre une sensibilisation et une responsabilisation des personnes habitant en logement social<sup>7</sup>. Cette volonté répond à un contexte social particulier : depuis 20 ans, on note une relative aggravation de différents problèmes sociaux (Rapport ministériel, 2000). comme l'augmentation de la pauvreté en milieu urbain, la diminution conséquente du nombre de travailleurs sociaux, l'échec scolaire et le développement de l'insécurité - ou du sentiment d'insécurité. En 2000 (*British Crime Survey* 2000), 30 % de la population en logement social se plaignait des désagréments engendrés par le désordre, perçu comme un ensemble de comportements allant de l'incivilité au crime.

6. Coordination qui est prise en compte dans le calcul des fonds investis par les services sociaux dans les *Housing Associations*.

7. Cette pratique peut également exister dans les logements classiques mais elle n'est alors pas suivie d'autres applications visant à l'insertion des publics en logements sociaux (cours, aides sociales diverses, etc.), pratiques mises en place au sein de la majorité des *Housing Associations*.

Activité	Pourcentage
Voisins bruyants, organisation de fêtes bruyantes	9%
Adolescents traînant dans la rue	32%
Détritus et papiers sur la voie publique	31%
Vandalisme, graffitis et dommages délibérés à la propriété	32%
Agressions à caractère raciste (physique ou verbale)	7%
Utilisation ou vente de stupéfiant	33%

**Tableau 1 :** Activités perçues comme posant un problème de voisinage important en 2000, réparties en pourcentage de la population concernée (sources : *British Crime Survey* 2000)

Le tableau se lit : « 9 % des individus interrogés considèrent que l'organisation de fêtes bruyantes pose un problème de voisinage important ».

Face à ces problèmes, les *Housing Associations* - souvent taxées d'immobilisme par le passé - et les différentes instances gouvernementales (nationale et locales) tentent de répondre en favorisant dans les quartiers le renforcement de la cohésion sociale entre les habitants, mais aussi entre les habitants et les bailleurs sociaux. Notamment en améliorant la qualité de vie - par la maintenance des parcs immobiliers et des logements - et parfois en renforçant la

sécurité. Au confluent de ces trois axes se trouvent différentes pratiques et acteurs, tels que les *caretakers*, et autres personnes impliquées sur le terrain (*frontline workers*).

## 2. Le cadre de l'enquête

L'enquête que nous avons menée vise à mettre en évidence le rôle du *caretaker* dans le système anglais de logements sociaux, en vue d'une comparaison avec les modèles français et italien du gardien-concierge. Une première étude entreprise au cours de l'année 2000 (Bronner & Stébé 2001-a) avait tenté de définir les différentes fonctions et activités des *caretakers* et des *wardens* (gardiens) et avait montré qu'il existait une relative équivalence des métiers par-delà des différences statutaires, différences liées notamment aux législations en matière d'emploi. Sans remettre en cause ces précédents résultats, l'enquête commencée en février 2002 sur le système anglais nous a amené à repenser le rôle du *caretaker* comme une réduction de la réalité à un cas particulier parmi de nombreux autres : en effet, le recours à la profession de *caretaker*, telle que définie par la première recherche, ne constitue pas la majorité des cas. Bien au contraire, la réalité du terrain londonien est plus proche d'un panel de situations dépendant de facteurs contextuels jusqu'alors ignorés de la recherche française.

Nous nous sommes attachés à présenter le système des logements sociaux privés londoniens afin de mieux cerner la réalité et de saisir les différentes tâches qui incombent aux personnes travaillant sur le terrain (*frontline workers*), tout en considérant qu'il existe des différences notables entre chaque *Housing Associations*. Dans ce dessein, nous avons utilisé les différentes données recueillies sur le sol anglais, notamment auprès de la *National Housing Federation* - organisme de représentation des *Housing Associations* - et de deux *Housing Associations* en particulier : William Sutton Trust et Peabody Trust. Et ce, afin de présenter une description de la façon dont se croisent les obligations faites aux *Housing Associations* et aux



1. Exemple de bâtiment  
du parc de Saint Quintin  
2. Plan du parc de Saint  
Quintin (Sutton Trust)



agents employés à cet effet - concernant la maintenance, la sécurité et la médiation, que ces obligations soient légales ou liées au contexte concurrentiel standardisé.

Le terrain de cette recherche est constitué de deux *Housing Associations* qui font partie des plus anciennes sur le sol anglais<sup>8</sup> et des plus importantes en termes de capacité de logement. Dans le cas de Sutton, nous avons visité quatre parcs (Saint Quintin, Chelsea, Rotherhithe et Islington) où nous avons rencontré autant d'équipes différentes, même si leur organisation reste une constante.

Avant de nous arrêter sur ces deux associations, nous en avons contacté 80 via Internet en précisant que nous souhaitions étudier le travail des *caretakers* londoniens : nombre d'entre-elles n'ont pas répondu à nos sollicitations et beaucoup de celles qui l'ont fait nous ont souvent spécifié qu'elles n'utilisaient pas de *caretakers*. Aussi, avons-nous décidé d'élargir notre champ d'investigation à la maintenance des parcs de logements sociaux, d'où le choix de Sutton Trust, qui utilise des agents de maintenance, et de Peabody Trust, qui est souvent présenté comme un fer de lance en matière d'utilisation de *caretakers*. Cette distinction permet de dégager deux courants différents, mais pas nécessairement opposés dans les faits, concernant la régulation des tâches.

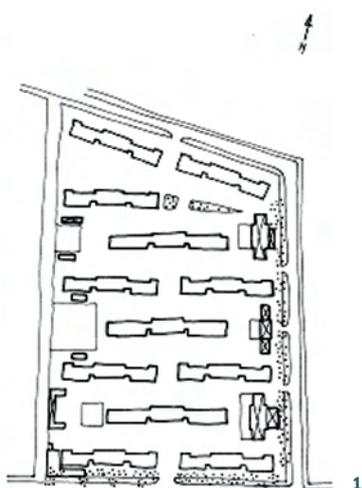
## 2.1. Les quartiers étudiés

Si l'on fait abstraction des différences de taille qui peuvent différencier les 5 parcs étudiés, on constate un certain nombre de similitudes tant sur le plan architectural que dans leur répartition géographique. Tous les parcs observés sont constitués d'immeubles de 4 étages, chacun comptant entre 15 et 20 appartements, le nombre de bâtiments variant selon la taille du parc<sup>9</sup>.

Le type d'appartement varie du F1 au F3. Ils sont plutôt exigus et peu lumineux. Des politiques de réhabilitation des immeubles et des appartements sont conduites par les deux Trusts, environ tous les 7 ans pour les remettre aux normes sanitaires et pour effectuer la maintenance du gros œuvre (les travaux entrepris pour séparer les salles de bain des cuisines

8. Le William Sutton Trust et le Peabody Trust ont tous deux été constitués à la fin du XIX<sup>ème</sup> siècle. Ils font partie du groupement PEGUSUS, entité issue de l'alliance des quatre plus importantes *Housing Associations* victorienne que sont PEabody, GUinness, SUTton et Solon. Ces quatre Trusts ont en commun, outre leur âge vénérable, d'avoir été, à la base, des œuvres philanthropiques.

9. Les quartiers d'habitats sociaux sont dénommés parcs ou *estates*, notamment du fait qu'ils sont fermés et constituent un ensemble fini. Dans ce rapport, nous utiliserons donc le terme de « parc » pour se référer à un ensemble immobilier particulier.



1. Plan du parc de Dalgarno (Peabody Trust).

2. Exemple de bâtiment du parc de Dalgarno Gardens.

de certains appartements de Sutton - ancienne configuration à laquelle certains locataires âgés étaient attachés - l'installation de nouvelles portes à digicode à l'entrée de certains blocs...).

Si les modifications à l'intérieur des appartements dépendent beaucoup des aspirations des locataires/clients, celles réalisées à l'extérieur (façades et espaces communs) répondent à la politique de l'association (sécurité, développement d'espaces de jeux...) et ne se situent donc pas sur un même plan de négociation<sup>10</sup>.

10. Ces démarches ne sont cependant pas exemptes de concertation avec les locataires, notamment via leurs associations.

Enfin, dans tous les parcs observés il existe un bâtiment spécifiquement réservé aux personnes âgées, appelé « *sheltered housing* », qui bénéficie d'équipements particuliers (connexion avec l'hôpital le plus proche, ou le cas échéant, un central d'appel chargé de gérer les problèmes, groupe électrogène de secours, rampe facilitant les déplacements et aménagements pour les fauteuil roulants...) et surtout un gardien vivant à demeure et dont la tâche principale est d'assurer une présence médicalement compétente<sup>11</sup> auprès des locataires.

11. Le gardien, ou gardienne, doit avoir un diplôme relatif à l'exécution de tâches médicales simples (premiers secours, diagnostic de pathologies, injection...).

Au rang des différences notables on doit souligner deux points : les parcs appartenant à Sutton tendent à s'ouvrir sur l'extérieur, notamment par la suppression des grilles les délimitant et l'équipement par digicode en cours depuis trois ans, alors que le parc de Dalgarno (Peabody) est déjà entièrement équipé depuis près de 10 ans, répondant ainsi à des politiques sécuritaires différentes.

## 2.2. *Frontline workers* : la réalité des professionnels sur le terrain

Lorsque nous avons commencé la recherche sur l'Angleterre nous souhaitions pouvoir réaliser l'étude ethno-monographique de *caretaker* : un faisceau d'indices concordants conduisait à penser que les *caretakers* étaient l'équivalent des gardiens-concierges français. Il nous suffisait alors de trouver une *Housing Association* acceptant notre démarche de recherche. Or il s'est avéré que ces professions ne représentaient en aucun cas la solution la plus couramment adoptée en Angleterre et, plus spécifiquement, à Londres. Le recours à la profession de *caretaker* dépend de trois grands facteurs : le premier est d'ordre historique, le second est lié à la taille des parcs immobiliers et le troisième est d'ordre économique.

12. Peabody Trust, par exemple, emploie du personnel à demeure depuis près d'un siècle et demi.

Historiquement (Reid 1995), le recours aux *caretakers* est relatif à l'ancienneté des parcs<sup>12</sup>. Plus le parc est ancien, et notamment antérieur au début du XXème siècle, plus la probabilité est grande qu'une *Housing Association* emploie des *caretakers*. Dans ce cas, leur fonction est très proche de celle de nos concierges, bien que pouvant avoir évolué différemment.

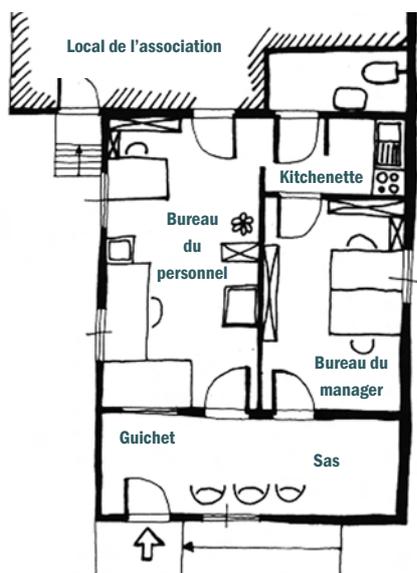
Les *Housing Associations* plus récentes semblent moins enclines à faire appel à ce type de profession, principalement du fait de la taille et de la cohérence des parcs immobiliers : la plupart d'entre elles ne gèrent qu'un nombre restreint de logements. De plus, ces logements sont souvent trop éloignés les uns des autres pour qu'il y ait un quelconque intérêt à recourir à une profession dont le propre est d'être géographiquement fixe, à proximité des habitants. Cette dispersion des logements n'est cependant pas rédhibitoire : certaines *Housing Associations* ont mis en place un système de *caretaker* mobile intervenant sur appel téléphonique et se déplaçant en véhicule utilitaire. Ce *caretaker* n'est donc plus, sur le terrain, qu'un agent de réparation intervenant en cas de nécessité ; s'éloignant en cela de la fonction de concierge.

La troisième contrainte est d'ordre économique. Entre la charge financière et l'inadéquation aux besoins de certaines *Housing Associations*, le « coût-avantage » que représente cette fonction relève du simple calcul économique. Certains bailleurs n'ont simplement pas les moyens d'embaucher des *caretakers*, d'autres peuvent préférer faire appel à des entreprises contractuelles chargées d'intervenir pour faire les différentes réparations nécessaires, plutôt que d'avoir à supporter le salaire d'une personne présente à temps plein sur le terrain.

Il ressort de nos observations que l'utilisation de *caretakers* ou même de *wardens* est minoritaire et que, dans la majorité des cas, les *Housing Associations* préfèrent faire appel à des équipes de réparateurs. L'autre aspect émergent est l'absence d'équivalence de postes sur l'ensemble des structures, chaque association définissant au contraire un mode de gestion spécifique, tant des postes que des tâches. On ne peut alors définir que deux grandes constantes, sur la totalité des cas observés, soit deux « secteurs d'activités » recouvrant l'essentiel des tâches imparties aux gardiens-concierges : la maintenance-réparation et la médiation locataires-propriétaire et entre locataires.

### 3. Une loge bureaucratifiée : le *management office*

Même s'il est difficile de parler de « loge », chaque parc comprend un bâtiment spécifique réservé au personnel du Trust : *management office* ou *estate office*. Ce bâtiment n'est pas solidaire des autres : chez Sutton, dans trois des quatre parcs visités, il est situé à proximité de l'une des entrées, lui permettant ainsi d'être facilement identifiable et d'avoir une vision pratique sur les entrées et les sorties - bien que peu utilisé comme tel. Dans le quatrième parc et dans celui de Peabody, il est situé en retrait : au centre à Chelsea et sur le côté à Dalgarno (cf. plan). Ce bâtiment se présente, dans tous les cas, comme un ensemble de bureaux séparés de l'extérieur par une entrée/sas.



Plan de l'office de Dalgarno gardens



L'entrée



Le guichet : vu par les locataires depuis le « sas »

13. Le superintendant est l'ancêtre commun des professions liées au management et à la maintenance des parcs.

Sur le plan architectural, les bâtiments réservés au *management office* sont, à une exception près, de construction récente - une dizaine d'années - ils sont en préfabriqué et ne comprennent qu'un niveau. Exception faite du parc de Chelsea (Sutton Trust) où le bâtiment est en fait l'ancien logement du superintendant<sup>13</sup> qui occupait, il y a plusieurs années, des fonctions plus proches de celles des concierges français. De style victorien, ce bâtiment est divisé entre les bureaux situés au rez-de-chaussée - disposition standardisée équivalente à celle des autres parcs - et un premier étage, ancien lieu de résidence transformé en salle de réunion pour l'association des locataires.

Le *management office* sert de lieu de rencontre officiel - unique - entre les locataires du parc et les personnes chargées de sa gestion. Toutes les communications sont faites par le biais d'un guichet vitré (cf. photo). Il s'agit d'une protection relative à une des fonctions du *management office* : la perception des loyers des résidents<sup>14</sup>, induisant le transit d'importantes sommes d'argent via les bureaux. Dans le cas du parc Dalgarno, cette pratique a été abandonnée en 1999 et la collecte des loyers se fait de préférence par voie postale ou prélèvement automatique. Le guichet reste cependant le moyen de liaison le plus direct avec les responsables du parc.

14. Les loyers sont payables toutes les deux semaines et, le plus souvent, en liquide.

La différence majeure entre Sutton et Peabody réside dans la nature des tâches confiées aux salariés, et donc dans leur statut, on assiste à une appropriation très différente des locaux par les employés.

15. Le découpage *front office/back office* est ici mobilisable tant sur le plan architectural que sociologique.

Dans le cas des parcs de Sutton, le bâtiment est séparé en deux parties<sup>15</sup> : l'une réservée à l'administration - équipe de gestion - est constituée de bureaux et d'une salle de repos, l'autre dévolue aux tâches manuelles - équipe de maintenance - est constituée d'un atelier (*workshop*), d'un ensemble d'entrepôts et d'une salle de repos. Les « nettoyeurs » ne disposent pas réellement de local particulier, leurs outils étant répartis dans les différents bâtiments, le plus souvent à l'intérieur de placards prévus à cet effet. Les gardiens disposent d'un local au sein du bâtiment dont ils ont la charge (le *sheltered home*).

Dans le cas de Peabody, en ce qui concerne les *caretakers*, les bâtiments utilisés par l'équipe de réparation ne sont pas attenants au *management office*, mais dispersés sur le parc, en général à proximité des logements des *caretakers*.



Le « sas » et le guichet : vue depuis le bureau



Le bureau de l'assistante : face à l'entrée

Photos de l'office de  
Dolgarno gardens

Il paraît évident qu'il existe dans tous les cas une réelle rupture entre le monde intellectuel de l'équipe de gestion - souvent placée à l'avant du bâtiment - et le monde physique de l'équipe de réparation - plutôt en arrière-cour. Il semble que les employés de bureau aient une place privilégiée au regard de ceux qui sont chargés des activités manuelles - bien que cela dépende en partie des relations interpersonnelles développées sur chaque parc. On remarque, par exemple, que si les locaux de l'équipe de gestion sont assez bien entretenus, ceux des équipes de maintenance sont plus vétustes<sup>16</sup>. Cette différence de traitement tient sans doute au fait que les équipes de gestion sont habituées à recevoir les locataires alors que les équipes techniques et les *caretakers* sont plutôt amenés à intervenir chez les locataires et ne travaillent donc que de façon erratique à l'intérieur de leurs locaux .

16. Il nous a même été rapporté que dans d'autres parcs, certains ateliers ne disposaient pas de l'électricité.

### 3.1. Le front office

Il est composé de deux espaces distincts : 1) un « sas » séparé en deux parties distinctes permettant de recevoir les locataires et les personnes extérieures au Trust ; 2) le (ou les) bureau(x) et l'espace de repos.

1) Ce que nous appelons le « sas » est en fait l'espace de réception, de contrôle et de gestion des personnes pénétrant dans le *front office* : l'entrée du bâtiment donne sur un espace relativement exigu où sont affichées les informations relatives au parc et au Trust et dont l'élément central est le guichet. Ce dernier sert au paiement des loyers ou lorsqu'un locataire désire s'adresser au personnel du Trust pour signaler des réparations à effectuer, des faits à rapporter<sup>17</sup>... Dans la majorité des cas observés, ce lieu est assez impersonnel. Le sas n'est décoré que par quelques posters (par exemple sur la prévention de la délinquance), agrémenté de présentoirs garnis de dépliants détaillant la procédure à suivre en cas de disputes entre voisins ou de transfert de logement. On y trouve aussi des panneaux indiquant les prochaines réunions de l'association des locataires, diverses informations courantes, et parfois des petites annonces de locataires placardées sur un coin de mur. En résumé, on note que le fait d'entrer dans le bâtiment représente une volonté, une démarche laissée aux locataires : ils ne peuvent pas passer là par hasard.

17. Nous reviendrons sur cet aspect dans le paragraphe sur la médiation.

**Back office**  
(photos prises dans différents parcs de Sutton Trust)



Atelier vu de l'extérieur



Espace de repos

Le « sas » comprend également un espace privatif (absent à Dalgarno), entre le bureau et la salle de conférence, avec une entrée depuis le guichet et une autre depuis les bureaux. Cet espace, s'il peut servir de salle de réunion pour le personnel, permet également de recevoir des locataires hors de la pièce publique représentée par le guichet, sans pour autant leur donner accès aux bureaux ; les deux portes ne pouvant être ouvertes qu'à l'aide d'une clé (ne serait-ce qu'à cause des risques liés à la présence d'argent dans le *front office*). Il constitue donc un espace clos, situé entre les deux mondes et dont les portes ne peuvent s'ouvrir qu'à l'initiative d'un responsable du Trust.

2) La seconde partie du *front office* se structure en un ensemble de bureaux où travaillent les membres du personnel et un espace de repos constitué généralement d'un coin cuisine, d'un cabinet de toilette et, parfois, d'une douche ; équipements pouvant être partagés avec le personnel de l'équipe technique. Cette partie n'est pas accessible aux locataires ni aux « personnes étrangères au service ».

### 3.2. Le *back office*

A l'arrière ou à l'extérieur du bâtiment des bureaux, on trouve la partie réservée à l'équipe technique. Cet espace comprend l'atelier et un espace de repos/toilette (lorsqu'il est différent de celui du *front office*) ainsi qu'un (ou plusieurs) entrepôt(s). Ces bâtiments sont le plus souvent rattachés aux bureaux, mais possèdent leur vie propre. Si les bureaux sont récents, les ateliers et les entrepôts paraissent plus anciens, du fait qu'ils n'ont pas été réaménagés ni repeints. L'organisation stéréotypée du *front office* fait place à une organisation laissée à la libre appréciation de l'équipe de réparation ou des *caretakers* : si ces bâtiments sont le plus souvent propres, leur méthode de rangement diffère d'un parc à l'autre. Dans l'atelier s'organisent les travaux ne pouvant être faits sur le lieu de résidence du locataire, et dans l'entrepôt sont stockées les fournitures souvent utilisées (ampoules, joints de plomberie, etc.).

A l'instar des bureaux, ni l'atelier, ni l'entrepôt ne sont ouverts au public. Ils constituent la partie certainement la plus « secrète » de la division du travail, même si c'est avec une certaine fierté qu'ils sont présentés comme l'espace de l'équipe de réparation : cette dernière est en effet à l'origine de la construction d'une grande partie des portes, meubles et étagères des parcs de Sutton.



Atelier vu de l'intérieur



Entrepôt

**Back office**  
(photos prises dans différents parcs de Sutton Trust)

S'il existe un certain nombre de « points de rencontre » entre les *caretakers* et les locataires, ils sont plutôt informels, se situant principalement aux abords des entrepôts, lors des interventions chez les habitants ou durant les déplacements sur le terrain.

Quant à leur logement, les *caretakers* ne le considèrent en aucun cas comme une extension de leur lieu de travail et il semble ne présenter qu'une fonction de logement ; toute intrusion de locataire au cœur de ce « sanctuaire » est déplacée et perçue comme une « invasion » par les *caretakers* employés par Peabody comme par les réparateurs de Sutton<sup>18</sup>.

### 3.3. Occupation et appropriation de l'espace « loge »

Les espaces de travail des différents employés des *Housing Associations* observées ne sont jamais rattachés à leurs espaces de vie. Qu'il s'agisse des bureaux ou des ateliers, ces espaces sont avant tout des lieux de travail comparables à ceux de n'importe quelle autre profession s'exerçant hors du domicile de l'intéressé. Leur personnalisation est limitée par deux facteurs : la taille réduite des infrastructures par rapport au nombre d'occupants empêche une appropriation personnelle de l'espace (commun plus que privé) et un turn-over du personnel plus marqué qu'en France au niveau de la culture anglo-saxonne du travail. L'appropriation des locaux se limite donc à quelques objets personnels sur les bureaux (cf. photos) et à une organisation, un rangement particulier des outils (parfois achetés sur des fonds personnels). Notons que certaines agences diffusent la radio, créant une ambiance sonore inaudible depuis le sas.

En conclusion, le terme de « loge » s'avère impropre tant pour désigner les *estate offices* que les entrepôts mis à la disposition des *caretakers* et des agents de maintenance ou réparateurs. Si l'on devait formuler une définition de ces infrastructures, en s'appuyant sur le modèle français, il serait plus juste de considérer cet espace comme une hybridation entre la loge du concierge et l'agence du bailleur, réunissant à la fois la fonction du second et la proximité - par rapport aux locataires - du premier.

18. C'est d'ailleurs la cause la plus souvent évoquée pour expliquer le refus des réparateurs de prendre un logement sur leur lieu de travail.

#### 4. L'insertion sociale et professionnelle des gardiens-concierges

Il est difficile d'évaluer dans quelle mesure les différentes activités observées sur les parcs de Sutton Trust constituent une opportunité d'insertion dans la société anglaise ; il est également délicat de déterminer la place que ces emplois occupent dans la carrière professionnelle des différents individus. Nous nous contenterons donc de mettre en avant les différents indices que nous avons pu relever, concernant l'insertion des populations étrangères par l'intermédiaire des métiers de conciergerie, avant de nous intéresser de façon plus approfondie aux personnes travaillant sur le parc de Peabody Trust.

Tout d'abord, à deux exceptions près, tous les intervenants rencontrés sur le terrain sont des ressortissants du Royaume-Uni (qu'il s'agisse des membres des équipes de management ou des techniciens). Seuls un chef manager d'origine camerounaise et un *caretaker* originaire des Philippines dérogent à cette règle.

Puis, les hommes détenant l'intégralité des postes techniques, les seules femmes présentes appartiennent aux équipes de management dans lesquelles elles officient en qualité d'assistantes. Sur cinq parcs visités, quatre emploient une femme à ce poste. Dans tous les cas, la personne a moins de 30 ans. Seul le parc de Dalgarno emploie une femme au poste de manager en chef.

En ce qui concerne le parcours professionnel des différents intervenants, les managers en chef sont dans le Trust depuis plus de 5 ans, le reste de l'équipe de management étant relativement plus jeune, voire en début de carrière professionnelle. Il est difficile de dire à quel point ils comptent faire carrière au sein du Trust car ils ont la possibilité de changer d'orientation professionnelle, ou de changer d'employeur, tout en restant dans le même secteur d'activité. Aucun cas de « transfuge » (personne en provenance d'une autre *Housing Association*) n'a cependant été noté au sein du personnel présent.

Pour les techniciens, il semblerait qu'il y ait un relatif *turn-over*, mouvement pouvant être lié aux salaires - malgré certaines compensations comme la possibilité d'acquérir un logement au sein du Trust, avec un loyer préférentiel.

Le cas du parc de Dalgarno Gardens (Peabody) a été plus instructif pour deux raisons : d'une part, un séjour plus long nous a permis une investigation plus approfondie de la biographie des individus et d'autre part, les situations rencontrées sur ce terrain présentaient une diversité plus marquée<sup>19</sup>. L'équipe est constituée d'une manager en chef (5 ans d'ancienneté sur le parc, travaillant précédemment dans un autre parc de Peabody), une assistante manager (en contrat à durée déterminée de remplacement), une gardienne pour le *sheltered housing* et trois *caretakers*<sup>20</sup> (le plus ancien, originaire des Philippines, est présent depuis 10 ans sur le parc et compte 20 ans d'ancienneté chez Peabody ; le second, plus jeune, est présent sur le parc depuis 2 ans). Enfin, une femme de ménage venant deux fois par semaine et un jardinier qui passe deux fois par mois.

Le premier point notable est la présence de femmes aux deux postes de management, y compris à la direction. Le second point est la présence d'un non-national au poste de *caretaker*. Si l'on s'intéresse d'ailleurs à ces derniers, on peut retracer leur carrière professionnelle et extrapoler sur leur devenir (ou du moins considérer leurs souhaits). Le plus âgé (une

19. Il faut aussi conserver à l'esprit que les tâches effectuées par les employés de Peabody sont différentes de celles de Sutton.

20. L'un d'eux était en congés pendant toute la période de notre recherche.

quarantaine d'années) dispose de plusieurs diplômes - notamment de chauffagiste - reconnus et validés en Grande-Bretagne, mais ne constituant pas l'essentiel de son activité professionnelle<sup>21</sup>. Il est marié et a un enfant mais sa famille réside au nord de Londres alors que lui vit dans un logement de fonction du lotissement. Il est intéressant à noter qu'il met l'accent, dans son travail, sur la qualité des relations avec les locataires alors qu'il a parfois des divergences de point de vue avec ses supérieurs hiérarchiques. Il ne semble pas avoir d'ambition quant à son évolution professionnelle, il semblerait même plutôt prêt à changer d'employeur pour conserver un travail équivalent. Le second *caretaker*, d'une dizaine d'années son cadet, est un national ayant une expérience professionnelle dans le BTP et qui a voyagé, notamment en Inde. Pour lui, c'est l'aspect technique et varié du travail qui est intéressant, les relations avec les locataires/voisins venant au second plan. Il est marié et vit avec sa femme dans le lotissement où il travaille. Contrairement au premier *caretaker*, il dit s'ennuyer de la routine des tâches qui lui sont proposées et il cherche à évoluer au sein de Peabody, notamment en participant à un travail d'enquête pour le compte du siège.

On se situe donc ici dans une position où la personne étrangère au Royaume-Uni, par naissance, se trouve dans une situation de préservation de son statut. A l'opposé, le national (plus jeune également) cherche à changer de statut pour en acquérir un meilleur, comportant si possible moins de relations avec les locataires.

21. Une des différences avec les normes du travail françaises est qu'il est possible en Grande-Bretagne d'avoir plusieurs emplois. C'est le cas ici puisque, au moins une fois par an, cette personne participe à un chantier dans le cadre d'une autre convention de travail, avec un autre employeur.

## 5. Les tâches des gardiens-concierges

L'équipe de management (composée de 3 à 5 personnes chez Sutton et de 2 personnes chez Peabody) est principalement chargée des tâches administratives (gestion des logements, relations avec les locataires) et financières (collecte des loyers, gestion du parc immobilier). L'équipe de réparation chez Sutton (3 à 7 personnes) s'occupe uniquement de la maintenance des logements et parfois, elle peut être mobilisée pour des réfections sur une plus grande échelle, en concurrence avec des entreprises extérieures. De leur côté, si les *caretakers* de Peabody participent principalement à des tâches de maintenance/réparation (excepté pour les réfections, laissées à des équipes spécialisées internes ou à des contractuels), ils ont aussi des tâches de nettoyage à prendre en charge, et plus particulièrement celles d'extérieur. A côté de ces deux corps professionnels principaux, il peut exister une équipe restreinte de nettoyeurs (*cleaners*) d'1 ou 2 personnes venant ponctuellement et un gardien (*warden*) qui a la charge du *sheltered housing* au sein duquel il a un rôle d'entretien/nettoyage des locaux et d'assistant sanitaire auprès des locataires. Pour plus de clarté, nous pouvons résumer cette division des tâches sous la forme d'un tableau (cf. page suivante).

Tous les employés de Sutton (à l'exception des équipes de nettoyeurs qui sont des entreprises contractuelles) travaillent selon des horaires de bureau, du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h. En dehors de ces horaires, interviennent des entreprises contractuelles. Chez Peabody, ces horaires sont ceux de l'équipe de management, les *caretakers* ont des horaires différents puisqu'ils travaillent de 8h30 à 13h (avec une pause de 20 minutes à 10h) et de

	Peabody	Sutton
Petites réparations	Caretakers	Equipes de réparation
Grosses réparations / travaux	Equipes spécialisées / contractuels	Equipes de réparation / contractuels
Entretien des communs (intérieur)	Femmes de ménage (2 fois par semaine)	Contractuels (2 fois par semaine)
Entretien des communs (extérieur)	Caretakers / jardiniers contractuels (2 fois par mois)	Contractuels
Médiation	Caretakers / équipes de management	Equipes de management (2)
Surveillance	Caretakers / vidéosurveillance (1)	Police / vidéosurveillance (1) (2)
Gestion des impayés	Bureau de recouvrement / équipes de management / caretakers	Equipes de management (2)

1 En cours d'installation

2 Même si elles n'apparaissent pas, on peut supposer que les équipes de réparation jouent ici un rôle informel.

14h à 16h15 du lundi au vendredi. Enfin, un système de rotation oblige un *caretaker* à être de garde la nuit et le week-end (pour les urgences) durant une semaine (du jeudi au jeudi) avec, en compensation, le vendredi chômé et une prime sur le salaire. Le *caretaker* de garde effectue son travail hebdomadaire normalement, se concentrant plus particulièrement sur les activités de maintenance plutôt que de nettoyage, mais il peut être joint par téléphone portable de jour comme de nuit, samedi et dimanche compris. Pour savoir quel *caretaker* est de garde, il suffit de se reporter à un tableau, fixé à proximité des logements ou des ateliers/entrepôts.

De même, en l'absence de loge proprement dite et pour pouvoir être joint, le *caretaker* de garde conserve en permanence un téléphone portable dont le numéro est indiqué sur les panneaux sus-cités (cf. photo). Il a la charge de répondre aux sollicitations téléphoniques, émanant plus souvent de l'agence et de la manager en chef que des locataires.

Si les tâches des équipes techniques de Sutton se limitent à de la maintenance sur le parc immobilier, les *caretakers* de Peabody doivent faire face à une plus grande variété de tâches (Bronner & Stébé, *op. cit.*) se rapprochant plus de celles des gardiens-concierges français.

A l'instar de leurs collègues français des ESH (Entreprise Sociale pour l'Habitat) (*ibid.*), les *caretakers* remplissent quatre grandes fonctions :

- l'entretien des espaces communs,
- la surveillance et la maintenance des installations du parc,
- les relations avec le bailleur,
- la gestion des problèmes sociaux.

Si les fonctions sont les mêmes, leur contenu diffère de celui de leurs homologues français.

### 5.1. Les tâches d'entretien

Elles ne s'entendent pas comme de simples activités de nettoyage ; elles peuvent être découpées en trois catégories distinctes, par ordre d'importance.

1) La plus importante consiste à réaliser des réparations chez les locataires (plomberie, menuiserie, électricité, etc.). Cette activité répond à une procédure formalisée dans laquelle le locataire doit signaler les travaux à effectuer à l'équipe de management ; celle-ci délivre alors un bon de réparation au *caretaker*, notifiant le numéro d'appartement et la description des travaux à réaliser ; le *caretaker* se charge alors de vérifier s'il peut faire la réparation lui-même ou



s'il est nécessaire de faire appel à une entreprise extérieure, après quoi il remet à l'équipe de management le bon sur lequel il note son nom, la nature et la date de la réparation<sup>22</sup>. Le problème réside dans le fait que la majeure partie (plus de 60 %) des réparations ne suit pas cette procédure. Elles sont directement réglées entre le locataire et le *caretaker*<sup>23</sup>, d'où une absence de trace dans les archives pouvant être sujet de controverse entre les *caretakers* et leurs employeurs : ces derniers expliquant que, s'ils se réfèrent aux moyens de calcul dont ils disposent, les *caretakers* dans leur majorité, ne sont pas rentables - on pourrait donc se passer d'eux. Il est cependant difficile de tenir une réelle comptabilité du nombre de réparations/interventions faite par les *caretakers* chez les locataires car, aux interventions de réparation « formalisées et informelles », s'ajoutent celles faites en dehors de leurs heures de travail, à titre particulier, gratuitement ou non<sup>24</sup> (installation de machine à laver, peinture, prêt d'outils, etc.). Si ces activités sortent du strict cadre professionnel, elles leur permettent de se rapprocher des locataires, et donc d'améliorer leur statut (notamment sur le plan de la reconnaissance). Mais en même temps, ce rapprochement avec les locataires peut créer une distance avec leurs employeurs<sup>25</sup>.

2) La seconde activité d'entretien est la gestion des ordures et le nettoyage des conduits. Les éboueurs font deux collectes par semaine - ici le mardi et le jeudi - et un service d'encombrants passe sur demande. Les jours de collecte, les *caretakers* commencent leur journée en sortant les containers de leurs emplacements - pour permettre aux éboueurs de les traiter - et ils curent les conduits d'évacuation. En raison des passages peu fréquents des éboueurs, les *caretakers* sont parfois occupés à collecter les déchets durant une grande partie de la journée. Les encombrants sont stockés dans des entrepôts improvisés, mais les réfrigérateurs posent un réel problème, du fait de la législation sur les produits dangereux (en l'occurrence, le fréon). Un service municipal les enlève gratuitement, mais seuls les particuliers peuvent y faire appel ; or, de nombreux locataires se contentent de déposer les réfrigérateurs en bas des immeubles sans faire de démarche, laissant les administrateurs des parcs se débrouiller avec ce volumineux problème. « On ne peut pas demander aux autorités locales de venir récupérer 20 frigos en prétendant en être le propriétaire. Alors on essaye de trouver des combines avec des locataires qu'on connaît bien pour qu'ils téléphonent et qu'ils disent qu'ils ont un frigo à faire enlever », nous confie le plus jeune des *caretakers* du parc de Dalgarno Gardens.

22. Le décompte des travaux effectués par chaque *caretaker* sert aussi à calculer son salaire.

23. Cette remarque semble pouvoir aussi s'appliquer, hypothétiquement, aux équipes de réparation employées par Sutton, puisque la question de la productivité a été évoquée par le responsable de la gestion de la maintenance au siège du Trust de Sutton lors de notre entretien.

24. Cette pratique semble être également tolérée par les employeurs qui y voient un moyen pour les *caretakers* d'arrondir leurs fins de mois.

25. Nous reviendrons sur cet aspect, très proche de ce qui a été décrit par Hervé Marchal (1ère partie, chap.5) sur les gardiens français, dans le chapitre ayant trait à la médiation.

3) La troisième catégorie d'activité est l'entretien des espaces communs extérieurs : chaque jour, un des *caretakers* fait le tour du parc pour nettoyer le sol (enlever les papiers et les feuilles mortes) et effacer les (rares) graffitis sur les murs.

## 5.2. Surveillance et maintenance des installations du parc

Les tâches de surveillance et de maintenance des installations tendent à se recouvrir en partie. Ce sont bien souvent les *caretakers* qui font les réparations : ils remplacent les ampoules défectueuses dans les communs, relèvent et résolvent les problèmes techniques rencontrés sur le matériel électronique (les minuteries de l'éclairage), signalent à l'équipe de gestion les dégradations sur lesquelles ils ne peuvent intervenir et gèrent les clés électroniques qui permettent l'accès aux bâtiments<sup>26</sup>. Certaines installations sont cependant hors de leurs compétences comme les installations électriques lourdes (les lampadaires par exemple) et les caméras de vidéosurveillance placées par les autorités locales.

26. Chaque entrée peut être ouverte par une clé à code électronique ; le code étant différent pour chacune. Les clés peuvent être reprogrammées par les *caretakers* si elles sont défectueuses ou en cas de déménagement d'un locataire.

27. Bien que ces derniers demandent quasi-systématiquement aux locataires de s'adresser à l'équipe de gestion.

## 5.3. Relations avec le bailleur

La présence du bailleur sur la majorité des parcs - par l'intermédiaire de l'*estate office* (l'agence) - limite le *caretaker* à un rôle d'intermédiaire occasionnel entre l'équipe de gestion et les locataires. Néanmoins, la proximité existant entre les *caretakers*<sup>27</sup> et les locataires favorise un règlement direct des problèmes, sans passer par l'agence. Cette dernière intervenant pour gérer des questions plus importantes (impayés, relogements, etc.), des réparations ou des interventions ponctuelles auprès de voisins trop bruyants, etc. En fait, on peut dire que le locataire a la possibilité de s'adresser soit à un *caretaker* soit à l'équipe de gestion, selon ses affinités.

## 5.4. Gestion des problèmes sociaux

Cette fonction est surtout présentée par les *caretakers* comme une volonté de « socialiser » les locataires<sup>28</sup>, afin de développer une relative courtoisie entre ces derniers et les personnes travaillant sur le parc et entre les locataires eux-mêmes ; il s'agit en quelque sorte d'une « pacification » du territoire. Les *caretakers* ont également une fonction de gardiennage : ils surveillent les personnes circulant dans la résidence<sup>29</sup>, dans une optique de prévention, voire de répression - même si ce dernier rôle est volontairement délaissé par les *caretakers* pour se démarquer de ce que l'on pourrait qualifier de « sale boulot » (Hugues, 1996) dans leur profession. De par leur présence et leur connaissance des personnes qui circulent, les *caretakers* jouent un rôle dissuasif. Pour reprendre les termes d'Alvin Wade (Bronner & Stébé *op. cit.*) : ils sont « *Les yeux et les oreilles. Ils savent ce qui se passe dans les immeubles. Ils peuvent nous aider à surveiller [...] S'il y a des problèmes sur la propriété, ils savent qui en est la cause.* ». Dans le même temps, en raison de leur liaison avec les services sociaux - un assistant social passe de temps en temps - ils sont informés des problèmes rencontrés par certains locataires et peuvent agir en conséquence. Lors de notre passage, nous avons pu voir les *caretakers* aux prises avec une locataire souffrant de troubles psychiatriques reconnus, persuadée que l'IRA (*Irish Revolutionary Army*) plaçait des bombes dans son appartement et empoisonnait la nourriture du supermarché

28. Nous évoquerons plus amplement cet aspect dans le paragraphe sur la médiation.

29. Cette fonction est peu mise en avant car, pour les *caretakers*, elle constitue la partie la plus incongrue de leur travail. De ce fait, s'ils effectuent cette tâche, c'est de la façon la plus sommaire possible. Ils évitent autant que possible de « fliquer » les individus.

local. Conscients des risques que cette personne représentait pour elle-même et la communauté, les *caretakers* ont été amenés à demander l'intervention des services spécialisés.

A propos de leur rôle de surveillance, les *caretakers* possèdent également les clés des aires de jeux qu'ils doivent ouvrir le matin à 8h00 et fermer à 18h00. A cette occasion, ils font preuve de plus ou moins de souplesse : fermant plus tard en été et pendant les périodes de vacances, par exemple.

Le rôle de soutien des projets locaux, notamment associatifs, qui est parfois dévolu aux gardiens français (*ibid.*), est absent des fonctions des *caretakers*, et ceci pour plusieurs raisons . Tout d'abord parce que la culture associative en Angleterre est différente de celle de la France - plus riche et ancienne (Documentation Française 2000) - et ensuite parce que les associations de locataires, et leur implication dans la vie du Trust, sont institutionnalisées - chaque parc possédant son association (avec un local) et ses propres moyens de communication.

## 6. Les gardiens-concierges et la médiation sociale

La fonction de médiation, entre les locataires et les bailleurs mais aussi entre les locataires, constitue une part importante du travail des *Housing Associations*. En raison de la suppression des travailleurs sociaux publics, elles se doivent d'assurer un succédané de travail social (Stephens, Burns, Mac Kay, 2002) qui passe par des activités de médiation. Médiation - en relation avec l'implication des *Housing Associations* relayant le rôle joué historiquement par les travailleurs sociaux - qui tient cependant une place particulière car elle est définie par les lois relatives à l'information des locataires et par les standards liés à l'amélioration du cadre de vie. De plus, les politiques de la ville insistent actuellement sur la nécessité d'une reconstruction de ce que nous appellerions le « lien social » à l'échelle du quartier. La médiation dans les *Housing Associations* est donc devenue une obligation qui s'étend à différents niveaux de relation : la médiation entre locataires, avec les services du bailleur ou avec des services extérieurs au Trust. Il n'existe cependant pas réellement de poste de « médiateur » au sein des Trusts, ceux-ci préférant communiquer par l'intermédiaire de dépliants - destinés à informer les locataires sur la quasi-totalité des cas de figures qu'ils peuvent rencontrer - ou s'en remettre aux compétences sociales des équipes de terrain - équipes n'ayant aucune formation particulière dans les domaines sociaux ou médicaux.

1) L'équipe de gestion remplit une partie de ces fonctions de médiation en se tenant à l'écoute des locataires : ceux-ci peuvent joindre durant les heures de bureau, un membre de l'équipe soit en se déplaçant à l'office, soit par téléphone. C'est généralement le manager en chef ou son assistant qui reçoit les locataires et tente de régler les problèmes de sa compétence ou les dirige vers d'autres interlocuteurs - services sociaux, médicaux ou communaux par exemple. Il est demandé aux *Housing Associations* de mettre en œuvre des moyens pour gérer les conflits entre locataires, de façon aussi directe que possible, c'est-à-dire en impliquant les différentes personnes concernées et en trouvant, aussi souvent que possible, par la concertation, une solution efficace et économique. Si le manager ne peut pas régler lui-même le

problème, ou s'il en est la cause, il est possible d'engager différentes procédures à un niveau supérieur en s'adressant à certaines commissions spécifiques du Trust ou de mobiliser d'autres acteurs privilégiés comme les forces de police, les associations, ou les pouvoirs publics locaux.

2) Dans le même temps, les politiques publiques cherchent à promouvoir les actions des locataires, notamment par le biais des associations de quartier. Ces associations recueillent une aide des Trusts qui peuvent ponctuellement leur fournir des locaux - pour des réunions ou l'organisation de fêtes de quartier - ou plus régulièrement - pour une crèche - et peuvent également mettre du mobilier ou du personnel à leur disposition - mobiliser l'équipe technique pour des projets de parc d'enfants ou de création d'un espace associatif. Leur rôle précis est difficile à cerner ; et si en théorie, ces associations sont censées jouer un rôle actif dans la vie des *Housing Associations*, un ancien président rencontré sur le terrain nous a fait part de sa déception de les voir se borner à un rôle consultatif et du manque patent d'initiative, d'implication et de motivation des locataires au sein de l'association.

3) Enfin, il existe un troisième cas de figure : lorsque le Trust est amené à pallier le déficit de personnel des services publics. Depuis la fin des années 1970, on assiste à une forte réduction de personnel de l'action sanitaire et sociale (éducateurs sociaux, assistants sociaux, personnel soignant, etc.) et de la prévention/régulation de la criminalité (services de police). Dans ce cadre, couplé à celui de la législation répressive en matière de criminalité - le fameux programme « *tolérance zéro* » - les *Housing Associations* sont tenues de mettre en place des services d'assistance aux personnes, soit par la création de services spécifiques, soit par le développement de partenariat avec des prestataires compétents - le plus souvent issus du milieu associatif. Certaines *Housing Associations*, à l'instar de Peabody Trust, vont même jusqu'à créer des logements spécifiques pour les *key workers* (infirmières, enseignants, agents de police, travailleurs sociaux, etc.) afin d'endiguer la disparition hors de Londres de certains professionnels qui ne peuvent supporter le coût du logement et préfèrent habiter, voire exercer, en banlieue ou dans une autre commune. Cette situation crée un risque de diminution conséquente des effectifs sur Londres, mais aussi un éloignement supplémentaire entre ces professions et la communauté qu'elles sont censées assister.

Au regard des deux Trusts visités, on a bien deux modes de médiation différents : d'un côté, Sutton utilise beaucoup de documentation, et il est toujours possible de joindre par téléphone un membre de l'équipe ou une entreprise - pour les travaux urgents en dehors des horaires de bureau ; de l'autre Peabody compte surtout sur la présence de personnel (*caretakers* et administrateurs) placé directement sur le terrain ou pouvant être joint rapidement par téléphone.

Sutton n'employant pas de *caretaker* mais des équipes de maintenance assurant seulement une fonction technique, les membres les plus « exposés » sont donc les personnes travaillant à l'agence<sup>30</sup>, et plus particulièrement le manager. Lorsque nous avons visité les lotissements de Sutton nous avons pu remarquer que cette responsabilité dépendait beaucoup de la personnalité du manager : il développera d'autant plus cet aspect de son travail qu'il s'y intéresse. A

30. On doit cependant nuancer ce propos au regard des problèmes rencontrés par le Trust pour implanter localement ses membres de la maintenance : malgré des avantages financiers sur les loyers, les réparateurs préfèrent, dans une très large majorité, ne pas résider sur leur lieu de travail. Ils justifient ce choix en évoquant le débordement des problèmes des locataires sur leur vie privée (sollicitations intempestives en dehors des heures de travail)

*contrario*, il sera libre d'abandonner la responsabilité de ces tâches à des tiers, comme les associations ou les services sociaux.

Il y a donc deux types de management que nous appellerons « management gestionnaire » et « management social », distinction qui semble aussi être présente chez Peabody.

A la différence de Sutton, Peabody prévoit que les tâches de médiation appartiennent pleinement à la fonction de *caretaker*, même si certains d'entre eux ont tendance à refuser cette responsabilité en expliquant que la proximité ainsi créée avec les locataires risque de devenir très vite difficile à gérer : le programme de formation des *caretakers* ne possède pas - ou peu - de cours de psychologie. En outre, le fait de vivre parmi les locataires oblige à prendre une certaine distance pour préserver de bonnes relations de voisinage, un cadre de vie et de travail agréable. Cette position ambiguë oblige les *caretakers* à se construire une identité de façade, située à la frontière entre le « bon voisin » - insistant sur l'exemplarité du comportement à tenir en matière de politesse et de respect d'autrui - et le « professionnel ». Les *caretakers* semblent en fait agir en permettant l'épanouissement d'un certain respect mutuel. Ceci apparaît lorsque l'on compare deux populations distinctes : les personnes ayant déjà vécu sur un parc où officiait un *caretaker* et celles provenant d'un logement où ce système était absent. Dans le premier cas, la population semble plus communicante - du moins à l'égard du *caretaker* - comme habituée à un ensemble de coutumes et de rituels sociaux ; dans le second cas, les individus font preuve d'une méfiance, à l'encontre du *caretaker*, caractérisée notamment par une certaine indifférence. Ces derniers seraient également plus enclins à dégrader le parc, pas nécessairement de façon délibérée mais plutôt par négligence. Alors que les premiers ont directement recours au *caretaker*, les seconds se réfèrent à l'agence plutôt qu'aux « simples exécutants » que sont les *caretakers*.

Les *caretakers* marquent aussi une différence, notamment entre les parents et les enfants : les nouvelles générations seraient, selon eux, beaucoup moins respectueuses que leurs aînés. Les *caretakers* tendent donc à se créer des représentations de locataires en fonction de certains critères qui peuvent être partagés - admis par la majorité des personnes, comme les différences de comportement liées aux générations - ou individualisés - liés le plus souvent à leur connaissance personnelle des individus et au partage de certaines valeurs ou principes avec ces derniers.

La place particulière des *caretakers* - entre les locataires et l'agence - peut être la cause de tensions, de jeux de positionnements conflictuels : à l'instar de leurs homologues gardiens d'immeuble en France, les *caretakers* ont développé un certain type de discours sur le décalage entre la réalité vécue sur le terrain et la façon dont elle est perçue par les personnes travaillant dans l'agence ou au siège du Trust : « *Ils ne comprennent pas* », « *Ils ne savent pas* », reviennent parfois dans leurs discours, notamment lorsqu'ils parlent avec les locataires. Mais on doit cependant apporter une nuance avec le cas français : ces discours ne sont pas généralisables puisque l'éloignement entre les *caretakers* et le management des parcs n'est pas le même qu'en France, le gardien français étant, autant que possible, rattaché physiquement au parc. De plus, les contacts entre les *caretakers* et le manager sont au minimum quotidiens, puisqu'ils passent tous les jours pour chercher et rapporter les formulaires de réparation. Il n'en reste pas moins vrai

31. Les *caretakers* vivent dans le parc dont ils ont la charge, alors que l'équipe de management vit en dehors et n'y est présente que durant l'ouverture des bureaux

32. Il existe même de rares cas de promotion qui ont amené d'anciens *caretakers* à travailler au siège de Peabody, dans des fonctions d'encadrement ou de direction.

33. A l'instar de chez Sutton, on doit également considérer que la personnalité du manager en chef et la qualité des relations qu'il entretient avec ses subordonnés joue ici un rôle décisif.

que la différence de point de vue et de conditions de vie<sup>31</sup> fait que les *caretakers* se sentent plus proches des locataires que des managers. Cette proximité - souhaitée dans une certaine mesure par les *caretakers* - explique d'ailleurs les problèmes liés au « court-circuitage » de l'agence dans la majeure partie des travaux des *caretakers*.

Quoiqu'il en soit, on ne peut pas parler de « mauvaises relations » entre les *caretakers* et le personnel du management, et ce pour plusieurs raisons : ils sont considérés par ces derniers comme des membres à part entière du personnel<sup>32</sup>, ils sont des interlocuteurs directs et - contrairement à la France - l'agence ne leur est pas inaccessible, ils peuvent parfaitement entrer dans les bureaux interdits au public. De même s'adressent-ils au manager sans déférence marquée<sup>33</sup>. Cette démarche pour le personnel de maintenance employé par Sutton semble surtout dépendre de la personnalité du manager : si, dans certains cas, on constate une réelle communication entre le personnel administratif et celui de la maintenance, il ne semble pas possible de généraliser, les différences statutaires restant très présentes. On peut donc supposer, en guise de conclusion, que les relations entre les personnels techniques et administratifs dans les *Housing Associations* sont moins distantes qu'en France et qu'elles connaissent une certaine variation en fonction de la personnalité des managers et de la négociation statutaire qui en découle.

## 7. Les processus de professionnalisation

En voie de disparition depuis la Seconde Guerre Mondiale, les professions liées à la conciergerie ont bien failli cesser d'exister dans les années 1970 et 1980. Elles n'ont fait leur réapparition que depuis le milieu des années 1990 avec la montée progressive des incivilités et la dégradation physique des logements sociaux. Face à ces problèmes, l'idée de disposer de personnel sur le terrain est considérée comme une réponse adéquate. De plus, l'efficacité reconnue des concierges en activité, pour faire face à ces problèmes, a entraîné la multiplication des expériences oscillant entre un pôle traditionnel de maintenance et un nouveau pôle sécuritaire. De ces expérimentations sont nés différents types de « gardien-concierge ».

Il est difficile d'évaluer s'il y a réellement constitution d'une profession-type de gardien-concierge en Angleterre, du fait de l'absence de consensus relevant de cette profession. Le recours, selon des critères propres à chaque bailleur, à tel ou tel type de salarié ou de contractuel, implique des intervenants si différents qu'il est presque impossible de trouver des points communs à tous les métiers mobilisés, outre leur secteur d'activité. Il existe cependant des tentatives de formalisation professionnelle, en liaison avec les politiques publiques. Ainsi, depuis le milieu des années 1990<sup>34</sup>, on assiste à un développement du pôle sécuritaire, avec la mise en avant des fonctions et métiers de gardiennage, entraînant une polyvalence accrue des agents sur le terrain, y compris au niveau technique et social (Baker 2000).

S'il est difficile de mesurer l'impact de cette orientation sur la composition de la main d'œuvre des *Housing Associations* (nombre d'embauches, statuts, etc.), on ne peut nier celui

34. Des commissions d'experts ont commencé à publier sur le thème de la dégradation des « voisinages » à partir de 1998.

qu'elle a eu sur leur professionnalisation. On peut cependant s'interroger sur le rapport de causalité ; l'apparition d'une réflexion sur les métiers liés à la maintenance des parcs de logements sociaux étant également le résultat de la transformation de ces métiers.

En 1999, un ensemble d'experts issus des différents services intéressés, va fixer de nouvelles normes « professionnelles », un modèle professionnel comme le définit Alexandre Mathieu-Fritz (Bronner & Stébé, *op. cit.*), sorte d'hybridation entre le concierge traditionnel et l'ilotier, et qui va déboucher sur deux nouvelles « professions » : celle de *Neighborhood warden* - principalement axée sur la lutte contre l'incivilité et la protection des biens et des personnes, et celle de *Super Caretaker*<sup>35</sup>.

Le contexte historico-économique particulier de l'Angleterre entraîne l'absence d'uniformité dans l'intitulé des professions utilisé par les bailleurs sociaux. Cela signifie particulièrement qu'il n'existe pas de filière de formation professionnelle précise et encore moins d'organisme représentatif de ces professions. S'il y a bien un diplôme officiel de concierge en Angleterre, chaque entreprise est libre de l'utiliser ou non, voire de créer sa propre formation. Peabody Trust possède d'ailleurs son propre programme de formation<sup>36</sup> qui s'applique obligatoirement aux nouveaux venus et de façon volontaire et bonifiante (5% d'augmentation de salaire) pour les anciens employés. Dans le but de valoriser cette formation et de la faire reconnaître, Peabody a activement participé au projet *Caretaking Plus*. Elle n'est cependant pas une norme formelle, mais plutôt un ensemble de recommandations sur les professions de *caretaker* et *super caretaker*.

Si l'on établit une rapide comparaison entre la théorie sur les différentes professions liées à la conciergerie en Angleterre et la réalité telle qu'il nous a été permis de l'observer, on note immanquablement des écarts. Le plus important est le fait que les *caretakers* et les réparateurs rencontrés ne se considèrent pas comme des gardiens (*wardens*), mais principalement comme du personnel technique avec, pour les employés de Peabody, la particularité de vivre sur leur lieu de travail. Lorsqu'on les interroge, ces derniers expriment leur forte réticence à « surveiller » leurs voisins, activité mal vécue et dont la hiérarchie les dispense bien volontiers tant que les interventions sont faites et qu'il n'y a pas de problème sur le parc<sup>37</sup>. Les *caretakers* - notamment ceux en place depuis un certain temps - ne semblent pas très enclins à jouer le rôle de policier-judas auprès de la communauté, bien que cela fasse partie de leurs fonctions. S'ils investissent cet espace, c'est de manière détournée, en tissant des liens avec la communauté - tant pour prévenir, dissuader que pour se faire respecter et faire reconnaître leur travail - et en étant simplement présents sur le terrain<sup>38</sup>.

Sur le parc de Dalgarno Gardens, l'installation en cours d'un système de vidéo-surveillance relève de la décision et de la compétence des pouvoirs publics. De même, les parcs de Sutton se contentent de travailler en partenariat avec la police locale, exception faite d'un parc qui, en plus de ce partenariat, s'est doté de son propre système de vidéosurveillance. La relative dégradation des conditions de sécurité durant la dernière décennie (qu'elle soit réelle ou fantasmée) a donc été gérée de façon différente dans les deux Trusts : quand Peabody a transformé les fonctions de son personnel en lui adjoignant un rôle de surveillance, Sutton a

35. Il s'agit de leur donner des responsabilités supplémentaires, notamment en matière de gestion des parcs.

36. Le *Multi-skills training* permet de donner une formation équivalente à chaque *caretaker*. La formation se fait en alternance et comprend différents domaines, principalement techniques.

37. Comme en France, seuls certains quartiers sont sensibles - ou perçus comme tels - mais la majorité ne pose pas de réels problèmes en matière de sécurité. Sur l'ensemble des parcs étudiés, aucun ne peut recevoir le sobriquet anglo-saxon de *Warzone* (littéralement, « zone de conflit ») parfois équivalent à ce que nous appelons avec pudeur une « zone de non-droit ».

38. La règle chez Peabody prévoit l'emploi d'un *caretaker* par tranche de 120 logements dans un ensemble résidentiel.

préférée développer des partenariats avec les services publics locaux, en demandant par exemple à la police d'effectuer des rondes sur ses parcs. Le seul point commun a été l'implantation de digicodes sur les portes des bâtiments, au début des années 1990 chez Peabody, et plus récemment chez Sutton.

Cet exemple montre bien toute la difficulté à définir un ensemble de référentiels communs aux divers intervenants sur le terrain. Il est donc, à *fortiori* difficile de parler d'une profession - dans l'acception de la sociologie des professions - de gardien-concierge ou de *caretaker*. Il faut cependant rappeler que la profession de concierge (toutes formes confondues) connaît une réintroduction récente dans le paysage professionnel des logements sociaux, et qu'elle est encore en mutation.

## **Annexe : tableaux comparatifs** (voir pages qui suivent)

« Loges et gardiens du secteur public (France, Italie, Grande-Bretagne) »

Jean-Marc Stébé, Maria Basile, Xavier Engels, Hervé Marchal

Tableaux (Italie) :

1. le contexte du logement social et du métier de gardien-concierger
2. la loge du gardien-concierger

Tableaux (Italie) :

3. les taches du gardien-concierge

4. L'espace social du gardien-concierge

Tableaux (Angleterre) :

1. le contexte du logement social et du métier de gardien-concierge
2. la loge du gardien-concierge

Tableaux (Angleterre) :

3. Les taches du gardien-concierge

4. L'espace social du gardien-concierge

Tableaux (France) :

1. le contexte du logement social et du métier de gardien-concierge
2. la loge du gardien-concierge

Tableaux (France) :

3. les taches du gardien-concierge

4. l'espace social du gardien-concierge

# Bibliographie

## **Actualités HLM**

(1993), cahier n° 16.

(1995), n° 558.

**Baker T.** (2000), *Caretaking Plus Guide, Research into enhanced caretaking to deliver responsive housing maintenance and management*, PEP Publications.

**Boltanski L., Thévenot L.** (1991), *De la justification. Les économies de la grandeur*. Gallimard, Paris.

**Briant (de) V., Palau Y.** (1999), *La médiation. Définitions, pratiques et perspectives*, Nathan, Paris.

**British Crime Survey**, finding 145, [www.homeoffice.gov.uk](http://www.homeoffice.gov.uk), *Antisocial Behaviour and Disorder*.

**Bronner G., Stébé J.-M., Ellena L., Marchal H.** (2001), *Le Gardien-concierge à l'épreuve de la médiation*, Rapport final, LASTES/FNSAHLM, Université Nancy 2, ronéo.

## **Bronner G., Stébé J.-M.**

(2001-a), *De la concierge au digicode, du gardien au médiateur Approche socio-ethnographique d'un métier en mutation*, Rapport international, LASTES/FNSAHLM, Université Nancy 2, ronéo.

(2001-b), « Les gardiens-concierges : d'un métier à une profession », *Espaces et Sociétés*, n° 105-106, pp. 211-228.

**Chamborédon J.C., Lemaire M.** (1970), « Proximité spatiale et distance sociale. Les grands ensembles et leur peuplement », *Revue française de sociologie*, n° XI, pp.3-33.

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

**De Caro M.** (2000), *I quartieri dell'(altra) città. Un secolo di architettura milanese nei progetti*, IACP-ALER. Electa, Milan.

**Final report of Policy Action Team 6** (2000), *National strategy of neighbourhood Renewal : Neighbourhood Wardens*, rapport ministériel, Londres.

## **Goffman E.**

(1973), *La mise en scène de la vie quotidienne, t. 1 : La présentation de soi*. Minuit, Paris.

(1975), *Stigmata. Les usages sociaux des handicaps*, Minuit, Paris.

(1988), *Les moments et leurs hommes*. Textes recueillis et présentés par Y. Winkin. Seuil/Minuit, Paris.

## **Guerieri V.**

(2000-a), *L'altra città. Quasi un secolo di edilizia residenziale pubblica a Milano e Provincia*, Confronti servizi editoriali, Rivolta d'Adda (CR).

(2000-b), *Nasce l'ALER. Progetti e fatti concreti*, Confronti servizi editoriali, Rivolta d'Adda (CR).

## **Guide de la vie associative dans le monde**

(2000), La Documentation française.

**HLM Aujourd'hui** (1995), n° 38.

**Housing management manual for supported housing** (2001), National Housing Federation.

**Hughes E.** (1996), *Le regard sociologique*. Textes réunis par J.-M. Chapoulie, EHESS, Paris.

**Jeannot G.** (1997), « Peut-on faire de l'usager un client ? Retour sur l'exemple britannique, in Quelle modernisation des services publics ? » *Les usagers au cœur des réformes*, La Découverte, Paris, pp. 287-307.

**Joseph I., Jeannot G.** (Eds.) (1995), *Métiers du public. Les compétences de l'agent et l'espace de l'usager*, CNRS Editions, Paris.

**Laé J.-F., Murard N.** (1985), *L'argent des pauvres. La vie quotidienne en cité de transit*, Seuil, Paris.

**Landlord and tenant** (1998), *A practical guide for social landlords*, National Housing Federation.

**Maintenance and the law** (1996), A guide for independent social landlords, National Housing Federation.

**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, pp. 29-35.

**Marchal H., Stébé J.-M.** (2003), « Les gardiens du logement social : des médiateurs ? », in *Urbanisme*, n°328, pp.17-21.

**Mead G.-H.** (1962), *L'esprit, le soi et la société*, PUF, Paris.

**Montjardet D.** (1999), « Réinventer la police urbaine », *Annales de la recherche urbaine*, n°83-84, pp. 15-22.

**Pinson D.** (1989), *Voyage au bout de la ville. Histoire, décors et gens de la ZUP*, ACL-CROCUS, Saint-Sébastien.

**Pozzo A.-M., Gizzi V., Di Angelo Antonio C.** (eds) (2001), *50 anni di abitazioni sociali FEDERCA-SA-ANLACAP*. Rome: Edizioni Edilizia Popolare.

**Reid B.** (1995), « Interorganisational networks in the delivery of local housing services », *Housing Studies*, vol. 10.

**Report of Policy Action Team 8** (2000), National strategy of neighborhood Renewal : Anti-social behaviour, rapport ministériel, Londres.

**Roché S.** (2002), Tolérance zéro ? Incivilités et insécurité, Odile Jacob, Paris.

**Rosanwallon P.** (1981), *La crise de l'Etat-providence*, Seuil, Paris.

**Simmel G.** (1990), « Métropoles et mentalités » (1903), in Grafmeyer, Y., Joseph, I., *L'école de Chicago. Naissance de l'écologie urbaine*. Aubier, Paris, pp. 61-77.

**Sitbon E.** (1997), « La mise en concurrence obligatoire des services locaux au Royaume-Uni », in *Ve journées IFRESI* 20,21 mars 1997 volume 3 : *Services publics aux personnes : métiers, performances, territoires*, IFRESI, pp. 206-213.

**Stébé J.-M.** (1999), *La crise des banlieues*, PUF, Paris.

**Stébé J.M., Bronner G.**, (2000), « Figure et métamorphoses des concierges ». *Annales de la recherche urbaine*, n° 88, pp. 95-104.

**Stephens M., Burns N., Mac Kay L.** (2002) *Social market or safety net ? British social rented housing in european context*, Joseph Rowntree Foundation, The Policy Press.

**Strauss A.** (1992), *La trame de la négociation. Sociologie qualitative et interactionniste*, L'Harmattan, Paris.

**UNFOHLM** (1993), Référentiel des métiers de gardien. *Actualités HLM*, n°16.

## Table des sigles

**AFPOLS** (Association pour la Formation du Personnel des Organismes de Logement Social)

**ALER** (Azienda Lombarda Edilizia Residenziale) et **ARTE, ATC, ATER** sont les nouvelles appellations des instituts pour le logement social.

**CCT** (Compulsory Competitive Tendering)

**CEFLU** (Centre d'Etude, de Recherche, de Documentation et de Formation pour L'Urbanisme)

**ESH** (Entreprise Sociale pour l'Habitat)

**FEDERCASA** (Fédération nationale des instituts de logement social)

**HBM** (Habitation à Bon Marché)

**HLM** (Habitation à Loyer Modéré)

**IACP** (Istituto Autonomo Case Popolari), Institut autonome du logement social, littéralement des « maisons populaires »

**INA** (Institut National d'Assurance)

**NHF** (National Housing Federation)

**OP** (Office Public)

**PEGUSUS** (PEabody, GUinness, Sutton, Solon)

**SAHLM** (Société Anonyme d'Habitat à Loyer Modéré), aujourd'hui appelée ESH.

**UNFOHLM** (Union Nationale des Fédérations d'Organismes HLM)

## Définitions

*Citizen Charter* : charte des citoyens.

*Custode* : équivalent italien du terme « gardien », plus utilisé par l'ALER.

*Estate* : propriété, parc immobilier

*Frontline worker* : personnel de terrain.

*Housing Association* : association de bailleurs privés de logements sociaux.

*Portiere* : dénomination du poste de concierge selon le contrat national italien. Se rapproche du mot portier, utilisé, entre autres, dans l'hôtellerie.

*Portinaio* : équivalent italien du terme « concierge », avec connotation négative.

*Sheltered home* : local des gardiens, situé dans le bâtiment dont ils ont la charge.

*Sheltered housing* : bâtiment spécifiquement réservé aux personnes âgées.

*Social landlord* : recouvre l'ensemble des bailleurs sociaux publics ou privés.

*Warden* : gardien.

*Workshop* : atelier de l'équipe de maintenance.

## Conclusion : Concierges et gardiens, une présence dans la ville

Roselyne de Villanova

Une abondante littérature en France nous a laissé, de la figure du concierge parisien, une image précise, homme ou femme plus souvent, assise devant la porte de la loge ou jetant un coup d'œil derrière le rideau, présence tout à la fois protectrice et intrusive. Or, les changements intervenus dans le statut de cet emploi et les tâches ont totalement modifié le rapport des gardiens à l'espace dont ils ont la charge. Depuis les années quatre-vingt dix, en France, l'emploi de gardiens augmente à nouveau après une chute continue depuis 1945, surtout dans les ensembles résidentiels d'une certaine taille. Tandis que, dans d'autres pays, il diminue et redéfinit plusieurs modèles nouveaux pour certains types de résidences. A Barcelone, le nouveau modèle de gardien sert les immeubles des classes moyennes et ceux de standing élevé, tandis que l'emploi disparaît dans les immeubles populaires. Bref, tous ces facteurs nous renvoient une interrogation : le gardien-concierge est-il vraiment encore nécessaire ? A quoi correspond-il et de quoi est faite cette présence dans la ville aujourd'hui ?

La loge est devenue une particularité française qu'elle soit encore composée d'un espace professionnel et d'un espace privé, séparés ou non. Elle reste un lieu d'accueil pour les habitants tandis que, comme nous l'avons vu, en Angleterre, il y a tout au plus un cagibi, une remise à outils où est rangé le matériel du gardien qui circule et habite un logement de fonction ailleurs ; en Espagne, les immeubles récents prévoient, dans un vaste hall meublé, un comptoir, le gardien habitant un appartement ailleurs également. Les uns circulent avec leur téléphone portable, les autres sont postés, et tous sont présents sur les lieux de manière différente soit dans leurs horaires définis par le contrat de travail soit au-delà.

## 1. La loge française, lieu d'une présence continue

1 .La situation entre 90 et 97 s'améliore, avec une diminution des logements d'une pièce, augmentation des 2 et 3 pièces.

En France, la manière dont les gardiens occupent la loge, lieu de travail et lieu de vie familiale<sup>1</sup> crée des continuités ou des discontinuités, des séquences différentes, entre la présence de service, l'astreinte de nuit, la présence privée, pour l'immeuble ou l'ensemble résidentiel. En effet, celle qui laisse sa porte ouverte même les fins de semaine, ou qui répond à un appel en dehors de ses heures de travail, instaure une continuité par rapport aux horaires de travail. Tel autre tiendra au contraire à les faire respecter absolument fermant sa porte, tirant le rideau et ne répondant plus lorsqu'il n'est pas en service. Certains tiennent à marquer la séparation entre l'espace-temps privé/professionnel car sinon ils ne sont jamais chez eux, disent-ils, tandis que d'autres n'en sentent pas le besoin. Dans tous les cas, la matérialisation de la frontière n'est pas efficiente sans le marquage simultané par des attitudes correspondantes. Curieusement, ceux qui n'ont pas de loge séparative sont rares à ressentir l'empiètement sur leur vie privée. La frontière est-elle une question de marquage symbolique d'abord ?

Ana, malgré la petitesse de la loge reçoit ses enfants et petits enfants pour le repas dominical.

*« Je ne suis pas stressée parce que je suis quand même chez moi, je me sens chez moi. »*

Bien qu'elle considère qu'elle doit ouvrir la porte si quelqu'un sonne en dehors de ses heures car elle est dans la relation de réciprocité (voir sous-chapitre sur les relations), elle parle à plusieurs reprises de la gentillesse des habitants et du fait qu'elle les connaît maintenant :

*« Avant j'avais peur, j'étais tout le temps stressée, maintenant, je me trouve même pas gardienne, je me trouve en famille ici, ah oui, ici c'est ça. »*

Cela tient dans une relation de confiance, d'arrangement réciproque sur les horaires, de serviabilité telle qu'elle ne s'en tient pas à son contrat strict, ce qui lui rapporte des avantages en retour.

Esmeralda, elle aussi gardienne d'une petite co-propriété depuis de nombreuses années, se sent dans une même relation de confiance et de proximité. A la question : « Quand vous êtes en congé vous fermez la porte ? », elle répond :

*« Ah là pas du tout, jamais.  
- Vous vous sentez quand même chez vous ? - Ah je me sens chez moi. Je ne peux pas vivre fermée. Voyez la porte elle est ouverte. Je ferme les rideaux et les portières seulement quand je me couche à 9h30, 10h [...] Ben comme vous dites quand on invite quelqu'un c'est là que je sens beaucoup qu'il me manque ma maison. Parce que là-bas j'ai un beau petit salon, c'est pas énorme, mais c'est un beau petit salon, une bonne cuisine que je peux faire à ma façon quoi, et ici non. Ici bon il y a ma famille parce qu'elle connaît tout ça, mais si quelqu'un vient du dehors, j'ai horreur de le recevoir à manger quoi. Mais quand c'est quelqu'un de la famille ou les voisins... C'est comme elles disent, j'ai plus pire que toi et c'est vrai ils ont une petite pièce et une petite cuisine que ça c'est mon petit coin en bas quoi. » [la pièce sombre puis un escalier qui descend au sous-sol où a été aménagé dans ce qui appartenait à la cave, la cuisine, une petite chambre et une salle de bains]*

Veronica ne ressent pas de gêne pour sa vie privée, à habiter dans une loge.

*« Quelquefois quelqu'un sonne, je lui dis entrez et il répond : ah non je ne rentre pas c'est chez vous. Pourtant moi ça ne me gêne pas. »*

On pourra comprendre cela de plusieurs manières. C'est une intimité partagée avec les habitants du fait d'une proximité affective, plusieurs d'entre elles sont arrivées très jeunes dans la loge, d'autres y sont depuis longtemps et on pu construire des relations personnalisées avec les habitants. S'occuper de tout ce qui concerne le quotidien le plus privé des habitants induit également de la proximité. Esmeralda dit : « *Je vis avec eux* ». Elle connaît leurs horaires, leurs allées et venues, ils lui téléphonent avant de rentrer de voyage pour qu'elle prépare leur retour... La gestion de l'immeuble peut se prolonger dans la gestion « d'une maison » en ce sens qu'elle va du collectif au familial et vice-versa sans véritable frontière. Car il est clair que la petite copropriété en ce sens emploie le gardien aussi comme un intendant familial à son propre compte. Il y a donc une sorte d'espace continu dont la gardienne a la charge et la maîtrise. L'entretien et le ménage, la surveillance des allées et venues, les informations qu'elle dispense, les remplacements de vacances qu'elle organise, les réponses aux petits accidents de la vie des uns ou des autres, aux pannes et dysfonctionnements la rendent indispensable, l'identifient à l'espace de l'immeuble et la territorialisent de telle manière que l'oubli du coin logement a sa raison d'être. Une telle identification spatiale mais aussi l'entente avec les habitants fait qu'elle n'a pas la sensation d'intrusion quand on sonne à la porte car la loge appartient à un espace plus vaste qu'elle commande et qu'elle a fortement investi. Dans beaucoup d'immeubles, la place pour ce rôle existe, et peut être prise, cela dépend alors de la personnalité de la gardienne. La tolérance pour l'inconfort et l'absence de véritable espace privé séparé, comme le degré d'investissement dépendent de la bonne entente avec les habitants, et ensuite avec le gérant ou le syndic et le président du conseil syndical. Enfin, l'adaptation à l'espace dépend pour partie des expériences vécues, notamment de l'inexistence de l'individualisation de l'espace domestique dans les cultures rurales. Cette individualisation étant récente, urbaine, associée au confort d'un logement souvent onéreux, elle est plus rarement connue par les interviewés. La situation change quand on se trouve face à de nouvelles générations et celles-là, quand elles cherchent une loge, se préoccupent plus de son confort. C'est ce qui ressort du récit de Maria T. employée pour un ensemble de la RIVP.

Paula gardienne de trois immeubles qui se succèdent parallèlement à la rue, séparés par deux cours, a été très difficile à interviewer, n'a pas réservé le temps suffisant pour l'entretien. Elle court d'un point du quartier à un autre pour distribuer le courrier qu'il faut monter à pied dans les trois immeubles, faire le ménage des escaliers, faire des heures de ménage dans les appartements des immeubles voisins, faire les courses de telle personne âgée, le repas de tel autre, sortir les poubelles d'un immeuble un peu plus loin où elle remplace la gardienne qui est malade. Elle dit cependant que, quand elle n'a pas de travail, elle reste dans la loge. Elle occupe un espace de 15m<sup>2</sup> avec son mari où ils dorment sur un canapé-lit qu'ils déplient chaque soir. Ils ont acheté un appartement de 60m<sup>2</sup> dans l'un des immeubles sur cour où dorment les 4 enfants et la belle-mère. Elle fait les repas pour toute la famille dans la petite cuisine de la loge pour ne pas monter les étages de l'appartement. Ils mangent ici tous, sauf le fils qui vit avec une copine :

*« J'ouvre la table d'un côté et de l'autre. Si vous voulez avant dans l'appartement j'étais mieux, mais la vie est comme elle est, c'est comme ça ». [depuis que sa belle-mère est veuve elle vit avec eux]. Elle dit : « dans la loge je me trouve chez moi. Ah si, si. Seulement vous savez avec une loge on est tout le temps embêté ; Il y en a un qui vient, puis un autre, c'est le métier quoi. C'est comme ça. Sinon le dimanche je ne suis pas dérangée mais même si je l'étais, s'il y avait quelque chose, le dimanche je suis là, il n'y a pas de problème. Ça ne me gêne pas, je ne suis pas exigeante quoi. Ils sont pas exigeants non plus avec moi.*

*Même la nuit, je dis à des gens âgés, s'ils ont quelque chose, moi je m'en fous. Ils peuvent me téléphoner, je ne suis pas contre. »*

Elle dit que son mari travaille à l'extérieur toute la journée et qu'il n'est là que le dimanche. Elle et sa famille sont présentes à la fois dans la loge et dans l'immeuble. Quant à l'immeuble de Katia, elle a laissé la loge sans confort minimal à son beau-frère, elle a acheté un appartement qu'elle occupe dans l'immeuble voisin ; son fils architecte pour cette copropriété et quelques autres dans le voisinage, a aménagé un studio dans deux chambres de service au dernier étage. Il semble être lui-même le vrai gardien de l'immeuble, à la fois de son bon fonctionnement, de son bon état, car il dirige les travaux de rénovation et se montre vigilant, surveillant toutes les allées et venues à partir de ce qui est son lieu de travail et son habitation. Mais Katia reste toujours la gardienne en titre. Elle fait le ménage chez les habitants de l'immeuble, et le ménage de l'immeuble lui-même. La loge n'a pas été mise aux normes de confort mais un arrangement s'est fait entre les copropriétaires et sa famille.

Conceição, célibataire, âgée de 30 ans, appartient à une autre génération, celle des enfants de l'immigration et dit qu'elle ne fait ce travail que temporairement. Elle est relativement bien logée mais n'a pas de bureau séparatif ( voir description supra, les gardiens bricoleurs). Elle est employée à mi-temps dans un immeuble de copropriétaires qu'elle trouve très gentils.

*« Une fois, un dimanche après-midi j'étais là tranquille avec quelqu'un, c'est vrai que les gens ont tendance à sonner à la porte pour un petit problème et c'est tout de suite la gardienne quoi.... Frapper à la porte pour chercher le courrier. C'est vrai qu'au départ je leur ai dit du moment que je suis là, ça me dérange pas, mais c'est vrai qu'il y a des moments où on aimerait bien....c'est mal tombé quoi. J'étais tranquille avec quelqu'un et puis on frappe à la porte, c'est un peu embêtant. C'est sûr que quand j'étais dans mon studio je n'avais pas ces problèmes-là. C'est ça les inconvénients de la loge parce que les gens quand ils ont un problème, c'est tout à la gardienne. Ma tante c'est pareil. Je sais pas si elle vous l'a dit ou pas mais je sais qu'il y a un certain temps, un dimanche quelqu'un est venu frapper et puis c'était même pas grave... le courrier aurait pu attendre lundi matin... mais il n'y a pas vraiment de problèmes. En fait, on ne me dérange pas beaucoup franchement. Ils ne me demandent pas grand'chose... Mais je peux avoir des amis, ils viennent et tous ça. C'est agréable, ça se passe bien et mes amis ont à peu près le même âge, on n'est plus des fous, des gamins qui font un peu n'importe quoi. On est quand même sages, donc ça se passe bien. Les gens de l'immeuble m'ont même dit : ils sont gentils, ils sont polis, ils disent bonjour et tout quand ils croisent les gens. On m'a dit ça, voilà. Et puis nous quand on a envie de faire plus la fête, on risque de faire un plus de bruit, ben à ce moment-là je préfère aller chez eux, comme ça les gens de l'immeuble sont pas dérangés et ils n'auront rien à me dire ».*

Dans le privé, les gardiens ne s'attachent pas de façon rigide à leurs horaires, ceux-ci ne constituent pas une coupure véritable dans le temps et l'espace puisqu'il sont prêts à répondre en cas de nécessité et d'ouvrir la porte de la loge même la nuit. Cette disponibilité, même si elle varie selon les personnalités, crée une continuité de présence à laquelle s'ajoute la souplesse des horaires pour répondre quotidiennement aux imprévus. Ainsi, il faut souvent recevoir des livreurs pour des habitants, des techniciens pour l'immeuble, pendant les heures de pose. Certains d'entre eux ne ferment pas la porte de la loge les week-end. La plupart des interviewés disent qu'ils n'hésitent pas à dépanner un résident la nuit s'il est appelé, même si le contrat n'inclut pas d'astreinte de nuit. Ils ne défendent pas jalousement leurs horaires ni leur espace privé à la différence du secteur public. Ils précisent que les habitants n'abusent pas d'eux, et si certains cherchent à les prendre pour « leur bonne à tout faire », ils savent y remédier. Ils n'hésitent pas à se retrouver en famille dans la loge même exigue en fin de semaine. Les gardiens du secteur public ont, en revanche, un discours différent au point que certains d'entre eux craignent même de faire leurs courses dans le quartier risquant d'y rencontrer des locataires. Ils souhaitent posséder une résidence ailleurs pour échapper à ce qu'ils vivent

comme leur métier 24 h sur 24. Ils tiennent au respect de leurs horaires et à la séparation de leur espace d'habitation de la loge proprement dite ou même du site sur lequel ils travaillent. Cela concerne les gardiens du secteur public en France comme ceux de Londres, ou de Milan.

Le fait donc d'habiter sur place, d'y faire des repas familiaux en fin de semaine et de rester disponible en cas de nécessité créent une présence continue ressentie positivement par les habitants. Lorsque les gardiens des copropriétés sont en plus, eux-mêmes, propriétaires d'une chambre ou d'un appartement dans l'immeuble, c'est fréquemment le cas, cette continuité de présence et la proximité en sont encore accentuées.

La continuité spatiale associée à la continuité créée par les tâches et l'entretien quotidien fait de la gardienne (ou du gardien moins fréquent dans l'enquête) la maîtresse du lieu ; elle en connaît tous les recoins, de l'immeuble aux appartements d'autant qu'elle garde (sans y être obligée) les clés des résidents, arrose les fleurs, fait un tour de surveillance régulier lors de leurs longues absences, ou accompagne le releveur EDF pendant qu'ils dorment encore. La gestion et l'entretien de la vie quotidienne crée une proximité avec les habitants, en même temps qu'elle peut donner un certain pouvoir, celui d'être indispensable. C'est en même temps une continuité entre le dedans(appartements) et le dehors (espaces communs). Pour un certain nombre d'entre elles, la loge est incluse dans cet espace continu. C'est ce qui nous a permis de comprendre pourquoi on pouvait se sentir chez soi lorsqu'on n'avait pas de loge séparative pour dissocier le lieu d'accueil professionnel du lieu d'habitation. Il n'y a pas de sentiment d'intrusion ni de sentiment de sollicitation permanente et pesante pour ceux qui ont de bonnes relations avec les habitants parce qu'ils se sentent comme « une famille ». Bien entendu, cette métaphore familiale n'apparaît que dans les immeubles de petite taille. De cette façon, le travail de service auquel est associée une multitude de petits services annexes, ponctuels ou réguliers rémunérés s'inscrit dans une relation décrite plus haut qui déborde largement celle du rapport employeur/employé et qui déborde la signification purement fonctionnelle ou instrumentale du rôle. Pour plusieurs des gardiennes, le ménage dans tel appartement, ou la montée du courrier occasionne des conversations autour d'un petit café matinal où la copropriétaire peut raconter ses soucis :

*« Des fois quand je mets le courrier : entrez, entrez boire un petit café avec un petit gâteau, venez... ils se sentent peut-être mieux avec moi [qu'avec leur famille] parce qu'ils parlent de beaucoup de choses, qu'est-ce que je connais comme choses ; c'est incroyable ce qui se passe avec les enfants, les petits enfants, la mère, le père. Des fois je dis : ah qu'est-ce que vous voulez ça va s'arranger. Moi, je mets de l'eau sur le feu quoi. - Vous voulez dire vous calmez le jeu ? - Oui voilà, ah ils sont contents, après ils me disent merci. Pourtant c'était aussi quand j'étais jeune. Ils me disent des fois - parce que moi je réfléchis beaucoup, je pense beaucoup à ma vie, aux enfants - qu'ils ne savent pas à qui parler. »*

Il faut bien voir que la prise en charge personnalisée du quotidien intime des habitants permet et peut favoriser, dans le contexte d'aujourd'hui où la réglementation du travail codifie l'emploi de service, du lien social, fait circuler de l'affect, de la reconnaissance réciproque à la différence du paternalisme d'antan.

Le cas d'Oslo éclaire, par ce qu'il se passe en l'absence de gardien, le caractère indicible et précieux d'une telle relation. Les emplois domestiques y étant dévalorisés en même temps que souvent trop coûteux, les copropriétaires essaient alors de se répartir le travail du gardien

supprimé sans y parvenir, car cela engendre des conflits. Par ailleurs, ce sont des entreprises de service qui répondent à des tâches éclatées dans leurs spécialisation mais aussi leurs horaires (les entreprises de nuit et de jour). Le rôle du gardien montre, à la différence, que son activité déborde continuellement des tâches techniques et programmées et qu'elle évite les ruptures de temps pour répondre aux tâches imprévues. Il semble donc qu'en l'absence de gardien, parce que celui-ci est socialement déconsidéré tant il est instrumentalisé, un pan important de prise en charge du quotidien collectif n'est pas assuré et pénalise les bonnes relations dans l'immeuble. Quand Rosa affirme « *moi j'aime mon ménage, j'ai toujours aimé ça* » et qu'elle déclare aimer rendre service, comme plusieurs autres interviewées, il faut rapporter ces déclarations à la manière dont elle exerce son travail : les responsabilités qui lui sont données et qui la valorisent, la liberté dans ses horaires et son organisation qu'elle apprécie, les initiatives qu'elle peut prendre et qui préservent de la répétition et du sentiment d'être contrôlé. Autant de choses qui font qu'elle accepte un salaire trop bas et une loge-logement à l'ancienne, sombre, agrandie grâce à l'empiètement sur la cave.

Il n'y a pas alors de sentiment d'envahissement de la vie privée, de sentiment que dans la loge on ne peut pas être chez soi. L'identification au travail qui est forte, rejoint l'identification à l'espace du travail. Cette identification à l'espace du travail se retrouve chez les gardiens du secteur public qui, eux cependant, défendent leur appartement, leur espace-temps privé et ses frontières. Ici, la gardienne régit son territoire, l'immeuble avec la loge comme espace privé et public appartient à ce qu'elle appelle une famille qui l'inclut et qu'elle gouverne.

## **2. De la loge au voisinage : pôle et territoire du gardien - concierge**

La réglementation du travail dans ce secteur ayant élevé de façon remarquable le coût de l'emploi, les mi-temps de gardiennage sont fréquents, de telle manière que l'on peut avoir plusieurs immeubles en charge. Dans les petites co-propriétés, les salaires restent bas comparés au secteur public, mais la charge de travail y est moindre aussi et les gardiens et gardiennes effectuent une multitude de petites tâches dans le voisinage pour arrondir leur salaire.

### **2.1. Les changements dans l'emploi et l'aire d'exercice du gardien-concierge**

Face à l'élévation du coût, un certain nombre de gestionnaires et copropriétaires ont choisi des entreprises de nettoyage. A la place du gardien, ce sont des entreprises qui interviennent chacune sur une tâche précise : un technicien pour débloquer l'ascenseur ou une porte électronique, du personnel de ménage pour le nettoyage. En même temps de multiples interstices apparaissent dans cette division du travail spécialisé. Le facteur repart avec le paquet parce que l'habitant est absent... Le chauffage collectif est en panne et il faut attendre le déplacement d'une entreprise. Le confort moderne entraîne des tâches d'entretien plus nombreuses pour chaque immeuble créant une dépendance aux services spécialisés et de nouvelles tâches de coordination, d'appel de ces services et de leur réception. Ces changements font émerger un autre rôle pour le gardien. L'accueil des techniciens doit être assuré et les

petits dépannages peuvent souvent être effectués par les gardiens quand il y en a. La gardienne qui fait le ménage dans l'ensemble résidentiel dont elle a la charge ne joue pas le même rôle de surveillance des espaces extérieurs et des espaces communs que l'entreprise qui passe rapidement, ne connaît personne et n'est connue de personne. Beaucoup de petits immeubles en co-propriété ou locatifs ont ainsi préféré avoir une gardienne à mi-temps partagée avec un immeuble contigu plutôt que de supprimer cette fonction.

Par ailleurs, les employés à mi-temps et même à temps plein dans le privé utilisent leurs plages horaires libres pour effectuer des petits travaux de proximité qui complètent leur salaire calculé dans le secteur privé sur la base du SMIC : chercher un enfant à l'école tous les jours en attendant le retour des parents, faire des heures de ménage dans un appartement, faire les courses d'une personne âgée, apporter la soupe à celui qui a perdu son autonomie dans l'immeuble voisin, promener le chien d'un autre résident, sortir les poubelles d'un immeuble voisin où une gardienne est partie en vacances... réparer un tuyau qui fuit... Autant de tâches qui conduisent le gardien ou la gardienne à sortir de la loge et de l'immeuble pour répondre à des besoins ponctuels ou réguliers dans le voisinage, tant au niveau de l'entretien des immeubles (la sortie des poubelles), qu'au niveau des services aux particuliers.

Parallèlement à ces sorties continues dans l'environnement proche, un bon nombre de gardiennes exercent une activité dans la loge, telle que nourrice, couturière. C'est l'occasion d'une circulation de personnes extérieures, qui font de la loge un pôle de services aussi ; celui-ci est encore plus fort chez les gardiennes qui jouent un rôle d'informatrice privilégiée, pour recevoir les demandes et offres de personnel de services, d'emploi de gardienne dans le voisinage, et même répondre à des personnes en quête d'un appartement à louer ou à vendre. Plusieurs des interviewées sont ainsi appelées au téléphone, ou visitées et font fonctionner un véritable réseau qui passe par la sociabilité de proximité. Carolina Leite (1999) considère que les gardiennes d'immeubles sont de véritables « catalyseurs d'information et de sociabilité », qu'elles articulent l'espace domestique et l'espace urbain. Elles investissent des savoir-faire issus de la tradition orale où l'écoute et le dialogue deviennent des compétences même s'ils ne sont pas reconnus comme tels. Pour elles, il s'agit d'un rôle actif qui les valorisent.

La présence de la gardienne s'observe ici au premier niveau d'une aire de voisinage. Son périmètre d'activité et de déplacements ou d'allées et venues qu'elle suscite, déborde largement la loge et l'immeuble vers le voisinage. C'est en quelque sorte une animation de proximité qu'elle suscite créant des contacts entre offrants et demandeurs, devenant un pôle de services où se produisent les rencontres. Esmeralda, lors du premier entretien, avait sa petite loge pleine de monde : une enfant d'une autre gardienne faisait ses devoirs avec sa fille, une gardienne lui apportait un sac rempli de provisions, une autre venait lui donner rendez-vous pour un déplacement qu'elles allaient faire ensemble...

C'est à partir de la loge que se diffuse dans l'espace proche cette présence à travers tout un système de relations fonctionnelles et affectives, une multiplicité d'activités, d'initiatives symboliquement gratifiantes et valorisantes. Leur position de personne indispensable est à l'opposé de celle des gardiens qui veulent se protéger de la sollicitation permanente des

habitants. Ici, on se trouve face à ce que Michel Vovelle appelle des intermédiaires culturels - qu'on pourrait appeler sociaux peut-être - du fait qu'ils créent de la relation et des interdépendances dans la traversée des hiérarchies sociales. Cette gestion de l'information et des échanges de services s'exercent effectivement dans une circulation principalement de la parole, tandis que la qualité de l'écoute y est indispensable pour entendre les confidences des résidents et en retour pouvoir s'appuyer sur eux. Si le modèle a changé au fil du temps, c'est aussi dans cet aspect qui fait du caractère bien connu de « la pipelette » un modèle sans doute disparu. C'est plutôt le degré d'implication plus ou moins personnel dans le métier et la souplesse dans l'effectuation des horaires obligatoires, qui donne l'échelle de variation du modèle actuel entre le secteur privé et le secteur public.

## 2.2. La loge, une position et un poste stratégique

*« Une bonne gardienne est tenue au secret professionnel pareil que le prêtre. Bien sûr, on se doit d'écouter et rien dire. Avoir la gentillesse, être serviable. Bien sûr, quand on est intelligent, on sait très bien qu'une gardienne sait beaucoup de choses, des fois plus qu'on devait, mais on n'a rien à demander. Parfois, on se trouve là tout simplement. C'est vrai des fois, j'évite de parler. »*

L'histoire a montré comment la réalité de la polarisation et de la concentration d'un certain niveau d'information a été convoitée et exploitée par différents pouvoirs<sup>2</sup>.

Le signe le plus manifeste est semble-t-il, le rôle tenu dans les dénonciations ou au contraire dans la cache des Juifs sous l'Occupation allemande à Paris, comme le rôle d'indicateurs pour la police (en Italie et en Espagne sous les dictatures). Ces actes soulignent la position stratégique voire dangereuse et les enjeux d'un tel emploi. Par les informations utiles que détenaient les concierges sur la vie quotidienne des résidents, leurs allées et venues, ils pouvaient être soumis à la pression des autorités et la cache des familles juives leur faisait risquer leur vie comme aux autres<sup>3</sup>.

Des témoignages de Juifs sauvés par leur concierge qui les ont caché au moment où la police ou la Gestapo perquisitionnait leur immeuble, ont donné lieu à quelques publications récentes, tandis que le rôle d'indicateur n'apparaît, à notre connaissance, dans aucune publication. Ces récits émouvants illustrent la capacité de ces concierges, héros et héroïnes, à capter rapidement l'information de quartier comme de véritables agents de renseignement, savoir user de ces informations, les dispenser ou les dissimuler, répondre habilement aux questions de la police, connaître les cachettes et les passages pour faire fuir ceux qui étaient poursuivis. Ainsi Mme Marie (Meyers 1997)<sup>4</sup> a sonné à l'appartement d'une locataire à l'aube pour la tirer du lit prestement et la cacher avec sa fille dans un placard, venant d'apprendre que la police montait la rue et s'arrêtait dans chaque immeuble pour y prendre les familles juives. Le coiffeur juif (Grunberg, 2001)<sup>5</sup> raconte dans son journal, au jour le jour, les allées et venues de sa concierge montant les étages, en cachette des autres habitants, pour lui apporter ses repas et les nouvelles fraîches du jour, notamment celles concernant les arrestations. Elle l'avait caché dans la chambre de service où dormait sa fille. Elle savait aussi se méfier d'autres concierges du voisinage qui avaient déjà fait arrêter - par dénonciation ou seulement par obéissance aux injonctions de la police - des habitants d'immeubles voisins.

2. On ne reviendra pas sur l'emplacement de la loge à l'entrée de la résidence qui permet la surveillance des allées et venues (il en a été question plus haut) ni sur le rôle du gardien chargé de la bonne conduite des locataires pour le bailleur au 19<sup>e</sup> siècle dont tous tiennent à se démarquer.

3. « Les concierges furent sans doute alors la catégorie la plus sollicitée de la population française, sommée de renseigner les policiers, appâtées par des biens en souffrance ou implorées par des Juifs menacés. » *Etre Juif en France pendant la Seconde Guerre Mondiale*, Renée Poznanski, Hachette 1994 .

4. *Doors to Madame Marie*, Odette Meyers, Washington Press.

5. *Journal d'un coiffeur juif à Paris sous l'Occupation*, Albert Grunberg, éditions de l'atelier 2001.

Les informations que détiennent les gardiens sont convoitées. Certains gardiens du secteur public ont voulu souligner l'arme dont ils pouvaient user ainsi sur les habitants, tandis que d'autres gardiennes ont mis en évidence la compétence requise pour savoir garder secrets et confidences.

### 2.3. Le réseau communautaire ou professionnel et les leaders

Les réseaux locaux d'interconnaissance entre gardiens et gardiennes se construisent, en France, entre immigrés compatriotes ou sur l'appartenance régionale commune, c'est ainsi le cas des Portugais comme des originaires du nord de la France (région d'un recrutement important et déjà ancien). Ils s'y trouvent souvent des membres de la famille car ils constituent des filières d'accès à l'emploi d'autant plus importantes que les loges sont prisées et difficiles à trouver. Ainsi, une gardienne peut faire venir un membre de sa famille dans une loge d'un immeuble proche. Le réseau est surtout une implantation locale de relations fonctionnelles et de sociabilités discrètes que le chercheur ne peut pénétrer qu'avec beaucoup de perspicacité car la méfiance est de règle entre les gardiens eux-mêmes et ceux qui les approchent. Le gardien-concierge est en effet confronté à l'ambiguïté des conduites visant d'un côté, la maîtrise collective de ce segment du marché des services, et la constitution de filières, et de l'autre côté, la compétition entre les candidats à l'emploi. De fait, les gardiennes interviewées disent que la confiance est difficile à établir avec d'autres à cause des jalousies, des commérages, mais aussi de la compétition pour l'emploi. La concurrence est telle que les « pas de porte » pour reprendre une loge à quelqu'un qui s'en va, sont très fréquents et les enchères peuvent monter haut<sup>6</sup>. Tout un aspect fonctionnel et financier informel du réseau sert aussi aux échanges de service tel que l'on peut se faire remplacer facilement un jour pour la distribution du courrier par exemple, ou pour les vacances. Ils assurent les remplacements même ponctuels si l'un d'eux est malade, libérant les habitants d'un souci, car de ce côté-là il n'y a pas de panne. Le réseau agit en maîtrisant le marché du travail local dans les services de proximité, gérant lui-même les absences pour les employeurs.

A l'intérieur du réseau d'interconnaissance fonctionnelle, se trouve le réseau amical plus restreint, celui des personnes en qui on peut avoir confiance et qui sont amies. Pour Luisa, celui-là s'arrête aux originaires, non du Portugal, mais de la même région qu'elle, car au-delà, commencent les problèmes de commérage et de jalousie concernant souvent les signes d'ascension sociale ou d'aisance matérielle. Cette précision de Luisa sur la confiance qui permet l'entraide ou les solidarités, rejoint un grand nombre de cas de primo-migrants interviewés dans des enquêtes précédentes. Comme nous l'avons déjà écrit, le réseau prolonge des pratiques et des savoir-faire ruraux utilisés par ces familles dans leurs villages notamment pour le coup de main réciproque lors des périodes de travaux de récolte ou la sociabilité féminine issue de la tradition orale (Leite supra). Quoiqu'il en soit, les amitiés se construisent avec beaucoup de circonspection et, même ainsi, nous sont contées des déceptions importantes. Helena quant à elle, parle avec beaucoup de voisines gardiennes sans se déprendre d'un certain cynisme : « *Si j'ai des personnes, j'ai des amies, les gens disent des amies [elle se met à rire], je ne sais pas si c'en est ! Aujourd'hui il n'y a pas d'amies hein !* »

6. C'est ainsi qu'une partante va présenter quelqu'un au syndic ou au gérant en le recommandant et obtiendra de la postulante une somme conséquente si elle est embauchée. Certains syndics ou gestionnaires informés de ces pratiques refusent les recommandations, mais parfois la solution de facilité consiste à recevoir le candidat qui se présente par l'entremise d'un partant plutôt que de passer du temps à éplucher des dossiers de candidatures et à recevoir des postulants. Cela s'est même passé pour des heures de ménage.

Comment se font les connaissances ? C'est variable. L'église où officie un prêtre portugais et qui généralement fonde une association culturelle est une occasion ; ce peut être dans la rue, on se voit souvent à la porte de la loge et on se dit « bonjour ça va » puis l'on découvre ainsi qu'on parle la même langue maternelle. Ce peut être par relations familiales ou par l'école où se retrouvent les enfants.

*« Avec les mamans des enfants, on parlait beaucoup. On se rencontrait au parc un petit peu. On se disait : tiens je suis concierge à tel endroit, l'autre disait : je suis à tel endroit... oui, je connais beaucoup de monde. Tous les gens quand je passe dans la rue me disent : bonjour ça va la famille, vous voyez, j'ai beaucoup de contacts avec les gens. N'importe où. »*

Enfin ces réseaux sont entretenus par des figures dominantes comme Esmeralda par exemple. Celles-ci dépassent la relation décrite plus haut, elles ont un véritable rôle d'animation, d'information, d'influence, d'assistance et de protection auprès des autres. Elles précisent qu'elles aiment rendre service, aider. Ce sont des caractères forts qui pratiquent la solidarité et le conseil. Ces figures nous ont rappelé celle de Madame Marie ou celle du coiffeur Grunberg. Les moments de rencontre peuvent se faire de diverses façons : la rencontre ritualisée tous les jours au café du coin, ou le petit café partagé dans la loge. Cela peut prendre la forme d'un accompagnement d'une collègue compatriote pour un traitement médical lourd ou simplement pour faire les courses ensemble, ou enfin pour organiser chez l'une l'aide scolaire d'une enfant arrivée en France depuis peu. Telle autre reçoit les offres et demandes de personnel pour le ménage ou les emplois de gardienne.

## Gardiens du résidentiel à l'urbain

De tels réseaux constituent un maillage local du quartier et apportent de la présence continue alors que les rythmes de la vie urbaine moderne créent des ruptures, espaces vidés de leurs habitants, magasins et autres services fermés. Ce maillage se tisse dans les échanges permanents fonctionnels et affectifs à travers le réseau lui-même, même si l'échange peut basculer vers le commérage. Il se tisse également verticalement entre employés et employeurs parce qu'il faut des réponses quotidiennes aux petits événements imprévus qui ne tiennent pas dans la rigidité des horaires ou des frontières spatiales, ni dans l'intervention des services spécialisés. Ils ont leur efficacité transversale rapide, inscrite dans des relations de confiance auxquels les organismes spécialisés ne répondent pas aussi bien.

En Espagne et en Italie, le gardien n'habite pas sur place mais un appartement ailleurs. Qu'en est-il alors de cette présence ? Avec son bureau, sorte de comptoir dans un hall spacieux bien décoré, le gardien contribue au standing de l'immeuble jouant plutôt le rôle de portier marquant l'accès de la rue à l'espace privé résidentiel. Tandis que sont créés des surveillants de quartier. En Grande-Bretagne, la mobilité du gardien crée de la présence dans les limites du parc social dont il est chargé. Une autre catégorie a été créée pour la surveillance d'îlots où se développe la petite délinquance (à Oslo également), comme une autre encore

pour les personnes handicapées. Dans les condominiums, au Brésil et en Amérique Latine en général, au Portugal également, la présence de gardiens souligne le découpage de l'espace de la ville privatisée, ces forteresses définissant des portions d'espace sécurisés et policés qui se referment sur eux-mêmes.

En France, le gardien a toujours une loge sur place où il vit<sup>7</sup>, où il reçoit sa famille pour des repas en fin de semaine, et dans nombre de cas surtout dans le privé, il est prêt à ouvrir sa porte en dehors de ses horaires comme nous l'avons dit plus haut. Le travail à mi-temps qui fait quitter la loge plus longtemps qu'avant, déplace cette présence de l'immeuble vers le voisinage, par la multitude des petits services de proximité rémunérés, la charge d'un autre mi-temps dans l'immeuble contigu. Tout cela ajouté à la fonction du réseau décrite ci-dessus, crée de la continuité dans le temps tout en élargissant l'espace du privé au public, des espaces domestiques et des parties communes au quartier.

Ainsi donc la loge, quand elle existe encore comme en France, est le pôle d'un espace plus vaste qui territorialise le gardien-concierge dans la ville.

La présence de différents agents chargés de tel ou tel service (voirie, métro, etc.) disparu de l'espace public, facilitait un rappel permanent des règles de conduite, dans un espace qui était leur responsabilité et qu'ils pouvaient s'approprier reliant tâches fonctionnelles et morales. Aujourd'hui, on compte sur l'intériorisation des règles par tous. Or, l'actualisation verbale des règles énoncées par ceux qui travaillent et font respecter l'espace de leur activité (d'intérêt collectif ou public) a son importance et n'est sans doute pas remplaçable par des interdictions écrites. Il importe de réfléchir sur les conséquences de la dissociation des tâches de surveillance, de contrôle et d'entretien comme cela tend à être le cas dans l'espace public, les équipements, les établissements scolaires. Des agents entretiennent tandis que d'autres patrouillent et sanctionnent. Une partie de la violence urbaine exprime la détresse vis à vis d'une telle gestion de l'espace. Car les agents de service comme les activités de service qu'elles soient commerciales, de proximité ou autres, sont d'abord une présence intermédiaire, socialisatrice faisant respecter au jour le jour l'espace utilisé. Le métier de gardiens-concierges ne connaît pas encore la dissociation entre surveillance et entretien, les tâches matérielles s'exercent dans un espace que les gardiens s'approprient dans un engagement de responsabilité qui préserve de l'anomie du travail, qui les territorialisent et les légitime. La loge à la française que jouxte l'habitation y contribue. Pour cette raison, il existe une certaine implication personnelle avec néanmoins le risque que cela comporte d'un abus de pouvoir que leur confère la connaissance intime des lieux.

Les dispositifs de sécurité coûteux et sophistiqués ne peuvent se substituer à l'effet socialisateur de la présence humaine<sup>8</sup>. Cela renvoie à deux conceptions de la société urbaine qui s'opposent même si la seconde s'appuie néanmoins sur des dispositifs. Une conception de la ville européenne devrait se définir dans cette direction si elle tient à la qualité de son espace public.

7. Quelques exceptions dans le secteur public où les appartements des gardiens sont en dehors de la résidence dont ils s'occupent à cause des difficultés avec la population.

8. Voir notamment R. de Villanova, « Les mixités de l'urbain », *Arquivos do centro cultural C. Gulbenkian*, vol. XLI Lisbonne-Paris 2001 et « Novas Sociabilidades e Miscigenação Urbana », (traduction portugaise) *Cidades*, n°2 juin 2001

# Exploration bibliographique

Eliane Nicolino

## Les concierges dans l'histoire

### Ouvrages historiques généraux

**Aries Philippe, Duby Georges**, 1987, *Histoire de la vie privée*, tome 4 : De la Révolution à la Grande Guerre, Paris : Seuil.

**Franklin Alfred**, 1977, *Dictionnaire historique des arts, métiers et professions exercés dans Paris depuis le XIII<sup>e</sup> siècle*, Laffitte Reprints, Marseille.

### Les portiers et concierges au XIX<sup>e</sup> siècle et début du XX<sup>e</sup> siècle

#### Histoire, fonctions

**Deaucourt Jean-Louis**, 1992, *Premières loges : Paris et ses concierges au XIX<sup>e</sup> siècle*, Paris : Aubier, 261 p.

**Le Play Frédéric, Focillon Adolphe**, 1857, « Charpentier de Paris (Seine-France) de la corporation des compagnons du Devoir... d'après les renseignements recueillis sur les lieux en avril et mai 1856 », in *Les Ouvriers des deux mondes*, n° 1, pp. 27-68.

**Marcheix Claude**, 1965, *Petite sociologie des concierges parisiens*, Tendances, n° 33, février 1965 (Vie sociale), 23 p.

**Marcus Sharon**, 2001, « Transparence de l'appartement parisien entre 1820 et 1848 », in *La modernité avant Haussmann : formes de l'espace urbain à Paris 1801-1853*, textes réunis par Karen Bowie, Paris, Editions Recherches, pp. 396-402.

**Maxime du Camp**, 1993, *Paris, ses organes, ses fonctions et sa vie jusqu'en 1870*, Rondeau, 762 p.

#### Code, droits et devoirs

**Dangoise A.**, 1902, *Code des concierges : droits et devoirs des concierges, leur responsabilité et celle des propriétaires*, Paris : Marcel et Billard, 58 p.

**Maître Zym**, 1887, *Droits et devoirs respectifs des propriétaire, locataire et concierge*, Paris : Paul Sérin, In-16, 61 p.

**Lazard O.**, 1939, *Le statut professionnel des gens de maison et des concierges avec les lois et la jurisprudence applicables en France et à l'étranger (accidents du travail, assurances sociales, congés payés, etc.). L'étude des revendications syndicales, l'état des travaux législatifs en cours*, Paris : Imp Presses modernes, A Pedone, Gr In-8, 163 p.

**Mars Pierre**, 1936, *Le contrat de conciergerie*, Thèse de doctorat, Université de Poitiers, Faculté de droit, Paris : PUF, in-8, 170 p.

**Megret Jean**, 1943, *Le contrat de gardiennage d'immeuble de rapport, droits et obligations du concierge, sa responsabilité, responsabilité du propriétaire de son fait*, Thèse de doctorat, Faculté de droit de l'université de Paris, Paris : Jouves, In-8, 255 p.

**Rigal René**, [ca 1936], *Le guide du concierge : recueil des devoirs, obligations et droits des concierges d'après les us et coutumes de Paris, les règlements administratifs, les ordonnances de police et la jurisprudence*, 12<sup>e</sup> éd. revue et complétée, Paris : Pax, 87 p.

#### Les concierges dans la littérature

**Balzac Honoré de**, 1833, *Ferragus*, Paris.

**Kock Paul de**, 1<sup>ère</sup> éd. 1868, *Une concierge de la rue du bac*.

**Sue Eugène**, 1842-1846, *Les Mystères de Paris*.

#### Les concierges dans les écrits satiriques

*Anti-Concierge (L')*, organe officiel de la défense des locataires, 6 numéros parus entre 1881 et 1883.

**Gabriel de Lautrec**, 1925, *Manuel du parfait concierge*, Paris Baudinière, Galerie du rire, n° 10, IN-16, 127 p.

**Hodee Adolphe**, « Un mythe social parisien : la pipelette », *Bulletin folklorique d'Ile-de-France*, n° 8, oct.-déc. 1959, pp. 228-229 ; n° 5, janv.-mars 1959, pp. 134-136 ; n° 6, avril-juin 1959, pp. 172-174 ; n° 7, juil.-sept. 1959, pp. 198-201 ; n° 1, janv.-mars 1958, pp. 5-9 ; n° 2 ; avr.-juin 1958, pp. 42-43 ; n° 4, oct.-déc. 1958, pp. 110-112.

*Petits-Paris (Les)*. XI. *Paris-portière par les auteurs des « Mémoires de Bilboquet »* [Taxile Delord, Arnould Frémy et Edmond Texier], Paris : A. Taride, 1854, In-32, 92 p.

*Portiers (Les) de Paris*. *Esquisse parisienne*, Paris, 1861, In-24, 63 p.

Rousseau James, 1841, *Physiologie de la portière*, vignettes par Daumier, Paris : Aubert, Lavigne, In-24, 121 p.

## Les gardiens d'immeubles et concierges contemporains

### Concierges, itinéraires résidentiels, histoires de vie

**Cribier Françoise**, 1989, « Une génération de Parisiens à deux périodes de leur vie : itinéraires résidentiels et stratégies », *Les Annales de la recherche urbaine*, n° 41, Familles et patrimoines, pp. 42-50.

**Darcemont Suzanne**, 1982, *L'escalier de service*, Paris : Garnier fils.

**Grunberg Albert**, 2001, *Journal d'un coiffeur juif à Paris sous l'occupation*, Ed. de l'atelier.

**Hazard Marie-Jo**, 1992, *Entrée de services : employées de maison et gardiennes d'immeubles à Paris*, Paris : les éditions ouvrières, 108 p.

**Leandro Maria-Engracia**, 1995, *Au-delà des apparences. Les Portugais face à l'insertion sociale*, CIEMI/L'Harmattan, 2 vol.

**Leandro Engracia, Leite Carolina**, 1997, « Identidades femininas em contexto migratório », in *Dinâmicas multiculturais novas faces outros olhares*, vol. II, Edições do Instituto de ciências sociais da Universidade de Lisboa.

**Leite Carolina**, 1999, *Eva depois do paraíso*, Thèse de doctorat, Université de Braga, sous la direction de Karin Wall.

**Leite Carolina**, 1998, « Feminino e singular. Espaço doméstico e inserção urbana : o exemplo das porteiras portuguesas em Paris », *Sociedade e Território*, n° 25/26, pp. 129-139.

**Meyers Odette**, 1997, *Doors to Madame Marie*, Washington Press.

**Proenca Soares (Luiz Enrique)**, 1982, *Pratiques de consommation sociale : le cas des immigrés portugais à Paris*, Thèse de 3<sup>e</sup> cycle, Institut d'urbanisme, Paris XII, 274 p.

**Smith Bonnie G.**, 1987, *Le XX<sup>e</sup> siècle de Madame Lucie concierge à Paris*, traduit de l'anglais par Marie-Odile Fortier-Masek, Paris, Perrin. In-8°, 261 p. [*Confessions of a concierge : Madame Lucie's history of Twentieth century*, New-Have, London : Yale university press, 1985].

**Taboada-Leonetti Isabelle, Guillon Michèle** (collab.), 1987, *Les immigrés des beaux quartiers : la communauté espagnole dans le XV<sup>e</sup> arrondissement de Paris, cohabitation, relations interethniques et phénomènes minoritaires*, CIEMI/L'Harmattan, 210 p.

**Tissier Jeanine**, 1990, *Les mémoires d'une concierge*, Beaugency : Elvire éditions.

### Gardiens dans les HLM, rapports de recherche

**Dulong Renaud, Paperman Patricia**, 1992, *La réputation des cités HLM. Enquête sur le langage de l'insécurité*, Paris : L'Harmattan, 233 p.

**Garnier-Muller Annie, Vigneron Renée**, 1993, *L'ilotage informel des gardiens d'immeubles*, Paris, Institut des Hautes Etudes pour la Sécurité Intérieure/Travail et mobilité, 171 p.

**Lae Jean-François, Leroux Monique, Madec Annick, Makars Pierre**, 1994, *En cas d'urgence, la gardienne est dans l'escalier*, Plan urbain/GRASS, 132 p.

**Leonhardt Gilbert**, 1986, *Rapport : le métier de gardien d'immeuble*, Paris : Conseil national de l'habitat, 130 p.

**Meyzer Marcel**, 1984, *Rapport sur la fonction de gardiennage des immeubles à usage de logement*, Paris, 116 p.

**Reynaud Paul**, 1984, *Le gardien d'immeuble. Contrôle ou participation ?*, Plan construction/CREDOC, XIV-282 p.

### Gardiens et concierges : fonction, embauche, évolution

Agir contre l'insécurité, *HLM aujourd'hui*, n° 40, 1995, pp. 8-43.

**Brachet O., Lavigne J. C., Mayere A.**, 1983, *Gestion des réseaux techniques dans l'habitat*, PC/Lyon : Economie et humanisme, VI-267 p.

**Bronner Gérald, Stébé Jean-Marc**, 2001, « Les gardiens-concierges : d'un métier à une profession », *Espaces et sociétés*, n° 105-106, pp. 212-267.

**Chenu Alain**, 1990, *L'archipel des employés*, Insee.

**Deaucourt Jean-Louis**, 1990, « Une police des sentiments : les concierges et les portiers », *Romantisme*, n° 68, 2<sup>e</sup> trim., pp. 49-60.

Fin (La) des gardiens ?, *H. Revue de l'habitat social*, n° 60, févr. 1981, pp. 15-39.

*Gardiens d'immeubles en vue[s]*, Paris, Les entreprises sociales pour l'habitat, 2002, 175 p.

**Lae Jean-François**, 1996, « La main courante en HLM et l'événement », *Sociologie et société*, vol. XXVIII, n° 1, pp. 177-188.

**Lorrain Dominique, Barthélémy Jean-Roland, Liotard Martine**, 1993, *Services à l'habitat, le marché à construire*, Plan construction et architecture.

**Marchal Hervé, Stébé Jean-Marc**, 2003, « Les gardiens du logement social : des médiateurs ? », *Urbanisme*, n° 328, pp. 17-21.

**Reto Nathalie**, 2000, *Les agents de proximité HLM : enjeux sociaux et institutionnels de la construction d'une profession*, thèse de doctorat, sous la direction d'Armel Huet, Université Rennes 2, 435 p.

**Reynes Ferdinand Pierre**, *La situation du gardien d'immeubles*, Toulouse : impr. Cazarré, 27 cm, 127 f. [thèse, droit, Toulouse, 1966].

**Riche C.**, 1989, *Les chambres de bonne à Paris*, Mémoire de DESS, Magistère Aménagement, Université Paris VIII, dir. P. Merlin et A. Massot.

*Sécurité (La) de tous les jours*. Expériences, Villes et quartiers, n° 2, 1996, pp. 6-8.

**Stébé Jean-Marc, Bronner Gérald**, 2000, « Figure et métamorphoses des concierges », *Les annales de la recherche urbaine*, n° 88, pp. 95-104.

**Sudant Pierre, Stébé Jean-Marc**, 2002, *Les gardiens d'immeubles au cœur de la ville : figures, métamorphoses et représentations*, Bruxelles : De Boeck Université, 301 p.

Vers une école de gardiens, *Actualités HLM*, n° 650, 15 janv. 1999, p. 11.

Vers une école de gardiens, *HLM aujourd'hui*, n° 5, 1er trim. 1987, pp. 108-111.

**Vigneron R., Garnier-Muller A.** (collab.), 1996, « Les gardiens d'immeuble et leur rapport à l'ordre social », *Migrants formation*, n° 106, pp. 134-149.

### Sélection de presse

« Je ne peux pas continuer dans ces conditions » PHILIPPA DI SIACCA, 46 ans, concierge à Neuilly-sur-Seine, *Le Parisien*, Vivre mieux, 13 janvier 2001.

**Armand Pierre**, « Les concierges reviennent aux premières loges », *Viva*, n° 89, avr. 1995, pp. VIII-IX.

**Aubry Olivier**, « Etrences : l'euro a profité aux gardiens d'immeuble », *Le Parisien*, Mode de vie, 4 janvier 2003.

**Baverel Philippe**, « Le retour des concierges », *Le Parisien*, Vivre mieux. HLM, 14 janvier 2002.

**Béchaz André, Vallière Dominique**, « La concierge, une valeur en hausse », *L'Express Paris*, n° 1867, 17-23 avril 1987, pp. 18-25.

**Besset Jean-Paul, Krémer Pascale**, « Le nouvel attrait pour les résidences 'sécurisées' », *Le Monde*, 15 mai 1999, p. 10.

**Bonnard Jacqueline**, « Le véritable coût d'une concierge », *Le Figaro*, 29 novembre 2002.

**Breton Florence**, « Profession : gardien d'immeuble », *Le Monde*, n° 10623, 27 mars 1979, p. 44.

**Causse Bruno**, « Les loges se vident », *Le Monde*, 20 févr. 1987, p. 16.

**Cazi Emeline**, « Bailleurs cherchent gardien(ne) désespérément », *Le Parisien*, Val d'Oise, 9 mai 2003.

**Cordelier Jérôme**, « La concierge revient dans l'escalier », *Le Point*, n° 1527, 2001-12-21, p. 74.

**Doyère Josée**, « De concierges en gardiens. Etrences à la carte », *Le Monde*, 1er janv. 1990, p. 13.

**Dubac Noémie**, « Les gardiens aux premières loges », *Votre logement*, n° 48, janv.-févr. 1990, pp. 14-19.

**Fay-Peyrin J. S.**, « Le concierge est dans l'escalier », *Paris, magazine*, n° 43, déc. 1989, pp. 106-108, III, ill.

**Garin Christine**, « Gardien d'immeuble, ce 'boulot de chien sans respect' », *Le Monde*, 19 janvier 1999.

**Hérigault C.**, « Etrences : le geste qui compte », *L'Est Républicain*, 2 janv. 1998.

**Huret Marie**, « HLM : très cher gardien », *L'Express*, 27 juin 2002.

Immeubles (les) sans concierge, *Le Monde*, 18 mai 1999.

**Janneau Marie-Aline**, « Concierges. A la tienne, etrennes », *Le Petit Journal de Télérama*, n° 1824, 26 déc. 1984, pp. II-IV.

**Lebrette François**, « Loges : 2 000 concierges par an rendent leur tablier », *Figaro magazine*, n° 13 457, 5 déc. 1987, pp. 154-157.

**Mignon Sibylle**, « Immeubles. Remue-ménage dans les loges », *Le Point*, n° 139, 19 mai 1975, p. 80.

Mon gardien va craquer, *Libération*, 14 janvier 2003.

**Pichon Stéphanie**, « Les concierges se sentent mal aimés », *Le Parisien*, Vivre mieux. Société, 13 janvier 2001.

**Quéant Olivier**, « La ruche et sa reine : Madame la concierge », *Plaisir de France*, n° 157, janv.févr. 1951, pp. 17-20.

**Robert Marie-Christine**, « Un jour avec... une concierge dans son escalier », *Le Monde*, 28 nov. 1978, p. 42.

**Ségissement Thomas**, « Des puits lorrains aux loges parisiennes », *Le Parisien*, 23 déc. 1992, p. 5.

Selon vous, les concierges sont-ils encore utiles ?, *Le Parisien*, Vivre mieux, Voix Express, 13 janvier 2001.

**Serafinio Tonino**, « Michel Dumonet, 53 ans, SDF puis concierge de HLM. Il est licencié pour avoir octroyé des appartements aux démunis. Eloge... », *Libération*, 22 avril 1999.

**Simpson Marie-José**, « Premières loges. La concierge tombe dans l'escalier », *Le Nouvel Observateur*, n° 1320, 22-28 février 1990, l'Obs. de Paris, pp. XVIII et XX.

**Ulrich Claire**, « Le Parisien et sa concierge : histoire d'un couple infernal », *L'Événement du Jeudi*, n° 411, du 17 au 23 sept. 1992, pp. 36-38, 40-42, 44-46.

**Vallière Dominique**, « La concierge, une valeur en hausse », *L'Express Paris*, du 17 au 23 avr. 1987, pp. 18-25.

**Vaysse Françoise**, « Mode d'emploi logement. Concierge, espèce menacée », *Le Monde*, 26 mai 1992.

## Les loges

### Architecture, disposition de la loge

**Bauhain Claude**, 1986, *La maison bourgeoise au XIX<sup>e</sup> siècle : architecture et pratiques sociales*, SRA/CRH, 214 p.

**Bonnin Philippe**, (avec la collaboration de Marie-Antoinette Lalliat et Solenn Guével et la participation de Evelyne Desbois), mai 2003, *La loge du concierge : ethno-architecture d'un espace d'articulation*, Ministère de la Culture et de la Communication, Direction de l'architecture et du patrimoine, Mission du patrimoine ethnologique, IPRAUS.

**Céleste Patrick**, 1988, « L'apparition de l'automobile individuelle dans l'immeuble urbain d'habitation », *Les cahiers de la recherche architecturale*, n° 22 : L'immeuble, pp. 12-15.

**Eleb Monique**, 1994, *L'apprentissage du « chez-soi » : le groupe des Maisons Ouvrières, Paris, avenue Daumesnil, 1908*, Paris : Editions Parenthèses.

**Eleb-Harle Nicole, Gangneux Marie-Christine, Laisney François, Santelli Serge**, 1978, *Typologie opérationnelle de l'habitat ancien 1850-1914*, Plan construction/IERAU, 315 p.

**Guerrand Roger-Henri**, 1998, « Dans l'enfer du puits noir », in Pierre Gangnet (dir.) *Paris côté cours. La ville derrière la ville*, Picard/Pavillon de l'Arsenal, pp. 119-123.

### L'hygiène

**Drs Henry Thierry et Lucien Graux**, 1909, *L'habitation urbaine : chambre de domestique, cuisines, loges de concierges*, Paris : sn (impr. Saint-Denis H. Bouillaud), 43 p, 19 cm.