



AVERTISSEMENT

Ce document est le fruit d'un long travail approuvé par le jury de soutenance et mis à disposition de l'ensemble de la communauté universitaire élargie.

Il est soumis à la propriété intellectuelle de l'auteur. Ceci implique une obligation de citation et de référencement lors de l'utilisation de ce document.

D'autre part, toute contrefaçon, plagiat, reproduction illicite encourt une poursuite pénale.

Contact : ddoc-theses-contact@univ-lorraine.fr

LIENS

Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 122. 4

Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 335.2- L 335.10

http://www.cfcopies.com/V2/leg/leg_droi.php

<http://www.culture.gouv.fr/culture/infos-pratiques/droits/protection.htm>

Université Nancy 2
Département de sociologie
UFR Connaissance de l'homme
23, boulevard Albert 1^{er} - BP 3397
54015 NANCY Cedex



La construction de l'identité sociale et professionnelle des gardiens-concierges du secteur HLM

Thèse pour le doctorat de sociologie (nouveau régime),
soutenue par Hervé Marchal,
Sous la direction du Professeur Jean-Marc Stébé

Tome 2

Composition du jury :

Antonio Alvarenga, Professeur de sociologie, Université Nancy 2
Maurice Blanc, Professeur de sociologie, Université Marc Bloch (Strasbourg)
Yves Grafmeyer, Professeur de sociologie, Université Lyon 2
Jean-Manuel de Queiroz, Professeur de sociologie, Université Rennes 2
Jean-Marc Stébé, Professeur de sociologie, Université Nancy 2

novembre 2004

Troisième partie

Les gardiens-concierges en équilibre sur de multiples mondes identitaires

Pour cette troisième partie, nous changeons à nouveau d'échelle d'investigation. En effet, l'analyse ne porte plus sur les processus socio-historiques de formation du métier et ses définitions officielles mais sur les gardiens-concierges eux-mêmes et leur réalité quotidienne. Il s'agit désormais de suivre ces agents de terrain *in situ* et de mettre en évidence leurs manières de se représenter et de parler de leur métier, l'objectif étant de ne pas dénaturer la complexité des modalités avec lesquelles ils forgent leur image d'eux-mêmes. Pour cela, nous nous aiderons également de nos données quantitatives.

L'abandon des définitions et des rhétoriques officielles n'a pas d'autre objectif que de se centrer sur ceux-là mêmes qui forment la chair du métier de gardien-concierge en incarnant et en personnalisant tant des identités institutionnelles que des identités locales forgées dans le cours des situations. Comme le précise J. Peneff, "l'organisation du travail n'est pas unilatéralement imposée par le sommet (...). Les postes de travail ne peuvent être décrits sans les individus qui les occupent et les circonstances où ils les transforment. Leurs réactions et les interactions quotidiennes engendrent l'organisation implicite. Adopter une autre perspective serait accepter la définition de la rationalité donnée par l'institution elle-même, c'est-à-dire par les gestionnaires" (Peneff, *op. cit.*, p. 43). En d'autres termes, il est nécessaire de passer du *travail prescrit* tel qu'il est pensé par l'institution HLM au *travail réel* tel qu'il est vécu et ressenti par les gardiens-concierges.

Ces derniers sont engagés, d'une manière ou d'une autre, dans les différents mondes identitaires historiques mis en avant dans la partie précédente. Dans les deux premiers chapitres de cette partie, nous mettrons en évidence les dimensions et le contenu de ces engagements identitaires. Nous analyserons d'abord les réactions des agents de terrain quant à leur engagement dans le monde de "la" concierge d'antan (chapitre IX) pour ensuite nous centrer sur leur rapport aux identités professionnelles constitutives de leur métier (chapitre X). Cela étant dit, une place importante sera accordée aux engagements matériels, ces derniers étant effectivement nécessaires pour s'acquitter de certaines tâches professionnelles. Aussi, le chapitre X devra-t-il être considéré comme celui qui rend compte des engagements identitaires catégoriels et matériels des gardiens-concierges.

Si les gardiens-concierges construisent leur image d'eux-mêmes en interagissant avec des mondes identitaires communs, catégoriels et écologiques, il reste que leur identité se forge également à travers leurs engagements dans des mondes sociaux significatifs. L'analyse consiste alors à repérer les multiples interactions quotidiennes avec lesquelles les gardiens-concierges doivent compter. Certes, nous aurions pu traiter ce thème de l'importance des relations concrètes en filigrane et en rester à des développements qui privilégient davantage les relations à l'institution HLM. Mais nous risquons de n'accorder à cette dimension essentielle qu'une valeur d'anecdote. Or l'étude fine des relations entre les gardiens-concierges et les multiples mondes sociaux présents dans leur lieu de travail apporte à l'étude des éléments de connaissance des plus importants. Il ne s'agit donc plus de placer au centre de la construction identitaire des gardiens-concierges des mondes identitaires objectivés mais des mondes sociaux côtoyés quotidiennement. Est-ce à dire que les gardiens-concierges construisent leur identité professionnelle en prenant appui sur d'autres supports que la matrice identitaire historique propre à leur métier ? C'est justement ce que nous souhaitons savoir et éclairer, entre autres.

D'un point de vue plus théorique, il s'agit ici de proposer une lecture du "drame social du travail" relatif au métier de gardien-concierge. Par cette expression, E. Hughes entendait attirer l'attention sur le fait que tout travail met en contact des personnes – professionnels ou usagers – qui occupent une position particulière et qui, en conséquence, définissent les situations selon des perspectives différentes (Hughes, 1996a). Dans l'esprit de Hughes, il s'agissait de pénétrer en profondeur la scène sociale du travail en dégagant les divers contextes sociaux pertinents pour comprendre les professionnels en action, et ce, "qu'ils travaillent dans un laboratoire illustre ou dans les cuves malpropres d'une conserverie" (Hughes, 1996b, p. 80). Nous analyserons successivement les rapports des gardiens-concierges avec le monde des "bureaux" (chapitre XI), avec d'autres univers sociaux présents dans les quartiers, à commencer par les locataires, (chapitre XII) et enfin avec celui particulier des "jeunes des cités" (chapitre XIII).

Nous terminerons cette partie en mettant l'accent sur les engagements identitaires existentiels des gardiens-concierges (chapitre XIV). Il ne sera alors plus question de mondes communs, catégoriels, écologiques ou sociaux, mais de mondes identitaires biographiques avec lesquels les agents de terrain interagissent soit en vue de tirer parti du passé, soit dans l'objectif de le reconsidérer afin de s'adapter aux circonstances présentes. Nous mettrons également en évidence les étapes caractéristiques de la carrière des gardiens-concierges pour ensuite aller plus en avant dans l'intimité des existences, non sans avoir auparavant montré

comment d'anciens bateliers et ouvriers sidérurgistes protègent des identités fières au centre de leur pratique du métier de gardien-concierge.

Nous proposons de nous familiariser rapidement avec les gardiens-concierges qui ont accepté notre présence à leurs côtés et qui vont nous accompagner tout au long des pages suivantes¹.

Présentation sommaire des gardiens-concierges avec lesquels ont été réalisées les observations participantes :

Pascal², 32 ans, est gardien-concierge en région parisienne pour le compte d'une ESH depuis onze mois dans un quartier de 450 logements construit durant les années 1960. Il a sous sa responsabilité 140 logements. Son épouse (**Evelyne**) travaille avec lui, non pas comme gardienne, mais comme employée d'immeuble (elle s'occupe principalement du ménage des entrées et des cages d'escaliers). Ils habitent, avec leurs deux enfants, sur leur lieu de travail dans un logement de fonction auquel est rattachée une loge. Deux autres gardiens-concierges exercent dans le même quartier : **Yves** et **Philippe**, formant avec Pascal un trio complice.

Pierre, 48 ans, est employé par une ESH et exerce dans une ville de l'agglomération messine au sein d'un quartier de plusieurs centaines de logements datant des années 1960. Il est responsable de 220 logements depuis maintenant douze ans et bénéficie quotidiennement de l'aide d'un ouvrier d'entretien : **Victor**. Pierre vit seul dans son logement de fonction et dispose d'une loge.

Marc, 36 ans, employé par une ESH, travaille au centre d'une ville moyenne du Nord de la France dans un immeuble assez récent de 90 logements. Il y vit depuis un an avec son épouse **Brigitte** (qui est sans emploi) et ses trois enfants. Une petite loge jouxte son logement de fonction.

Roger, 48 ans, est gardien depuis 13 ans pour le compte d'une ESH dans une ville située à quelques kilomètres d'Avignon. Il exerce dans un quartier composé de barres et de tours construit durant les années 1950 et 1960. Célibataire, il n'habite pas sur son lieu de travail mais dispose d'une loge et s'occupe de 250 logements.

Gérard, 43 ans, est également employé par une ESH depuis 5 ans dans un vaste quartier de l'agglomération stéphanoise érigé à la fin des années 1960. Il loge sur son site avec son épouse (travaillant à l'extérieur du quartier) et son fils. Il est responsable de 180 logements et dispose d'une loge.

Samir, 29 ans, d'origine algérienne, exerce depuis cinq ans au sein d'un OPAC dans un important quartier situé dans l'agglomération nancéienne construit durant les années 1960. Il gère près de 200 logements. Son épouse est affectée à un autre immeuble en qualité d'agent de service (nettoyage). Il ne dispose pas de loge mais réside sur son lieu de travail dans un logement prévu pour le gardien.

Jean-Louis, 47 ans, travaille dans l'agglomération belfortaine pour le compte d'un OPHLM depuis huit ans. Il s'occupe d'une tour de 80 logements construite il y a maintenant trente cinq ans dans laquelle a été installé un local plutôt qu'une véritable loge. Divorcé, il vit en concubinage depuis deux ans et bénéficie d'un logement de fonction.

Quant à la méthodologie utilisée, nous aimerions ici préciser quelques points, notamment en ce qui concerne le déroulement pratique et la chronologie de la recherche. Tous les gardiens interrogés ont été contactés par téléphone, suite à un tirage aléatoire effectué à partir de listes fournies par les organismes d'HLM. En fonction de la taille de ces derniers, nous avons déterminé un certain nombre d'entretiens (cf. annexe 1). Certains organismes avaient prévenu leur personnel d'un éventuel appel de notre part. D'une manière générale, les gardiens-concierges étaient agréablement surpris d'apprendre que l'on s'intéressait à eux, d'où

¹ Une présentation synthétique de l'ensemble de la population étudiée est présentée en annexe (cf. annexe 1).

² Il s'agit bien sûr de noms d'emprunt.

le peu de refus essayés au téléphone au moment de prendre rendez-vous. Les agents de terrain ont *quasiment* tous respecté la date convenue au téléphone. Le fait qu'ils possèdent très souvent un agenda a certainement facilité le bon déroulement de la recherche. La grille d'entretien retenue a été élaborée dans le cadre de la recherche collective du LASTES. Toutefois, nous y avons ajouté un certain nombre de questions apparues nécessaires après avoir effectué quelques entretiens. Cette grille n'a pas connu par la suite d'autres évolutions, notre objectif étant évidemment de poser des questions similaires à l'ensemble de notre échantillon. Les entretiens, ainsi que les observations participantes, ont été réalisés entre janvier 2000 et juin 2002.

Par ailleurs, avant d'aller plus loin, il faut encore apporter une précision sur le plan de la terminologie. Comme nous l'avons montré dans la partie précédente, les notions d'usager, de client et d'habitant ne sont pas plus universelles qu'exemptes de dimensions normatives au sein du monde HLM. Ce sont des notions liées à des orientations politiques qui peuvent, à ce titre, entrer en concurrence, comme c'est le cas entre celles de client et d'usager depuis le milieu des années 1980. C'est pourquoi nous attirerons l'attention, lorsque cela s'imposera, sur la dimension normative de ces terminologies par l'usage des guillemets.

Chapitre IX

Le monde de la concierge : un fardeau identitaire ?

Si nous avons montré comment les représentations sociales de "la" concierge se sont progressivement formées et stabilisées autour de traits identitaires solidifiés (partie II, chapitre IV), notre propos consiste ici à insister moins sur l'ancrage du passé dans les esprits des gardiens-concierges que sur leurs tentatives destinées à le reconfigurer et à s'en démarquer³.

En effet, ce chapitre propose essentiellement de mettre en évidence les parades trouvées par les gardiens-concierges en vue d'échapper aux clichés les assimilant à des concierges. Conformément aux apports des travaux d'E. Goffman sur le phénomène de la stigmatisation (Goffman, 1996c), les agents de terrain ne sont pas sans ressources afin de réagir au discrédit qui les guette quotidiennement. Leur engagement dans le monde de la concierge donne ainsi lieu à de multiples stratégies de distinction identitaire recouvrant deux formes d'expression : l'une relative aux *manières de parler* repérables dans des rhétoriques de désidentification ; une autre qui renvoie aux *manières de faire* observables dans des tactiques⁴ de désidentification⁵.

Cependant, tous les gardiens-concierges ne rejettent pas les images associées de près ou de loin à la figure de la concierge d'antan. Alors qu'il serait logique de s'attendre à un déni généralisé de cet imaginaire historique dévalorisant, des agents de terrain se définissent pourtant comme concierge. Nous tenterons ainsi de rendre compte de la nature des processus à la suite desquels des gardiens-concierges se comparent à la figure, sinon de la concierge, tout au moins du concierge. Nous chercherons plus précisément à saisir l'importance de facteurs objectifs qui, manifestement, ont une importance dans l'intériorisation de cette figure historique, tels que la politique gestionnaire des organismes d'HLM, le statut social des locataires ou encore l'image sociale du quartier.

³ Dans ce sens, l'un des enjeux théoriques de ce chapitre consiste en une prise de distance à l'égard des "approches classiques" des représentations sociales – mettant en évidence les processus d'objectivation, de stabilisation et d'ancrage – pour se centrer sur celles soulignant leur aspect dynamique (Moliner, 2001).

⁴ Tactiques et rhétoriques forment ainsi les deux pôles de ce que nous appelons des stratégies de distinction identitaire.

⁵ La notion de désidentification renvoie à l'usage par Goffman du terme de "désidentificateur". Ceux-ci sont utilisés en vue de se faire passer pour ce que l'on n'est pas (Goffman, *ibid.*, p. 60).

I. Des rhétoriques de désidentification

Les rhétoriques de mise à distance des représentations de "la concierge" prennent différentes formes dans les propos des gardiens-concierges. Nous en avons repéré trois : une première consistant à construire des définitions *ad hoc* de la concierge afin de l'éloigner autant que possible de soi ; une seconde mettant l'accent sur les évolutions du métier dans le secteur public en vue de montrer le décalage qui existe avec le passé ; une troisième prenant appui sur les images les plus connues de l'univers symbolique de la concierge pour les mettre en perspective.

1. Les figures de la concierge

Parmi les argumentations mises au point par les agents de terrain en vue de justifier leur différence vis-à-vis des concierges, nous trouvons la pauvreté des tâches effectuées par ces dernières. Loin d'être polyvalentes et très souvent associées à des figures féminines, les concierges sont parfois décrites comme des êtres plutôt passifs qui ne font rien d'autre que de distribuer le courrier et de papoter avec les locataires. Cette manière erronée⁶ de définir le travail de la concierge est surtout le fait d'agents de terrain dont le profil s'en rapproche justement le plus. Les tâches ménagères occupant effectivement la majeure partie de leurs journées de travail, la distinction avec la concierge, généralement perçue comme une simple ménagère, ne va pas de soi. Dans ces conditions, le travail de désidentification ne peut se faire qu'au prix d'une falsification plus ou moins volontaire de ce que la concierge a été – et est encore aujourd'hui. Quand les différences sont minimales avec cette figure haute en couleur de l'univers parisien, les gardiens-concierges actuels sont amenés à user de descriptions tronquées destinées à instaurer une différence plus imaginaire que réelle avec le passé – et le présent, dans une moindre mesure.

C'est le cas pour ce couple responsable d'un immeuble dans lequel les locataires peuvent entrer par de nombreuses ouvertures. En raison de leur grande superficie, les halls d'entrée exigent beaucoup de temps pour être maintenus dans un état de propreté satisfaisant. Le travail de ces agents de terrain consiste donc essentiellement à assurer la propreté et l'hygiène des parties communes. Ne pouvant s'appuyer sur leur travail réel pour se démarquer de la figure de la concierge, les enquêtés la décrivent en ces termes : "*La concierge, elle ne*

⁶ Erronée dans la mesure où les concierges devaient et doivent encore assumer des tâches ménagères et parfois une mission de gestion locative.

fait pratiquement rien, pas le ménage. Elle distribue le courrier", et l'épouse de rétorquer : *"Alors que nous, on peut avoir bonne conscience, parce qu'on a été embauché tous les deux ici pour faire le ménage."* (couple de gardiens à Rueil-Malmaison, F. 51 ans, H. 58 ans, 10 ans d'ancienneté) Le travestissement de la réalité semble nécessaire pour se construire une image positive de soi. Une telle déformation est d'autant plus possible que les représentations associées à la concierge d'antan constituent un vaste monde aux contours finalement incertains.

L'insistance sur la polyvalence apparaît également comme une ressource importante en vue de se distinguer de la concierge. Contrairement à celle-ci, le gardien, lui, a *"plusieurs casquettes"* et *"il touche à tout"*, entendrons-nous à plusieurs reprises. Par ces mots, les agents de terrain veulent expressément souligner qu'ils possèdent un champ d'intervention assez large, dans la mesure où ils connaissent une grande quantité de choses, de l'électricité à la plomberie en passant par les mesures d'hygiène adéquates, le dialogue, l'écoute, la gestion administrative, l'orientation vers des services adaptés... De fait, être gardien-concierge aujourd'hui dans le secteur HLM n'a plus grand chose à voir avec le passé en raison de la complexification et de l'évolution des tâches. Dans le même sens, il est souligné que le métier exige également de plus en plus de responsabilités, de qualifications et de vigilance. Les tâches matérielles qu'effectuaient déjà les concierges – les tâches ménagères principalement – ne représenteraient plus qu'une petite partie du contenu du métier actuel, si bien qu'un agent de terrain a pu dire que *"le métier de concierge est inclus dans le métier de gardien."* (gardien à Melun, 40 ans, 10 ans de gardiennage) Bien évidemment, le fait d'être de plus en plus impliqué dans les tâches administratives est souvent mis en avant et joue ainsi le rôle d'un levier identitaire : près de 36 % des gardiens-concierges considèrent les tâches administratives comme les plus importantes⁷. L'idée que le métier traditionnel de concierge se limite à quelques tâches simplistes et peu qualifiées revient fréquemment au cours des entretiens.

En fait, selon la nature de sa situation réelle et de son contrat de travail, chacun bricole une définition de la concierge. Quand les tâches ménagères prennent la majeure partie du temps de travail, cette dernière est très souvent définie comme une employée qui ne fait pas le ménage et qui distribue le courrier tout en passant son temps à se mêler des affaires des locataires. Lorsque ce sont les tâches administratives qui dominent, la concierge est définie comme une simple ménagère. Parallèlement, dès lors que les gardiens-concierges forment leur identité au travail en privilégiant le versant relationnel de leur métier, ce qui se traduit

⁷ Rappelons que les chiffres cités proviennent d'un questionnaire concernant plus de 2100 gardiens-concierges exerçant pour le compte d'ESH. Le détail des tableaux et des chiffres est accessible dans Bronner et alii. (2001).

logiquement par une implication dans la vie sociale du quartier, la concierge n'est plus identifiée à une pipelette ou à une personne qui se mêle des affaires des autres mais à un être fermé, médisant et peu à l'écoute. De même, pour les agents de terrain n'habitant pas dans le quartier où ils travaillent, la concierge se caractérise par son obligation de loger dans le même immeuble que celui de ses locataires. Vivant avec eux, elle se trouverait ainsi immergée dans leur vie et finirait par devenir celle qui diffuse tous les ragots. Pour les rares agents de terrain n'ayant pas de loge, la concierge se distingue alors précisément par son attachement à une loge. Enfin, certains radicalisent les différences en les essentialisant. Par exemple, l'un des traits naturels de la concierge consisterait à surveiller en permanence les locataires, non pas par nécessité professionnelle, mais parce qu'elle n'aimerait pas les gens au plus profond d'elle-même. Elle prendrait ainsi un réel plaisir à "*fouiner*" et à "*dénigrer*". Toujours aux aguets pour réprimander, la concierge se distinguerait par son manque *naturel* d'humanisme se traduisant par un refus de rendre service. Une telle manière de penser s'apparente à une conception substantialiste ou insulaire de l'identité telle qu'elle a été définie précédemment.

Nous le voyons, il n'existe pas de définition substantielle de la concierge. Derrière le mot, nous trouvons une pléthore de traits identitaires qui sont autant d'adaptations à des situations diverses et variées. Chacun construit une définition de la concierge dans l'objectif de la tenir au plus loin de ce qu'il fait et de ce qu'il est, ce qui ne va pas sans une certaine duplicité perceptible dans les reconstructions exagérées ou falsifiées de ce personnage de la vie parisienne du XIX^e siècle. Les argumentations formulées par les agents de terrain remplissent ainsi une fonction identitaire manifeste en participant à la fabrication d'une image de soi supportable et positive, dans la mesure du possible...

2. Gardien d'immeuble en HLM : un métier normal, important et qualifié

Nous avons repéré une autre rhétorique professionnelle dont l'objectif est là encore de tenir à bonne distance ce qui caractérise la concierge d'antan. Cette manière de parler consiste principalement à mettre en avant les progrès du métier suite auxquels ce dernier n'aurait plus guère de points communs avec celui exercé par le passé.

Tandis que la concierge était toujours disponible pour ses locataires, le gardien, lui, bénéficie désormais d'horaires précis qu'il est censé faire respecter. Ce point de vue est défendu par certains agents de terrain qui s'appuient sur les acquis sociaux, et notamment sur ceux relatifs au temps de travail. D'après nos données quantitatives, la durée moyenne de travail est de 43 heures et 27 minutes. Il apparaît également que 79,6 % des enquêtés

déclarent ne jamais travailler les week-ends. Quant à ceux exerçant certains week-ends, ils représentent 9,53 % de notre échantillon. Les agents de terrain insistent sur l'existence d'un cadre horaire formalisé et sur le fait qu'en dehors de celui-ci, ils n'ont pas à répondre aux demandes des locataires. Une rhétorique professionnelle construite sur le refus d'être "*l'esclave des locataires*" ou "*leur larbin*" se dessine clairement ici. La possibilité de ne pas être constamment à la merci des usagers et de pouvoir les contraindre à se plier aux horaires, affichés sur la porte de la loge ou communiqués aux habitants via des notes rédigées par les services gestionnaires, procure le sentiment d'être dans la même situation que le personnel des "bureaux". Le métier devient alors "*normal*", c'est-à-dire "*un métier comme les autres*" ou "*un vrai métier*". "*Moi, je suis pas logé ici, même si j'habite dans le groupe, je vis pas dans mon bureau. La concierge, elle vivait dans sa loge, elle était tout le temps là. Je sais pas si elle faisait la différence entre son travail et sa vie privée.*" (gardien près de Vienne, 52 ans, 10 ans d'ancienneté) Dans ce sens, certains agents de terrain se disent plutôt dépendants de leur employeur que de leurs locataires, contrairement à la concierge. En outre, il est souvent précisé que celle-ci travaillait, et travaille encore, bien au-delà de l'âge de la retraite, ce qui est inimaginable aujourd'hui dans le secteur du logement social où, si la moyenne d'âge est de 44 ans, la grande majorité (70 %) a un âge compris entre 35 et 54 ans. Les propos tenus par ce gardien-concierge résument bien le point de vue d'autres enquêtés :

"Donc le concierge, c'était plutôt celui qui s'occupait de tout un bâtiment mais qui logeait dans le bâtiment, en général au rez-de-chaussée. Et c'était lui qui gérait toute la vie des locataires du dessus. Il s'occupait de tout ce qui est courrier, il prélevait les loyers. Il était celui qui prenait les clés, qui épiait aussi, qui surveillait toutes les entrées et les sorties. Il vivait pratiquement au même rythme que les autres locataires. Il était dans le même bâtiment, il était logé. Tandis que pour nous, être gardien, c'est un métier à part entière. Je viens dans mon bureau à 8h.00 le matin et j'en ressort le soir à 17h.30." (gardien près d'Orange, 44 ans, 9 ans d'ancienneté)

Etant donné les récentes évolutions, des agents de terrain mettent l'accent sur les évolutions du rôle de la loge, laquelle ne peut plus être comparée avec celle de la concierge. Car si la loge de la "pipelette" se situait à l'entrée de l'immeuble et s'inscrivait *ipso facto* dans la vie sociale de la rue, celle des gardiens actuels, en revanche, est réservée à des relations davantage professionnelles. Pour certains enquêtés, venir à la loge suppose une démarche volontaire de la part des "clients" ; elle est définie comme un lieu explicitement réservé à des échanges formalisés, si bien que les locataires s'y rendent uniquement lorsqu'ils ont un problème à régler ou une requête à formuler. C'est donc un lieu formel où un service commercial est rendu. En somme, les habitants viennent à la loge exactement comme ils vont chez le dentiste. Ce n'est plus un lieu de discussion qui rassemble toutes les commères de

l'immeuble et où les relations n'ont finalement rien de très professionnel en se déroulant en dehors de tout cadre formalisé. La loge devient ainsi un symbole de prestige social au même titre que le port des tenues professionnelles. Quelques agents de terrain vont même jusqu'à refuser de parler de loge et préfèrent employer les terminologies officielles de "*bureau d'accueil*" ou d'"*espace d'accueil*".

Pour d'autres enquêtés, la différence fondamentale entre le gardien et la concierge porte sur le nombre de logements gérés. L'argument est probant dans la mesure où les agents de terrain actuels s'occupent en moyenne de 159 logements alors que la concierge n'avait généralement à sa charge qu'un seul immeuble de petite taille. Or, plus de logements gérés, c'est davantage de tâches ménagères, administratives et d'entretien technique sans compter les responsabilités supplémentaires. En outre, les connaissances apprises durant les formations sont proportionnelles à la complexité des bâtiments. Les gardiens-concierges sont fiers d'être responsables d'un milieu à la fois physique et social composé de plusieurs centaines de personnes. Pour eux, ce n'est pas du tout la même chose que de s'occuper d'un immeuble d'une quinzaine de logements, car les compétences sont nettement différentes.

De telles revendications identitaires, à l'origine d'une démarcation très nette vis-à-vis du monde de la concierge, sont l'apanage des agents de terrain qui occupent des postes exigeant une surveillance rapprochée des bâtiments et une bonne connaissance de la fonction administrative. Il n'est pas rare que le quotidien de ces gardiens-concierges soit alors constitué d'états des lieux, de contrôles des interventions effectuées par des entreprises extérieures, de missions spécifiques pour lesquelles la détention d'un certificat officiel est parfois nécessaire⁸, etc. Plus rarement, il incombe à certains de chiffrer eux-mêmes le montant des travaux à réaliser en vue de rendre un logement présentable ou de rafraîchir un hall d'entrée. Dans ces cas de figure, la distinction par rapport à la concierge d'antan ne nécessite pas vraiment d'efforts de rhétorique. Le travail effectué quotidiennement est si éloigné de ce que faisait la "cerbère" qu'il parle de lui-même. Les nouvelles facettes de la réalité professionnelle de certains gardiens-concierges peuvent donc être considérées comme autant d'"actes contre représentationnels" à la suite desquels ils sont en mesure, sinon de nier, tout au moins de relativiser leur rapport à l'imaginaire de la concierge. L'engagement dans de nouvelles activités de travail sert de support à un réajustement des cadres de pensée hérités du passé (Flament, 2001)⁹. L'identification à la concierge apparaît effectivement dénuée de sens au

⁸ Lorsqu'il y a des ascenseurs par exemple ou quand les bâtiments dépassent une certaine hauteur.

⁹ Si les pratiques sociales sont partiellement déterminées par les représentations, force est donc de constater que ces dernières sont travaillées en fonction de l'évolution des pratiques réelles. Dans ce sens, il existe un lien étroit entre pratiques sociales et représentations.

regard des expériences vécues. Continuer à mobiliser ce cadre identitaire, c'est finalement prendre le risque de développer un univers mental incohérent.

3. Les gardiens-concierges et "la politique du singe"

Les discours contiennent une autre rhétorique de distinction qui consiste essentiellement à dénoncer le manque de discrétion de la concierge. Nous sommes ici en présence d'une partie importante du noyau dur des représentations associées à la figure de la concierge "pipelette". Il n'y a donc rien d'étonnant à ce que les gardiens-concierges se focalisent sur cette dimension.

"Ce n'est plus le même métier de ce que l'on appelait concierge auparavant où on était là à regarder qui rentrait. C'est vrai qu'il y a des locataires qui nous prennent encore comme ça en disant "t'as vu ce week-end ce qu'il s'est passé?", et nous on dit "non", parce qu'il faut qu'ils comprennent que nous on n'est pas derrière nos vitres, derrière nos rideaux à regarder ce qui se passe. On est en week-end, on est en repos, on est en famille, point final. On va faire nos courses, on reçoit du monde, on vit, on ne peut pas vivre non plus 24 heures sur 24 avec notre travail, et pour eux on doit être là, on doit tout voir, tout savoir. En fait, c'est vrai qu'on ne sait pas tout, et on ne veut pas tout savoir, ce n'est pas notre rôle de tout savoir, on n'a pas à rentrer dans la vie des gens. Je vous disais tout à l'heure, on est là pour parler avec les gens, pour les écouter, mais ce n'est pas à nous de chercher à savoir ce que fait untel et untel, ce n'est pas notre rôle en fait." (couple de gardiens à Corbeil-Essonnes, F. 31 ans, H. 37 ans, 2 ans d'ancienneté)

Les agents de terrain sont nombreux à avoir employé les mêmes mots pour stigmatiser des manières d'être qu'ils ne partagent pas. 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*". Les gardiens-concierges prennent soin de se définir selon des attributs susceptibles de faire oublier cette filiation embarrassante. C'est ainsi qu'ils disent prendre leur distance à l'égard de la vie privée des locataires. "*Un bon gardien, pour moi, c'est un gardien qui ne se mêle pas de la vie des gens. Tout entendre et ne rien dire. Vous voyez, j'entends tout, mais je ne dis rien (...). Faut pas se mêler de la vie des gens, c'est tout. Y'a beaucoup de gens qui viennent pour me faire des enquêtes, moi je dis que je ne sais pas. C'est vrai, une fois la porte fermée, ce qui se passe chez eux, ça regarde personne.*" (gardienne à Lyon, 50 ans, 1,5 an d'ancienneté)

La concierge est souvent perçue comme trop proche de ses locataires ; elle n'instaure pas assez de distance. Elle se mêle des affaires des autres, ce qui est source d'ennuis. Médisante à ses heures, parlant de tout avec tout le monde et encline à formuler en public des critiques à l'égard de certains locataires, elle n'est pas prudente et ne respecte pas les rituels de

savoir-vivre. "*Moi, je ne vais pas voir une personne pour critiquer une autre personne, ça ne se fait pas.*" (gardienne à Corbeil-Essonnes, 21 ans, 1 an d'ancienneté) Une autre gardienne se définira comme une "*oreille muette*" (gardienne près de Saint-Etienne, 38 ans, 16 ans d'ancienneté). La posture idéale, aux antipodes des pratiques auxquelles se prêtaient les concierges, réside dans une stricte application de la "*politique du singe*", c'est-à-dire, comme le diront plusieurs enquêtés, "*tout entendre, tout voir et ne rien dire*". Garder secret des informations, respecter les confidences des locataires, ne pas avaliser et répéter les critiques d'un locataire adressées à un autre, telles sont des conduites à suivre. La concierge est souvent définie comme une personne qui ne savait pas garder un secret et qui divulguait trop facilement des informations privées.

Parce qu'elles rappellent les pratiques des concierges "à la botte des propriétaires", les dénonciations aux services de police, le plus souvent de "jeunes", sont très souvent évitées. Les enquêtés ne pensent pas que de telles pratiques soient de leur ressort : "*Chacun son métier. Nous, on n'est pas flics, ce n'est pas à nous de faire ça.*" (Evelyne) La délation rappelle trop les concierges d'antan pour être acceptée et assumée. Ceci explique aussi le refus catégorique de certains quant à participer à toutes sortes d'enquêtes. D'ailleurs, quelques agents de terrain ont été en accord avec leurs propos, dans la mesure où dès qu'il était question de parler des locataires au cours des entretiens, une prudence et une retenue étaient perceptibles.

Les gardiens-concierges attribuent également cette immixtion de la concierge dans la vie des locataires au fait que cette dernière distribuait le courrier. Assumer cette tâche est souvent considéré comme un droit de regard injustifié sur la vie d'autrui. Ne pas "*toucher*" le courrier, c'est ne pas avoir cette fenêtre sur la vie privée dont disposaient les concierges du passé. En effet, à travers lettres et autres papiers, de nombreux éléments se rapportant aux manières de vivre des locataires transparaissent. La distance au courrier imposée par les directions du personnel, qui symbolise de manière forte une marque de distinction avec le passé, est acceptée de manière unanime par les gardiens-concierges, d'autant plus que c'est une charge de travail en moins¹⁰.

¹⁰ Au cours de l'enquête, nous n'avons rencontré qu'un couple de gardiens-concierges qui distribuait le courrier. Et encore, il était prévu que cette pratique cesse très prochainement.

II. Des tactiques de désidentification : le recours à des désidentificateurs

Si les stratégies de distinction relatives à l'imaginaire de la concierge sont aisément repérables dans les discours recueillis, elles sont également présentes dans les manières de faire quotidiennes sous forme de tactiques. Les observations *in situ* ont permis de voir combien le recours à des désidentificateurs pratiques représente pour les gardiens-concierges un moyen de s'écarter des rôles de concierge que les locataires, entre autres, leur assignent parfois.

1. Des routines anti-concierge

De même que chacun bricole une définition de la concierge par rapport à sa situation personnelle, de même, chaque agent de terrain soigne sa présentation de soi en fonction de ses tâches professionnelles et de son image de la "pipelette". Pierre, par exemple, attache de l'importance à changer de vêtements après avoir effectué des tâches nécessitant le port d'un bleu de travail – entretien des halls et des espaces verts notamment. Une fois ses travaux terminés, il n'est pas rare qu'il prenne une douche dans la cabine qu'il a installée dans la pièce située juste derrière sa loge. Ce rituel prend tout son sens quand il doit se rendre chez des locataires afin d'aborder des sujets délicats comme un impayé de loyer. Si Pierre justifie son souci de soigner sa présentation en invoquant le nécessaire respect qu'il doit témoigner aux locataires, il espère aussi et surtout gagner en crédibilité. "Dans l'acte de se laver et de se changer, dès la tâche achevée, il y a le refus d'un statut inférieur" (Pétonnet, 1982, p. 107). Le port sous le bras du porte-documents, systématique même quand celui-ci est tout à fait inutile, révèle une volonté d'apparaître comme un interlocuteur crédible face à des locataires à l'humeur versatile. Le changement d'apparence correspond à un changement d'attitude approprié vu les circonstances, car dès lors qu'il s'agit de soulever le problème des impayés, il est nécessaire d'être plus ferme que d'habitude tout en étant diplomate le cas échéant. Enfin, porter des vêtements propres joue un rôle à la fois protecteur et de mise en confiance. Pierre se sent certainement plus à l'aise en veste habillée qu'en bleu de travail lorsqu'il doit se rendre chez des locataires en vue d'aborder des questions administratives parfois source de tensions. Pour lui, l'objectif est clairement de ne pas être considéré comme un concierge "*grippe-sous*" et intolérant. La tenue vestimentaire est censée prévenir les locataires qu'il est là pour parler et discuter calmement. Elle sert à briser cette image d'un concierge intransigeant susceptible d'être à l'origine d'une distance préjudiciable pour le bon déroulement de la situation. Ce

faisant, nous voyons toute l'ambiguïté des mesures récentes obligeant les gardiens-concierges à se rendre chez les locataires pour régler les impayés de loyer, dans la mesure où de telles pratiques rappellent le rôle ingrat des concierges d'antan qui a certainement contribué à leur mauvaise réputation.

Si cet exemple montre un souci manifeste de mise en scène destinée à faire oublier les représentations associées au passé, d'autres situations moins flagrantes révèlent également une telle volonté. Ainsi, Marc, Jean-Louis et Pierre, entre autres, font très attention à ne pas être vus par les locataires en train de boire une canette de bière. Issus de milieux professionnels où cette pratique est fréquente, ils ont gardé cette habitude. Pour Jean-Louis, disposant uniquement d'un petit local, la question de la discrétion a été résolue en buvant sa bière uniquement chez lui dans son logement de fonction. Pierre, quant à lui, souvent accompagné de son employé d'immeuble Victor, a décidé de le faire dans une pièce annexe à sa loge où il ne peut être vu des locataires. Pour Marc, en revanche, c'est plus délicat étant donné que depuis la porte de sa petite loge, il est possible de voir la table familiale où toute la famille se réunit pour manger. C'est pourquoi il fait attention à ne pas y poser sa bouteille qui échoue finalement à côté de l'évier de la cuisine, situé dans un recoin. Ces routines sont d'autant moins neutres que les agents de terrain ont conscience que l'alcoolisme de certains concierges a nourri la mauvaise réputation du métier. Que cette pathologie soit avérée ou non, peu importe, l'important est de saisir combien la crainte de se prêter à des pratiques stigmatisées informe des gestes routiniers *a priori* effectués sans retenue.

Il est possible d'affiner encore un peu plus notre regard en observant de près le rapport des gardiens-concierges à leur matériel réservé aux tâches ménagères, lesquelles constituaient le quotidien de la concierge. Le balai, la serpillière et la blouse représentent trois symboles de stigmatisme, d'où une certaine attention dans leur maniement.

2. Le balai, la serpillière et la blouse : des symboles de stigmatisme maniés avec précaution

2.1. L'encombrant balai

Le balai est indispensable. Pourtant, il est très rare de voir un agent de terrain se déplacer sur son site avec ce type d'ustensile à la main. C'est uniquement le cas lorsqu'il faut amener les outils nécessaires aux tâches ménagères d'une entrée à une autre ou d'un immeuble à un autre. Le balai possède une lourde signification. Pour preuve, Pascal et Evelyne n'ont jamais accepté de nous voir nous prêter à des tâches de balayage. Dès lors, nous avons été

assigné au lavage des vitres, tâche qui était apparemment considérée plus noble, ou plutôt moins pire que le balayage des entrées. Il faut dire que si le balai est habituellement jugé négativement, et pour cause puisqu'il sert aux tâches les plus subalternes, sa signification dévalorisante prend un relief tout particulier ici, étant donné qu'il porte avec lui tout un ensemble d'images négatives fixées dans la mémoire collective.

Les observations monographiques montrent que le balai est toujours en action lorsqu'il est tenu à la main. Lorsqu'il n'est plus utile, il est posé, voire caché plus ou moins consciemment. L'image de la concierge avec son balai en train d'épier ou de discuter telle une commère semble encore trop prégnante pour être acceptée machinalement. *"On n'a plus le balai et la pelle dans les mains toute la journée comme l'aurait un concierge, quoi. Nous, on a quand même des rapports avec les futurs locataires quand on fait visiter les appartements, donc c'est quand même plus intéressant qu'un métier de concierge."* (gardien dans la banlieue de Grenoble, 48 ans, 5 ans d'ancienneté) Le balai est fortement lié à la figure historique de la concierge, il a valeur d'identification. Objet utile et encombrant, cet outil est l'expression de tout un univers, celui des basses œuvres, des *"larbins"*, des gens du bas, de ceux qui *"ramassent la merde des autres"*, entendrons-nous à plusieurs reprises. Les gardiens-concierges se désolidarisent très souvent du balai une fois que celui-ci ne sert plus, comme si ils voulaient éviter qu'il ne devienne un point de focalisation. La présence nécessaire mais envahissante du balai est ainsi contrecarrée dans la mesure du possible. Quand il est en mouvement, le balai est moins dérangeant car il n'est pas vraiment saisissable par le regard, il échappe quelque peu à l'attention d'autrui en se trouvant subsumé dans l'action elle-même qui renvoie à une fonction reconnue. D'une manière générale, le balai semble supportable tant qu'il est intégré dans les dynamiques corporelles, mais une fois à l'arrêt, tenu à proximité du corps, il peut susciter des commentaires, lesquels ne seront pas, à coup sûr, très intéressants du point de vue des agents de terrain.

2.2. La serpillière ou le réceptacle de la souillure

Comme le balai, la serpillière est en relation directe avec le sol. Mais en l'absence de manche, il faut parfois la tordre et l'essorer directement avec les mains. C'est pourquoi les gants sont systématiquement portés lorsqu'il s'agit de récurer. Davantage que le balai, cet outil est tenu à distance du corps autant que possible. Parce qu'elle garde les traces des souillures des locataires dans ses entrailles, la serpillière n'est jamais véritablement propre. Aussi est-elle toujours maniée avec une grande précaution. Plus que les restes matérialisés, ce sont les

odeurs qui s'y incrustent. À cet égard, des gardiens-concierges n'hésitent pas à l'imbiber de produits désodorisants destinés à masquer et à absorber les effluves redoutés. Marc a même pris l'habitude de l'asperger de produits assez forts après l'avoir utilisée, comme si il voulait la purifier avant de la ranger dans son local à proximité de sa loge. Presque toujours, les gardiens-concierges rangent leur serpillière dans un seau, de manière à protéger leur environnement de la souillure qu'elle porte en elle. Evelyne, quant à elle, attend que l'eau soit très chaude pour la rincer et la tord avec force pour mieux la débarrasser de ses incrustations malsaines.

La serpillière ne se montre pas. Elle est sortie du seau uniquement quand cela est nécessaire. Plus que le balai, elle incarne le statut subalterne des tâches de nettoyage. Ne requérant aucune technicité, son emploi devient vite fastidieux. Parfois, son usage exige de se baisser, de se mettre quasiment à quatre pattes. C'est alors toute la symbolique de l'infériorité sociale qui se manifeste dans la contrainte de plier l'échine devant les locataires. La serpillière est l'instrument par excellence qui rappelle la nature dégradante et humiliante de certaines tâches. C'est notamment le cas quand il s'agit de ramasser les déjections organiques de certains locataires – crachats, urine.

2.3. Quand la blouse ne protège pas des préjugés

Si le balai et la serpillière renvoient à un passé avilissant, que dire de la blouse de travail en tant que symbole également très attaché à la figure de la concierge ? Le statut de la blouse reste cependant ambigu. Car si elle est parfois ignorée, elle peut se révéler indispensable afin de se protéger de la souillure des autres, de ces locataires irrespectueux et sales qui non seulement déposent dans les parties communes des papiers, des peaux de fruits, des mégots, etc., mais y évacuent également leur urine, voire leurs excréments. Cette souillure extrême demande à être mise à distance à défaut d'être ignorée. La blouse peut alors être acceptée pour un temps, celui où la dévalorisation de soi est acceptée et subie en toute conscience. Mais parce qu'elle symbolise cette dévalorisation, la blouse est exposée le moins de temps possible. Rangée dans le local où sont stockés les produits pour les tâches ménagères, il est très rare qu'elle franchisse le seuil du logement de fonction. Elle est réservée aux tâches qui érodent l'image positive de soi. Parfois, lorsqu'elle est rangée, la blouse est accrochée au manche du balai, si bien que les deux accessoires prennent le moins de place possible et peuvent être facilement cachés dans un coin. Tenue à distance de l'appartement et de la vie de famille, peut-être par peur d'une contamination des autres vêtements réservés à la

vie privée, la blouse reste enfermée, après les tâches matinales, dans un lieu qui ne sera plus ouvert le reste de la journée. Il s'agit sûrement pour certaines gardiennes de s'en libérer définitivement, avant le lendemain matin... Pour d'autres, la blouse est tellement abhorrée qu'elle n'est jamais portée. Une gardienne l'a même laissée dans son plastique d'origine. Du coup, elle n'a fait que la voir, quant à la toucher et sentir son odeur, c'était préférable de l'éviter. *"La concierge, c'est la dame avec sa blouse, avec son plumeau qui regarde derrière ses fenêtres en train d'épier ce que les autres font. L'image est quand même assez dégradante, c'est vrai (...). D'ailleurs, ils m'ont proposé une blouse, je n'en veux pas. Elle n'est jamais sortie de mon placard, mon chef me l'a demandée mais je ne la mettrai pas, il peut me dire ce qu'il veut."* (gardiennne à Trappes, 42 ans, 18 ans d'ancienneté) Enfouie au fond d'une armoire, la blouse est déniée et oubliée autant que possible. Derrière cette indifférence, se profile la honte d'être une concierge.

Il apparaît clairement que les gardiennes ressentent avec plus d'intensité que les gardiens les humiliations quotidiennes et tous les signes qui rappellent la figure de la concierge¹¹. Si cela tient très certainement au fait que les représentations populaires mettent en scène une image féminine, cela semble venir également de l'impossibilité de protéger sa féminité durant les tâches ménagères et d'entretien, où à la dégradation corporelle se joint une exposition de soi donnant à voir un déni de son identité de femme. Ceci étant dit, le statut masculin peut parfois difficilement s'accorder avec les tâches ménagères qui sont traditionnellement dévolues aux femmes.

3. Eviter de jouer à la concierge

Bien d'autres gestes du quotidien sont évités avec en arrière-pensée le souci de ne pas se comporter comme les concierges d'antan, le plus fréquemment cité étant celui de ne pas soulever le rideau de sa cuisine ou de sa loge afin d'observer ce qui se passe dans le quartier. La mise à distance de l'identité de concierge conduit même certaines gardiennes – le féminin s'impose ici – à s'isoler volontairement d'autres collègues de sexe féminin essentiellement. Bien que cette attitude ne soit pas très fréquente, elle mérite d'être signalée car elle révèle de manière explicite la prégnance de clichés pourtant vieux de plus d'un siècle. Cette attitude est particulièrement manifeste chez cette gardienne qui nous explique pourquoi elle ne côtoie pas ses collègues féminines exerçant pourtant dans des immeubles situés à proximité du sien : *"Je*

¹¹ Le métier compte actuellement 58,71 % d'hommes et 41,29 % de femmes en ce qui concerne les ESH.

vais vous dire une chose : les gardiennes, y'a des fois, ça se rapporterait à appeler des concierges, et dans les réunions, les gardiennes entre elles, elles parlent de celle qui est pas là. Et moi j'aime pas ça, alors moi, j'y vais pas, à part les trucs de..., ben la fête des mères, sinon tous les pots, toutes les manifestations, j'y vais pas." (gardienne à Ris-Orangis, 46 ans, 6 ans d'ancienneté)

Le meilleur moyen d'éviter de "jouer à la concierge" est de ne pas être vu par les locataires en train de faire le ménage et de s'occuper des ordures ménagères. C'est le cas de Marc, habituellement dans les étages dès 5h.00 du matin alors que ses horaires officiels prévoient qu'il commence à 7h.00. Pour lui, il est clair que moins ses locataires le voient récupérer et pousser les containers à poubelles, mieux il se sent. Pourtant, commencer très tôt ne va pas sans poser quelques problèmes, notamment en ce qui concerne le bruit, car il suffit d'un coup de balai dans une porte d'entrée d'un logement pour réveiller les locataires. En outre, cette attitude a suscité l'étonnement de certains usagers qui, ne voyant jamais leur gardien-concierge faire le ménage, ont émis quelques suspicions à son égard bien que les entrées et les étages soient propres. Mais en dépit de ces risques pour lesquels il a déjà eu des reproches de la part de ses supérieurs hiérarchiques, Marc préfère continuer sur ce rythme décalé par rapport à ce qui est prévu dans son contrat de travail. En effet, pour lui, ne pas être observé alors qu'il tire les containers ou ramasse les poubelles est crucial dans son rapport aux usagers. Ses locataires étant pour la plupart issus des classes moyennes, il tire une certaine fierté à discuter quotidiennement avec eux, et notamment avec les deux enseignants en retraite qui habitent son immeuble. Ce qui est vrai pour ces deux locataires l'est aussi pour d'autres habitants qu'il respecte et auxquels il s'identifie sur certains points, comme des manières de parler, repérables dans ses choix ponctuels de mots peu usités qui contrastent avec son langage par ailleurs franchement familier. Du point de vue de l'agent de terrain, certaines de ses attributions professionnelles sont *quasiment* incompatibles avec le fait d'apparaître comme quelqu'un de crédible et de suffisamment intéressant pour converser et attirer le respect, d'où son souci d'occulter autant que possible certaines tâches.

Même si les gardiens-concierges sont restés discrets sur ce point durant les entretiens, il reste que Marc n'est pas le seul à tenter de s'exposer le moins possible en public lorsqu'il doit assumer des tâches dégradantes. Cette gardienne, par exemple, nous confiera également qu'elle se levait plus tôt que prévu au début de sa prise de poste afin de ne pas apparaître comme une concierge : *"Oui, ça me révolte beaucoup concierge, ça me révolte beaucoup. Quand j'ai commencé, il y a trente ans, c'était le terme concierge. Et je peux vous dire que j'avais honte de mon métier, j'avais honte de moi-même, de ce mot de concierge. Je me levais*

à cinq heures du matin pour qu'on me voie pas, tellement ça m'a gêné, tellement ça m'a rabaisé. C'était quelque chose qui me faisait honte." (gardienne à Nice, 51 ans, 30 ans d'ancienneté) Ces observations recourent très clairement celles faites par les sociologues interactionnistes, et notamment par Goffman lorsqu'il écrivait : "Pour parler comme E. Hughes, on a tendance à cacher aux publics tout indice de "sale besogne", soit en faisant cette besogne en privé, soit en la confiant à un domestique, à une entreprise anonyme ou à un spécialiste, légal ou illégal" (Goffman, 1996a, p. 48).

4. Eduquer les locataires

Si assez peu de gardiens-concierges avouent reprendre les locataires quand ces derniers les appellent "concierge", il semble qu'en réalité les agents de terrain hésitent moins qu'ils ne le disent à leur rappeler que la qualification "concierge" est désuète et ne correspond plus à la réalité.

L'emploi du terme fait d'autant plus l'objet d'une attention particulière qu'il peut exprimer un mécontentement. *"Tout le monde n'est pas toujours content. De temps en temps, j'entends des noms d'oiseaux et là je ne suis plus la gardienne mais je deviens la concierge, forcément."* (gardienne à Lyon, 50 ans, 22 ans d'ancienneté) Se faire appeler concierge est alors interprété comme une volonté de "rabaisser" et d'attribuer une mauvaise image. *"Je sais qu'entre gardien et concierge, c'est pareil, mais les gens ils vous disent ça, c'est pour vous rabaisser. C'est comme des fois, on insulte les gens, on dit "espèce de concierge"."* (gardienne à Orly, 33 ans, 2 ans d'ancienneté) Dans ce cas de figure, la résonance du mot suscite souvent des remarques de la part des agents de terrain et peut même déboucher sur des discussions assez vives.

Dans d'autres situations, l'emploi du mot ne vise pas à blesser mais relève plus simplement de l'habitude. Des gardiens-concierges s'investissent dans une mission d'éducation en vue de mettre fin à son usage : *"C'est vrai que beaucoup de gens pensent à la concierge, mais pour moi, la concierge, c'est une image que j'ai depuis très longtemps, c'est la portugaise dans l'escalier avec le balai, le fichu sur la tête avec le balai, la blouse. Non non très peu, concierge, pour moi, je n'aime pas beaucoup, je reprends toujours les gens quand ils disent concierge."* (gardienne à Trappes, 43 ans, 10 ans d'ancienneté) Les personnes âgées constituent souvent une population particulière à propos de laquelle il faut être vigilant étant donné qu'elles sont restées attachées à la terminologie "concierge" qui dominait il y a encore

quelques années, même dans le secteur HLM – jusque dans les années 1980. C'est pourquoi elles peuvent se voir gentiment rappelées à l'ordre dès que le mot abhorré sort de leur bouche.

Pour des gardiennes, surtout, ne plus être appelées concierge, c'est réussir à imposer progressivement le respect porté à leur propre personne et vis-à-vis de leur travail quotidien. C'est, par voie de conséquence, ne plus avoir honte de soi même après avoir été vue en train de faire le ménage ou de pousser les poubelles. *"Mais avant, j'avais du mal à accepter ça (...). C'était très dégradant. Il y a des gens, ils nous regardent, pour eux, on est petit. "Elle ramasse les poubelles, elle ramasse tout ça". Mais maintenant, j'ai fait ma place, c'est vrai que j'ai fait ma place et les gens me regardent autrement (...). Alors, c'est pour ça que maintenant, je préfère dire "non, on n'est pas concierge !" ."* (gardienne à Orly, 33 ans, 2 ans d'ancienneté) Si pour les locataires, il semble normal d'employer le mot concierge, pour celle ou celui à qui il est destiné, en revanche, c'est une toute autre histoire. Le refus catégorique d'être nommé ainsi revêt un enjeu particulièrement important puisque c'est de l'image de soi dont il est question. Par extension, la gardienne citée précédemment précisera que ce n'est pas tant pour elle qu'elle engage ce combat que pour ses enfants, pour lesquels elle fera le nécessaire afin qu'ils ne soient pas *"les enfants de la concierge"*. Obtenir le silence du terme, c'est faire en sorte que les locataires posent un regard différent sur le métier et donc sur ceux qui l'exercent.

Cela vaut tout particulièrement pour les femmes gardiennes qui s'engagent dans une lutte contre l'idée d'un "rôle féminin" véhiculée par des locataires. Mener un tel combat s'impose afin de montrer à certains d'entre eux que les tâches rappelant l'univers de la concierge sont moins associées à un "travail de femme"¹² qu'au métier exercé, tout simplement. Il est donc question de faire taire ceux pour qui l'identité sociale de concierge serait en quelque sorte consubstantielle à la condition féminine, cette dernière étant souvent assimilée à une nature féminine, très hypothétique du point de vue sociologique. Partant de là, il s'agit également de mettre un terme à cette idée que les femmes doivent se cantonner à certains rôles dégradants sous prétexte que cela se passe ainsi depuis toujours. L'énergie déployée par certaines gardiennes est d'autant plus forte que des locataires mettent explicitement en avant, afin de montrer leur supériorité, la face dévalorisée de cet éventuel "rôle féminin", renvoyant effectivement selon eux aux basses œuvres. Aussi, pour certaines gardiennes, lutter contre les comparaisons hâtives au monde passé de la concierge, c'est

¹² Les observations de R. Hoggart qui mettent en évidence la référence récurrente à l'idée d'un "travail de femme" dans un quartier ouvrier du Nord de l'Angleterre durant les années 1950 gardent encore une certaine pertinence aujourd'hui pour une partie des locataires HLM (Hoggart, 1970, p. 93).

également militer en faveur d'une meilleure image des femmes dans le monde du travail, qui plus est dans le leur.

III. Quand la concierge fait de la résistance

L'opposition à l'image de la concierge d'antan n'est pas systématique. Nous avons rencontré des gardiens-concierges qui acceptent d'être appelés concierge et d'être perçus comme tels.

1. Une identification par défaut

L'intériorisation de l'identité de concierge peut se faire par défaut en l'absence d'un autre mot approprié pour définir la fonction. C'est ainsi que certains se disent concierges en s'opposant au mot gardien qui rappelle trop l'univers carcéral. C'est surtout vrai pour ceux qui n'ont pas l'impression de surveiller leurs locataires mais d'être proches d'eux afin de répondre à leurs besoins et de former ainsi une "*grande famille*" comme le diront plusieurs. Cette proximité revendiquée est source de fierté, car elle signifie une capacité à instaurer une certaine qualité de vie avec une grande partie des locataires. L'existence de réciprocités est en outre un gage de tranquillité et de bien-être quotidien. La concierge étant perçue comme proche de ses locataires, son profil correspond à ce que vivent certains enquêtés. L'engagement assumé dans ce monde identitaire prend son sens dans le fait de développer des relations personnalisées avec les locataires. "*Je préfère concierge à la limite, bah oui, c'est un vieux terme, concierge d'immeuble. Je vous dis, mon grand-père était concierge d'école. Concierge pourquoi pas ? Y'a rien de mal là-dedans. On dit surveillant, non, gardien ça fait un peu... Non, moi, les gamins, ils viennent m'embrasser, ils me demandent si ça va. S'ils jettent des papiers, je leur dis gentiment de les ramasser et de les mettre à la poubelle. Si ça marche, ça marche tant mieux, et puis, si ça marche pas, je ramasse les papiers et voilà.*" (gardien à Villefranche-sur-Saône, 42 ans, 8 ans d'ancienneté)

Parmi ceux qui admettent l'étiquette de concierge, nous trouvons également les gardiens-concierges qui ne vivent pas l'entrée dans le métier comme une défaite face à l'existence. Non pas que le métier soit une vocation, mais que ce soit celui-là ou un autre, il faut travailler et finalement les avantages de la fonction ne sont pas négligeables : logement gratuit ou au loyer peu élevé, possibilité de garder soi-même ses enfants, absence de frais de

transport... La comparaison avec la figure historique de la concierge n'est pas vraiment dérangeante puisque l'exercice de cet ancien métier ne correspond en aucun cas à une régression sociale. Les gardiens-concierges se trouvant dans ce type de situation ne nourrissent pas d'ambitions professionnelles fortes, si bien qu'ils se contentent de ce qu'ils ont. Et quand bien même les représentations sociales de la concierge ne sont pas valorisantes, au moins, elles signifient que l'on occupe une place, que la période de chômage ou de galère est terminée. Finalement, c'est un moindre mal, il y a eu pire au regard de sa propre trajectoire.

Ceci étant dit, l'absence de remise en cause des clichés dévalorisants procède également des conditions d'exercice du métier.

2. L'importance de la politique gestionnaire

L'un des facteurs objectifs qui joue un rôle dans l'identification à la concierge a trait au mode de politique gestionnaire des organismes d'HLM et, partant, au regard porté par les personnels des "bureaux" sur les agents de terrain. Nous avons rencontré plusieurs enquêtés concernés par un tel cas de figure. Ces gardiens-concierges, dont une femme, ont en commun d'appartenir à des organismes d'HLM qui n'ont qu'assez peu misé sur leur métier. Ceux-ci divergent donc des orientations officielles émises par l'UNFOHLM et leurs personnels de terrain sont dépourvus de loges, de téléphones portables et de responsabilités administratives, entre autres. Le quotidien de ces derniers se compose alors essentiellement de tâches relatives au nettoyage, à l'entretien technique et à la surveillance. Nous retrouvons là les fonctions les plus anciennes du métier. Autant dire que les conditions de travail de ces gardiens-concierges sont très différentes de celles d'autres agents de terrain débarrassés des corvées ménagères et responsabilisés quant à la gestion locative. Pour une raison ou une autre, les organismes d'HLM concernés, en ne suivant pas la dynamique globale de professionnalisation, renvoient à leurs agents de terrain une image identique à celle qui a été longtemps de mise au sein du milieu HLM, c'est-à-dire une identité de métier peu importante et secondaire au sein même des structures qui les emploient.

Arrêtons-nous un instant sur le cas d'un Office public. Nous avons eu l'occasion d'en savoir un peu plus sur sa politique gestionnaire dans la mesure où nous avons été autorisé à interroger autant les cadres du siège social que ceux des agences de quartier. Apparemment, le métier de gardien-concierge n'y est pas considéré par les membres de la direction, siège et agences compris, comme secondaire. Quelques agents de terrain ont même été formés assez longuement pour être aujourd'hui en possession du diplôme de gardien d'immeuble (CAP). De

plus, des tenues professionnelles ont fait leur apparition aux couleurs de l'organisme. Mais les évolutions se sont arrêtées là. L'équipement des gardiens-concierges reste très limité : pas de loge, pas de téléphone. Quant aux tâches administratives, elles sont inexistantes. Cependant, le plus important réside ailleurs. En effet, le processus de revalorisation du métier de gardien-concierge, en restant (très) sommaire, n'a pas été suivi d'un changement de représentation parmi les personnels administratifs. Ceci est particulièrement manifeste dans les agences de quartier où des signes ne trompent pas. Par exemple, sur des classeurs ou des dossiers dans lesquels se trouvent les fiches de poste et les contrats de travail des personnels de terrain, il est encore marqué "concierge". Ces faits sont significatifs d'un état d'esprit plus général qui conduit le personnel des agences à parler du métier de gardien-concierge en des termes peu laudatifs et à ne pas remettre en cause la qualification de concierge. Tout se passe comme si les manières de catégoriser le métier n'avaient pas évolué. Bien que les processus d'identification des personnels des "bureaux" soient implicites, ils n'en privent pas moins les gardiens-concierges de ressources identitaires à faire valoir lorsqu'ils sont sur le terrain. En l'absence d'une loge équipée et d'autres attributs valorisants tel qu'un téléphone portable ou des connaissances sur la gestion locative, il est en effet difficile de négocier avec les locataires en vue de faire oublier sa proximité avec la figure de la concierge, étant donné que rien, ou presque, ne vient contredire l'actualité du passé. Dans ces conditions, les tentatives de mise à distance des clichés dégradants ne trouvent pas suffisamment d'appuis pour se maintenir avec intensité et permettre un désengagement net vis-à-vis de l'identité dévalorisante de concierge. Finalement, si les locataires veulent continuer à plaquer l'image de la concierge sur le métier, les agents de terrain n'y trouvent pas à redire dans la mesure où leur quotidien s'en rapproche effectivement. Le passé garde de sa pertinence au regard d'un présent constitué pour l'essentiel de tâches incombant déjà à la concierge d'antan. Là où les pratiques professionnelles ont peu changé et où le regard des "bureaux" rappelle quotidiennement sa filiation à un passé peu glorieux, les représentations existantes, aussi dévalorisantes soient-elles, sont difficilement relativisées. Il est donc important de souligner que les négociations identitaires peuvent être parfois entravées en raison de l'absence de supports objectifs. En l'occurrence, il s'agit de la nature des tâches, du manque d'équipements spécialisés et de l'absence de reconnaissance institutionnelle.

3. Le regard des locataires

L'identité professionnelle des gardiens-concierges a également son destin lié aux multiples interactions significatives vécues quotidiennement. Le regard des locataires, surtout quand ceux-ci sont des personnes intégrées et reconnues socialement, peut rappeler à un agent de terrain son rang social peu élevé. C'est le cas de cette gardienne qui travaille dans un quartier plutôt aisé de Lyon. Les immeubles sous sa responsabilité sont très récents et aucune trace de dégradation n'est visible. Elle dispose d'une loge très propre mais sans fenêtre, située au rez-de-chaussée de l'immeuble où elle habite par ailleurs. L'histoire de cette gardienne est intéressante car, si elle se définit aujourd'hui comme une concierge, c'est suite aux jugements émis par certains de ses locataires. Suivons son histoire.

Elle s'installe en juin 1998 dans un quartier HLM récemment construit. Tous les logements ne sont pas encore habités et durant les deux premiers mois qui ont suivi son embauche, elle s'occupe principalement des contacts avec les entreprises – pour vérifier si toutes les installations fonctionnaient correctement – et des états des lieux pour des locataires découvrant alors leur nouveau logement. Aux yeux de ces derniers, et notamment à ceux d'une voisine avec qui elle s'est liée d'amitié, elle passe pour une employée chargée des tâches administratives, et plus particulièrement de la gestion locative. Mais une fois les locataires installés, il a fallu, en plus des problèmes locatifs, assumer des tâches ménagères et d'entretien courant conformément à ce que prévoyait initialement son contrat de travail. Or c'est à ce moment là que les choses se sont gâtées : *"Avant, je ne faisais que de l'administratif. Et du jour au lendemain, j'ai pris mon poste réel. J'ai fait l'entretien, etc. Et les gens ne me considéraient plus de la même façon."* (Gardienne à Lyon, 28 ans, 1,5 an d'ancienneté) Le regard de sa voisine, à l'image de celui des autres locataires appartenant pour la plupart aux couches moyennes, a changé à partir du moment où elle a pris ses véritables fonctions et où le ménage est devenu central dans son travail. Les relations avec sa *"chère voisine"* se sont même tendues au point de cesser définitivement.

À plusieurs reprises au cours de l'entretien, l'enquêtée nous fera comprendre que le fait d'être vue en train de faire le ménage *"à quatre pattes"* a pour conséquence d'empêcher, avec la plupart de ses locataires, l'instauration de relations sociales suffisamment respectueuses pour être le théâtre d'une reconnaissance mutuelle. Si cette gardienne se définit aujourd'hui en se référant au monde de la concierge, c'est parce qu'elle est devenue effectivement une concierge sous le regard normatif de certains de ses locataires soucieux de marquer leur différence à son égard. C'est bien dans les interactions avec ces derniers que le stigmate de la concierge s'est construit pour finalement devenir un trait structurant de son identité réelle. Au début de sa prise de fonction, elle ne se définissait pas comme telle, dans la mesure où les tâches administratives étaient centrales dans son rapport à autrui. L'identification personnelle à la concierge s'est progressivement imposée dès lors que les locataires l'ont jugée et catégorisée comme une femme de ménage et non pas comme un agent administratif chargé de tâches plus nobles. Si les attitudes dévalorisantes des locataires se sont avérées si efficaces et si décisives dans sa manière de se voir, c'est en raison de l'importance qu'elle leur a accordée dans un premier temps, importance d'autant plus

forte que les locataires l'a jugeait alors de façon positive et qu'ils sont manifestement issus d'un milieu social plus élevé que le sien.

Toutefois, si cette gardienne subit le regard de certains de ses locataires – ceux qui comptent le plus pour elle en raison de leur réussite sociale –, elle n'a pas totalement intériorisé leurs manières de la catégoriser. Si ses marges d'action sont réduites avec les usagers, elles ne le sont pas, en revanche, avec d'autres, et notamment ses collègues avec lesquels elle refuse de se mêler pour la plupart : *"C'est un peu volontaire. Y'a beaucoup de gens qui, chez nous [dans l'organisme HLM pour lequel elle travaille], sont mal éduqués. Moi, je veux pas me mélanger avec eux."* Une telle attitude se comprend dans la mesure où, en dépit des jugements négatifs portés à son égard par ses locataires, elle préfère appartenir à ce monde social plutôt qu'à celui des autres gardiens-concierges qu'elle dénonce par ailleurs. En fait, elle ne côtoie que quelques collègues qui sont précisément de *"vrais régisseurs"* libérés des tâches ménagères. Quant aux autres, ceux proches des concierges, ils sont évités.

Selon le monde social dans lequel elle se positionne, cette gardienne ne se voit donc pas de la même manière. Se sentant inférieure et sale devant certains de ses locataires, elle se pense mieux éduquée que ses collègues. Alors qu'elle n'est pas en mesure de *"sauver la face"* (Goffman, 1993) devant certains clients, et notamment devant sa *"chère voisine"* à qui elle dit encore bonjour sans que cette dernière n'esquisse jamais la moindre réponse, elle prend sa revanche en refusant de se souiller moralement et physiquement avec d'autres concierges. Mais surtout, elle ne compte pas en rester là et espère être reconnue prochainement en ayant cette fois d'autres arguments à faire valoir en face des locataires. *"C'est vrai qu'aujourd'hui, je suis contente d'avoir ce que j'ai parce que quand même par rapport à la restauration, c'est mieux. J'espère que pour moi ce sera un tremplin, que ça me permettra d'avancer un peu (...). Régisseur principal pour ne faire que de l'administratif, ça me plairait bien."* Finalement, l'intériorisation de l'identité sociale de concierge semble passagère et ne vaut qu'avec certains de ses locataires avec qui il est effectivement difficile de négocier son identité au regard de ce qu'elle fait réellement.

4. Quand le quartier renvoie une image de soi difficile à supporter

Ceci étant dit, n'interviennent pas seulement le mode de gestion des organismes d'HLM et le rang social des locataires pour expliquer le recours à la figure de la concierge en vue de se définir. Le type de quartier joue également un rôle dans la définition de sa fonction, et notamment l'image que renvoie le cadre bâti.

Lorsque le site sur lequel un gardien-concierge travaille est plus ou moins dégradé et sale, il arrive que l'appellation concierge ne fasse pas l'objet d'une mise à distance comme si l'image de soi semblait être en relation directe avec celle que les personnes extérieures se font du quartier et de ses habitants. L'état des bâtiments confère au lieu une identité dévalorisante à laquelle le gardien des lieux ne peut être insensible. Si quelques agents de terrain semblent être affectés par le regard des autres, et notamment par les jugements d'habitants extérieurs, c'est souvent suite à un processus au bout duquel pointe un découragement et un désarroi.

Avec la stigmatisation croissante du quartier, l'identité professionnelle perd de son assurance et de sa consistance. Des fissures internes peuvent apparaître qui sont autant d'écorchures identitaires. Nous aimerions ici relater un cas paroxystique afin de mettre en évidence l'importance des "effets de lieu" (Bourdieu, 1998, p. 249) ou, plus justement, des "effets de milieu" au sens durkheimien du terme (Durkheim, 1993), qui tiennent ici au fait que l'image sociale et la réputation des quartiers ne peuvent être tenues pour équivalentes d'un site à l'autre.

Pour ce gardien-concierge exerçant près d'Aix-en-Provence, l'heure n'est manifestement plus aux tentatives destinées à sauver la face de son quartier et, partant, la sienne en tant que garant des lieux. Le statut professionnel est clairement déprécié. Les côtés négatifs du métier et du quartier ont nettement pris le dessus sur les points positifs. De même que pour les quelques autres gardiens-concierges se situant dans une telle dynamique, l'enquêté en question ne cherche visiblement plus à valoriser son lieu de travail, en niant être en insécurité, par exemple. Un certain dégoût est alors perceptible, tant des lieux que de la plupart des personnes habitant son site. Dans ces conditions, pourquoi chercher à donner une image positive de ce que l'on fait quand presque tout rappelle un statut peu enviable que finalement peu de personnes accepteraient ? L'appellation concierge fait partie du décor, en quelque sorte ; elle n'est qu'un élément négatif de plus dans un environnement dégradé subi jour après jour. Alors, à quoi bon nier sa filiation au métier de concierge quand il faut de toute façon balayer, surveiller, supporter les insultes et "tenir le coup" même quand sa propre famille est impliquée dans la tourmente du lieu ? *"Mais j'ai peur des représailles pour ma famille, ils ont chacun une voiture. Mon fils s'est déjà fait agresser une fois par les jeunes d'ici, j'ai porté plainte."* (51 ans, 9 ans d'ancienneté) En outre, l'état dégradé du cadre bâti fait naître un sentiment de honte au moment de recevoir des amis ou de la famille. L'imaginaire de la concierge n'est jamais très loin étant donné qu'il apparaît en adéquation avec les conditions réelles de vie.

Nous avons rencontré des gardiens-concierges qui ne négocient plus l'identité sociale dévalorisante articulée autour des clichés de la concierge d'antan, en raison, semble-t-il, de leurs conditions de travail difficiles. En d'autres termes, les processus de transaction identitaire (Dubar, 1997) sont ici bloqués. Cela est vrai autant sur le plan biographique (*ibid.*, p. 121-122), dans le sens où il est très compromis de construire dans le temps une image de soi positive au regard des catégories offertes par l'univers symbolique associé à la concierge d'antan, que sur le plan relationnel (*ibid.*, p. 122), dans la mesure où il est effectivement difficile de faire reconnaître des identités liées aux savoirs et aux compétences dès lors

qu'elles rappellent à autrui la figure avilissante de ce personnage marquant du XIX^e siècle. La vie dans un lieu peu accueillant et réputé pour les événements fâcheux qui s'y déroulent offre peu de points d'accroche pour revendiquer un statut social valorisant, et ce d'autant plus que les jugements d'autrui, d'habitants extérieurs notamment, eux-mêmes nourris par les faits relatés dans les journaux, constituent un monde sur lesquels les gardiens-concierges n'ont finalement que très peu de prise. Cet univers diffus est tout le monde et personne à la fois, il reste intangible tellement il semble global et insaisissable. La lutte semble alors perdue d'avance et injustifiée au regard de ce qui se passe réellement dans son propre quartier. En lieu et place d'une volonté de négocier avec autrui en vue de se construire une image de soi positive, un sentiment d'impuissance et de honte peut émerger, se traduisant parfois par une attitude dépressive. Avec l'exemple décliné précédemment, qui peut être considéré comme un cas extrême cependant, nous atteignons les limites d'une problématique de recherche énoncée en termes de négociation identitaire¹³, tant les conditions objectives de travail conditionnent effectivement l'attitude de résignation observée. En d'autres termes, à une orientation réticulaire de l'identité personnelle se substitue ici, sur le plan analytique, une conception ancillaire plus à même de rendre compte de ce type de situation.

Conclusion

D'une façon générale, l'"équipement" historique (Trepos, 1996) des gardiens-concierges est plutôt encombrant et ne peut pas servir de support à la construction d'une identité positive. Contrairement à d'autres professions, comme les médecins avec Hippocrate par exemple, les gardiens-concierges sont confrontés à l'impossibilité d'intégrer dans leur escarcelle une forme historique légitime. C'est pourquoi leurs rhétoriques professionnelles et leurs tactiques de distinction identitaire reposent sur une démarcation avec le passé et s'articulent autour de démarqueurs ou de ce que Goffman appelle des "désidentificateurs" (Goffman, 1996c), c'est-à-dire des paroles, des gestes et des attitudes destinés à se désolidariser de l'imaginaire collectif avilissant associé à la figure historique de la concierge.

Les observations participantes ont mis en évidence combien les représentations de la concierge avaient un impact sur des gestes apparemment aussi anodins tel que boire une cannette de bière mais également sur des pratiques plus lourdes de sens comme les tâches ménagères. L'imaginaire collectif attaché au personnage haut en couleurs de la concierge est

¹³ Nous pensons notamment aux travaux d'A. Strauss que nous avons présentés dans la première partie.

un monde identitaire qui fait encore sens au quotidien tant pour les agents de terrain que pour leurs interlocuteurs, qu'ils soient locataires, collègues, simples habitants... Comme le laisse entendre l'expression de monde identitaire, celui dont il est question ici fait l'objet d'aménagements personnalisés et de nombreux recadrages réalisés en fonction des situations. Nous avons ainsi repéré de multiples manières de définir la concierge d'antan – et d'aujourd'hui. Autrement dit, l'engagement dans l'univers de la concierge n'entraîne pas *ipso facto* une réplique des traits définis par le passé. C'est dire que le monde de la concierge, pourtant commun à la plupart d'entre nous, ne constitue pas une totalité autosuffisante et exclusive, même si son objectivation est telle qu'il recouvre une logique interne, une certaine solidité.

À cet égard, il est apparu de manière claire que des agents de terrain continuent à s'identifier avec plus ou moins d'intensité au personnage de la concierge. Il s'avère que ces gardiens-concierges sont dans des situations telles qu'ils ne sont pas en mesure de prendre leur distance par rapport à cette attribution identitaire globalement rejetée. Les conditions objectives de travail tiennent une place importante dans les cas où les négociations identitaires relatives au monde de la concierge sont temporairement ou non compromises. Parmi ces facteurs extérieurs, nous trouvons la trajectoire sociale des enquêtés, la politique gestionnaire des organismes d'HLM, le statut social des locataires et le type de quartier dans lequel les agents de terrain travaillent.

Chapitre X

Des identités professionnelles en tension

Si le monde de la concierge renvoie à notre histoire commune, les identités à la base du métier de gardien-concierge sont, quant à elles, étroitement liées aux évolutions qui se sont déroulées au sein d'un univers plus limité, à savoir le monde HLM. Par conséquent, dans ce chapitre, les gardiens-concierges ne sont plus confrontés à une identité globale née de façon progressive et informelle à travers de multiples actions réciproques, mais à des identités planifiées et diffusées par l'institution HLM.

Comment les gardiens-concierges s'accommodent-ils de leur répertoire pluriel de tâches ? Sur quelles identités institutionnelles s'appuient-ils pour se construire une image positive d'eux-mêmes ? Y a-t-il des identités qu'ils rejettent ? Telles sont les questions auxquelles nous voudrions apporter des éléments de réponse ici. Se voir attribuer une identité professionnelle, c'est être engagé dans un monde. "Prescrire une activité, c'est prescrire un univers" disait Goffman (Goffman, 1998, p. 242). Une fonction suppose un certain type de travail, lequel peut être autant source de gratifications que de déceptions. Seule une compréhension patiente du travail quotidien des gardiens-concierges peut mettre en relief les avantages et les inconvénients associés à telle ou telle identité professionnelle imposée.

Ce chapitre se structurera autour de dimensions qui font sens pour les gardiens-concierges. Nous retiendrons plus précisément deux couples de tension qui caractérisent leur rapport aux identités diffusées par l'institution HLM : l'opposition entre l'identité de travailleur *manuel* et celle d'*intellectuel* d'une part ; la tension entre l'identité de *surveillant* et celle de *médiateur* d'autre part. L'articulation analytique de ces couples de tension réels représente certainement une voie d'accès aux manières implicites avec lesquelles les gardiens-concierges construisent leur définition de leur métier et d'eux-mêmes. Ce faisant, c'est un moyen d'assurer une visibilité sociologique quant au sens produit par les acteurs, ce dernier point étant un objectif et un problème essentiels de toute perspective sociologique compréhensive.

I. La redoutable identité de travailleur manuel

Les gardiens-concierges sont souvent chargés du nettoyage des bâtiments et du traitement des ordures ménagères et presque toujours de la maintenance et de la gestion technique du patrimoine¹. Ces fonctions recouvrent le versant manuel du métier et le plus dévalorisant aussi. Si nous avons vu combien certaines tâches sont pesantes étant donné qu'elles rappellent le peu de distance qui sépare les gardiens-concierges actuels de la concierge d'hier, nous allons voir qu'elles sont également usantes et souvent défavorables à la construction d'une image positive de soi.

1. Les tâches ménagères ou le travail de Pénélope

La fatigue consécutive aux tâches de nettoyage est d'autant plus fortement ressentie qu'il faut sans cesse recommencer sans garantie de résultat. Comme leur nom l'indique, les parties communes sont accessibles à tout le monde ou, tout au moins, aux locataires et à ceux qui viennent leur rendre visite. Les passages y sont fréquents et en dehors des heures de présence des gardiens-concierges, personne n'est là pour calmer les ardeurs de certains occupants des lieux et empêcher leurs incuries. Une telle situation est souvent à l'origine d'un surcroît de travail. Par exemple, il suffit que des enfants éclatent un paquet de chips pour en retrouver un peu partout, de l'ascenseur aux halls d'entrée en passant par certains étages. Si jamais cela se produit un jour de pluie, les chips mouillées se transforment rapidement en petites pastilles collées au sol. Il faut alors un balai-brosse ou une serpillière pour les récupérer. Et puis pour celles qui se sont glissées dans les interstices de la porte d'ascenseur, notamment, il sera nécessaire de se mettre à quatre pattes. Ainsi, un évènement apparemment aussi anodin que des chips étalées par terre engendreront une contrainte physique supplémentaire sans parler de la perte de temps. L'important ici est de comprendre que des négligences qui ne semblent pas très graves pour le quidam extérieur, et qui ne le sont pas dans l'absolu, se révèlent finalement être des évènements qui rappellent fortement le côté servile du métier.

Inévitablement, il arrive que les agents de terrain assistent en direct à l'annihilation de leurs efforts. Tandis que la serpillière vient d'être passée, des locataires peuvent salir aussitôt, intentionnellement ou non, devant des gardiens-concierges alors réduits au rôle de spectateur

¹ Rappelons que plus de 80 % doivent assumer des tâches d'entretien courant, 72 % le traitement des ordures ménagères et près de 93 % la maintenance et la gestion technique du patrimoine.

impuissant. Ces derniers sont souvent enclins à croire que de telles attitudes correspondent à des marques d'irrespect, surtout lorsqu'elles sont le fait d'habitants peu appréciés. Lorsque c'est effectivement le cas, les traces de salissure entraînent un ressentiment plus ou moins fort. Quand il s'agit d'usagers plus proches avec qui des mots de politesse sont échangés, bien que la remise en cause de son travail soit plus facile à accepter, elle n'en reste pas moins vécue avec un certain dépit, dans la mesure où une telle situation rappelle systématiquement le caractère ingrat et aléatoire de l'entretien ménager.

La répétition parfois vaine des efforts participe d'un sentiment de lassitude souvent exprimé. À l'instar de Pénélope, les gardiens-concierges doivent sans cesse refaire leur travail à la différence près que, contrairement à cette figure légendaire, ils ne défont pas eux-mêmes leur ouvrage. Ils doivent accepter la présence contraignante d'autrui qui, d'une manière ou d'une autre, est à l'origine d'un recommencement sans fin. En outre, les habitants ne cherchent pas, en général, à se placer du point de vue des gardiens-concierges, ce qui génère chez ces derniers des non-dits qui sont autant d'irritations latentes accumulées en soi, d'où parfois des élans de colère, des "*pétages de plomb*" comme le diront certains. Les jours où les enfants ne vont pas à l'école sont appréhendés avec davantage de crainte. Il faut dire que leur présence dans les halls d'entrée et les parties communes se traduit souvent par une charge de travail supplémentaire. Sans conteste, le lundi représente de loin le jour le plus fatigant tant physiquement que nerveusement. "*Y'a des moments, on se dit, le vendredi soir quand on s'en va, tout est nickel et on revient le dimanche soir, tout est à refaire. On se dit qu'on aurait mieux fait de passer une semaine à la maison. Mais bon, il faut recommencer. C'est un éternel recommencement.*" (gardienne près de Saint-Étienne, 38 ans, 16 ans d'ancienneté) Même durant les week-ends, les gardiens-concierges ne peuvent rester insensibles aux comportements de laisser-aller des locataires. Un besoin de surveiller presque machinal les assaille. Une telle attitude cesse d'apparaître irrationnelle quand on sait que chaque dégradation et chaque salissure est synonyme d'un surcroît de travail pour le lundi matin.

2. Quel sens donner à son travail ?

Par dépit, des agents de terrain se résignent à ce qu'une partie de leur site soit momentanément sale. Yves, par exemple, accepte que certaines de ses entrées "*ne soient pas faites*", la fatigue et le découragement faisant leur œuvre. Si jamais un supérieur hiérarchique venait visiter son site de façon impromptue et s'en rendait compte, il se ferait réprimander. Mais les venues assez rares de la direction dans le quartier lui font dire qu'il y a peu de

risques, c'est pourquoi il se permet de s'octroyer des moments de repos. Contrairement aux ouvriers à la chaîne, les gardiens-concierges sont en mesure d'imposer leur propre rythme. Ils possèdent une autonomie suffisante pour ne pas laisser leur corps subir une cadence décidée d'en haut. Ce pouvoir de modeler leur rendement journalier en fonction de la fatigue, des baisses de moral, des aléas climatiques², des dégradations commises... est souvent présenté comme un facteur de distinction par rapport au travail à l'usine où le corps doit se plier à la production mécanique des machines³. L'absence de contrôle direct et continu, associé au fait que les gardiens-concierges n'ont pas à suivre un rythme collectif imposé par des collègues, favorise l'émergence d'une temporalité propre, d'un aménagement personnalisé du travail articulé autour de routines. Celles-ci sont destinées en dernier ressort à assurer une continuité pour éviter les variations d'intensité. En effet, les semaines sont scandées par des jours creux et des jours de forte intensité, comme souvent le lundi ou le vendredi, nous l'avons signalé. C'est pourquoi de nombreux enquêtés s'organisent de façon à étaler tout au long de la semaine diverses tâches. Cette gestion de l'alternance, de phases de stress et de décompression, engendre toute une auto-organisation informelle souvent mal connue des directions⁴.

Dans certains immeubles de modeste facture datant des années 1960, les escaliers sont en ciment peint, si bien qu'il est souvent impossible d'obtenir un état de propreté correct en raison de la présence incontrôlable de nombreuses écailles de peinture, soit encastrées dans les aspérités du sol, soit désolidarisées de tout support et donc volatiles. C'est pourquoi, même propre, l'impression de saleté domine encore. Dans ces cas là, le découragement peut survenir très rapidement. Il faut ajouter que récurer sur du béton n'a rien d'un exercice facile. Un couple de gardiens-concierges, exerçant dans l'un de ces anciens quartiers, a tenu après l'entretien à nous faire visiter leur site pour nous montrer l'état des escaliers. La peinture y était si usée que le béton apparaissait par endroit dans son état brut. Récurer jour après jour des escaliers qui arborent invariablement le même aspect de saleté devient vite une corvée. En outre, il est impossible de montrer le résultat de ses efforts aux locataires qui, de toute façon, ne cherchent plus, pour la plupart, à savoir si de tels escaliers, réfléchissant quotidiennement leur condition sociale peu enviable, sont propres ou sales. C'est alors le sens de son travail et sa propre fatigue qui ne trouvent plus de justification. Le supérieur hiérarchique de ces

² Il suffit qu'il pleuve ou qu'il neige pour que les halls d'entrée soient plus sales et donc plus difficiles à nettoyer.

³ Rappelons-nous les propos de R. Linhart lorsqu'il travaillait à la chaîne : "Je suis fatigué dès le matin. Un coup de pouce, un caoutchouc planté, un coup de pouce, un caoutchouc planté, pouce, caoutchouc, pouce, caoutchouc, un siège fini. J'en place un autre, cadre vide (...). Mes mains sont lourdes, mes pouces douloureux (...). J'essaie de suivre. Deuxième siège fini, nouveau cadre, caoutchouc." (Linhart, 1978, p. 43).

⁴ J. Peneff a particulièrement bien étudié cette appréhension des phases de tension-décompression par les agents travaillant aux urgences d'un hôpital et les conséquences que cela génère au niveau des relations avec la hiérarchie (Peneff, *op. cit.*, p. 84-86).

enquêtés, leur chef de secteur, sait très bien que si le ménage n'est pas fait durant une journée, cela ne changera pas grand chose, dans la mesure où il est très difficile de savoir si l'entretien ménager a réellement été effectué tellement les escaliers restent inéluctablement dans le même état de dégradation. Dès lors, les agents de terrain se posent d'inévitables questions : comment être fier de son travail ? À quoi bon s'investir si personne ne reconnaît les efforts fournis ? Face à de telles réalités, des gardiens-concierges réussissent à trouver des parades, à l'instar de cette enquêtée qui a profité de la tempête de 1999 pour faire repeindre ses entrées. *"Là, j'ai décidé qu'on refasse les peintures parce que c'est pas évident. Alors moi, j'aime, quand je nettoie. Avec les peintures dans le bâtiment, on ne dirait pas que j'ai lavé, ça ne ressort pas, donc on va tout refaire, on en a profité."* (gardienne à Corbeil-Essonnes, 21 ans, un an d'ancienneté)

3. Les stratégies de mise à distance des ordures ménagères

L'usure psychologique survient d'autant plus rapidement que les tâches manuelles sont le plus souvent dégradantes. R. Gold a montré combien la manipulation des déchets domestiques par les concierges joue un rôle central dans la place qu'ils occupent au sein de la hiérarchie sociale (Gold, 1952). L'absence de contact avec la souillure d'autrui est effectivement un critère de réussite sociale. Plus un désengagement à l'égard des déchets domestiques est possible, plus l'image de soi peut profiter d'un prestige de position. Certains gardiens-concierges ne s'y trompent pas et refusent, dans la mesure du possible, de s'occuper des ordures ménagères. C'est le cas pour cette gardienne qui, manifestement appréciée de ses supérieurs hiérarchiques, s'est vue proposer un poste dans une résidence très calme et très propre, autant dire dans un quartier très différent de celui où elle travaille actuellement et dans lequel elle est finalement restée. En effet, devant la charge de travail qu'elle doit assumer quotidiennement en raison des difficultés que son site connaît – petites dégradations, chômage, illettrisme... –, elle a été libérée des tâches de nettoyage et du traitement des ordures ménagères. Habitée à la présence d'un ouvrier d'entretien chargé des corvées du ménage et des poubelles, elle n'a pas accepté le poste pourtant convoité⁵ qui lui était proposé, étant donné qu'il supposait d'effectuer "le sale travail" (Hughes, *op. cit.*) de manutention des détritiques ménagers. C'est dire l'importance que revêt aux yeux de cette gardienne la délégation des basses œuvres à un subalterne.

⁵ Notamment en raison du montant des étrennes beaucoup plus élevé dans les quartiers habités par des locataires appartenant aux classes moyennes.

Des agents de terrain en poste depuis plusieurs années peuvent se voir attribuer de manière inopinée des tâches dégradantes. Dans un tel cas de figure, le supplément d'activité est souvent mal accueilli car il vient rappeler sa véritable condition sociale. L'estime de soi construite sur la mise à distance des rebuts des locataires et de leur souillure doit alors trouver d'autres moyens pour se maintenir. Le changement d'activité est parfois difficilement accepté comme pour cette gardienne qui, au bout de 18 ans d'ancienneté, a été contrainte d'accomplir pour la première fois des tâches ménagères : *"Moi personnellement, c'est la partie qui me dérange le plus, je n'apprécie pas du tout (...). Je le fais parce que je suis obligée de le faire, et je le fais du mieux que je peux, mais c'est vrai que quand on m'a imposé de faire le ménage, je n'ai pas pris ça avec le sourire, car ça ne m'a rien apporté de plus (...). C'est vrai que ça fait 4 ans, et c'est quelque chose que je n'ai pas encore digéré."* (gardienne à Chatou, 48 ans, 22 ans d'ancienneté) La rancœur accumulée à l'égard des "bureaux" est à la hauteur des désagréments causés par l'attribution de ces nouvelles tâches. Parce que les gardiens-concierges manipulent, pour la plupart, leurs déchets domestiques, les locataires, ou tout du moins certains d'entre eux, pensent légitime de développer un sentiment de supériorité à leur égard. Il faut dire que, d'une manière générale, il est habituel de laisser à ceux qui sont au plus bas de la hiérarchie sociale le traitement des rebuts de l'activité humaine. Alors que les locataires se débarrassent de leurs propres déchets en étant attentifs à les garder le moins de temps possible au sein même de leur domicile, d'où des sacs-poubelles déposés momentanément dans les parties communes devant les portes des logements, les gardiens-concierges sont contraints de les saisir et de les manipuler.

Afin d'éviter au maximum d'être souillé par ses contacts répétés avec les immondices, Marc a patiemment développé de véritables stratégies de mise à distance des ordures ménagères. Deux fois par mois, il lave ses containers à l'aide d'un jet à haute pression, bien que son contrat de travail stipule de le faire uniquement quand les odeurs deviennent incommodantes ou alors au minimum deux fois par an. Mais le gardien-concierge ne s'arrête pas là. Afin d'empêcher que ses containers s'imprègnent de substances émanant des ordures, il les recouvre de sacs en plastique très épais. Plus étonnant encore, l'agent de terrain n'hésite pas à les asperger d'un produit désodorisant très fort prévu initialement pour les halls d'entrée en cas de mauvaises odeurs. D'ailleurs, le produit en question, jugé trop agressif par les locataires, a été supprimé par la direction et il a été demandé aux gardiens-concierges de rendre leur stock. Marc a contourné les consignes en prétextant qu'il ne possédait plus de ce produit, alors qu'en réalité il en détenait encore plusieurs bidons. Il a même été jusqu'à cacher ses provisions afin que son supérieur, qui possède un jeu de clés de son local de rangement, ne

les découvre pas. Tout est donc fait par le gardien-concierge pour réduire au maximum l'aspect rebutant des poubelles. Si Marc prétend que c'est pour le bien-être de ses locataires, nous avons toutefois de bonnes raisons de croire que la réduction des odeurs des immondices est destinée à montrer aux usagers combien le traitement des poubelles n'est pas forcément synonyme de mauvaises odeurs et de crasse. À travers ces actions, il apparaît en outre que non seulement Marc se préserve des rebuts des locataires, mais encore, cherche à se persuader que ces derniers peuvent être tenus à distance. À tout le moins, force est de constater que si la souillure physique n'est pas toujours évitée, celle olfactive est réduite au minimum. Enfin, il faut noter que les stratégies de Marc visent également à ne pas se mélanger à des restes qui, pour certains, proviennent de locataires avec lesquels il n'a aucune envie de partager quoi que ce soit. Il s'agit notamment de ceux que Marc appelle les "*cas sociaux*".

Dans ce sens, l'apparition des tenues professionnelles symbolise une évolution forte du métier puisqu'elles protègent contre les souillures corporelles. Alors que la concierge d'antan est perçue comme imprégnée des odeurs et des restes des locataires en dépit du port de la blouse, les gardiens-concierges ont maintenant la possibilité de s'en démarquer en isolant leur corps grâce à des tenues adaptées et imperméables. Le port de vêtements protecteurs revêt une grande importance au regard des mœurs actuelles. En effet, la volonté de maintenir le corps dans un état de propreté est grande. Nos sens de citadin, aseptisés et peu habitués aux odeurs fortes, ne supportent que difficilement les effluves des immondices. Un corps pénétré d'odeurs est perçu comme sale et heurte fortement nos manières d'être.

4. Les difficultés à faire bonne figure

La réalisation de tâches avilissantes est à l'origine des difficultés à soigner sa présentation de soi en vue de faire bonne figure (Goffman, 1993). Il semble que les gardiennes soient les premières concernées et les plus affectées par cette obligation d'apparaître devant autrui dans une position de subalterne. Cependant, le souci de protéger sa féminité, d'entretenir un corps pourtant soumis à des travaux pénibles est présent. Les clichés de la concierge négligée et mal habillée n'ont plus d'écho aujourd'hui au sein du secteur HLM. Nous avons rencontré des gardiennes qui avaient les ongles vernis et le visage maquillé. Nombreuses étaient celles à porter des tenues féminines (jupe, chemisier) qui ne laissaient présager en rien qu'il s'agissait là de gardiennes. Et quand bien même ces présentations de soi étaient dues en partie à la venue d'un chercheur, elles prouvent que le statut de gardienne n'est

pas incompatible avec la volonté de soigner son apparence féminine pourtant malmenée lors de certaines tâches.

Lorsque le métier est exercé en couple, les réactions des gardiens quant au fait de voir leur conjointe se consacrer aux tâches ménagères sont très significatives. Pour cet agent de terrain dont l'épouse était auparavant secrétaire et qui est aujourd'hui en congé parental, il a été douloureux de voir sa femme se transformer en ménagère : *"Quand elle faisait le ménage ici, je lui donnais un coup de main. Souvent, je me levais un peu plus tôt pour aller faire les vitres, etc., parce que c'est quand même dégradant de voir sa propre épouse faire le ménage. Dans le côté nettoyage, il n'y a rien de valorisant, je dirais même que c'est plutôt dégradant. C'est répétitif, et ramasser la merde des autres, c'est pas valorisant, donc voir sa femme faire ça..."* (gardien à Taverny, 34 ans, 9 ans d'ancienneté) Un gardien-chef⁶, lui-même ancien gardien-concierge, précisera que *"c'est difficile en fin de compte en tant que gardien d'avoir une place supérieure par rapport aux locataires (...). Le locataire répertorie le gardien en fonction de la tâche qu'il a. S'il ramasse de la merde, c'est de la merde, s'il fait les entrées, c'est un homme de ménage."* (gardien-chef à Rueil-Malmaison, 30 ans, 2 ans d'ancienneté) C'est pourquoi, dans la mesure du possible, les agents de terrain cherchent à déléguer les besognes les plus viles à des ouvriers d'entretien. Notre enquête quantitative révèle que 33 % d'entre eux sont amenés à gérer du personnel de service auquel ils peuvent dûment attribuer des travaux pénibles et peu compatibles avec une bonne image de soi. Pascal bénéficie au quotidien de l'aide d'un ouvrier d'entretien. En accompagnant ce gardien-concierge dans son quotidien, il ne nous a pas fallu longtemps pour comprendre que les travaux les plus avilissants revenaient à l'employé subordonné. Ainsi, pendant que Pascal se réservait des activités techniques comme la soudure, il confiait à son ouvrier d'entretien la fermeture des fenêtres des caves à l'aide de parpaings, le ramassage des papiers, la taille des arbres, le traitement des ordures ménagères ou encore le nettoyage des locaux à poubelles⁷.

5. L'usure physique

Même si les agents de terrain ne sont pas totalement démunis face aux activités les moins prestigieuses, il reste que les entretiens expriment souvent des phénomènes de "ras-le-

⁶ Cette dénomination est requise lorsqu'un agent de terrain est amené à gérer d'autres collègues présents dans un même quartier.

⁷ La délégation du sale travail a été particulièrement bien étudiée dans le milieu hospitalier, voir Peneff (*op. cit.*) et Arborio (2001).

bol", de lassitude et de fatigue. Si ces derniers résultent d'une lassitude psychologique, il reste que l'usure physique joue aussi un rôle de sape.

Les gardiennes – le féminin s'impose là encore – soulignent souvent le côté usant des tâches ménagères. L'expression "*en avoir plein le dos*" prend tout son sens quand il faut rester courbé plusieurs heures par jour pour récurer les halls d'entrée et les étages⁸. Rappelons que les tâches ménagères sont quotidiennes et qu'elles sont assurées cinq matins par semaine dans la très grande majorité des cas. L'exemple d'Evelyne montre bien les difficultés de l'exercice. Le nettoyage de ses entrées et de ses étages exige un effort physique important en raison du manque d'équipement de ses deux immeubles. En l'absence de point d'eau, excepté celui situé à proximité de la loge de Pascal, elle est obligée de multiplier les allés et retours afin de changer son eau sale. Or, de la loge à l'entrée la plus éloignée, il y a environ 250 mètres, si bien qu'elle est contrainte de porter son seau d'eau d'une dizaine de litres sur toute cette longueur au moins une fois dans la matinée. En outre, elle doit monter jusqu'au quatrième étage avec tout son matériel, et ce, à trois reprises dans la même journée, puisqu'il n'y a pas de locaux prévus à l'intérieur des immeubles pour stocker une partie du matériel.

Par fierté sûrement, les gardiens-concierges, quant à eux, ne parleront que très peu de l'usure physique consécutive au ménage et au traitement des ordures ménagères. Pourtant, durant les monographies, sans que cela ne soit véritablement avoué, le fait d'avoir de l'aide pendant deux semaines était visiblement apprécié. Sur le site de Marc, par exemple, il est nécessaire de monter quatre fois par semaine, sur une pente assez rude d'une dizaine de mètres, dix containers de cinquante kilogrammes environ. Dans d'autres quartiers, l'alignement des containers pour faciliter le travail des éboueurs relève d'un petit exploit physique : "*Je me lève à 5h.30, je sors 50 containers de 750 litres que je traîne sur 200 mètres.*" (gardien à Taverny, 34 ans, 9 ans d'ancienneté) Dans ces conditions, certaines gardiennes se font aider de leur mari, même si il est extérieur au métier. Nos données quantitatives sont explicites à ce propos, car elles mettent en évidence que même dans les cas où le métier n'est pas exercé en couple, près de 40 % des agents de terrain sont assistés de leur conjoint(e). C'est pour le traitement des ordures ménagères que l'aide est la plus précieuse. Lors des entretiens, nous avons même rencontré une gardienne dont le mari, qui n'était pourtant pas gardien-concierge, venait de se faire une déchirure musculaire à l'épaule en tirant un container. Par ailleurs, il est facile d'imaginer que la fatigue corporelle augmente avec l'irrespect d'une partie des locataires envers le travail effectué. L'esprit et le corps, loin d'être

⁸ Les gardiens-concierges sont 61 % à déclarer que ces tâches sont les plus prenantes.

deux substances séparées, s'influencent réciproquement : quand l'usure psychologique va de pair avec une usure physique, un certain découragement est perceptible.

Dans l'encadré ci-dessous, nous montrons en quoi le fait de partager un verre de bière peut être considéré comme une expression de son identité sociale de travailleur manuel.

Le rituel de la cannette de bière où l'expression de son identité de travailleur manuel

L'identité de travailleur manuel s'incarne dans de nombreuses pratiques et notamment dans celle du rituel de la cannette de bière.

Le fait de "boire un coup" est lié à l'activité physique et révèle un attachement à l'identité de travailleur manuel. Dans de nombreux métiers où le corps est sollicité, les pauses pour reprendre des forces font partie du quotidien. La consommation d'alcool est acceptée comme une composante normale de la vie quotidienne. Parmi les gardiens-concierges que nous avons accompagnés, plusieurs étaient issus de métiers manuels et de milieux ouvriers où la traditionnelle cannette de bière accompagne très souvent le quotidien. Si nous avons vu que celle-ci était occultée dans le rapport aux locataires pour ne pas prêter le flanc à la critique, elle ne l'était pas, en revanche, dans la relation à l'enquêteur, en raison notamment de sa présence quotidienne mais aussi de l'aide qu'il apportait. En outre, le partage d'un verre d'alcool est perçu comme une pratique de sociabilité ; c'est une manière d'accueillir une personne qui s'est déplacée pour voir, s'intéresser et relater en quoi consiste réellement le métier exercé. Source de sociabilité, le silence n'est guère permis autour d'une cannette de bière, sous peine de créer une forme de gêne.

Pour Marc, par exemple, ce moment de complicité autour d'une bière était un moment important et représentait un véritable rite d'acceptation quant à la présence d'un étudiant-chercheur dans son quotidien. À ce propos, c'est une maladresse de notre part qui nous a permis de saisir l'importance de cette pratique. En effet, le premier jour de l'observation, nous avons refusé de "boire un coup" sans se douter des conséquences que cela allait engendrer. Après notre refus, en effet, Marc a observé une certaine distance alors qu'un climat de confiance commençait à s'instaurer progressivement. Pour l'agent de terrain, il s'agissait manifestement d'un contre-don en échange des efforts fournis par son complice du moment pour tirer les containers à poubelles mais aussi pour le nettoyage du hall d'entrée. Le second jour de l'enquête, il ne restait donc plus à espérer que Marc allait réitérer son offre afin que nous puissions montrer notre volonté de ne pas créer de distance et de nous prêter au jeu que nous avons initié. Après les tâches matinales, Marc a pris sa pause habituelle. Cette fois-ci, son offre d'une bière fraîche a été suivie d'une réponse positive de notre part. Ce rituel est alors apparu comme un moment de détente, voire de réflexivité pendant lequel le gardien-concierge prenait le temps de faire le point sur ce qui était urgent et sur ce qui pouvait encore attendre. L'appel de la bière était un prétexte pour s'arrêter et discuter avec proximité.

II. Travailleur manuel : une identité fortifiante ?

Nonobstant les multiples dimensions négatives que l'identité de travailleur manuel comporte, des agents de terrain y sont attachés, d'autant plus que l'engagement dans le monde matériel peut servir de ressource identitaire comme nous allons le voir.

1. Marquer les choses

1.1. La fierté du ménage bien fait

Bien que les tâches ménagères soient peu valorisantes et rappellent l'univers de la concierge d'antan, certains gardiens-concierges ne souhaitent pas qu'une entreprise extérieure vienne faire le ménage à leur place. Habités à effectuer l'entretien ménager, ils tiennent, pour certains d'entre eux, à assurer eux-mêmes un niveau d'hygiène et de propreté satisfaisant au sein de leur site. Il en va de leur fierté et de leur reconnaissance tant auprès des locataires que de leurs supérieurs hiérarchiques. Aussi, l'appropriation des tâches ménagères est-elle vécue comme un phénomène normal par certains gardiens-concierges. L'usage récurrent des pronoms possessifs au moment de parler de *son* quartier montre combien laisser le soin des tâches ménagères à des entreprises privées revient à déposséder ces agents de terrain de leur contact quotidien avec *leurs* entrées, *leurs* halls et *leurs* étages qui, une fois propres, sont source de fierté. Le ménage permet incontestablement de se sentir utile en voyant directement l'efficacité de sa présence, parfois amplifiée par des petites touches personnelles. Les uns parfument la cage d'ascenseur, d'autres les étages ou les entrées. Par exemple, Samir se sert de produits parfumés à la menthe si bien que ses locataires s'y sont désormais habitués. Pour lui, il s'agit de récompenser les efforts de ces derniers quand ils laissent les parties communes dans un état de relative propreté. C'est par des petits gestes quotidiens de cette nature que les agents de terrain se construisent un sentiment d'utilité. *"Et puis elles n'ont pas les mêmes produits que nous les entreprises, ils n'ont pas la même odeur. Là, j'ai mis du produit, c'est un produit qu'on a par groupe, et il sent vraiment très très bon. Et puis, c'est vrai que quand les entreprises viennent, elles n'enlèvent pas les paillasons, et moi, je les enlève, alors quand ils voient ça, les locataires se disent que la petite gardienne est revenue."* (gardienne à Corbeil-Essonnes, 21 ans, 1 an d'ancienneté)

Faire le ménage, c'est une façon d'avoir un pouvoir sur son site, le pouvoir de marquer les choses, de leur faire dire quelque chose. Par exemple, c'est montrer aux jeunes qu'on est présent et qu'on ne lâche rien à la manière de Jean-Louis qui a décidé de *"faire la chasse aux tags"*. C'est avertir l'ensemble des locataires que le gardien-concierge tient son site, qu'il ne se laisse pas déborder par les conduites irrespectueuses de quelques habitants. En imprimant leur marque sur les choses, les agents de terrain interagissent indirectement avec les locataires. À travers leurs actions sur le monde physique, ils donnent à voir bien plus qu'un site propre, c'est eux-mêmes qu'ils mettent en scène. Pour Evelyne comme pour Brigitte, il va de soi que l'état

de propreté des immeubles reflète la personnalité de celui qui en a la charge. La fierté de présenter un quartier bien tenu est omniprésente dans les discours : *"On est content, quand on fait visiter un appartement, ça sent bon, parce que c'est pareil, je mets un peu de citronnelle partout, c'est vrai que ça fait plaisir. Je suis fier du groupe quand il est propre, pour moi, personnellement. Je passe devant mes halls et je regarde."* (Gardien près de Melun, 50 ans, 10 ans d'ancienneté)

Habiter un immeuble soigné, c'est aussi un moyen de se distinguer d'autres cités et d'autres bâtiments. Ainsi en est-il de Pascal et d'Evelyne qui s'appuient clairement sur la qualité de leur ménage lorsqu'ils s'engagent dans des stratégies de distinction sociale. Sur les douze entrées dont ils sont responsables sur le plan de la gestion locative, quatre ne sont pas nettoyées par leurs soins. C'est une femme de ménage, par ailleurs locataire, qui assure leur entretien depuis plus de vingt ans. Or, les enquêtés n'hésitent pas à comparer leurs entrées avec celles qui échappent à leur contrôle. Afin de ne pas se voir contredite par les faits, Evelyne nettoie les vitres de ses entrées tous les jours bien que son contrat de travail ne l'y oblige pas – la consigne est de le faire une fois par semaine, le vendredi de préférence. Dans ces conditions, il est probable que ses entrées soient plus propres que celles de leur aide ménagère. L'enquêteur était d'ailleurs souvent sollicité afin de témoigner de l'efficacité des efforts fournis : *"Vous pouvez voir, ici, c'est propre par rapport à côté où c'est du n'importe quoi!"* (Evelyne) Ainsi, si les tâches ménagères sont incontestablement source de gêne et d'infériorité, elles peuvent aussi se révéler être un facteur de valorisation personnelle.

1.2. L'art de l'appropriation

Davantage que les tâches à caractère ménager, celles d'ordre technique permettent une appropriation forte du quartier en permettant d'imprimer ses interventions dans la structure matérielle du quartier : le cadre bâti. Aussi, c'est après avoir compris la nature des liens qui unissent les gardiens-concierges à leurs "mondes écologiques" que leur rapport aux tâches d'entretien technique, et donc à l'identité de technicien, peut être saisi.

Dès lors que les gardiens-concierges habitent là où ils travaillent, des formes d'appropriation sont observables. L'attachement au quartier semble être une chose courante. Pour Marc, le métier *"consiste en fait à s'occuper d'une grande maison ou d'un château"*. Plus précisément, il apparaît que l'identité se territorialise en trouvant dans son milieu environnant de quoi se manifester et se construire. Ces phénomènes sont particulièrement visibles quand les gardiens-concierges se projettent dans l'espace. Se projeter, c'est déposer des parties de soi

sur l'environnement, imprimer sa marque aux choses ou encore colorer le monde selon sa propre sensibilité chromatique, en plantant des géraniums de toutes les couleurs à la manière de Marc, ou en peignant des fresques personnalisées dans certaines entrées, comme l'a fait Roger avec l'aide d'un ouvrier d'entretien. De telles actions, mieux connues en psychanalyse sous le nom d'identifications projectives (Klein, 1981), sont essentielles afin d'opérer un rapprochement entre soi et le monde. Quand les agents de terrain parfument une cage d'ascenseur ou repeignent une entrée, ils le font non seulement en vue de s'attirer la reconnaissance des locataires et des "bureaux", mais aussi pour rendre davantage familier leur environnement. Recouvrir une mauvaise odeur ou colorer un espace selon ses propres goûts, c'est effectivement une manière d'affirmer son contrôle sur un objet potentiellement angoissant et partiellement étranger. Il s'agit à travers les gestes du quotidien d'appivoiser son territoire, de le domestiquer.

Le monde matériel peut ainsi être défini comme une ressource identitaire tant il est "clair que la relation Homme-Espace n'est jamais une simple conduite passive. Au contraire, l'insertion de chacun dans un espace se traduit par des conduites d'aménagement qui constituent une véritable pratique spatiale (...)" (Fischer, 1981, p. 86). Les tâches de maintenance technique et de gestion du patrimoine supposent justement une réactivité à l'égard de l'espace physique. En ce sens, elles permettent aux agents de terrain d'accentuer leur emprise sur le *cours des choses*. À travers des interventions telles que changer une serrure de porte ou graisser des charnières, n'est pas seulement en jeu une volonté de répondre aux attentes des supérieurs hiérarchiques et des locataires, il y a aussi l'envie de préserver un pouvoir de contrôle sur un espace physique que les gardiens-concierges considèrent comme le leur. Une sorte de manie observée à plusieurs reprises est à cet égard assez révélatrice. D'une façon générale, en effet, les gardiens-concierges ne supportent pas de voir traîner les containers à poubelles et font bien attention à ce qu'ils soient alignés correctement, à l'image de Pascal qui, machinalement et tout en discutant, prenait le temps de les ajuster afin qu'ils forment une ligne droite *quasi*-parfaite. Ces gestes anodins traduisent un souci constant de rationaliser autant que possible *son* quartier. Dans l'acte d'intégrer un container à un ordre rationnel défini au préalable, se manifeste une volonté plus générale de garder une mainmise sur *son* site (Marchal, 2005).

En outre, assumer des tâches d'entretien technique nécessite de mettre "*la main à la pâte*". L'expression est significative dans la mesure où la main est le médiateur par excellence dans la possession de l'espace physique par l'entremise d'une empreinte (Focillon, 1984). L'action sur le monde environnant participe de la construction de soi, étant acquis que les

traces laissées sur les choses et, par extension, dans les mémoires témoignent de la réalité des existences personnelles via des processus d'appropriation (Arendt, 1994). Parce que les engagements identitaires matériels des agents de terrain s'inscrivent dans le long terme, ils contribuent directement à la construction de leur personnalité. Le terme de personnalité suggère ici que les échanges et les efforts fournis en direction du contexte matériel confèrent une solidité identitaire. En effet, le monde des choses a ceci d'avantageux par rapport aux mondes sociaux – humains – qu'il permet d'assurer une certaine robustesse et une continuité aux traces imprimées dans la matérialité de l'environnement. La matière n'interprète pas, elle ne se dérobe pas, elle enregistre fidèlement dans sa structure même les interventions effectuées. Contrairement aux locataires avec qui "*on n'est même pas sûr qu'ils enregistrent ce qu'on leur dit*" (Marc), les choses retiennent en leur sein les actions réalisées. Il y règne moins d'incertitude que dans le monde des humains. C'est pourquoi la matérialisation de ses actes est un processus puissant d'objectivation de soi. La singularisation du donné matériel apparaît ainsi comme un ingrédient important de la construction de soi⁹. "Les choses personnalisées ne sont pas détachées de la personne qui se les est appropriées mais étendent la surface et garantissent son maintien" (Thévenot, 1994, p. 95). La matière est plus docile que les locataires, elle procure à ce titre une sorte de sentiment de puissance. Une entrée repeinte le reste sauf exception, une ampoule changée procure de la lumière pendant un certain temps, un banc nouvellement installé le restera pour longtemps, une serrure réparée facilite le quotidien jour après jour. La peinture posée sur les murs, la lumière qui jaillit de l'ampoule, les usagers qui se reposent sur le banc nouvellement installé et la fermeture assurée de la porte récemment réparée sont autant de témoignages durables des interventions entreprises par les gardiens-concierges ou, si l'on préfère, de *porte-parole* (Callon, 1986) des travaux effectués par ces derniers.

Le fait de se définir comme des travailleurs manuels peut être chargé de sens pour des agents de terrain situés au bas de l'échelle de prestige. En effet, cela signifie non seulement une prise de conscience quant à leur position dans la hiérarchie sociale mais aussi quant à leur capacité à influencer l'image de leur quartier, de la façonner dans une certaine mesure. La participation active à la vie des formes matérielles permet de ne pas être dépossédé de son pouvoir d'intervention. Mais plus encore, il faut voir dans la revendication de l'identité de travailleur manuel la possibilité de négocier son image sociale en ayant le pouvoir d'imposer son estampille personnelle sur des mondes matériels auxquels les gardiens-concierges ont

⁹ "Personne ne peut vivre sans un minimum de pouvoir sur les objets manipulés quotidiennement" (Bernoux, 1981, p. 10).

légitimement le droit d'accéder. L'identité apparaît ainsi *distribuée* entre des éléments matériels de proximité. L'exposition de soi se fait alors à travers des objets et des choses appropriés : il s'agit là d'une représentation dépourvue d'acteur, d'un spectacle de choses signifiées. Les agents de terrain construisent avec et par l'intermédiaire du monde physique leur identité, dans la mesure où ce dernier garde, et immortalise en quelque sorte, les marques de leurs désirs et de leurs volontés. Quant aux locataires, en interagissant avec des cadres matériels investis par les gardiens-concierges, ils ont affaire à des agents de terrain que nous pouvons qualifier avec B. Latour de "débrayés, délégués, traduits, multipliés" (Latour, 1994, p. 603). Tout se passe, d'une certaine façon, *comme si* les choses parlaient directement (Latour, 1995, p. 175) à la place des gardiens-concierges. Traduites et inscrites dans la dureté matérielle du monde, leurs identités sont en effet suspendues aux images que réfléchissent les objets portant les marques de leurs interventions. Toutefois, il faut préciser que ces témoignages matérialisés sont laissés à la libre interprétation des locataires, si bien qu'ils n'ont pas le même sens pour tous, quand ils ne sont pas ignorés par certains. En d'autres termes, les engagements identitaires matériels contiennent un certain degré d'incertitude qui limitent leur efficacité.

2. S'aménager une autonomie

Parallèlement au fait de développer des processus d'appropriation, le versant manuel du métier permet de s'aménager un espace tactique et de trouver des arrangements avec les locataires. En corollaire, cela signifie que les gardiens-concierges peuvent s'appuyer sur leurs connaissances techniques pour prendre leur distance par rapport aux "bureaux".

2.1. Par rapport aux locataires

Souvent à la recherche de solutions en vue de faciliter le quotidien des locataires, les gardiens-concierges tissent des réseaux de connaissances au sein desquels des services s'échangent. Si les locataires les plus appréciés font davantage l'objet d'attention, il reste que la proximité quotidienne avec des usagers moins connus et parfois en situation de précarité peut faire naître, sinon de la compassion, tout au moins de la solidarité.

C'est ainsi que Samir s'est arrangé afin qu'un locataire peu fortuné évite de "*passer par les bureaux*" pour réparer une porte de garage endommagée. En théorie, l'usager est obligé d'avertir le personnel administratif de l'agence de quartier et d'assumer le coût financier des

réparations, puisqu'il s'agit, en l'occurrence, d'une réparation à sa charge. Mais connaissant bien le gardien-concierge, à qui il rend de temps en temps des services (garder les enfants, réparer la voiture...)¹⁰, il pourra lui demander de le mettre en relation soit avec un autre locataire, soit avec un ouvrier d'entretien travaillant pour l'organisme d'HLM, susceptible de posséder des pièces de rechange usagées toujours fonctionnelles. Toutefois, il n'est pas rare que les gardiens-concierges interviennent eux-mêmes, ayant souvent un local dans lequel ils gardent à peu près tout ce qui peut encore servir. Nombre de gardiens-concierges disposent en effet d'une petite pièce – parfois il s'agit de leur loge – où ils entreposent autant des produits ménagers que des outils, des objets récupérés, des meubles, etc. Ainsi en est-il de Pierre qui conserve, parmi bien d'autres choses, des joints en caoutchouc venant d'anciens sanitaires changés après une réhabilitation, ou encore de Pascal et Evelyne qui stockent du mobilier abandonné par d'anciens locataires – une armoire, une petite commode, des tabourets, des chaises... – susceptible d'être à nouveau utilisé : *"On ne sait jamais, nous aussi, on a été jeune, et on était bien content quand on nous donnait quelque chose."* (Evelyne)

Suite à leur refus de jeter des pièces de rechange et des objets de toutes sortes, les gardiens-concierges disposent souvent d'une véritable caverne d'Ali Baba qui se révèle être au quotidien une source inépuisable d'astuces et de trucs pour dépanner les locataires. Pierre et Victor ont même été jusqu'à ranger dans des caisses en plastique les objets qu'ils stockent. C'est ainsi que leur local contient une bonne vingtaine de casiers contenant à peu près tout ce qui peut être défectueux dans un logement. La disposition des caisses est fonction de l'organisation spatiale des appartements et des équipements techniques. Cela va de la salle de bain, aux toilettes en passant par le chauffage, les serrures, les ventilations, les menuiseries (fenêtres et portes) et la robinetterie. Les deux complices nous ont expliqué qu'ils ont demandé aux ouvriers intervenant pour la réhabilitation d'un de leurs immeubles de leur garder telle ou telle pièce. Le soir, une fois que le chantier se vidait, il ne leur restait plus qu'à *"faire leur marché"*.

Les pratiques endogènes des gardiens-concierges visent, en priorité, à répondre avec efficacité et bon sens à la multiplicité des séquences d'activité exigeant une polyvalence au quotidien. De ce point de vue, à l'instar de ce que J.-D. Reynaud a appelé la "régulation autonome" (Reynaud, 1989, p. 106-108), elles doivent être interprétées moins comme une volonté de s'opposer aux hiérarchies que comme la recherche d'une plus grande efficacité dans le travail. Ceci est d'autant plus vrai que les gardiens-concierges, souvent en relation

¹⁰ P. Guimard a montré combien les gardiens-concierges des HLM sont inscrits dans des réseaux informels d'entraide (Guimard, 1999).

avec leurs publics, sont légitimement animés par le souci d'avoir bonne réputation et, par voie de conséquence, de soigner leur image de professionnel compétent. Il en va de leur position souvent remise en jeu pendant le temps de travail partagé avec les locataires. D'une manière plus générale, l'activité reconfigurante des gardiens-concierges consiste à se forger un cadre de référence en adéquation avec le fait de vivre constamment dans un quartier d'habitat social. La construction d'un tel schéma opératoire résulte d'un bricolage entre les prescriptions affichées et les formulations personnelles des nombreuses situations rencontrées. Aussi les gardiens-concierges sont-ils en mesure d'établir ou de confirmer pour chaque jeu de circonstances un cadre d'intelligibilité, ce qu'ils ne peuvent faire si ils s'en tiennent strictement aux consignes officielles.

Toutefois, tous les locataires ne font pas l'objet d'un traitement de faveur. La "discrétionnarité" repérée par Lipsky, caractéristique des agents travaillant directement au contact des "usagers" (Lipsky, 1995), ne consiste pas seulement, dans le cas des gardiens-concierges, à s'adapter aux urgences situées mais aussi à opérer des discriminations à l'égard de certains locataires. Une sélection est effectivement très souvent repérable, sinon dans le "dire", tout du moins dans le "faire", entre les "bons" et les "mauvais" habitants. Les interventions, surtout lorsqu'il s'agit de jouer sur les limites de ce qui est locatif, c'est-à-dire sur ce qui est à la charge des locataires, sont souvent laissées, pour une part, à l'arbitraire des gardiens-concierges :

"Il y a des petites choses que l'on peut faire quand on sait que c'est un locataire correct. Par contre, ça c'est primordial, si un locataire est incorrect... Si c'est un locataire qui vous paye les loyers régulièrement, si c'est pas un locataire qui vient vous casser les pieds, dans ce cas, oui, on a envie de rendre service. Le service, ce sera quoi, ce sera peut être changer un fusible, de remettre une prise chez lui, de déboucher un évier ou des choses comme ça. Mais sinon, pour les locataires qui commencent à dégrader, eh bien, on essaie de leur faire comprendre qu'il faut respecter. Donc, on ne va pas aller chez eux, dans le cadre bien sûr des choses qui directement nous incombent, on est bien d'accord." (gardien-chef à Rueil-Malmaison, 30 ans, 2 ans d'ancienneté)

Un autre enquêté nous dira : *"Mais vous savez, des fois, je suis obligé de mentir (...). Surtout quand c'est des locataires un peu, comment dire, chiantes, si vous me permettez. Moi, pendant mes heures de travail, j'interviens pour tout et tout le monde, mais sinon je choisis en quelque sorte. Après tout j'ai le droit de rendre des services, puisque c'est ça, à qui je veux."* (gardien dans une petite ville de la banlieue lyonnaise, 58 ans, 11 ans d'ancienneté)

Il s'avère en effet que les gardiens-concierges passent des sortes d'accords tacites fondés sur le principe du "donnant-donnant". Aussi font-ils souvent comprendre aux locataires ne respectant pas les règlements intérieurs qu'il ne faut pas attendre de services de

leur part. Une telle conduite s'est vérifiée durant nos observations lorsque dans un quartier en proie à des problèmes d'égout, les sanitaires se bouchaient régulièrement. Face à ce problème récurrent, l'agent de terrain, en l'occurrence Philippe, s'est équipé d'une pompe afin que les locataires n'attendent pas l'intervention parfois tardive de l'entreprise spécialisée. Or l'utilisation de cet outil, jamais très agréable, s'est révélée être en fait inégalitaire puisqu'elle était destinée en priorité aux locataires ayant le plus d'affinités avec le gardien-concierge (sans être pour autant exclusive à certains appartements). De telles situations, où la marge discrétionnaire des agents de terrain est importante, sont fréquentes et permettent à l'occasion de régler ses comptes à l'endroit des habitants les plus "terribles".

2.2. Par rapport aux "bureaux"

Si les activités de bricolage autorisent une autonomie par rapport aux mondes des locataires, elles sont aussi un moyen de prendre ses distances à l'égard des personnels administratifs. En effet, bricoler est à l'origine d'une certaine liberté dans la mesure où cela évite d'avertir systématiquement les "bureaux" en cas de casse ou d'usure. Ceux qui sont typiquement des gardiens-concierges bricoleurs¹¹ sont aussi ceux qui insistent le plus fortement sur leur désir d'autonomie. L'objectif explicitement recherché est d'être son "*propre patron*" et de "*se sentir chez soi*". Ces mots reviendront fréquemment dans les paroles des enquêtés : "*Hé bien écoutez, je suis sur le quartier. Je contrôle que tout se passe bien. S'il y a un problème, j'interviens ou je fais intervenir (...). Mais en général, c'est moi qui fais les choix. Je trouve que c'est intéressant. Je suis un peu comme le patron du groupe. Et puis, c'est vrai que j'ai toujours aimé bricoler. Donc, ça me convient bien.*" (gardien exerçant dans la banlieue de Vienne, 52 ans, 10 ans d'ancienneté)

Le fait d'être un "*peu tout à la fois*" permet effectivement de cultiver son indépendance. Quelques gardiens-concierges iront même jusqu'à comparer leur métier à celui de chef d'entreprise tant ils ont l'impression de prendre eux-mêmes les décisions qui s'imposent. Cette liberté de choix, limitée bien sûr par les politiques gestionnaires, apparaît comme un levier identitaire important. L'image de soi n'est jamais aussi solide quand les options gestionnaires sont mises entre parenthèses pour vanter ses propres responsabilités et mérites. Ce qui ne va pas sans accentuer les tensions régnant entre agents de terrain et personnels des "bureaux", dans la mesure où plus les gardiens-concierges considèrent qu'ils

¹¹ Si il s'agit surtout d'hommes, en l'occurrence, nous avons également rencontré des gardiennes qui se disent fières de savoir bricoler et de ne pas appeler de l'aide trop fréquemment.

doivent disposer d'une autonomie au quotidien, moins les efforts gestionnaires pour dicter les normes et les règles de travail sont perçus comme légitimes.

Ce qui est en jeu, c'est aussi une volonté forte d'affirmer sa véritable place par rapport à ceux qui occupent des postes plus "intellectuels". Les gardiens-concierges ont à cœur de prouver leur importance à ceux qui décident des politiques gestionnaires. Le trio formé par Pascal, Yves et Philippe est exemplaire, à cet égard, de la fierté des agents de terrain quant au fait de contribuer à la bonne santé financière de leur organisme employeur. Depuis leur prise de fonction, des économies budgétaires ont été réalisées. Leurs bâtiments construits au début des années 1960 exigent un entretien continu dans lequel les trois compères se sont investis. Dès lors, une sorte de spirale vertueuse s'est enclenchée étant donné que leurs interventions régulières ont permis de réduire sensiblement les interventions coûteuses des entreprises extérieures. Ce qui a eu pour effet immédiat une augmentation du budget consacré à l'achat de matériel de bricolage destiné aux gardiens-concierges eux-mêmes. Ainsi, les agents de terrain possèdent aujourd'hui un équipement performant et de qualité qui leur a permis d'être plus efficaces et, du même coup, de gagner davantage la confiance des "bureaux". De plus en plus autonomes, les gardiens-concierges sont actuellement responsables de leurs propres achats de matériel. Cela leur a permis, par exemple, d'aménager un chariot spécialement affecté aux tâches de soudure. À travers leurs efforts quotidiens pour entretenir le quartier, ils espèrent prouver leur importance à leurs supérieurs hiérarchiques et conquérir ainsi un statut important au sein de leur organisme employeur. Pour eux, c'est une façon de dire que les travailleurs manuels sont aussi importants, voire plus, que ceux plus intellectuels, appelés par Pascal "*les cravateux*" et par Yves "*les mains dans les poches*"¹². Le sentiment que, sans eux, l'organisme d'HLM pour lequel ils travaillent ne pourrait pas fonctionner est partagé. Leur motivation à s'occuper d'un quartier pourtant en proie à des difficultés peut donc être comprise comme une volonté d'accentuer leur importance aux yeux de leur employeur. Plus ils en font, plus ils pensent être les chevilles ouvrières de la structure qui les emploie. Juste avant le départ de l'enquêteur, les trois complices ont reçu un catalogue réservé aux professionnels – ce qu'ils n'ont pas manqué de souligner –, d'après lequel leurs supérieurs leur demandaient de commander du matériel. Mais à la différence des années précédentes, l'enveloppe consacrée à l'achat d'outils était moins importante presque de moitié, ce qui a généré une incompréhension vivement exprimée par les trois collègues. En diminuant leur pouvoir d'achat, les comptables du siège social ont rappelé à leur manière combien les gardiens-concierges restent soumis aux

¹² Nous avons rapidement compris que mettre ses mains dans les poches n'était pas le meilleur moyen pour gagner la confiance des agents de terrain.

décisions venant d'en haut. Mais surtout, les cadres de la direction ont commis une offense identitaire en ne reconnaissant pas les bénéfices engendrés par les interventions effectuées quotidiennement dans le quartier. Ils n'ont pas confirmé la place et l'identité que les agents de terrain pensaient avoir conquises.

Les tâches de maintenance et de gestion technique exigent une grande polyvalence et une certaine ingéniosité afin de trouver des solutions qui débordent, bien souvent, les cadres formalisés. Les agents de terrain revendiquent la détention d'un esprit pratique qui les différencie d'autres types de personnel, à commencer par ceux des "bureaux". Se distinguer d'autres métiers et notamment de ceux qui "*restent assis toute la journée*" est récurrent chez les gardiens-concierges. Nous retrouvons là une manière commune aux "manuels" d'affirmer leur spécificité par rapport aux "intellectuels", lesquels seraient privés de marges de manœuvre puisqu'"*en ne bougeant pas de leur chaise*" (Jean-Louis), ils resteraient sous l'emprise des chefs de service. L'identité des agents de terrain se construit ici dans l'opposition à ceux de "l'intérieur" dans l'impossibilité de contourner les règles et de faire preuve d'adaptabilité. Des formules exprimeront clairement cette manière de se démarquer des personnels des agences et des sièges sociaux : "*il faut être serviable*", "*il ne faut pas être bête et méchant*", "*il ne faut pas être quelqu'un qui applique automatiquement le règlement*". Ces expressions recèlent autant de traits identitaires souvent sollicités. En revendiquant une capacité à ne pas faire qu'appliquer mécaniquement des catégories rigides, les gardiens-concierges voient dans cet esprit pratique dont ils doivent faire preuve un ingrédient essentiel de leur recette identitaire : "*Y'a trop de métiers où on est derrière son bureau et on ne fait que son boulot sans sortir des rails. Non, moi, je sors des rails tous les jours. Et je l'ai fait la semaine dernière. Pour la dame qui avait une fuite, pour trouver la fuite, parce qu'il a fallu que ce soit moi qui trouve la fuite, j'y ai été après mes horaires pour voir les gens chez eux. Je suis rentré chez moi, il était 20h.30 alors que je ne suis pas censé le faire.*" (gardien à Paris, 43 ans, 3 ans d'ancienneté) Dans le même sens, l'expression souvent usitée "*changer de casquette*" révèle la fierté d'être en mesure de passer d'un registre d'action à un autre avec une certaine souplesse.

Si les tâches matérielles rendent possible l'aménagement d'une autonomie, elles sont également le support de mises en scène inhérentes à un métier du public comme celui de gardien-concierge.

3. La mise en scène des interventions quotidiennes

Le temps de travail partagé avec les locataires varie en fonction de la nature des situations. Que ce soit lors des interventions au sein des logements ou dans l'espace public, il en découle inévitablement des stratégies de mise en scène desquelles dépend la qualité des impressions produites chez tel ou tel usager (Goffman, 1996a).

Durant les interventions à l'intérieur des appartements, la présentation de soi a d'autant plus de chances de réussir que les compétences relatives à la réparation d'un objet – ventilation électrique, joint de W.C., serrure, etc. – ne sont pas partagées entre les locataires et les agents de terrain. Pour ces derniers, c'est alors l'occasion de montrer aux usagers ignorants leur maîtrise des "actants non-humains" engagés (Latour, 1989). L'usage familier de l'objet sert en effet de support à la mise en scène dont la force de conviction profite de la méconnaissance des locataires. C'est notamment le cas lorsque les gardiens-concierges construisent leur identité d'expert en montrant, de manière parfois exagérée, leur volonté de résoudre un problème technique. À cet égard, Pierre et Victor incarnent un exemple particulièrement significatif d'une telle conduite. Habités à intervenir régulièrement chez les locataires et disposant, comme nous l'avons vu, d'un stock important de pièces de rechange, ils ont mis au point ce qu'ils appellent eux-mêmes un "*petit spectacle*". Celui-ci ne s'adresse toutefois qu'à certains locataires qu'ils veulent impressionner, tel un "*éternel mécontent*" ou "*une locataire tout à fait charmante*". Par exemple, un matin, nous nous rendons tous les trois chez une locataire que les deux complices apprécient tant pour ses bonnes manières que pour son charme. L'objet de l'intervention était une fuite au W.C., un problème que les deux "acteurs" connaissent très bien. D'ailleurs, ils avaient apporté le joint de remplacement qu'ils ne feront pas payer à la locataire puisqu'il provient de l'autre immeuble réhabilité. Pour Pierre et Victor, "*en rajouter*", permet de s'attirer davantage de reconnaissance. Car si l'intervention paraît facile, "*alors les usagers pensent que c'est un dû*". Mais dès lors qu'elle semble compliquée, sans compter qu'elle devrait être parfois à la charge des locataires, les usagers changent radicalement d'attitude et deviennent de véritables alliés ou "*des crèmes*". Ainsi, de la dramatisation de la mise en scène sont censés résulter du respect et de la gratitude. Ce matin là, les agents de terrain accentueront quelque peu la difficulté et mettront volontairement plus de temps pour démonter le dessus des W.C. Les clins d'œil de Pierre à Victor trahissaient un jeu subtil et bien rôdé que les deux metteurs en scène avaient déjà

répété¹³. Leur grande familiarité avec ce type de W.C. leur a permis d'intervenir avec sérénité et de penser aux effets produits sur la locataire, mais ce n'est pas toujours le cas, la complexité de certaines interventions faisant oublier rapidement le souci de mise en scène. Dans d'autres cas, Pierre et Victor font volontairement peur aux locataires en aggravant la situation. Il s'agit alors de prendre une revanche discrète sur les "*éternels râleurs*" ou sur ceux qui sont peu respectueux du travail accompli.

Si les mises en scène de Pierre et Victor sont mûrement réfléchies et se déroulent à l'intérieur des logements, pour la plupart des agents de terrain elles surviennent le plus souvent au sein de l'espace public et sont davantage spontanées. C'est le cas de Samir, par exemple, quand il constate qu'un néon de l'une de ses entrées n'éclaire plus. Un hall d'entrée est une scène où Samir aime être en représentation. Il prend son temps et cherche à produire une impression de sérieux chez les locataires. Manifestement, il prend un certain plaisir à planter le décor : caisse à outils, escabeau et lampe portative sont mis en évidence. L'intervention suscite inévitablement des commentaires parmi les locataires qui sont autant de marques de reconnaissance. Si Samir n'hésite pas à intervenir dans les espaces publics, il rechigne, en revanche, à changer des panneaux isolants en plastique dans le grenier de son bâtiment où personne ne peut le voir. Notons qu'en l'occurrence, son refus d'obtempérer ne peut pas être justifié par la difficulté et la complexité de l'exercice que nous avons finalement réalisé sans peine sous la pression du chef des travaux. Samir semble tout à fait conscient que son identité sociale est le produit d'un "labeur cérémoniel collectif" selon les mots d'E. Goffman (Goffman, 1993, p. 75). Preuve en est également son empressement à nettoyer les globes des lampadaires extérieurs situés à proximité de ses entrées, où là aussi une certaine emphase était repérable dans son attitude afin d'attirer l'attention des passants.

Plus encore que les entrées et les parties communes situées à l'intérieur des immeubles, l'extérieur des bâtiments représente effectivement un espace scénique redoutable. Pascal a très bien compris qu'à partir du moment où il est dehors, il est soumis aux regards subreptices des locataires qui se traduisent parfois par des appréciations négatives. En établissant leur jugement à partir de ce qu'ils voient, certains locataires ont pris l'habitude de critiquer ouvertement leur gardien-concierge en l'identifiant à un "*marcheur*", un "*promeneur*" ou même un "*fainéant*". Force est de constater que Pascal, responsable de deux immeubles, est très souvent en train de sillonner son secteur afin de contrôler les interventions des entreprises, de se rendre chez tel ou tel locataire, de repérer les graffitis, de surveiller les

¹³ Notre présence a certainement joué un rôle en motivant encore un peu plus les deux enquêtés, fiers d'afficher non seulement leur savoir-faire mais aussi leur "savoir-jouer".

locaux des ordures ménagères et les caves, etc. Ainsi est-il effectivement identifié à un "promeneur". Cependant, ne pouvant se contenter d'être catégorisé de la sorte, Pascal a trouvé une parade qui n'a pas été sans nous surprendre. Lasse d'être jugé hâtivement et négativement, il a pris l'habitude, même quand aucune intervention technique n'est envisagée, de prendre avec lui des outils : tournevis, marteau, lampe, etc. Si devant les habitants, l'agent de terrain souligne que ces outils sont nécessaires pour effectuer une réparation quelconque, en réalité, c'est bien plus pour se conformer aux contraintes interactionnelles en vue de se rendre socialement acceptable, c'est-à-dire se présenter en fonction des attentes des locataires¹⁴. À ce propos, la présence d'un enquêteur à ses côtés n'allait pas, selon lui, arranger son image auprès des locataires qui colportent des jugements négatifs à son égard. Déjà que tout seul il passait pour un fainéant, "*alors à deux, qu'est-ce ça va être ?*" se demandait-il. Quoi qu'il en soit, la stratégie scénique de Pascal permet de contredire ses détracteurs. Ainsi, par la seule présentation de soi, l'agent de terrain est en mesure de négocier des identités sociales localisées et dégradantes promues par des habitants qui s'opposent, pour une raison ou une autre, à leur gardien-concierge¹⁵. De nombreux agents de terrain partagent cette hantise de ne pas être jugés à la valeur de leur travail, en l'absence de prise en compte par les locataires des repères pertinents pour évaluer leur efficacité et leur rôle véritable.

Enfin, nous l'avons déjà noté avec Pierre et Victor, la qualité des mises en scène dépend pour beaucoup du degré de familiarité qui lie les gardiens-concierges à leur quartier. Durant les nombreuses interventions quotidiennes, les agents de terrain tissent un réseau de points de repères spécifiques composant un rapport personnalisé à leur environnement matériel. Ainsi en est-il pour Pascal qui tous les deux jours, en moyenne, doit intervenir chez un locataire afin de réencastrer un volet roulant dans sa glissière. Depuis la réhabilitation de son quartier, en effet, si ses immeubles arborent des volets neufs, il reste que ces derniers sortent très facilement de leur glissière dès qu'ils sont légèrement baissés et qu'un courant d'air un peu plus fort que les autres traverse les logements. Les locataires, inquiets et désabusés de voir un équipement récent connaître ce genre de mésaventure, assistent souvent avec étonnement et même admiration à la réintégration de leur rideau métallique dans son cadre initial uniquement à l'aide d'un petit couteau. Pascal a mis du temps à trouver cette technique qui évite de démonter le volet et surtout de l'abîmer. À n'en pas douter, de tels gestes sont

¹⁴ Goffman notait que l'une des formes de bienséance consiste en un "semblant-de-travail" (Goffman, 1996a, p. 108), technique qui prend ici une importance particulière dans la mesure où ce sont les locataires qui paient en grande partie les salaires des gardiens-concierges.

¹⁵ Il semble que l'achat d'une nouvelle voiture ait joué un rôle important dans l'augmentation des ragots véhiculés à l'égard de l'enquêté.

appréciés, et par les locataires qui voient leur volet remis en état en très peu de temps, et par le gardien-concierge lui-même qui trouve là l'occasion de montrer son savoir-faire directement lié à sa grande familiarité¹⁶ avec ce type de problème technique.

Les exemples que nous venons de décliner confirment ce que des sociologues ont également observé pour d'autres professionnels exerçant au contact du public. C'est le cas de J. Peneff, notamment, lorsqu'il signale le souci de mise en scène qui anime les travailleurs des urgences. Une telle position, en effet, stimule le côté acteur qui sommeil en chaque urgentiste alors contraint de jouer de plusieurs cordes et de plusieurs aspects de sa personnalité : conviction, séduction, compétence... "Pour réussir aux urgences, il est nécessaire d'être un peu comédien", conclut J. Peneff (Peneff, *op. cit.*, p. 139). Ainsi en est-il sûrement des gardiens-concierges du secteur HLM.

4. Les gardiens-concierges : des artisans du quotidien

Apporter continuellement des réponses concrètes aux problèmes des locataires procure des gratifications personnelles. Les gardiens-concierges ne se perçoivent pas seulement comme des salariés des organismes d'HLM, dans la mesure où ils sont aussi des réparateurs et des sauveurs aux yeux des locataires, autant de qualités qui participent sûrement de la solidification de leur identité. Ce qui se joue alors, c'est une reconnaissance de soi, de ses compétences et de son importance. Le sentiment d'être indispensable peut conduire certains enquêtés à s'auto-attribuer une importance exagérée : "*Si par exemple sur cette résidence il n'y avait pas de gardien, je dirais que c'est une résidence qui tomberait en ruine.*" (gardien à Taverny, 34 ans, 9 ans d'ancienneté)

En agissant directement sur les choses et les êtres, les gardiens-concierges voient le sens de leurs actions, ils ont une prise directe sur leur quotidien, à laquelle s'ajoute le pouvoir de commencer et de finir ce qu'ils entreprennent. Le résultat de leurs multiples interventions est visible, il ne leur échappe pas. Ce qu'ils font n'est pas exporté à l'extérieur de *leur* quartier et destiné à d'autres personnes que *leurs* locataires. Voilà pourquoi c'est directement eux-mêmes en tant que personnes qui en récoltent les fruits, soit par des signes de reconnaissance, soit par satisfaction personnelle, consécutive au fait d'avoir le sentiment de tout mettre en œuvre pour assurer l'ordre des choses et le bien-être des locataires. Cette position privilégiée fait d'eux des artisans du quotidien à même de saisir le sens de leur travail. "*Ce n'est pas le*

¹⁶ Sur la familiarité avec les choses en tant que régime d'action, voir Thévenot (1994).

travail d'usine où on pointe le matin et on repart le soir, ce n'est pas le travail où vous allez usiner une pièce. Nous, on suit toutes les réclamations et on vit dans le quartier, on voit que ça évolue, ce qu'on a pu faire évoluer. C'est pas évident. Et il y a beaucoup de choses, comment dire, c'est un peu grâce à notre travail, et on va voir ce que ça va donner directement. Donc, on a une vue sur l'ensemble de nos actions." (ibid.) Les gardiens-concierges ne produisent rien de manière industrielle. Chaque intervention chez un locataire exige un savoir-faire qui s'affine avec le temps. Les imprévus, par nature divers et variés, accentuent le côté artisanal de ce qui peut être alors appelé un "métier" (Descolonges, 1996), avec ses ficelles et ses processus créatifs, lesquels résultent, en partie, de la bonne connaissance de son quartier, les problèmes n'étant pas les mêmes d'un site à l'autre¹⁷.

III. Les tâches administratives : une aubaine identitaire ?

Selon les politiques des organismes gestionnaires, les tâches administratives ne recouvrent pas exactement les mêmes fonctions. Dans certains cas, elles supposent d'effectuer des états des lieux, d'encaisser les loyers, de lutter contre les impayés et même de chiffrer le montant des travaux nécessaires pour rénover un logement ou les parties communes. Dans d'autres, elles sont réduites à un service d'accueil et à un suivi des locataires afin de s'assurer que ceux-ci paient bien leur loyer. Mais peu importe pour le moment la nature des fonctions "intellectuelles". L'essentiel est de retenir que près de 84 % des agents de terrain déclarent avoir des responsabilités administratives. Aussi, l'axe intellectuel/manuel peut-il être *de facto* considéré comme pertinent dans la construction identitaire des gardiens-concierges.

Dans une large mesure, les enquêtés s'investissent dans les tâches administratives sans grande retenue. Le travail intellectuel est dénoncé et mis en perspective quand il paraît loin et inaccessible. Mais une fois qu'il est à portée de main, il est apprécié et constitue en fait une véritable aubaine identitaire. Cette réaction fait bien entendu écho aux préjugés qui accompagnent le travail manuel au sein de notre société.

¹⁷ En ce sens, le "métier" de gardien-concierge, entendu dans une acception "patrimoniale" – le mot métier voulant alors signifier la détention d'un patrimoine (Piotet, 2002, p. 4-5 et 12-14) –, relève d'une expérience contextualisée qui peut être un frein à la mobilité professionnelle d'ailleurs assez faible des gardiens-concierges. L'ancienneté moyenne est en effet de 9,6 ans.

1. L'attraction des fonctions "intellectuelles"

Comme l'ont noté J.-M. Stébé et G. Bronner (Stébé ; Bronner, 2000), l'idée que les gardiens-concierges se font des tâches administratives change en fonction du nombre de logements qui leur sont confiés. Si 22 % des enquêtés gérant moins de 50 logements pensent que les tâches administratives sont nécessaires pour bien faire leur métier, ils sont en revanche 48 % à mettre en avant de telles tâches lorsqu'ils ont plus de 300 logements à gérer. Les données quantitatives mettent en évidence un attrait de plus en plus fort pour les tâches administratives, lequel entre en tension avec le pôle davantage manuel du métier. Mais au-delà des chiffres, que recouvre l'attachement aux fonctions administratives ?

1.1. Tenir tête aux "bureaux"

Le fait de s'investir dans les tâches administratives permet de tenir tête aux "bureaux" et de ne plus se sentir inférieur. À partir du moment où les gardiens-concierges sont au courant des logiques gestionnaires, ils n'hésitent plus à se rendre ou à téléphoner à leur agence de rattachement pour dire ce qui les dérange. En mesure de s'appuyer sur leurs connaissances et sachant que leurs arguments revêtent une certaine pertinence, ils redoutent beaucoup moins les face-à-face avec les agents administratifs. La détention de savoirs théoriques renforce souvent le désir d'être reconnu. En outre, de même que pour les tâches manuelles, celles administratives permettent de s'aménager une autonomie par rapport aux "bureaux" : *"C'est le côté administratif que moi je préfère (...). J'aime bien cette partie, j'aime bien le côté administratif. Le but c'est de travailler seul."* (gardien dans une petite ville de Seine et Marne, 36 ans, 1,5 an d'ancienneté) Plus les agents de terrain détiennent de connaissances dans ce domaine, moins ils ont besoin de téléphoner aux "bureaux" pour demander des renseignements. Par conséquent, la maîtrise de certaines pratiques administratives accroît le sentiment d'être un maillon important de la relation de service. Lorsqu'elle est réelle, cette compétence bureaucratique est synonyme d'une plus grande capacité à informer les "usagers" sur un nombre important de points et de démarches à effectuer – pour demander une aide sociale par exemple –, lesquelles sont souvent ignorées par les locataires les plus précaires.

L'investissement dans les tâches administratives peut être à l'origine d'un rapprochement avec les "bureaux" afin de mener ensemble des activités. Ainsi en est-il de ce gardien-concierge exerçant à Chatou (au sud de Paris) qui a progressivement gagné la confiance de ses supérieurs hiérarchiques. Là où sa fierté est la plus ostentatoire, c'est quand il

souligne expressément qu'il est mandaté directement par le siège social afin de s'occuper d'une partie de la gestion relative à la réhabilitation de son quartier. Faire non seulement jeu égal avec le personnel administratif de l'agence de quartier, mais encore le concurrencer en étant reconnu par le siège comme un interlocuteur privilégié afin de négocier avec les chefs de travaux, représente un gain identitaire considérable pour un agent de terrain situé au bas de la hiérarchie sociale. Cependant, si l'investissement dans les tâches administratives est une condition nécessaire à cette reconnaissance exceptionnelle, il n'est pas une condition suffisante. Ce gardien-concierge a en effet pour lui plus de vingt années d'ancienneté. En outre, il connaît très bien, du point de vue technique, ses immeubles.

1.2. Affirmer son identité d'expert

Du moment que les gardiens-concierges possèdent les dossiers administratifs concernant leurs locataires, ils sont en mesure de répondre de manière beaucoup plus sereine et légitime à leurs dénégations. C'est ce que montre l'exemple de Pierre quand il se retrouve face à une locataire manifestement de mauvaise foi à propos du non-règlement de son loyer, ce dernier n'ayant pas été prélevé suite à une panne informatique survenue au siège social. Alors que le problème paraît de prime abord facile à résoudre, il n'en est rien dans la mesure où l'habitante veut tirer parti de la confusion de la situation. Constatant l'obstination de son interlocutrice, Pierre fini par lui présenter son listing des loyers et le dossier la concernant. En allant chercher les pièces administratives nécessaires pour éclaircir la situation, le gardien-concierge change silencieusement d'identité car il devient, en lieu et place d'un agent de terrain paraissant facilement manipulable, le représentant d'une institution à qui il est difficile de mentir étant donné que son fonctionnement répond à des contraintes strictes de rationalisation. L'image que la locataire se fait de son interlocuteur se modifie dès lors qu'elle a en face d'elle un agent institutionnel équipé d'outils gestionnaires et non plus un simple subalterne. À l'instar du "bureaucrate" défini par R. Merton, Pierre est ponctuellement en mesure, grâce à sa maîtrise de certaines données administratives, d'"endosser dans ses actes le pouvoir et le prestige dévolus à la structure tout entière" (Merton, 1936, p. 199). En outre, la détention des dossiers lui permet d'exagérer le côté protocolaire de la relation, ce qui ne manque pas d'impressionner l'usager. En réduisant la locataire à un dossier et à des chiffres, l'agent de terrain traduit et simplifie la situation en élisant un porte-parole¹⁸ : le dossier la

¹⁸ Sur la notion de porte-parole, voir également les travaux de J.-M. Weller (1994).

concernant. Le relevé sur lequel il est explicitement mentionné que le loyer n'a pas été prélevé devient le porte-parole de la locataire. Cette dernière est alors réduite à une abstraction statistique et sa mauvaise foi n'est plus qu'un mauvais souvenir car elle n'est plus en mesure de soutenir l'évidence. Ce faisant, Pierre revendique une identité d'expert qui brise la symétrie de la relation.

La participation aux tâches administratives apparaît ainsi comme un levier identitaire non négligeable afin d'affirmer une identité légitime au cours de relations tendues avec des habitants. Elle permet un repli derrière des cadres institutionnels en vue d'inscrire les relations avec les locataires dans le registre de la rigueur bureaucratique. Loin de personnaliser l'échange, le retranchement derrière des dossiers administratifs permet d'objectiver l'autre. Les identités sont alors clairement définies et les marges de négociation plus faibles pour les "usagers". En accentuant la coupure entre le profane et l'expert, il est question de se délimiter un territoire inaccessible à ceux qui n'ont aucune prise sur un système bureaucratique apparaissant comme obscur et dont ils ne peuvent prétendre maîtriser les rouages.

Dans d'autres situations, le recours à des logiques administratives peut simplement servir à éclaircir une situation et résorber d'éventuels doutes. Roger est passé maître dans l'art de tout noter sur des "*cahiers*" afin de garder des traces relatives à ce qu'il entreprend. Et force est de constater que cela lui a servi à plusieurs reprises. Nous reprenons ici des notes issues de notre journal de terrain.

Il y a quelques années un petit garçon a mis le feu dans l'appartement de ses parents situé dans l'immeuble sous la responsabilité de Roger. Il a été grièvement blessé et sa sœur est décédée. La famille, en particulier le père qui vraisemblablement était ivre au moment des événements, a voulu rejeter la responsabilité sur la société HLM. La grand-mère des enfants avait dissimulé le briquet ayant permis au petit garçon de mettre le feu. Il ne sera retrouvé qu'ultérieurement. Il n'était donc pas évident, d'entrée de jeu, de savoir si il s'agissait d'une terrible bévue de l'enfant ou si l'incendie était dû aux négligences de l'organisme gestionnaire du logement et, partant, au laxisme du gardien-concierge. Grâce à ses multiples "*cahiers*", dont nous comprenons tout à coup l'intérêt crucial, le gardien-concierge a pu prouver que les contrôles, notamment ceux relatifs aux installations électriques, avaient été effectués correctement en temps et en heure, et que par conséquent sa responsabilité ne pouvait être mise en cause. C'est pour cela qu'il note scrupuleusement toutes les interventions, ne pouvant se permettre d'être pris en défaut comme il nous l'explique. (journal de terrain du 12 avril 2000)

Une dame arrive un peu énervée. Elle se plaint car sa mère n'a toujours pas de plaque à son nom au niveau des sonnettes, alors qu'elle est installée dans le quartier depuis cinq mois. Elle s'inquiète de la difficulté que les pompiers pourraient avoir à trouver l'appartement si il arrivait quelque chose nécessitant leur intervention. Roger sort l'un

de ses "*cahiers*" en l'invitant à s'asseoir, et montre que la demande a été faite il y a trois mois. Il lui assure qu'il va rappeler l'entreprise concernée. Elle se calme, ils discutent encore quelques instants et puis elle s'en va. (journal de terrain du 13 avril 2000)

Ces deux situations montrent combien des supports bureaucratiques peuvent rendre crédible le gardien-concierge et lui donner une image de sérieux. Roger prouve qu'il est possible de compter sur lui en relatant ses faits et gestes dans des "*cahiers*", dont la tenue quotidienne exige un rapport à l'écriture semblable à celui que le sociologue ethnographe entretient. Les écrits de cet agent de terrain peuvent être, là encore, définis comme autant de porte-parole convoqués le cas échéant. Si Roger a pris l'habitude d'écrire, c'est en raison de son intériorisation progressive de l'identité d'agent administratif, d'autant plus forte que sa fonction suppose effectivement de s'asseoir au moins une heure par jour au bureau de la loge afin de traiter les dossiers administratifs des locataires.

Au-delà de ces aspects, les tâches administratives autorisent l'inscription dans une logique commerciale. Pour Pierre, par exemple, il est important de "*faire tomber les loyers*". À travers ces souhaits, émerge parfois l'envie d'appartenir à autre chose qu'au quartier où l'on travaille. Le sentiment de faire partie d'une structure institutionnelle, d'y être intégré et reconnu au même titre que les autres salariés, donne quelque peu congé à l'identification au site et aux tâches manuelles. La recherche d'une identité statutaire source de valorisation transpire derrière l'investissement dans les tâches administratives. Un désir d'ascension sociale est évident. Certains agents de terrain, comme si ils voulaient prendre les devants ou susciter une accélération de leur intégration au sein de leur institution d'appartenance, ont décidé de se "*mettre à l'informatique*".

1.3. L'informatique : un rêve caché enfin accessible ?

Nous avons rencontré relativement peu de gardiens-concierges qui étaient dotés de micro-ordinateurs, et lorsqu'ils l'étaient, ils ne le devaient qu'à eux-mêmes et non pas à leur employeur. Il s'agit d'agents de terrain âgés de moins de quarante ans désireux de rationaliser la part plus ou moins importante de gestion administrative qui leur est dévolue, l'objectif visé étant de montrer aux "bureaux" leur savoir-faire et leur efficacité en la matière. Le critère de l'âge est important ici, car nous sommes incontestablement en présence de jeunes agents de terrain, hommes ou femmes, qui souhaitent "*faire avancer les choses*" et susciter, si possible, des évolutions qui leur paraissent trop lentes. Ces gardiens-concierges manifestent très

clairement le désir de voir leur poste se transformer radicalement, ce qui passe par une délégation des basses oeuvres à des personnels subalternes. Et si le niveau scolaire des enquêtés reste faible¹⁹, ces derniers sont souvent animés par le besoin de prouver qu'ils peuvent égaler des personnes plus diplômées.

Pour la grande majorité des gardiens-concierges, l'ordinateur reste un outil étranger et l'informatique un monde inconnu. Il s'agit pourtant d'un objet de consommation de plus en plus diffusé au sein de la société qui constitue, à ce titre, un signe d'intégration sociale. Posséder un ordinateur, c'est être de son temps, c'est aussi permettre à ses propres enfants de ne pas être dépassés par les autres qui, eux, "*touchent à l'informatique*" (Brigitte). L'engouement des gardiens-concierges, ne serait-ce que pour travailler sur Minitel, en dit long sur leur volonté de développer un rapport familial à la télématique.

Nous avons eu l'occasion de rencontrer des agents de terrain appartenant à un même organisme d'HLM connectés en réseau via le Minitel. Il est intéressant de noter que dans leurs entretiens sont mis en avant de façon très claire cette présence du Minitel et leur savoir-faire en la matière. "*Ce que j'aime le plus, je crois que c'est le Minitel que j'aime bien. J'aime bien faire le Minitel. J'aime bien aussi faire le ménage, il n'y a pas de problème (...), mais bon, c'est vrai que j'aime bien faire le Minitel, c'est intéressant, on apprend des choses sur le Minitel.*" (gardienne à Corbeil-Essonnes, 21 ans, 1 an d'ancienneté) Cette gardienne, ancienne coiffeuse, insistera sur son envie de se voir attribuer davantage de tâches administratives. C'est un moyen pour elle de se sentir en relation avec le personnel administratif de l'agence et de suivre les évolutions en cours, tant de son métier que de la société globale. D'autres agents de terrain travaillant pour le compte d'une même structure se rendent, quant à eux, tous les mois à leur siège social afin de passer des commandes de produits d'entretien. Le fait de "*toucher à l'informatique*" est là encore source de fierté pour des gardiens-concierges encore peu formés et sensibilisés à cet outil. Quelques enquêtés ont même été jusqu'à acheter personnellement un micro ordinateur afin de rationaliser leurs activités – loyers impayés, réparations envisagées, etc. De telles pratiques nées d'initiatives individuelles peuvent certainement susciter parmi les directions du personnel des idées novatrices. Nous avons rencontré plusieurs responsables du personnel qui se disent intéressés par de telles évolutions, sans pour autant envisager sérieusement de s'y engager pour le moment, les coûts restant prohibitifs.

¹⁹ Ils n'ont pas, en général, le baccalauréat.

Quoi qu'il en soit, la possibilité de se voir former à l'usage de la télématique joue certainement un rôle important dans l'engouement pour les tâches administratives. Il faut dire que le regard des locataires ne serait sûrement plus le même si ils se trouvaient en face de gardiens-concierges équipés d'ordinateurs. Quant à l'image que ces derniers poseraient sur leur métier et sur eux-mêmes, il est probable qu'elle aussi serait amenée à évoluer.

2. Les tâches administratives : oui, mais...

2.1. L'éloignement du terrain

Si l'augmentation des tâches administratives est accueillie favorablement, elle peut néanmoins susciter quelques réticences quand elle devient trop importante. Non pas que les fonctions bureaucratiques soient dérangeantes en elles-mêmes, mais c'est bien plus les locataires qui, en voyant moins souvent leur gardien, peuvent être amenés à penser qu'il reste chez lui ou dans sa loge à paresser. *"C'est ça, en fait, le souci du métier de gardien, c'est que vous avez de plus en plus d'administratif à gérer, et ça nous handicape par rapport à la présence sur le terrain qui doit être beaucoup plus forte. En fin de compte, les gens ne nous voient plus. Ils disent qu'on ne fout rien, alors que même si on n'est pas sur le terrain, je peux vous dire qu'on travaille, donc ici, c'est surtout les tâches administratives."* (gardien à Rueil-Malmaison, 30 ans, 2 ans d'ancienneté) Le poids du regard des locataires compte beaucoup dans l'appréhension du métier. Les gardiens-concierges ne peuvent pas ne pas en tenir compte. Le plus souvent, dès qu'un élément du métier, aussi valorisant soit-il sur le plan personnel, est susceptible de compromettre les relations avec les locataires et, partant, sa propre réputation, il est traité avec distance et recadré en vue de se donner à nouveau les moyens de faire bonne figure vis-à-vis des habitants. Les jugements de ces derniers s'avèrent décisifs dans les réactions des gardiens-concierges à l'égard de ce qui leur est imposé par leur direction. Ne pas avoir à l'esprit l'importance fondamentale de ce rapport aux locataires, c'est s'interdire de penser la situation très particulière des agents de terrain.

Les propos relatés précédemment expriment également l'impossibilité d'être à la fois dans sa loge afin d'assumer des responsabilités administratives et sur le terrain pour s'investir dans des tâches relationnelles ou de surveillance. Finalement, une contradiction émerge ici, laquelle peut remettre en cause l'investissement dans le profil du gardien administrateur. Comme le dira Yves à plusieurs reprises, *"c'est pas en restant assis dans sa loge qu'on voit ce qui se passe dans le quartier."* L'image du "bureaucrate" se protégeant derrière son bureau

afin de ne pas prendre de risques vient tempérer l'attraction suscitée par la gestion administrative. Pour les agents de terrain qui ont construit leur image d'eux-mêmes en s'opposant aux "bureaux", à l'instar de Yves, l'engagement dans le rôle du gardien administrateur laisse perplexe. Il ne fait pas sens car il ne participe pas directement à l'amélioration de la vie sociale du quartier. Il n'apparaît pas opportun dans la mesure où il est jugé trop en décalage avec les véritables problèmes à traiter au quotidien. La hantise de voir la lourdeur des tâches administratives s'accroître est souvent exprimée par des agents de terrain qui se définissent avant tout par leurs actions pratiques et leurs interventions *in situ*, et non pas par le fait de rédiger des rapports ou des lettres et de passer des commandes. De même que pour les infirmières étudiées par A. Vega (Vega, 2000, p. 64), de nombreux gardiens-concierges entretiennent un rapport distant avec la culture écrite, laquelle est souvent jugée secondaire, pour ne pas dire superflue une fois mise en relation avec la fonction opératoire plus immédiate de la culture orale. Pour les gardiens-concierges attachés à l'oralité, un décalage est souvent repérable entre les manières qu'ils ont de se voir et celles véhiculées par l'identité formelle d'agent administratif.

2.2. Des compétences nouvelles, des qualifications qui ne suivent pas

Pascal, qui se sent proche de Yves, lequel l'a d'ailleurs parrainé²⁰, se définit lui aussi explicitement comme un "*bricoleur*", un "*touche à tout*". Si il ressort clairement que l'identité d'agent administratif fait l'objet d'une mise à distance par cet agent de terrain, ce n'est pas seulement en raison d'un tiraillement identitaire entre le profil d'intellectuel et celui de manuel. De réelles difficultés en orthographe et en grammaire contrarient son rapport aux tâches administratives. Pascal garde un très mauvais souvenir de sa scolarité et le fait de rester derrière un bureau semble trop proche de l'univers scolaire pour être apprécié. Il n'est pas évident de se voir en administrateur lorsque ses lacunes, suite à une scolarité douloureuse, empêchent de maîtriser les moyens de communication. Ecrire le moindre message à partir du Minitel pour une demande de renseignements, pour commander des produits ménagers ou encore pour répondre à diverses sollicitations venant du siège social, implique un rapport de familiarité à l'écriture que tous les gardiens-concierges n'entretiennent pas, ce qui génère une gêne bien compréhensible.

²⁰ Au moment où un nouveau gardien-concierge s'installe dans un quartier, il arrive qu'un autre agent de terrain expérimenté, le "parrain", lui apprenne le métier de façon empirique, en complément des formations théoriques.

Une gardienne exprimera également son manque de confiance à l'égard des tâches administratives. Embauchée, voici une quinzaine d'années, uniquement pour assurer l'entretien ménager, elle se voit aujourd'hui de plus en plus confrontée à des tâches administratives qu'elle redoute : *"Y'a toutes les paperasses, alors moi, ça j'aime pas. Faut faire les bons de travaux pour la société et pour avoir le feu vert de la direction. Alors bon, ça prend du temps, donc tout le monde me tombe sur le dos, et les entreprises, et les locataires qui attendent des travaux dans leur appartement."* (gardienne à Lyon, 55 ans, 15 ans d'ancienneté) L'augmentation des missions de gestion administrative suppose de mettre en place une organisation rigoureuse, à l'origine parfois d'un effort important pour créer de nouvelles habitudes de travail. Lorsque les qualifications scolaires ou plus simplement les compétences développées jusqu'à maintenant n'ont pas préparé à des fonctions de ce type, il n'est pas toujours évident d'adopter de nouvelles manières de faire. Un gardien-concierge nous confiera : *"Au début, ça a été difficile quand on n'a pas l'habitude de calculer, de compter des trucs comme ça et puis bon, d'être en rapport avec les gens."* (gardien à Metz, 40 ans, 4 ans d'ancienneté)

Les états des lieux représentent une responsabilité qui incombe de plus en plus aux gardiens-concierges, et là plus qu'ailleurs, une certaine organisation est nécessaire. Il faut en effet tout noter soigneusement sur des fiches prévues à cet effet. Les commentaires écrits quant à l'état de l'appartement doivent être clairs et concis, car ils seront envoyés aux services gestionnaires et un exemplaire est destiné aux locataires. En outre, le travail de rédaction se fait en public au moment de la visite du logement pour limiter le plus possible les ambiguïtés. Pour Philippe, titulaire d'un baccalauréat, l'exercice ne pose aucun problème. En général, il dure moins d'une heure et représente une séquence de travail durant laquelle il se sent particulièrement à l'aise. C'est l'occasion de montrer qu'il sait faire autre chose que le ménage et l'entretien technique. En revanche, pour Pascal, un état des lieux est vécu comme un moment plus délicat et le fait d'écrire en présence des locataires rajoute une difficulté supplémentaire dont il se passerait bien. Les deux états des lieux effectués par ce dernier durant l'enquête ont duré plus de deux heures. Le rapport fébrile à l'écriture de Pascal perturbe l'enchaînement des étapes pourtant répété lors des formations. Chaque phase d'écriture lui demande une forte concentration, si bien qu'il n'est pas en mesure de faire autre chose en même temps, comme expliquer ce qu'il note par exemple. Son handicap est d'autant plus manifeste durant les états des lieux qu'il ne peut profiter de la présence d'Evelyne.

2.3. Un surcroît de responsabilités ?

Assumer des tâches administratives correspond souvent à un surcroît de travail et plus particulièrement à de nouvelles responsabilités. C'est pourquoi les gardiens-concierges ne voient pas toujours d'un bon œil ces nouvelles attributions. Le sentiment que les "bureaux" leur délèguent de plus en plus de tâches vécues comme ingrates peut gagner les esprits. Les fonctions nouvellement apparues sont appréhendées comme telles lorsqu'elles impliquent des situations délicates et des tensions. Ainsi en est-il quand il s'agit de contrôler le travail des entreprises, et ce, d'autant plus que ces nouvelles responsabilités ne sont pas forcément synonymes d'une plus grande liberté d'action, car elles ne permettent pas d'influer sur les décisions prises en amont. Par exemple, les gardiens-concierges n'ont pas le pouvoir de casser un contrat de coopération avec une entreprise qui pose problème. Ils peuvent donc être contraints de traiter avec un prestataire dont les rapports sont pourtant tendus. Certains agents de terrain laisseront entendre, hors enregistrement, que de toute façon les liens unissant les organismes d'HLM à certaines entreprises représentent des enjeux financiers tels, que cela les dépasse totalement. Les gardiens-concierges doivent contrôler le travail d'entreprises choisies par les directions sans posséder le moindre pouvoir quant à faire cesser un contrat. Or il leur revient de faire face au mécontentement des locataires lorsque les interventions effectuées ne les satisfont pas. Se pose alors la question suivante : pourquoi assumer la lourde responsabilité de juger le travail d'une entreprise extérieure alors que cette mission n'apporte pas de nouvelles marges de manœuvre et représente une source d'ennuis supplémentaire ? *"Avec les entreprises, on n'est pas toujours satisfait. Alors nous, on subit les entreprises qu'on nous envoie, et en plus, on nous demande de faire un rapport sur ces entreprises, donc on prend une responsabilité. Mais le gars qui prend la responsabilité de nous les envoyer, il pourrait lui aussi faire une petite enquête."* (gardien à Saint-Étienne, 50 ans, 4 ans d'ancienneté) Cette situation est d'autant plus mal acceptée que les gardiens-concierges sont habitués à être autonomes au quotidien. Ils aiment bien avoir une mainmise sur ce qui leur est proposé.

Quant à la réalisation des états des lieux, elle est appréhendée avec circonspection lorsque les agents de terrain ont le sentiment de se voir attribuer une mission délaissée par les personnels administratifs. En effet, la plupart du temps, les états des lieux ne se résument pas à de simples rencontres se clôturant par une entente mutuelle. C'est au contraire un moment où les locataires font valoir leurs points de vue à partir d'arguments rarement partagés par les gardiens-concierges. En outre, comme l'a bien montré B. Guigou, la difficulté principale de l'exercice réside dans le fait qu'il n'existe pas de critère ultime en vue de mesurer

objectivement l'usure des logements et de passer ainsi aisément du particulier au général (Guigou, 2003), d'où des discussions et des négociations plus ou moins tendues. Enfin, il faut compter avec le fait que ce surcroît de travail n'implique bien souvent que très peu de changement au niveau de la fiche de paie.

IV. Surveillant ou médiateur ?

Le métier de gardien-concierge semble également traversé par une autre tension identitaire opposant le profil du gardien surveillant à celui du médiateur. Cette incertitude quant à savoir quelle identité privilégier concerne donc ici plus particulièrement les relations avec les locataires. Il s'agit, en effet, de saisir la tension entre deux identités au travail correspondant à deux manières d'être avec les locataires, ou plus précisément, à deux types de rapports sociaux : *rappports d'alignement* d'une part, et *rappports négociés* d'autre part. Ces deux façons d'être en relation avec les locataires correspondent respectivement aux idéal-types des *relations de contrôle* et des *interactions opérationnelles* dégagés lors de l'analyse des entretiens des responsables du personnel (chapitre VIII). Pourquoi les gardiens-concierges s'engageraient-ils davantage dans des rapports sociaux plus que d'autres ? Quelles en sont les raisons ? C'est à ces questions que nous allons tenter de répondre.

1. Surveiller, éduquer et contrôler : un défi pour les gardiens-concierges ?

1.1. "Relever" le quartier

Des gardiens-concierges se sont montrés tout à fait disposés à accueillir un enquêteur afin de parler de leur métier. Ceux-ci arborent même une certaine fierté quant à la nature de leur activité professionnelle. Le fait d'être enregistré durant l'entretien ne les dérange pas du tout ; bien au contraire, ils voient dans cette situation un signe d'attention supplémentaire qui leur confère encore plus d'importance. Les enquêtés dont il est question ici ont en commun de s'être investis dans le métier en vue de "*relever leur quartier*", selon une expression plusieurs fois employée. Si un chapitre ultérieur traite, entre autres, de l'importance des trajectoires biographiques pour comprendre de telles attitudes, nous voulons maintenant insister sur le fait que l'emprise morale et physique exercée sur un quartier est indissociable d'un investissement dans l'identité de surveillant et, par voie de conséquence, dans des rapports sociaux

d'alignement, lors desquels les agents de terrain cherchent à *aligner* les locataires en fonction de leurs propres cadres de référence.

Il semble qu'exercer le métier en couple favorise une plus forte débauche d'efforts visant à modeler le quartier à son image. Etant alors *le* lieu de vie et de travail, le site devient l'objet de toutes les attentions et le théâtre d'un déploiement important d'énergie. Au centre des sujets de conversation même durant les repas, comme c'est le cas pour Marc et Brigitte ou pour Pascal et Evelyne, le quartier fait partie de la vie familiale et occupe une place essentielle dans l'existence, d'autant plus que le métier de gardien représente alors l'unique source de revenu. Pour certains enquêtés, dont l'investissement personnel est considérable, la transformation du quartier dans le sens espéré est vécue comme un objectif central. Certains entretiens révèlent, en effet, une volonté forte de façonner son quartier en fonction de ses propres ambitions. Mais alors que les processus d'appropriation relatés précédemment avaient trait au fait de *marquer les choses*, il s'agit bien plus ici de *marquer les esprits*.

Marc, qui s'identifie explicitement au profil identitaire du gardien surveillant, a pris l'habitude d'effectuer des rondes afin de ne laisser personne venir squatter les alentours de son immeuble ; symbole de son obstination, l'attention particulière qu'il porte au garage souterrain de sa résidence. Durant l'enquête, il lui est même arrivé de se cacher derrière une haie de troènes afin de vérifier si les locataires qui en sortent attendent bien la fermeture définitive de la porte automatique avant de redémarrer : *"C'est que j'ai déjà eu des jeunes qui se glissent juste en dessous au moment où elle se referme. Alors, j'ai dit aux locataires de faire attention. Depuis que je suis là, je n'ai eu qu'un vol d'autoradio, alors qu'avant, avec l'autre gardien, y'en avaient bien plus."* Marc tire manifestement de la fierté suite aux bons résultats obtenus grâce à sa surveillance quotidienne. Toute la famille est impliquée dans cette mission. Les enfants sont sommés d'informer leur père dès qu'ils observent quelque chose d'anormal dans le quartier.

Pour reprendre l'opposition analytique entre pouvoir et autorité²¹, il est tout à fait clair que les gardiens-concierges, à défaut de posséder du pouvoir, tiennent à affirmer leur autorité. En effet, contrairement à d'autres professions comme les policiers mais aussi les agents de l'Office National des forêts, les gardiens-concierges ne disposent du pouvoir de sanctionner les locataires ne respectant pas les règlements et les lois²². Cette absence de pouvoir peut cependant être contrebalancée par une recherche d'autorité. C'est aussi en ce sens qu'il faut comprendre l'engagement dans les tâches de surveillance. Posséder de l'autorité, c'est être en

²¹ Qui fait écho à l'opposition analytique wébérienne entre domination et puissance (Weber, 1995, p. 95-96).

²² Depuis 1982, nous l'avons vu.

mesure d'influencer autrui, non pas tant en raison de sa légitimité statutaire qu'en fonction de sa crédibilité construite progressivement de manière informelle au sein de son quartier.

De l'autorité conquise au fil du temps découle souvent une impression d'utilité, car elle permet d'engendrer un sentiment de sécurité en dissuadant, par exemple, des jeunes d'occuper les entrées des immeubles. Alors que les agents de police anonymes, pourtant détenteurs de pouvoir, n'ont souvent pas d'autorité dans les quartiers, les gardiens-concierges, en appartenant d'une manière ou d'une autre aux logiques sociales localisées, ont plus de chances de jouer un rôle décisif dans la destinée de leur site et d'être ainsi des pivots de la vie sociale. Un tel sentiment est très valorisant pour soi : *"C'est vrai que depuis que je suis là, il y a beaucoup de changements, c'est ce que disent les gens et ce que dit mon patron. Les gens trouvent que c'est plus tranquille, les gens ne téléphonent plus, c'est qu'ils sont contents. Mais question utilité, moi je me sens utile."* (Gardienne à Corbeil-Essonnes, 21 ans, un an d'ancienneté)

Pour un autre couple d'enquêtés, une surveillance sans relâche depuis douze ans a porté ses fruits. De la "zone", le quartier est devenu *"pour le moment la meilleure cité de Pierrefitte"*²³ (couple de gardiens-concierges à Pierrefitte, F. 47 ans, H. 48 ans, 12 ans d'ancienneté). La pose continuelle d'affiches, les rappels sans cesse à l'ordre, l'obligation pour les jeunes de repeindre eux-mêmes les murs qu'ils ont taggués ou encore la sélection des "bons" locataires avec l'aide de l'organisme d'HLM sont autant de techniques utilisées en vue de rétablir une situation jugée catastrophique au départ : *"Quand on est arrivé, c'était terrible, c'était dégradé, il fallait intervenir la nuit (...). J'ai cru mettre 5 ans pour y arriver [à relever le site], j'ai mis plus, mais..."* L'intensité des efforts fournis prend son sens au regard de la situation atypique des gardiens-concierges et de ce que leur quartier représente à leurs yeux. Résorber l'insécurité et les conflits permet de vivre plus sereinement sans compter la satisfaction personnelle que cela procure. Un quartier qualifié de calme par les *"gens extérieurs"* est source de gratifications. Le quartier est la vitrine du travail effectué. Il traduit le côté indispensable de la présence d'un gardien-concierger. *"Relever un quartier"*, c'est aussi prouver que l'on est capable d'infléchir la destinée d'une cité en ayant un impact profond sur sa vie sociale. C'est également montrer aux amis de l'extérieur et à la famille que l'on n'habite pas dans une cité dégradée.

Un gardien-concierger, pris également dans cette dynamique, a même été jusqu'à refuser une promotion synonyme d'intégration au sein du monde des "bureaux" afin de rester

²³ Ville voisine de Saint-Denis au nord de Paris.

dans *son* quartier. Cela tient notamment au fait que le versant positif de son identité est *territorialisé* dans la mesure où il prend sens sur son lieu de travail. Ce qui apparaissait alors comme une promotion pour ses supérieurs hiérarchiques était interprété par le principal intéressé comme une perte de prestige social. Partir du quartier revenait effectivement à perdre les bénéfices identitaires d'un investissement personnel engagé depuis plusieurs années. Car c'était ne plus profiter des regards respectueux des locataires qui, eux, à la différence des "bureaux", ont présent à l'esprit combien les choses ont changé dans le quartier grâce aux interventions de leur gardien. C'était aussi laisser son site entre les mains d'un autre qui, peut-être, ne sera pas à la hauteur. S'en aller pour monter dans la hiérarchie, c'était enfin redevenir quelqu'un de normal en cessant d'être une figure centrale au sein d'un microcosme social, dans lequel l'enquêté a réussi à se forger une image positive et solide de lui-même. À cet égard, il est significatif de voir combien ce gardien-concierge valorise son métier : *"D'après moi, c'est un poste très important. Un poste charnière entre les locataires qui vivent dans un quartier (...). Le gardien d'immeubles, c'est lui qui vit au quotidien à côté, à proximité des locataires, qui les voit vivre, qui les voit évoluer, qui voit toutes les difficultés des uns et des autres, qui soulage untel et untel quand il peut le faire, qui répond quand il y a un problème dans les appartements. Le gardien d'immeubles, c'est celui qui connaît tous les locataires, donc c'est un maillon très important de la chaîne."* (Gardien dans une petite ville près d'Orange, 44 ans, 9 ans d'ancienneté) Sans aucun doute, l'énergie dépensée par cet enquêté afin de redresser son site a été salutaire sur le plan narcissique.

1.2. Le poids de l'identité de surveillant

Se comporter en surveillant ou en agent de contrôle peut incliner les gardiens-concierges à se prêter à des pratiques surprenantes pour un observateur extérieur. Il en est ainsi quand ils fouillent dans les ordures pour retrouver le nom d'un locataire qui a jeté sa poubelle par la fenêtre ou qui l'a déposée à côté des containers : *"De toute façon, y'a toujours une lettre avec le nom dessus"* (Samir). Si cette pratique a été signalée dans quelques entretiens, les observations *in situ* ont largement confirmé ces propos. De tels gestes peuvent être d'autant plus incompréhensibles qu'ils vont à l'encontre de certains discours tenus par les gardiens-concierges eux-mêmes, notamment ceux qui stigmatisent les pratiques subreptices des concierges d'antan ; et puis ils s'opposent aux stratégies de mise à distance des ordures ménagères.

En fait, l'engagement fort dans un profil identitaire conduit à cadrer de manière spécifique la réalité. Ainsi, quand les gardiens-concierges se définissent comme des travailleurs manuels, l'espace est perçu comme un monde de choses à façonner ; mais qu'ils se perçoivent en surveillant, et l'espace devient alors un monde à protéger et à contrôler. L'environnement matériel cesse d'être le réceptacle des actions manuelles pour se métamorphoser en un empire de signes qu'il convient de décrypter afin de saisir les conduites des locataires : des mégots laissés par terre signifient que des jeunes "*ont stagné ici*" (Gérard), une déjection canine devant une porte d'entrée est synonyme d'irrespect, un drap qui sèche suspendu à un balcon après 10 heures signale un manquement au règlement collectif, une trace d'huile sur le bitume témoigne du mensonge d'un locataire qui avait pourtant promis de ne plus faire sa vidange sur le parking, etc.

De même, dès lors que l'identité de surveillant domine, les tâches de nettoyage se trouvent elles-mêmes subsumées dans celles relatives au contrôle social. Ménage et surveillance se combinent d'autant plus facilement que, comme l'a bien montré M. Douglas, la saleté renvoie au désordre, à la désorganisation de l'environnement et, par voie de conséquence, à une possible perturbation de nos manières habituelles de classer notre monde quotidien. En faisant la chasse à la saleté, nous organisons notre milieu, nous le rendons conforme à l'idée normative que l'on se fait de l'ordre (Douglas, 2001). Aussi, l'activité de nettoyage représente-t-elle, pour nombre d'agents de terrain, une façon implicite de sensibiliser les locataires à des valeurs qui leur sont parfois étrangères. De plus, en favorisant le contact avec les habitants grâce à une présence assez longue dans les parties communes, les tâches ménagères permettent de les encadrer davantage. Multiplier les rencontres avec les "usagers" s'avère être un moyen de leur rappeler les règles à suivre, de ne pas les laisser faire n'importe quoi, de les orienter vers ce qui semble être bien pour le quartier et pour soi-même. L'activité ménagère représente donc, de ce point de vue, un vecteur efficace afin d'imposer ses idées, ou mieux, d'*aligner* les "usagers". Elle aide à pourchasser l'indétermination inhérente à la vie de ces derniers qui s'offre comme une intrigue aux gardiens-concierges.

1.3. Des attitudes discriminatoires ?

Le souci de surveiller et parfois de filtrer les "bons" locataires peut s'accompagner d'une surveillance à l'égard de personnes extérieures venant rendre visite à des habitants. Le contrôle de gens inconnus, si il permet d'éviter des vols ou des cambriolages, peut se traduire par des attitudes discriminatoires. La position de gardien-concierger semble effectivement

procurer chez certains enquêtés un sentiment de puissance à la faveur duquel il devient possible de donner libre cours à ses préjugés. Même si de tels cas restent assez rares, semble-t-il, les propos tenus par cette gardienne montrent combien le contrôle arbitraire d'autrui peut s'immiscer silencieusement dans la fonction : *"Y'avait une jeune, pendant quelque temps, elle faisait entrer n'importe qui chez elle. Elle faisait entrer des arabes et tout ça. Bon, ben j'ai dit "arrêtez, sinon, je le signale aux bureaux". Bon, ben ça a été tout. Après, plus rien entendu."* (gardienne à Saint-Omer, 62 ans, 5 ans d'ancienneté) Une autre gardienne plus tempérée nous dira : *"Il faut que ce soit convivial, sympa avec tout le monde, pas trop de différences même avec ceux qui sont étrangers. Pour nous c'est comme ça, c'est très important, même si je ne suis pas trop contente d'en avoir, je les étudie et puis ça va mieux."* (gardienne à Ris-Orangis, 45 ans, 10 ans d'ancienneté)

1.4. La lutte contre l'identité d'agent de sécurité

Les gardiens-concierges acceptent de jouer le rôle de surveillant dans la mesure où, en étant peu formalisé, ils adaptent facilement ce dernier à leur réalité quotidienne. Mais à partir du moment où les "bureaux" tentent d'objectiver cette identité au travail, les réactions ne sont plus les mêmes. Aussi, la lutte contre l'insécurité est-elle observée avec distance et le rôle d'agent de sécurité fait-il l'objet de réticences exprimées très clairement. *"Moi je sais que s'il y a des jeunes qui viennent casser des choses, je ne vais pas sortir parce que je ne suis pas payé pour ça, moi je ne le ferais pas, je vous le dis franchement."* (gardien à Paris, 41 ans, 2 ans d'ancienneté) Nous le verrons également avec le profil du gardien médiateur, tout se passe comme si l'objectivation des identités professionnelles ayant trait aux relations avec les locataires entraînait *ipso facto* une opposition aux consignes officielles. En la matière, les gardiens-concierges ne semblent vouloir recevoir d'ordres de personne. Ils tiennent à agir à leur guise, c'est-à-dire traiter les locataires selon leurs propres jugements. Si les tâches de surveillance sont acceptées, ce n'est pas parce qu'elles sont intériorisées mécaniquement, mais en raison des marges de manœuvre et des gratifications qu'elles procurent, nous venons de le montrer. Ce qui est vrai pour l'identité de surveillant l'est également pour celles du gardien technicien et même du gardien hygiéniste. Si jamais ces identités venaient à être réactualisées ou davantage formalisées, il y aurait fort à parier qu'elles seraient elles aussi davantage rejetées, tout du moins dans leur version codifiée. Il semble que tout processus de formalisation digne de ce nom est souvent appréhendé avec circonspection par les gardiens-concierges, car il est ressenti comme une tentative de les déposséder de leur liberté au travail.

Or, cette dernière leur semble essentielle non seulement dans leurs relations à la matière et aux locataires, mais aussi par rapport aux "bureaux".

Il existe d'autres raisons pour lesquelles les gardiens-concierges tiennent à distance les injonctions officielles relatives à la lutte contre l'insécurité. Celles-ci valent également afin d'expliquer pourquoi les gardiens-concierges tendent à ne pas répercuter sur le terrain les prescriptions relatives à leur mission de médiation sociale.

2. Une identité professionnelle faiblement investie : l'identité de gardien médiateur.

Alors que les tâches de surveillance, faisant traditionnellement partie du patrimoine identitaire des gardiens-concierges, sont investies, celles relatives à la médiation sociale, nouvellement apparues, ne connaissent pas le même sort²⁴. Il apparaît que dans tout ce qui touche au relationnel, au sens large, les gardiens-concierges n'apprécient guère que le monde des "bureaux", perçu comme déconnecté des réalités concrètes, impose ses manières de faire.

2.1. Les raisons d'un déni

Nous allons présenter les mobiles pour lesquels les gardiens-concierges ne répercutent pas fidèlement les injonctions institutionnelles relatives aux tâches de médiation sociale²⁵. Les premiers points soulevés sont également valables pour comprendre pourquoi l'identité d'agent de sécurité, et non pas de surveillant, ne trouve guère d'écho parmi les gardiens-concierges.

2.1.1. Un coût injustifié

Tout d'abord, les gardiens-concierges excluent de jouer le rôle de médiateur ou d'agent de sécurité dans la mesure où ils refusent de 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). En un mot, ils ne veulent pas être les "martyrs" de la société actuelle. L'idée

²⁴ Il faut ici préciser un point important. Même si tous les responsables du personnel, dont les discours ont été analysés précédemment, ne soutiennent pas la diffusion du profil du gardien médiateur, nous n'avons rencontré aucun gardien-concierge qui ne soit pas au courant de la tendance officielle les incitant à faire de plus en plus de médiation. Cela prouve au moins deux choses : que les orientations qui ont cours au sein des organismes d'HLM ne sont pas homogènes et réductibles aux discours tenus par les responsables des ressources humaines, d'une part ; que la notion de médiation est transmise aux gardiens-concierges par d'autres canaux que les seules directions des structures HLM, d'autre part. Nous pensons, notamment, aux consultants qui viennent dispenser des formations au sein même des organismes d'HLM, à des collègues qui appartiennent à d'autres sociétés HLM, à des médiateurs en poste dans les quartiers employés par les mairies et les associations, etc.

que trop de responsabilités leur incombent est partagée. Un tel jugement se renforce lors des moments de solitude et d'isolement, durant lesquels les agents de terrain sont gagnés par le sentiment que d'autres professionnels pourraient être également mobilisés afin de réaliser des missions de médiation et de sécurité. *"C'est vrai que des fois, j'en veux au système parce qu'on fait rien. Parce qu'un gardien, c'est pas le centre du monde, c'est un tout, c'est une équipe, y'a les associations, y'a les mairies, les structures. Mais j'ai l'impression que tout le monde s'en fout. On avance pas. On fait des dépôts de plainte, des fois ça aboutit à rien du tout. C'est le système qui est tout du vent. Pourtant, Dieu sait que j'ai fait pas mal de trucs pour les jeunes de quartier."* (gardien à Villeurbanne, 43 ans, 12 ans d'ancienneté)

L'impression d'être seuls au milieu des quartiers "sensibles" incite les gardiens-concierges à se replier sur leurs activités de base, telles que l'entretien ménager, la maintenance technique, la surveillance et de plus en plus les tâches administratives.

Le sentiment d'abandon est d'autant plus ressenti qu'au cours de leurs échanges avec le personnel administratif des frictions sont repérables, nous reviendrons sur ce point. Retenons pour le moment que les tensions qui existent entre les "bureaux" et le terrain ne sont pas sans conséquences en ce qui concerne l'interprétation des consignes officielles. En effet, se sentant plus ou moins incompris et même exclus du *"monde d'en haut"*, selon une expression récurrente, nombreux sont ceux qui ne voient pas pourquoi ils participeraient activement à des décisions provenant précisément de cet univers.

Le caractère anxiogène de nombre de quartiers HLM est un autre facteur qui explique le faible engagement des gardiens-concierges dans des tâches de médiation et de lutte contre l'insécurité. Même si tous les quartiers de banlieue ne sont pas logés à la même enseigne²⁶, 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 pour la plupart sur leur lieu de travail (84 %), ils sont naturellement à la merci des représailles. Aussi considèrent-ils que s'interposer entre deux protagonistes d'un conflit est une action risquée, voire suicidaire pour la poursuite de leur activité professionnelle. Ils évitent de la sorte des situations tendues au coût psychologique élevé, telles que celles où ils sont censés intervenir en qualité de médiateur ou d'agent de sécurité. *"Avant, j'allais en savates, je leur courrais derrière [les jeunes], vous croyez que je vais le*

²⁵ Nous avons eu l'occasion d'exposer les raisons pour lesquelles les gardiens-concierges prenaient leur distance à l'égard des tâches de médiation sociale, voir Marchal, Stébé (2003a).

²⁶ Près de 50 % des gardiens-concierges déclarent exercer dans un quartier "sensible".

faire maintenant, non. En toute honnêteté, non. Vous savez pas ce qui vous arrive maintenant, vous allez en engueuler un et ils vous tombent à 40 dessus. Vous appelez ça la sécurité vous ? (...)." (gardien dans la banlieue de Metz, 53 ans, 20 ans d'ancienneté)

2.1.2. L'impossible médiation au quotidien

Il existe bien d'autres raisons qui expliquent pourquoi la médiation fait l'objet d'une mise à distance.

Indépendamment même du fait que les gardiens-concierges exercent leur activité dans des quartiers "difficiles", ils se méfient de la médiation pour une autre raison. En effet, en dépit d'une rhétorique professionnelle mettant l'accent sur la nécessaire distance aux locataires, les gardiens-concierges n'échappent pas, nous le verrons, à des relations plus complices avec certains usagers, qui deviennent parfois de véritables amis. Dans ce cas, il devient délicat de s'immiscer entre deux locataires en conflit lorsque l'un d'eux est un proche. Non seulement les agents de terrain refusent de prendre le risque de contredire en public une personne qu'ils apprécient par ailleurs, mais encore, ils ne pourront pas la soutenir même si elle a raison sous peine d'être accusés de partialité. De plus, les gardiens-concierges n'ont pas forcément envie de casser une relation sociale source de tranquillité : *"Y'a un noir qui est en dessous, c'est un gentil, il est gentil, moi je l'apprécie. Il est venu saoul hier soir à 9h. Certains disaient qu'il avait fait du bruit. Moi je peux pas trop m'en mêler. Faut faire attention. Si je m'en mêle, je vais casser une relation. Faut pas la casser. J'en ai parlé à la direction."* (gardienne à Villeurbanne, 33 ans, 1,5 an d'ancienneté)

Il arrive également que les gardiens-concierges se retrouvent en face de deux locataires qu'ils estiment, auquel cas une intervention de leur part débouchera inmanquablement sur une impasse, attendu qu'ils seront forcés de donner tort à l'une ou à l'autre des deux personnes. *"Je dis aux gens "entre voisins, essayez de vous débrouiller vous-même". S'il n'y a pas de solution, qu'ils n'arrivent pas à en trouver, des fois je suis le médiateur. C'est rare quand même. D'autant plus que ça m'est déjà arrivé qu'on me demande d'être médiateur entre deux personnes qu'on estime bien, on est en bons termes avec eux, donc prendre parti, c'est difficile, c'est difficile."* (gardien à Taverny, 34 ans, 9 ans d'ancienneté) Jean-Louis soulèvera également ce problème de l'impossible neutralité : *"On nous dit de faire du relationnel, mais c'est bien beau, le relationnel, si c'est pour s'attirer des ennuis, c'est pas la peine. Et puis, ce n'est pas évident d'intervenir, car on est toujours accusé de prendre le parti de quelqu'un. Moi, leurs stages, je n'en veux plus. Comme je leur ai dit, le*

relationnel, je le fais moi-même." Ainsi recadrée, la médiation cesse d'être définie comme une intervention en présence des deux parties pour être accommodée aux réalités vécues : *"S'il faut, je vais voir le locataire le lendemain mais jamais en présence des deux locataires, parce que forcément on prend le parti de l'un ou de l'autre. Je l'ai fait une fois et je me suis dit non plus jamais."* (gardienne à Nice, 51 ans, 30 ans d'ancienneté)

Par ailleurs, nous retrouvons bien évidemment le rôle joué par les représentations dévalorisantes de la concierge héritées du XIX^e siècle. En effet, 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 ce personnage envahissant que fut la supposée concierge d'antan ? En tout cas, pour cette enquêtée, la réponse est claire : *"Y'a une femme qui me dit que sa voisine l'embête. C'est ça que j'appelle des problèmes de conciergerie. Donc je leur dis d'en discuter ensemble (...). Mais je leur dis de se débrouiller. J'interviens pas, c'est pas mon rôle."* (gardienne à Lyon, 50 ans, 22 ans d'ancienneté)

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 : plus de 95 % des gardiens-concierges ont exercé un autre métier. Par ailleurs, l'emploi de gardien-concierge est parfois consécutif à une période 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, et pour cause, puisque peu de formations véritablement centrées sur le "relationnel" ont 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, de surveillance et de plus en plus de gestion administrative. 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. Sans compter qu'ils perçoivent l'activité de médiation comme une activité requérant des compétences spécifiques – en psychologie, en sociologie, en travail social... Certains en concluent inévitablement qu'ils ne sont pas qualifiés pour exécuter les tâches de médiation, et que celles-ci doivent être par conséquent confiées à des professionnels, à des experts dûment habilités. Une telle situation est à l'origine d'une césure entre les représentations que les gardiens-concierges ont de leur métier, et donc d'eux-mêmes en tant que professionnels, et les attributs identitaires nouvellement apparus dans les discours des employeurs et des pouvoirs

publics. Ainsi, plusieurs enquêtés nous diront être favorables aux tâches de médiation si celles-ci sont prises en charge par des agents spécialement affectés à ce type de mission : *"C'est un agent de médiation qu'il faut faire intervenir. Nous en plus, quand on est dans un conflit entre locataires, moi personnellement, je me sens mal placé, mal placé pour arriver à les calmer. On fait les premiers pas mais après, pour moi personnellement, sensiblement, je prendrai parti pour l'un ou pour l'autre. Je préfère orienter sur la médiation. Avec des personnes étrangères au groupe, je pense que cela se calme beaucoup plus vite que par l'intermédiaire de l'agent d'immeuble."* (gardien près d'Avignon, 53 ans, 18 ans d'ancienneté)

Une nouvelle identité professionnelle ne peut s'imposer parmi les exécutants concernés que si elle renvoie à des catégories cognitives claires et partagées. Or, c'est loin d'être le cas avec la médiation qui est l'objet de plusieurs définitions tant au niveau de l'UNFOHLM qu'au niveau des organismes d'HLM, nous l'avons signalé. La médiation souffre peut-être et surtout de ce qu'elle se veut une notion avant tout pragmatique, c'est-à-dire une orientation ne procédant d'aucun modèle normatif centralisé. Elle est destinée à s'adapter selon les actions entreprises, les résultats obtenus, les demandes locales... Mais sans horizon de sens objectif, les missions des gardiens-concierges restent floues. Ces derniers manquent alors de repères et recherchent un sens plus général à leurs engagements ponctuels. Mais ils n'en trouvent pas, d'où un manque de motivation²⁷.

Enfin, la médiation suppose un engagement relationnel qui paraît entrer en contradiction avec le thème de la réduction du temps de travail, dans lequel les gardiens-concierges voient un moyen de rationaliser leur activité et de faire ainsi de leur métier un *"métier comme les autres"* – au niveau des horaires notamment²⁸. C'est qu'il est difficile d'être médiateur la journée et de cesser de l'être le soir. En effet, il n'est pas évident pour un gardien-concierge de dire à des locataires qui se plaignent de la présence de jeunes dans les halls d'entrée durant la nuit que ce n'est pas à lui d'intervenir, surtout si ils sont habitués à ce que celui-ci s'engage dans de telles démarches lorsqu'il est en service. La médiation demande des horaires souples et implique une grande disponibilité. C'est pourquoi les agents de terrain y voient un obstacle à l'application de la réduction du temps de travail qui est une mesure importante à leurs yeux. En outre, certains enquêtés ont fait remarquer que la médiation n'est guère prise en compte dans le calcul de leur rémunération. Ils ont l'impression de se faire quelque peu flouer car ils considèrent que leurs supérieurs leur alourdissent la barque sans que

²⁷ Comme le signale A. Caillé, "l'impératif pragmatique, s'il a permis un temps de dénouer des situations bloquées, a aussi eu pour inconvénient de faire perdre leurs repères aux petits clercs, enseignants, infirmières, travailleurs sociaux, éducateurs, etc..." (Caillé, 1993, p. 24).

²⁸ Les gardiens d'immeubles des ESH travaillent en moyenne 45 heures par semaine.

ce surplus de poids soit synonyme d'un allègement d'autres responsabilités ou d'un surplus de salaire.

Les propos tenus par cet enquêté sont exemplaires de la position des gardiens-concierges distants par rapport aux tâches de médiation sociale : *"On essaie de donner ce rôle que je refuse d'avoir. Parce que je suis médiateur entre mon employeur et mon locataire, mais je ne suis pas médiateur entre les locataires. Enfin, je pense qu'avec mon employeur je le suis, mais j'estime que les locataires sont assez grands pour gérer leurs problèmes eux-mêmes."* (gardien à Paris, 26 ans, 1 an d'ancienneté) Les résultats de notre recherche qualitative sont donc congruents avec ceux obtenus par le biais du questionnaire, lequel fait effectivement apparaître, comme nous l'avons souligné dans l'introduction, que l'une des tâches que les gardiens-concierges disent réaliser le moins concerne la gestion de la vie sociale. Ils ne sont que 56 % à déclarer assumer une telle fonction. À titre de comparaison, 93,8 % déclarent effectuer des tâches de maintenance et de gestion technique du patrimoine. Dans le même sens, la gestion de la vie sociale est l'une des tâches qui est jugée comme la plus indésirable. Les données quantitatives précisent encore les choses lorsque les gardiens-concierges expriment leur sentiment quant à l'importance des tâches pour bien exercer leur métier. Car là encore la gestion sociale n'apparaît que dans 8 % des cas contre 35,7 % pour la gestion administrative, 34 % pour l'entretien courant et 13 % pour la maintenance technique.

2.2. La médiation acceptée mais négociée

Comme toujours, les choses ne sont pas si simples et nous avons été évidemment en présence de gardiens-concierges prêts à assumer la mission de médiation.

Parmi les agents de terrain se situant dans cette partie de l'échantillon, nous trouvons ceux qui sont certes favorables à la médiation mais à condition que celle-ci soit menée en partenariat avec les "bureaux". Il faut comprendre dans cette volonté d'instaurer une co-responsabilité en la matière une façon de ne pas supporter l'ensemble des problèmes rencontrés dans les quartiers HLM. L'appui souhaité des supérieurs est censé jouer le rôle de filet de sécurité et d'échappatoire au cas où une situation deviendrait insoluble.

Des gardiens-concierges se disent tout à fait disposés à jouer le jeu mais uniquement avec certains locataires. Ainsi cet agent de terrain qui est responsable de deux immeubles situés à plusieurs kilomètres l'un de l'autre. Si ses matinées sont consacrées au quartier où il se sent apprécié et à l'aise, les après-midi, en revanche, se déroulent dans un site où les relations sont peu chaleureuses, voire assez souvent conflictuelles. Pour l'enquêté, il semble aller de soi

d'assumer des tâches de médiation uniquement avec les locataires de l'un de ces sites. Il s'agit bien évidemment de celui où les choses se passent bien étant donné qu'avec *"les autres"*, *"c'est inutile de parler"*, *"ça ne sert à rien de faire de la médiation."* (gardien-concierge près de Lille, 42 ans, 11 ans d'ancienneté) Avec les locataires qui occupent ses matinées, il tente d'apaiser et de s'interposer pour dialoguer. Si les jeunes font du bruit, il est même enclin à leur trouver des excuses et à les comprendre, tandis qu'avec ceux qu'ils côtoient les après-midi, le dialogue reste limité à quelques locataires et la médiation est refusée *a priori*.

Si les gardiens-concierges ont de bonnes raisons de ne pas toujours se prêter au jeu de la médiation, il faut noter que celles-ci ne sont pas définitivement fixées, mais sont susceptibles d'être redéfinies en fonction des situations, des changements survenus au sein de son quartier ou de l'évolution des biographies. Le rapport à la médiation peut donc être renégocié. Roger a par exemple décidé d'entamer une médiation avec des jeunes quand il s'est rendu compte de leurs intérêts communs. Il a ainsi fallu la venue d'une bande de jeunes extérieure au quartier pour déclencher des complicités entre l'agent de terrain et certains adolescents de son site qui étaient eux aussi engagés dans une lutte pour défendre leur territoire. De même, plusieurs enquêtés diront s'être prêtés au jeu de la médiation une fois certains jeunes partis volontairement ou non (prison). Quand les plus *"durs se rangent"* (Samir), trouvent un emploi ou se marient, les tâches de médiation apparaissent moins risquées. Cette versatilité eu égard aux tâches de médiation révèle des processus d'indigénisation des identités catégorielles.

2.3. Des gardiens paradigmatiques de la médiation ?

Quelques gardiens-concierges se présentent comme de farouches défenseurs de l'identité de médiateur, par exemple celui-ci : *"Oui, médiateur, c'est le bon mot ça, c'est même le grand mot."* (gardien à Noeux-les-Mines, 34 ans, 11 ans d'ancienneté) La médiation apparaît clairement ici comme un moyen de se valoriser et de mettre en avant son métier. La volonté est forte de ne pas être qu'un simple agent d'entretien et de surveillance. Revendiquer l'identité de médiateur, c'est tenter de faire reconnaître ses compétences relatives à la régulation de la vie sociale. *"Si y'a un problème entre locataires, parce que ça arrive souvent qu'il y ait des problèmes entre locataires, qu'il y ait une zizanie, qu'il y ait une dispute, bon ce que je fais, je vais voir les locataires en question et on discute tous les trois ensemble. Et je leur dis que maintenant il faut qu'ils se calment et qu'ils essaient de s'entendre et puis si ça va pas, là je fais un rapport."* (Gardien à Saint-Étienne, 46 ans, 8 ans d'ancienneté) La

médiation déclinée ici est assez proche des rhétoriques de l'UNFOHLM et de certains organismes d'HLM. La possibilité de voir une nouvelle identité statutaire valorisante intégrer la carté d'identité du métier est accueillie favorablement.

Contrairement aux déclarations des enquêtés réticents à la fonction de médiation, il est rappelé ici avec force que cette dernière est d'autant plus pertinente que le règlement des conflits par une personne extérieure au quartier peut engendrer davantage d'incompréhension. Bien souvent, les conflits et les disputes ne prennent leur sens qu'une fois rapportés aux logiques sociales territorialisées.

"Ce conflit, à l'origine, a été un petit peu enclenché peut-être plus parce qu'un locataire veut se faire montrer... Il veut montrer qu'il existe, en fait, et essaie de demander quelque chose à travers ce conflit. Dans les trois quarts des cas c'est ça. (...) C'est pour dire "allô, je suis là, je suis tout seul". Si ce locataire a fait ça, c'est pour montrer qu'il existe mais au sein du quartier. Si c'est quelqu'un de l'extérieur qui va venir régler ce problème là, soit le locataire va dire que l'incident est clos car il ne voudra pas parler avec quelqu'un qui n'est pas du quartier, soit il va dramatiser pour montrer qu'il y a des problèmes là où il n'y en a pas." (gardien près d'Orange, 44 ans, 9 ans d'ancienneté)

Les gardiens-concierges sont alors présentés comme les seuls à pouvoir endosser le rôle de médiateur, dans la mesure où ils sont à même de comprendre finement les ressorts cachés des conflits, des disputes et, plus largement, des logiques sociales réelles. Leur position d'observateur privilégié leur confère une sorte de droit de préemption sur l'identité de médiateur. Pourquoi les autres profiteraient de cette aubaine identitaire alors que nous sommes naturellement les mieux placés pour l'assumer ? Tel semble être le raisonnement des gardiens-concierges les plus proches des discours officiels.

Il est entendu que la médiation, en n'étant pas une chose qui s'imposerait mécaniquement dans les consciences, recouvre diverses significations. Parmi celles-ci, figure le rôle d'éducateur : *"Voilà, on fait beaucoup de médiation aussi. Parce que le métier de gardien, ce n'est plus l'homme qui est derrière ses poubelles et ça s'arrête là, c'est aussi la médiation. Des fois, on fait même éducateur dans le quartier parce qu'il y a des familles qui n'ont pas eu des bases très solides, donc nous, quand on se retrouve avec les enfants, on essaie de leur expliquer."* (gardien à Melun, 40 ans, 10 ans d'ancienneté) Le rôle d'éducateur renvoie au monde professionnel des travailleurs sociaux, ce qui est une comparaison valorisante pour des gardiens-concierges n'ayant pas, pour près de 90 % d'entre eux, le baccalauréat. Pour quelques gardiens-concierges, l'appellation médiateur, de nature institutionnelle, semble être perçue comme un moyen inespéré de sortir d'une position sociale dévalorisée.

Avant de refermer ce chapitre, il faut noter qu'un facteur objectif semble tenir ici un rôle important. En effet, il s'avère que la très grande majorité des gardiens-concierges "modèles" ou paradigmatiques de la médiation²⁹ ne réside pas sur son lieu de travail et peut ainsi séparer nettement vie privée et vie professionnelle. En fait, seuls deux agents de terrain logés dans leur quartier revendiquent l'identité de médiateur. Tous les autres habitent à l'extérieur. Est-ce à dire, pour autant, qu'il suffit d'abolir le principe du logement de fonction situé sur le lieu de travail pour que les gardiens-concierges se plient aux nouvelles prescriptions ? Ce n'est pas sûr car cela ne supprimerait pas toutes les difficultés rencontrées. Il faut cependant souligner, qu'à l'instar d'autres agents au contact du public, tels les agents d'accueil des Caisses d'allocations familiales (Dubois, 1998) ou les aides-soignantes (Arborio, *op. cit.*), les gardiens-concierges en mesure d'opérer une coupure entre leur vie professionnelle et leur vie privée voient dans la médiation une ressource identitaire d'autant plus importante que leurs relations fréquentes avec des locataires en situation de précarité leur confèrent un sentiment d'utilité en leur permettant de s'engager dans des combats valorisants, telle la lutte contre l'exclusion, qui exige des compétences relationnelles alors explicitement revendiquées. Nous reviendrons sur ce dernier point.

Conclusion

Le métier de gardien-concierge est intrinsèquement et inévitablement traversé par des tensions identitaires étant donné qu'il s'est structuré historiquement autour d'une matrice hétérogène de rôles professionnels : hygiéniste, surveillant, technicien, administrateur et médiateur. Les identités professionnelles dévolues aux gardiens-concierges sont ainsi autant de *complémentarités fonctionnelles en tension*. Concrètement, cela se traduit par l'existence de tiraillements identitaires pouvant être appréhendés à partir de deux couples de tension : intellectuel/manuel d'une part, surveillant/médiateur d'autre part.

Les rapports aux identités institutionnelles ne se laissent pas appréhender facilement. Les relations à ces dernières sont complexes et prises sans cesse dans des contradictions. D'une manière générale, les rôles de technicien, d'administrateur et de surveillant font l'objet

²⁹ En général, ce sont de tels gardiens-concierges qui sont présentés dans les revues HLM. À ce propos, voir le n°40 de la revue *Ensembles* où figure un portrait type du gardien médiateur (Ensembles, 1993, p. 19-20). Ceci étant dit, les chercheurs en sciences sociales ne sont pas en reste et présentent eux aussi des agents de terrain s'accommodant des tâches de médiation sociale. Ainsi en est-il de A. Hammouche qui présente le cas d'un gardien-concierge immergé dans un quartier en voie de dégradation dans la région lyonnaise qui adopte une "position-passerelle" entre l'organisme d'HLM et les locataires (Hammouche, 1996).

d'engagements identitaires assez forts. Les relations vis-à-vis des tâches ménagères sont davantage ambivalentes en raison de leur côté ingrat, ce qui ne les empêche pas, cependant, d'être investies avec ardeur par certains agents de terrain.

Quant à l'identité de médiateur, elle est rejetée par la majorité des gardiens-concierges alors que nous aurions pu légitimement nous attendre au contraire en raison des évolutions qu'elle incarne – reconnaissance professionnelle, valorisation de soi, rationalisation du métier... Le même sort est réservé à la face objectivée de l'identité de surveillant. En effet, le rôle d'agent de sécurité n'est pas accepté pour des raisons similaires à celles qui conduisent les agents de terrain à ne pas répercuter fidèlement les consignes relatives à la médiation. Ainsi, les rôles récemment objectivés par l'UNFOHLM et certains organismes d'HLM ne trouvent guère d'échos au sein du monde des gardiens-concierges.

Toutefois, la distance de ces derniers vis-à-vis des tâches de médiation sociale ne signifie pas pour autant qu'ils rejettent toute forme de rapports sociaux négociés. Il ne faut pas s'y tromper, ce que les agents de terrain observent avec circonspection, ce sont les tâches de médiation telles qu'elles sont définies institutionnellement. En effet, si la médiation "nommée" (Briant ; Palau, *op. cit.*), autrement dit la médiation *formelle* impulsée par l'UNFOHLM, fait l'objet d'un rejet plus ou moins prononcé, les gardiens-concierges sont en revanche disposés à interpréter la partition de la médiation "innommée" (*ibid.*), c'est-à-dire *informelle* et *spontanée*, qui relève souvent "du bon sens" et surtout qui ne remet nullement en cause leur liberté au travail (Marchal ; Stébé, 2003a). Dans les chapitres suivants, nous reviendrons, entre autres, sur les formes que les rapports sociaux négociés peuvent prendre au quotidien, lesquels entrent en tension avec des rapports sociaux d'alignement dont nous venons de voir les enjeux pour les gardiens-concierges.

Chapitre XI

Les gardiens-concierges et le monde des "bureaux"

L'étude des engagements identitaires catégoriels des gardiens-concierges a montré un aperçu de la complexité des liens qui les unissent aux "bureaux". Avant de découvrir de façon plus précise les rapports concrets et significatifs entre ces deux univers, il faut garder à l'esprit cet arrière-plan constitué à la fois de tensions identitaires inhérentes au métier de gardien-concierge et de relations ambiguës entre les agents de terrain et ceux qui occupent des postes plus "intellectuels".

Ceci étant, qu'en est-il réellement des relations sociales quotidiennes entre les gardiens-concierges et les personnels des agences de quartier et des sièges sociaux ? Les tensions identitaires vécues par les agents de terrain sont-elles résorbées par des rapports de complicité, des marques de soutien et d'attention ou encore des compromis passés avec les "bureaux", en vue notamment de s'accorder plus facilement ? Ou au contraire, sont-elles exacerbées par des difficultés supplémentaires dues notamment au fait que les gardiens-concierges ne sont pas physiquement intégrés au sein des agences de quartier et des sièges sociaux ?

D'une manière générale, nous allons voir que les gardiens-concierges ne trouvent pas toujours, voire peu souvent, un monde familier lorsqu'ils sont en relation avec le monde des "bureaux". Afin de comprendre la nature des relations entre personnels administratifs et agents de terrain, nous synthétiserons, dans un premier temps, la richesse des données recueillies en distinguant cinq types de distance qui entravent leurs relations : distance physique, sociale, cognitive, éthique et organisationnelle. Nous verrons, dans un second temps, en quoi les gardiens-concierges ont souvent le sentiment d'être un maillon faible de la structure bureaucratifiée des organismes d'HLM. Nous mettrons alors en évidence les conséquences qui découlent d'une telle situation et les stratégies développées par les agents de terrain en vue de se protéger et de faire reconnaître leur identité spécifique.

I. Des formes de distance entre les gardiens-concierges et les "bureaux"

1. Distance physique

Excepté le siège de l'OP HLM, tous les autres dans lesquels nous nous sommes rendus afin d'y rencontrer les responsables du personnel sont excentrés par rapport aux quartiers HLM de type grand ensemble, et se situent au niveau des centres-villes dans des immeubles très cossus pour certains. Leur accès est ponctué de seuils et de frontières. Dans de nombreux cas, le passage par des hôtesses d'accueil est nécessaire, leur rôle étant d'annoncer par le biais d'un réseau téléphonique interne l'arrivée des visiteurs. Parfois, l'arrêt à un deuxième guichet est de mise. Le recours à des caméras de vidéosurveillance filmant l'entrée des bâtiments n'est pas rare. Il apparaît que la prégnance des discours sur l'insécurité, mais aussi l'augmentation de l'insécurité réelle, ont largement contribué à l'installation de tels dispositifs, dans lesquels S. Dupuy voyait déjà en 1987 un mouvement inquiétant conduisant les organismes d'HLM à se replier face aux "populations à risques" (Dupuy, 1987). Cet isolement par rapport à la majorité des quartiers HLM n'est pas de nature à améliorer les conditions d'intégration des gardiens-concierges. En outre, si seul le siège de l'OP HLM est implanté au cœur d'un quartier, pour autant, pas plus qu'ailleurs, les agents de terrain ne semblent y avoir accès facilement. Nous apprendrons même que ces derniers y sont tenus à l'écart, sous prétexte que les antennes locales leur sont réservées. C'est ainsi que Jean-Louis, exerçant pour le compte de l'Office en question, ne connaît pratiquement pas les personnels qui travaillent au siège social. Le chef d'antenne est dans ce cas l'un des seuls cadres à connaître personnellement les agents de terrain.

L'isolement par rapport aux sièges sociaux se traduit par des relations sporadiques entre les gardiens-concierges et les responsables du personnel, lesquels avoueront, pour la plupart, ne voir qu'une à deux fois par an leurs agents de terrain. Bien évidemment, une telle situation ne manque pas d'être soulignée par ces derniers : "*Faut dire qu'avec les hauteurs, les directeurs, tout ça, y'a pas de contact. On peut pas intervenir comme ça vers eux.*" (gardienne dans la banlieue lyonnaise, 44 ans, 11,5 ans d'ancienneté) "*Moi, je vois, le siège social est à Paris, il y a très peu d'informations sur nous qui remontent. Si, une fois, j'ai vu le directeur général (...) et j'ai pu discuter avec lui, et je l'ai senti à l'écoute, j'ai senti qu'il apprenait certaines choses, donc ça fait mal, ça fait drôle.*" (gardien à Taverny, 34 ans, 9 ans d'ancienneté) Un autre enquêté nous dira de façon lapidaire mais très significative : "*Le*

patron, c'est l'agence. Pour moi, le siège, c'est loin." (gardien près d'Avignon, 53 ans, 18 ans d'ancienneté)

Les directions du personnel, conscientes de la distance existant entre le personnel administratif et les gardiens-concierges, et également désireuses de se rapprocher des locataires, ont mis en place des agences décentralisées en vue de résorber l'éloignement de part et d'autre et faciliter l'intercompréhension. Toutefois, de telles dispositions peuvent contribuer à isoler un peu plus encore les gardiens-concierges des directions centrales en les cantonnant uniquement aux unités de gestion locales. *"Mon chef est quand même quelqu'un de responsable. Il est toujours disponible quand je l'appelle. Mais pareil, c'est son travail quand même. Par contre, les grands patrons, on les connaît pas. Ils viennent pas ici.*" (gardien de la banlieue de Vienne, 52 ans, 10 ans d'ancienneté) N'ayant dès lors plus accès aux sièges sociaux, les gardiens-concierges perçoivent les centres décisionnaires comme des *"tours d'ivoire"* (Pierre) ou des *"mondes à part"*, expressions significatives si il en est, qui révèlent une nouvelle frustration engendrée par la mise en place d'agences périphériques, incarnant une barrière entre "nous", les agents de terrain, et "eux", le siège central. Comme le dit également une enquêtée : *"De toute façon, on est chacun dans son coin."* (gardienne à Paris, 43 ans, 7 ans d'ancienneté)

L'excentration des agents de terrain par rapport aux sièges sociaux contraint souvent ces derniers à avoir recours aux messages écrits pour informer de telle ou telle nouveauté, formation, manifestation, évaluation, etc. Or l'écrit n'autorise pas une relation directe et immédiate ; il crée une distance et suggère d'emblée que l'information sera acceptée par les agents de terrain, puisqu'il ne leur est pas demandé de réagir soit par contact téléphonique, soit par courrier. Les lettres envoyées par les sièges sociaux peuvent ainsi engendrer un sentiment d'insatisfaction consécutif à cette absence de contact direct qui prive d'un pouvoir d'expression et de contestation. Les messages écrits apparaissent comme figés, non négociables. De telles pratiques entrent en contradiction avec l'attachement des gardiens-concierges à la culture orale, à celle du *"contact"*, selon un mot très fréquemment employé. Elles les obligent aussi à entrer dans un type de relation sociale dont ils ne maîtrisent pas toujours les subtilités en raison d'un rapport parfois lâche et fébrile à l'écrit, nous l'avons vu avec l'exemple de Pascal.

Lorsque les relations avec l'agence sont elles-mêmes marquées par une certaine distance et se font le plus souvent par l'intermédiaire d'appels téléphoniques ou de messages via le Minitel, le siège social est alors perçu comme un lieu inaccessible, lointain, abstrait : *"Nous, c'est souvent par téléphone, quand y'a des problèmes, et puis les gens qu'on voit pas,*

qui sont dans les "bureaux", au niveau du siège. Sinon dans l'ensemble on se débrouille tout seul. C'est vraiment quand y'a des gros problèmes qu'on les voit." (gardien travaillant dans une petite ville de l'Isère, 35 ans, 7 ans d'ancienneté) Alors que l'implantation d'agences de quartier avait précisément pour objectif de se rapprocher des réalités vécues sur le terrain et de permettre aux gardiens-concierges de se sentir davantage intégrés, nous assistons souvent au phénomène inverse dans la mesure où les agences décentralisées deviennent des obstacles supplémentaires pour être en relation avec les "bureaux" centraux. En outre, si la proximité d'une agence ou d'une antenne de quartier représente souvent un point de repère pour les gardiens-concierges, encore faut-il que le personnel qui y travaille veuille accepter de collaborer avec les agents sur le terrain. Or, c'est loin d'être le cas comme nous allons le voir.

2. Distance sociale

2.1. Des processus de distinction sociale engagés par le personnel administratif

La proximité physique des agences ne se traduit pas forcément par une proximité sociale. Il apparaît effectivement que des processus de distinction identitaire sont engagés par le personnel des agences de quartier à l'égard des gardiens-concierges. Leur mise à l'écart devient patente lorsque les personnels administratifs refusent de partir en voyage avec les "gens de terrain" ou lorsqu'ils les évitent à l'occasion des repas de fin d'année se déroulant au sein même des organismes gestionnaires. Pascal se plaindra que lors de ces moments festifs, qui représentent l'unique occasion de se rendre au siège social durant l'année, les gardiens-concierges soient cantonnés en bas d'une vaste salle alors que le reste du personnel se voit réserver un autre étage, si bien que les échanges entre les deux niveaux sont inexistantes.

En dépit des rhétoriques officielles, l'hiatus entre les deux mondes semble donc encore important, ce que le ton et les propos de certains responsables du personnel confirment, d'ailleurs, laissant entendre que les choses sont en effet loin d'être idylliques en la matière.

"Pour le personnel administratif, je caricature, mais en gros c'est ça, les gardiens sont des cons. Ce n'est pas normal, parce qu'ils ont un métier difficile que certains administratifs ne seraient même pas capables de faire. C'est le cas. Mais rien n'est fait pour améliorer ça. J'ai des exemples très simples. Par exemple, on a tous les ans dans la société un repas de Noël, certains du personnel administratif ne viennent pas, ils disent "c'est pas pour nous". On a également un voyage société qui permet aux gens d'aller prendre le soleil : les gardiens en sont exclus. On me répond, "il faut quand même pas emmener n'importe qui, avec les gardiens, ça va pas aller". C'est un grave problème!" (ESH Calais, 8 000 logements, 80 gardiens)

Un autre enquêté nous dira : "*Il y avait à l'époque une scission très nette entre ce personnel-là [les gardiens] et le personnel de bureau. J'ai demandé s'il y avait deux sociétés, alors ça a un peu choqué.*" (ESH Paris, 11 900 logements, 170 gardiens) Les propos de ces responsables du personnel résument à eux seuls une situation globale observée dans de nombreux organismes d'HLM, toute appartenance institutionnelle confondue. Ils révèlent aussi les difficultés à changer des routines organisationnelles peu favorables à une meilleure reconnaissance des agents de terrain. Pour certains cadres, le problème reste d'une certaine manière insoluble, dans la mesure où les gardiens-concierges sont physiquement éloignés du personnel administratif et souffrent d'un isolement *quasi* inévitable.

À plusieurs reprises au cours des observations participantes, des agents administratifs attendaient de se retrouver seuls avec l'enquêteur pour donner leur avis sur les gardiens-concierges, ce qui donnait souvent lieu à la formulation de critiques. Une secrétaire d'une agence de quartier nous dira avec un cynisme à peine caché : "*On ne va quand même pas tout donner à faire aux concierges, ce ne sont quand même pas des bœufs!*" Il n'est jusqu'aux images dégradantes véhiculées par les canaux médiatiques à propos des cités de logement social, auxquelles colle aujourd'hui toute une batterie d'épithètes – sensibles, difficiles, malades... –, qui ne soient mobilisées par les administratifs pour catégoriser les locataires et, partant, ceux qui vivent à leurs côtés. Et au personnel administratif d'enfoncer le clou en invoquant, au moment de parler de "*ceux de l'extérieur*", la figure de la concierge bavarde et curieuse dont nous avons vu qu'elle tient une place encore importante aux yeux des agents de terrain.

Les personnels administratifs des agences habitent très souvent à l'extérieur des quartiers où ils exercent, si bien qu'ils n'appartiennent pas aux locataires HLM, au tout au moins, si ils en font partie, c'est dans un autre quartier plus calme où ils se sont parfois réservé de "bons" logements. De manière subreptice, les personnels administratifs tendent ainsi à stigmatiser l'appartenance aux HLM, label de plus en plus connoté négativement. Or les gardiens-concierges avec les autres personnels de terrain – employés d'immeubles et agents affectés aux tâches ménagères – incarnent de manière forte la vie HLM¹. Cette dynamique de distinction vis-à-vis du sigle HLM est particulièrement manifeste au sein des ESH. Preuve en est que le label HLM n'apparaît plus dans leur nouvelle appellation. Si pour le personnel administratif, cette évolution semble facile à assumer, il ne peut en être ainsi pour des

¹ L'audit demandé par l'UNFOHLM en 2000, conduit par l'équipe de D. Wolton, a eu le mérite de poser la question de l'identité HLM et de son poids en raison de tous les préjugés qui y sont attachés (Actualités HLM, 2000, n°690, p. 24-31).

gardiens-concierges qui, non seulement travaillent parmi ceux qui représentent justement aux yeux de tous les HLM, mais encore en font partie intégrante.

2.2. L'ostracisme en action

Les processus de mise à l'écart des gardiens-concierges ne se laissent pas toujours facilement appréhender et, là encore, les observations participantes ont été très utiles. Ainsi en est-il pour Samir qui, dans ses propos, déclarait ne pas rencontrer d'obstacles particuliers à l'agence de son quartier. Pourtant, au quotidien, il est manifeste que sa place y est problématique. Samir ne mentait pas quand il disait que "*tout allait bien*" avec le personnel de l'agence. Les difficultés qu'il y rencontrait ne lui apparaissaient pas dignes d'intérêt, si bien qu'il ne lui semblait pas nécessaire d'en parler. En outre, il tenait à nous montrer combien il était apprécié par ses supérieurs. Or plusieurs situations imprévues ont perturbé sa présentation de circonstance. La plus blessante pour lui a eu trait à sa présence derrière le guichet de l'agence. Tenant à nous prouver qu'il était au fait de certaines procédures administratives, il est en effet allé chercher des dossiers dans un casier installé sous le guichet. Ce faisant, il s'est assis sur l'un des deux sièges réservés aux hôtesses d'accueil pour prendre le temps de consulter quelques documents. Mais c'était sans compter avec l'intervention énergique de l'employée présente qui lui a rappelé fermement *qu'en temps que gardien-concierge* il n'avait rien à faire là. La remontrance semblait d'autant plus injustifiée qu'en ce milieu d'après-midi il n'y avait aucun locataire qui attendait. En outre, le siège où il était assis était libre puisque la collègue de l'hôtesse présente ne travaillait pas. Samir s'est trouvé mal à l'aise et n'a rien répondu, ce qui était étonnant de sa part. Nous apprendrons par la suite que la direction souhaite effectivement que les gardiens-concierges ne soient jamais vus par les locataires derrière les guichets des agences. La raison officielle stipule qu'il faut inciter les agents de terrain à rester dans le quartier pour être parmi les locataires.

Durant notre enquête, nous avons eu l'occasion d'accompagner Pascal, Yves et Philippe lors d'une réunion composée de nombreux professionnels engagés dans l'opération de réhabilitation que leur quartier connaissait alors. Une quinzaine de personnes était présente : architectes, responsables des travaux, entrepreneurs, chef de secteur, gardiens-concierges et un cadre de la direction chargé de la gestion financière. Celui-ci était inconnu des agents de terrain et le restera une fois la réunion terminée, n'ayant pas décliné son identité. Les trois agents de terrain sont restés debout en raison du manque de chaises. Leur avis n'ayant pas fait l'objet de la moindre attention, ils n'ont rien dit et sont partis comme ils sont entrés, c'est-à-

dire discrètement. Le manque de considération envers les gardiens-concierges en dit long sur leur véritable position sociale. Yves et Pascal nous confieront qu'ils préféreraient ne pas se rendre à de telles réunions où ils sentent mal à l'aise. Quant à Philippe, il tenait à y participer pour se tenir au fait de ce qui se passe dans son quartier. L'attitude de Yves et Pascal révèle l'intériorisation consciente d'un statut inférieur. Ils savent par expérience que les décisions concernant le quartier où ils vivent et travaillent se prennent sans eux, en conséquence de quoi l'impression d'être "*la dernière roue de la charrette*" (Pascal) prédomine. Dans de telles situations, les gardiens-concierges trouvent difficilement de quoi étayer une image positive d'eux-mêmes. Plutôt que de se sentir rabaissés, ils aimeraient mieux éviter ce genre d'épreuves où à l'absence de participation s'ajoute une ignorance manifeste de la part des personnes présentes, et notamment de ce responsable de la gestion financière qui, bien que travaillant pour le même organisme d'HLM qu'eux, n'en reste pas moins totalement inconnu.

3. Distance cognitive

3.1. Qualitatif *versus* quantitatif

La position délicate des gardiens-concierges face au monde des "bureaux" se précise encore lorsque nous avons à l'esprit l'inévitable écart de perspective existant entre ces deux univers. Tandis que les agents de terrain définissent leur situation à partir des multiples interventions et obstacles rencontrés quotidiennement (dégradations, salissures, incivilités, pauvreté, pannes diverses...), le personnel administratif, quant à lui, porte un regard différent sur les quartiers d'habitat social. 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 et selon un tableau comparatif des différents "*programmes*" ou "*groupes*". Ici, le terme "*site*" est peu usité ; la perception des problèmes et de la vie des quartiers repose sur un regard synoptique, alors que celle des gardiens-concierges se limite à une vision plus circonstanciée. De la même manière, lorsque les organismes d'HLM attribuent la persistance de problèmes sur un quartier à des dimensions extérieures et globales : bassin d'emploi sinistré, 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. Pris dans cette tension

entre le global et le local, entre les discours et la pratique, les gardiens-concierges doivent conjuguer leur connaissance "monographique" constituée dans l'expérience quotidienne et les relations personnalisées avec une connaissance plus "quantitative" (Camus ; Corcuff ; Lafaye, 1993), ce qui ne va pas toujours de soi. *"C'est pour vous dire que je crois que malheureusement, nos grands patrons n'ont pas trop idée de nos problèmes. Ils appellent ça résidence, ils appellent ça tout ce qu'ils veulent mais ils ont pas la notion du terrain. Ils voient ça de très loin. Ils font des enquêtes aussi internes. Je crois qu'ils envoient un questionnaire aux locataires une fois par an. Je sais même pas si y'a un quart qui revient, enfin, c'est pas notre problème. Nous, on est tous les jours sur le terrain."* (gardien dans la banlieue de Grenoble, 48 ans, 5 ans d'ancienneté) Dans ces conditions, la vision des quartiers développée par les gardiens-concierges ne rencontre celle des gestionnaires que de façon partielle (Dulong ; Paperman, 1992). Il reste toutefois que si le local est peu pris en compte au niveau des organismes d'HLM, il peut être évidemment reconsidéré lorsque les indicateurs – taux de vacance de logements notamment – connaissent un trop fort infléchissement sur une cité précise.

3.2. La modélisation d'un gardien-concierge abstrait

F. Eymard-Duvernay et E. Marchal ont également mis en évidence combien le personnel des "bureaux" chargé de l'évaluation du travail des agents de terrain se fondait sur des critères quantitatifs incapables de prendre en compte la complexité des situations réelles. Cette volonté d'objectiver la contribution organisationnelle et commerciale de chaque agent de terrain conduit à épurer les univers dans lesquels ils se meuvent, en accentuant les aspects techniques de leur travail et, d'une manière générale, tout ce qui peut être présenté sous la forme d'objectifs mesurables (Eymard-Duvernay, Marchal, 1996).

L'informatisation des services accentue cette tendance en rendant davantage aisée une maîtrise quantitative et statistique du travail des gardiens-concierges. Si l'outil informatique permet une plus grande cohérence théorique en uniformisant les renseignements sur chaque employé, chaque service et chaque agence, il n'en reste pas moins qu'il dépouille les réalités professionnelles concrètes de leur épaisseur. Ceci est d'autant plus vrai pour les gardiens-concierges qu'une partie essentielle de leur travail quotidien s'articule autour de relations informelles, de compromis, d'accords et de solutions circonstanciées restant bien souvent invisibles et inconnus des "bureaux". Par exemple, Gérard nous expliquera son profond désaccord à propos de la volonté de ses supérieurs de dresser une liste des "mauvais"

locataires. Pour l'agent de terrain, donner des noms afin d'augmenter les sanctions à l'égard de certains usagers est totalement irréaliste en raison des ennuis que cela peut engendrer au quotidien. En outre, une telle action reviendrait à anéantir ses efforts quotidiens en vue d'apaiser les conflits, les jalousies et les ressentiments en gestation.

La saisie réductrice des "bureaux" quant au travail de ceux opérant directement au contact des locataires occulte toute une dimension fondamentale pourtant mise en avant par les directions du personnel, à savoir l'instauration de relations de confiance et de médiations diverses. Le relationnel, peu compatible avec un mode de lecture bureaucratique, est tout simplement relégué au second plan par les services administratifs, quand il n'est pas purement et simplement dénié. Les actions relevant de la gestion de proximité et de la coproduction de service ne laissent que peu de traces visibles et ne se prêtent donc pas facilement à un travail d'objectivation. Parce que les "bureaux" veulent du commensurable, une part importante de l'activité des agents de terrain n'est pas prise en compte, laquelle représente pourtant une dimension à part entière des exigences formulées par ces mêmes "bureaux". Nous comprenons alors pourquoi les agents de terrain les plus valorisés par les directions sont ceux qui ont un impact positif sur les indicateurs gestionnaires (taux de vacance, impayés), et pourquoi le profil du gardien médiateur souffre d'un manque de reconnaissance, étant donné qu'il n'a pas directement une influence sur ces indicateurs quantitatifs. Au-delà, il apparaît que le monde des "bureaux" n'est pas en mesure de reconnaître l'importance du rapport au temps que les tâches de médiation sociale impliquent. Or, comme l'indique P. Warin, "tant que le rapport locatif s'est inscrit dans un schéma proche du rapport marchand traditionnel (...), on s'est efforcé de limiter les relations à l'acte de l'attribution. La constitution de relations avec les "clients" demande par contre du temps" (Warin, 1993, p. 226).

Parallèlement à ces difficultés de prendre en compte les aspects humains du travail des gardiens-concierges, se pose la question de la prise en compte des avis des locataires eux-mêmes par le monde des "bureaux" (Warin, 1995). En effet, les manières d'appréhender la vie dans les quartiers par les services gestionnaires ne semblent pas enclines à donner la parole aux locataires. Leur participation, vivement souhaitée dans les rhétoriques officielles, tant pour faire évoluer le travail des agents de terrain que pour améliorer la qualité de la vie sociale dans les quartiers, paraît donc compromise.

3.3. Des mises en perspective différentes des "locataires"

Les agents de terrain se situent dans le registre de l'émotion, du sentiment et de l'intuition, autant de dimensions naturellement convoquées dans le cadre de relations humaines de proximité. Quant aux "bureaux", loin d'envier et de comprendre cet engagement quotidien au sein des locataires et dans les affaires courantes des cités, ils se situent davantage dans une volonté de rationaliser ceux qui sont avant tout des "clients", voire des chiffres et des numéros destinés, notamment, à traduire les locataires en mauvais ou bons payeurs. Le locataire HLM n'y apparaît jamais comme une personne avec toute son épaisseur existentielle puisqu'il est découpé en "tranches"² par les différents services. L'objectivation bureaucratique des locataires passe en effet par un sur-découpage de ces derniers jusqu'à ne plus les considérer comme des êtres humains à part entière. Le locataire est classé, trié, découpé entre les services afin d'être traduit en données utilisables à des fins gestionnaires et commerciales. Or les gardiens-concierges ne perçoivent pas les locataires comme morcelés, réduits, désincarnés et numérisés. Ils sont face à des personnes entières, sensibles, avec une histoire, des circonstances atténuantes...

Lorsque les locataires se rendent aux "bureaux", et cela est encore plus vrai en ce qui concerne les sièges sociaux, ils se préparent, c'est-à-dire qu'ils n'apparaissent pas tels qu'ils sont chez eux. Même les plus démunis soignent leur apparence. Il est très rare de voir des locataires se rendre aux "bureaux" avec des habits souillés. Et ce d'autant plus quand ils y vont pour demander quelque chose et qu'ils essaient de cacher leur misère en vue de montrer leur bonne volonté. Mais si les locataires tendent, pour la très grande majorité d'entre eux, à se conformer, non sans intérêt, à l'image du "bon" locataire véhiculée plus ou moins explicitement par les personnels administratifs, ils se donnent à voir bien au-delà de leur identité de "locataire" aux agents de terrain. Ceci est inévitable dès lors que ces derniers vivent avec eux. C'est pourquoi les gardiens-concierges, à l'instar des aides-soignantes face aux malades (Arborio, *op. cit.*, p. 125), n'ont pas affaire à des "clients" épurés de leurs attributs sociaux, lesquels sont effectivement occultés le plus possible lors des relations avec des agents administratifs peu connus. Ils connaissent les habitants sous d'autres visages et assistent parfois à leur transformation après leur sortie des "bureaux" : la mère posée et calme reprend sa voix forte et grossière ; le locataire timide et tremblotant s'est imbibé d'alcool au fur et à mesure de la journée si bien que son attitude n'a plus rien à voir avec celle observée le

matin lorsqu'il discutait avec l'agent d'accueil, etc. C'est au cours des contacts fortuits avec les agents de terrain que les habitants dévoilent souvent à leur insu les arcanes de leur identité composite, dont le statut de locataire ne représente qu'une partie. Les gardiens-concierges ont ainsi accès à l'être social des habitants qui déborde de toute part leur identité bureaucratique de "locataire" ou de "client".

Au regard de ces éléments, il n'est pas étonnant que les interactions entre gardiens-concierges et personnels des bureaux donnent parfois lieu à des joutes oratoires lors desquelles deux registres d'identification des locataires se heurtent. À l'*identification bureaucratique*, qui consiste à construire une identité individuelle en dehors du locataire concret et de dimensions qu'il considère lui-même comme importantes, fait face une *identification empirique*, soucieuse de ne pas désincarner les locataires au point d'en faire des abstractions dénuées de sens empiriquement. Parce que les employés des bureaux tendent à avoir trop souvent "recours à la catégorisation où les problèmes et les cas particuliers sont classés et traités conformément aux critères préétablis" (Merton, *op. cit.*, p. 193), les gardiens-concierges ne trouvent pas souvent en eux des interlocuteurs disposés à dépasser les processus d'homogénéisation typiques de la saisie administrative³.

Par ailleurs, nous avons vu, à travers l'exemple de Pierre notamment, que des agents de terrain, grâce à leur connaissance des dossiers administratifs, peuvent aussi s'investir dans une forme d'identification proche à bien des égards de celle entretenue par les "bureaux". Les deux modalités d'identification des locataires repérées ici – bureaucratique et empirique – constituent donc au niveau de nombreux gardiens-concierges un axe de tension avec lequel il faut compter pour comprendre la mouvance de leur positionnement identitaire. Cela étant, les agents de terrain qui exercent au sein des Offices publics restent en grande partie extérieurs au registre de l'identification bureaucratique en raison de leur faible connaissance des logiques et tâches administratives. À tout le moins, ceux rencontrés durant la recherche peuvent sûrement être caractérisés par leur fort engagement dans un processus d'identification empirique à l'égard des locataires.

Force est de constater que le "locataire" n'est pas une entité objective dans un monde "réel" : il n'existe pas en dehors des cadrages effectués. Les agents administratifs, en mesure

² "Dans les offices, l'habitant est en quelque sorte découpé en tranches selon le service qui le traite : pour l'agent de gestion locative il est réduit à une quittance de loyer, pour le contentieux à un impayé, pour le service entretien, à un logement à réparer, etc." (Gauléjac et *alii.*, 1989, p. 35).

³ Toutefois, dans la mesure où les personnels des bureaux n'adhèrent jamais totalement au modèle d'impersonnalité prescrit et aux critères qui le structurent, ils sont susceptibles de prendre plus ou moins momentanément leur distance à l'égard de leur grille de lecture pour s'engager dans des processus de compréhension de l'autre.

le cas échéant de se protéger derrière leur équipement matériel – guichet, bureau, table, ordinateur, classeur, brochures, téléphone... –, ne peuvent que difficilement, *in fine*, adopter le même point de vue que celui des gardiens-concierges. Une sociologie d'inspiration cognitive parlerait à l'instar de R. Boudon d' "effets de position" desquels procèdent des "effets de perspective" (Boudon, 1992, p. 106 et 138). Parce que les différents acteurs en présence n'occupent pas la même position dans l'espace, ils ne peuvent voir de la même manière les "locataires". Une sociologie donnant davantage d'importance à la position socioprofessionnelle occupée parlerait, quant à elle, d'un "ordre de la désignation" (Ogien, 1986), dans la mesure où les catégorisations à l'origine de la définition de ce qu'est un "locataire" ne reposent pas sur les mêmes domaines de pertinence : soucis gestionnaires et *distanciation* d'un côté, relations "humanistes" et *engagement* de l'autre. Quant à une sociologie interactionniste (de laquelle nous nous réclamons), elle met l'accent sur la présence polémique de plusieurs définitions de la situation qui n'arrivent pas toujours à se combiner, comme c'est le cas entre Roger et ses supérieurs hiérarchiques. En effet, alors que ceux-ci lui ordonnent de ne pas donner de dossiers d'attribution de logement aux jeunes qui viennent dans sa loge précisément pour le lui en demander, Roger s'élève contre une telle décision qu'il trouve totalement injuste dans la mesure où elle empêche de donner sa chance à certains. Si les "bureaux" regroupent les "jeunes" dans une catégorie globale sans souci de distinction, il n'en est pas de même pour l'agent de terrain qui sait bien, en vivant quotidiennement aux côtés de certains d'entre eux, qu'ils "*ne sont pas tous pareils*". Deux points de vue s'affrontent, se heurtent et ne parviennent pas à se recouvrir pour se comprendre. Ainsi en est-il assez souvent, semble-t-il, des relations entre les gardiens-concierges et les "bureaux"...

L'écart entre ces deux mondes tend à se renforcer compte tenu de la tendance de certains gardiens-concierges à croire qu'ils possèdent le *monopole de leur clientèle*. En effet, parce qu'ils traitent quotidiennement avec leurs locataires dans un relatif isolement, contrairement aux infirmières avec leurs patients par exemple⁴, et parce qu'ils accèdent à certains de leurs secrets, les agents de terrain développent parfois cette idée illusoire qu'ils détiennent une mainmise exclusive sur le monde des "clients", considéré comme leur "territoire" au sens goffmanien du terme (Goffman, 1996b, p. 43-72). Tout se passe alors comme si les locataires leur appartenaient, au point que les agents de terrain peuvent être amenés à croire qu'ils sont les seuls à détenir le droit de traiter avec eux, d'où leur faible

⁴ A. Vega souligne combien les infirmières sont privées du "monopole de leur clientèle" dans la mesure où "elles sont amenées à partager [leur quotidien] avec d'autres professionnels qui gravitent toujours plus nombreux autour du patient" (Vega, *op. cit.*, p. 20).

inclination à collaborer avec d'autres professionnels (cf. chapitre suivant). Ce sentiment diffus d'être titulaire d'une sorte de droit de préemption sur les locataires peut sérieusement compliquer leurs rapports avec le monde des "bureaux", accusé parfois d'ingérence dès lors que ses représentants s'acquittent de tâches nécessitant une relation directe et prolongée avec certains habitants. Les interventions venant "*d'en haut*" peuvent être effectivement ressenties comme des offenses territoriales. C'est notamment le cas lorsque les "bureaux" omettent d'informer de leurs démarches des gardiens-concierges peu enclins à accepter ce qui s'apparente, de leur point de vue, à des "*court-circuitages*". Ce terme traduit combien les agents de terrain ont l'impression d'être hors-jeu ou relégués au second plan à partir du moment où ils ne sont plus au centre de la relation avec les "usagers-clients".

3.4. La lutte contre les impayés de loyer : un exemple caractéristique de l'incompréhension entre gardiens-concierges et "bureaux"

Nous l'avons vu, de plus en plus de gardiens-concierges se voient assigner des responsabilités quant à la réduction des impayés de loyer. Or, la plupart sont réticents à l'idée de frapper aux portes et de supporter tensions et insultes. Ils refusent d'avoir à jouer le mauvais rôle pendant que les personnels administratifs se protègent des locataires en évitant de telles situations. Pour de nombreux agents de terrain, surtout pour ceux travaillant dans des quartiers "difficiles", certaines consignes sont tout simplement irréalisables. Les directions du personnel sont alors accusées de ne pas connaître les réalités concrètes et de ne pas se mettre à leur place. Il semble en effet absurde aux yeux de nombreux gardiens-concierges de prendre le risque de se disputer avec des locataires assez souvent irascibles de surcroît, alors qu'ils vivent dans le même quartier qu'eux. Appliquer fidèlement les consignes de lutte contre les impayés risquerait donc de créer un climat social délétère pour ne pas dire dangereux. En effet, ce serait sûrement devenir une cible sur laquelle certains locataires déverseraient toute leur colère, leur haine de soi et des autres et exprimeraient leurs frustrations, tant verbalement que physiquement. Les gardiens-concierges ne tiennent pas à devenir le point nodal d'une catharsis collective comme cela a pu se produire par le passé.

Le refus des agents de terrain quant à participer activement à la lutte contre les impayés vient aussi du fait qu'ils connaissent les raisons pour lesquelles certains locataires sont dans l'impossibilité de payer, raisons parfois indépendantes de leur volonté : chômage, perte d'un proche, accident de voiture, maladie, etc. En ignorant la dimension affective qu'il peut y avoir dans les rapports entre gardiens-concierges et locataires, les "bureaux"

apparaissent comme un monde incapable d'éprouver le moindre sentiment, un monde scrupuleusement attaché au principe de l'égalité consistant à appliquer à la lettre le règlement, lequel est relativisé par des gardiens-concierges davantage enclins à se réclamer du principe de l'équité conduisant à tenir compte des arguments et de la situation spécifique de chacun.

En outre, les gardiens-concierges se sentent accusés par les "bureaux" de ne rien faire pour lutter contre les impayés alors qu'ils ne voient pas comment ils pourraient s'y prendre. Ils sont nombreux à penser que multiplier les visites chez des locataires endettés ne résout en rien leur situation financière. Toutes ces dimensions font que les consignes formelles relatives à la lutte contre les impayés de loyer sont accueillies avec beaucoup de circonspection par les gardiens-concierges :

"Y'a un gros problème d'impayés à l'agence. C'est vrai que depuis que je suis arrivée, ça n'a pas changé, c'est toujours les mêmes qui paient. Y'a toujours des retards. Y'a beaucoup de gens qui paient par mandat. Ils [le personnel de l'agence] veulent nous faire pression, mais moi, j'estime avec d'autres collègues, qu'il y a deux personnes qui s'en occupent à l'agence. C'est à eux de se bouger derrière. En même temps, c'est délicat, on peut pas les [les locataires] attraper dehors. C'est très délicat. C'est très délicat, parce qu'après les gens, ils nous en veulent. En plus ici, ça circule avec le téléphone arabe. Une fois, j'étais au fond d'une chaufferie et ils avaient vu où j'étais. Pour ça, vous inquiétez pas, le téléphone arabe, il fonctionne tout de suite. Moi, je me le suis fait reprocher, c'est pour ça que maintenant, je fais attention. Ils [le personnel de l'agence] nous disent d'aller voir les locataires à 8h., le samedi matin, mais les gens ils dorment. Vous croyez qu'ils vont se réveiller ? Et puis pour faire quoi ? Pour se faire agresser physiquement ? Moi je suis désolée, c'est très délicat, c'est compliqué." (gardienne à Villeurbanne, 33 ans, 1,5 ans d'ancienneté)

Par ailleurs, certains gardiens-concierges ont eux aussi connu auparavant des problèmes financiers suite à des situations de chômage, entre autres. Certains nous diront se mettre à la place des locataires, tout du moins de certains, et essayer de les apaiser plutôt que de "leur mettre le couteau sous la gorge" selon l'expression consacrée. Il apparaît, là aussi, que ce rapport compréhensif entre gardiens-concierges et locataires échappe à certains supérieurs qui refusent d'entrer dans un tel registre, il faut dire que ce n'est pas leur rôle.

4. Distance éthique

Ces points nous conduisent directement à des considérations relatives à la distance éthique repérable entre les gardiens-concierges et les "bureaux". Cette forme de distance exprime un désaccord sur ce qui fait la grandeur du métier de gardien-concierge. Elle est notamment observable lors d'échanges tendus qui sont l'occasion de montées en généralité, lesquelles permettent au sociologue de relier les arguments énoncés de part et d'autre à des

dimensions qui s'apparentent aux mondes communs modélisés par L. Boltanski et L. Thévenot (*op. cit.*).

L'une des situations les plus fréquentes eu égard à cette forme de distance concerne des confrontations opposant le "monde marchand" mis en avant par les directions des personnels et le "monde domestique" sur lequel de nombreux agents de terrain s'appuient. Ainsi en est-il lorsqu'un responsable du personnel affirme sans ambages que l'objectif d'un gardien-concierge est de "*faire rentrer des sous*" ou de participer activement à l'équilibre financier de son "*entreprise*", alors que les gardiens-concierges sous sa responsabilité pensent que leur fonction principale est avant tout de se sentir proche des locataires, de développer avec eux des relations de confiance et de ne pas les considérer uniquement comme des "clients". Si pour les responsables du personnel, l'évolution des courbes statistiques relatives au taux de vacance de logements constitue une "épreuve de réalité" (*ibid.*), c'est bien plus l'instauration d'un esprit de famille ou d'une "*bonne ambiance*" pour les agents de terrain. Inévitablement, des responsables accusent leurs gardiens-concierges d'être préoccupés par les aspects de la vie personnelle des locataires : "*On n'est pas là pour faire des sentiments (...). Il faut qu'en fin d'année, on ait équilibré nos budgets.*" (ESH, Metz, 13 000 logements, 70 gardiens) Une autre situation typique de désaccord doit être mentionnée ici. Tandis que les employés des bureaux invoquent la nécessaire adhésion des gardiens-concierges aux consignes prescrites – "monde domestique" – en vue d'augmenter leur efficacité sur le terrain – "monde industriel" –, notamment en ce qui concerne la propreté et l'entretien technique, les agents de terrain opèrent un compromis entre le "monde industriel" et le "monde inspiré" étant donné que leur efficacité dépend, selon eux, non pas de leur attachement aux recommandations formelles mais de leur spontanéité, de leur esprit de liberté, de leur intuition ou encore de leur souplesse d'esprit indispensable pour "*changer de casquette*" en fonction des situations rencontrées.

Ceci étant dit, les gardiens-concierges comme les "bureaux" ne sont pas attachés à un seul monde identitaire renvoyant à une conception collective de la justice. Les interactions sont en effet le théâtre de changements de registres de justification en fonction des arguments énoncés de part et d'autre. Aussi, les gardiens-concierges peuvent-ils avoir recours au monde industriel, pourtant typique des "bureaux", afin de critiquer des consignes formelles faisant appel à leur esprit d'initiative, à leur responsabilité ou encore à leur sens du terrain, autant de notions parfois dénoncées pour leur manque de précision : "*Moi, je veux bien être responsable, mais responsable de qui et de quoi ? Il faudrait savoir ! Moi, je fais mon ménage et l'entretien et c'est déjà pas mal.*" (Jean-Louis) Les usages des principes communs au

fondement de la grandeur du métier ne sont donc pas les mêmes selon les occurrences et renvoient à l'incertitude inhérente aux interactions.

Des situations débouchant sur un accord ont également été observées. Elles prouvent combien chaque monde social ne peut être confondu avec un monde commun renvoyant à une forme de jugement collectif. Par exemple, le "monde inspiré" sert d'appui tant aux directions du personnel qu'aux gardiens-concierges pour définir la nature même de leur métier. L'idée qu'il faut posséder une force psychologique, du charisme et un caractère "*bien trempé*" est en effet partagée et renvoie à une conception insulaire de la personnalité présente dans les rhétoriques institutionnelles. Mais en dépit de telles situations d'accord, il reste que, d'une manière générale, *ce qui grandit la fonction de gardien-concierge aux yeux de ceux qui l'exercent ne correspond pas, bien souvent, à ce qui lui donne de la valeur aux yeux de ceux qui la pensent et la formalisent*. Les positions sont trop différentes par nature pour espérer une concordance quant aux conceptions communes de ce qui est juste de faire ou de ne pas faire.

5. Distance organisationnelle

5.1. Les organismes d'HLM : des phénomènes bureaucratiques ?

P. Warin a souligné le lien étroit qui existe entre "l'impossible participation des usagers-locataires" dans les politiques de logement social et la mise à l'écart des agents de terrain eux-mêmes. Selon lui, l'existence d'une structure fortement centralisée au fondement des organismes d'HLM est repérable, laquelle serait à l'origine de l'exclusion des agents d'exécution en contact direct avec les habitants, eux-mêmes étant alors forcément peu pris en compte (Warin, 1995). L'expression "*faire remonter l'information*", employée tant par les agents de terrain que par les personnels des "bureaux", traduit bien l'existence d'une structure pyramidale au sein de très nombreux organismes d'HLM. Il y a un sommet clairement identifié, une hiérarchie formalisée qu'il faut respecter. Y. Maury a également souligné avec insistance cet aspect qui perdure au sein des organismes de logements sociaux, en montrant que leurs fondements organisationnels étaient issus d'une rationalité bureaucratique articulée autour de trois points essentiels, à savoir 1/ un rejet des relations de face-à-face, 2/ un dispositif promotionnel basé sur une progressive distance à l'utilisateur et 3/ une coupure entre agents de bureau et agents de terrain (Maury, 2000 ; 2001)⁵.

⁵ Autant de traits organisationnels déjà relevés par M. Crozier au début des années 1960 dans *Le phénomène bureaucratique* (Crozier, 1971), ouvrage sur lequel l'auteur s'appuie largement.

Nos propres observations vont largement dans le sens des résultats de ces enquêtes. À ce propos, Pierre nous montrera un organigramme de l'ESH pour laquelle il travaille. Celui-ci, soigneusement conservé, remonte à quelques années et ne mentionne ni les gardiens-concierges, ni les employés d'immeuble, les "*cases du bas*" ayant été effectivement oubliées et s'arrêtant aux personnels d'agence les plus subalternes. Ce qui peut paraître relever de l'anecdote semble devoir pourtant être pris au sérieux. Il nous semble, à cet égard, important de revenir sur les discours de certains responsables du personnel. En effet, si ces derniers sont manifestement d'accord pour dire qu'il faut revaloriser le métier de gardien-concierge, il reste que les moyens mis en œuvre ne semblent pas toujours à la hauteur des ambitions affichées. Car si tel était le cas, pourquoi recruter des agents de terrain avec un niveau de qualification assez bas, c'est-à-dire le plus souvent un CAP ? En effet, le faible niveau scolaire des gardiens-concierges ne semble pas aller dans le sens d'une plus grande reconnaissance. Il peut même cautionner, en dépit des rhétoriques de façade, une certaine mise à l'écart. Le discours tenu par un responsable du personnel est assez éloquent : "*C'est vrai qu'on a eu, à un moment donné, un peu de réticence [à divulguer des informations aux gardiens-concierges], car on se disait que donner des informations aux gardiens, ça peut aussi prêter à confusion, parce que c'est pas des gens qui ont toute la culture nécessaire, le niveau, je dirais, d'étude pour comprendre ne serait-ce que le calcul d'un loyer.*" (ESH, 5000 logements, 20 gardiens) Eloquents, les propos de l'enquêté le sont davantage quand il rajoute que les gardiens-concierges ne sont pas en mesure de renseigner les locataires sur les augmentations de loyer, entre autres, "*parce que c'est vrai qu'on ne leur fait pas forcément passer ce type d'informations.*" Dans ce cas, les agents de terrain doivent alors avoir la franchise "*de dire aux locataires qu'ils n'ont pas les informations nécessaires.*" Nous avons cherché à en savoir plus sur une telle attitude, et l'enquêté précisera une nouvelle fois en guise de réponse : "*Y'a certaines informations, le gardien n'a pas forcément à les connaître.*" Nous pouvons alors nous demander comment, dans ces conditions, les gardiens-concierges peuvent être valorisés, que ce soit aux yeux des locataires devant lesquels ils doivent avouer leur ignorance, ou à ceux du personnel des "bureaux", lequel doit s'abstenir de faire passer des informations aux agents de terrain sous prétexte qu'ils manquent de dispositions cognitives suite à leur faible niveau scolaire.

Si les propos de ce responsable sont explicites, d'autres éléments révèlent également la persistance de logiques organisationnelles peu favorables à une intégration des agents de terrain. Par exemple, dans la très grande majorité des cas, l'accès aux fonctions bureaucratiques est inaccessible aux gardiens-concierges, ceux-ci étant effectivement exclus

des logiques promotionnelles internes. Il est ainsi très rare qu'un gardien-concierge gravisse les échelons hiérarchiques et intègre un poste de travail plus valorisant. Pourtant, nous avons rencontré plusieurs agents de terrain désireux d'intégrer une fonction avec davantage de responsabilités. Cette impasse structurelle leur paraît injustifiée au regard, notamment, des spécificités du poste de chef de secteur⁶ qui exige effectivement une bonne connaissance du terrain. D'où leur incompréhension manifestée par la récurrence de la question : pourquoi les directions du personnel emploient-elles des agents de secteur extérieurs aux réalités rencontrées sur les sites ? Enfin, notons que la tendance institutionnelle à impliquer de plus en plus les gardiens-concierges dans la lutte contre les impayés de loyer n'est pas de nature à sortir le métier de sa mauvaise réputation, car, outre le fait que les agents de terrain s'attirent la rancœur de certains locataires, ils sont alors plus que jamais proches des pratiques de la conciergerie d'antan.

5.2. Des logiques organisationnelles source de tensions et de distance

Parallèlement, une autre logique organisationnelle de plus en plus fréquente consiste à placer des contractuels au sein des directions des agences de quartier, si bien que celles-ci deviennent le théâtre d'une forte rotation de leur personnel. Une telle situation implique pour les gardiens-concierges une absence de repères stables quant à la conduite à suivre et une impossibilité d'engager des routines et des rapports complices durables avec leurs supérieurs hiérarchiques immédiats. *"Ce qui est dommage, c'est que chez nous, ça bouge pas mal (...), chaque fois, il faut faire ses preuves. Moi, ça ne fait pas 3 ans que je suis là, ça fait déjà le troisième agent technique, enfin chef de secteur (...), donc il faut apprendre à se connaître, voir comment il travaille, parce qu'on n'est pas tous pareils."* (gardien à Trappes, 41 ans, 2,5 ans d'ancienneté) Parce que chacun a sa propre manière de faire et son caractère, un changement au niveau du personnel des agences, et notamment de la direction, implique une redéfinition de la situation. Une telle dynamique organisationnelle peut déboucher, sinon sur des contradictions, tout au moins sur des écarts entre les consignes de l'ancien directeur d'agence – ou chef de secteur – et le nouveau. C'est pourquoi certains gardiens-concierges décident de se fixer eux-mêmes leurs critères de conduite tout en restant dans les limites de l'acceptable par rapport à ce que *"le monde d'en haut"* exige.

⁶ Supérieur direct des gardiens-concierges.

Une autre source de tensions existe entre les gardiens-concierges et le monde des "bureaux" – elle peut être accentuée par le *turn over* élevé au sein des agences. Celle-ci consiste en ce que les psychosociologues ont appelé la communication paradoxale et plus précisément la confrontation à des injonctions paradoxales – *double bind*. Une injonction est nommée ainsi lorsqu'elle est structurée de deux affirmations qui s'excluent, si bien qu'il faut désobéir pour obéir. Le paradoxe contenu dans l'injonction oblige donc à répondre de manière forcément inadéquate, elle met alors celui qui la reçoit dans une "position intenable" (Watzlawick et alii., 1979, p. 213). Un couple de gardiens-concierges exprime bien un tel cas de figure : "*D'un côté, on vous demande de gérer le site et d'un autre côté, quand il y a un incident grave [qui touche le gardien], on vous rejette. Donc moi, je dirais que quand les problèmes sont là, ils sont bien contents qu'on les gère, mais s'il vous arrive un problème assez important, on va vous rejeter finalement.*" (couple de gardiens à Evry, F. 30 ans, H. 29 ans, 2 ans d'ancienneté) Etre engagé dans une situation de *double bind* génère une perte de motivation en raison de l'incertitude qui entoure les réactions des supérieurs hiérarchiques. La présence d'injonctions contradictoires est particulièrement nette dans ce qui est aujourd'hui demandé aux gardiens-concierges en matière de lutte contre l'insécurité et de médiation. Deux logiques sous-jacentes – répression et prévention – sont au fondement des discours officiels, que ce soit au niveau du politique, de l'UNFOHLM ou des directions des organismes d'HLM. Pour les gardiens-concierges, cela prend effectivement la forme d'un dilemme insurmontable : si ils s'investissent dans la lutte contre l'insécurité, il leur sera reproché de ne pas faire de médiation ; si ils s'engagent dans celle-ci, ils seront accusés de laisser de côté celle-là. Peut-être sommes-nous ici en présence d'une des raisons importantes à la suite de laquelle les gardiens-concierges accueillent avec prudence, voire avec une forte réserve, les consignes relatives à ces deux orientations officiellement définies.

L'émergence de consignes contradictoires profite également de la relative complexité des organismes d'HLM, laquelle se traduit par l'existence de "contrôles croisés" typiques aux organisations structurées de plusieurs niveaux hiérarchiques (Crozier ; Thoenig, 1975). Entre un responsable d'antenne de quartier au fait des difficultés rencontrées sur le terrain et un cadre du siège extérieur aux réalités vécues par les gardiens-concierges, le regard sur la gestion de proximité n'est pas le même, loin s'en faut parfois. Un agent de terrain peut ainsi s'entendre dire par un chef de secteur ou un responsable d'agence de se tenir à l'écart de certains conflits, "*de ne pas en faire de trop*" ou "*de ne pas prendre de risques inconsidérés*", alors que la direction, soit à travers des formations, soit par l'intermédiaire de notes de service, demande explicitement à ses gardiens de faire encore plus de relationnel, de médiation et donc

de s'impliquer davantage dans la vie des quartiers. De même, tandis qu'un responsable de la qualité, soucieux d'obtenir la norme ISO 9002 – signe distinctif d'une très bonne qualité de service –, peut facilement oublier les contraintes budgétaires, le responsable de la gestion financière, quant à lui, davantage préoccupé par l'équilibre financier de l'organisme d'HLM, insistera sur de nécessaires économies au détriment de la qualité de service. D'un côté la rhétorique du "client" est diffusée, de l'autre, elle est laissée de côté.

Le phénomène de la distance organisationnelle est accentué par le peu d'intensité et la faible fréquence des formations professionnelles destinées aux gardiens-concierges. Si il existe bien des dispositifs en vue d'assurer des formations initiales, qui sont dispensées à environ 25 % des agents de terrain, les formations continues, quant à elles, qui concernent près de 73 % des enquêtés, interviennent souvent plusieurs mois, voire plusieurs années après l'installation dans le quartier. C'est pourquoi les dispositifs formationnels mis en place soit par les organismes d'HLM, soit par des cabinets de *consulting* ne suffisent généralement pas à établir dans l'esprit des gardiens-concierges un ensemble cohérent de recettes susceptibles d'apporter des réponses pertinentes aux contingences quotidiennes. Les formations sont souvent considérées comme des points de repères secondaires par rapport aux principes et techniques personnalisés constitués dans le concret de la vie des cités HLM. Même pour les gardiens-concierges certifiés, dotés par définition du diplôme de gardien d'immeubles, le rôle reste principalement défini dans la pratique. Pour l'essentiel, les formations sont considérées comme des piquûres de rappel. Elles ne remettent nullement en cause les constructions pratiques des agents de terrain et ne peuvent prétendre produire un effet d'uniformisation. Lorsque leur contenu ne correspond pas au vécu, elles sont critiquées pour leur inadéquation et leur trop grande irréalité. Par conséquent, la plupart des manières concrètes d'exercer le métier restent obscures, voire invisibles aux yeux des "bureaux". Comme nous le verrons dans le dernier chapitre, l'expérience forgée dans le vécu tant existentiel que professionnel joue forcément, dans ces conditions, le rôle d'un horizon incontournable pour apporter des réponses à la diversité des situations. Mais pour le moment, arrêtons-nous sur les conséquences de cette invisibilité de la face réelle du métier au niveau des relations entre agents de terrain et "bureaux".

5.3. Des "bureaux" peu confiants mais contraints de coopérer

En raison de la position de chacun, nous avons observé une sorte de suspicion des personnels des "bureaux" à l'égard des gardiens-concierges. En effet, ces derniers sont

généralement perçus comme autant de profiteurs du fait de leur autonomie relativement importante, et ce d'autant plus que, le plus souvent, aucun témoin ne vient cautionner leur parole⁷. En outre, le personnel des "bureaux" supporte mal de voir s'exprimer cette liberté à laquelle ils n'ont pas accès. Le manque d'habitude du personnel administratif quant à pouvoir profiter d'une forte autonomie leur fait voir cette liberté au travail comme quelque chose d'anormal et participe de ce sentiment diffus selon lequel le métier de gardien-concierge n'est pas encore un vrai métier, puisqu'il n'est pas bien défini et circonscrit dans sa réalité. Etant donné leur position, les agents de terrain représentent de véritables zones d'incertitude pour les "bureaux". Leurs connaissances indigènes et secrètes peuvent même irriter un personnel sédentaire exclu des logiques sociales des quartiers. C'est pourquoi des questions émergent inévitablement à l'égard des gardiens-concierges : sont-ils vraiment de notre côté ? Est-ce qu'ils nous disent tout ce qu'ils savent ? Que font-ils au quotidien ? Comme le remarque Lipsky (*op. cit.*), les agents sur le terrain essaient souvent de se rendre indispensables aux gens de bureau, en apparaissant comme les seuls traducteurs crédibles pour développer une intercompréhension entre "usagers" et personnels administratifs. Si les gardiens-concierges ont besoin du soutien des "bureaux", ces derniers doivent donc compter sur les agents de terrain pour faire appliquer leur politique gestionnaire. Cette dépendance mutuelle, assez mal vécue par un personnel administratif désireux de limiter le plus possible ses relations avec le terrain, est manifeste lorsqu'il est nécessaire de faire appel aux gardiens-concierges pour obtenir des informations relatives aux locataires.

Ainsi, en dépit de relations parfois tendues, des accords existent entre les administratifs et les agents de terrain, notamment pour se renseigner sur des personnes soit habitant dans le quartier, soit désireuses d'obtenir un logement. L'avis des gardiens-concierges est en effet parfois sollicité pour décider de l'acceptation ou non d'un candidat à la location. Il est attendu d'eux qu'ils "*sentent*" les (futurs) locataires et qu'ils évitent la venue de "*brebis galeuses*" dans leur(s) immeuble(s). Les deux parties s'entendent ponctuellement lorsque leurs intérêts convergent. Pour les gardiens-concierges, c'est l'occasion d'être écoutés des "bureaux" et de se sentir importants. En outre, la confiance qui leur est accordée leur procure une sorte de pouvoir sur le monde des locataires : décider de l'attribution ou non d'un logement est effectivement un acte important. Incontestablement, ils sont fiers d'être entendus sur ces points. Cela représente pour eux une reconnaissance de leur capacité à identifier (et juger) un locataire uniquement à partir de son attitude et de son apparence. Evidemment, de telles

⁷ J.-F. Laé a souligné, en analysant des mains courantes rédigées par des gardiens-concierges, que ces derniers tentaient de réduire la vulnérabilité de leur parole en s'appuyant sur des témoins (Laé, 1996).

pratiques posent la question de l'arbitraire des gardiens-concierges qui peuvent alors donner libre cours à leurs jugements normatifs⁸.

Les agents de terrain profitent de la moindre marque de reconnaissance pour composer une image positive d'eux-mêmes. Ils revendiquent des compétences relationnelles qu'eux seuls possèderaient grâce à leur proximité avec les locataires. Si le contact direct avec les "clients" est l'apanage des agents de terrain situés en bas de la hiérarchie sociale, il permet à ces derniers de faire valoir un type particulier de compétence. Les gardiens-concierges font ainsi de leur exclusion des "bureaux" un moyen en vue de donner une certaine estime à leur travail. Le sale travail, entendu ici comme une obligation de s'acquitter d'une fonction de service qui suppose une confrontation directe avec des locataires appartenant aux catégories populaires, est susceptible d'être utilisé comme une ressource identitaire. En effet, il permet d'acquérir un savoir social que les gardiens-concierges revendiquent fièrement au point de se considérer, pour un certain nombre d'entre eux, comme des *quasi*-psychologues, éducateurs ou assistants de services sociaux. La position de subordination telle qu'elle est vécue lors des relations avec les "bureaux" est ainsi inversée et autorise de "retourner le stigmat" du sale travail, à l'image des aides soignantes décrites par A.-M. Arborio, lesquelles s'appuient sur leurs relations de proximité avec les malades pour fonder leur estime d'elle-même en se présentant comme de *quasi*-infirmières (Arborio, *op. cit.*, p. 134 et suivantes).

6. Les conditions sociales de la mauvaise foi

D'une manière générale, les rapports entre gardiens-concierges et "bureaux" se caractérisent par une *désaffiliation organisationnelle*. Celle-ci se traduit par le fait que si les agents de terrain ne peuvent pas facilement trouver au sein du monde des "bureaux" des supports fiables en vue d'étayer une identité positive, les personnels administratifs, quant à eux, construisent leur image valorisante d'eux-mêmes en se distinguant précisément des gardiens-concierges. Les cinq formes de distance mises en évidence précédemment – physique, sociale, cognitive, éthique et organisationnelle – sont constitutives de ce *décrochage structurel* entre le terrain et les "bureaux" au sein des organismes d'HLM.

Cette situation peut engendrer des attitudes de repli chez certains gardiens-concierges. En étant effectivement comparés à un monde éloigné, occulte et peu accessible, les "bureaux", et plus particulièrement les sièges sociaux, sont parfois identifiés à un "monde des autres",

⁸ Ce point ne sera jamais soulevé par les responsables du personnel.

pour reprendre les mots de R. Hoggart⁹, c'est-à-dire à un univers censé détenir le pouvoir et tirer les ficelles. Cette impression d'être sous le joug d'un monde supérieur doit être prise au sérieux, car elle cautionne la mauvaise foi de certains gardiens-concierges en leur permettant de trouver facilement des excuses quant à leur manque de motivation à s'investir davantage dans les affaires de leur quartier. En effet, les renoncements ponctuels observés chez des agents de terrain sont justifiés par le fait que quoi qu'ils fassent, ce ne sont pas eux en dernière instance qui pourront véritablement changer le cours des choses. La mauvaise foi dont il est question ici doit être entendue dans son acception sartrienne, dans la mesure où il s'agit d'un renoncement à sa propre liberté en prétextant une détermination de son existence par un monde éloigné et dirigé par des "*gens de pouvoir*" (Pascal). Ces manières de légitimer de telles attitudes de démission de soi sont d'autant plus inattendues, qu'au quotidien, les gardiens-concierges prouvent combien leurs manières d'être, de penser et d'agir ne sont pas réductibles aux orientations souhaitées par leurs supérieurs hiérarchiques. Les gardiens-concierges ont conscience, à n'en pas douter, des possibilités de jeu que procure justement leur distance par rapport aux "bureaux", desquelles ils font d'ailleurs allègrement usage. Mais face à la difficulté de certains événements, tout se passe comme si ils se chosifiaient volontairement en se comparant à des sortes de pantins déterminés par des directions toutes puissantes : "*De toute façon, nous, on peut rien faire pour les jeunes, c'est pas nous qui décidons*" (Evelyne). Cette façon de (se) penser semble assez proche d'une conception *ancillaire* de l'identité personnelle, étant donné que cette dernière est alors considérée comme soumise à des orientations institutionnelles.

Le prétexte selon lequel la prise en charge des locataires et le destin des quartiers dépendent en définitive du monde des "bureaux" révèle, dans une certaine mesure, sinon une aliénation, tout au moins une conformation aux identités dévalorisantes véhiculées par les personnels administratifs. Au sein de leur institution d'appartenance, les gardiens-concierges sont souvent considérés et définis comme des "petits" ou des subalternes, si bien qu'ils peuvent finir par s'enfermer eux-mêmes dans ce statut. Les processus d'objectivation qui ont cours au sein des "bureaux" deviennent significatifs pour les agents de terrain à partir du moment où ils ne parviennent pas à trouver suffisamment de reconnaissance et de soutien parmi les locataires pour les négocier dans leur for intérieur. Une identité attribuée, aussi

⁹ Aux yeux des catégories populaires, selon R. Hoggart, "le monde des autres est un monde inconnu et souvent hostile, disposant de tous les éléments de pouvoir et difficile à affronter sur son propre terrain (...). [II] s'étend facilement aux membres des toutes les autres classes, exception faite de ceux que les travailleurs connaissent personnellement (...). Le monde des "autres" constitue un groupe occulte, mais nombreux et puissant qui dispose d'un pouvoir presque discrétionnaire sur l'ensemble de la vie" (Hoggart, 1970, p. 117-118).

dévalorisante soit-elle, devient réelle quand elle est vécue comme telle. En paraphrasant le "théorème de Thomas", il est possible de soutenir qu'à partir du moment où les gardiens-concierges définissent leurs identités sociales comme réelles, elles sont réelles dans leurs conséquences. Cependant, l'intériorisation des représentations véhiculées par les "bureaux" n'est pas systématique mais intervient dans des circonstances particulières où en amont – monde des "bureaux" – comme en aval – monde des locataires – les sources de fierté et de considération personnelles font défaut. Dans de tels cas de figure, le façonnement d'une image de soi positive devient peu probable et ne pourra voir le jour qu'à partir d'autres mondes identitaires extérieurs à l'univers professionnel : famille et amis, notamment.

Par voie de conséquence, la mauvaise foi des gardiens-concierges procède moins d'un choix opéré en toute liberté que des *conditions sociales* dans lesquelles ces derniers exercent jour après jour leur métier. Lorsque ces conditions portent plus précisément sur la position réellement occupée au sein de l'institution HLM, nous dirons qu'elles sont d'ordre institutionnel. Elles peuvent être exprimées par les cinq formes de distance que nous avons dégagées précédemment. Notons que les attitudes de renoncement à soi, c'est-à-dire à sa propre liberté, peuvent être salvatrices dans la mesure où elles s'expliquent également par le besoin de s'affranchir pour un moment de la contingence et des urgences localisées, lesquelles peuvent dépasser le territoire de compétences des agents de terrain. Les recours ponctuels à la mauvaise foi jouent ainsi le rôle d'une soupape de sécurité car ils permettent, d'une part, de se décharger du poids et de la responsabilité de certains événements en les déléguant sans scrupules au monde des "bureaux" et, d'autre part, d'aménager une distance entre la vie personnelle et l'intensité stressante de la vie HLM. L'exagération quant à sa propre impuissance à régler les problèmes de son site apparaît donc comme un moyen de préserver sa personnalité privée de la contamination de son personnage public dont il arrive d'avoir honte et même de se moquer.

II. Les gardiens-concierges : le maillon faible des organismes d'HLM ?

L'existence de plusieurs formes de distance entre le monde des "bureaux" et les gardiens-concierges génère tout un ensemble de conséquences, outre celles relatives aux attitudes de repli notées précédemment. Nous précisons ici les difficultés auxquelles les agents de terrain sont confrontés au quotidien et les stratégies qu'ils déploient en vue de se faire reconnaître.

1. Des difficultés récurrentes

1.1. Etre privé d'informations

Les différences entre les personnels des services administratifs et ceux en relation directe avec la clientèle ne sont pas propres au secteur HLM. Y. Grafmeyer a montré combien elles étaient structurantes de l'univers des "gens de la banque" et influençaient la perception du métier et de soi. L'incidence du lieu de travail dans la manière de se définir est en effet cruciale, surtout pour les plus subalternes. L'auteur souligne en particulier le fait que ces derniers, alors en poste dans les agences décentralisées, ont un accès limité aux nouvelles informations et aux rumeurs véhiculées au sein des services centraux en raison de leur exclusion des réseaux tacites. "Privés de ces possibilités de communication informelle qui sont source, sinon toujours de pouvoir, du moins d'un sentiment diffus de participation à la vie quotidienne de l'entreprise, ils [les subalternes] sont davantage captifs des messages diffusés unilatéralement par le centre (notes de service, réunions d'information, journal vidéo...)" (Grafmeyer, 1992, p. 121).

Davantage excentrés que les agents de base du secteur bancaire, les gardiens-concierges sont, de fait, écartés de la vie sociale des "bureaux", et notamment de celle des sièges sociaux dans lesquels ils ne se rendent, pour la plupart, presque jamais. Quant aux agences de quartier, même si ils en sont plus ou moins éloignés, ils tentent de glaner des informations çà et là afin d'aborder avec plus de confiance leurs locataires. Car il s'avère que ne pas être au fait de certaines informations peut mettre les gardiens-concierges dans une situation délicate vis-à-vis des habitants :

"Des fois, on est pas trop au courant, par exemple, qu'une famille est passée dans le domaine du contentieux, et nous, en tant que gardien d'immeubles, on le gère pas. Des fois, on promet à quelqu'un une simple réparation, réparation de volet ou un truc comme ça. Vous, dans votre âme et conscience, vous croyez que c'est une intervention qui posera pas de problèmes, mais en réalité, cette famille a des problèmes contentieux, un dossier au contentieux et elle n'aura plus de travaux. Il n'y aura pas d'entretien de fait tant que cette famille n'aura pas résolu ses problèmes contentieux. Vous, vous croyez qu'il y a rien, donc vous allez dire oui et l'agence dit que c'est pas possible. Vous vous trouvez toujours en porte-à-faux." (gardien près d'Orange, 44 ans, 9 ans d'ancienneté)

L'agence est à certains égards une boîte noire pour les gardiens-concierges, un monde partiellement secret qu'il est pourtant essentiel de connaître. Le manque d'informations suscite

de la prudence dans les énoncés, car il ne s'agit pas de promettre une intervention qui, si elle paraît à première vue évidente du point de vue du "terrain", n'est pas envisageable du point de vue des "bureaux". Afin de ne pas s'engager dans des situations insolubles, les gardiens-concierges effectuent un cadrage minimal par définition prudent, qui consiste à en dire le moins possible dans l'objectif de ne pas faire naître de faux espoirs et d'éviter de se retrouver dans une position inconfortable.

Cette méconnaissance des logiques gestionnaires prive les agents de terrain d'éléments informationnels pouvant les concerner directement. Par exemple, un enquêté s'est plaint qu'il n'était pas informé des déménagements de ses locataires :

"Déjà une chose, c'est quand il y a des logements qui se libèrent, on le sait pas... Ah non!, sur le site, je ne le sais pas si le locataire ne me le dit pas. Je ne le sais pas... Donc, il arrive que si le locataire déménage, s'il me l'a pas dit, je ne sais rien du tout. J'ai sur mon site deux logements vides, je ne sais pas ce que c'est comme logements... Si on me demande si c'est des F3 ou des F4, je n'en sais rien (...). Je pense que ça, si on est vraiment concierge, on devrait le savoir... Parce que si quelqu'un nous demande un renseignement, on devrait pouvoir le fournir quand même. Mais là on peut pas, et bon, moi je dis que c'est un peu le problème." (Gardien à Metz, 42 ans, 8 ans d'ancienneté)

Le dépit exprimé par ce gardien-concierge se comprend d'autant plus que les locataires attendent beaucoup de leurs agents de terrain. De surcroît, le fait d'en savoir moins que les locataires est source de gêne et entame la crédibilité. En n'étant pas toujours au fait des procédures à suivre, des barèmes, des termes techniques, les agents de terrain perdent de leur capacité d'expertise source de distance sociale. Ils ne peuvent alors prétendre se distinguer radicalement du profane. C'est pourquoi ils attachent de l'importance à détenir suffisamment d'éléments informationnels pour définir de manière adéquate les situations.

Par ailleurs, en étant tenus à l'écart des "bureaux", des gardiens-concierges ignorent des décisions qui les concernent pourtant au premier plan. Ainsi cet agent de terrain qui verra deux de ses immeubles détruits dans quelques mois et qui n'est pas tenu au courant des évolutions envisagées par la direction : *"Moi j'ai deux bâtiments qui doivent être démolis d'ici la fin de l'année, un bâtiment et deux allées en fait. Faudra qu'ils me trouvent quelque chose à faire puisque j'aurai plus à les entretenir, et vous croyez que j'ai des nouvelles ? On me tient pas au courant, rien du tout." (gardien à Villefranche-sur-Saône, 42 ans, 6 ans d'ancienneté)* Cette absence d'information est à l'origine d'une irritation parfois difficilement canalisable. C'est d'autant plus vrai quand une telle situation entraîne des pertes de temps, à l'image de Pascal qui, ne possédant pas les plans de ses bâtiments, doit chercher où se trouve tel compteur d'eau, tel circuit électrique à vérifier, telle trappe pour monter sur les toits, etc.

1.2. Une impossible collaboration ?

Que ce soit avec le personnel des sièges sociaux ou avec celui des agences de quartier, les chances de faire équipe sont souvent minimales. Certains gardiens-concierges, par exemple, n'arrivent pas à s'entendre avec les agents commerciaux chargés de louer les appartements. En effet, alors qu'ils s'engagent à réserver des logements pour des locataires qu'ils connaissent et apprécient, les agents chargés de la location entreprennent logiquement des démarches de leur côté afin de louer au plus vite les logements vacants. Manque de communication, volonté de se démarquer du terrain de la part des commerciaux ou encore prise de liberté trop grande de la part de gardiens-concierges qui sortent alors de leur rang, quelle que soit la raison ici en cause, une telle situation est source de tensions.

Confrontés à l'absence d'un esprit d'équipe avec le personnel des "bureaux", les gardiens-concierges soulignent leurs difficultés à "*donner leur avis*" ou à "*se faire entendre*". Cette position inconfortable, qui se traduit non seulement 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 en cas de problème, (...), et ça c'est dur.*" (gardienne à Ris-Orangis, 46 ans, 8 ans d'ancienneté) Seuls certains agents de terrain tirent leur épingle du jeu en profitant de la légitimité consécutive à leur ancienneté, souvent plus de vingt ans, 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 de certains qui ne comprennent pas pourquoi, lors de travaux de réhabilitation par exemple, personne ne vient les consulter. L'agacement d'Evelyne était très perceptible à ce propos : "*Nous, de toute façon, on ne nous consulte pas. On ne nous demande pas notre avis, ils s'en foutent. Pourtant, on est bien placé 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) Sa colère est d'autant plus palpable qu'en décidant d'entreprendre des changements dans un quartier sans consulter les gardiens-concierges, les "bureaux" les dépossèdent de leur pouvoir de décision et de leur capacité d'in(ter)vention. Les agents de terrain ont alors l'impression de subir un ordre arbitraire qu'ils ne sont pas en mesure de rectifier et avec lequel ils ne sont que rarement d'accord.

2. Les stratégies des gardiens-concierges

2.1. Retenir l'information

Les gardiens-concierges ont tout à fait conscience que si leur position est difficile, comme toute position d'entre-deux typique d'une "régulation frontalière" (Warin, 1993, p. 47), elle leur confère des avantages certains, compte tenu notamment des marges de manœuvre dont ils profitent le cas échéant. Par exemple, il leur arrive souvent de tamiser ce qui se passe dans leur quartier dans l'objectif de ne pas tout dire à leurs supérieurs hiérarchiques. Peu d'agents de terrain ont parlé de leur retenue d'information envers les "bureaux". Voici ce qu'une gardienne nous a pourtant confié : *"Il faut essayer de faire le lien et le tri dans ce que l'on doit dire à la société HLM, parce qu'on est pas là non plus pour dire tout ce qui se passe. Mais il faut quand même qu'il y ait des retours, car il y a des choses qu'il faut pas laisser passer (...)"* (gardienne près de Saint-Etienne, 38 ans, 16 ans d'ancienneté)

Là encore, les observations participantes ont été précieuses afin de mettre en évidence la discrétionnarité des agents de terrain. Le meilleur exemple de rétention d'information à l'égard des "bureaux" nous est donné par Samir, lequel oscille continuellement entre proximité et distance par rapport à l'agence située dans son quartier. Nous reprenons les notes de notre journal de terrain.

Un matin, nous inspectons une montée d'escalier lorsqu'une odeur d'essence assez forte provoque une inquiétude chez Samir. Nous sonnons chez les deux locataires qui habitent l'étage, mais personne n'ouvre. Samir décide d'ouvrir les portes des conduits où passent les gaines électriques. En effet, un habitant y avait déposé un bidon plein d'essence à proximité de sa porte d'entrée. Ne connaissant pas particulièrement bien le locataire en question, Samir prend la décision d'avertir les "bureaux" pour lui adresser une lettre. Nous nous rendons donc à l'agence. Alors que la fin de matinée approche, nous rencontrons le présumé coupable. Samir l'interpelle et le locataire nous précise effectivement, tout en s'excusant, qu'il s'agit d'un bidon destiné à sa moto tombée en panne d'essence la veille au soir. Selon lui, il ne pouvait pas faire autrement sous peine, soit d'imprégner son logement de l'odeur d'essence, soit de stocker le bidon dans sa cave, ce qui lui semblait trop risqué au regard de ce qui s'y passe la nuit avec les jeunes. Samir accepte ses excuses tout en le prévenant qu'il ne faut absolument pas recommencer. L'après-midi, nous nous rendons à l'agence. La lettre destinée au locataire est prête. Samir l'a lit et l'a met dans sa poche, mais il ne la postera jamais. Il la déchirera purement et simplement sans en avertir les "bureaux". Devant notre étonnement, il s'explique : *"Quand il s'agit d'un locataire qui est sincère et qui s'excuse vraiment, je préfère ne pas lui donner la lettre, car il a été sympa, il a écouté, donc il peut mal prendre la lettre. Alors, c'est pas la peine. Je préfère en rester là, pas la peine d'aller plus loin."* (journal de terrain du 13 mai 2002)

2.2. "Se couvrir"

Face au manque de complicité avec le personnel administratif, les gardiens-concierges recourent à une stratégie qui n'est pas sans rappeler celle qui revient à élire des porte-parole face aux locataires de mauvaise foi, dans la mesure où elle consiste également à garder une trace des interventions effectuées.

Marc et Pierre tiennent tous les deux un classeur où ils stockent les photocopies de leurs bons de commande et de leurs demandes d'intervention. Cette pratique, que nous avons observée chez d'autres enquêtés, est destinée, selon l'expression employée par les agents de terrain eux-mêmes, à "*se couvrir*". Cela consiste essentiellement à "*assurer ses arrières*" en ayant les preuves que le travail est bien fait. Si nous avons vu que Roger "*se couvrait*" surtout en ce qui concerne les relations avec ses locataires, il est bien plus question ici de se prémunir par rapport aux "bureaux". Par exemple, il s'agit de garder le double d'une demande de travaux que l'agence ou la direction du siège a refusée estimant le coût trop élevé. Un tel refus peut se traduire par le fait, pour reprendre un exemple raconté par un enquêté, qu'une marche d'escalier en mauvais état le restera sur décision des supérieurs hiérarchiques. Or il s'est trouvé qu'un locataire âgé a perdu l'équilibre dans l'escalier et a fait jouer son assurance en vue de dénoncer le manque d'entretien de l'immeuble. Responsable de ce dernier, c'est évidemment le gardien-concierge qui s'est trouvé au premier rang des accusés. Soucieux de ne pas être montrés du doigt, ses supérieurs hiérarchiques, lesquels avaient pourtant refusé d'engager les travaux, n'ont pas soutenu leur agent de terrain. Après cette expérience malheureuse, le gardien-concierge a décidé de "*se couvrir*", c'est-à-dire de garder tous les doubles de ses démarches dans un classeur soigneusement rangé.

Mais les gardiens-concierges se protègent également pour une raison qui tient davantage à la complexité organisationnelle des organismes d'HLM. En effet, alors qu'un responsable technique peut refuser une intervention dans un quartier en invoquant des raisons budgétaires, rien n'empêche un autre responsable, voire le directeur de l'organisme d'HLM lui-même, de se rendre dans ledit quartier pour observer l'état du patrimoine, constater que certains travaux ne sont pas engagés et donc mettre en cause le gardien-concierge. Celui-ci peut ainsi se voir rappeler à l'ordre pour mauvais entretien de son site. Une telle mésaventure aurait pu arriver à Pierre qui, grâce aux documents gardés en double dans des classeurs numérotés en fonction de l'année, a pu se dédouaner, non sans un certain plaisir, lorsque son ancienne directrice l'a mis en cause pour des halls d'entrée qu'elle jugeait en mauvais état.

Le fait de "se couvrir" révèle les liens lâches et le manque de confiance qui caractérisent les relations entre les gardiens-concierges et leurs supérieurs hiérarchiques. Les propos de cet enquêté sont très significatifs : *"Il y a un mur près de la sortie du garage... C'est un mur qui fait plus d'1,40m. S'il fait plus d'1,20m de haut, il faut une rambarde de sécurité d'au moins 1,20m, surtout que c'est en diagonale avec la descente du talus... Donc si les gosses ils viennent jouer là... ils peuvent passer en bas. Donc je lui ai écrit [au responsable technique] et il est jamais venu voir. Et j'ai jamais eu de réponse. Bon, si un jour il y a un gosse qui tombe en bas, moi je m'en fous je suis couvert [l'enquêté a gardé les doubles de ses demandes], et lui il est pas couvert..."* (gardien à Metz, 47 ans, un an d'ancienneté) Pour certains agents de terrain, "se couvrir" relève manifestement d'une méfiance réelle envers les bureaux, surtout quand les chefs de secteur ou les responsables d'agence se succèdent les uns après les autres en raison d'une rotation importante du personnel.

2.3. Faire reconnaître son identité d'agent de terrain

Afin de valoriser leur fonction, des gardiens-concierges tentent de faire reconnaître leur pouvoir d'innovation pratique, et partant, leur identité d'agent de terrain au fait des réalités vécues par les locataires. Attentifs à ce que font leurs gardiens, des responsables du personnel se sont inspirés d'initiatives venant "du bas" pour ensuite les diffuser.

C'est ainsi qu'un gardien-concierge depuis près de huit ans en fonction est à l'origine de deux innovations aujourd'hui imposées à tous ses collègues par sa direction. La première a consisté en la création d'un disque de plusieurs couleurs découpé en de multiples segments. Sur chaque cartier figure une information du type : "Je suis dans le garage souterrain", "Je suis à tel immeuble", "Je suis dans les entrées de la rue...", "Ne travaille pas aujourd'hui". Voici maintenant plus de deux ans, en effet, le responsable de cet enquêté est venu lui rendre visite sans s'annoncer. Arrivé à la loge, il découvre cette astuce. Trouvant cette idée intéressante, il a fait construire un tel disque par tous ses gardiens-concierges. La seconde innovation de cet agent de terrain décidément inventif consiste en ce qu'il appelle "une boîte à idée". L'objectif est que les locataires, de manière anonyme, rendent compte par écrit de leurs griefs tant envers leur gardien-concierge qu'envers leur organisme bailleur. Ne sachant pas si son idée était judicieuse, le gardien-concierge a finalement été récompensé puisque l'une des propositions recueillies dans sa boîte a fait l'objet d'une grande attention de la part de sa direction. L'idée est d'ouvrir les loges à des horaires correspondant aux heures de sortie du

travail des habitants. Avec l'aval de sa direction, le gardien-concierge en question a déjà souhaité se conformer aux souhaits de ses locataires et ouvre sa loge à partir de 11 h. 30 et de 17 h. 30.

Si pour les gardiens-concierges, l'enjeu est de se faire reconnaître en tant qu'agents immergés dans les réalités concrètes des locataires, nous sommes aussi en présence d'une des modalités de l'apprentissage organisationnel encore peu développée au sein des organismes d'HLM (Eymard-Duvernay ; Marchal, 1994, p. 32) ; ce qui n'a rien de surprenant au regard des logiques bureaucratiques mises en exergue précédemment. En raison de leur structure hiérarchique pyramidale, les organismes d'HLM ne peuvent que difficilement être le lieu d'échanges novateurs entre le "terrain" et le sommet. Pourtant, ce serait là un moyen d'intégrer davantage les gardiens-concierges tout en reconnaissant leur identité spécifique d'agent de terrain.

Conclusion

Dans son étude sur des agents d'organismes d'HLM responsables de la gestion locative, P. Warin a montré que ce type de personnel oscillait en permanence entre repli derrière les règles et prise de liberté. Sur ce point, ils sont donc proches des gardiens-concierges. Mais parce que ces agents administratifs font partie de ceux "qui ont pu trouver autour d'eux une attention et un soutien suffisants, notamment de la part de leurs chefs hiérarchiques directs" (Warin, 1993, p. 152), leur identité apparaît bureaucratisée contrairement à celle des gardiens-concierges. Aussi P. Warin peut-il préciser que ses enquêtés sont soumis à une "pression à l'inférence" qui structure le "champ de représentations" commun à l'ensemble des personnels appartenant à tel ou tel organisme d'HLM (Warin, *ibid.*, p. 54-55). Toutefois, c'est sans compter avec une catégorie de personnel, en l'occurrence les gardiens-concierges, laquelle échappe effectivement dans une large mesure à cette "pression à l'inférence" invoquée par cet auteur. Par conséquent, les notions conceptuelles utilisées par ce dernier, si opportunes soient-elles pour analyser la position d'agents HLM bureaucratisés, paraissent peu adaptées pour rendre compte de la situation particulière des gardiens-concierges.

Au terme de ce chapitre, nous sommes en mesure de soutenir que la situation des gardiens-concierges est nettement différente de celle des agents HLM étudiés par P. Warin. Le constat de Goffman, selon lequel "les membres subalternes se sentent en général moins

engagés dans l'institution et lui sont aussi moins attachés sentimentalement" (Goffman, 1998, p. 257), est d'autant plus pertinent ici que l'intégration des gardiens-concierges au sein des structures qui les emploient est problématique, au point que les "bureaux" leur apparaissent comme un monde partiellement étranger. Certes, les agents de terrain sont contraints de compter avec cet univers mais les obstacles qui entravent les dynamiques d'intercompréhension sont nombreux. Les processus identitaires significatifs développés avec les personnels des "bureaux" s'apparentent ainsi à des négociations, au sens strict du terme, parfois âpres et douloureusement ressenties. Là où nous aurions pu nous attendre à des rapports de complicité, nous avons découvert des relations tendues, compromises par tout un ensemble de facteurs structurels¹⁰.

Avant de clore ce chapitre, nous aimerions préciser le statut des sièges sociaux des organismes d'HLM selon le point de vue des gardiens-concierges. Si les agences de quartier peuvent être considérées le plus souvent comme des mondes sociaux significatifs dans la mesure où elles font partie de l'environnement immédiat des agents de terrain, il en est autrement pour les sièges sociaux des organismes d'HLM dont l'accessibilité est très souvent limitée. Ces derniers apparaissent ainsi le plus souvent comme des mondes lointains, abstraits et souvent inaccessibles. Les gardiens-concierges, nous l'avons vu, parlent significativement de "*hauteurs*", de "*tour d'ivoire*" ou encore de "*monde d'en haut*". En ce sens, les sièges sociaux des organismes d'HLM peuvent être, à bien des égards, considérés comme des mondes identitaires catégoriels tant les agents de terrain interagissent avec les catégorisations qui y sont produites et *non pas avec les personnes qui y travaillent*. Il ressort finalement, qu'excepté certains employés administratifs des agences locales avec qui ils sont régulièrement en contact, les gardiens-concierges ont tendance à regrouper dans une nébuleuse, "*le monde des hauts placés*", le reste du personnel des "bureaux".

¹⁰ Les observations de M. Crozier consignées dans *Le Phénomène bureaucratique* restent d'actualité en ce qui concerne des organismes d'HLM (Crozier, *op. cit.*), quelle que soit leur appartenance institutionnelle.

Chapitre XII

Les locataires : le meilleur des mondes ?

Si les gardiens-concierges éprouvent souvent des difficultés à développer des processus coopératifs avec les personnels des "bureaux", qu'en est-il de leurs relations avec les locataires, les collègues et avec les autres acteurs sociaux et professionnels présents dans leur quotidien ? La question revêt une acuité certaine dès lors qu'il est rappelé que près de 85% des gardiens-concierges logent sur leur lieu de travail.

Les relations avec les usagers constituent le cœur du métier. C'est d'elles que viennent les gratifications, les marques de reconnaissance mais aussi les sources de stress, les tensions, les conflits, l'irrespect... Nous retiendrons quatre dimensions permettant de comprendre la complexité des relations entre gardiens-concierges et locataires.

D'abord, nous soulignerons combien les agents de terrain doivent faire face à des définitions de la situation peu compatibles avec leur point de vue. Les travaux pionniers de R. Gold (1952 ; 1964) suggèrent des pistes très intéressantes à ce propos, en attirant l'attention sur les différentes logiques sociales constitutives du contexte de travail des concierges. Ici encore, plus qu'ailleurs, nos analyses s'inspirent de cette perspective interactionniste soucieuse de montrer la coexistence plus ou moins heureuse de plusieurs modes de lecture de la "réalité".

Ensuite, nous mettrons en évidence une caractéristique inhérente à la position des gardiens-concierges, à savoir leur forte exposition publique. Celle-ci est suffisamment importante pour générer des phénomènes de lassitude et des stratégies en vue d'échapper à l'emprise des locataires. L'immersion dans des quartiers constitués d'une pléthore d'univers culturels conduit également les agents de terrain à se protéger contre des locataires qui n'hésitent pas, pour certains d'entre eux, à les offenser en public. Nous verrons aussi comment les gardiens-concierges s'accommodent d'une identité professionnelle qui tend à devenir exclusive à bien des égards.

Puis il s'agira de soulever la question du réglage de la distance aux locataires qui s'impose au regard de la proximité de "clients" parfois envahissants, notamment ceux qui

trouvent dans les gardiens-concierges des ressources affectives. Prendre ses distances à l'égard de certains habitants, c'est éviter de tomber dans le registre de la compassion et c'est s'assurer une sphère à soi où l'identité s'affermite et se protège face aux turbulences du quartier. Nous verrons que les loges et la détention de secrets jouent un rôle de première importance dans la régulation de la distance aux locataires.

Nous montrerons enfin de quelle(s) manière(s) les gardiens-concierges s'engagent dans des stratégies de distinction sociale à l'égard de certains locataires en se rapprochant d'autres qu'ils jugent dignes d'être connus de plus près. De telles logiques discriminatoires s'appuient sur des processus de catégorisation sociale qui n'ont rien de définitifs dans la mesure où, en vivant quotidiennement à proximité des locataires, les gardiens-concierges peuvent affiner leurs points de vue et les ajuster aux situations singulières. Mais avant d'en venir là, nous aurons souligné combien les agents de terrain peuvent être à l'origine de l'émergence de lieux-dits stigmatisés en participant aux dynamiques ségrégatives internes aux quartiers HLM.

Par ailleurs, nous terminerons ce chapitre en analysant la teneur des relations entre les agents de terrain et d'autres acteurs plus ou moins intégrés à la vie HLM. Nous mettrons l'accent sur les relations avec les collègues, les salariés des entreprises privées, les policiers, les assistants de services sociaux et, dans une moindre mesure, les facteurs et les éboueurs. Enfin, il sera intéressant de se centrer sur les rapports entretenus avec les habitants extérieurs qui, d'une manière ou d'une autre, peuvent avoir un impact sur la manière dont les gardiens-concierges se perçoivent.

I. Les locataires : des "clients" sans qualités

1. Une difficile réciprocité

Si les gardiens-concierges sont dans l'ensemble isolés par rapport aux "bureaux", il reste qu'ils officient en se référant de près ou de loin à la plupart des cadres institutionnels attachés à leur métier. Mais ces univers cognitifs et pratiques à partir desquels ils définissent de nombreuses situations ne sont pas perçus de la même manière par les locataires, quand ils ne sont pas purement et simplement inconnus de ces derniers. L'absence de réciprocité souvent observée entre les désirs des habitants et les objectifs des gardiens-concierges est à l'origine d'une asymétrie dans les relations. À partir du moment où des acteurs ne partageant

pas les mêmes intérêts sont appelés à coexister, des écarts et des tensions quant aux manières de définir les situations apparaissent inévitablement.

Les agents de terrain parleront souvent de ce décalage entre les attentes des locataires et ce que eux sont réellement en mesure de faire. La plupart souligneront que les locataires attendent beaucoup trop d'eux en s'imaginant qu'ils sont capables de résoudre à peu près tous les problèmes. "*Le gardien qu'ils veulent, les locataires, de toute façon, il faudrait l'inventer.*" (gardien à Villeurbanne, 43 ans, 12 ans d'ancienneté) Une autre gardienne nous dira : "*Quand il y a eu la tempête, il aurait presque fallu que mon mari arrête la tempête*¹¹." (gardienne à Corbeil-Essonnes, F. 31 ans, H. 37 ans, 2 ans d'ancienneté) De même, ils seront plusieurs à dire que les locataires "*veulent tout tout de suite*", "*qu'il faut être toujours disponible*". En outre, des habitants les appellent pour toutes sortes de service : "*Ils nous appellent tout le temps (...). J'ai même réparé des grille-pain.*" (gardien près d'Orange, 44 ans, 9 ans d'ancienneté) Non sans humour, un agent de terrain formulera les propos suivants : "*Moi, je dis que bientôt, il faudra aller leur mettre le rouleau de papier toilette dans les WC... Ils aiment bien être servis je pense.*" (gardien à Metz, 40 ans, 4 ans d'ancienneté) Les modes de lecture de la "réalité" des locataires ne correspondent pas sur bien des points à ceux des gardiens-concierges, d'où des problèmes d'ajustement et de compréhension mutuelle.

Au-delà de ces propos, les observations ont montré que les locataires se situent assez souvent dans une *logique de l'urgence*, similaire à celle de l'automobiliste arrivant précipitamment dans un garage parce que sa voiture fait un bruit suspect ou de l'habitant appelant son plombier pour venir arrêter une fuite. Les gardiens-concierges se sentent parfois agressés en raison de l'empressement de locataires impatients de voir leurs problèmes réglés rapidement. Le registre temporel des "usagers" ne coïncide pas toujours avec celui des gardiens-concierges qui, habitués à faire face aux aléas rencontrés par les habitants, ont conscience que cela ne sert à rien de se presser plus qu'il ne le faut. Ils savent par expérience qu'avant de monter dans un logement pour une fuite d'eau, par exemple, il est nécessaire de bien réfléchir afin de ne pas oublier les outils adéquats. D'un immeuble à un autre, le diamètre des écrous, l'accessibilité des robinets et la qualité de la tuyauterie varient, d'où un moment de réflexion pour bien situer le logement et s'équiper correctement. Les locataires peuvent considérer une telle attitude comme un signe de laisser-aller et même un manque de conscience professionnelle, dans la mesure où ils ont l'impression que leur gardien prend son

¹¹ Il s'agit de la tempête survenue à la fin de l'année 1999.

temps. Deux logiques différentes s'affrontent : une *logique d'analyse* d'un côté et une *logique d'urgence* de l'autre.

Les locataires définissent très souvent leur situation en fonction de leur contexte immédiat, de leurs soucis ou encore de leur situation familiale ou financière. Engagés fortement dans leur propre monde, ils ne peuvent se mettre à la place des gardiens-concierges. Comme le remarque I. Joseph en s'appuyant sur les travaux de Goffman, entre usagers et agents de service sont à l'œuvre deux formats antagonistes de production des énoncés (Joseph, 1994). Le "format expressif" est à l'origine des discours des plaignants qui cadrent la situation en fonction de leur histoire personnelle, leurs problèmes particuliers, leur univers propre... ; le "format de l'offre", dans lequel les gardiens-concierges se situent, consiste à se centrer bien plus sur les problèmes et leurs propriétés spécifiques. C'est pourquoi la situation est structurellement tendue entre gardiens-concierges et locataires. Et ce d'autant plus que les agents de terrain prennent leur décision moins en fonction des locataires qu'en fonction des mesures énoncées silencieusement par les organismes gestionnaires de logements sociaux. En effet, ce sont bien ces derniers qui vont déterminer ce qui est à la charge des locataires sans que ceux-ci aient le pouvoir d'intervenir¹². Ainsi, plus que de relations sociales de service, peut-être faudrait-il parler ici de rapports sociaux de service, cette terminologie exprimant davantage l'existence de tensions et d'inégalités structurelles.

Une charge émotionnelle accompagne souvent les représentations des habitants. Si cela tient notamment au fait qu'ils relient les imprévus à leur situation personnelle, il reste qu'une telle attitude les conduit à exagérer non seulement leurs propres problèmes mais aussi ceux de leur quartier, ce qui remet en cause, indirectement, l'efficacité du travail des gardiens-concierges. *"Les locataires, ils perçoivent plutôt mal le quartier. Alors que nous, on connaît les problèmes, et eux, quand il y a un petit problème comme ça [un tag], ils ont tendance à l'agrandir. Alors que nous, on connaît la situation, on sait très bien que ça n'ira pas plus loin. On n'aime pas entendre parler les locataires sur le devenir de cette tour, on n'aime pas."* (gardienne à Ris-Orangis, 45 ans, 16 ans d'ancienneté) Très souvent, les agents de terrain essaient de relativiser les difficultés rencontrées dans leur quartier. Ils n'acceptent pas que les locataires accentuent les problèmes, car cela engendre un sentiment d'insécurité qui n'est pas fondé au regard des faits réels, ou tout au moins, selon le point de vue plus ou moins euphémique des gardiens-concierges. Chaque commentaire mettant de manière trop explicite l'accent sur un événement fâcheux constitue une offense identitaire pour des gardiens-

¹² Cela est vrai pour la grande majorité des locataires. Certains d'entre eux siègent effectivement aux commissions organisées par les organismes de logements sociaux où se décident des orientations et des mesures à faire appliquer.

concierges ayant précisément pour mission de faire en sorte que leur site ne connaisse pas de difficultés particulières. Afin d'éviter la focalisation trop forte des locataires sur les points négatifs, des gardiens-concierges ont recours à une technique consistant en un changement de cadre (Goffman, 1991), tel cet agent de terrain qui a décidé de changer de sujet de conversation chaque fois qu'il entendait ses locataires discuter avec insistance des problèmes du quartier. Cela lui permet également de souligner les interventions qui ont été réalisées ou qui vont l'être prochainement : *"Et puis quand on [les locataires et lui-même] parle des problèmes, j'essaie d'écourter, de passer à autre chose de positif. On passe à quelque chose de plus positif. Je leur parle des travaux qu'on va faire. Il faut de suite couper la conversation."* (gardien à Saint-Étienne, 36 ans, 8 ans d'ancienneté) Face aux cadrages personnalisés et arbitraires des habitants, l'agent de terrain tente d'imposer son propre mode de lecture présenté comme "professionnel", mais qui peut être en réalité tout aussi arbitraire que celui des locataires.

2. Les associations de quartier ou la lutte des places

La plupart des gardiens-concierges évitent, dans la mesure du possible, d'être proches des associations de locataires, et lorsqu'ils le sont de fait, ils avouent observer une certaine prudence à propos de ce qu'ils disent afin de ne pas susciter des interprétations polémiques quant à d'éventuels travaux, de nouvelles règles, des barèmes revus à la hausse... Il faut dire que le point de vue des membres des associations est souvent incompatible avec celui des gardiens-concierges. Par exemple, il arrive que ces derniers refusent de changer une vitre qui présente une fêlure lorsque celle-ci fait l'objet d'actes de vandalisme à répétition. Si les gardiens-concierges se permettent d'attendre, c'est qu'ils savent 1/ que cela ne représente aucun danger pour les enfants puisqu'il s'agit de "vires-sécurité", et 2/ que l'agence de quartier n'a pas les moyens financiers de payer à répétition des vitres coûteuses. Ignorant ces informations, les membres des associations dénoncent le laxisme des gardiens-concierges et téléphonent, quand ils ne se déplacent pas, à l'agence de quartier ou directement au siège social pour formuler leurs doléances. De même, Pierre nous expliquera que les locataires membres de l'association de son quartier se plaignent qu'il ne tond pas assez souvent les pelouses. Mais là encore, le point de vue du gardien-concierge semble occulté par les habitants associés : *"Ils sont incapables de comprendre que si je ne tonds pas, c'est pas parce que je ne le veux pas, mais c'est parce qu'il a plu récemment et que l'herbe est encore trop humide pour être tondue et que ça bloque la tondeuse."* Parce qu'aux yeux de nombreux

agents de terrain, les membres des associations de quartier font preuve d'un zèle souvent injustifié et sont portés trop facilement à la critique et à l'opposition, ils apparaissent comme des "frondeurs".

Outre ces polémiques récurrentes, il faut bien comprendre que du point de vue des gardiens-concierges, les quartiers s'apparentent à des espaces de contrôle sur lesquels ils tentent d'exercer une certaine attraction. Or ils ne sont pas les seuls à détenir un tel pouvoir. En effet, d'autres *attracteurs* existent telles que les associations de quartier dans le sens où elles sont aussi des points de repères reconnus par les locataires – outre ces dernières, nous verrons que certains jeunes jouent également un rôle similaire. Chaque attracteur présent dans le quartier définit la situation à partir d'un cadre spécifique qui n'est pas, le plus souvent, conciliable avec celui des gardiens-concierges. Une telle situation engendre des *rappports sociaux de cadre*¹³ entre agents de terrain et locataires désireux de contrôler une partie de la vie locale du quartier. De tels rapports conflictuels sont d'autant plus fréquents qu'en raison de leur position officiellement définie, les gardiens-concierges pensent qu'ils sont dûment habilités à exercer seuls une emprise sur la vie sociale de leur site. C'est pourquoi, le plus souvent, les associations de locataires sont perçues comme des *attracteurs concurrentiels*.

Il apparaît donc qu'une véritable lutte des places nourrit le divorce entre les deux parties. Les gardiens-concierges ressentent souvent les actions des associations comme un empiètement sur leur sphère d'intervention et veulent rester maître de la situation en défendant leur monopole territorial. Il faut se rappeler ici qu'ils investissent *leur* quartier et se l'approprient, en conséquence de quoi ils sont réticents à l'idée de voir des locataires se mêler de ce qu'ils considèrent comme leur chasse gardée. De même que les gardiens-concierges acceptent difficilement les consignes de leurs supérieurs hiérarchiques notamment en ce qui concerne leurs relations avec les locataires, de même ils voient d'un mauvais œil l'immixtion des habitants dans leurs manières de faire, fussent-ils membres d'une association de quartier.

De surcroît, les gardiens-concierges n'ont plus la même latitude d'initiative si les associations de quartier prennent trop d'importance. Les revendications de ces dernières portent souvent sur la nature de leur travail : tondre tel jour ou à telle heure pour ne pas être réveillé, faire le ménage à tel moment pour que ce soit propre dès le matin dans toutes les entrées, ouvrir la loge à d'autres horaires, contacter plus rapidement les entreprises..., autant de revendications qui, en plus d'être parfois irréalisables, supposent des changements d'habitude que les agents de terrain ne sont pas toujours disposés à effectuer. C'est pourquoi à

¹³ Dans les termes des travaux du mathématicien R. Thom, desquels nous empruntons cette notion d'attracteur, il serait pertinent de parler de "conflits de tendance" (Thom, 1993, p. 44-45).

leurs yeux les associations de locataires apparaissent souvent comme des instances de contrôle susceptibles d'imposer davantage de travail et de se plaindre trop facilement aux "bureaux". Pour les gardiens-concierges exerçant au sein d'Offices publics, les tensions s'affirment avec d'autant plus d'acuité que les présidents de ce type d'organisme d'HLM, soucieux en tant qu'élus de ne pas offenser les locataires-électeurs, sont tentés d'avaliser trop facilement les revendications des associations, ce qui irrite tout particulièrement des gardiens-concierges alors privés de droit de parole. Notons que ces derniers ne sont pas les seuls à se plaindre des pratiques clientélistes de certains présidents d'Offices HLM, les autres membres du personnel, notamment les chefs de secteur, critiquent eux aussi ouvertement de tels agissements.

Pierre dénoncera également, et il ne sera pas le seul, le fait que certains membres de l'association de son quartier essaient de tirer parti de leur position pour obtenir des avantages personnels. À leur manière, les gardiens-concierges mettent en évidence, pour reprendre la distinction mertonienne, l'écart entre les fonctions manifestes et les fonctions latentes des associations (Merton, 1965). Dans ce sens, M. Chauvière montre bien que si le propre des associations, et notamment celles de locataires, est de s'inscrire dans des "rapports sociaux d'usage" ponctués de conflits, de négociations ou d'accords trouvés entre les institutions et les usagers, il reste qu'il faut s'interroger sur la place des intérêts particuliers qui ont parfois tendance à prendre le pas sur l'intérêt général (Chauvière, 1997). Alors que l'objectif affiché par les membres des associations est de contribuer à une amélioration globale de leur quartier, il arrive que certains d'entre eux tentent de tirer un avantage personnel de leur statut en vue de faire intervenir les gardiens-concierges pour des réparations locatives ou plus simplement pour se permettre des entorses au règlement collectif. C'est ce qui se passe pour cet agent de terrain qui dénonce l'entreprise de séduction d'une association de locataires à son égard, ou tout du moins de certains de ses membres désireux d'obtenir quelques menus privilèges. *"Les associations de locataires sont censées faire le bien pour tous les locataires et faire des remarques, et demander l'amélioration de leurs locaux et tout le reste, mais il ne faut pas que certains locataires estiment avoir certains droits, comme mettre leurs vélos dans les couloirs, entrer leur scooter n'importe où, mettre leur voiture n'importe où. Il y a des amicales de locataires qui arrivent à mettre le gardien dans leur poche, le rôle du gardien est d'être nul, d'être nul dans cette situation."* (gardien à Paris, 26 ans, 1 an d'ancienneté) En outre, les membres influents sont critiqués pour leur soif de reconnaissance et leur désir d'être plébiscités. Cet ancrage dans ce qui s'apparente au "monde de l'opinion" (Boltanski ; Thévenot, *op. cit.*) est d'autant plus stigmatisé par les agents de terrain qu'ils aspirent eux aussi

à être reconnus au sein de leur site. En dénonçant l'usage intéressé du droit associatif de la part de certaines personnes qui donnent le ton au sein du quartier, les gardiens-concierges essaient de reconquérir une autorité et une notoriété qui tendent parfois à leur échapper.

Enfin, les réticences des gardiens-concierges vis-à-vis des associations de locataires s'expliquent également par leur appréhension de se trouver en face d'un collectif et non plus d'une personne isolée. En effet, dès lors qu'il s'agit de négocier avec plusieurs membres d'une association, le rapport de force est rarement favorable aux gardiens-concierges. Les points de vue défendus collectivement sont d'autant plus pertinents et consistants qu'ils ont fait l'objet de discussions en interne et qu'ils résultent de la confrontation de différentes expériences. Aussi les collectifs de locataires proposent-ils des cadrages de la réalité souvent accompagnés de justifications fondées. De tels échanges peuvent se traduire par des acceptations résignées et mal vécues par les agents de terrain, dans la mesure où elles leur rappellent la précarité de leur position professionnelle et rendent souvent manifeste leur isolement institutionnel aux yeux des locataires.

Cela étant dit, il existe évidemment des cas où gardiens-concierges et associations de locataires s'entendent. Mais cela reste une exception, semble-t-il. Ce constat interroge nombre de rhétoriques institutionnelles et politiques pour lesquelles la création d'accords entre agents de terrain et collectifs de locataires va effectivement souvent de soi.

3. Quand les locataires "jouent au client"

Si les interactions avec les "usagers" sont souvent tendues lorsqu'ils font valoir leur statut de membre d'une association de locataires, il en est de même quand ils ont tendance à "jouer au client". Les discours managériaux sur la nécessité de considérer le locataire comme un "client" poussent certains gardiens-concierges à accepter de répondre aux demandes et réclamations en dehors de leurs heures de travail. Car un "client" mécontent, c'est une plainte à l'agence et des remontrances de la part des supérieurs hiérarchiques. Mais à trop vouloir faire des locataires des "clients", les rhétoriques gestionnaires peuvent générer des tensions et finalement détériorer la qualité du service rendu.

Afin que les locataires-clients prennent conscience que ce sont eux qui paient une grande partie du salaire de leur gardien, des organismes d'HLM affichent à la vue de tout le monde les salaires des agents de terrain en détaillant très exactement leur composition. Mais là où le bât blesse, c'est qu'en vertu de ces informations précises et des rhétoriques sur le client déclinées à travers des notes destinées aux locataires, certains "usagers" pensent avoir le droit

de tenir à leur disposition leur gardien. Des habitants profitent également de cette situation pour faire contre-poids aux remontrances des agents de terrain. Ceux-ci dénoncent alors les dérives de certains "clients" à la suite desquelles ils ont la nette impression d'être considérés comme des "larbins", des "boys" ou des "esclaves". Si les gardiens-concierges ont tout à fait conscience d'être rémunérés en partie grâce aux charges des habitants, ils ne peuvent cependant pas accepter de se voir contredits par des locataires à l'origine d'incuries, sous prétexte que ceux-ci assurent une partie de leur salaire. Les rhétoriques officielles mettant en scène l'avènement du "client" reviennent donc, du point de vue de certains agents de terrain, à laisser croire aux locataires que tout leur est permis et qu'ils peuvent décider seuls du sort de leur quartier. Un gardien-concierge se plaindra dans ce sens que certains "clients" ne sonnent pas avant d'entrer à la loge ou ne frappent pas à sa porte. *"Les gens, comme c'est eux qui payent les charges, ils sont chez eux. Les anciens, ils ont toujours été habitués à ça, ils se sentent chez eux : "c'est moi qui paye". Mais il ne faut pas prendre les gens pour des cons!"* (gardien à Chatou, 20 ans, 6 mois d'ancienneté)

Dans ces conditions, les agents de terrain n'arrivent pas souvent à s'entendre avec les "clients" sur la définition de leur rôle professionnel, surtout quand ces derniers font preuve d'une certaine arrogance cautionnée par les discours gestionnaires. En outre, l'identité qui leur est attribuée par les "clients" peut être non seulement en décalage avec l'identité telle qu'elle est vécue subjectivement, mais aussi telle qu'elle est définie par les directions :

"Les locataires partent du principe qu'ils paient leur loyer, donc on est à leur disposition, ce qui est vrai dans la réalité des choses, mais qui n'est pas vrai si on regarde bien le contrat de location [qui précise ce qui est à la charge des locataires]. Mais ça, ils l'oublient le contrat de location. Dès l'instant qu'il y a un problème, le bailleur doit réagir, c'est tout, ils paient un loyer donc on est à leur disposition, on doit attendre leurs ordres. Y'en a certains, je leur fais comprendre que c'est pas comme ça que ça fonctionne, mais je dirais qu'ils comprennent pas tous." (gardien à Marseille, 55 ans, 2 ans d'ancienneté)

Dans d'autres cas de figure, la situation est quelque peu différente dans la mesure où les locataires rappellent aux gardiens-concierges leur rôle défini par l'institution HLM elle-même. Ainsi en est-il de l'identité d'agent de sécurité que les agents de terrain refusent pour la plupart, nous l'avons vu, mais que des locataires souhaitent leur attribuer, soucieux qu'ils sont de déléguer à autrui ce qu'ils ne veulent pas faire eux-mêmes. Or les agents de terrain argumentent en vue de rejeter ce que les locataires-clients veulent faire d'eux :

"Je reviens sur les jeunes qui squattaient dans les entrées. Moi, j'ai une locataire qui est rentrée sans frapper et elle n'a pas dit bonjour, elle est rentrée et elle a dit : "vous me les foutez dehors, c'est votre boulot, un point c'est tout!", et moi je dis "non

madame, je suis pas de la police moi!" Eux, ce qu'ils aimeraient bien, c'est que le soir à 22 h., je fasse un tour des entrées, et si je vois que ça va pas, je les fous dehors. Bon déjà, je suis pas payé, je travaille jusqu'à 18 h." (gardien à Metz, 40 ans, 4 ans d'ancienneté)

D'une manière générale, les habitants qui se comportent comme des "clients" proposent un mode de lecture du métier que les gardiens-concierges ne peuvent accepter sous peine de voir leur identité sociale réduite à une image de serviteur ou de concierge, laquelle peut être effectivement convoquée le cas échéant pour mieux rappeler aux agents de terrain leur statut subalterne. Dans ces conditions, les relations se tendent pour se réduire au strict minimum. Autrement dit, les gardiens-concierges assurent un service minimal afin de ne pas être rappelés à l'ordre par leurs supérieurs hiérarchiques auxquels les "clients" sont toujours susceptibles de se plaindre.

Certains d'entre eux qui appartiennent aux couches sociales moyennes usent d'une autre forme de domination, davantage subreptice mais toute aussi efficace. En effet, ces derniers tendent à profiter de leur position supérieure pour s'attacher d'une manière ou d'une autre leur gardien-concierge. C'est notamment le cas au moment des étrennes où les dons sont suffisamment élevés pour transformer en obligés les agents de terrain. Dès lors qu'un locataire reconnu pour son statut social valorisant donne une somme d'argent significative à son gardien, celui-ci se sent effectivement obligé d'être reconnaissant du don qui lui a été fait. Autrement dit, il se produit une sorte *d'inversion de position* dans la mesure où l'agent de terrain devient en quelque sorte le client de son "client". Cela étant, de telles situations demeurent assez rares pour la simple et bonne raison que la plupart des locataires des HLM ne possèdent pas suffisamment de ressources financières pour se prêter à de telles pratiques. Ce faisant, nous voyons combien les modélisations managériales mettant en scène un gardien et un "client" dans les limites d'une relation strictement commerciale sont éloignées de la réalité, car elles occultent les positions sociales occupées et les effets de domination qui peuvent en découler.

En définitive, à trop vouloir faire du locataire un client, les discours officiels peuvent aboutir au résultat inverse. En effet, à partir du moment où les agents de terrain sentent que les locataires tentent de prendre l'ascendant sur eux en prétextant que leur salaire leur est dû, ils prennent leurs distances et ne considèrent certainement pas les usagers comme des "clients", mais bien plus comme des locataires dissonants peu respectueux. Sans compter que les multiples dérangements en dehors des horaires de travail ne font qu'augmenter les tensions et engendrer un tel ras-le-bol chez certains gardiens-concierges qu'ils peuvent finir par refuser

tout service en dehors de leurs obligations professionnelles – mais cela reste assez rare. Les rhétoriques gestionnaires qui mettent l'accent sur la notion de "client" sont donc susceptibles de produire des effets pervers, dans la mesure où elles peuvent être à l'origine d'une démotivation des personnels de terrain.

4. La dimension cachée des modes d'habiter

Enfin, une autre dimension également source de tension entre gardiens-concierges et locataires a été observée. Elle est sous-tendue par des processus d'incompréhension culturelle à la suite desquels les locataires sont perçus comme des personnes irrespectueuses.

Les relations avec les locataires d'origine étrangère peuvent être effectivement entravées par des obstacles ayant trait à leurs manières d'habiter. D'une culture à l'autre, les façons d'investir et de s'approprier les logements et l'espace ne sont évidemment pas les mêmes. Comme nous ne sommes pas en mesure de détailler les manières d'habiter de l'ensemble des univers culturels rencontrés durant nos observations, arrêtons-nous un instant sur le rapport au téléphone de femmes d'origine maghrébine qui peut avoir, comme nous allons le montrer avec un exemple précis, une importance dans les relations entre leur famille et les gardiens-concierges. Nous avons en effet noté, suite aux remarques d'une gardienne d'origine kabyle, que dans certaines familles originaires du Maghreb, ce sont les épouses qui s'occupent des factures, des loyers et plus largement de tout ce qui concerne la gestion administrative du logement. Cette pratique culturelle s'accompagne parfois, semble-t-il, d'un refus de la part des époux de voir leur femme entrer en relation avec un homme étranger. Ne pouvant pas ou ne voulant pas parler directement à leur gardien-concierger, il ne reste bien souvent à ces femmes gestionnaires que le téléphone comme moyen de communication pour le prévenir en cas de difficulté. Or l'usage du téléphone pour expliquer une situation parfois compliquée requiert une compétence linguistique que ces locataires ne possèdent pas toujours. Cumulé avec l'appréhension d'avoir à payer une facture élevée, cet handicap culturel dissuade bien souvent de prévenir le gardien-concierger en cas de problème, et c'est le mari, comme nous le racontera un enquêté, qui réparera un joint détérioré des toilettes avec des moyens de fortune, en l'occurrence du sparadrap. Bien évidemment, un jour ou l'autre le joint en question lâche et ce qui était une simple fuite d'eau devient une véritable inondation. Face à l'urgence, l'agent de terrain à qui cette mésaventure est arrivée, est prévenu en catastrophe, un dimanche matin en outre. Devant le spectacle, son incompréhension est totale. En effet, comment peut-il comprendre que le joint tienne depuis un an avec un ruban adhésif et qu'il a fallu attendre que

tout lâche pour le prévenir, alors que la réparation n'est pas locative mais intégralement prise en charge par l'organisme d'HLM ? Cette histoire n'est malheureusement pas isolée et engendre parfois des tensions durables. Après une telle situation, les usagers en cause sont classés inévitablement dans la catégorie des "mauvais" locataires, de ceux qui négligent leur appartement et qui "*ne respectent rien*". L'agent de terrain ne les regardera certainement plus de la même façon. Si à cela s'ajoute un enfant de la famille suspecté de commettre quelques dégradations, les rapports peuvent devenir très tendus.

Pour les locataires d'origine étrangère, il n'est pas facile de se conformer aux attentes de celui qui incarne le monde HLM. Lors d'un état des lieux avec une famille maghrébine qui entrainait dans son nouveau logement, Philippe aura comme interlocuteur non pas le père de famille pourtant présent, mais une jeune fille qui, scolarisée en France, était en fait la seule à être en mesure de suivre ses explications. Une telle situation engendre tout un ensemble de conséquences. Parce que Philippe pense que ce n'est pas à une adolescente d'intervenir dans une telle situation, il sera peu enclin à trouver des arrangements. Il prendra de façon unilatérale un certain nombre de décisions telle que donner une somme d'argent pour refaire le papier peint et décidera seul du degré de l'usure du logement. Le repli derrière les règles observé par l'agent de terrain revient à réaffirmer les droits du bailleur dans un espace pourtant voué à l'intimité. En d'autres termes, le dénouement de l'interaction s'inscrit dans ce que P. Warin appelle une "régulation par les implicites des organisations" (Warin, 1993, p. 46) où les règlements sous-entendus de la gestion locative sont appliqués rigoureusement. Quant au père de famille, visiblement peu à l'aise et inquiet d'avoir à payer une forte somme d'argent, il s'est tenu en retrait et a avalisé machinalement par un signe de tête tout ce que disait le gardien-concierger sans que ce dernier sache si il comprenait ce qu'il disait. "La crainte de perdre la face nous empêche de prendre des contacts d'où pourraient découler des informations ou des relations importantes, écrit Goffman. Il arrive alors que l'on préfère une solitude sûre aux dangers des rencontres, même si les autres voient dans cette conduite une fierté mal placée" (Goffman, 1993, p. 37). Les conduites d'évitement de certains locataires engendrent effectivement des sentiments ambivalents chez les gardiens-concierges démunis pour interpréter de telles attitudes. Comme le précise E. Goffman, ces dernières sont assez souvent confondues avec de la fierté mal placée alors qu'en réalité il n'en est rien.

C'est au cours de telles situations qu'un cercle vicieux relationnel peut apparaître. En effet, aux yeux des gardiens-concierges, certains locataires s'apparentent à des *non-alignés* dans le sens où ils ne s'alignent pas sur les codes en vigueur et sur les règles élémentaires de savoir-vivre. C'est à ce titre qu'ils feront l'objet d'une mise à distance plus ou moins

explicite¹⁴. Mais ne comprenant pas pourquoi leur gardien les évite, les locataires offensés peuvent à leur tour être enclins à porter des jugements défavorables à son sujet. Pourquoi feraient-ils des efforts alors que leur interlocuteur fait manifestement preuve d'ostracisme à leur égard ? Ainsi, par un effet de miroir, des locataires s'engagent dans une *carrière de non-aligné* vis-à-vis de leur gardien en le jugeant de plus en plus négativement. Plus les relations se tendent, plus les identités se durcissent jusqu'à ce que la rupture soit parfois définitivement consommée. Les profanations rituelles initiales, non explicitées et réalisées de façon totalement involontaire ou naïve par les locataires, deviennent désormais les causes manifestes du hiatus¹⁵.

Ces processus n'ont toutefois rien d'inéluctable dans la mesure où les cultures et les membres qui les font vivre ne sont pas des entités insulaires par définition repliées sur elles-mêmes. Si l'enclenchement de cercles vicieux n'est pas à exclure, des cercles davantage vertueux voient également le jour. Les propos de cette gardienne sont à cet égard tout à fait parlants et rassurants :

"Et puis quand on apprend aux gens à se servir de telle ou telle chose, car on a des populations kurdes qui arrivent, alors je vous explique pas, ils sont très gentils, pleins de bonne volonté, mais bon, ils ont un cerveau qui est pas habitué à la rigueur, c'est tout. Donc il faut sans arrêt leur répéter et moi je parle pas turc donc je vous explique pas. Il faut beaucoup de patience, ne pas hésiter à prendre les gens par la main pour leur expliquer ce qu'il faut faire et ce qu'il ne faut pas faire. Il faut leur dire que jeter de l'eau par la fenêtre ça ne se fait pas, etc. Faut pas hésiter à prendre le seau, à le jeter et à dire non. Et y'a des moments où on prend le temps car on l'a et puis y'a d'autres moments où on l'a pas. Y'a des moments où on le prend paisiblement et puis y'a des moments où ça gonfle, surtout au bout de la troisième fois. Mais bon, on le fait quand même et on arrive un peu à des résultats." (gardienne près de Saint-Étienne, 38 ans, 16 ans d'ancienneté)

II. Des gens de métier exposés

Parallèlement aux locataires dissonants et "non-alignés" avec qui ils n'arrivent pas à trouver un accord sur les manières de définir la situation, les agents de terrain doivent faire face à bien d'autres sources de tension et d'exaspération au cours de leurs journées de travail. Cela vient notamment du fait qu'ils sont des personnages publics exposés aux jugements, aux critiques et aux offenses identitaires.

¹⁴ "Il faut noter qu'on a tendance à tenir à l'écart les personnes qui sont sources de difficultés interactionnelles et, quand ce n'est pas le cas, on les traite de manière très spéciale" (Goffman, 1996a, p. 67).

¹⁵ Voir sur ce point les célèbres analyses de T.E. Hall (1978 ; 1984).

1. Des locataires "concierges" ?

L'exposition publique des gardiens-concierges se traduit notamment par la diffusion de ragots à leur égard¹⁶. Même si avec l'expérience, les agents de terrain évitent de prêter le flanc aux accusations et autres commentaires, ils ne peuvent y échapper. Parmi les rumeurs locales pouvant les concerner, nous trouvons bien évidemment des histoires relatives à leur vie sexuelle. C'est le cas pour ce jeune gardien-concierge de 20 ans qui se rendait assez souvent chez une locataire divorcée. Très rapidement des bruits le concernant ont couru dans le quartier selon lesquels il entretenait une liaison sexuelle avec cette locataire. Mais d'après les propos de l'intéressé, il s'agissait en réalité de rendre visite à son fils du même âge que lui. Devant la persistance de cette rumeur, laquelle engendrait d'autant plus de tensions que l'agent de terrain était également accusé de favoriser cette habitante pour des travaux dans son appartement par exemple, il a fallu qu'un collègue plus averti intervienne et lui dise que des limites sont nécessaires dans ce genre de circonstances, tant avec la locataire chez qui il se rendait qu'avec les autres habitants. Par la suite, ce jeune enquêté comprendra l'importance des mises en garde formulées par son collègue expérimenté, puisqu'il apprendra de manière fortuite que c'est la locataire divorcée à laquelle il faisait confiance qui était à l'origine des ragots à son égard. Afin de se valoriser auprès d'autres locataires, elle aurait en effet laissé sous-entendre qu'elle entretenait des relations assez proches avec lui.

Les locataires diffuseurs de rumeurs, les "concierges" du quartier en quelque sorte, peuvent sérieusement compliquer la tâche des gardiens-concierges. Ces derniers ne contrôlent pas entièrement leur image et les ragots qui les concernent. C'est pourquoi, même avec des locataires peu appréciés en raison de leur penchant à propager des énoncés mensongers, il est important de faire l'effort d'aller vers eux et de leur prêter attention en vue de ne pas les offenser et, partant, de désamorcer d'éventuelles rumeurs. Une sorte de relationnel préventif, qui repose en fait sur une hypocrisie souvent mutuelle, s'avère ainsi nécessaire. C'est ainsi que les agents de terrain se prêtent au jeu de la courtoisie et de la séduction avec des locataires pourtant dénigrés par ailleurs.

Symétriquement aux ragots, les gardiens-concierges sont exposés aux jalousies. Plus ils exercent au sein de quartiers habités par des populations précarisées, plus ils sont la cible de jalousies. L'achat d'une nouvelle voiture, le fait de partir en vacances ou de ne pas faire ses

¹⁶ C. Calogirou a montré combien l'usage du ragot répandu au sein des quartiers HLM sert à blesser l'honneur de l'autre et à sauver sa propre identité : "La manipulation du ragot vise à établir un processus de surclassement de soi par rapport au déclassé des autres" (Calogirou, 1989, p. 17).

courses à la supérette du quartier mais dans un supermarché éloigné, suscitent des ressentiments et des regards peu amicaux parmi les locataires ne pouvant se le permettre. En dépit des précautions prises afin de cacher le plus possible les différences de niveau de vie, les gardiens-concierges incarnent parfois une réussite sociale pour des locataires engagés dans des situations de précarité et parfois endettés à l'égard de l'organisme d'HLM. Assurant en outre une partie du salaire des gardiens-concierges, certains habitants peuvent ressentir une injustice, laquelle peut se traduire par des tensions et même des conflits ouverts, autant de moyens d'expulser sa colère, ses frustration et son désarroi. La honte de soi, de sa situation – d'être dans l'incapacité de payer régulièrement son loyer – se retourne parfois contre les gardiens-concierges.

Etre exposé, c'est aussi être jugé sur la qualité de son travail, ce que ne manquent pas de faire des locataires qui, à travers leurs discussions fréquentes et souvent improvisées, élaborent de façon silencieuse de véritables "systèmes de critique profane" (Goffman, 1998, p. 393). Ceux-ci se concrétisent, entre autres, par la mise en place de repères en vue de contrôler le travail des gardiens-concierges. Le procédé le plus courant consiste à poser dans un coin bien précis d'un étage ou d'un hall d'entrée un papier ou un petit bout d'allumette pour voir si l'agent de terrain passe bien partout et ne bâcle pas l'entretien ménager. De telles pratiques ont toutefois davantage cours, semble-t-il, quand un gardien-concierge vient de s'installer sur un site en vue de le tester.

Le fait de travailler constamment à proximité de ses clients expose à des réclamations pouvant prendre la forme d'une pétition. Les agents de terrain voient évidemment d'un très mauvais œil de telles initiatives et peuvent devenir vindicatifs au moment opportun. Un locataire à l'origine d'une pétition destinée à dénoncer la qualité du travail de son gardien peut ainsi se voir réserver un traitement de faveur à l'occasion de petites vengeances quotidiennes. Nous reprenons ici des notes prises juste après un entretien :

Nous arrivons en fin d'après-midi dans un quartier pour nous entretenir avec le gardien-concierge en poste. Celui-ci n'était pas dans sa loge mais derrière l'immeuble où il finissait de passer la débroussailleuse. Au cours de l'entretien, l'agent de terrain, manifestement fier de son site, nous conduit sur le parking pour nous montrer les espaces verts qu'il doit entretenir. Suite à notre étonnement de voir qu'un locataire n'avait pas déplacé sa voiture alors constellée d'herbes fauchées, le gardien nous précise qu'il prévient tous ses locataires afin qu'ils déplacent leur véhicule, sauf un. En effet, tous ont été prévenus, excepté l'auteur d'une pétition contre le garant des lieux. *"La sienne, elle reste là, je m'en fiche. Moi, je cherche pas à taper. La vengeance est un plat qui se mange froid, donc petit à petit, on arrive à se venger."* (gardien à Mantes-la-Joly, 31 ans, 7 ans d'ancienneté) (notes du 19 septembre 2000)

2. Ne pas perdre la face quand son identité est menacée en public

Il arrive qu'un exemple parle plus qu'une longue théorie. Cet extrait de conversation montre combien le gardien-concierge, Pierre en l'occurrence, passe habilement d'un "cadre" à un autre (Goffman, 1991) afin de répondre à un locataire quelque peu agressif. La scène se déroule dans la petite loge de Pierre dans un quartier où il n'habite pas. Il y tient seulement deux permanences par semaine. La porte est ouverte, et la loge étant très petite, le locataire parle sur le seuil d'entrée d'une voix assez forte, si bien que les autres "usagers" qui attendent peuvent suivre facilement la conversation.

Gardien-concierge - *Bonjour Monsieur, c'est pourquoi ?*

Locataire - *Bonjour. Je vous avais déjà dit quand j'ai pris mon appartement pour avoir un garage. Et là ça fait deux ans, et je n'ai toujours rien.*

G.C. - *Vous savez, les garages ne se libèrent pas facilement. Les locataires y tiennent.*

L. - *Oui, mais moi, maintenant, j'aimerais bien en avoir un.*

G.C. - *Je suis désolé, tant qu'il n'y en aura pas de libre, je ne peux rien faire pour vous. Il faut attendre.*

L. - *Oui, mais, pourquoi d'autres en ont et pas moi ? C'est pas normal.*

G.C. - *Parce qu'ils les ont demandés avant vous.*

L. (qui hausse le ton de manière soudaine) - *De toute façon, je connais quelqu'un à la SA d'HLM qui pourra m'en avoir un. C'est ma belle-sœur.*

G.C. - *Eh bien tant mieux pour vous! Mais de toute façon, s'il y en a pas de libre...*

L. (qui prend un air excédé) - *Elle m'en aura un puisqu'avec vous...*

G.C. (qui hausse à son tour le ton) - *Je vous signale, Monsieur, que vous me devez des sous et que tant que vous ne m'aurez pas payé, vous n'aurez pas ce que vous voulez. Je vous l'ai déjà dit je crois!*

L. (visiblement de plus en plus énervé) - *Comment ça je vous dois des sous ?*

G.C. - *Vous ne m'avez toujours pas réglé ce que vous me devez.*

L. - *C'est pas vrai, je ne vous dois rien!*

G.C. - *Vous voulez qu'on regarde ? (Pierre sort un dossier de sa sacoche) Monsieur, depuis le mois de novembre, vous me devez 700 francs.*

L. - *Et puis qu'est-ce que ça a à voir avec mon garage ?*

G.C. - *Tant que vous me devrez des sous, je ne pourrai pas vous donner ce que vous demandez.*

L. - *C'est n'importe quoi. De toute façon, je vais passer par le siège!*

G.C. - *Bonne chance. Au revoir Monsieur (assez fort pour que tous les autres locataires puissent entendre). (enregistrement du 4 mai 2000)*

Cette interaction est très intéressante car elle permet de voir comment un locataire peut jalonner ses propos d'offenses identitaires plus ou moins fortes à l'égard de l'agent de terrain. D'abord, le locataire identifie le gardien-concierge à quelqu'un d'injuste dans la mesure où celui-ci attribuerait des garages à certains locataires et pas à d'autres. Ensuite, il tente de prendre le dessus sur lui en haussant le ton et puis le désigne indirectement comme quelqu'un

de secondaire au sein de son institution d'appartenance, en prétendant pouvoir s'entendre avec une personne appartenant aux "bureaux". Enfin, il nie le fait de devoir des sous, ce qui revient à traiter le gardien-concierge de menteur. Les éléments contextuels sont ici essentiels car la scène se passe en public devant d'autres locataires (cinq exactement). Si Pierre a décidé d'avoir recours à une tactique de contre-offensive, c'est parce qu'il sait qu'il ne peut pas se permettre de perdre la face devant d'autres "usagers". Sa stratégie a consisté à déplacer l'objet de la discussion vers une autre question sensible, pourtant étrangère au sujet initial de la conversation. Ce basculement dans un autre cadre – celui des impayés – correspond au passage d'une logique situationnelle – un contentieux qui dure depuis deux ans entre le gardien-concierge et le locataire à propos de la location d'un garage – à une logique catégorielle visant à classer le locataire dans une catégorisation "primaire" (*ibid.*) qui fait sens pour les autres locataires présents : celle des mauvais payeurs. Le fait d'inscrire le locataire agressif dans un cadre identitaire anonyme et impersonnel exonère le gardien-concierge de toute partialité. Parce que l'utilisateur appartient au clan des mauvais payeurs, l'agent de terrain, malgré sa bonne volonté, ne peut rien faire. Cette tactique, utilisée à deux reprises par Pierre durant l'observation participante, est le meilleur moyen, selon lui, d'inverser des situations blessantes sur le plan narcissique. D'une manière générale, plus les locataires ont des velléités de revendiquer eux-mêmes un statut supérieur par rapport aux gardiens-concierges, en prétextant connaître telle ou telle personne ou posséder des connaissances spécifiques, plus les agents de terrain sont enclins, à l'instar de Pierre, à les dénigrer, même en public si il le faut.

3. Les jeux de rôle des gardiens-concierges : l'art de paraître

Lorsque nous avons suivi les gardiens-concierges durant leur quotidien, ceux-ci tenaient souvent à décrire les particularités des personnes que nous rencontrions. Un locataire aperçu au loin pouvait ainsi faire l'objet d'une description détaillée. "*Alors, ce Monsieur, vous voyez, il est bien gentil mais quand il commence à parler, il ne s'arrête plus. Donc avec lui, il faut vite lui faire comprendre qu'on a du boulot, sinon, il ne vous lâche plus.*" (Pascal) Pour d'autres habitants, les critiques sont de rigueur. Chaque rencontre peut être ainsi minutieusement réglée : être poli, ne pas en dire de trop, ne pas montrer ses sentiments tout en faisant comprendre qui est le garant du lieu, sont autant de conduites éventuelles que les gardiens-concierges mettent au point afin de parer au mieux à leur exposition à de multiples publics. Les différentes manières d'appréhender les locataires sont pensées et échafaudées tels

des plans à mettre en œuvre. Chaque gardien-concierge possède ainsi un répertoire de rôles informels maîtrisé et décliné au quotidien plus ou moins consciemment.

Un matin, nous étions avec Evelyne, en train de porter balai, serpillière, seau d'eau, éponges et autres produits ménagers pour commencer le nettoyage des halls d'entrée. Aussitôt sortis du local où le matériel est entreposé, nous croisons une personne qu'Evelyne apprécie et connaît depuis longtemps¹⁷. Devant cet "*homme très gentil*", le visage d'Evelyne est détendu, le sourire s'esquisse avec sincérité. Elle parle avec très peu de retenue, elle sait que cet usager, ou plutôt ce voisin, voire cet ami, n'ira pas répéter ses propos. Si elle tient généralement à respecter la vie privée des locataires, elle hésite moins, avec cette personne proche, à parler d'autres habitants et même de ses problèmes plus personnels. Visiblement, ils se connaissent très bien. Après cette première discussion improvisée, nous tombons sur une locataire âgée, "*plus de 80 ans*" dira Evelyne. Tout de suite, cette dernière s'aperçoit que quelque chose ne va pas. Le sourire s'efface alors promptement pour laisser apparaître un rictus signe d'inquiétude et d'empathie. Evelyne ne s'y était pas trompée, le voisin de cette locataire, qui était aussi son "*petit ami*", est décédé voici à peu près une douzaine d'heures. Le visage attristé, le corps alourdi, la garante des lieux semble accuser le coup, elle vient d'apprendre qu'un de ses locataires a quitté ce monde. Elle console la locataire selon les règles en usage aujourd'hui. Mais se redressant, elle commence à s'inquiéter des démarches à suivre car c'est la première fois qu'elle et Pascal sont confrontés à une telle situation. Est-ce que ce vieux Monsieur décédé a de la famille ? Et qui prévenir ? Nous en restons là. Aussitôt sortie de ce contexte d'interaction, Evelyne, le visage ferme et l'allure conquérante, nous précise que finalement "*ça fait partie du travail, et que ce sont des choses qui arrivent.*" Elle précisera également qu'elle ne connaissait pas le locataire décédé puisqu'il ne sortait plus de chez lui. Il était assisté par la dame âgée rencontrée précédemment. Reprenant nos ustensiles pour le ménage, nous rencontrons, alors que nous étions arrivés à notre point de destination, un locataire "*redoutable*" en ce qu'il ne cesse de contrarier le couple de gardiens-concierges depuis leur arrivée dans le quartier. Evelyne annonce que "*c'est [leur] terreur*". Après s'être prêtée au jeu des rituels de politesse habituels, elle passe son chemin. Cette fois, son visage est ferme, froid et crispé. Elle veut à tout prix montrer à ce locataire qu'il ne l'impressionne pas, mais surtout qu'elle peut garder son calme. "*Je ne veux pas lui montrer que ça me touche ce qu'il nous dit*". De nombreux gardiens-concierges soulèveront la nécessaire hypocrisie qu'il faut déployer avec les locataires "*difficiles*", "*terribles*" ou "*jaloux*".

¹⁷ Evelyne nous apprendra qu'elle a habité dans le quartier une partie de son enfance.

Nous pourrions multiplier à l'envi les scènes durant lesquelles les gardiens-concierges ont fait preuve d'une certaine compétence dans le maniement de leur apparence. Parce que les quartiers HLM sont des espaces scéniques multi-mondes, les agents de terrain manifestent un art de l'apparence durant leurs rondes journalières. Ils savent bien, sans toujours pouvoir le formuler, que la vie publique est indissociable d'une mise en scène de soi. À ce propos, certains gardiens-concierges ont parfaitement conscience de leur jeu de scène. Ainsi en est-il de celui-ci : *"C'est au gardien de s'adapter. C'est-à-dire que tu dois jongler avec les locataires (...). Par exemple, un locataire est avocat, il va rentrer, je vais lui parler peut-être un peu différemment d'un locataire qui va rentrer, qui va me tutoyer, qui va être un peu le style "beauf". Je ne dis pas que je vais me mettre à son niveau, mais je ne vais peut-être pas le vouvoyer, je ne vais peut-être pas sortir un vocabulaire technique, sinon, il ne va rien comprendre."* (gardien à Corbeil-Essonnes, 27 ans, 9 mois d'ancienneté)

4. L'importance de l'oralité au quotidien

Cette forte exposition publique favorise l'attachement des gardiens-concierges à l'oralité et aux contacts directs. Et ce d'autant plus que les rapports des agents de terrain à la culture écrite sont assez souvent précaires suite à un apprentissage scolaire écourté ou contrarié qui n'a pas permis, d'une manière ou d'une autre, l'acquisition des bases nécessaires à ce mode relationnel. À partir du moment où la maîtrise des règles de la culture écrite n'est pas assurée, les gardiens-concierges ne sont pas à l'abri, dès lors qu'ils rédigent eux-mêmes des notes, de maladresses et de contresens pouvant engendrer des interprétations et des comportements inattendus. Ainsi en est-il par exemple de cette note affichée dans un local à poubelles : *"Mettre les déchets dans des sacs plastiques"*. Outre le fait que ces mots peuvent paraître un peu trop impératifs pour les locataires qui le faisaient déjà, ils ne disent rien à propos des solutions envisagées pour les immondices encombrants. Et puis, quel type de sac plastique faut-il utiliser : sacs ordinaires venant du supermarché ou sacs appropriés ? Ce message est-il valable uniquement pour ce local ou pour tous les autres ? Pour tous les containers ou pour celui au-dessus duquel le papier est affiché ? Au-delà des compétences limitées des gardiens-concierges en la matière, l'écriture n'est pas un exercice facile et même une bonne connaissance des règles ne suffit pas à éliminer les incertitudes et à annihiler tout dialogisme interprétatif. Et outre, les gardiens-concierges ne sont jamais assurés que les locataires liront les messages qui leur sont destinés. Ceci est particulièrement vrai en ce qui concerne ceux déposés dans les boîtes aux lettres.

Dans ces conditions, l'oralité, dont la logique sous-jacente n'est pas sans incidences sur les relations avec le monde des "bureaux" davantage ancré dans une culture de l'écrit, est largement privilégiée car elle autorise finalement une emprise plus forte sur les locataires. En effet, si l'écrit suppose une relation indirecte, l'oral, en revanche, exige un contact immédiat, une rencontre de face-à-face où il est possible de discuter, de négocier et surtout de "*se faire une idée de la personne qu'on a en face*" (Jean-Louis). L'acte de parler rend effectivement possible une meilleure appréhension d'autrui. Selon les gardiens-concierges, certains problèmes doivent se régler "*entre quatre yeux*", l'objectif étant de toucher les locataires et de laisser des traces dans leur esprit pour qu'ils se souviennent de ce qui a été dit. En rappelant directement à un habitant les règles de la vie collective, celui-ci ne peut pas dire qu'il n'a pas été prévenu car "*ce qui est dit est dit*" (*ibid.*). Le recours à l'oralité donne l'impression d'avoir un ascendant sur les gens du quartier, dans la mesure où les contacts répétés permettent de tirer une foule d'informations sur eux. La tenue corporelle, l'intensité du regard, les signes de gêne ou de malaise et les mimiques du visage sont effectivement autant d'indices à propos de la personnalité des locataires. "*On finit toujours par savoir ce que les locataires ont derrière la tête.*" (Gardienne à Ris-Orangis, 47 ans, 12 ans d'ancienneté) Lors des relations directes, les agents de terrain apprennent à connaître et à apprivoiser les centaines de visages qui constituent leur univers quotidien. Parce que chaque locataire est unique et recèle une dimension occulte, il doit être dans la mesure du possible identifié et catégorisé. L'un des enjeux des relations directes est donc de faire des locataires indéfinissables des locataires saisissables. C'est en discutant et observant finement leurs locataires que les gardiens-concierges parviennent à construire jour après jour un panorama identitaire de ces derniers, à partir duquel ils éprouvent le sentiment de contrôler un univers social pourtant incontrôlable par définition.

D'une manière générale, l'attachement à l'oralité participe du désir implicite souvent repérable de rendre mécanique la vie sociale des cités HLM. Les gardiens-concierges rêvent de réduire l'incertitude inhérente aux conduites des usagers. Un matin, Marc dira ses mots en soupirant : "*J'aimerais tant que tout fonctionne*". Cette expression, prise au premier degré, exprime un désir fort de voir se réaliser une conception hyperfonctionnaliste de la vie sociale proche de celle formulée en son temps par l'anthropologue B. Malinowski (Malinowski, 1970). En effet, si les quartiers HLM pouvaient se transformer en totalités organisées ou en organismes auto-régulés dépourvus de frictions, les gardiens-concierges, et pas seulement Marc, apprécieraient certainement. C'est dans ce sens que de nombreux agents de terrain peuvent être qualifiés d'utopistes au sens fort du terme. Un monde utopique se caractérise

avant tout par l'absence de désordre, car tout le monde obéit aux règlements en vigueur comme si ils étaient immuables. Un tel monde signifie donc la fin des angoisses, des soucis et du stress suscités par les conduites incertaines. Mais le rêve de voir les consciences individuelles harmonieusement accordées s'évanouit rapidement face aux agitations plus ou moins fortes de la vie sociale qu'il faut affronter, voire subir au quotidien. Cependant, en apprenant à connaître les locataires à travers discussions et autres échanges verbaux, les gardiens-concierges entretiennent l'illusion d'une mainmise sur les différents mondes qui constituent leur clientèle. Aussi, l'ancrage dans la culture orale leur permet-il de trouver des raisons d'espérer et de croire en une possible maîtrise de leur site, surtout pour ceux exerçant dans des quartiers où les ennuis tendent à se succéder.

5. La difficile séparation des publics et des rôles

E. Goffman reviendra à plusieurs reprises dans son œuvre sur la nécessaire séparation des publics et des rôles¹⁸. L'idée est de souligner que nous ne nous comportons pas de la même manière avec tel ou tel public et que chaque rôle joué doit rester circonscrit à ceux pour qui il est destiné. Un gardien-concierge n'aura pas la même attitude selon qu'il est avec des amis, sa famille, des locataires, des supérieurs hiérarchiques, des collègues, etc. Or l'une des difficultés majeures du métier réside dans la place centrale occupée par les locataires, qui sont non seulement des "clients" mais aussi des voisins et parfois des amis constamment présents sur leur lieu de vie et de travail. Le monde des locataires représente ainsi un public omniprésent avec lequel il faut constamment compter. Si dans certaines situations les gardiens-concierges dérogent de leur ligne de conduite en se relâchant quelque peu et en apparaissant autrement que comme *le* gardien-concierge du quartier, dans la plupart des cas, en revanche, l'identité socialement présentée reste profondément dépendante de ce que les locataires attendent d'un gardien-concierge. L'identité professionnelle tend alors à devenir une identité sociale et personnelle d'un genre particulier puisqu'elle recouvre une partie considérable de l'existence. En action du matin au soir, la semaine comme les week-ends, elle tend à se transformer progressivement en une *identité sociale totale*. Parce que les agents de terrain sont toujours soumis aux contraintes scéniques du quartier, ils doivent suivre une ligne de conduite en accord avec leur statut. Non seulement ils sont perçus en permanence, "24h/24" disent très souvent les enquêtés, en fonction de leur identité professionnelle, mais ils

¹⁸ Notamment dans *Les rites d'interaction* (1993, p. 96-97), dans le tome 1 de *La mise en scène de la vie quotidienne* (1996a, p. 133-135) et dans *Asiles* (1998, p. 80).

finissent eux-mêmes par se sentir submergés par leur identité statutaire qui ne laisse alors plus beaucoup de place pour les autres identités : père (mère), mari (épouse), ami, sportif, pêcheur, passionné de belles voitures, etc. C'est pourquoi, même si au quotidien elle se décline de plusieurs façons, l'identité de gardien-concierge devient souvent pesante et encombrante, d'où les impressions d'étouffer et de ne pas respirer, très souvent formulées par les enquêtés. C'est certainement dans ce sens qu'il faut comprendre l'aménagement par les gardiens-concierges d'une sphère de réserve.

III. Proximité et distance avec les locataires

1. Sous le client, la qualité ? Entre compassion et risques de confusion des territoires

Hors de l'enceinte souvent inaccessible des sièges sociaux, les gardiens-concierges 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"*¹⁹ : *"S'il y a quelque chose qui ne va pas d'un côté, on doit l'amortir de l'autre, donc on est le tampon. Par exemple, dans une cité, il y a une chaudière qui est morte, donc c'était le chauffage en panne tous les jours, tous les jours, donc on se prenait des engueulades quelque chose de bien, comme si on était la chaudière!"* (gardienne à Trappes, 43 ans, 8 ans d'ancienneté) De telles conditions de travail, qui placent régulièrement les agents de terrain dans des situations tendues avec des habitants revendicatifs et parfois menaçants, sont de nature à les faire douter de leurs propres capacités à *"tenir"* ou à *"résister"*. Outre les locataires irascibles, il faut sans cesse faire attention à *"ne pas se laisser envahir"* ou à ne pas *"se faire bouffer"* par d'autres habitants pourtant moins agressifs, en particulier ceux qui viennent à tout moment se confier et trouver du réconfort sans se soucier de savoir si les gardiens-concierges sont en service ou non. Ces locataires que les enquêtés appellent les *"habitués"*, assez souvent des personnes âgées, peuvent devenir envahissants lors de journées où, la charge de travail étant plus importante que d'habitude, il est difficile de donner de son temps pour discuter avec et les écouter.

Des locataires aux faibles ressources financières trouvent dans leur gardien un allié de circonstance qui vient alors quelque peu endiguer une désaffiliation parfois irréversible. La pauvreté étant souvent synonyme d'une moindre mobilité sociale et, partant, d'une contraction

des réseaux relationnels autour de rapports sociaux territorialisés, les gardiens-concierges sont amenés à faire partie du capital relationnel de certains locataires justement qualifiés par R. Castel de "désaffiliés" (Castel, 1995). "*Pour des locataires, c'est quelque chose de très important que le gardien vienne à leur mariage, parce que le gardien il représente tellement de choses pour eux.*" (gardien près d'Orange, 44 ans, 9 ans d'ancienneté) Les agents de terrain deviennent dans certains cas une ressource affective et un repère pour des habitants en rupture avec le monde du travail et les dynamiques extérieures au quartier. Des affinités entre gardiens-concierges et habitants peuvent ainsi naître et se traduire par un soutien non seulement psychologique mais aussi matériel. C'est le cas lorsqu'un locataire, ne disposant pas d'un véhicule et n'étant pas affilié à une mutuelle prenant en charge les déplacements jusqu'à l'hôpital, y est conduit par son gardien-concierge pour s'y faire soigner, le recours au taxi s'avérant en effet bien trop cher pour des personnes sans grandes ressources financières.

Dès lors que les relations vont dans ce sens, l'inévitable question du réglage de la distance aux "usagers" se pose. En l'occurrence, il s'agit de ne pas tomber dans les "pièges de la compassion" (Goffman, 1998, p. 129) afin d'être en mesure de développer des "mécanismes de protection" souvent observés dans les "métiers du public" (Joseph ; Jeannot, 1995). L'objectif est de pouvoir décider de son degré de coopération en fonction des habitants et de se protéger face à ses propres limites quant à ses capacités d'intervention. Toutefois, le problème se pose avec une grande acuité ici, car contrairement à de nombreux autres métiers comme les infirmières ou les médecins par exemple, les gardiens-concierges ne sont pas en mesure, dans la majorité des cas, de bénéficier d'une régulation collective dans le réglage de leur distance aux "usagers"²⁰. C'est pourquoi ils sont enclins à s'inscrire non sans excès, soit dans des rapports d'exclusion, soit dans des rapports de proximité à l'égard des locataires. Car bien souvent personne n'est là pour les aider ou les rappeler à l'ordre, excepté des chefs de secteur effectuant des visites incertaines et trop courtes pour être significatives ou des collègues éloignés connaissant bien souvent les mêmes problèmes.

Les difficultés à trouver un équilibre dans la distance aux locataires deviennent manifestes dans les moments théâtre d'une *confusion de territoires*, lors desquels les agents de

¹⁹ Goffman parle à ce propos d'un rôle de "pare-choc" (Goffman, 1989, p. 289).

²⁰ Le réglage de la "bonne distance" entre professionnels et "clients" est un thème récurrent des travaux de la tradition interactionniste. Dans *Asiles*, E. Goffman souligne combien le personnel soignant peut éprouver de la compassion pour les malades si bien qu'ils en oublient toute distance. Ce sont alors les collègues qui interviennent pour rappeler la prudence qu'il est nécessaire d'observer. Cependant, il ne faut pas non plus tomber dans l'excès inverse. C'est pourquoi le rapport aux malades se construit dans une tension entre distance et compassion (Goffman, 1998, p. 129-130). Cette thématique de la distance au client ou à l'utilisateur se retrouve dans les travaux de Hughes lorsqu'il analyse les rapports entre le pasteur et ses fidèles (Hughes, 1996a, p. 96) ou ceux d'A. Strauss quand il se centre sur les relations entre les infirmières et leurs patients (Strauss, 1992b).

terrain transgressent leur rôle et se prêtent à des pratiques qui débordent les limites du cadre qu'ils avaient pourtant définies auparavant. Ainsi en est-il quand ils donnent un peu d'argent à un locataire dans une situation de précarité, à partir du moment où ils prêtent des outils personnels parfois onéreux ou encore lorsqu'ils acceptent de s'investir personnellement pour aider un habitant à "s'en sortir". L'engagement dans une telle logique d'action donne parfois lieu à des relations davantage fusionnelles comme c'est le cas pour ce gardien-concierge visiblement fier qu'il en soit ainsi : "*Là, je suis parti ce week-end, c'est une locataire qui a ma clé, qui est venue s'occuper de mon chat. Elle va revenir me rapporter la clé et boire un verre. C'est fort possible qu'il y ait un locataire qui vienne ici parce qu'il l'a cherché ; ce gars-là va aussi entrer chez moi, ça, il y a aucun problème.*" (gardien à Paris, 43 ans, 3 ans d'ancienneté)

Ces propos sont intéressants car ils donnent à voir, sous une autre forme toutefois, ce que nous avons appelé plus en avant une *inversion de position*. Mais alors que celle décrite plus haut n'était pas en faveur des gardiens-concierges, celle dont nous parlons ici l'est davantage étant donné que ce n'est plus l'agent de terrain qui garde les appartements de ses locataires, mais ce sont ces derniers qui s'occupent de son logement. Autrement dit, le gardien-concierge devient le temps d'un week-end l'utilisateur de ses "usagers".

Toutefois, plus que ces exemples, un autre nous semble particulièrement significatif des rapports confus et sensibles que certains gardiens-concierges entretiennent avec des locataires souvent démunis. Nous voulons parler ici du rapport à la nourriture donnée en guise de remerciements. En effet, les locataires ayant peu de ressources financières ont souvent tendance à remercier leur gardien en lui offrant des mets qu'ils ont eux-mêmes confectionnés à l'occasion d'un anniversaire, d'une fête ou même de Noël. Or l'acceptation par les agents de terrain de telles offrandes est lourde de signification au regard d'attitudes très différentes dont font preuve d'autres catégories sociales dans des circonstances pourtant similaires. Même si il s'agit de situations différentes, comment ne pas penser, en effet, aux familles d'un petit village du Cher chargées d'accueillir des malades issus d'un hôpital psychiatrique qui refusent de mélanger leur vaisselle avec celle de ceux qui sont alors appelés les "bredins" (Jodelet, 1989) ; ou encore aux infirmières réticentes à l'idée de réchauffer les plats des malades dans le micro-ondes de leur salle de repos même si ils sont intacts (Vega, *op. cit.*, p. 154). Bien évidemment, les locataires ne sont pas des malades contagieux ou des "fous" identifiés comme tels et ne suivent pas des traitements médicamenteux pour se soigner. Mais souvent, ceux dont il est question ici sont d'origine étrangère, démunis financièrement et peu au fait des mesures d'hygiène normalisées. C'est pourquoi nous voyons dans l'acceptation de plats

provenant de locataires modestes un fait parlant quant à la nature ambiguë et sensible des liens que les gardiens-concierges tissent avec eux.

Ce phénomène de confusion des territoires rend manifeste les difficultés des gardiens-concierges à refouler la singularité des personnes pour ne considérer en eux que la partie "client" ou "usager" telle qu'elle est définie de manière idéal-typique par les "bureaux". Il rend également compte des difficultés des gardiens-concierges, issus dans la très grande majorité des cas de milieux sociaux modestes²¹, à oublier leurs origines sociales et les modes de vie qui leur sont associés, notamment celui qui a trait au refus de jeter de la nourriture. Le manque de distance est d'autant plus fréquent que les agents de terrain appartiennent encore aujourd'hui aux catégories sociales modestes, ce qui les incline à se sentir proches de leurs locataires, surtout envers ceux source de gratitude et de reconnaissance.

Si nous poursuivons, *mutatis mutandis*, dans le sens d'une comparaison avec d'autres professionnels exerçant également au contact du public, que ce soit avec les agents des Caisses d'allocations familiales (Dubois, 2003, p. 140) ou avec les personnels des urgences hospitalières (Peneff, *op. cit.*, p. 168), la particularité fondamentale de la fonction de gardien-conciergerie tient dans la durée et la fréquence élevée des relations avec les "clients". Ici, en effet, l'absence de fugacité des rapports humains rend souvent vaines les tentatives visant à être insensible aux drames individuels exprimés par des regards tristes, des gestes nerveux, des attitudes fébriles, des paroles laconiques, des habits souillés, des visages creusés et abîmés par l'alcool, des enfants délaissés dès leur plus jeune âge, etc.

Il faut aussi souligner combien cette proximité avec les locataires est à l'origine de véritables dilemmes, dans la mesure où les situations auxquelles il faut faire face n'entrent pas toujours dans des catégories claires et précises. Lorsque la réalité se dérobe à toute lecture unilatérale et recèle de l'incertitude, que faire ? Comment réagir ? En effet, quelle doit être l'attitude de Pascal face à ce locataire réputé violent mais qui, selon l'agent de terrain, gère plutôt bien son foyer – "*il est un bon payeur*" – et s'occupe lui-même de ses enfants en raison de la dépression de son épouse ? Si le gardien-conciergerie sollicite l'autorité judiciaire, il prend le risque de briser une famille et d'aggraver encore un peu plus une situation déjà instable. Si il fait venir l'assistante sociale, celle-ci retirera peut être la garde des enfants aux parents. Est-ce que leur situation s'arrangera pour autant ? L'incertitude de Pascal est renforcée par le fait qu'il connaît cet habitant, qu'il le trouve plutôt sympathique par ailleurs et même responsable,

²¹ D'après nos données quantitatives recueillies auprès de gardiens-concierges exerçant au sein d'ESH, seulement 4,31 % ont des parents appartenant à la catégorie "cadres et professions intellectuelle supérieures" et 7,93 % sont issus de familles où les parents exercent une profession intermédiaire.

puisque les enfants sont toujours habillés correctement. La violence de ce locataire tend à être relativisée lorsqu'elle est rapportée à d'autres dimensions. Mais surtout, Pascal n'a jamais assisté personnellement à une scène de violence. Qu'en est-il réellement ? À partir de quand faut-il parler de violence ? Après en avoir parlé avec Evelyne, il a finalement pris la décision de se taire tout en portant une attention particulière sur le comportement des enfants. De telles situations à la confluence de plusieurs dimensions – judiciaire, sociale, psychiatrique, etc. – contraignent les agents de terrain à faire des choix entre plusieurs solutions risquées et les confrontent à des dilemmes difficilement surmontables.

Cet exemple montre bien que les regards portés sur les locataires sont en partie fonction de leurs carrières morale et institutionnelle. Nous avons parlé précédemment de "carrière de non-aligné" afin de désigner un phénomène de spirale au bout duquel les antagonismes entre agents de terrain et locataires sont trop importants pour assister au développement d'un processus communicationnel fructueux. Les locataires les plus intégrés socialement voient souvent leurs chances d'être aidés augmenter sensiblement. En effet, la compassion des agents de terrain tend à ne pas être la même selon le statut social et moral des habitants. Si Pascal fait preuve d'une certaine souplesse à l'égard de certains d'entre eux, comme nous venons de le voir, force est de constater qu'une telle attitude s'applique prioritairement à des habitants reconnus pour leur bonne foi, leur rigueur financière, leur franchise et leur conduite appropriée. Ces "qualités" peuvent être définies comme autant de conditions morales de la compassion, indissociables de conditions sociales *stricto sensu*, c'est-à-dire de l'identité statutaire et sociale des locataires.

Même si les discours officiels de l'UNFOHLM veulent faire des locataires des "clients", les choses ne sont pas si simples dans la réalité. En effet, tandis que dans nombre de métiers où une fonction commerciale doit être assumée, le client est un client ponctuel ou de passage, il n'en est pas de même pour les gardiens-concierges qui ont affaire à des *clients sédentaires*. Une telle situation n'est évidemment pas sans conséquences, dans la mesure où être continuellement en relation avec sa clientèle permet d'envisager des actions à long terme et de se conduire en "passeur social" ou en "passeur psychologique", selon le sens donné précédemment à ces notions.

Avoir toujours affaire aux même "clients" permet effectivement d'instaurer un suivi avec certains d'entre eux. Il s'agit, par exemple, de les aider à percevoir des allocations qu'ils ne touchaient pas en raison d'un manque d'informations ou d'un problème d'illettrisme, voire d'analphabétisme. Les actions sur le long terme autorisent à passer des contrats tacites avec des locataires. Des paris peuvent alors être conclus en décidant ensemble d'atteindre un

objectif. Il en est ainsi de Pierre qui a tout mis en œuvre afin qu'une locataire endettée réussisse à inverser le cours des choses. Après avoir constaté les limites, en la matière, des services sociaux concernés que le gardien-concierge avait déjà alertés – rôle de passeur social –, ce dernier a mis au point en accord avec la locataire – rôle de passeur psychologique – ce qu'il appelait "*le système des enveloppes*". Celui-ci consistait à placer une somme d'argent bien précise dans plusieurs enveloppes, chacune étant destinée à régler des achats ou des factures déterminées. Le gardien-concierge avait calculé avec la locataire le montant de chaque enveloppe sur lesquelles étaient marqués "loyer", "alimentation", "éducation", "divers" et bien sûr... "endettement". Toute la réussite de l'entreprise consistait à ne pas "*piocher*" dans une enveloppe pour alimenter une autre. Finalement, après quelques échecs et après plus d'une année d'astreinte à ce régime, la locataire a réussi à éponger ses dettes, ce dont Pierre tirait une certaine fierté.

À travers de telles conduites, les gardiens-concierges revêtent le statut de "passeur" dont M. Blanc rappelle qu'il consiste à "aider les groupes démunis à s'exprimer, à se faire entendre et à faire reconnaître leurs droits. Sans s'identifier à ses clients, il prend fait et cause pour eux, avec compétence et efficacité" (Blanc, 1999, p. 192). Comme le précise également M. Marié, être passeur, c'est aussi être "une sorte de tisserand, mais plutôt que de travailler sur la partie la plus apparente, celle du fil de trame, il brode de façon transversale sur le fil de chaîne" (Marié, 1989, p. 205). En se comportant tantôt comme des "passeurs sociaux", tantôt comme des "passeurs psychologiques", les gardiens-concierges oeuvrent afin que certains locataires "*s'en sortent*" : qu'ils retrouvent un emploi, épongent leurs dettes ou encore régularisent leur situation. C'est en se conduisant plus particulièrement comme des "passeurs sociaux" qu'ils peuvent être considérés comme un facteur clef dans la mise en place de processus de "transaction sociale" (Blanc, 1992 ; Blanc et *alii*. 1994), au cours desquels des ajustements et des relations efficaces se développent entre des habitants isolés et des services adaptés. Le rôle des gardiens-concierges s'avère donc crucial en réaffiliant des populations démunies qui ne sont pas toujours au fait de leurs propres droits. Ils jouent un rôle de tiers, de traducteur décisif pour certains locataires.

D'un certain point de vue, nous sommes ici en présence d'une forme de "médiation tacite" qui se différencie de la "médiation formelle" ou institutionnelle en ce sens qu'elle n'est pas nommée et reconnue comme telle tant au niveau officiel qu'au niveau des agents de terrain (Stébé, 2000, p. 101-102 ; Marchal ; Stébé, 2003a). Ces derniers ne se considèrent pas comme des médiateurs quand ils mettent en place de telles formes de médiation. Pour eux, cela découle du "bon sens" ; c'est "naturel" en quelque sorte. La médiation intervient

ponctuellement dans leur quotidien de façon silencieuse. Ce n'est que subsidiairement que les gardiens-concierges jouent ce rôle d'intermédiaire en vue d'aider certains locataires, *sans pour autant s'identifier à cette fonction* qui reste en définitive secondaire par rapport aux autres tâches à assumer. En ce sens, cette médiation spontanée ne peut aucunement être confondue, aux yeux des gardiens-concierges, avec les autres identités catégorielles prescrites par le monde des "bureaux".

2. Des procédés de mise à distance

Quand des locataires peu appréciés se montrent trop entreprenants, les gardiens-concierges répondent par des combines et des réponses *ad hoc* inventées au fur et à mesure de leurs expériences. Nous avons repéré ainsi diverses techniques dont l'objectif est de "*remettre les locataires à leur place*" quand ceux-ci ont tendance à empiéter sur le territoire des agents de terrain. Ces procédés sont notamment utilisés à l'endroit de locataires dissonants et "non-alignés" dont les rapports sont toujours susceptibles de donner lieu à des tensions et des offenses territoriales. Lorsque les agents de terrain se rendent chez des locataires peu coopérants pour réaliser un état des lieux, ils n'hésitent pas, en vue de bien faire comprendre les positions occupées dans l'ordre de l'interaction et de rappeler leur pouvoir, à passer le doigt dans les bouches d'aération pour voir si elles sont entretenues régulièrement, à visiter la salle de bain afin d'inspecter l'état du joint autour de la baignoire ou encore à jeter un coup d'œil dans les endroits les plus vulnérables aux problèmes d'humidité. Ces manières de faire sont à la fois efficaces et assez lâches, car si elles peuvent assurément faire perdre la face aux locataires, il reste qu'elles s'appuient sur des problèmes pour lesquels les usagers ne peuvent pas faire grand chose, dans la mesure où même une aération quotidienne ne peut suffire, bien souvent, à enrayer les problèmes d'humidité. C'est notamment le cas pour les traces de moisissure autour des fenêtres qui résultent en grande partie de l'architecture même des appartements et de la mauvaise qualité des matériaux de fabrication. En outre, les gardiens-concierges savent par expérience que très peu de locataires entretiennent correctement leur système de ventilation, étant donné que ces derniers ne prennent que rarement connaissance des consignes indiquées dans le contrat de location.

Quand les interactions se déroulent en dehors des logements, les gardiens-concierges ont recours à d'autres techniques pour rappeler à certains locataires qu'ils devraient se montrer moins sûrs d'eux. Outre le fait de rappeler les loyers en retard, comme nous l'avons vu avec Pierre, les agents de terrain peuvent rétorquer à un locataire quelque peu agressif que se sont

ses propres enfants qui sont à l'origine des dégradations commises dans les entrées ou dans les caves. Lorsque les discussions portent sur le montant trop élevé des loyers ou des charges locatives, desquelles une partie importante du salaire des agents de terrain est issue, ces derniers n'hésitent pas à évoquer l'achat récent d'une nouvelle voiture ou un départ en vacances pour mettre en évidence la mauvaise foi de leur interlocuteur. En d'autres termes, les gardiens-concierges ont recours à toutes sortes de *porte-parole* – l'état dégradé du logement, la nouvelle voiture, le départ en vacances, etc. – afin de rappeler aux habitants les moins farouches qu'ils n'auront pas le dernier mot et qu'ils peuvent facilement se retrouver dans une position inconfortable.

Nous aimerions également souligner combien l'humour peut se révéler être un outil précieux en vue d'aménager une distance par rapport aux habitants. Une fois déployé, en effet, l'humour montre de façon subtile un refus de se laisser émouvoir, voire de se "laisser avoir" par des confidences et des tentatives de séduction. L'humour est une manière habile de prendre ses distances, car il ne dévoile pas sa véritable fonction et laisse toujours planer une incertitude quant à ce que pense réellement l'agent de terrain. Si nous parlons ici d'une forme d'humour qui émerge dans l'ordre de l'interaction, nous voudrions cependant mettre l'accent sur une autre modalité davantage secrète dans la mesure où elle n'est pas partagée avec les locataires. Celle-ci consiste à attribuer des surnoms aux habitants. Cette pratique protège effectivement contre une trop grande proximité, attendu que l'attribution d'un surnom résulte d'une démarche personnelle et d'un désengagement relatif vis-à-vis de ses sentiments et de sa sensibilité. Quand Marc parle de "*l'homme au chapeau*", de la "*cinglée du cinquième étage*" ou de la "*danseuse du quatrième*", il ne demande pas l'avis des locataires concernés, il le fait en toute liberté. Les recours à des qualificatifs personnalisés apparaissent comme autant de tentatives destinées à regarder le monde des locataires depuis une position de retrait, depuis un monde à soi articulé autour de codes personnels, d'associations d'idées uniques et de représentations propres. Une fois tamisé par l'entremise de grilles de lecture personnalisées, le locataire est redessiné, reconfiguré et repensé sans qu'il ne puisse intervenir. Il est apprivoisé à partir d'un travail de cadrage dont la pertinence et le sens ne valent que dans les limites de son théâtre intime. L'octroi de surnoms résulte d'un travail réflexif intérieur au bout duquel des locataires se sont métamorphosés en personnages, certes caricaturaux, mais originaux et significatifs. Il témoigne d'une prise de liberté par rapport à des habitants plus ou moins appréciés. Peut-être par peur de s'attacher à certains de ses résidents, Marc construit ainsi au gré de ses pensées et de ses rencontres un petit monde à lui, plus ou moins secret, duquel il exprime en toute liberté ses affects et ses sentiments. Si il a été possible d'être assez

rapidement au fait de cette sphère de réserve, c'est en raison de notre extériorité garantie par rapport aux locataires. Parce que Marc savait que l'enquêteur allait quitter définitivement le quartier au bout d'une quinzaine de jours, il n'a pas été perçu comme une menace susceptible de dévoiler aux habitants les contours de son monde intérieur et imaginaire.

Même si nous avons signalé que les gardiens-concierges entretiennent généralement un rapport distant à l'écrit, il faut relativiser quelque peu ce propos dans la mesure où un certain nombre d'entre eux font quotidiennement usage d'un petit carnet prenant place dans la poche de leur pantalon ou de leur veste. Or il s'avère que l'usage du carnet joue un rôle dans la mise à distance du quotidien. Il est assez fréquent de voir un agent de terrain s'asseoir momentanément au bureau de sa loge pour noter avec empressement des points importants. C'est le cas de Pascal, entre autres, dont nous avons pourtant souligné le manque de familiarité par rapport à la culture écrite. Il prend souvent le temps de rayer ce qui n'est plus d'actualité et de réécrire rapidement sur une nouvelle page les deux ou trois choses qui lui restent à faire ou qui lui semblent les plus importantes. À travers cette pratique personnelle où l'orthographe n'est plus un problème, Pascal tente de rationaliser son temps en imposant son propre rythme et sa propre logique au mouvement continu des choses et des êtres. Seul face à ces annotations lapidaires, il peut revenir sur ce qu'il a noté. Par exemple, cela l'aide à regrouper des interventions qui supposent de se rendre dans un même immeuble afin de limiter des déplacements inutiles et fatigants. En outre, ne figure sur son carnet que ce qui lui semble essentiel, si bien qu'il extrait du fatras des faits quotidiens ce qui mérite, de son point de vue, un traitement singulier. Cette réduction de la réalité à quelques notes sommaires permet de mieux s'en dégager. Il s'agit en quelque sorte de domestiquer une quotidienneté dans laquelle l'immersion est souvent vécue comme pesante en raison des nombreuses sollicitations plus ou moins fortuites des locataires qui sont autant de petites choses encombrant l'esprit. Le carnet représente un pense-bête utile en vue de soulager sa mémoire de multiples petites démarches à effectuer, lesquelles ne sont pas suffisamment importantes et urgentes pour être certain d'y penser. La fonction salutaire de ces retranscriptions personnelles, annotées à partir de signes à soi, s'éclaire encore un peu plus lorsqu'elles sont vécues comme un moyen de se "*libérer l'esprit*" avant de rentrer chez soi. La projection sur le papier de certaines préoccupations autorise un oubli de la quotidienneté au moment de retrouver le calme souvent relatif du logement de fonction. Enfin, l'usage du carnet permet d'écourter des échanges avec des locataires soucieux de voir leur problème résolu dans un délai assez court. Le fait de leur dire que c'est noté, tout en leur montrant la preuve, permet de clôturer rapidement l'interaction en de bons termes.

3. Les quartiers HLM : des condensés de mondes sociaux oppressants

Le problème de la distance aux locataires est d'autant plus délicat à gérer que les gardiens-concierges sont quotidiennement au contact de tout un ensemble de mondes sociaux. Car il ne faut pas s'y tromper, les quartiers HLM ne sont pas des ghettos culturellement homogènes. Comme l'a bien montré C. Pétonnet, les cités de logements sociaux, peuplées selon des lois autoritaires et artificielles ne répondant pas aux contraintes des groupements spontanés, sont des lieux où le tri crée en définitive du désordre. Y vivent ainsi des gens culturellement différents dans une confusion qui n'existe que rarement ailleurs (Pétonnet, 1982)²². J.-C. Kaufmann a noté lui aussi que "ce n'est pas le vide social qu'on rencontre ici, mais une infinie variété de pratiques et de modèles culturels qui s'enchevêtrent et s'affrontent parfois brutalement" (Kaufmann, 1983, p. 63).

Face à la multiplicité des contacts quotidiens, les agents de terrain s'octroient un "droit de réserve", pour reprendre l'expression forgée par G. Simmel en vue de dépeindre la vie citadine berlinoise du début du siècle dernier (Simmel, 1990). En ce qui concerne les gardiens-concierges, l'enjeu relatif à la protection d'un territoire privé revêt un enjeu particulièrement important étant donné qu'elle permet l'aménagement d'une sorte de refuge, dans lequel la personnalité se réorganise et l'intégrité identitaire se raffermi, notamment lors des moments de doute et de découragement. Cette dernière est quotidiennement mise à rude épreuve, dans la mesure où derrière la succession des rencontres se dévoile un enchevêtrement de cadres de référence. Or, adhérer à l'ensemble des rapports au monde véhiculés par des locataires issus d'horizons culturels divers et variés, est une gageure, voire une aporie sur le plan de la consistance identitaire. Simmel parlait, à propos des risques encourus par le citadin ne se ménageant pas une distance entre lui et la ville moderne, de "déchirement intérieur" et même de "dépression mentale" (*ibid.*).

À suivre au quotidien les gardiens-concierges, il est étonnant de voir, dans certains quartiers, le nombre important de personnes qu'ils peuvent rencontrer au cours d'une même journée de travail. La fatigue consécutive à cette position centrale est d'autant plus ressentie qu'elle est indissociable d'une forte exposition publique. "*Il faut avoir un caractère pour vivre avec 536 locataires. C'est quelque chose.*" (gardien à Pontault-Combault, 60 ans, 24 ans d'ancienneté) Certains gardiens-concierges soulignent la grande complexité sociale de leur

²² Sur la notion de ghetto comme terminaison impropre pour qualifier les quartiers HLM en France, voir aussi Vieillard-Baron (1990) et Wacquant (1992).

site, parfois avec un ton légèrement agressif comme celui-ci qui habitait un pavillon à la campagne avant d'être embauché :

"On aurait dû apprendre beaucoup plus de relationnel, parce que bon, nous on a fait du relationnel mais entre nous, ici, c'est autre chose, parce qu'ici, il y a toutes sortes de... de races, et c'est pas du tout la même mentalité, c'est pas du tout pareil, donc faut les connaître. Parce qu'au début, j'en ai bavé ici, mais maintenant non, parce que je connais toutes leurs mentalités, je commence à connaître toutes leurs mentalités maintenant, donc je sais à qui j'ai à faire, je sais comment attaquer et comment répondre. Mais autrement, on n'a pas la même mentalité." (gardien à Melun, 38 ans, 4 ans d'ancienneté)

À cette immersion au sein d'un foisonnement de micro-mondes sociaux, s'ajoutent les dérangements en dehors des heures formelles de travail. Certains gardiens-concierges disent être "attrapés" par les locataires alors qu'ils rentrent du supermarché ou qu'ils promènent leur chien. L'emploi de ce verbe met précisément l'accent sur le sentiment d'être profondément dérangé dans son intimité. Pour quelques agents de terrain, les dérangements à répétition en dehors des heures de travail s'apparentent à une violation pure et simple de leur liberté d'action.

"C'est très très difficile, moi je trouve. C'est même stressant. C'est très stressant. Et c'est vrai que je suis gardien logé, je me sens pas non plus libre. On a l'impression d'étouffer quelque part. Vous êtes tout le temps sollicité même après vos heures de travail. Vous êtes quand même sollicité, les appels, ils [les locataires] sonnent à l'interphone. Vous allez en course, vous vous faites attraper, pas méchamment mais on vous interpelle. Vous êtes aux caisses à Carrefour admettons, ils vous appellent, ils vous disent qu'ils ont une fuite. Des fois, ça me prend là (d'un geste, l'enquêteur montre sa poitrine). Parce qu'à un moment donné, faut quand même... On a l'impression de travailler 24 heures sur 24. On voit toujours les mêmes têtes et parfois des têtes qui sont pas gentilles parce qu'ils vous interpellent comme si c'était... Des fois je réplique, je leur dis qu'on verra leur problème le lendemain. On est quand même pas non plus... Des fois je les trouve malsains. On n'a pas de vie privée. Y'a trop de..., c'est difficile, très difficile." (gardien à Villeurbanne, 43 ans, 12 ans d'ancienneté)

Contrairement aux policiers ou aux balayeurs, les gardiens-concierges ne peuvent être définis comme des "personnages de réserve" (Goffman, 1996b, p. 288), dans la mesure où ils attirent d'une manière ou d'une autre l'attention ; ils sont des pivots de l'espace public, des repères connus et communs souvent sollicités (Marchal ; Stébé, 2003b).

L'observation du métier dans des conditions "naturelles" a permis de voir combien le poste de gardien-concierge était prenant eu égard au temps passé dans les quartiers. La présence au sein de l'espace public et le temps passé avec les locataires sont plus importants lorsque les agents de terrain habitent là où ils travaillent, ce qui rend du même coup la

frontière entre vie privée et vie professionnelle poreuse. Des sentiments de "lassitude", de "ras-le-bol" et d'"emprisonnement" en découlent logiquement, d'autant plus que peu de gardiens-concierges exercent une activité extérieure au métier. Pourtant, si leur métier requiert un engagement personnel, il semble nécessaire qu'ils aient la possibilité de pouvoir préserver un écart entre leur personne et leur fonction, entre leur identité personnelle et leur identité statutaire, pour être en mesure de donner du sens à leur exercice professionnel, lequel ne peut véritablement apparaître que si il prend sa signification à partir d'autres engagements identitaires détachés de leur quotidienneté pesante. Chaque engagement identitaire ne devient en effet une visée significative pour soi que si il est vécu comme un projet singulier et relatif s'intégrant dans une existence globale articulée autour de multiples axes existentiels. Or, ces conditions ne sont que rarement remplies dans le cas des gardiens-concierges, c'est pourquoi ils semblent souvent empêtrés dans leur vie professionnelle.

À cette dimension s'ajoute le fait non moins important qu'être toujours perçu comme *le gardien-concierge* par les locataires, quel que soit le jour, l'heure et l'endroit, se révèle être très pesant. De ce point de vue, l'identité statutaire peut être là encore considérée comme une identité sociale exclusive, ce qui conduit certains agents de terrain à quitter les lieux (ou à 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 ainsi que les amis, souvent décrits comme très importants étant donné qu'ils représentent un pôle identitaire extérieur au métier²³. Les stratégies déployées pour quitter le quartier se comprennent d'autant plus que toute la famille (notamment les enfants) est étiquetée en fonction de l'identité professionnelle. Même pour celle plus éloignée, l'étiquetage lié au métier est de rigueur : *"Ah c'est l'épouse du gardien, c'est comme les enfants, c'est les enfants du gardien. Il y a des enfants qui veulent convoiter mes enfants parce que c'est le fils du gardien (...). Ce n'est pas évident, que ce soit ici ou à l'école, il a l'étiquette dans le dos. C'est le fils du gardien (...). Oui ils ont l'étiquette, ma femme a l'étiquette, et même ma famille éloignée, quand j'ai mes parents qui viennent, c'est les parents du gardien."* (gardien à Taverny, 34 ans, 9 ans d'ancienneté)

Dans l'acte de partir, il y a également la sensation recherchée de laisser derrière soi les bruits du quartier qui s'invitent d'autant plus facilement au sein des logements de fonction que ces derniers sont situés au rez-de-chaussée dans 71,2 % des cas. Les échos de l'extérieur

²³ Il s'agit souvent de relations amicales qui se sont créées avant l'entrée dans le métier de gardien-concierge, lors d'expériences professionnelles précédentes notamment.

représentent autant d'agressions sonores et de rappels quant à son rôle dans un quartier qui échappe alors à sa vigilance. Dans ces conditions, le stress de la journée ne peut être évacué : *"Je pense que quand on a fait une journée de travail, on est bien content de rentrer chez soi, mais je dirais que quand vous avez un chez-soi qui est dans la même ambiance que le travail, ça ne change rien. Moi, quand je suis dans l'appartement, j'ai l'impression de ne pas avoir fini ma journée, parce que j'entends les jeunes, je vois les locataires, j'entends le bruit, le bazar."* (gardienne à Evry, 30 ans, 2 ans de gardiennage) Chaque bruit suspect est alors vécu comme une annonce de mauvaises surprises pour le lendemain matin. Les gardiens-concierges entendent malgré eux *leur* cité vivre en s'affranchissant de tout contrôle, l'espace d'une nuit ou d'un week-end. Dans ces conditions, nous comprenons pourquoi certains disent ne pas décompresser et prendre des cachets afin de trouver le sommeil. Plusieurs enquêtés ont fait allusion au thème de la dépression. Par pudeur ou par honte, ils ont abordé le sujet par procuration en prenant des exemples de collègues qui *"craquent"*. Certains en ont conclu que *"partir, c'est la seule solution"*. Mais s'absenter quelques jours peut également générer du stress, dans la mesure où, de retour dans leur quartier, les gardiens-concierges ne savent jamais dans quel état ils vont le retrouver : *"Il faut partir, en fait, le dimanche, et bon je le fais des fois, mais bon, déjà, je peux pas partir tout le temps, et quand vous arrivez, tout est n'importe comment, alors vous vous prenez la tête et les cheveux et vous vous dites, je fais quoi ?"* (gardien près de Metz, 48 ans, un an d'ancienneté)

Le besoin de décompresser se fait d'autant plus sentir que les gardiens-concierges ne semblent pas toujours en mesure d'imposer leurs volontés. En effet, contrairement aux agents d'accueil des agences de quartier qui peuvent profiter de leur position et des dispositifs matériels – bureau, ordinateur, etc. – pour impressionner les "usagers" et s'engager dans une attitude dominatrice, les gardiens-concierges ont plus souvent affaire, en raison de leur vulnérabilité apparente ou réelle, à des locataires qui n'hésitent pas à les contredire ou même à faire défaut en refusant de se rendre à la loge, par exemple. Si les marges de manœuvre des locataires sont assez faibles eu égard à l'identification bureaucratique incarnée essentiellement par le monde des "bureaux", elles semblent plus importantes avec les gardiens-concierges qui, eux, ne sont généralement pas perçus comme des "agents des autres" détenteurs d'un pouvoir discrétionnaire (Hoggart, *op. cit.*, p. 118-119). En d'autres termes, ils ne bénéficient pas d'une caution institutionnelle forte aux yeux de certains locataires. Lorsqu'un habitant refuse de se rendre à la loge pour régler un problème, cela signifie que le gardien-concierge, non seulement ne parvient pas à imposer sa propre temporalité et ses routines, mais encore ne réussit pas à faire venir son interlocuteur dans un cadre spatial qu'il maîtrise et où il se sentira

davantage disposé à user de son autorité. Contrairement aux employés qui travaillent dans les bureaux, les gardiens-concierges ne sont pas sacralisés ; ils ne sont pas identifiés comme appartenant au "monde des autres" (*ibid.*) : en l'espèce à celui des HLM. Leur situation est donc bien différente de celle des agents au guichet dont les liens avec l'institution sont manifestes en raison même de leur position. À cet égard, le fait souvent observé que les locataires tutoient et appellent par leur prénom les gardiens-concierges prend une signification particulière ici, dans la mesure où il révèle que les agents de terrain ne profitent effectivement pas du prestige de leur institution de rattachement, laquelle, au demeurant, est dépourvue de noblesse aux yeux des locataires précaires toujours plus nombreux (Curci, 1988), pour qui les HLM sont effectivement source d'ennuis dès lors que le paiement régulier du loyer n'est plus possible.

4. La vie familiale : un arrière-monde identitaire ?

En tant que lieu privatif, la famille est souvent le lieu où l'identité pour autrui peut être délaissée afin de s'aménager une intimité rédemptrice, laquelle permettra d'oublier momentanément une identité professionnelle qui tend à être totalisante. L'univers familial joue parfaitement son rôle de coulisse quand il représente un monde à soi où le déploiement désinvolte de son intimité devient possible. Par rapport au quartier, la famille incarne un centre protecteur, une sorte d'"arrière-monde" inconnu de la grande majorité des locataires, où les failles personnelles, les doutes, les craintes et les écorchures identitaires réelles peuvent se découvrir. Au monde public du quartier, la sphère familiale substitue un monde privé, un monde propre qui non seulement assure une place renvoyant à des identités universelles telles que celles de père ou de mère, mais permet également aux acteurs de faire en sorte qu'ils "restaurent leur unité quand celle-ci est menacée" (Schwartz, 2002, p. 32)²⁴.

Au cours de la recherche, même si il a été difficile d'avoir accès à l'intimité des familles, nous avons eu l'occasion d'entrer dans une quinzaine de logements de fonction. D'une manière générale, le mobilier présent témoigne d'une volonté de construire un lieu où il est question de se recueillir. Il semble que pour de nombreux gardiens-concierges, la télévision soit un moyen d'évasion. Plusieurs étaient équipés de téléviseurs grand écran avec magnétoscope et lecteur de disques vidéo. Pascal reçoit plus de 300 chaînes et enregistre de

²⁴ A. Villechaise-Dupont a montré toute l'importance que revêt la famille pour les "gens des grands ensembles" qui s'écartent ainsi de la vie sociale tumultueuse des quartiers HLM (Villechaise-Dupont, 2000, p. 197 et suivantes). "Le monde clos et protégé du foyer, à travers la relation filiale et amoureuse, est la principale source de bonheur et d'accomplissement de soi" (*ibid.*, p. 213).

nombreux films durant la journée qu'il visionne le soir venu. C'est incontestablement un moyen de recouvrir les bruits d'un quartier qui vit alors sans lui à partir de 17h.30, heure à laquelle il finit effectivement sa journée de travail. La vision de documentaires et de films qui n'ont rien à voir avec le quotidien permet de s'évader à travers des images qui vulgarisent sans demander d'effort un monde parfois lointain et rêvé²⁵.

Il semble toutefois qu'il faille voir dans le visionnage de certaines émissions autre chose qu'un simple besoin de voyager, le support télévisuel étant effectivement susceptible de participer d'une forme de socialisation professionnelle menée en marge des cadres prescrits et de la vie du quartier. Grâce à notre proximité avec Pascal, par exemple, il a été permis de voir comment celui-ci parvient à partir de certaines émissions qu'il enregistre, à s'inventer des raisons d'agir et d'être lorsque celles proposées par son institution d'appartenance paraissent trop lointaines et pas assez nobles pour structurer significativement son rapport au métier de gardien-concierge. En effet, si il dénonce et lutte contre le dépôt d'huile de vidange usagée dans les égouts, ce n'est ni par souci de plaire à ses supérieurs hiérarchiques – qui d'ailleurs ne lui ont donné aucune consigne en la matière et préfèrent qu'il en soit ainsi que de voir des bidons stockés dans les caves –, ni en vue de satisfaire des locataires qui se seraient plaints. Il s'agit bien plus, en l'occurrence, d'agir en fonction d'un principe commun d'ordre environnemental ou écologique, auquel il est devenu sensible suite aux multiples visionnages de programmes traitant de ce sujet enregistrés à partir d'une chaîne câblée. Ici, l'important réside, semble-t-il, dans le fait que suite à son besoin de "décompresser", ce dernier étant la conséquence de son isolement par rapport aux "bureaux" et de sa proximité avec les locataires, Pascal a découvert un autre type de ressource qui lui sert maintenant au quotidien à justifier certaines de ses interventions. En l'occurrence, il s'agit d'un engagement conscient dans un monde identitaire commun, ou tout au moins de plus en plus partagé et déjà repéré sociologiquement dans les conflits relatifs à l'aménagement de la nature, à savoir le souci de l'environnement (Lafaye ; Thévenot, 1993).

Ce cadre justificatif permet à Pascal de caractériser la justesse de la cause qu'il défend et de certaines de ses réprimandes auprès des locataires. En se réclamant d'un tel principe, il est devenu sensible à des gestes et des attitudes qui, auparavant, n'auraient pas suscité beaucoup de réactions de sa part. C'est surtout lors de discussions en dehors des heures de travail, dont certaines se sont poursuivies assez tard dans la soirée, que Pascal a fait preuve d'ardeur en vue de justifier ses actions et ses critiques fondées sur l'attachement au monde de

²⁵ Comme le note D. Pinson, la boîte magique qu'est la télévision fait entrer le monde dans l'intimité des logements qui, si ils sont plus privés, deviennent également davantage publics (Pinson, 2002, p. 218-219).

l'écologie. Son argumentation axée sur la défense de l'environnement le conduit à opérer des changements d'échelle tant sur le plan spatial – les incuries des locataires "vidangeurs" pouvant polluer les nappes phréatiques et nuire ainsi à la santé des habitants et des êtres vivants en général –, que sur le plan temporel – les négligences commises actuellement étant susceptibles de compromettre notre avenir commun. Le monde de l'écologie mobilisé quotidiennement par cet agent de terrain est ainsi devenu une composante essentielle de son identité professionnelle sans qu'elle ne soit issue ni du monde des "bureaux", ni du monde des locataires.

Le meilleur moyen de recouvrir les bruits du quartier est encore de les annihiler. Marc s'est équipé d'un casque audio haute performance pour écouter de la musique avec le volume élevé, et plus particulièrement sa collection de "*vieux disques*". Ce sont des moments privilégiés de cette nature que les gardiens-concierges s'aménagent afin d'échapper pour un temps à l'immersion dans un quartier dont le bourdonnement incessant exige une mise à distance. D'autres agents de terrain d'une trentaine d'années nous confieront hors enregistrement qu'ils sont devenus d'excellents spécialistes de jeux vidéos. Ce qui n'a rien d'étonnant puisque le jeu virtuel demande une attention qui, à n'en pas douter, décrochera ces gardiens-concierges de leurs tensions quotidiennes jamais très éloignées.

Toutefois, outre les bruits du quartier qui viennent perturber la quiétude jamais assurée du logement, il faut compter quotidiennement avec les appels téléphoniques des locataires, les dérangements en dehors des heures de travail, la participation fréquente du conjoint à certaines tâches, etc., qui font pénétrer directement au sein de la cellule familiale des éléments extérieurs liés à l'exercice du métier. Et puis, en dépit de leurs efforts, les agents de terrain laissent parfois la sphère privée se mélanger avec l'univers professionnel. C'est le cas lorsque Evelyne entend son mari discuter longuement avec un locataire à la loge et qu'elle vient s'enquérir de la situation, sans prendre soin d'enlever son tablier et ses chaussons. Même si cela peut paraître anodin, il n'en demeure pas moins que ces quelques témoignages ayant trait à la vie privée renseignent sur l'heure du repas, sur l'organisation de la vie familiale ou encore sur la propreté du logement. Quant à Marc et Brigitte, ils discutent durant les repas des problèmes du quartier. Le dîner est le moment durant lequel Brigitte communique à son mari les messages que les locataires lui ont transmis pendant la matinée. En outre, même les enfants sont ici intégrés dans la surveillance du site, si bien que la vie familiale est souvent rythmée en fonction de la vie du quartier. La sphère familiale n'est donc pas toujours un lieu où l'engagement dans le métier peut être relativisé.

Décompresser et se replier chez soi, c'est aussi un moyen de quitter cette scène redoutable qu'est l'espace public des quartiers HLM. Même si nous avons vu avec Pascal qu'il était possible de domestiquer quelque peu les regards anonymes, il reste que les gardiens-concierges sont le point de mire des locataires protégés par des fenêtres impénétrables. Soumis aux regards insaisissables, ils sont observés de toute part sans être en mesure de voir à leur tour qui les observe comme dans le système panoptique à la base de l'architecture carcérale. L'espace public des grands ensembles, souvent nu, rationalisé et accessible à tous les regards est aussi terrifiant qu'un mirador (Pettonnet, 1982, p. 173-174). Les fenêtres observent, jugent et dénudent dans un anonymat qui peut devenir insupportable. Les stratégies destinées à mieux appréhender cette exposition quotidienne à des regards lointains et lâches paraissent alors bien futiles. De manière significative, des agents de terrain diront avoir l'impression d'être en prison. Le mot a son importance au regard de cette aliénation incontournable au regard d'autrui. *"Vous les voyez pas, mais eux, ils [les locataires] vous voient. Ils vous voient, ils vous surveillent de toute façon (...). Mais moi, ça ne me fait rien. je fais mon travail, ils peuvent me surveiller tant qu'ils veulent. J'ai une amie qui habite la cité, donc à 8h.00, quand j'ai fini mon travail, je vais la voir. Et y'en a un, il sait à quelle heure je rentre chez elle et à quelle heure j'en sors."* (gardienne à Lyon, 52 ans, 1,5 an d'ancienneté)

Cette exposition inévitable donne toute son importance aux espaces protégés. Nous pensons ici plus particulièrement aux loges.

5. La loge comme espace de repli et de repos

Les loges sont pleinement investies et habitées contrairement à l'espace public. Lieux privés où les choses sont accommodées à la personnalité de l'occupant, les agents de terrain y déploient des pratiques singulières et familières. Le calme relatif des loges contraste parfois avec le bruit régnant dans les quartiers, surtout quand les enfants sont sortis de l'école. Les pauses à la loge ont souvent été des moments de discussion très importants pour notre enquête. Le cadre familial, la posture assise et la maîtrise des choses favorisaient une plus grande déclinaison de soi.

La familiarité avec tout ce qui repose dans la loge rassérène. Les objets y sont stables, personne ne vient les déranger, si bien que des routines relient les gardiens-concierges aux choses. La réflexivité nécessaire au sein de l'espace public baisse fortement d'intensité pour laisser place à des actes davantage mécaniques. En écho à l'indifférence des choses extérieures se manifeste ici une personnalisation, voire une intimité facteur de quiétude. La

loge autorise l'énonciation de ses propres règles, dans la mesure où l'exigence d'adéquation aux règles conventionnelles peut enfin être quelque peu mise en suspens. La façade publique devenue superflue, les agents de terrain y relâchent en effet leur attention. Quand elles font défaut, les logements de fonction tiennent très exactement la même place. Ainsi en est-il de Samir qui multiplie les allées et venues entre son appartement et le dehors, le maintien de soi en public supposant effectivement un lieu habité : "Se maintenir dans les lieux publics renvoie à la présence différée d'un chez soi : c'est en partie parce qu'on distingue en creux le réconfort d'une terre d'asile qu'il est possible de "tenir bon" lorsque se succèdent les épreuves relatives à la confrontation de soi au public" (Breviglieri, 2002, p. 325).

Les va-et-vient entre l'espace public parfois hostile et les loges expriment combien ces lieux semi-privés conditionnent les apparitions sur la scène sociale. Les portes incarnent le passage d'un monde à l'autre ; elles sont un seuil où s'opère la transformation de la face privée en façade publique et vice versa. Une fois franchi ce seuil pour pénétrer à l'intérieur du lieu protégé, l'exposition de soi cesse comme par miracle. Le silence obtenu après fermeture de la porte signifie que l'endroit est protégé, à l'abri des regards, des odeurs impersonnelles et des bruits anonymes. Durant les journées de travail, les loges jouent pleinement leur rôle de coulisse. Les gardiens-concierges viennent y reprendre leurs esprits, préparer leurs arguments avant d'aller voir un locataire irascible et toujours mécontent. Ils y préparent aussi leur apparence en changeant de veste ou de chaussures, en se recoiffant. La loge est un territoire privé où les agents de terrain se régénèrent tant psychologiquement que physiquement. Ces derniers y prennent le temps de fourbir leurs armes avant de recevoir un supérieur hiérarchique ou un locataire ; ils s'y désaltèrent, s'y soignent après s'être coupés ou cognés. Lieu de préparation et de réparation, la loge fait office de refuge, de lieu d'hospitalité très apprécié étant donné que tout y est familier et rassurant. Dans la confiance du lieu, l'identité peut enfin se recentrer et prendre soin d'elle-même. Aussi les loges apparaissent-elles comme des territoires autour desquels les multiples déambulations journalières s'articulent, car il n'est pas tenable de rester exposé en permanence à autrui dans le quartier (Abel, 1995). Elles sont des endroits qui aident à reprendre pied dans l'espace commun, d'autant plus que la possession d'une loge permet d'avoir pignon sur rue sans prendre le moindre risque. Même excentrées par rapport aux voies de passage des locataires, elles autorisent une appréhension sereine de la vie du dehors. Les regards furtifs par la fenêtre donnent effectivement une idée de ce qui se passe dans le quartier. C'est une façon de ne pas être décroché du mouvement des choses et des êtres tout en s'aménageant des instants de repos. Les observations momentanément désengagées de la vie sociale du quartier préfigurent les attitudes à adopter.

En raison de leur caractère personnel, les loges demeurent irréductibles aux seuls repères conventionnels, comme tout lieu profondément signifié. Ce faisant, elles échappent dans une certaine mesure aux prescriptions managériales (Marchal, 2003, p. 101-105). Aux yeux des locataires, les loges détiennent une part d'étrange, car elles leur sont toujours extérieures. Même les plus habitués ne s'y sentent pas totalement à leur aise. Les loges jouent ainsi un rôle central dans le réglage de la distance aux locataires. Gérard fera remarquer que son rapport aux "usagers" n'est pas le même lorsqu'il est dans sa loge. À l'intérieur, ces derniers l'appellent généralement par son nom de famille alors qu'en dehors, "*c'est gardien ou Gérard*". Les locataires viennent souvent à la loge pour demander un service ou une information, contrairement aux relations spontanées au sein de l'espace public où ils ne sont pas toujours en position de demandeur. Le gardien-concierge apparaît moins vulnérable dans sa loge, il y inspire davantage le respect car son statut professionnel y est alors plus évident. Parce qu'elles rappellent l'appartenance des agents de terrain à une institution extérieure, ces derniers y gagnent en légitimité et y trouvent la possibilité de se soustraire à l'emprise d'images dévalorisantes. Ils y ont donc plus de chances de faire reconnaître les identités qu'ils revendiquent. Dans cette optique, il ne semble pas absurde de défendre l'idée selon laquelle les différents types d'espace, et plus particulièrement les loges, jouent un rôle plus ou moins important dans les processus de transaction identitaire. Autrement dit, il s'agit ici de signaler la territorialisation des processus de construction de soi, inégalitaire dans le cas des gardiens-concierges, étant donné que tous ne disposent pas d'un support spatial comme la loge pour faire reconnaître des identités visées. Cela est surtout vrai, semble-t-il, pour ceux exerçant au sein des Offices publics.

6. Savoir et pouvoir : le rôle des secrets

Si la loge tient une place centrale dans le rapport aux locataires, les secrets jouent eux aussi un rôle de première importance. Ils constituent une dimension incontournable du métier de gardien-concierge, et ce d'autant plus que les agents de terrain n'ont pas seulement accès aux secrets relatifs aux modes de vie des locataires mais aussi aux arcanes des immeubles.

6.1. Les secrets immatériels

R. Gold notait que les concierges découvraient de façon plus ou moins volontaire les difficultés financières des locataires en triant leurs déchets (Gold, 1952, p. 488). Si nous

avons signalé que les gardiens-concierges fouillent dans les poubelles des locataires, ce n'est pas tant en vue de dénicher des informations sur leurs façons de vivre que pour identifier ceux qui ne respectent pas les règles de conduite concernant notamment la gestion collective des ordures ménagères. D'une manière générale, les gardiens-concierges ne cherchent pas à s'immiscer dans l'intimité des existences, le poids de la figure de la concierge d'antan jouant très certainement un rôle ici.

C'est bien plus lorsqu'ils sont considérés comme des confidents qu'ils accumulent tout un ensemble de connaissances sur la vie des locataires. La loge joue ici un rôle de tout premier plan, dans la mesure où en tant que lieu à l'abri des regards, le strict rapport gardien/locataire peut être dépassé pour se situer dans un registre plus affectif. En effet, les locataires viennent s'y confier et raconter leurs secrets, si bien que les gardiens-concierges détiennent des "savoirs coupables", savoirs dont ils sont tenus de garder le secret en raison même de leur position professionnelle (Hughes, 1996b). Alors que la journée se finissait, une locataire entre dans la loge de Pascal pour régler un problème administratif. Mais très vite la conversation dérive sur son incapacité à "*tenir*" son enfant. Divorcée et dépressive, cette locataire semblait rechercher une aide du côté du gardien-concierge. Finalement, malgré la présence de l'enquêteur qu'elle ne connaissait évidemment pas, elle s'est confiée de manière surprenante. Des locataires, sinon "désaffiliés", tout du moins isolés affectivement distillent des informations sur leur vie en profitant de moments particuliers où la figure du "client" s'efface provisoirement devant celle de la *personne*, où la différence de statut fait silencieusement place à un sentiment de commune humanité. C'est dans ces moments que des existences se découvrent ponctuellement de manière *quasi*-incoercible en écho à un mal être qui ne supporte alors plus d'être tu.

Parallèlement à de telles situations, c'est également leur présence dans les couloirs, les caves, les parkings et les parties peu fréquentées des quartiers qui permet aux gardiens-concierges de voir et d'entendre la face cachée de la vie des cités HLM.

"Ils viennent se confier (...). Les gens, ils ne viennent pas pour la réclamation, mais pour se confier, les gens, ils confient des choses, des fois, ils confient des choses sur le voisin, alors ça, ça ne me regarde pas. Mais le problème, c'est que des fois, il y en a qui viennent et qui pleurent, qui pleurent vraiment, alors moi, après, j'essaie de les reconforter et je n'y arrive pas, donc c'est vrai que... Des fois j'arrive, je sors les poubelles, et la personne est dans la cave et elle pleure. Alors des fois, elle a des problèmes avec son logement, ça ne se passe pas très bien, des fois on peut régler la situation, mais quand c'est familial, je ne vais pas aller voir la personne et lui dire "oui, ça ne va pas". Je crois qu'on n'est quand même pas fait pour ça. C'est vrai que chacun a sa vie. Mais c'est vrai qu'on parle beaucoup avec les locataires, je ne sais

*pas si c'est pareil avec les autres collègues, peut être parce que je suis une femme*²⁶. *c'est peut être pour ça, je ne sais pas, mais c'est vrai qu'avec moi oui.*" (gardienne à Corbeil-Essonnes, 21 ans, un an d'ancienneté)

6.2. Les secrets matériels

Les gardiens-concierges sont pratiquement les seuls à connaître et à visiter régulièrement – afin de surveiller l'état des immeubles et d'assurer la sécurité des locataires – les entrailles des immeubles – caves, greniers, conduits divers... Etant en possession d'un trousseau de clés souvent important, les agents de terrain font penser à des sortes de passe-murailles qui maîtrisent et gèrent tout un domaine invisible pour les locataires. Les appartements sont en effet encastrés dans un cadre de béton inconnu et inaccessible pour les habitants, tout du moins pour la très grande majorité. Les gardiens-concierges sont les seuls à pouvoir y intervenir, car c'est à eux que revient la charge d'assainir les tuyauteries, les vide-ordures... refuge de rats par exemple²⁷. Hommes de l'invisible, ils sont donc ceux à qui les habitants sont contraints de faire confiance quant à la sécurité de leur "chez-soi". Plusieurs de nos observations-participantes s'étant déroulées quelques mois après la tempête survenue à la fin de l'année 1999, nous avons été en mesure de saisir combien les habitants comptaient sur les gardiens-concierges pour réguler ces espaces inaccessibles. Les logements, qui représentent une frontière avec le monde extérieur et un nid où les identités personnelles s'organisent, devenaient des lieux vulnérables perturbés dans leur intimité par des bruits non identifiés et inquiétants, provenant souvent des antennes de toit ou des revêtements extérieurs désolidarisés de leurs supports. Durant de tels moments, où certains bruits se propageaient comme un écho sourd dans les murs des bâtiments, les gardiens-concierges étaient les seules personnes sur lesquelles les locataires pouvaient compter. Ceux-ci s'en remettaient au garant du lieu, c'est-à-dire à celui qui était en mesure d'intervenir sur cet univers matériel alors peu rassurant.

6.3. Le jardin secret des gardiens-concierges comme sphère de réserve et source de pouvoir sur autrui

Non sans humour, un agent de terrain résumera sa détention de secrets concernant les locataires en ces termes : "*Si je voulais, je pourrais faire divorcer plusieurs couples.*" (gardien à Douai, 47 ans, 15 ans d'ancienneté) Ces mots sont bien plus lourds de sens qu'il n'y paraît à

²⁶ Notre enquête ne permet pas de préciser ce point.

première vue, étant donné que la détention de secrets donne l'impression aux gardiens-concierges de tirer les ficelles d'un monde qu'il maîtriserait. Connaître de nombreux éléments de la vie intime des locataires procure un sentiment de pouvoir. En effet, savoir que tel mari trompe sa femme avec telle locataire, que telle jeune fille sort avec tel garçon en cachette de ses parents, que tel jeune revend du shit, donne le sentiment que le déroulement de leur vie dépend de sa propre capacité à se taire. Les agents de terrain détiennent, par voie de conséquence, le pouvoir de nuire à autrui, de briser des couples, de dénoncer des locataires se prêtant à des pratiques peu licites, etc.

De même que les domestiques décrits par J. Rollins (Rollins, 1990, p. 69), les gardiens-concierges nourrissent en partie leur dignité à partir de leur regard sur les points faibles et les problèmes des locataires. Une telle situation permet de ne pas se sentir démuni face à l'autre. La réserve de connaissances accumulées joue comme un espace protecteur. Ce regard par "le dessous" ou intimiste permet effectivement de mettre en perspective les locataires et de les désacraliser, au point qu'ils n'apparaissent plus dans toute leur grandeur. Ainsi recadrés, ils perdent considérablement de leur capacité à offenser. Connaître les échecs non avoués de certains, les problèmes financiers, psychiques ou conjugaux d'autres, permet d'entretenir à son propre égard un sentiment positif. Le malheur de l'autre qui vient se confier permet de relativiser sa propre existence et d'en extraire les dimensions valorisantes en se comparant à plus bas que soi. Finalement, le malheur des autres permet de regarder son existence avec un peu plus de bonheur. Sa vie prend une certaine saveur quand elle est comparée à la déchéance d'autrui (endettement, alcoolisme...). Il ne faut pas y voir là de la méchanceté de la part des gardiens-concierges. Seulement, dans l'ordre intérieur des cités HLM, chacun fait assaut d'honneur en vue de se construire une identité positive. Ecouter les locataires est une manière comme une autre de montrer sa supériorité. Si les gardiens-concierges sont toujours les pauvres de quelques-uns dans leur cité, ils cherchent aussi à être les riches d'autres habitants moins bien placés dans la hiérarchie locale – économique ou symbolique. Dans l'écoute de l'autre inférieur, se met en place une hiérarchisation sociale implicite bénéfique pour se forger une image de soi sous des auspices favorables. Ecouter l'autre, en effet, c'est le prendre sous sa coupe, l'accueillir afin de lui proposer – imposer ? – son point de vue érigé pour un moment sur l'autel de la "voie royale", celle qu'il faut suivre pour s'en sortir. L'art d'écouter autrui est souvent fondé sur la conviction que ses propres

²⁷ De plus en plus, toutefois, les gardiens-concierges doivent appeler les entreprises spécialisées.

valeurs, parce qu'elles ont fait leur preuve – après tout, c'est l'autre qui va mal, ce n'est pas moi qui écoute –, sont dotées, sinon d'une certaine sagesse, tout au moins d'une vertu curative.

Détenir des secrets, c'est aussi se différencier d'autrui, c'est avoir sa propre réserve, son quant-à-soi²⁸. Pour certains agents de terrain, les "bureaux" peuvent bien penser ce qu'ils veulent, en tout état de cause, ils ne savent pas tout et ne maîtrisent pas tout. Ils sont finalement dans l'illusion, semblent penser certains enquêtés, selon laquelle ils peuvent les réduire à des faisceaux de prescriptions, des chiffres, des numéros, mais c'est faire bien peu de cas de la complexité des réalités quotidiennes vécues. Le désir de garder des choses pour soi doit être compris comme une volonté de ne pas être réductible à ce que pense autrui. Avoir un secret, c'est s'assurer une consistance, une épaisseur insondable pour l'autre : en somme, c'est éviter d'être transparent, interchangeable. De fait, le secret personnifie, singularise. La détention de secrets prouve combien chacun d'entre nous n'est pas qu'un simple support de règles imposées, de rôles attribués, de normes dictées... Parce que tout un chacun occupe une place sociale et/ou spatiale quelle qu'elle soit, il porte un regard singulier sur le monde et accède à des connaissances précises plus ou moins inaccessibles à l'autre. Les agents de terrain tirent parti de leur position pour faire voir aux locataires et aux "bureaux" qu'ils ont accès à des mondes sociaux et matériels qu'eux seuls explorent régulièrement. La détention de secrets permet donc de constituer une sorte de contre-pouvoir. Elle procure le sentiment de ne pas être totalement inféodé à la hiérarchie et de ne pas être entièrement contrôlable. Samir, auquel le personnel administratif de l'agence ne prête guère attention, a conscience que les connaissances empiriques qu'il détient peuvent se révéler cruciales à l'occasion. *"De toute façon, pour certaines choses, ils [les bureaux] ont besoin de moi, je m'en fous"*. Ses secrets lui assurent une certaine sérénité car ils peuvent susciter des demandes de coopération de la part des personnels administratifs. En d'autres termes, ils représentent une garantie dans le sens où, un jour ou l'autre, les non-dits délibérés peuvent intéresser autrui. Ce que Samir sait à propos de certains de ses locataires, lui seul le sait, c'est pourquoi il distille avec précaution ses connaissances.

²⁸ "Le secret est un moment d'individualisation de première importance" (Simmel, 1996, p. 46).

IV. Stratégies de distinction sociale et jeux d'alliance

Le réglage de la distance aux locataires passe aussi par des stratégies de distinction sociale qui, nous allons le voir, ne sont pas sans conséquences sur la vie sociale des quartiers.

1. Mise à l'écart de certains lieux et prédictions créatrices des gardiens-concierges

Le lieu d'habitat semble conférer une position clé qui autorise à statuer sur autrui pour mieux s'en démarquer. Dans leur façon de se désigner, les gardiens-concierges associent souvent leur identité professionnelle à leur identité locale, voire micro-locale quand il s'agit de revendiquer son attachement à un immeuble ou à une entrée particulière et non pas à un quartier ou à un segment de la ville. En prenant part aux logiques identitaires territorialisées, les agents de terrain élisent des entrées et entretiennent ainsi "l'esprit d'escalier" (Laé ; Murard, 1985, p. 93) ; ils essaient de préserver certains halls d'entrée du bruit et des salissures, notamment ceux où habitent les locataires les plus complices et évidemment eux-mêmes. Ces lieux privilégiés font l'objet d'une plus grande surveillance et d'un entretien suivi de près. De même, très souvent, les agents de terrain essaient, dans la mesure du possible, d'y installer des locataires "*corrects*", c'est-à-dire "*calmes*" et "*respectueux*"²⁹.

Généralement, si la qualité du nettoyage est à peu près égale d'une entrée à l'autre, voire d'un immeuble à l'autre, afin d'éviter les reproches des supérieurs hiérarchiques notamment, la fréquence des visites, la surveillance quotidienne et l'intensité des réprimandes, en revanche, ne font pas l'objet d'un même investissement personnel. Il arrive même, dans certains cas, qu'une entrée soit délaissée. Bien évidemment, les "jeunes", puisque c'est d'eux dont il est question, investiront les halls d'entrée ou les immeubles les moins surveillés qui deviendront ainsi réputés comme ceux des gens bruyants, sales, irrespectueux..., autant de dimensions au centre des conflits rythmant la "vie HLM" (Kaufmann, *op. cit.*). Les locataires les plus aisés financièrement, si il en reste, chercheront à quitter l'endroit désormais montré du doigt, pour éventuellement chercher un logement dans une entrée plus propre, plus calme et mieux réputée. Et là encore les gardiens-concierges peuvent jouer un rôle déterminant dans la mesure où il arrive qu'ils participent eux-mêmes au tri des habitants souhaitant changer d'appartement. Ils feront tout pour attirer dans les entrées les plus propres et les plus calmes

²⁹ Dans quelques cas, des agents de terrain ont réussi, en accord avec leurs supérieurs hiérarchiques, à exercer une emprise forte sur l'attribution des logements en vue de préserver leur immeuble des "mauvais" locataires en général synonymes de familles nombreuses.

les candidats à la location qu'ils jugent être de "*bons locataires*", c'est-à-dire de bons payeurs dans une large mesure. C'est ainsi que de véritables niches de pauvreté se créent dans les quartiers, dynamiques dans lesquelles les gardiens-concierges peuvent en définitive jouer un rôle majeur, comme le laissent entendre les propos de cette gardienne exerçant dans une cité classée sensible : "*Et c'est vrai, que nous, on a tendance, quand on voit arriver pour une visite une personne, on sent quand même les futurs locataires, on les sent quand même. C'est vrai que quand on sent que c'est de bons locataires, on aime bien les avoir dans notre tour.*" (couple de gardiens à Corbeil-Essonnes, F. 31 ans, H. 37 ans, 2 ans d'ancienneté) En revanche, "*la tour d'en face*", dans laquelle sont envoyés les locataires qu'ils "*ne sentent pas*", est présentée comme le repère des "*familles à problèmes*" et comme un monde très différent du leur.

Il ne s'agit pas ici d'accuser les gardiens-concierges, mais bien plus de chercher à comprendre comment ils acceptent de voir certaines parties de leur quartier, souvent celles les plus éloignées à la fois de l'entrée où ils habitent et de leur loge, devenir des lieux peu fréquentables. En outre, les gardiens-concierges ne sont pas responsables de la pauvreté dans leur quartier. Ils tentent de sauver la face, ce qui passe par des conduites discriminatoires envers les plus démunis. Tout se passe comme si la visibilité acceptée de certains "coins" ségrégués occultait, ou tout du moins faisait quelque peu oublier les autres problèmes du quartier : parler de l'autre est une manière de ne pas parler de soi. En privilégiant certains endroits et en délaissant d'autres, les gardiens-concierges contribuent implicitement à l'apparition de lieux-dits stigmatisés. Une fois le processus enclenché, une sorte de cercle vicieux apparaît puisque les difficultés ayant cours dans ces endroits serviront d'argument pour s'y rendre le moins possible. L'effet engendré devient ainsi la cause et la justification quant au manque de motivation à s'occuper de tels lieux. Le désengagement initial nourrit un désengagement futur qui trouvera sa force de confirmation dans les effets auto-produits. Par conséquent, si les gardiens-concierges insistent sur le fait qu'il existe toujours au sein de leur site des endroits bien précis qui se distinguent des autres par leur saleté, leur état de dégradation et les incuries de ceux qui y habitent, il reste qu'ils ne voient pas – ou ne veulent pas voir – qu'ils *créent eux-mêmes* en partie les faits qu'ils observent, selon le fameux paradigme de "la prédiction créatrice" repris des travaux de W.I. Thomas par R. K. Merton (Merton, 1965, p. 174-175).

2. Le rôle des "bons" locataires

En dépit des rhétoriques et des pratiques visant à mettre les locataires à distance, les gardiens-concierges tendent à se rapprocher de certains d'entre eux. Si nous avons souligné précédemment les *proximités contraintes* qui existent avec des locataires, il s'agit ici d'étudier les *proximités volontaires* qui ont cours avec des habitants définis comme de "bons" locataires. Ces derniers ne représentent souvent qu'un noyau restreint. La distinction structurante entre "bons" et "mauvais" locataires doit être comprise comme une dimension centrale dans la confection de l'identité des gardiens-concierges.

La proximité avec certains habitants n'est pas, dans la plupart des cas, franchement avouée et se révèle de manière furtive dans les entretiens. C'est souvent après avoir abordé la nécessaire réserve par rapport aux locataires que les difficultés à entretenir uniquement des relations professionnelles avec certains sont évoquées : *"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, c'est vrai que c'est dommage."* (gardienne à Corbeil-Essonnes, 35 ans, 2 ans d'ancienneté) D'autres font preuve de moins de retenue dans leurs propos et avouent franchement nourrir des relations amicales : *"Oui, ce sont de vraies relations d'amitié. Il y a des gens où le rapport gardien/locataire avec une petite barrière a disparu, oui elle a disparu, franchement oui, le stade est passé (...) naturellement."* (gardien à Paris, 43 ans, 3 ans d'ancienneté) Les enquêtés 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 remarque."* (gardienne à Trappes, 40 ans, 8 ans d'ancienneté)

Les observations directes ont largement confirmé le fait que des complicités plus ou moins fortes existent avec certains usagers. Elles jouent un rôle important étant donné que les rapports personnalisés avec quelques habitants viennent contrebalancer les relations tendues avec d'autres. 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 de terrain. Ainsi, toutes les marques de reconnaissance, de soutien et de politesse sont les bienvenues et permettent de *"repartir"*, *"d'aller à nouveau de l'avant"*, *"de ne pas se laisser aller"* ou encore *"de se dire qu'on sert quand même à quelque chose"*. Les locataires *significatifs* remplissent d'autant mieux ce rôle de "réassureur" qu'ils agissent selon des schémas normatifs souvent proches de ceux des gardiens-concierges. Des contacts fréquents avec les habitants les plus proches peuvent même émerger des définitions

communes de la situation fondées sur des "grandeurs" partagées³⁰. Les employés des organismes d'HLM construisent alors clandestinement, autour de noyaux d'habitants, des sous-univers définis par des "systèmes de pertinence" (Schütz, 1987) spécifiques débouchant sur des jeux d'alliances. C'est ainsi que naissent des formes de consistance situées, lieux d'une appropriation mutuelle. Avec les locataires les plus proches, et donc les plus significatifs, les gardiens-concierges construisent des réciprocitys de perspective ou des cadres communs qui peuvent être définis comme des *appuis conventionnels situés*³¹ jouant un rôle crucial dans la construction de leur identité. Les locataires les plus proches peuvent également jouer le rôle de passeur en faisant découvrir d'autres univers culturels à des agents de terrain désireux d'affirmer leur différence par rapport à une partie des habitants.

Le développement de liens d'amitié avec des locataires permet de dépasser le stade de "l'identification catégorielle" pour entrer dans le jeu plus intime de "l'identification individuelle"³², où il est enfin possible d'"être autre chose qu'une gardienne" (gardienne à Paris, 40 ans, 5 ans d'ancienneté). L'enjeu est de taille 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*³³ *avant d'être la gardienne.*" (même enquêtée) Les interactions se focalisent alors sur d'autres centres d'attention que ceux directement liés au travail, même si cela ne s'avère finalement réalisable qu'avec assez peu d'usagers. La complicité avec certains habitants est également un moyen pour les gardiens-concierges d'échapper aux stéréotypes de la concierge du XIX^e siècle. En donnant la priorité au particulier plutôt qu'au général, seuls des rapports sociaux personnalisés sortant du strict cadre professionnel autorisent une modulation des catégorisations abstraites et superficielles.

3. Boires et déboires des relations amicales

L'engagement dans des relations complices a parfois pour objectif de créer un réseau d'inter-connaissances susceptible de faciliter le travail quotidien. Ce cas de figure devient

³⁰ "La grandeur est la façon dont on exprime les autres, dont on les incarne, dont on les comprend ou encore dont on les représente (autant de modalités qui dépendent du monde considéré)" (Boltanski ; Thévenot, *op. cit.*, p. 167).

³¹ Sur ce point, voir le texte fondamental de N. Dodier sur "Les appuis conventionnels de l'action" (Dodier, 1993).

³² Cette typologie renvoie aux travaux d'E. Goffman qui distingue deux formes de caractérisation d'un individu : "la forme catégorielle qui implique de placer l'autre dans une ou plusieurs catégories sociales, et la forme individuelle par laquelle l'individu observé est rattaché à une identité unique et distinctive (...)" (Goffman, 1988, p. 194).

³³ Il s'agit bien entendu d'un nom fictif.

manifeste lorsque les gardiens-concierges, en raison de leur âge notamment, ne se sentent plus le courage de visiter tous les jours l'ensemble de leur patrimoine, surtout quand un tel exercice suppose de monter et de descendre des centaines de marches d'escalier. Des locataires sont alors missionnés pour renseigner le garant des lieux :

"Moi, je dis aux locataires qu'il faut m'aider dans mes tâches. Moi, je ne peux pas monter tous les jours dans les cages d'escalier pour voir s'il y a une ampoule grillée. Ils me téléphonent ou me le disent quand ils me voient (...). Quand il y a des boutons poussoirs dans les escaliers [qui sont cassés], c'est des choses que je ne peux pas voir tout le temps, alors les locataires m'appellent (...). Ils sont contents et puis moi ça m'aide dans ma tâche. C'est pour ça qu'on a besoin des locataires." (gardien à Massy-Cramayel, 50 ans, 10 ans d'ancienneté)

À sa manière, ce gardien-concierge met en place un véritable processus de co-production de la qualité du service rendu. Sans en être conscient, il applique une dimension récurrente des rhétoriques de l'UNFOHLM depuis quelques années. Son exemple montre quelle forme concrète peuvent revêtir des injonctions officielles, lesquelles restent trop souvent muettes sur les manières pratiques de mettre en œuvre leur contenu.

Par ailleurs, le développement de relations complices répond à une crainte présente dans l'esprit de presque tous les agents de terrain. Nous voulons parler de cette peur d'avoir affaire à des locataires qui ont décidé, pour une raison ou une autre, de rendre insupportable la vie de leur gardien. Et il ne faut pas beaucoup d'imagination pour effectivement perturber son quotidien et l'user tant psychologiquement que physiquement. Il suffit de renverser quotidiennement quelques containers à poubelles, de briser des ampoules, de tagger les couloirs des immeubles ou encore de casser les serrures des différentes portes d'accès : entrées, greniers, caves, garages, etc. Les gardiens-concierges ont conscience que leur tranquillité *dépend* en partie de la qualité de leurs relations avec les locataires. Même si cette dépendance est frustrante, il faut l'accepter. C'est pourquoi l'instauration de relations complices fondées sur cette dimension fondamentale de la vie sociale qu'est la confiance mutuelle, est très souvent perçue comme le meilleur moyen de se protéger face à d'éventuels actes nuisibles qui peuvent se transformer en cauchemar si ils se prolongent et gagnent en intensité.

Ceci étant dit, les rapports personnalisés avec les locataires restent délicats, et ce pour au moins trois raisons fréquemment soulignées : 1/ de telles relations peuvent susciter de la jalousie chez d'autres habitants et détériorer l'ambiance du quartier ; 2/ ceux-là mêmes de qui les gardiens-concierges sont proches peuvent profiter de cette situation et tenter d'en tirer quelques avantages (notamment à propos de ce qui est locatif, c'est-à-dire à la charge des

locataires) ; 3/ il n'est pas évident de concilier le rôle professionnel et le rôle d'ami : réprimander un locataire familial n'est pas toujours évident et peut même être source de malentendus. Les relations amicales, aussi fortes soient-elles, ne sont jamais à l'abri de heurts, ce qui peut entraîner, même avec des locataires pourtant complices, des tensions. L'une des sources de désaccord les plus fréquentes avec ce type d'habitant a trait aux "profiteurs" : *"Moi, j'essaie d'y mettre un peu plus de recul parce que c'est pas très bon. Les gens confondent souvent Mme Dupont la gardienne et Mme Dupont la copine ; donc moi, les personnes qui ont voulu profiter, ça m'est arrivé avec le président de l'amicale des locataires. Une fois, on était venus à l'apéro avec mon mari, et quand je suis arrivée il m'a dit : "oui, mon lino est abîmé", et il pensait que comme il était bien avec moi, je pourrais lui rembourser son lino!"* (gardienne à Trappes, 43 ans, 10 ans d'ancienneté)

En dépit de ces contraintes, les jeux d'alliances, structurés autour de relations sensibles et immédiates nécessaires au façonnement du soi, revêtent une grande importance compte tenu du peu de contacts que les agents de terrain entretiennent avec "l'extérieur". En effet, vivre sur son lieu de travail limite considérablement les rapports avec des gens extérieurs au quartier. Dans ces conditions, les carences relationnelles avec le dehors sont comblées par la présence de locataires significatifs parcimonieusement choisis.

4. Se démarquer des assistés

Les relations de proximité avec les locataires jouant un rôle de soutien psychologique s'inscrivent aussi dans des logiques de distinction sociale envers d'autres habitants. Les "stratégies de démarquage" (Villechaise-Dupont, *op. cit.*, p. 111) sont d'autant plus exprimées vis-à-vis des "cas sociaux", des "assistés", des "largués" ou encore des "irresponsables" que les gardiens-concierges partagent avec eux le même cadre de vie. La proximité physique, loin de renforcer les liens, peut engendrer des comportements conflictuels (Chamborédon ; Lemaire, *op. cit.*), d'autant que les quartiers d'habitat social représentent à n'en pas douter une scène propice à ce jeu "du grand procès des petites différences" (Pinson, 1989, p. 197) dans lequel les gardiens-concierges sont partie prenante. Leur positionnement nourrit leur pratique du commérage qui n'est donc pas, ceci étant dit, l'apanage des locataires. En assimilant l'ensemble d'un immeuble à quelques familles à problèmes, par exemple, les agents de terrain se muent en porte-parole des habitants les mieux placés dans la hiérarchie locale en vue de construire par différence l'image positive de leur groupe de référence, et d'appartenance si possible.

Les publics en difficultés, plus ou moins en situation d'exclusion par rapport au monde du travail, rappellent aux gardiens-concierges qu'ils vivent comme eux dans des quartiers souvent écartés des dynamiques urbaines – des centres-villes animés, des lieux culturels... Exprimer leur différence envers les plus démunis est une manière pour les agents de terrain de renforcer l'image positive qu'ils ont d'eux-mêmes, à savoir leur appartenance au monde de ceux qui travaillent, et non pas à celui, souvent dénoncé, des "*assistés*" et des délinquants. Ces "*stratégies identitaires*" (Camilleri et *alii.*, 1997) deviennent manifestes lorsque les enquêtés se montrent fiers d'entretenir des relations amicales avec les habitants dont la bonne réputation n'est plus à faire. Il en est de même quand la possession d'une maison de campagne s'avère être un moyen de se démarquer de ceux qui ne peuvent pas quitter le quartier³⁴.

Les rhétoriques qui mettent en avant l'autonomie et la capacité à se débrouiller ou à "*être son propre patron*" participent également au renforcement des différences avec les "*cas sociaux*", qui se voient précisément attribuer comme caractéristique le fait de ne pas être autonomes mais assistés. En mettant en exergue leur aptitude à s'autogérer, les gardiens-concierges entendent se démarquer très nettement de certains habitants avec qui ils partagent peut-être le même quartier mais certainement pas la même existence, ni les mêmes valeurs. "*Non, je ne me sens pas comme eux [les locataires], pas du tout (...). Mais je sais très bien que je n'ai pas la même mentalité qu'eux, pas du tout, moi je n'ai pas la même mentalité qu'eux.*" (gardien à Melun, 38 ans, 4 ans d'ancienneté) C. Petonnet a bien montré l'importance que revêt l'autonomie dans son travail quotidien en vue de développer un sentiment de fierté (Petonnet, 1985, p. 141-142). L'image de soi se construit en tirant parti des éléments positifs de son quotidien, et la liberté au travail est certainement l'une de ces dimensions à laquelle les agents de terrain se réfèrent pour se mettre en avant, se raconter et prouver leur valeur. De même, les responsabilités, aussi minimes soient-elles, sont immédiatement présentées comme des traits essentiels de la fonction de gardien en vue de faire reconnaître ses capacités d'initiative. Les efforts de rhétorique sont d'autant plus manifestes quand les gardiens-concierges ne peuvent compter sur leur salaire pour espérer rendre évidentes les différences avec les locataires³⁵. En effet, la frontière avec les "*assistés*" devient assez floue quand ceux-ci bénéficient de mesures d'aide sociale qui tendent à réduire l'écart entre ceux qui travaillent et ceux qui "*profitent du système*" comme nous l'entendrons souvent. C'est toutefois moins

³⁴ Moyen d'autant plus efficace que, comme l'a montré A. Villechaise-Dupont, les habitants des quartiers HLM voient dans la possession d'une maison secondaire, même très modeste, l'incarnation d'un rêve souvent caressé mais jamais réalisé (Villechaise-Dupont, *op. cit.*, p. 211-212).

³⁵ C'est surtout le cas dans les familles où l'emploi de gardien-concierge constitue l'unique source de revenu. Rappelons que 70 % des gardiens-concierges gagnent moins de 13 750 euros par an, soit moins de 90 000 francs.

l'existence des dispositifs d'aide sociale qui est mise en cause que l'absence d'écart significatif avec ceux qui ne travaillent pas due à des salaires trop peu élevés.

C'est également dans l'objectif d'insister sur le fait que les "*assistés*" sont dépendants et peu entreprenants qu'il faut comprendre les déclarations des gardiens-concierges selon lesquelles ils sont considérés par cette catégorie d'usagers comme le "*Bon-Dieu*". Il s'agit d'affirmer un certain prestige de position et de rappeler que "*nous*", les gardiens-concierges, sommes en mesure de venir en aide à "*eux*", les "*paumés*". Parallèlement, il se dégage des discours une fierté d'être en mesure d'intercéder avec des univers extérieurs, et notamment le monde HLM. Contrairement à la plupart des locataires, les gardiens-concierges tiennent à rappeler que si ils habitent dans les quartiers HLM, ils ne sont pas coupés des logiques extérieures et possèdent même un pouvoir d'intervention suite à leurs relations directes avec l'organisme qui gère les logements. Leur obstination à se tenir au fait de ce qui se passe dans les "*bureaux*" peut donc être analysée comme une volonté de montrer aux locataires qu'ils appartiennent bien à un autre monde et qu'ils y sont totalement intégrés, et ce, d'autant plus que ce n'est pas toujours le cas, loin s'en faut.

La démarcation avec certaines franges de locataires se renforce quand les gardiens-concierges sont intéressés aux impayés de loyer. Les mauvais payeurs font l'objet d'attitudes de désapprobation plus ou moins explicites et les arrangements se font nettement plus rares, quand ils ne sont pas rendus impossibles pas la présence d'*a priori* empêchant la création d'accords tacites. Les mesures actuelles visant à ajuster les salaires des gardiens-concierges aux taux de loyers impayés peuvent donc contribuer à exclure encore un peu plus des logiques de service les locataires déjà en (grandes) difficultés. Il semblerait même qu'une sorte de cercle vicieux soit à craindre en l'espèce, dans la mesure où les locataires déjà endettés ne seront pas motivés à résorber leur dû si ils se voient discriminés par leur gardien-concierge, notamment en ce qui concerne la qualité des services rendus. Autant le dire clairement, une telle mesure ne semble pas aller dans le sens d'une plus grande solidarité et d'une meilleure qualité de service, tout du moins pour certains locataires – ceux qui en ont le plus besoin en fait. Elle tend à accentuer les disparités et les rancœurs des gardiens-concierges contre les franges les plus pauvres des habitants. Des "*portes*" sont clairement dénoncées comme de "*mauvaises portes*." Or un logement catégorisé de la sorte engendre toute une panoplie d'attitudes qui n'est pas observable lors de relations avec des locataires appréciés pour leur statut de bon payeur. En outre, plus les gardiens-concierges prennent leur distance à l'égard des mauvais payeurs, moins ils sont en mesure de se mettre à leur place, en conséquence de quoi ils tendent à les substantialiser dans des catégorisations globales. Dès lors, être mauvais

payeur s'apparente à une *qualité essentielle* et ne résulte donc pas d'une situation de précarité tant économique, familiale que psychologique. C'est dire combien les gardiens-concierges peuvent eux aussi avoir recours à des conceptions "insulaires" de l'identité quant à certains de leurs locataires, et ce, en dépit de leur proximité avec eux et de l'aide qu'ils peuvent leur apporter par ailleurs.

De façon plus générale, les processus de réification vis-à-vis de certains locataires permettent de prendre une plus grande distance à leur égard. Catégoriser l'autre en vue de le réduire à quelques traits grossiers peu gratifiants est une manière fondamentale d'étayer la construction d'une image de soi positive (Tajfel, 1972). Plus les gardiens-concierges se sentent loin des "*cas sociaux*", des "*sans-gêne*", des "*mal-éduqués*", des "*largués*", plus ils ont de facilités à se percevoir sous un angle favorable. Si les "bons" locataires sont perçus par *le-dessous* à travers des traits particuliers tels que l'âge, la situation familiale, l'état de santé, les ruptures biographiques, l'état du logement, le paiement régulier des loyers, les "*mauvais*" locataires, en revanche, sont parfois regardés par *le-dessus* et tendent ainsi à être subsumés dans des catégorisations anonymes et impersonnelles. Il est alors étonnant de voir à quel point les clichés populaires sur les banlieues, par ailleurs dénoncés, peuvent être convoqués pour décrire des "*gens*" avec lesquels il est hors de question de se mélanger. Tout se passe comme si la volonté de se démarquer nettement de certains locataires autorisait à mobiliser des images caricaturales que les gardiens-concierges savent pourtant peu vraisemblables en raison de leur connaissance précise de la vie des habitants. Cette dynamique est d'autant plus avérée dans le contexte des quartiers d'habitat social que les moindres différences objectives sont subjectivement exagérées pour se construire une identité positive (Paugam, 2002).

Bien que les processus de mise à distance des "mauvais" locataires soient réels, il n'en demeure pas moins que de nombreux gardiens-concierges insisteront sur la nécessité de "*faire la part des choses*". Par cette expression, ils veulent faire comprendre qu'il ne faut pas mettre tous les locataires "*dans le même sac*" et distinguer, entre autres, ceux qui méritent d'être aidés des profiteurs de mauvaise foi. "*Faire la part des choses*", c'est aussi ne pas trop s'asservir devant certains "clients" et maintenir ses distances. Enfin, il s'agit également de comprendre les raisons pour lesquelles des locataires ne "*s'en sortent pas*". Cela montre que les relations avec les habitants ne se réduisent pas à de simples oppositions et que les rapports entre les agents de terrain et les locataires ne peuvent être résumés à partir d'une carte d'acteurs ayant chacun une logique propre. Il serait dommageable de croire que chaque monde social et plus précisément chaque acteur est engagé dans une seule manière de faire entendre sa voix. Les

gardiens-concierges, en tout cas, sont en équilibre sur de multiples positionnements identitaires indexés à la diversité des situations qu'il serait préjudiciable de simplifier.

V. La présence d'autres acteurs sociaux et professionnels : entre complicité et incompréhension

Nous aimerions maintenant attirer l'attention sur la présence d'autres mondes sociaux avec laquelle les gardiens-concierges doivent compter d'une manière ou d'une autre. Nous commencerons par les collègues pour ensuite nous concentrer sur les policiers, les facteurs, les éboueurs et enfin les populations extérieures vivant à proximité des quartiers HLM.

- Avec les collègues, il est souvent question de construire collectivement sa différence par rapport aux locataires. N'étant pas en mesure, la plupart du temps, de compter sur les personnels des bureaux pour affirmer leur appartenance à un monde différent de celui des "usagers", les gardiens-concierges trouvent souvent, lorsqu'ils sont réunis, une occasion d'affirmer une identité professionnelle qui ne se laisse en rien confondre avec celle d'un simple habitant HLM. Emerge ainsi un "nous" en opposition à un "eux", formé par les locataires desquels sont retenues en priorité les figures caricaturales des "*paumés*", des "*langués*", des "*gens qui ne comprennent rien*"... Les rencontres entre collègues s'apparentent parfois à des comités cathartiques où la moindre faille des locataires est exploitée pour jouer un rôle d'exutoire. Les narrations des multiples événements qui mettent en scène des usagers alors peu à leur avantage ont pour effet d'homogénéiser le monde des habitants. Ces processus montent en généralité à mesure que les comparaisons entre les locataires de différents quartiers révèlent combien les problèmes rencontrés sont similaires. Les réunions entre collègues, formelles ou improvisées, sont ainsi l'occasion d'inventer des modes de lecture communs quant à la vie sociale des quartiers HLM. Les situations singulières des habitants sont oubliées ponctuellement pour développer des catégorisations surplombantes.

Même si elles restent globalement peu fréquentes dans la plupart des cas, les relations entre agents de terrain doivent être également comprises comme une volonté de créer des réseaux d'intercompréhension afin de neutraliser les tensions vécues avec les "bureaux". Les jugements et suggestions mis en avant entre pairs sont davantage pris au sérieux que certaines consignes formelles. Les échelles d'évaluation des "bureaux" nées d'outils gestionnaires abstraits sont plus que jamais mises entre parenthèses pour privilégier des opinions et des verdicts qui doivent leur pertinence au fait qu'ils émanent d'agents de terrain connaissant bien

les réalités rencontrées. Les rencontres entre collègues sont ainsi le théâtre d'une socialisation informelle, laquelle compense les lacunes des formations dispensées par les organismes d'HLM.

Toutefois, il semble qu'excepté certains quartiers où des relations d'entraide et de soutien se nouent entre les agents de terrain eux-mêmes, et qu'excepté certains organismes d'HLM où l'opposition partagée à l'égard des décisions managériales joue un rôle de catalyseur en fédérant les esprits³⁶, il est difficile de parler de formes de culture communes. Cela tient au fait que les relations de travail des gardiens-concierges s'éloignent considérablement de celles d'un atelier d'usine où se maintient une identité collective (Bernoux, *op. cit.* ; Linhart, *op. cit.*) à laquelle les ouvriers *accèdent* via un processus d'apprentissage (Sainsaulieu, 1993). La situation des gardiens-concierges reste très différente de celle de salariés intégrés dans une entreprise ou dans une administration. Ils n'ont pas accès directement à une culture professionnelle, dans la mesure où ils restent bien souvent isolés dans leur lieu de travail et n'intègrent pas un endroit qui rassemble des collègues, tels les "bureaux". Et quand bien même ils se rendent quotidiennement dans ces derniers, comme c'est le cas pour certains agents de terrain, nous avons vu que de nombreux obstacles contrecarrent l'invention de complicités avec les personnels administratifs.

La tendance de certains organismes d'HLM à intéresser financièrement les gardiens-concierges est en outre à l'origine de tensions et de jalousies. Celles-ci trouvent aussi leur raison d'être dans des pratiques organisationnelles informelles jamais mentionnées par les responsables du personnel. En effet, de même qu'il existe un système de classement implicite parmi les facteurs de la Poste qui repose sur l'attribution des meilleures tournées aux plus expérimentés (Cartier, 2003, p. 108-109), de même il existe une voie promotionnelle tacite au sein des organismes d'HLM qui consiste à attribuer aux gardiens-concierges qui ont fait leurs preuves les quartiers les plus calmes en guise de récompense. Ces promotions informelles suscitent parfois de vives tensions étant donné que certains pensent ne pas avoir eu l'occasion de montrer de quoi ils étaient capables en raison des difficultés indépendantes de leur volonté que leur quartier connaît : présence d'une station de trains régionaux qui amènent des groupes de jeunes, quartier "chaud" à proximité, etc.

Lorsque nous avons demandé aux gardiens-concierges ce que les locataires pensaient de leur quartier, nous avons souvent assisté à une comparaison avec d'autres sites plus dégradés et plus sales. Ce qui est alors exprimé en filigrane, c'est une manière de cristalliser

³⁶ Près de 11 % des gardiens-concierges des ESH sont syndiqués.

une image favorable de soi en se mesurant à d'autres collègues. Un quartier en proie à des difficultés devient un contre-exemple et un repère pour se situer de façon salutaire. Aussi les procès de voisinage entre agents de terrain se révèlent-ils être une manière fondamentale de restaurer leur propre identité souvent fragilisée lors des relations avec les "bureaux" et les locataires. Cette façon ordinaire de dénoncer un collègue pour s'assurer une identité positive est d'autant plus fréquente que ceux à l'origine de la stigmatisation exagérée des banlieues demeurent insaisissables. Contre qui se heurter, qui dénoncer quand il s'agit de "la société", d'un autrui anonyme et généralisé ? Les gardiens-concierges pointent du doigt l'action d'un "ils" ou "*des gens*" à l'origine de la mauvaise image de leur quartier, laquelle n'est que rarement justifiée selon eux. Parfois, c'est la ville, les riches, le quartier d'en face, les politiques ou encore la mairie qui sont pris pour cible, mais dans tous les cas, l'ennemi contre lequel lutter reste lointain et peu tangible. En l'absence de point(s) de repère précis avec lesquels négocier en vue de contredire les propos dégradants tenus à l'égard de son propre site, la stigmatisation d'une autre cité apparaît comme un ultime recours pour sauver la face. Marc ira jusqu'à nous emmener dans un autre quartier de Calais pour nous montrer concrètement les différences avec sa résidence. La comparaison avec d'autres sites prend tout son sens une fois rapportée à l'idée répandue parmi les enquêtés selon laquelle "*c'est le gardien qui fait son quartier*". Par conséquent, si un site se dégrade, cela ne peut venir, sauf exception, que des négligences et du manque de sérieux du gardien-concierge qui y est affecté.

Enfin, les montants des étrennes participent pleinement des stratégies identitaires déployées entre agents de terrain. Une fois comparées à celles d'autres gardiens-concierges, les étrennes sont un moyen de mesurer son audience vis-à-vis des locataires et la qualité de son travail. En ce sens, elles représentent bien plus qu'un simple don d'argent. Elles signifient une reconnaissance pour des services rendus au cours de l'année et symbolisent le maintien d'une relation fondée sur la logique du don, c'est-à-dire d'un rapport social où la qualité de la relation prime sur toute autre dimension (Godbout, 1992). Elles compensent donc, lorsqu'elles sont suffisamment élevées, la subordination vécue au sein des "bureaux" et le faible prestige social qui englobe de manière récurrente le métier. Lorsqu'un gardien-concierge obtient des étrennes qu'il juge suffisamment importantes, cela devient de manière délibérée un secret de polichinelle afin de montrer habilement aux autres qu'il est aimé de ses locataires et qu'il fait bien son travail. De manière subreptice, les étrennes jouent un rôle central dans les hiérarchisations implicites entre les gardiens-concierges d'un même organisme d'HLM ou d'un même quartier. Si dans leurs propos, les agents de terrain affirment que leur montant est tenu secret, dans les faits, il est souvent divulgué. Ceux qui refusent de le dévoiler sont alors

suspectés de cacher une somme dérisoire, synonyme d'une qualité de travail peu appréciée par les locataires.

- Les relations entre gardiens-concierges et policiers sont également marquées par des tensions. L'une d'elles réside dans le fait que la très grande majorité des agents de terrain connaît inévitablement des moments de solitude et de doute durant lesquels ils ne peuvent s'appuyer sur aucun soutien immédiat des forces de l'ordre, et ce, même quand les cités possèdent des antennes de police décentralisées, ces dernières fonctionnant en effet selon les heures de "bureaux". Constatant l'impossibilité de s'appuyer sur une présence policière permanente dans les quartiers, les gardiens-concierges préfèrent ne pas coopérer pour ne pas être la cible d'actes de représailles et de ne pas aborder chaque moment d'isolement dans la peur. Dans ces conditions, ils considèrent que s'allier avec les policiers est une action risquée, voire suicidaire pour la poursuite de leur activité professionnelle, à moins de trouver des règles qui limitent considérablement les risques, comme se voir à l'abri des regards indiscrets ou obtenir la promesse de la part des policiers de ne jamais parler d'eux aux locataires qu'ils interrogent.

Les méthodes policières, qu'elles émanent de la police nationale ou municipale – alors dite de proximité –, sont marquées par une logique souvent autoritaire. Et pour cause, puisque comme le souligne D. Montjardet, depuis l'étatisation de la police urbaine en 1941, les savoirs en matière de prévention se sont dissous dans une logique répressive (Montjardet, 1999), à quoi il convient d'ajouter que le "relationnel" est actuellement stigmatisé au sein même de la police : les policiers étant effectivement fascinés par le modèle de la police noble, c'est-à-dire la police répressive dont l'objectif est d'arrêter les délinquants (Roché, 2002). C'est pourquoi les modes d'intervention policiers entrent parfois en contradiction avec ceux des gardiens-concierges qui cherchent avant tout, en raison de leur vulnérabilité, à apaiser les esprits et à éviter les conflits. C'est le cas de Philippe qui a permis à certains jeunes de son immeuble de squatter des caves en échange de quoi ces derniers se sont engagés à ne plus dégrader le hall d'entrée. Mais c'était sans compter avec la venue des forces de l'ordre qui ont fouillé leur squat. Conséquences immédiates d'une telle action, la loge de Philippe a été taguée et lui-même a été la cible d'injures. Les priorités n'étant pas les mêmes entre policiers et agents de terrain, des phénomènes d'incompréhension viennent entraver les relations. Ce qui apparaît grave pour les uns ne l'est pas toujours pour les autres et vice versa. En outre, 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. Il s'agit surtout de l'image de la concierge "*collabo*"³⁷ qui est encore vivace dans l'esprit de certains agents de terrain.

Malgré ces obstacles, des relations s'instaurent parfois entre ces deux types d'acteur. Pour que celles-ci voient le jour, il faut que les contacts soient répétés, c'est pourquoi les gardiens-concierges qui déclarent entretenir de bonnes relations avec la police, à l'instar de Gérard, sont aussi ceux qui exercent dans des quartiers équipés d'un commissariat ou d'une antenne décentralisée. Mais si la présence de telles structures est une condition nécessaire à la mise en place d'une coopération, elle n'est cependant pas une condition suffisante. En effet, il apparaît que le recours aux services de police est assez souvent vécu comme une défaite dans la mesure où cela revient, pour les enquêtés, à avouer leur impuissance à exercer eux-mêmes un contrôle sur leur propre site.

- Plus encore qu'avec la police, les relations avec les assistants de service social sont rares, pour ne pas dire inexistantes. Peut-être est-ce dû au fait que les organismes d'HLM créent de plus en plus eux-mêmes leur propre service dans ce domaine d'intervention. Mais il semble aussi que l'absence de participation des gardiens-concierges à la vie politique des villes – très peu savent ce qu'est réellement la politique de la ville – soit à l'origine de leur isolement par rapport à de tels acteurs professionnels. 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 étant donné qu'ils n'ont 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 en faveur de locataires avec lesquels ils nourrissent des relations affectives. Or les professionnels de l'action sociale se placent généralement dans un rapport plus neutre et distancié organisé autour d'une rationalité administrative. Dès lors, la compréhension devient difficile car les gardiens-concierges ne sont pas en attente d'une réponse formulée dans les termes d'une logique bureaucratique et impersonnelle consistant à catégoriser selon des étiquettes administratives génériques³⁸. Registres affectifs et registres bureaucratiques sont difficilement compatibles.

- D'autres acteurs professionnels interviennent dans les quartiers HLM. Nous pensons ici plus particulièrement aux préposés de la poste et aux agents chargés du ramassage des ordures ménagères. Avec les premiers, les relations se réduisent au strict minimum, c'est-à-dire à quelques accords en ce qui concerne la prise de colis dans les loges. M. Cartier a montré

³⁷ Image qui n'est pas justifiée au regard de l'histoire, rappelons-le. Pas plus que d'autres, les concierges n'ont été à la solde des nazis durant le second conflit mondial.

³⁸ Même si une certaine personnalisation des relations entre agents et usagers est en cours dans ce domaine (Ion, 2001).

combien les "tournées HLM" sont dévalorisées par les facteurs si bien que ceux-ci ne veulent pas y rester (Cartier, *op. cit.*, p. 238-239). C'est pourquoi ces tournées stigmatisées restent sans titulaires et sont ainsi disponibles pour les nouveaux arrivants. Une telle situation ne va évidemment pas dans le sens de la création de liens entre gardiens-concierges et facteurs. Avec les seconds, c'est-à-dire les éboueurs, les relations existent uniquement dans le cadre d'accords tacites très localisés. Par exemple, certains agents de terrain les invitent à boire un verre en dehors des heures de travail, en échange de quoi ceux-ci s'engagent à ramasser les encombrants – objets dont les locataires se débarrassent. Mais de tels accords restent rares.

- Parallèlement à tous ces acteurs professionnels, les agents de terrain doivent également compter avec les populations extérieures qui logent à proximité de leur site dans des habitations pavillonnaires ou collectives. Les tensions avec ces dernières sont particulièrement manifestes lorsque les gardiens-concierges exercent dans des quartiers situés dans des petites villes. Nous en avons rencontré quelques-uns qui se situent dans un tel cas de figure. Il faut alors quotidiennement faire face aux attitudes des habitants des alentours qui n'hésitent pas, pour certains d'entre eux, à manifester leur hostilité. Le cas d'un gardien-concierge exerçant dans une petite ville proche de Lyon est tout à fait parlant. *"Les villageois, ils nous acceptent pas. Enfin, ça va un peu mieux, mais c'est difficile (...). Bon, y'a quand même beaucoup de familles à problèmes et puis je crois que ça leur fait peur. Comme je dis, c'est la hantise des HLM (...). Bon, ça s'exprime, par exemple, si les jeunes, ils vont à l'épicerie, ils peuvent pas rentrer à deux, ou alors dans les cafés, on est mal vu. En fait, les gens d'ici se méfient beaucoup de nous. Je pense que ça se passera avec le temps, ça ne fait que cinq ans qu'on est là."* (gardien dans une petite ville de la banlieue lyonnaise, 58 ans, 11 ans d'ancienneté) Les propos de ce gardien-concierge révèlent un sentiment d'être étranger au reste de la ville. Notons également qu'ils donnent l'impression que les immeubles viennent d'être construits. Pourtant, cela fait cinq ans que les locataires ont pris possession des lieux. La période de probation s'annonce donc longue. Ceux qui habitent en dehors du quartier sont appelés les *"gens d'ici"* ou encore les *"villageois"*. Un tel mode de lecture n'est pas sans rappeler la distinction entre les *"établis"* et les *"arrivants"* mise en évidence par N. Elias et J.-L. Scotson dans une étude de la fin des années 1950 portant sur une petite ville de Grande Bretagne (Elias, 1997).

L'immeuble où habite Pierre est situé à proximité d'un quartier pavillonnaire. Lorsque nous sortons de sa loge, des pavillons individuels nous font face. Ceux-ci restent cependant tenus à distance respectable de toute intrusion visuelle en raison de la présence de haies soigneusement taillées et suffisamment hautes et denses pour rester impénétrables aux regards

extérieurs. L'existence d'un tel rideau végétal en dit long sur la volonté des pavillonnaires d'instaurer une distance physique et symbolique avec le quartier HLM³⁹. Durant l'observation participante, Pierre n'a eu pratiquement aucun contact avec ses voisins pavillonnaires, si ce n'est de manière furtive avec une voisine à travers les vitres de sa voiture. En dehors de leur enceinte verte, les habitants des maisons individuelles ne sortent pas ou très peu à pied. L'usage *quasi*-systématique de l'automobile se révèle être un moyen efficace d'accentuer l'écart avec ceux qui vivent en HLM. Il permet non seulement d'éviter tout contact direct avec les gens qui vivent dans les cités d'habitat social mais aussi de marquer sa différence à l'égard de ceux qui n'ont pas toujours les ressources financières d'acheter une automobile, voire de passer le permis de conduire.

Ces exemples sont précieux car ils permettent de comprendre combien les gardiens-concierges sont également confrontés, comme leurs locataires, aux représentations populaires portant sur les banlieues et les HLM. Si ce monde identitaire diffus, insaisissable et dans une large mesure anonyme, n'est pas associé au métier de gardien-concierge proprement dit, il n'en joue pas moins un rôle de première importance lorsqu'il s'agit de se situer dans l'espace, à l'échelle d'une ville par exemple. "La présence physique dans une cité disqualifiée ajoute un stigmat collectif à l'accumulation d'expériences négatives" notait L. Gruel (Gruel, 1985, p. 446). L'identité HLM, disqualifiée, nébuleuse et insaisissable en tant que telle, semble incarner à elle seule l'existence de ce stigmat collectif dont parle L. Gruel et exerce sûrement un poids dont les gardiens-concierges se passeraient bien, lesquels sont déjà encombrés par un imaginaire socio-historique avilissant et encore prégnant.

Conclusion : La construction sociale de l'usager-HLM par les gardiens-concierges

Les locataires sont mis en forme par les agents de terrain en fonction de situations concrètes, de représentations globales et de points de vue spécifiques. Ce qui est vrai des relations sociales entre gardiens-concierges et habitants du parc HLM l'est également pour l'ensemble des acteurs sociaux. Simmel le soulignait de façon explicite : "On construit une unité de la personne à partir de fragments qui seuls nous permettent d'avoir accès à l'autre : cette unité dépend donc de la partie de lui que notre point de vue permet d'apercevoir" (Simmel, 1996, p. 9). En d'autres termes, il n'existe pas de voie royale – ontologique – pour

³⁹ De telles logiques sont également présentes sur le site de Roger où le parc locatif qu'il gère est séparé d'une zone de copropriétés par des grillages.

saisir l'autre. Il est *construit* dans le sens où il n'apparaît pas donné avec au-dessus de lui une définition objective ou substantielle qu'il suffirait de reproduire.

Selon la nature des situations et des contextes d'action, les gardiens-concierges emploient des terminologies différentes pour qualifier les usagers-HLM⁴⁰. Ceux-ci ne sont pas cadrés d'une seule et même façon, loin s'en faut. Nous avons repéré quatre manières typiques de les désigner :

1/ Le terme de *client* est utilisé lorsque les relations se déroulent de préférence dans le cadre d'un rapport formalisé et professionnel. Réparation pour un problème technique, état des lieux, information sur un domaine précis, visite pour un impayé de loyer... sont autant de situations où l'usager est souvent perçu comme un client. Les gardiens-concierges tendent alors à se situer davantage du côté de l'institution HLM, si bien qu'ils sont souvent identifiés par les "clients" comme appartenant au "monde des autres", c'est-à-dire au monde nébuleux des HLM. Ils sont comparés à ceux qui détiennent le pouvoir de juger, de décider ce qui est bien ou mal, de sanctionner, etc. Les rapports sont donc marqués par une certaine distance et se déroulent le plus souvent en empruntant au registre de la rationalité bureaucratique.

2/ L'appellation *locataire* est beaucoup plus générique et déborde souvent le strict cadre professionnel. Les usagers rencontrés en dehors des heures de travail sont plus que des clients, ce sont des locataires. Lorsque les gardiens-concierges passent des arrangements ou rendent service, le terme de locataire s'impose également. La figure impersonnelle et peu familière du "client" s'efface pour laisser davantage de place à des relations plus familières, voire complices. Le mot locataire véhicule souvent une image positive de l'usager, les gardiens-concierges se définissant eux-mêmes comme des locataires. L'utilisation du mot exprime une certaine proximité et, souvent, un certain plaisir de côtoyer quotidiennement les usagers. Nous retrouvons là les *complices*.

3/ L'emploi du terme *gens*, en revanche, marque une certaine distanciation par rapport aux usagers et reste plus rare que les deux premiers. Les gardiens-concierges parlent de "gens" quand ils tendent à se démarquer des usagers ou alors quand ceux-ci sont peu connus. L'emploi de ce terme cache souvent une volonté de ne pas être confondu avec ces "*gens-là*", comme le diront plusieurs agents de terrain, en parlant de jeunes délinquants ou alors de familles pauvres souffrant d'une mauvaise réputation. Les usagers deviennent des "gens" lorsque les salissures, les dérangements nocturnes, les dégradations, les modes d'habiter

⁴⁰ Nous employons ici volontairement le mot usager en raison de sa relative neutralité puisqu'il n'est pas employé par les gardiens-concierges. Le mot usager apparaît trop neutre, abstrait et vide pour faire sens aux yeux des gardiens-concierges. Il est bien plus en l'occurrence une catégorie administrative qu'une catégorie empirique.

incompris sont évoqués. L'emploi du mot signifie donc souvent une lassitude. Le pluriel systématique attaché à l'emploi de ce terme exprime également une volonté de généraliser, d'enfermer tous les locataires dans une même catégorisation au point que ce terme fait écho à des processus de substantialisation : "*les gens sont sales*", avons-nous souvent entendu, comme si c'était un trait essentiel de leur personnalité commune. Aussi sommes-nous ici en présence d'une catégorie empirique qui renvoie peu ou prou à une conception insulaire de l'identité collective. Les "gens", ce sont les usagers *attracteurs*, *dissonants* et *non-alignés* mais aussi les mauvais payeurs, les "*assistés*", les "*cas sociaux*", les "*profiteurs*", etc.

4/ Aux antipodes de la notion de "gens", celle de *personne* est plus rarement employée. Sa présence dans les discours signifie l'existence de relations de proximité, voire d'amitié. Alors que les gardiens-concierges ne se rendent *quasiment* jamais chez "*les gens*" et les invitent encore moins, les usagers-personnes sont très appréciés pour des rencontres hors travail. Un locataire est désigné comme une personne à partir du moment où les gardiens-concierges considèrent qu'un respect mutuel caractérise leur entente. Nous sommes donc ici en présence de locataires *significatifs*. C'est au cours de relations avec des "personnes" que les agents de terrain renforcent leur identité sociale située ou locale, laquelle peut être en décalage avec celle attribuée par les "bureaux". Alors que l'emploi de la notion de client implique un engagement du côté des "bureaux", le recours à la notion de personne est souvent synonyme de distanciation par rapport à ces derniers.

À ces quatre façons de parler des usagers correspondent des identités au travail inventées localement, des engagements dans des rôles institutionnels, des situations et des contextes au cours desquels les gardiens-concierges oscillent entre proximité et distance tant à l'égard du monde des "bureaux" que des mondes des locataires. Ces quatre manières de parler des usagers n'étant pas des états mais des processus, un même usager peut être à la fois un "client" et une "personne", un "locataire" et un "client". Seuls les "gens" paraissent davantage enfermés dans un schéma de lecture même si ils sont aussi à l'occasion des "clients". Parfois, ils se muent en "personne" à la suite de contacts fréquents qui ont été nécessaires pour régler un problème, alors que dans le même temps des "personnes" cessent d'être vues comme telles à la suite d'une déception plus ou moins fortement ressentie, ou tout simplement à la suite d'une baisse d'intensité dans les relations acceptée tacitement de part et d'autre. Rien n'est donc défini une fois pour toutes en la matière.

Chapitre XIII

Gardiens-concierges et "jeunes des cités" : une impossible cohabitation ?

À plusieurs reprises, nous avons eu l'occasion de souligner, de façon lapidaire, la place importante que les populations jeunes occupent dans le quotidien des gardiens-concierges. Il semble maintenant nécessaire d'approfondir la nature des relations sociales entre les agents de terrain et ceux qui sont couramment désignés sous l'appellation "jeunes des cités"⁴¹. Ce chapitre ne traitera donc que des relations entre les gardiens-concierges et une partie de la jeunesse habitant les quartiers HLM, étant entendu que tous les jeunes avec lesquels les gardiens-concierges sont en contact n'entrent pas dans cette catégorie⁴². Cette question des relations avec les "jeunes de cités" est d'autant plus intéressante que la fin des années 1990 voit le prisme de la délinquance et de la violence urbaine s'imposer dans les traitements médiatique et politique des désordres urbains, à tel point que les adolescents issus des cités HLM sont maintenant devenus, pour une partie de la population, des abstractions souvent dépouillées de leur aspect positif (Collovald, 2001).

Ce chapitre se déroulera en deux temps. Premièrement, nous tenterons de mettre en évidence quatre obstacles inhérents aux rapports entre gardiens-concierges et "jeunes des cités" : 1/ le déploiement par les gardiens-concierges de stratégies identitaires afin de se distinguer de certains "jeunes" et de leur famille ; 2/ l'incompréhension des gardiens-concierges face aux traits culturels de cette population inscrite dans des rapports au monde plus ou moins partagés ; 3/ le partage d'un même espace qui conduit à une lutte pour son appropriation et pour sa maîtrise, lutte d'autant plus exacerbée qu'elle s'opère selon des modalités opposées et qu'elle s'avère cruciale tant pour les gardiens-concierges que pour les

⁴¹ Les "jeunes des cités" dont il est question ici correspondent dans une assez large mesure aux (pré-) adolescents décrits par D. Lepoutre qui trouvent dans le quartier leurs principales références et qui y construisent une image digne (Lepoutre, 1997, p. 331-335).

⁴² En d'autres termes, les "jeunes des cités" sont plus ou moins engagés dans une "carrière de déviant" (Becker, 1985) dans le sens où les normes standardisées ne leur apparaissent pas forcément normales mais plutôt décalées par rapport à ce qu'ils vivent.

"jeunes" ; 4/ l'invisibilité des "jeunes", due notamment à la vie nocturne des bandes, qui, conjuguée à leur imprévisibilité, compromet les chances de voir s'instaurer un véritable dialogue ; sans compter que ces deux dimensions alimentent tout un ensemble de représentations floues et parfois fantasmatiques. Deuxièmement, nous reviendrons sur des exemples où la proximité quotidienne entre gardiens-concierges et "jeunes" débouchent sur des rapports de complicité et d'entraide. Ce faisant, se produit une désubstantialisation de la catégorie "jeune" pour faire apparaître, en lieu et place des clichés existants, des personnes singulières et attachantes avec lesquelles les agents de terrain peuvent compter en vue d'instaurer un ordre local synonyme de davantage de tranquillité. Une fois de plus, nous aurons l'occasion de montrer qu'en matière de relation avec les locataires, les choses ne sont jamais simples et demandent souvent à être tempérées. Cela tient au fait fondamental que les échanges relationnels sont dynamiques et ne peuvent être tenus pour des états définitivement fixés.

I. Les "jeunes des cités" au centre des stratégies de distinction sociale des gardiens-concierges

C'est surtout en présence des locataires les plus proches que les agents de terrain adhèrent à des catégorisations grossières et le plus souvent péjoratives à l'égard des "jeunes". Cela se traduit concrètement par le recours à des "désidentificateurs" (Goffman, 1996c), c'est-à-dire que les gardiens-concierges adoptent des conduites et des valeurs qui, si elles sont proches de celles des locataires complices, sont, à l'inverse, éloignées de celles de l'univers des "jeunes". Ces derniers, tout du moins certains, remplissent ainsi une fonction d'*utilité identitaire* à l'instar d'autres types de locataires tels que les "*assistés*", les "*largués*"... Par un effet de miroir, ils permettent effectivement aux habitants soucieux de ne pas se confondre avec eux de revendiquer des repères perçus comme légitimes et d'accélérer ainsi leur processus d'identification à ce qui relève du normal, au sens durkheimien du terme. "L'étranger sous toutes ses formes, dans toutes ses gradations, est le miroir réfléchissant sans lequel une société ne peut produire sa culture" (Marié, *op. cit.*, p. 142-143). Ce qui est vrai de la société et de sa culture l'est aussi pour l'acteur social et son identité. Marc et Samir tiennent quasiment les mêmes propos quant à la présence tardive des "jeunes" dans les quartiers : "*Ah non!, nos enfants, eux, ils ne traînent pas toute la journée dehors avec les autres*" (Marc) ; "*Moi, mes enfants, on ne les verra jamais traîner le soir dans le quartier*" (Samir). D'autres

enquêtés ont également été très clairs sur leur volonté de ne pas voir leurs enfants se mélanger avec ceux du quartier : *"Non, moi je veux absolument pas qu'ils fréquentent les enfants du quartier, je ne veux pas qu'ils aient des contacts avec ces gens là, on voit ce qui se passe. Nos enfants sont un petit peu parachutés ailleurs. C'est pas une volonté qu'ils n'aient pas de contacts, ils ont des vies associatives, sportives, tout ça, mais s'ils fréquentaient les enfants du quartier, ça pourrait empiéter beaucoup plus sur notre vie privée. Je ne veux pas ce genre de relation, ni de dispute."* (Gardiennne près de Saint-Étienne, 38 ans, 16 ans d'ancienneté)

Parmi les dimensions que nous retrouvons le plus fréquemment au centre des stratégies identitaires des locataires, figurent les discours sur les modèles pédagogiques à adopter, ce qui ne manque pas de donner lieu à des avis différents dans la mesure où les référents sont divers, parfois opposés, voire franchement inconciliables. Véritable pôle de projections négatives, les "jeunes" sont logiquement au centre des rhétoriques relatives à l'éducation, lesquelles se confrontent lors des rencontres improvisées entre les habitants et les gardiens-concierges. Sur ce sujet, ces derniers tiennent des propos souvent convergents : *"c'est un problème d'éducation tout ça [le bruit, les dégradations...]"* (Marc) ; *"Il faut le dire, c'est pas du racisme, mais, ils (les immigrés) ne disent rien à leurs enfants, rien du tout! Alors comment voulez-vous que ça aille ?"* (Evelyne). *"C'est vrai qu'il y a des choses que j'arrive pas à comprendre. C'est de plus en plus jeune. Y'a des gosses de huit/dix ans qui ont déjà leurs bombes de peinture dans les poches. Me dites pas que les parents voient pas qu'ils ont des bombes dans leurs poches pour faire des graffitis. Y'a plein de choses comme ça que je comprends pas. Moi je pense que c'est pas l'éducation des enfants qui est à refaire mais celle des parents."* (gardienne à Lyon, 45 ans, 15 ans d'ancienneté) Si les quartiers connaissent des problèmes, la faute en incombe généralement aux parents. Voilà un sujet sur lequel les gardiens-concierges et une partie des locataires s'entendent facilement. Dès lors, les "mauvais" parents sont la cible de critiques. Toutefois, la plupart des gardiens-concierges évitent de les réprimander directement dans la mesure où ils veulent limiter autant que possible les conflits. De ce point de vue, les "jeunes" cristallisent des tensions latentes internes à la cité entre certains parents et les gardiens-concierges.

La grandeur des familles du quartier est appréciée en fonction du degré d'inculcation de certaines valeurs apprises aux enfants. Quand ces dernières font défaut, des tensions sont palpables et l'indifférence peut devenir le mode de conduite des agents de terrain. Ces attitudes sont notamment repérables chez les gardiens-concierges masculins qui s'identifient à la figure d'un père symbolique et qui trouvent dans cette forme d'engagement identitaire un sens à leur fonction. Cet ancrage dans le principe selon lequel il faut respecter l'autorité –

proche du "monde domestique" modélisé par L. Boltanski et L. Thévenot (Boltanski ; Thévenot, *op. cit.*) – engendre des situations conflictuelles avec tous ceux qui font preuve d'une opposition trop marquée par rapport aux institutions et aux règles de savoir-vivre. Autant dire que les "jeunes" ont, en ce sens, assez peu de chances de voir leurs actions considérées comme des signes de grandeur.

Si les locataires les plus proches jouent un rôle de soutien psychologique pour des agents de terrain souvent isolés par rapport à leurs supérieurs hiérarchiques, il reste que ces locataires complices, qui sont aussi les plus aisés financièrement sans pouvoir toutefois, pour la plupart, quitter leur quartier, trouvent parfois dans le racisme une ressource permettant de tenir à distance les locataires qu'ils jugent "différents"⁴³. Les monographies montrent la prégnance des propos plus ou moins racistes de la part de ceux qui se considèrent comme "Français de souche" ou de ceux qui estiment être bien intégrés⁴⁴. Ainsi, un locataire qui rend souvent visite à Gérard durant les permanences est venu lui raconter qu'il avait vu des "jeunes" tourner autour des voitures durant la nuit. Mais il s'étonna que "*pour une fois, ce n'étaient pas des maghrébins !*" Un après-midi, Pierre se rend chez une locataire pour régler quelques affaires courantes autour d'un café. La discussion tournera essentiellement autour des jeunes qui ont passé la nuit dehors, et la locataire de dire : "*Il y avait des jeunes filles mineures avec eux, c'était des Arabes.*" Puis parlant ensuite des aides sociales, elle ajoutera : "*On ne va tout de même pas pleurer, on n'est pas des Arabes.*" De telles représentations ont une fonction identitaire précise : se démarquer des "*profiteurs*" et des "*pleurnichards*", souvent assimilés aux immigrés, tout en se valorisant et en affirmant son appartenance à la société française. Dans la mesure où ils sont assez proches de locataires porteurs de tels jugements, est-ce que les gardiens-concierges ne sont pas amenés, d'une manière ou d'une autre, à partager avec eux le même cadre de référence ?⁴⁵

Si rien ne permet d'affirmer la présence d'un racisme fort chez les gardiens-concierges observés, nous avons constaté néanmoins des attitudes proches de ce que M. Wiervorka a appelé un "racisme de différenciation" qui s'exprime notamment à travers des "conduites froides de ségrégation sociale" (Wievorka, 1996). Ainsi en est-il de Pascal qui souhaite inscrire ses enfants dans une école privée afin de leur réserver un "*bon avenir*" malgré d'importants sacrifices financiers à réaliser : "*Ici, ils ont de mauvaises influences. Ce qui me*

⁴³ Les quartiers d'habitat social sont d'autant plus le théâtre de l'éclosion d'un racisme populaire que les distances sociales et culturelles entre les nationaux et les étrangers sont minces (Dubet, Lapeyronnie, 1992). L'une des raisons d'être du racisme est en effet de maintenir des différences et des barrières disparues, ou tout au moins réduites du fait des processus d'intégration.

⁴⁴ Sur ce point, voir l'étude de J. Nicolas (Nicolas, 2000).

⁴⁵ Près de 94 % des gardiens-concierges sont de nationalité française.

fait le plus peur, quand ils seront grands, c'est la drogue. Et puis, je ne sais pas si le niveau [de l'école] est bon." Une telle attitude peut compromettre les rapports de Pascal avec les "jeunes", ceux-ci n'étant pas insensibles, en effet, au fait que leur gardien-concierge soit vigilant à ce que ses enfants ne se mélangent pas avec ceux de la cité. Le souci de ne pas placer ses enfants dans la même école que ceux du quartier a souvent été formulé. Peur de la drogue, peur qu'ils deviennent des casseurs, peur qu'ils parlent un langage étrange, peur de les perdre dans les caves de leur propre site, c'est tout cela à la fois que les gardiens-concierges redoutent et veulent éviter à leurs enfants.

Si les stratégies de distinction sociale mises en œuvre par les gardiens-concierges jouent indéniablement un rôle dans leurs rapports avec les "jeunes", une autre dimension vient perturber leurs relations : les différences culturelles qui opposent ces deux univers.

II. Une difficile confrontation culturelle ?

S'opposant sur ce point aux travaux de F. Dubet (1995), nombre de chercheurs ont insisté sur la formation au sein des banlieues HLM de "sous-cultures"⁴⁶ ou de microsociétés propres aux "jeunes des cités" (Esterle-Hedibel, 1997 ; Lepoutre, 1997 ; Bordet, 1998). Nous retiendrons ici deux dimensions principales de ces formes culturelles susceptibles d'entraver les rapports entre gardiens-concierges et "jeunes", à savoir un rapport au corps et un langage particuliers.

Il s'avère en effet que les manifestations culturelles propres aux "jeunes des cités" reposent sur tout un ensemble de traits culturels qui forment un "habitus agonistique" (Lepoutre, *op. cit.*) dans lequel le corps constitue le principal moyen d'expression. La violence corporelle est ici le plus souvent banalisée, incorporée et imprègne profondément l'attitude des "jeunes" dans les rencontres avec autrui, durant lesquelles il est souvent question d'honneur et de dignité. En réalité, le corps, principal capital dont disposent les "jeunes", se retrouve logiquement dans une position centrale lors des rapports à autrui, ce qui est susceptible d'engendrer une sorte de malentendu culturel avec les gardiens-concierges, entre

⁴⁶ Le terme "sous-culture" renvoie ici au fait que les univers des "jeunes des cités" ne sont pas des cultures à part entière distinctes de la société française, mais bien encadrées dans celle-ci, tout en développant des modalités d'existence partiellement différentes. Autrement dit, les "jeunes des cités" développent des formes culturelles en se situant à la lisière de ce qui est produit, normalisé et naturalisé par l'autrui généralisé au sens de G.H. Mead. Des échanges continus entre schémas culturels différents émergent des segments culturels originaux. En outre, les diverses sous-cultures existantes n'exercent pas une "force" sur les "jeunes" qui s'en réclament, elles constituent simplement des repères fondamentaux de leur existence, plus ponctuels que définitifs, dans la mesure où les "jeunes" sont nombreux à prendre leur distance par rapport à leur univers dès qu'il s'agit de fonder une famille, par exemple.

autres. Un tel cas de figure a eu lieu en présence de Jean-Louis. Observant plusieurs jeunes réunis devant l'entrée de son immeuble, il commenta la scène : "*Ils sont souvent agressifs, c'est vrai. On ne sait jamais à quoi s'attendre avec eux. Et puis quand ils commencent à parler fort...*" Quant à Pierre, il soulignera le côté arrogant de certains "jeunes" : "*Des fois, ils te regardent de haut, ils sont là à te défier du regard comme s'ils te cherchaient. Alors ça, je n'aime pas!*"

À cette dimension comportementale s'ajoute un langage "verlanculaire", pouvant être défini comme "une forme interstitielle de la communication" ou encore comme "un pli dans la peau des médias" (Barreyre, 1992). Ce langage typique, prenant des formes très localisées, participe de la définition identitaire de "jeunes" qui n'hésitent pas à l'employer pour être incompris du profane. Dans le quartier où travaille Pascal, les adolescents usent abondamment de cette compétence linguistique, ce qui a pour effet de perturber toute relation avec les gardiens-concierges présents sur le site, excepté avec Philippe, qui ne ménage pas ses efforts pour entretenir un échange. Quant aux autres agents de terrain, ils préfèrent rester en retrait plutôt que de "*s'énerver*" (Pascal) et d'entrer dans une dynamique conflictuelle face à de telles conduites.

Parallèlement à ces obstacles communicationnels, l'incompréhension saisit également les agents de quartier lorsqu'ils voient les "jeunes" "*traîner à ne rien faire et fumer leurs pétards*" (Pascal). L'absence de rapport au travail repérable chez certains "jeunes" génère de l'indignation parmi les gardiens-concierges. Cette distance au travail s'expliquerait par le refus de revivre la même situation que celle de leurs pères : se sacrifier pour garantir à ses enfants une vie meilleure et se soldant au bout du compte par le chômage, la misère psychologique et la ségrégation spatiale (Mucchielli, 2001)⁴⁷. Mais l'attachement à la valeur travail est fort pour des gardiens-concierges qui n'ont pas toujours eu la chance d'avoir un emploi et qui retrouvent grâce à leur fonction actuelle une fierté et une place. Pascal dira à plusieurs reprises : "*je te les foutrais au boulot! Avec moi, ils ne resteraient pas longtemps à rien faire.*" L'écart est ici considérable entre gardiens-concierges et "jeunes" ; deux manières de vivre s'opposent radicalement. Les agents de terrain se rangent alors résolument du côté des habitants "normaux", de ceux avec qui ils peuvent parler et se comprendre. Dès lors, le manichéisme – distinguant "bons" et "mauvais" locataires – qui structure le *rapport aux*

⁴⁷ Parmi les facteurs susceptibles d'expliquer l'existence d'une distance au travail chez certains "jeunes des cités", il faut également noter la discrimination à l'embauche, qui leur interdit parfois toute chance de sortir de leur quartier et de pouvoir s'insérer dans la société de consommation. Ceux qui ont le pouvoir de faire accéder à l'emploi résistent avec force aux "jeunes des cités" qui, véhiculant des traits culturels nouveaux, sont perçus comme des perturbateurs du cadre classique des identités au travail (Bataille, 1997).

locataires des agents de terrain devient plus que jamais opératoire et à ces derniers de séparer le bon grain de l'ivraie : les "calmes" des "bruyants", les "sérieux" des "drogués", les "respectueux" des "casseurs", etc. La position centrale des gardiens-concierges dans l'espace public incline à de tels schémas de perception de la réalité. Les salissures, les casses, les tags et les bruits signifient en effet pour ces derniers laver, réparer, frotter et réprimander, autrement dit, "passer derrière" des "jeunes" catégorisés presque naturellement, pour la plupart d'entre eux, comme de "mauvais" locataires.

La liste de ce qui est susceptible de nourrir l'opposition entre ces deux univers sociaux serait incomplète si nous oublions de souligner que ce ne sont pas forcément les "jeunes" les plus marginalisés à l'origine des actes délinquants. Il arrive en effet que les auteurs de dégradations soient appréciés par les gardiens-concierges pour leur bonne assimilation culturelle, en dépit de difficultés vécues par ailleurs. Il faut se rappeler ici l'asymétrie souvent vécue par les "jeunes" entre assimilation et intégration : ce n'est pas parce qu'ils sont scolarisés et deviendront de futurs citoyens qu'ils seront pour autant *ipso facto* bien intégrés culturellement. Le paradoxe selon lequel une bonne assimilation peut engendrer une forte violence dès lors que les efforts pour être intégré ne sont pas récompensés est réel. "Il se peut que la révolte et la violence soient au bout lorsqu'un jeune devient « Français de mentalité » (...), alors que cette société ne lui offre pas en échange l'égalité des chances avec les Français, comme il a pu l'espérer" (Malewska-Peyre, 1982, p. 398)⁴⁸. Mais comment un gardien-concierge peut-il comprendre qu'un même jeune qui vient à la loge fumer sa cigarette et échanger quelques mots puisse être également à l'origine des vitres brisées durant la nuit dernière ? Quelle ne fut pas la surprise de Roger, en effet, quand des locataires complices ont formellement identifié le "jeune au walkman" comme étant "le casseur de la nuit dernière", celui-là même avec qui il lui arrive de discuter à la loge pendant les permanences ! Quant à Marc, qui travaille de loin sur le site le plus calme que nous ayons connu pendant la recherche, il a découvert durant l'une de ses rondes matinales des graffitis. À la suite d'une enquête minutieuse, il a réussi à identifier "le coupable", un jeune d'une douzaine d'années avec qui pourtant il discute souvent. Cet adolescent est tout à fait assimilé, n'utilise que très peu le verlan et ne connaît pas de difficultés scolaires particulières, bien qu'il soit considéré

⁴⁸ F. Dubet et D. Lapeyronnie insistent également sur cette dimension : "La distance prise avec la famille ou la culture d'origine et le choix du mode de vie ou des valeurs françaises n'ont débouché sur rien et apparaissent parfois plus comme un handicap que comme un avantage. L'exclusion, la frustration et la rage en sont renforcées. La galère est exacerbée : elle paraît plus dure et plus irrémédiable. Les jeunes maghrébins ont le sentiment d'entrer dans une société qui ne veut pas d'eux et les rejette" (Dubet ; Lapeyronnie, 1992, p. 147).

par Marc comme appartenant à une famille de "*cas sociaux*". Le gardien-concierge a ressenti cet acte comme une offense et ne comprenait pas : il était face à de l'irrationnel.

III. La lutte pour le contrôle de l'espace public

Si les rapports au monde des gardiens-concierges et des "jeunes" sont à bien des égards antinomiques, la différence entre eux n'est jamais aussi grande que lorsqu'il s'agit de s'approprier l'espace public des quartiers HLM.

Gardiens-concierges et "jeunes" sont deux figures centrales de l'espace public des quartiers aux modalités d'appropriation peu compatibles. Alors que pour les premiers, il s'agit effectivement d'entretenir le site, de le garder propre et de garantir de bonnes conditions de vie aux locataires, pour les seconds, il est plutôt question de s'inscrire dans des bandes de copains qui appartiennent au même territoire, de signaler leur présence en laissant des "traces" ou des "marqueurs" (tags, dégradations...) et de s'assurer des subsides en développant des trafics divers. Pour les gardiens-concierges, ne pas s'opposer à de telles pratiques typiques des "jeunes" revient à "perdre la face" (Goffman, 1993) vis-à-vis des locataires qui n'hésitent pas, pour certains d'entre eux, à faire des remarques à ce propos. Ainsi, Gérard s'entend dire par des locataires : *"Ce sont les jeunes de quinze ans qui font la loi ici, ce n'est pas normal!"* Confrontés à une telle situation, les gardiens-concierges disposent de marges de manœuvre réduites : *"Il est certain qu'il existe un sentiment d'insécurité. Mais les anciens disent "Que fait le gardien ?". Qu'est-ce que je peux faire ? Je préviens les casques bleus, je prends la matraque, on met des barbelés, on fait quoi ? Je ne peux pas faire grand chose."* (gardien à Pontoise, 52 ans, 12 ans d'ancienneté)

La perte d'emprise spatiale s'accompagne assez souvent de pratiques illicites et, surtout, de processus de domination territoriale irréversibles, tout du moins sans une intervention des forces de l'ordre. C'est ainsi que Yves voit toute une partie des caves situées sur son secteur lui être interdite d'accès. En réalité, s'est développé un trafic de drogues dures – héroïne et cocaïne – à l'extrémité de "*sa barre*", au point qu'il assiste impuissant à un va-et-vient continu de voitures qui viennent s'approvisionner à certaines heures de la journée. Ce lieu, véritable repère pour toute une bande de "jeunes", peut aussi se transformer en piège à l'occasion :

C'était une fin d'après-midi, les trois gardiens-concierges du site (Yves, Pascal et Philippe) arrivaient à hauteur des caves squattées, "*le coin chaud du quartier*", alors

qu'un jeune livreur de pizzas venait de se faire sérieusement agresser. Philippe fut de loin le plus prompt à réagir et essaya d'en savoir plus. Mais c'était sans compter avec l'intervention rapide d'un jeune d'une vingtaine d'années destinée à mettre très sérieusement en garde les trois collègues contre une éventuelle intrusion de leur part. Etant plutôt isolés dans le quartier – pas de poste de police, pas d'éducateurs –, les gardiens-concierges savent très bien qu'il n'y a pas grand chose à faire dans ce genre de situation. En outre, dans la mesure où ils logent tous "*sur place*", les agents de terrain ont sans cesse présente à l'esprit la crainte des représailles. Ce soir-là, ils repartiront en laissant un jeune livreur de pizzas le nez ensanglanté. Pascal s'énerve, ce ne sera pas la seule fois en quinze jours d'observation : "*Regarde le pauvre gars qui bosse pour gagner sa vie, résultat, il se fait taper sur la gueule! Tu trouves ça normal toi ? Moi, je trouve ça dégueulasse! C'est pas possible!*" (journal de terrain du 8 février 2000)

Par leurs actions et leur présence, les "jeunes" rappellent constamment aux gardiens-concierges que leur propre quartier ne leur appartient pas, ce qui est difficile à accepter pour des agents de terrain ayant précisément pour mission d'y exercer une emprise. Les propos tenus par cet enquêté permettent de bien comprendre la nature de la position des gardiens-concierges :

"Je n'ai jamais rien fait par rapport aux jeunes qui squattent, je n'ai jamais rien dit parce que je ne peux pas me permettre. Et je sais qu'il y en a qui squattent dans une cave, c'est-à-dire qu'il y a plein de jeunes qui se réunissent, il y a l'électricité, ils peuvent brancher la radio, se couper les cheveux et tout, c'est un peu le boxon, on va dire. Et une fois je me suis dit "je vais leur couper l'électricité", parce que j'avais vu qu'ils étaient en bas, alors j'ai coupé l'électricité dans la cave, comme ça ils ne pouvaient pas rester. Eh bien, le jour où j'ai fait ça, le lendemain, je me lève, et là, il y avait mon volet de casser par exemple." (gardien à Corbeil-Essonnes, 27 ans, 9 mois d'ancienneté)

Dans ces conditions, les gardiens-concierges se tiennent en retrait. En adoptant une telle posture, ils veulent éviter d'enclencher un mécanisme de ségrégation réciproque dans lequel les esprits sont susceptibles de s'échauffer rapidement. En s'opposant trop violemment aux "jeunes", les agents de terrain craignent de devenir des points de crispation et, par voie de conséquence, des cibles qui fédèrent les énergies. De tels intérêts communs favorisent d'autant plus le rapprochement d'adolescents que la vie de groupe procure un sentiment collectif d'existence et un confort moral à des "jeunes" ayant tendance à se définir en marge de la société. Ainsi, en se heurtant aux "jeunes" de leur quartier, les gardiens-concierges peuvent déclencher chez ces derniers une sorte de réflexe identitaire défensif conduisant à davantage d'incompréhension, voire de violence. C'est après s'être mis dans une telle situation que le prédécesseur de Pascal fut contraint de quitter le quartier ; les jeunes se faisant menaçants à son égard, l'organisme d'HLM a préféré jouer la carte de la sécurité.

Le quartier représente pour les jeunes, à travers leurs multiples affiliations, un "espace de positionnement" (Lagrée ; Lew Fai, 1989) sur lequel se situe l'ensemble de leur capital social, qui joue le rôle de soutien psychologique à défaut de celui de passerelle pour trouver un emploi. Le statut occupé et conquis dans le quartier dépend, pour une part, des "pratiques délinquantes qui s'inscrivent dans le jeu local comme une recherche de valorisation et de positionnement aux regards des pairs" (*ibid.*). En raison même de leur position professionnelle, les gardiens-concierges sont amenés à s'appropriier leurs lieux de travail et donc à rencontrer, à un moment ou à un autre, cette sociabilité caractéristique des "jeunes". Surtout, avec ces derniers, les gardiens-concierges sont les seuls à détenir une connaissance précise de leurs quartiers. Disposant d'une ou plusieurs pièces (pour les produits ménagers, le matériel de jardinage...) et possédant, contrairement aux jeunes, le pouvoir d'accéder à tous les lieux fermés excepté les appartements par la détention du sésame – le trousseau de clefs –, les agents de terrain revendiquent la possession des lieux, nous l'avons vu.

Les processus d'appropriation sont d'autant plus forts qu'ils sont l'occasion de mettre en pratique des compétences de bricoleur. C'est le cas de Pascal qui a en effet résolu le problème de la conquête de *ses* caves en faisant murer toutes les ouvertures et en soudant lui-même de solides serrures sur les deux portes d'accès. Son collègue précédent était trop laxiste selon lui. Il justifie son action par le fait que "*de toute façon, les locataires ne s'en servent plus depuis longtemps, alors, tant qu'à faire, on a tout muré, au moins, le problème est réglé.*" Dans ce bras de fer à distance avec les "jeunes", Pascal semble bien avoir remporté la première manche. Les caves leur étant maintenant inaccessibles, l'ambiance sur son secteur s'est sensiblement améliorée. Toutefois, la fermeture des espaces interstitiels sur une partie du quartier provoque l'enkystement des "jeunes" dans d'autres immeubles, qui deviennent alors de nouvelles zones d'incertitude.

Dans la mesure où les quartiers sont considérés par les "jeunes" comme leur territoire, à défaut d'autres lieux où s'intégrer, les agents de terrain peuvent rapidement devenir, à leurs yeux, des occupants indésirables de l'espace public des cités. Avec les "*grosses têtes*" des quartiers, les gardiens-concierges font preuve de prudence et ne cherchent aucunement le défi. Un agent de terrain justifie son attitude de retrait alors qu'il venait de se faire braquer dans sa loge : "*La société HLM en a parlé à la police, j'ai été convoqué, j'ai pas déposé plainte. C'est pas mon style, parce que c'était une grosse tête de la cité, ici ça se fait pas, faut pas se battre non plus, si on est bousculé ou quoi il faut pas répondre, si on se bat ici, c'est fini.*" (gardien à Marseille, 55 ans, 6 ans d'ancienneté) Lorsque le quartier est très difficile, il arrive que les gardiens-concierges ne soient plus en mesure d'imposer une quelconque forme d'autorité,

comme c'est le cas avec cet agent de terrain. Certains jeunes, les "*durs*", ce que la psychosociologie des groupes restreints a appelé les meneurs, sont des *attracteurs* dans le sens où ils entraînent d'autres jeunes avec eux sans que les gardiens-concierges ne puissent faire quoi que ce soit. Parce qu'ils roulent dans de grosses cylindrées allemandes, portent des vêtements de marque et sont respectés par leurs pairs, certains font des émules au grand regret de gardiens-concierges alors dépossédés de leur pouvoir d'aligner les "jeunes" aux valeurs, normes et règles qu'ils défendent en complicité avec d'autres locataires.

Refusant une telle situation, Gérard pense à un carnet d'amendes pour reconquérir son monopole territorial. Cette revendication révèle des sentiments de frustration et d'impuissance compte tenu du fait que les gardiens-concierges ne disposent d'aucun réel pouvoir en vue de sanctionner les comportements incivils. Face à cet état de fait, les agents acceptent, bon gré mal gré, l'idée qu'"*il y a des limites à ne pas franchir*" (Jean-Louis). Ainsi, se résignent-ils à ne pas se mêler des trafics de drogue sur leur quartier – le plus souvent, il s'agit de cannabis – et développent-ils une rhétorique professionnelle axée sur le refus de se mêler de ce qui ne les regarde pas : "*Ah non!, nous, on ne se mêle pas de tout ça, c'est pas nos affaires, ils se débrouillent.*" (Yves) Nous assistons de cette manière à une *coopération par évitement* entre gardiens-concierges et "jeunes". Quand l'employé d'immeuble, Victor, qui travaille avec Pierre, trouve des savonnettes ou des barrettes de cannabis durant son travail – cachées derrière une porte de placard, sur le rebord d'une fenêtre dans les sous-sols ou dans les caves... –, il passe à côté comme si il n'avait rien vu. Une sorte de pacte de non-agression s'instaure alors. Deux univers sociaux très proches dans l'espace social feignent de s'ignorer. D'un côté, un professionnel employé par le bailleur, en lien avec "l'extérieur", et de l'autre, des "jeunes" du quartier issus d'une culture "de l'intérieur".

Toutefois, l'accord tacite trouvé avec les "jeunes" peut être rompu à tout moment, et ce d'autant plus que les gardiens-concierges, constamment sous le coup de remarques formulées par certains locataires, et parfois, de réclamations envoyées aux chefs d'agence, peuvent être tentés de "*faire comprendre qui est le chef ici*" (Marc). En outre, les compromis de résignation ne portent bien souvent que sur les trafics de cannabis ou d'objets volés. En effet, même si la guerre contre les graffitis, les vitres brisées, les interrupteurs brûlés ou encore les ampoules chapardées est "*un éternel recommencement*" (Roger) et exige de la patience et du recul afin de ne pas "*péter les plombs*" (Jean-Louis), les gardiens-concierges ne peuvent l'éviter sous peine de se voir remis en cause tant par les "bureaux" que par les locataires.

Mais plus encore, il semble que de cette lutte à distance avec les "jeunes" dépende pour partie l'identité des agents de terrain. Gérard avouera après le départ d'un locataire las du

bruit, des craintes de voir son véhicule endommagé, des excréments dans l'ascenseur⁴⁹ et des vitres de la cage d'escalier régulièrement cassées : "*Je comprends et partage l'opinion de cet homme. Les conditions de vie sont effectivement difficiles et en plus, je ne vois pas quelles solutions pourraient améliorer la situation.*" En filigrane de ces propos, transpirent les questions de fond que se posent les gardiens : À quoi je sers ? Qu'est-ce que je peux faire ? Autant d'interrogations qui dépassent le strict cadre professionnel pour gagner un horizon plus existentiel. Et un gardien-concierge de confesser ses maux de tête (Roger), un autre sa fatigue nerveuse (Pascal) ; la plupart des agents de terrain observés insisteront sur les efforts déployés pour "*garder son calme*" et "*prendre du recul*" : deux qualités essentielles "*pour bien faire ce métier*" (Jean-Louis) et surtout pour "*tenir le coup*" (Pascal).

Enfin, comment ne pas prêter attention aux insultes qui, si elles ne sont pas fréquentes, peuvent s'abattre sur les gardiens-concierges le cas échéant, lors d'une altercation par exemple ? L'insulte est un moyen pour les "jeunes des cités" d'inverser la domination subie. En insultant, en effet, ils imposent une logique de violence dans laquelle ils ont plus de chance de prendre le dessus. D. Lepoutre en conclut que les représentants des institutions en rapport direct avec les jeunes sont très exposés à cette violence verbale (Lepoutre, *op.cit.*). Depuis les fenêtres des appartements, des "jeunes" essaient parfois d'enclencher des joutes oratoires avec les agents de terrain, comme cela s'est produit sur le site de Roger.

IV. Les gardiens-concierges face à la fugacité des "jeunes des cités"

D'une manière générale, les journées sont plutôt calmes dans les cités HLM, tout du moins celles investies au cours de nos observations participantes. Cependant, des signes rappellent qu'il ne s'agit là que d'une apparence trompeuse. Nous avons pu observer, en effet, outre des graffitis et des vitres brisées, des boîtes aux lettres dégradées, des fenêtres murées, des marques de brûlure dans les halls d'entrée, ou encore des arbres portant les stigmates du dressage des pitt-bulls, autant de traces qui irritent au quotidien les gardiens-concierges. Une sorte de rage latente semble organiser le rapport au monde des "jeunes", celle-là même qui les rend si imprévisibles pour tous les professionnels de quartier.

⁴⁹ E. Goffman remarquait que déposer des excréments corporels dans des lieux publics est un mode de violation de l'espace public, puisqu'il y a souillure et contamination d'un territoire à partir de substances pour le moins intimes (Goffman, 1996b, p. 59-60). C'est ainsi que nous pourrions également analyser le fait de jeter ses ordures par la fenêtre, pratique effectivement constatée dans certains quartiers HLM.

Cette rage en gestation se cristallise sur ceux qui représentent la chose publique : la police, et plus récemment les chauffeurs de bus, les pompiers... Même si les gardiens-concierges ne paraissent pas être les proies directes des "jeunes"⁵⁰, ils montrent toutefois une certaine vigilance au quotidien. À tout moment, le basculement dans la haine peut se produire. Par exemple, nous l'avons vu, bien que Philippe ait permis "*aux jeunes de sa tour*" de squatter les caves⁵¹, cela ne les a pas empêchés, après le passage des CRS⁵², de taguer sa loge, puis le lendemain, de le prendre à part pour discuter. Au moindre incident, la cité devient le théâtre d'actes d'incivilités suscitant la peur des locataires – dégradations commises dans l'ascenseur par exemple. Dès lors, Philippe a opéré subtilement afin de ne pas donner à cette rage en latence l'occasion de s'exprimer. Il est allé voir les adolescents dans leur squat pour leur expliquer qu'il n'y était pour rien dans la venue des forces de l'ordre. Mais la surprise fut de taille lorsqu'il s'aperçut que les CRS avaient dévasté leur refuge. Tous ses efforts entrepris pour établir une relation avec les "jeunes" auraient pu être annihilés après cette intervention répressive, si il n'avait pas tenté dès le lendemain une reprise du dialogue en s'immisçant sur leur territoire : les caves de la tour au centre du quartier. En colère, le gardien-concierge dira : *"Je n'aime pas quand ils (les CRS) viennent. Pourquoi ils nous téléphonent pas ? Vous voyez, là, les jeunes, ils les ont vus venir et après ils vont venir me voir pour savoir ce que je leur ai dit. Mais ça, les CRS s'en foutent!"* L'équilibre trouvé avec les "jeunes" étant précaire, Philippe doit sans cesse prouver qu'il n'est pas un traître.

Par ailleurs, le caractère fugace des "jeunes" se renforce lorsque leur violence rageuse détruit non seulement l'environnement des locataires mais aussi le leur : un local que la mairie leur a prêté ou une pièce que le gardien-concierge a mise à leur disposition. Ce non-sens de l'acte délinquant, tout du moins pour l'observateur extérieur, engendre des rapports tendus, voire des ruptures de dialogue entre "jeunes" et gardiens-concierges, ces derniers se sentant alors totalement impuissants mais aussi trahis, surtout lorsqu'ils les ont soutenus lors de réunions de quartier : *"Je me suis battu pour qu'ils aient une salle. J'ai fait deux tentatives. Ils m'ont tout cassé. Et c'est vrai que maintenant avec la drogue qui circule, la boisson et tout ça, c'est même pas la peine d'essayer de discuter avec eux. Ils sont à côté, ils s'en foutent de tout."* (gardien à Villeurbanne, 43 ans, 12 ans d'ancienneté) Les enquêtés ont l'impression que les

⁵⁰ Ceci semble tenir au fait que les gardiens-concierges ne sont pas extérieurs au quartier. Un jeune nous dira : *"le gardien, il est comme nous en fait. Il vit ici"*. En outre, n'étant pas en mesure de sanctionner les conduites délictueuses, les "jeunes" ne voient pas en eux une autorité menaçante.

⁵¹ L'existence de squats dans certains quartiers semble jouer un rôle considérable dans la cristallisation de manières d'être collectives. Par exemple, dans le squat situé dans les caves de la tour de Philippe, des jeunes y dorment plusieurs nuits par semaine avec leurs chiens, ils y écoutent de la musique, y mangent, s'y coupent les cheveux, s'y échangent des vêtements et y développent leur trafic de shit, entre autres.

⁵² Compagnies républicaines de sécurité.

"jeunes" leur échappent, ils ne savent pas "*comment les prendre*" (Pierre). Que faire ? Ne pas communiquer avec eux, c'est justement communiquer son indifférence à leur égard, et amorcer un dialogue avec l'un d'eux est loin d'être évident surtout lorsqu'ils sont regroupés. La prise de contact avec une bande est parfois rendue difficile en raison du fait qu'elle n'est pas toujours un cercle clos sur lui-même. Sa composition est mouvante, de nouvelles têtes font leur apparition, d'autres s'éclipsent pour un moment. Ce caractère à la fois centripète et centrifuge de la bande la rend moins identifiable et freine la mise en place de routines communicationnelles. C'est d'autant plus le cas qu'elles prennent très souvent forme au moment d'investir la nuit.

L'imprévisibilité typique des "jeunes des cités" se double en effet d'une invisibilité en raison de la vie nocturne des bandes qui est certainement à l'origine du sentiment d'insécurité parmi certains locataires. Les "jeunes" sont souvent dépeints comme des "*oiseaux de nuit*". L'appréhension de ce qui va advenir la nuit est d'autant plus forte que celle-ci est indissociable d'un rapport plus global que chacun d'entre nous entretient avec cette temporalité singulière. La nuit est en effet ce temps où se fabrique le pathologique, l'étrange aux yeux de ceux qui vivent le jour. Elle protège en rendant l'autre moins visible. Les normes tendent à se dissoudre en perdant de leur consistance, de leur pouvoir de coercition. Dès lors, l'anormal trouve dans la sphère de la nuit un terrain d'expression privilégié. La nuit serait le temps de l'instinct, les freins sociaux étant en veille. Les subjectivités qui sont stigmatisées et infériorisées le jour s'y déploient plus sereinement. D'une certaine manière, les quartiers HLM sont le théâtre d'un art de la nuit dont les "jeunes des cités" sont les principaux dépositaires.

La nuit est à la fois une fabrique de l'incertitude aux yeux des locataires diurnes et une source de garanties identitaires pour ceux qui y prennent part. Les logiques sociales nocturnes – vie en bande, usages d'additifs illicites, volonté d'instaurer une (a)normalité sociale spécifique – ne rencontrant que très peu celles qui ont cours le jour, les suspicions mutuelles des uns et des autres s'accroissent. Cette extériorité réciproque entre la plupart des locataires et les "jeunes de la nuit" (Mouchtouris, 2003) semble nourrir des représentations imaginaires puisant dans un lointain passé leur force de conviction. En effet, déjà dans la mythologie grecque, la nuit est le temps de la métamorphose, de la naissance de l'illicite. C'est le monde du péché pulsionnel. Les significations symboliques et le rôle social de la nuit renvoient donc à des origines lointaines. En investissant le monde nocturne, les "jeunes" apparaissent comme étant sous l'emprise de la tentation. Ils ne dominent pas la nuit, ils restent sous son influence pernicieuse. Les gardiens-concierges verbalisent cette transformation vespérale des jeunes, laquelle leur échappe, les intrigue, les inquiète et les frustre, dans la mesure où dès la nuit

tombante, ils ne sont plus les maîtres du jeu : "*La nuit, de toute façon, on ne sait pas ce qu'ils font*" (Pascal). Tout se passe comme si l'appropriation de la nuit renvoyait à cette opposition universelle entre nature et culture, entre liberté pulsionnelle et règles civilisées.

Au cours de la journée, il est rare de voir une bande au sein de l'espace public. Il arrive alors que les agents de terrain rencontrent un adolescent seul et beaucoup plus réservé que lorsqu'il est avec ses copains. Les gardiens-concierges avouent leur désappointement, car ils savent par ailleurs que durant la nuit, quand il sera en compagnie d'autres "jeunes", il fera peut-être partie des délinquants. En l'absence d'appartenance à de multiples mondes sociaux, trait marquant des "jeunes des cités" par rapport aux "autres", la bande détient le monopole en matière de reconnaissance sociale, d'où son importance⁵³. Ce cercle restrictif, lieu de co-errance, exclut sans coup férir les éléments extérieurs ; il est un lieu sécurisant, une véritable famille de substitution pour certains jeunes, non seulement exclus de la vie sociale extérieure, mais également de leur cercle familial. En dehors de ce réseau dense et protecteur, les "jeunes" perdent de leur intégrité et de leur consistance. C'est donc face à des "jeunes" souvent timides que les gardiens-concierges ont affaire la journée. Face à ce constat, ces derniers font preuve d'une homogénéité dans le discours qui peut être résumée par les propos de Pierre : "*Seuls, ça va, mais une fois en bande, c'est foutu, on ne peut plus leur parler.*" La vie en groupe, en produisant une réalité dans laquelle tout élément extérieur fait l'objet d'un rejet plus ou moins fort, ne laisse guère de chances pour être accepté. Confrontés à ce qu'ils considèrent comme un travestissement de la réalité et parfois comme de la lâcheté, les gardiens-concierges acceptent difficilement de laisser pour la nuit, ou pire, le temps d'un week-end, leur site à des bandes de "jeunes" qui ne partagent pas, loin s'en faut, leur vision du monde. Marc, qui ne se résigne pas à "*lâcher du lest*", profite de la promenade vespérale de son chien pour "*faire un dernier tour*", autrement dit, pour empêcher d'éventuelles tentatives d'occupation des interstices de son immeuble. L'été, cela lui permet d'être présent sur son site jusqu'aux environs des 23 heures.

Finalement, au fil des journées passées avec les gardiens-concierges, nous nous sommes aperçus qu'entre ces derniers et les "jeunes" se joue un véritable chassé-croisé : quand les agents de terrain finissent leur journée (vers 17 heures généralement), les "jeunes" font leur apparition. Les premiers investissent le quartier le jour, les seconds la nuit. Ainsi, les gardiens-concierges entreprennent tous les matins le même rituel : "*faire le tour du site*", à l'image de Marc, comme si ils devaient retrouver leurs marques et reprendre physiquement le

⁵³ Voir sur ce point les travaux connus de W.F. Whyte (2002).

contrôle du quartier. Le regard se fait alors plus vif ; il paraît plus inquisiteur et perspicace que d'habitude, mais aussi plus inquiet : il faut dire que les découvertes matinales – poubelles renversées, tags, dégradations du bâti... – vont conditionner en partie la journée – réparations, nettoyage, surveillance...

V. La force du local

Les obstacles mis en évidence précédemment sont saillants dans le sens où ils sont souvent exprimés dans les discours recueillis. Toutefois, les observations participantes nous ont permis d'aller plus loin dans l'analyse en permettant de saisir l'émergence tacite et spontanée d'accords, d'ententes et d'arrangements plus ou moins ponctuels, autant de points qui apparaissaient effectivement trop peu importants aux agents de terrain pour être racontés durant les entretiens.

Même si les gardiens-concierges appréhendent les "jeunes des banlieues" à travers des représentations globales héritées le plus souvent des canaux médiatiques, il reste qu'ils bénéficient de contacts avec la réalité qui autorisent une modulation de l'imaginaire collectif. A. Schütz remarquait que si la superficialité des schémas relatifs à la perception de l'autre augmentait avec l'anonymat et la distance, l'inverse était également vrai (Schütz, 1987). Ancrés dans la même réalité quotidienne que celle des "jeunes", les gardiens-concierges échappent en partie à l'emprise des idéaux-types collectifs et n'adhèrent pas totalement, de cette façon, à la "présomption de délinquance" dont fait l'objet la jeunesse habitant les cités HLM (Mauger, 1998). Les agents de terrain ne cautionnent donc pas totalement l'imaginaire collectif actuel qui, en ayant tendance à transformer les "jeunes" en une sorte d'entité abstraite mauvaise et menaçante, caricature une réalité qu'ils savent bien plus complexe en raison même de leur position professionnelle. Les gardiens-concierges peuvent alors être en proie à une certaine ambivalence, dans la mesure où ils sont face à deux modes de lecture différents de la réalité : d'une part, un *regard catégoriel* partagé par une grande partie des locataires, des personnels administratifs et de l'autrui généralisé au sens de G.H. Mead ; d'autre part, un *regard empirique* ou *personnalisé*, construit à partir de leurs propres expériences où l'exotisme des "jeunes des banlieues" s'évapore quelque peu, car dès lors que le primat est donné au versant concret et sensible de leur existence, les "jeunes" cessent d'apparaître comme des êtres sans qualités.

Les rencontres quotidiennes avec des "jeunes", qu'ils soient seuls ou non, dénotent parfois singulièrement avec les images véhiculées par les médias. C'est le cas lorsqu'un après-midi quatre "jeunes" viennent à la loge de Gérard pour demander si il n'avait pas trouvé un sac de sport à la chaufferie. Ne s'étant pas rendu dans ce local, le gardien-concierge répond par la négative, tout en leur spécifiant qu'un agent EDF-GDF est passé dans la matinée pour une visite de contrôle. Lors de ce contact avec les "jeunes", le gardien-concierge tempère les visions véhiculées par les locataires "complices" et par les médias. À la représentation commune de "jeunes" violents succède la vision d'adolescents timides obnubilés par la perte d'un sac contenant très certainement du cannabis. Gérard comprend alors les ressorts de leur vie quotidienne, composés de petits trafics, d'espairs et de désespoirs. À plusieurs reprises ils viendront s'enquérir de la situation. Finalement, le gardien-concierge, qui n'avait pourtant que très peu de relations avec cette bande de copains, les aidera dans leurs investigations en leur proposant de téléphoner à l'agent en question. Il finira par prendre le combiné devant les difficultés du leader de la bande à expliquer au téléphone l'objet de son appel. Malgré des recherches infructueuses, gardien-concierge et "jeunes" ne se verront plus exactement comme avant.

Les processus de déconstruction de la catégorie "jeune" sont d'autant plus possibles quand les gardiens-concierges sont présents dans leur quartier depuis de nombreuses années, ce qui leur a permis de nouer des relations :

"De toute façon, j'habite là depuis vingt ans donc ça aide. Les jeunes, je les ai vus grandir, c'est pour ça, ils m'impressionnent pas. Et puis je les connais bien. Je sais plein de choses sur eux, comme les bêtises qu'ils faisaient quand ils étaient petits. Je parle beaucoup avec eux. Les plus grands ont un rôle à jouer sur le quartier par rapport aux petits, c'est ce que je leur dis d'ailleurs. Ceux qui sont étudiants peuvent aider les petits à faire leur devoir par exemple. Les jeunes, ils peuvent faire plein de choses." (gardien à Villefranche-sur-Saône, 55 ans, 15 ans d'ancienneté)

Mais une telle situation peut aussi être à l'origine de situations douloureuses. C'est le cas lorsque les agents de terrain assistent à la dégradation morale et physique de "jeunes" qu'ils connaissent depuis leur plus jeune âge sans qu'il leur soit possible d'agir afin d'enrayer une telle évolution :

"On ne peut pas les récupérer et c'est ça qui est dur... très dur. Les petits jeunes, ils plongent dans la drogue et on sait plus comment les prendre. c'est dur hein parce que... L'un a une réaction comme ça, l'autre une réaction comme ça, et comme moi ça fait 20 ans que je suis là, et comme je les ai vus très jeunes ces jeunes-là, je les ai vus pousser ces jeunes, et comme je les vois maintenant, eh bien c'est très dur hein!" (gardienne près de Metz, 53 ans, 20 ans d'ancienneté)

D'une telle situation, il se dégage un sentiment à la fois d'impuissance et de colère à l'égard d'autres jeunes devenus dealers mais aussi vis-à-vis des politiques trop éloignés du quotidien pour saisir réellement la gravité de ce qui se passe. Les "jeunes" sont alors excusés en ce sens qu'ils incarnent, aux yeux de certains agents de terrain, les défaillances d'"une société" qui ne veut pas d'eux ; ils seraient les témoins vivants et affectés de la désaffection du politique. Davantage victimes que bourreaux, ils représentent des figures de la fracture sociale, des logiques inégalitaires, de l'échec scolaire, etc. Ils tireraient derrière eux la décadence des cités HLM et de leurs propres destinées, bradées et brisées. Ils cessent ainsi d'apparaître sous leur identité standard trop courte et bien trop simpliste – les "jeunes des cités" – pour des gardiens-concierges qui les connaissent de près.

C'est pourquoi, en raison de leur proximité naturelle avec eux, des agents de terrain les réhabilitent en mettant en évidence leurs difficultés et leurs bonnes actions. Ils se font rédempteurs à leur égard le temps d'une discussion avec des locataires ou même avec les "bureaux". Dans ce sens, ce sont souvent les jeunes des autres quartiers qui sont accusés de tous les maux : *"Avec ceux de chez nous, on est tranquille mais avec ceux de l'extérieur, on ne peut pas gérer les problèmes."* (couple de gardiens à Pierrefitte, F. 47 ans ; H. 48 ans, 12 ans d'ancienneté) Les agents de terrain sont parfois amenés à relativiser des manières de voir qu'ils ont pourtant avalisées ou même inventées lors de relations constructives avec des locataires appréciés. Ils engagent, le cas échéant, un combat contre des identifications catégorielles trop superficielles pour rendre compte de l'épaisseur des réalités vécues, au profit d'identifications davantage personnalisées qui refusent de classer sans ménagement des "jeunes" définis alors comme des êtres sensibles souffrant d'être relégués : *"Les pauvres gosses, les parents sont étrangers. Bon voilà, ils ne trouvent pas de travail et bon ils sont dans la rue, ils s'amuse, ils peuvent pas jouer aux petites voitures. En faisant les poubelles, les caves, on retrouve des autoradios, des machins, des vélos dans les couloirs des immeubles..."* (gardien à Thionville, 47 ans, 2 ans d'ancienneté) Nous sommes ici en présence d'un exemple typique mettant en évidence le caractère réticulaire de l'identité personnelle, dans la mesure où celle-ci s'invente et se définit au quotidien en fonction des publics rencontrés.

Ce sont en priorité les gardiennes qui s'attachent à certains jeunes, surtout celles qui ont des enfants et qui savent bien qu'ils ne sont pas eux aussi à l'abri d'un basculement dans la déchéance. Leur rapport aux "jeunes", tout au moins à certains d'entre eux, n'est pas sans rappeler les dimensions caractéristiques du rapport maternel, à savoir l'attention et

l'attachement affectif⁵⁴. Joue également ici cette idée partagée qu'il revient aux femmes d'être sensibles et à l'écoute. Les gardiennes invoquent en effet leur "*vocation féminine*" ou même leur "*intuition*" pour résoudre un certain nombre de dilemmes relationnels avec les "jeunes". À ce propos, la division des tâches au sein des couples de gardiens se fait souvent en fonction de telles représentations. C'est ainsi que les gardiennes restent dans les loges pour accueillir les locataires alors que leurs époux, convaincus qu'elles sont plus à même qu'eux pour ce genre de tâches, se réservent d'autres fonctions ou alors se retranchent dans leur logement. Le recours analytique au concept de monde identitaire commun, tel que celui renvoyant à cette idée répandue d'un "rôle féminin", s'avère donc essentiel pour comprendre la division informelle du travail qui s'opère au quotidien. Il arrive même que des épouses, pourtant étrangères au métier, tiennent implicitement un rôle d'accueil et d'écoute attentive, comme cela se passe entre Brigitte et Marc, ce qui conduit ce dernier à questionner très souvent sa femme afin d'obtenir des informations sur ses résidents.

En contrepois des commentaires de certains locataires, il se peut, rarement il est vrai, que des "jeunes" se fassent également complices des gardiens-concierges. Il en est ainsi sur le site de Roger où la défense du quartier l'a rapproché de quelques-uns. En effet, des dealers présents sur le site contrariaient, et Roger pour des raisons évidentes de réputation du quartier, et les "jeunes" qui voyaient sur leur territoire des étrangers vendre non pas du cannabis, mais des drogues dures⁵⁵. Les "jeunes" du quartier ont fini par réussir à faire déloger les intrus. Roger explique : "*En s'appuyant sur l'autorité des plus âgés d'entre eux (les jeunes), on a pu faire partir une bande extérieure qui faisait du trafic et dégradait.*"⁵⁶ Un jeune homme d'une vingtaine d'années avec qui nous avons pu discuter justifiait cette action par la prise de conscience qu'au bout du compte, leurs parents payaient, d'une manière ou d'une autre, les dégradations commises. Mais l'objectif poursuivi était très certainement une reconquête de leur quartier afin de continuer à détenir le monopole local sur les ventes de cannabis, trafic qui dérange moins le gardien que la circulation d'héroïne.

Cet exemple montre comment un ordre local fondé sur une complicité mutuelle entre deux mondes sociaux pourtant distincts au départ, peut prendre forme à partir de négociations identitaires imposées par les circonstances. Du côté du gardien-concierge, une telle entente n'a été en effet possible qu'à la suite d'une négociation identitaire intérieure au bout de laquelle il

⁵⁴ Sur l'importance des émotions dans les manières de se représenter l'autre, voir Debuyst (2002).

⁵⁵ Les jeunes des banlieues ne confondent nullement le cannabis de l'héroïne ou de la cocaïne. Si fumer du cannabis est pour eux une pratique banalisée, ils s'opposent parfois violemment aux drogues dures dont la dangerosité n'est plus à prouver.

⁵⁶ A. Villechaise-Dupont relate également l'exemple de jeunes qui ont exclu de leur quartier des dealers de drogue dure (Villechaise-Dupont, *op. cit.*, p. 141-145).

a remis en cause certaines de ses manières de faire et de voir. Parallèlement, ce travail sur soi s'est accompli en négociant également avec autrui : quelques "jeunes" de son quartier. C'est seulement à la suite de tels processus identitaires, auxquels les "jeunes" n'ont pas échappé de leur côté, que les regards parviennent à se croiser et se recouvrir plus ou moins momentanément. En ce sens, il faut tenir compte de la *force du concret* dans la mesure où elle conduit parfois à relativiser des identités globales ou catégorielles pour laisser davantage d'expression aux identités locales encastrées dans les dynamiques des réalités vécues. L'émergence d'un tel ordre local, impliquant un travail mutuel de recadrage de soi et des autres, semble être une des voies à suivre pour arriver à réduire les désordres locaux contre lesquels les agents de terrain se battent.

L'invention de complicités situées devient particulièrement manifeste lorsque les gardiens-concierges se font à la fois passeur social et passeur psychologique envers des jeunes. Thierry, âgé aujourd'hui de vingt cinq ans, était dans un désarroi tant financier qu'affectif, au moment où Pierre et son employé d'immeuble Victor ont réussi à amorcer un dialogue avec lui, en exploitant le moindre espace disponible lorsqu'il était demandeur d'une protection. Au début, les deux agents de quartier lui ont trouvé un emploi d'insertion financé par la mairie. Mais une fois son contrat terminé, Pierre et Victor ont lâché du lest pour lui témoigner de leur confiance. Toutefois, c'était sans compter avec l'instabilité de Thierry qui s'est traduite très vite par des problèmes financiers puis avec la justice. Progressivement, Thierry était de plus en plus dans une logique de repli trouvant alors dans le gardien-concierge et son complice son principal soutien – des problèmes considérables dans sa famille compromettaient toute aide de ce côté là. Durant les deux années qui suivirent la fin de son embauche à la mairie, Thierry a travaillé aux côtés de Pierre et Victor sans avoir de statut réellement défini. Les deux collègues avaient l'habitude de déposer dans une caisse commune tous les bénéfices provenant de la vente d'objets récupérés çà et là. Cet argent devait servir à l'achat de matériel de bricolage. Puis, ils ont commencé à "*piocher dedans*" pour payer les chèques sans provision de leur protégé. Finalement, la *quasi*-totalité de la caisse, un peu plus de 2000 francs, "*y est passée*" commente Pierre. Au fil du temps, ce dernier est devenu "*un père*" et Victor "*un frère*", se confiera Thierry. À plusieurs reprises, durant l'observation, le gardien-concierge s'étonna de son absence. Nous comprendrons qu'une certaine jalousie l'animait à propos de la présence continue d'une personne extérieure – l'enquêteur –, jalousie telle qu'il faudra l'intervention de Pierre pour le rassurer ; c'est dire combien le gardien-concierge et son acolyte sont importants à ses yeux. À travers cette histoire, tout en refusant d'être qualifiés de médiateurs, les deux collègues ont revêtu le statut de passeur social d'abord,

en trouvant un emploi à Thierry, et de passeur psychologique ensuite, en le soutenant lors de moments difficiles.

Sans réellement jouer le rôle du "passeur", Jean-Louis négocie avec les "jeunes" de sa tour pour qu'"ils cassent le moins possible", en échange de quoi, il leur a donné les clés d'un petit local situé à l'entrée de son bâtiment. Ils y passent les nuits et "*font leurs petits trafics, mais rien de grave*" précise le gardien, sous-entendu, ce n'est que du haschich. Une telle action peut paraître de prime abord incompréhensible, mais à bien y regarder, elle n'est pas dénuée de sens. En effet, en passant cet accord informel avec les "jeunes", l'agent de terrain a fait en sorte qu'ils ne soient pas complètement invisibles aux habitants de sa tour. Car il apparaît clairement que le renforcement des oppositions entre les deux univers, par l'installation d'interphones par exemple, mais aussi par la fermeture du moindre interstice, repousse les "jeunes" dans d'autres espaces alors inconnus des habitants, comme du gardien-concierge au demeurant, ce qui ne manque pas de favoriser leur invisibilité et donc des représentations imaginaires. Comme le dit Jean-Louis : "*Je préfère les savoir là qu'ailleurs en train de faire des conneries.*" Il évite ainsi l'entrée dans le cercle vicieux selon lequel plus les "jeunes" sont invisibles dans l'espace public intérieur des quartiers, plus les habitants se replient dans leurs appartements et développent un sentiment d'insécurité.

Les stratégies de conciliation des agents de terrain envers les "jeunes" ne sont pas toujours aussi explicites et certaines se dévoilent au fil des rencontres dans les façons de parler et les manières d'être. Un exemple représentatif nous est donné par Roger attaché au fait de "*se mettre à la portée des locataires*" et "*de ne pas trop mettre de barrières*" entre lui et les "jeunes", ce qui l'amène à s'opposer aux "bureaux", ces derniers souhaitant effectivement davantage de distance entre les agents de terrain et les locataires. Concrètement, une telle attitude le conduit à signaler quatre jours durant à des "jeunes" que la réparation de leur véhicule est interdite sur le parking, tout en sachant au fond de lui-même qu'il ne les sanctionnera pas. En outre, lors des discussions avec ces derniers, Roger leur a demandé des conseils pratiques pour l'entretien de son propre véhicule, si bien que s'est mis en place un apprentissage informel de la mécanique au fil des discussions.

Passeur, médiateur informel ou encore soutien moral, les gardiens-concierges jouent parfois un rôle pour des "jeunes" en situation (très) précaire. Si les agents que nous avons suivis au quotidien, excepté Roger nous l'avons vu, refusent la fonction de médiateur, ils se prêtent pourtant à des pratiques similaires qui apparaissent à leurs yeux comme naturelles. Réticents face à une médiation nommée et imposée, ils appliquent en revanche, au quotidien, une médiation informelle et spontanée. En fait, cette médiation, qui va de soi du point de vue

des gardiens-concierges, n'est pas remise en cause parce qu'elle préserve leurs marges de manœuvre : choisir ceux qui méritent d'être aidés (de leur point de vue) sans prendre le risque de se confronter à d'autres habitants, parmi lesquels figurent la plupart des "jeunes". Et elle n'est pas imposée par les "bureaux"...

Cela étant, l'émergence située d'accords informels avec les "jeunes" peut être bloquée. C'est notamment le cas lorsque les gardiens-concierges, à l'instar de Gérard, se rendent régulièrement au poste de police ou à l'agence HLM implantée dans leur quartier. La proximité avec des mondes sociaux souvent engagés dans des rapports d'opposition avec les "jeunes" peut incliner les agents de terrain à se replier dans des registres d'identification impersonnelle et bureaucratique, lesquels ont tendance à s'auto-renforcer dans la mesure où ils génèrent bien souvent une absence de relations directes qui, seules, sont susceptibles de mettre à mal des représentations archétypales telles que celles associées aux "jeunes des cités". Ces cas de figure restent cependant assez rares car ils concernent uniquement les gardiens-concierges les plus "bureaucratés". Par ailleurs, la construction localisée de réciprocity de perspectives est parfois rendue impossible en raison de la forte densité de populations jeunes qui refusent tout compromis avec une personne en lien avec une institution. D'un quartier à un autre, les "jeunes" ne constituent pas une population homogène et leur attitude à l'égard des gardiens-concierges semble dépendre de plusieurs facteurs tels que leur nombre, la nature de leur processus d'appropriation de l'espace public et des espaces semi-privés, le type de trafic(s) qu'ils développent, etc. Autrement dit, sont à prendre en compte ici des "effets de quartier" (Authier, 2001, p. 156) qui tiennent au fait qu'en fonction des sites dans lesquels les gardiens-concierges exercent, les possibilités d'entrer en relation avec les jeunes ne sont pas équivalentes.

Conclusion

Les difficultés rencontrées par les gardiens-concierges dans leurs relations avec les "jeunes" sont nombreuses, même si elles revêtent des formes différentes selon les sites. De nombreux facteurs concourent à contrarier les rapports entre ces deux univers sociaux.

Devant assumer ce pour quoi ils ont été engagés, les gardiens-concierges sont souvent amenés à s'opposer plus ou moins aux "jeunes des banlieues". Leur fonction est en effet avant tout d'assurer la réputation de leur site dans l'objectif de ne pas faire fuir les locataires actuels et d'attirer les candidats à la location. Cela suppose évidemment un site propre et

sécurisant et où les conditions de vie sont correctes. Les "jeunes" entravent donc considérablement par leurs actions les objectifs professionnels des gardiens-concierges. Néanmoins, les observations participantes ont révélé des anecdotes et des histoires relatant des ententes, voire de véritables relations entre gardiens-concierges et certains "jeunes". Les agents de terrain se muent alors pour l'occasion en "passeurs" ou en médiateurs "naturels".

Ceci dit, il ne paraît pas exagéré de dire que les gardiens-concierges ne jouent qu'un rôle limité pour l'intégration des "jeunes des cités", ce qui ne doit pas mener pour autant à des conclusions trop hâtives à leur propos, étant entendu que leur fonction principale ne vise pas (encore ?) à sortir les "jeunes des banlieues" de la galère. En revanche, de par leurs interventions et leur présence quotidiennes, ils jouent sûrement un rôle essentiel afin que les quartiers HLM ne deviennent pas des "fabriques délinquantes" (Lagrange, 1998). En ce sens, cet ancien métier contribue sûrement, à sa manière, à juguler les effets de la "nouvelle question urbaine" qui interroge la capacité de la ville à faire société et à prévenir la "fracture urbaine" (Donzelot, 1999).

Chapitre XIV

Les gardiens-concierges et leurs mondes propres

Si l'image que les gardiens-concierges ont d'eux-mêmes résulte de leurs engagements dans des mondes identitaires extérieurs – catégoriels, communs, écologiques et sociaux –, elle procède aussi de leurs trajectoires sociales au cours desquelles des mondes biographiques ont pris forme. Ces derniers sont intrinsèquement liés aux déplacements successifs opérés dans l'espace des positions sociales qui, si ils correspondent à des itinéraires socialement définis, n'en sont pas moins en même temps – et nécessairement – des histoires de vie singulières. Celles-ci découlent de remises en cause et de prises de distance effectuées par les gardiens-concierges. C'est là une manière de dire que la dualité entre le "pour soi" – le Je meadien – et le "pour autrui" – le Moi meadien – se réfracte tout au long de la vie sociale et notamment au cours de moments réflexifs où la subjectivité se fait face à elle-même.

Postuler l'existence de cette dualité implique que les mondes intérieurs qui se fixent au fil du temps dans les consciences ne sont pas immuables. Parce que chaque existence est ponctuée de mises en suspension de certains engagements – l'acteur n'est jamais totalement désengagé du monde –, aucune ne peut être tenue pour une application stricte de conduites et d'intérêts pré-établis de manière définitive. De même, le passé des gardiens-concierges ne plane pas au-dessus d'eux ou ne subsiste pas comme si il était logé tout au fond d'eux-mêmes pour les déterminer subrepticement. Le croire, ce serait se prononcer en faveur d'une conception désengagée du passé par rapport aux multiples situations vécues continuellement, lors desquelles il est réactivé et/ou redéfini. Aussi prégnant soit-il, le passé n'est pas dissociable des nombreuses circonstances qui constituent jour après jour la trame de la vie quotidienne.

Les engagements identitaires existentiels des gardiens-concierges peuvent être analysés à partir de deux angles :

1/ Les agents de terrain construisent leur image d'eux-mêmes en interagissant avec des identités biographiques plus ou moins lointaines et extérieures par rapport à leur statut actuel. Elles se sont en effet constituées au cours de leurs expériences professionnelles acquises avant

leur entrée dans le métier de gardien-concierge¹, et plus généralement au cours de leur vie qui s'est déroulée parfois assez loin de l'univers HLM. L'amont existentiel forgé en dehors de tout sentiment d'appartenance au métier n'est pas sans importance pour comprendre les attitudes au travail des agents de terrain. Ces identités biographiques peuvent être convoquées, abandonnées ou adaptées selon les situations.

2/ La construction de soi s'appuie également sur des profils identitaires biographiques apparus et plus ou moins solidifiés au cours des années passées dans le métier. Là encore, les identités au travail développées et intériorisées dans le cadre de l'exercice du métier ne sont pas fixées une fois pour toutes. Les parcours professionnels des gardiens-concierges sont ponctués de changements d'identité opérés en relation directe avec des évolutions et des événements objectifs. De façon plus prosaïque, cela signifie que les agents de terrain ne se voient pas toujours de la même manière au fil du temps. Nous verrons, outre qu'il peut être distingué une carrière typique des gardiens-concierges, divers processus au cours desquels ils mettent en place de nouvelles façons de se voir et de se définir. Les carrières des gardiens-concierges sont ainsi composées de différentes étapes ou intervalles identitaires plus ou moins longs. De multiples événements et situations sont susceptibles d'être à l'origine de changements d'identité à la suite desquels les agents de terrain peuvent entrer dans des dynamiques soit *positives*, soit *négatives*.

Dans ce chapitre, il s'agit donc de pénétrer dans l'intimité des trajectoires personnelles considérées comme un type de ressource parmi d'autres pour se définir. D'engagements identitaires significatifs analysés dans les trois chapitres précédents, nous passons à des engagements existentiels. Autrement dit, à une analyse privilégiant l'axe spatial et la dimension synchronique succède ici une analyse valorisant l'axe temporel et l'aspect diachronique de la construction de soi.

I. Le rôle des identités acquises avant l'entrée dans le métier

1. Des mises en récit favorables de son entrée dans le métier

Si l'engagement dans le métier de gardien-concierge ne résulte jamais d'une vocation, il est néanmoins possible de repérer des motivations qui ont poussé certaines personnes à

¹ Plus de 95 % des agents de terrain des ESH ont exercé un autre métier que celui de gardien-concierge, nous l'avons vu.

devenir gardien-concierge. Certes, le "choix" de ce métier se déroule souvent dans des contraintes plus moins fortes, souvent d'ordre financier. Dans ces conditions, nous pouvons nous demander si il est pertinent de parler de choix quand la vie avec ses urgences et ses impasses impose de trouver du travail le plus rapidement possible. Il semble effectivement que, pour de nombreux agents de terrain, l'entrée dans le métier s'apparente à un échouage non prémédité sur les rives d'un métier qui ne fait pas rêver. Mais le fait est que les gardiens-concierges ont toujours la possibilité de reconstruire *a posteriori* les raisons pour lesquelles ils se retrouvent là où ils sont. L'objectif de ces délibérations intérieures est d'ordonner le passé en vue de se construire un sentiment d'unité (Strauss, 1992a, p. 153-154). Les changements de position dans l'espace social sont ainsi intégrés dans des récits de vie cohérents, lesquels sont bien réels pour les agents de terrain². Ce n'est pas parce que des enquêtés n'ont pas eu la possibilité d'éviter une situation de chômage ou de précarité financière qu'ils ne sont pas en mesure de donner corps à une mise en forme personnalisée de leur existence, et plus particulièrement de leur entrée dans le métier de gardien-concierge. Leurs mises en récit nous intéressent au premier plan étant donné qu'elles vont conditionner, pour une part, leurs manières de se voir en tant que gardien-concierge.

1.1. Préserver son autonomie

Parmi les raisons mises en avant par les agents de terrain en vue de justifier leur entrée dans le métier, nous trouvons celles relatives à la préservation de leur autonomie. L'attachement à cette dimension fait écho à des valeurs actuelles généralisées et valorisées au sein de notre société. Nous avons vu que c'était là une qualité souvent mobilisée par les agents de terrain afin de se démarquer de certains locataires et des personnels administratifs. Trouver un poste qui permet de garder une autonomie est présenté comme un facteur primordial dans le fait de s'être intéressé à la fonction de gardien. Ceux qui mettent en avant cette idée occupaient très souvent des postes où ils étaient déjà leur "petit patron" et bénéficiaient, par voie de conséquence, d'une certaine forme de liberté. Ainsi en est-il d'un ancien chef pâtissier, de plusieurs ex-artisans, de petits commerçants ayant fait faillite, d'anciens bateliers ou encore de ce gardien qui était ouvrier spécialisé dans la sidérurgie avant d'être licencié :

"J'étais agent de maintenance spécialisé, donc je gérais un atelier à moi tout seul. Donc, j'avais plus de 1000 outillages avec 26 machines sur lesquelles je gérais mon

² Pourquoi considérer comme une "illusion" ce besoin fondamental de construire une cohérence et une homogénéité à sa vie (Bourdieu, 1986) ? Pourquoi soutenir que ce qui est incorporé de façon *quasi*-inconsciente serait-il plus "réel" que ce qui est produit par les acteurs eux-mêmes ?

boulot, je faisais aussi les réglages, je passais les commandes, donc j'avais une gestion, j'étais autonome dans ce que je voulais faire. Par rapport aux réparations sur les moules, c'est moi qui répartissais le travail, les ateliers. En plus, j'avais un ami qui travaillait dans la même boîte que moi qui était parti en tant que gardien, donc je l'avais rencontré, il me disait "c'est pas mal, on gère son temps, son boulot". Donc, de ce fait, sachant que j'avais une gestion tout seul dans mon atelier, j'ai dit "je pense que c'est un métier qui m'intéresserait" (...). Gardien, c'est un métier dans lequel on est autonome parce que les responsables ne sont pas derrière vous. Moi, c'est ce qui m'intéressait." (gardien à Villeparisis, 36 ans, 1,5 d'ancienneté)

L'un des enquêtés nous dira même que depuis son adolescence le métier l'attirait dans la mesure où il permet de ne pas avoir un chef derrière soi pendant les heures de travail. Il s'était familiarisé avec la fonction en se liant d'amitié avec le gardien-concierge de l'immeuble situé à côté du pavillon de ses parents. L'autonomie dont celui-ci bénéficiait l'avait séduit, comme il nous le raconte :

"Moi ça me plaisait bien, enfin..., moi j'ai des principes, c'est que j'aime pas avoir des responsables sur mon dos, j'aime bien faire mon travail, je suis consciencieux de ce que je fais, mais j'aime pas être obligé de le faire à tel jour, à telle heure, dans tel endroit. J'aime bien faire ça à ma façon, et là le métier de gardien, c'est ce qui me plaisait. Pas de responsable, je fais mon boulot quand je veux, mais bon, il est fait quoi, c'est ça qui était le principal pour moi. Pareil, là où je travaillais avant, il n'y avait pas de responsables sur mon dos, le boulot était fait, mais à notre façon, et pas à la façon du responsable, donc ça marchait aussi bien." (gardien près d'Evry, 26 ans, 4 mois d'ancienneté)

L'identité de "débrouillard" revendiquée par une partie des gardiens-concierges constitue un trait structurant de leurs manières de se voir au travail. En dépit des dépôts de bilan ou des licenciements qui ont touché ces agents de terrain, ils ont trouvé les ressources, soit au moment de chercher du travail, soit une fois installés dans leur quartier, pour faire de l'autonomie une dimension centrale de leur manière de vivre et de leur rapport à leur nouvelle fonction. Ces agents de terrain trouvent au moins sur ce point une possibilité de rationaliser positivement leur entrée dans le métier de gardien-concierge.

1.2. Continuer à être une mère tout en subvenant seule à ses besoins

Nous avons rencontré lors des entretiens une dizaine de gardiennes, soit divorcées, soit veuves, pour lesquelles le métier de gardien-concierge, en offrant à la fois un emploi et un logement, a constitué une véritable bouée de secours. Mais l'entrée dans le métier apparaît aussi comme une opportunité de concilier son statut de mère désireuse de rester auprès de ses enfants la journée avec celui d'une femme fière de subvenir seule aux besoins de sa famille

grâce à son travail. Si ces enquêtées disent souvent être là "*par hasard*", nous pouvons ainsi déceler des stratégies visant à conjuguer une vie professionnelle avec une vie familiale intense. En effet, le logement de fonction situé sur le lieu de travail permet de "*gagner sa vie*" tout en gardant soi-même ses enfants : "*J'ai commencé l'architecture en Yougoslavie. Malheureusement, j'ai dû quitter la Yougoslavie pour venir en France. J'avais une petite fille, je voulais absolument m'occuper de ma famille. Alors le gardiennage, je l'ai pris parce que ça m'a justement permis de faire tout ce que j'avais envie de faire, c'est-à-dire de gagner un petit peu d'argent, d'avoir un appartement et de pouvoir m'occuper de ma petite famille voilà.*" (gardienne à Nice, 51 ans, 30 ans d'ancienneté) En outre, le métier ne nécessite pas de déplacements, ce qui est un avantage considérable lorsque l'on ne possède ni véhicule, ni permis de conduire. Pour des femmes seules avec enfant(s), sans emploi et donc sans grandes ressources financières, cela représente autant d'avantages considérables que peu d'autres métiers offrent.

L'impression d'avoir échoué en raison des hasards de la vie dans une loge de "concierge" peut être mal vécue quand l'environnement social du quartier ne permet pas de développer des relations fortes avec certains locataires. Toutefois, de nombreuses enquêtées ont réussi à développer un esprit de famille avec les habitants. Ces agents de terrain voient alors dans l'exercice du métier un moyen de réinventer, sinon une famille de substitution, tout au moins un confort moral ébranlé suite à des ruptures affectives souvent douloureuses. Quand ces gardiennes reçoivent de l'affection et de l'attention de la part de certains locataires, elles tentent de rendre ce qui leur a été donné. Une enquêtée se situant dans ce cas de figure tiendra ainsi les propos suivants : "*Je peux bien prendre du temps avec eux [les locataires âgés], c'est normal. Tous les êtres humains ont besoin de parler (...). Et puis, vous savez, moi aussi je sais ce que d'être seule, comme j'ai perdu mon mari.*" (gardienne à Lyon, 55 ans, 15 ans d'ancienneté) Cette enquêtée se définira également comme une infirmière qui "*soigne autant les bâtiments que les gens.*" Elle a même été jusqu'à refuser de partir de son quartier au moment où elle s'est vue proposer un poste de chef d'atelier dans la couture, son "*vrai métier*" pourtant : "*À vrai dire, j'ai pas eu le courage d'abandonner toutes ces années où j'ai vécu ici et de partir comme ça. Et puis les locataires étaient très déçus que je parte, alors je suis restée.*" Pourquoi prendre le risque de quitter un lieu de vie regroupant l'essentiel de ses relations amicales ? L'idée de revivre des moments de solitude, alors qu'elle vit entourée de locataires assez proches, dissuade de partir.

Pour ces femmes, le métier a permis, sinon de réaliser leurs projections sur le plan professionnel, tout au moins d'assumer leur identité de mère et de s'intégrer dans un milieu

social dense. Ces gardiennes sont très fières de garder et d'élever elles-mêmes leurs enfants, en conséquence de quoi elles sont en mesure de revendiquer pleinement leur identité de mère digne. En outre, quand bien même leur quartier est un "grand ensemble" où les couches sociales les plus populaires se concentrent, il existe toujours des portes qui s'ouvrent pour discuter et se sentir soutenues par d'autres femmes qui ont parfois une histoire de vie semblable. Lorsque la vie n'a pas vraiment laissé le choix de décider de son avenir, les tâches les plus dégradantes sont acceptées plus facilement quand elles s'accompagnent de gratifications compensatrices, d'ordre affectif en l'occurrence.

La possibilité de défendre et de revendiquer une identité reconnue et valorisante – être quelqu'un d'autonome, être une mère digne de ce nom – constitue un ingrédient essentiel de ce besoin fondamental de résister à la contrainte et à la dévalorisation de soi. Dans cet entrelacs de difficultés qui constituent leur passé, les gardiennes dont il est question ici extraient des morceaux d'existence perçus positivement, sur lesquels se construisent des histoires de vie revigorantes même si elles restent fragiles. Celles-ci permettent de se dire que le plus dur est derrière soi et que finalement les épreuves endurées ont servi à se forger un caractère plus solide, lequel aidera sûrement à relativiser un présent pas toujours facile. Dans les pliures de leur passé cahoteux, les enquêtées parviennent à élaborer des narrations plus ou moins confortables dont elles ne présentent à l'enquêteur que des bribes. Aussi, aux regards extérieurs péjoratifs, aux aspérités contraignantes d'un présent non-désiré et au manque de sens de leur vie, ces gardiennes sont-elles en mesure d'opposer et de substituer leurs qualités humaines, leur force psychologique, leur capacité à "rebondir" et à s'en sortir, autant de traits qualitatifs qui sont à n'en pas douter salutaires sur le plan narcissique.

2. Le poids des anciennes identités socioprofessionnelles

Alors que nous venons de voir l'impact d'identités sociales intériorisées sur les manières de concevoir la fonction de gardien, il s'agit ici de se centrer sur des identités socioprofessionnelles. Nous avons retenu deux exemples significatifs : celui des "gens de Nord" et celui des bateliers.

2.1. Les identités fières des "gens du Nord"

Nous avons rencontré des couples de gardiens-concierges – une dizaine – originaires du Nord de la France contraints de se reconvertir suite à des licenciements massifs dans les

industries sidérurgique, minière ou textile. Pour ce type de population vivant initialement, pour la plupart, dans des maisons individuelles et entretenant des relations à consonance communautaire, l'adaptation à la vie HLM s'est révélée, sinon douloureuse, tout au moins peu évidente. Pour les couples affectés dans des cités habitées en majorité par des catégories sociales défavorisées, le changement de vie n'a pu être que difficilement compensé par des relations complices avec des locataires effectivement trop éloignés socialement pour espérer créer des liens significatifs. Dans ces conditions, des collègues venant également du Nord ont joué un rôle de soutien et sont devenus des amis. Souvent, des relations amicales se sont tissées durant les stages de reconversion organisés dans la région d'origine et se sont perpétuées après les déménagements en région parisienne. Certains de ces enquêtés ont refusé de vendre leur maison qu'ils ont entretenue et payée depuis plus de quinze ans. Plusieurs n'ont pas été en mesure de couper les liens affectifs qui les rattachaient à leur Nord natal et vivent leur venue en Ile-de-France comme une parenthèse jusqu'à la retraite. En attendant de rentrer définitivement chez eux, ces couples déracinés n'hésitent pas à faire des allers et retours entre leur région d'origine et leur cité HLM. Dans de nombreux cas, dès le vendredi soir, la loge et le logement de fonction sont laissés derrière eux. Le quartier n'est pas considéré comme leur lieu de vie, mais simplement comme un espace de travail. Les week-ends passés loin de l'univers HLM sont consacrés à l'entretien de la maison familiale et à la visite des amis de longue date. Certains nous diront que les 250 à 300 kilomètres de route pour gagner son véritable chez soi sont facilement acceptés car ils symbolisent une sorte de libération. Durant le trajet, la sensation que le quartier avec ses bruits, ses odeurs, ses visages, ses salissures... s'éloigne irrésistiblement semble être un moment très apprécié. La région parisienne, dont ces gardiens-concierges disent le plus souvent ne pas comprendre "*la mentalité*", est sans regret abandonnée à son rythme auquel il semble impossible d'adhérer. La coupure entre "nous", les gens du Nord, et "eux", les Parisiens, ne se résorbe pas avec le temps. "*C'est pas comme chez nous à la campagne, tout le monde se connaît, mais ici, c'est pas pareil, chacun chez soi.*" (couple de gardiens près d'Evry, F. 53 ans, H. 55 ans, 5 ans d'ancienneté)

Si le quartier est facilement délaissé le temps d'un week-end ou à l'occasion des congés annuels, il ne faut pas croire que ces reconvertis tendent à négliger leur travail. Au contraire, la crainte de se voir licenciés une seconde fois les incline à s'investir pleinement et même à faire preuve d'une certaine docilité vis-à-vis de leurs supérieurs hiérarchiques. Ceux-ci ne font pas l'objet de critiques de la part de ce type de personnel. Ils sont plutôt perçus comme des personnes méritantes d'avoir accepté d'embaucher d'anciens ouvriers qui n'intéressaient plus personne. Le métier de gardien-concierge est vécu comme une aubaine, surtout quand la

scolarité a été abandonnée à 14 ou 16 ans sans diplôme. Même si les enquêtés ne voient que rarement leurs supérieurs hiérarchiques, ces derniers sont décrits en des termes souvent positifs, pour ne pas dire laudatifs ; leurs propos contrastent alors nettement avec ceux tenus par la majorité des autres gardiens-concierges. En outre, l'autonomie dont ces anciens ouvriers peuvent jouir désormais au quotidien était bien souvent inespérée dans leur ancienne fonction.

Ces "gens du Nord" tiennent à défendre leur réputation de "*bosseurs*". "*Nous, ils savent que le travail ne nous fait pas peur.*" (gardienne à Paris, 55 ans, 25 ans d'ancienneté) Les propos de cette gardienne, dont le mari ancien mineur est lui aussi gardien-concierge, sont révélateurs d'un investissement important au travail. Elle commence ses journées une heure avant ses horaires formellement prévus et ouvre sa loge une grande partie de la journée. Par rapport aux autres collègues qui ne sont pas du Nord, il y a là une manière explicite de manifester et de revendiquer une identité spécifique. Quant aux "bureaux", la volonté de montrer "*qui on est*" véritablement paraît également forte. En plus de ne pas compter ses heures, ces agents de terrain s'appuient sur leur expérience de travailleur manuel et leur tour de main pour solliciter le moins souvent possible l'aide d'entreprises extérieures. Cette identité fière de bricoleur s'ancre dans leur passé d'ouvrier spécialisé qui représente souvent de leur point de vue un statut plus noble que celui de gardien-concierge. L'identité professionnelle actuelle se trouve alors concurrencée par celle issue d'un passé davantage valorisant et d'autant plus mobilisé au quotidien qu'il s'avère souvent indispensable en vue de pallier les insuffisances en matière de formation professionnelle. Pour les directions du personnel, les couples d'ouvriers venant du Nord représentent une main d'œuvre efficace adaptée aux postes où il faut effectivement posséder des compétences techniques.

Cette volonté de marquer sa différence, de revendiquer et d'assumer une identité de travailleur est récurrente chez ces agents de terrain parmi lesquels nous retrouvons logiquement ceux qui se sont donnés pour objectif de "*relever*" leur quartier. Le défi qui se présentait alors était un moyen de sauver la face et de montrer, qu'en dépit des ruptures endurées, la résignation et le découragement ne l'avaient pas emporté. D'une certaine manière, il ne restait plus à ces gens du Nord qu'à se raccrocher à cette identité de travailleur pour garder la tête haute. Ils se sont donc investis dans leur quartier pour rester en accord avec leur passé et avec l'image qu'ils ont d'eux-mêmes. La fonction de gardien-concierge est ainsi profondément encadrée dans la singularité des histoires de vie, et sa déclinaison pratique ne se comprend qu'une fois rapportée aux dynamiques biographiques personnelles et collectives.

Dans le même sens, les habitudes d'entretenir des relations plutôt de type communautaire ne s'oublient pas du jour au lendemain et peuvent même inciter ces gardiens-

concierges à se rapprocher de certains locataires. C'est ainsi qu'une gardienne, travaillant avec son mari, s'est liée d'amitié avec une locataire malgache. Même si le couple a depuis été muté dans un quartier plus calme, cela ne les empêche pas de recevoir, aujourd'hui encore, les visites de cette ancienne locataire. Un autre couple rencontré ne comprenait pas pourquoi l'ancien gardien-concierge n'était pas habitué à faire entrer les locataires à la loge. La sociabilité communautaire importée de son ancienne culture ouvrière semble avoir un impact sur la manière de définir le métier. Les enquêtés en question ont tenu ainsi à changer les habitudes des locataires afin qu'ils sonnent à la loge et n'hésitent pas à y entrer, ne serait-ce que pour venir discuter. L'identité professionnelle s'entremêle alors, de manière inextricable, avec des traits culturels d'autant plus fortement intériorisés qu'ils sont revendiqués avec fierté. Car ce qui est en jeu, c'est aussi une façon de se distinguer de l'autre, de montrer à la "*mentalité parisienne*" qu'il existe d'autres manières de faire et de vivre ensemble.

2.2. De la péniche au quartier : un investissement similaire

Parmi les membres d'anciens métiers obligés de se reconverter dans celui de gardien-concierge, entre autres, nous trouvons des bateliers contraints de se séparer de leur péniche devant la baisse trop importante de leurs revenus.

Un couple d'enquêtés se situant dans un tel cas de figure, installé depuis 10 ans dans un quartier de la banlieue ouest de Paris, avoue maintenant appartenir aux "*gens de la terre*". La décision de vendre le bateau a été prise après concertation avec les autres membres de la famille – les sœurs, les frères et les beaux-frères –, également tous devenus gardien-concierge. La rupture a été d'autant plus forte que leurs grands-parents étaient déjà bateliers. C'est donc toute une filiation familiale qui s'est brisée, faute de rentrées d'argent suffisantes pour payer les assurances et subvenir aux besoins de la famille.

Le changement de vie, en plus d'être brutal, représentait un risque dans la mesure où au bout des trois mois d'essai, ils n'étaient pas certains d'être embauchés. En cas d'échec, outre le fait de se retrouver sans travail et sans logement, il aurait fallu de nouveau se reconverter ou alors faire un essai dans un autre quartier, car finalement, parmi les métiers accessibles, celui de gardien-concierge convenait assez bien : "*Le seul métier, c'était marinier, gardien ou éclusier. De toute façon, comme diplôme, on n'a rien. Et de toute façon, ça me dérangeait d'être enfermée, ici, on est autant dedans que dehors (...). Moi je trouve que le métier de gardien, il est très bien pour nous. Moi, je serais caissière, je ne pourrais pas rester assise.*" (Couple de gardiens à Rueil-Malmaison, F. 51 ans, H. 58 ans, 10 ans d'ancienneté)

De même que la péniche était leur unique centre d'attention, de même le quartier constitue un objet d'investissement exclusif. Le logement de fonction est richement meublé et les deux enquêtés précisent, tout en insistant, qu'ils ne tiennent pas à acheter une maison secondaire. Les espaces verts sont entretenus par leurs soins et des fleurs y sont plantées. Le ménage est bien accepté et permet de maintenir dans un bon état leur nouveau lieu de vie. Sans aucun doute, même si la rupture a été difficile au départ, leur vie est ici, parmi les locataires auxquels ils se sont attachés pour certains. Quand au quartier, il est devenu un repère d'anciens bateliers dans lequel les cousins et les beaux-frères occupent eux aussi des postes de gardien-concierge. La rupture avec la vie sur la péniche a été compensée par une immersion dans un monde familiarisé autant que possible. Les enfants, qui ne sont pas gardien-concierge, sont devenus des locataires.

Le fait de continuer à exercer en couple, comme avant, s'avère être un élément fondamental eu égard au choix de se reconvertir dans le métier de gardien. L'essentiel était de ne pas se quitter pour aller travailler chacun dans son coin, de rester soudé à un moment crucial où il fallait "*repartir*". Ensemble, les enquêtés tiennent le gouvernail non plus de leur bateau mais de leur quartier. Leur vie professionnelle et leur vie maritale ont toujours été étroitement imbriquées l'une dans l'autre. De ce point de vue, la fonction de gardien permet de perpétuer un mode de vie singulier peu conforme aux normes conjugales actuelles où la liberté de chacun prévaut même au sein du couple.

L'instauration de relations personnalisées et significatives avec les locataires semble aller de soi. Les agents de terrain nous tutoieront de manière spontanée exactement comme ils le font avec les locataires. Ils déclineront également leur prénom afin que nous les appelions ainsi. Manifestement, les enquêtés font tout pour instaurer un type de relations franches et amicales, et ce, avec de nombreux habitants du quartier, tels que les commerçants : "*J'aime bien être avec mes locataires, tout ça. Bon, je parle avec mon boucher, à la boulangerie, tout ça, alors qu'à Champion, avec n'importe quelle caissière, je ne parle pas, c'est pas pareil.*"

Le quartier étant devenu leur lieu unique d'investissement, à l'image de ce que représentait leur bateau, ils se refusent à en partir même les dimanches. Surveiller, se réveiller la nuit, venir en aide à des locataires sont devenus leur quotidien. "*C'est plus fort que nous*" diront-ils à plusieurs reprises. Tous les deux sont nés dans la péniche des parents, ils ont grandi dans l'univers professionnel familial, si bien que l'absence de coupure entre vie privée et vie professionnelle est perçue comme tout à fait normale et ne prend aucunement l'allure d'un impératif. Le fait que la loge soit directement reliée au logement de fonction ne pose aucun problème, au contraire : "*J'aimerais pas une loge séparée. Moi j'aime mieux ça comme*

ça, on reçoit les gens et puis on est là, je trouve que c'est bien comme ça." D'ailleurs, la porte de leur loge est constamment ouverte, une corbeille avec des bonbons est posée sur le bureau et des enfants passent régulièrement en prendre. De nombreux services sont rendus aux locataires, comme promener leur chien alors qu'ils sont partis en vacances. Le couple compare leur fonction commerciale à celle qu'ils assumaient sur leur bateau lorsqu'ils accueillaient des touristes pour les amener d'un endroit à un autre. De même que pour les "gens du Nord", le métier exercé actuellement est interprété en fonction des anciens cadres de référence. La loge est investie à l'image de la cabine du bateau. Lors du mariage de leur fille aînée, ils l'ont décorée et y ont invité des locataires. La loge garde encore les souvenirs de cet heureux événement : quelques photos sont accrochées au mur et une guirlande en papier rouge reste suspendue au-dessus de la porte d'entrée.

La carrière de ce couple d'anciens bateliers prend une trajectoire ascendante dans la mesure où ils se sentent de plus en plus reconnus tant par leurs locataires que par leurs supérieurs hiérarchiques. Plus le quartier est source de valorisation, plus ils s'y investissent. Pourtant, l'intégration parmi "*les gens de la terre*" était risquée. Se faire aimer des locataires a été alors un souci quotidien et reste très important à leurs yeux. En parlant des habitants sous la responsabilité d'un autre collègue non issu du monde des marinières, les enquêtés finiront par dire : "*Il faut dire que beaucoup de gens par là nous aiment beaucoup aussi.*"

Ces exemples montrent combien les manières d'investir le métier sont indissociables des anciens processus de socialisation professionnelle. Une telle situation est d'autant plus probable que les formations dispensées par les organismes d'HLM sont courtes et sporadiques, nous l'avons souligné. La convocation d'anciennes manières de penser et d'agir est alors exigée devant le peu de repères identitaires formalisés auxquels s'amarrer. Parce que leur socialisation institutionnelle est incomplète, les gardiens-concierges sont contraints de s'appuyer sur des identités au travail acquises antérieurement dans d'autres contextes de travail.

II. Carrières de gardien-concierge

Nous avons vu jusque là comment les agents de terrain interagissent avec des mondes identitaires intériorisés avant de devenir gardien-concierge. En ce sens, ce sont des *mondes identitaires biographiques exogènes* par rapport au métier exercé aujourd'hui. Maintenant,

nous aimerions montrer comment les agents de terrain négocient avec des *mondes identitaires biographiques endogènes* par rapport à leur métier, autrement dit, avec des mondes intérieurs formés après l'engagement dans la fonction de gardien et parfois redéfinis suite à des évolutions concernant les conditions objectives de travail. Nous verrons que les carrières des gardiens-concierges peuvent relever soit de dynamiques positives, soit de dynamiques négatives. Mais avant, nous allons tenter de décrire et de comprendre la carrière typique des gardiens-concierges.

1. La carrière typique des gardiens-concierges

Même si les exemples précédents montrent qu'il est possible de compenser les ruptures engendrées par l'entrée dans le métier, il reste que devenir gardien-concierge suppose souvent un changement de vie important, étant donné qu'il est nécessaire de quitter ses anciens lieux d'habitat et de travail pour s'immerger dans un univers totalisant dans une large mesure. En outre, il est assez fréquent que l'entrée dans le métier s'accompagne d'un manque de soutien hiérarchique, d'où le sentiment souvent exprimé d'être "*parachuté*" sur son site. Comment les gardiens-concierges vivent-ils un tel changement ? Quelles sont les étapes caractéristiques de leur intégration au sein de leur quartier ?

1.1. L'installation dans le quartier

Arriver dans un quartier HLM, c'est très souvent découvrir un monde avec ses logiques propres, ses difficultés, sa mémoire collective³. Dès lors, il est nécessaire de chercher à connaître les locataires, de les comprendre et d'être compris d'eux afin que des attentes réciproques s'instaurent. Les gardiens-concierges nous diront toute l'importance qu'ils accordent au fait de s'adapter, dans une certaine mesure évidemment, aux logiques sociales territorialisées. Même si nous n'avons pas suivi l'installation d'un gardien-concierge dans un quartier, certains entretiens laissent transparaître les difficultés et l'appréhension ressenties durant ce moment. Une gardienne nous dira : "*Il a fallu que les gens m'acceptent*" (gardienne à Nice, 31 ans, 6 ans d'ancienneté) Arriver dans un quartier, en effet, c'est s'apercevoir que

³ Tous les quartiers ne peuvent être définis comme des espaces de vie avec des logiques propres et une histoire qui donne forme à une identité partagée (Grafmeyer, 1991). Cependant, notre enquête montre que certains quartiers HLM forment sans aucun doute des communautés de vie, certes ouvertes et perméables à l'extérieur, mais quand même dotées d'une certaine forme de consistance identitaire. La preuve en est que des gardiens-concierges sont initiés par certains locataires à la vie de leur nouveau quartier. Enfin, il n'est pas rare, en raison de leur incapacité à quitter le parc HLM, que certains locataires soient installés depuis 20 ans, 30 ans, voire parfois 40 ans. Ils sont arrivés au moment où leur immeuble venait d'être construit.

parmi les jeunes il y a des meneurs, que des locataires briguaient le poste de gardien-concierge et qu'ils n'acceptent pas l'arrivée d'un(e) étranger(e), qu'il existe une association de locataires très active, qu'une ou plusieurs familles sont connues de tout le monde, etc.

Si les gardiens-concierges tendent alors à s'inscrire dans des réseaux de locataires, c'est pour s'assurer des sources d'informations précieuses en vue d'être au fait de la vie sociale se déroulant silencieusement au sein de leur propre site. Le caractère distribué de la connaissance indigène les incline à s'allier à certains locataires : les *informateurs*. De la qualité des alliances contractées avec ces derniers, il en va de la pertinence des définitions de la situation énoncées et véhiculées par les agents de terrain. Le rôle des informateurs est particulièrement important lorsqu'un gardien-concierge arrive dans un quartier, car il n'est pas au fait des routines et des habitudes que son homologue avait instaurées avec les locataires. Lorsqu'une telle situation se présente, cette catégorie de locataires représente un recours utile pour s'initier rapidement aux logiques sociales territorialisées et éviter de faire ainsi mauvaise figure face à des locataires encore inconnus pour la plupart. Dans la carrière d'un gardien-concierge, l'installation représente souvent un moment important parce que décisif dans la tournure que les événements vont prendre. Les locataires initiateurs vont fournir des informations qui concernent à la fois les habitants et l'ancien agent de terrain, ce qui s'avère fondamental pour faire ses preuves aux yeux de "clients" d'autant plus circonspects quand ils regrettent leur ancien gardien-concierge.

Parallèlement, il est également important, selon les gardiens-concierges, de faire voir ses intentions et d'imposer ses propres manières de faire. Autrement dit, il faut réussir à se faire respecter surtout par les locataires qui vont montrer assez rapidement leur mauvaise foi et même leur méchanceté. S'entame alors un jeu subtil entre une volonté de ne pas paraître trop fermé et éloigné des logiques sociales vernaculaires et un désir d'être considéré en fonction de son statut professionnel, lequel est censé servir de cadre de référence lors des relations avec les habitants. Même si les "bureaux" sont souvent éloignés socialement et physiquement, il reste que l'identité statutaire garde une certaine importance dans la mesure où elle incarne l'appartenance au milieu HLM, lequel est perçu comme un monde de rattachement lorsque le sentiment d'être perdu ou dominé par la situation l'emporte à certains moments. L'institution HLM peut en effet servir d'horizon identitaire lorsque les agents de terrain éprouvent le besoin de se rassurer et de retrouver une cohérence identitaire.

1.2. Un ballottage identitaire entre deux formes de socialisation

La difficulté à concilier proximité quotidienne avec les locataires et distance avec le monde des "bureaux" devient assez rapidement le principal dilemme à résoudre. C'est souvent le moment où interviennent les locataires *significatifs* avec qui, nous l'avons vu, les gardiens-concierges vont co-produire une partie de leur identité. Cette phase dans la carrière des gardiens-concierges, plus ou moins ressentie fortement selon les situations, marque l'émergence d'une tension entre la socialisation institutionnelle et la socialisation opérée sur la scène sociale du quartier. Ce ballottage identitaire est repérable dans de nombreux entretiens, comme par exemple dans celui-ci :

"On ne peut pas se lier facilement avec les gens. Avec les locataires, on ne peut pas se conduire comme si on était un habitant normal. Quand on côtoie les gens, on sait qu'on doit se mettre une barrière (...). Il faut garder notre distance. Bon, comme eux [un couple de jeunes locataires], ils sont gentils, on a été chez eux, on a déjà été mangé chez eux, mais on se vouvoie tout le temps. Parce que si on commence à se tutoyer, moi je vais dire n'importe quoi, mais demain, il va avoir un problème de (...), on ne peut pas..., je ne veux pas tomber dans ce panneau. Il va peut être gérer, mais je préfère garder mes distances et ne pas tomber dedans. C'est vrai qu'ils sont gentils, sympathiques, mais bon." (gardien près de Melun, 36 ans, 1,5 an d'ancienneté)

Pour ce gardien-concierge qui vit aujourd'hui avec sa femme en région parisienne, il est d'autant plus difficile de refuser tout lien amical avec des locataires qu'ils ont dû quitter leur région d'origine et laisser derrière eux leurs amis et leur famille restés à quelques encablures de la frontière belge. Leurs propos sont très intéressants car ils expriment bien la tension entre l'identité statutaire et l'identité personnelle construite avec des locataires assez proches. Si dans un premier temps, ils ont décidé d'aller au-delà des limites qu'ils avaient fixées initialement pour finalement accepter de dîner avec des habitants devenus au fil des rencontres des amis, ils ont tenu, cependant, à maintenir dans un second temps une certaine distance, laquelle a été exprimée à travers le recours au vouvoiement. Ce jeu complexe entre identification catégorielle et identification personnelle est exemplaire de la situation ambiguë des gardiens-concierges. Ici, la volonté de garder ses distances tire sa force de la socialisation professionnelle du gardien-concierge qui a suivi six mois de stage dans une école spécialisée. Ce qu'il y a appris, notamment s'aménager une sphère de réserve, entre en conflit avec le désir de briser la solitude des week-ends en se rapprochant de quelques locataires qui s'avèrent au fil des mois de plus en plus sympathiques. La position de ce couple, loin d'être un cas isolé, révèle une difficile compatibilité entre une socialisation institutionnelle assurée par les formations officielles de gardien d'immeuble ou par les consignes formelles des supérieurs

hiérarchiques, et une socialisation située, concrète, qui laisse entrapercevoir sous la figure standardisée du "client" des personnes singulières.

Ce qui est souvent en jeu à ce moment décisif de la carrière des gardiens-concierges, ce n'est rien moins que de se construire une identité professionnelle qui prenne davantage son sens sur la scène locale du quartier que sur la scène institutionnelle des HLM. La désaffiliation organisationnelle dont les gardiens-concierges souffrent au sein de leur institution d'appartenance se traduit par des affiliations culturelles avec certains locataires qui jouent ainsi un rôle de caution identitaire. Pour certains gardiens-concierges, il s'agit alors d'affirmer leur extériorité par rapport à l'institution HLM et à ses valeurs. C'est dans ce sens que des *dérobades identitaires* à l'égard du monde HLM se produisent parfois, ce dernier apparaissant trop lointain et abstrait pour être véritablement significatif. Le faible impact des formations professionnelles favorise également ces compromissions identitaires locales. L'apprentissage de catégorisations autochtones véhiculées par les locataires est indissociable d'une duplicité des gardiens-concierges à l'égard des "bureaux" et doit être considéré comme une dimension fondamentale du métier.

Les dynamiques locales de co-production des identités viennent sérieusement concurrencer dans certains cas les identités catégorielles formalisées par le monde HLM. Marc et Brigitte, qui manifestement considèrent certains locataires comme des ressources identitaires pertinentes, voient d'un mauvais œil les injonctions venant des "bureaux". Marc refuse ainsi obstinément de faire les états des lieux en prétextant que le surplus de salaire n'est pas à la hauteur des efforts demandés. Or c'est pourtant là une occasion pour lui de se faire valoir auprès de locataires auxquels, précisément, il veut plaire. Mais son opposition par rapport aux "bureaux" semble lui cacher les véritables enjeux relatifs au fait d'assumer les états des lieux. Une telle situation ne va pas sans conséquences sur le plan de la construction de son image, car il apparaît que Marc se trouve partagé entre deux référents identitaires : l'un institutionnel, un autre local et informel. Le cadre identitaire initial qui lui a été proposé par son organisme d'HLM, auquel il est lié par un contrat de travail et par le versement du seul salaire de la famille, tend à perdre de sa pertinence au fur et à mesure que les liens avec certains locataires se précisent.

Bien que Marc *accède* à une identité au cours de ses relations de travail (Sainsaulieu, 1993, p. 336), reste que celle-ci est en opposition avec le cadre identitaire que ses supérieurs hiérarchiques voudraient lui voir accepter. En effet, si les identités de base du métier de gardien-concierge ne sont pas contestées par Marc, il n'en demeure pas moins qu'il s'oppose à celles d'agent administratif et de médiateur. Ceci vient du fait qu'au fil des interactions avec

les locataires se mettent en place des catégorisations informelles, lesquelles font sens en raison de leur actualisation continue et de leur pertinence sans cesse vérifiée durant les nombreuses mises à l'épreuve imposées par le quotidien. Le caractère émergent et *ad hoc* des identifications locales leur garantit une efficacité que les modes de lecture institutionnels imposés du haut ne possèdent pas toujours. En outre, la tension entre les deux formes de socialisation – institutionnelle et locale – est d'autant plus saillante que les ruptures biographiques engendrées par l'entrée dans le métier ne sont que très peu compensées par un soutien institutionnel fort. Or les remaniements auxquels tout individu est confronté en entrant dans un univers social peu familier, voire totalement inconnu, exigent un travail de solidification identitaire dont les outils sont généralement fournis par l'institution de laquelle il dépend. En l'absence d'une telle prothèse, les gardiens-concierges s'appuient là où ils peuvent, et aux locataires de jouer le rôle de ressource identitaire, à commencer par les plus proches. La vulnérabilité des identités professionnelles instituées ne pourra pas se réduire tant que les relations avec les "bureaux" tendent à se limiter à des contacts minimaux et à rien de plus.

1.3. Faire la part des choses

Les enquêtés diront souvent qu'il est important de "*faire la part des choses*" en parlant de leurs relations avec les locataires et plus largement de leur rapport au métier. Cela signifie qu'il est nécessaire de combiner l'identité de gardien-concierge pour faire en sorte de vivre en permanence dans un quartier où plusieurs centaines de locataires se concentrent. L'expérience aidant, les gardiens-concierges apprennent à osciller entre distance et proximité tant à l'égard des locataires, des "bureaux" que du métier en général. Cette phase dans la carrière des gardiens-concierges est assez souvent le théâtre de remises en cause à propos de ses manières de faire et d'être. Car si elle consiste, notamment, à relativiser son importance par rapport à son métier et à instaurer une coupure entre vie professionnelle et vie privée, une telle évolution ne va pas de soi et résulte souvent d'un apprentissage qui fait suite à des déceptions relationnelles, à une fatigue intérieure ou encore à une vie de couple menacée en raison d'un grand investissement dans le métier.

Plusieurs gardiens-concierges nous diront avoir failli "*casser leur vie de couple*" à cause de leur absence itérative au sein de leur famille. Etre logé dans son quartier peut effectivement engendrer une envie permanente d'intervenir quel que soit le jour et l'heure. Ainsi en est-il de cet agent de terrain dont les menaces de divorce et les crises répétées au sein de son couple ont provoqué une remise en cause personnelle au bout de laquelle le métier

n'est plus vu de la même manière : "*Parce qu'avant, même les week-ends, je n'arrivais pas à faire une coupure, parce que c'est vrai qu'on a le logement de fonction, donc je n'arrivais pas à faire la coupure entre ma vie professionnelle et ma vie privée. En étant chez moi, je pensais à ce que j'allais faire le lundi. Donc, je délaissais un peu le côté familial, et maintenant, c'est terminé, dès que je ferme le bureau, je n'y pense plus (...), je suis chez moi, dans ma tête, ça va beaucoup mieux.*" (gardien à Taverny, 34 ans, 9 ans d'ancienneté)

Avec l'expérience, les agents de terrain apprennent à lâcher du lest et à se défaire de l'emprise du quotidien. La plupart des gardiens-concierges ayant de l'ancienneté ont connu de tels remaniements subjectifs, soit en raison de difficultés ressenties et exprimées au sein de la cellule familiale, soit à cause de déprimés plus ou moins passagères. Suite aux négociations avec soi imposées par les circonstances, des changements dans les manières de faire surviennent : les papiers qui étaient ramassés le dimanche matin attendent jusqu'au lundi, les canettes de bière laissées à même le sol après une fête le samedi soir resteront également un peu plus longtemps. De même, la promenade dominicale avec les enfants et le chien devient une vraie balade. Il ne s'agit plus d'une ronde ou d'un petit tour supplémentaire durant lequel un sac plastique était rempli de papiers et de débris divers. Finalement, les gardiens-concierges prennent conscience que le fait d'être un peu plus distant ne change pas grand chose au destin de leur quartier. Ils comprennent alors l'importance d'une coupure avec le "*boulot*". Certains s'en rendent compte après plusieurs années. Un enquêté nous a dit avoir mis 8 ans, lorsque son deuxième enfant est né en fait, pour comprendre qu'il était crucial de s'aménager des moments de détente en famille. Avec son parler frais caractéristique, Goffman notait justement qu'"une fois que quelqu'un est accroché [à un nouveau rôle], il entre dans un autre processus, renouvelle ses engagements dans l'espace et dans le temps, selon d'autres besoins, d'autres exigences et d'autres devoirs envers lui-même. À ce tournant précis, certaines personnes commencent soudain à jouer un rôle important dans l'histoire de l'individu : elles entrent dans sa vie en vertu du nouveau rapport aux valeurs dans lequel il s'est engagé" (Goffman, 1989, p. 281). Toute la difficulté pour les gardiens-concierges est de relativiser leur engagement dans le métier et plus précisément leur rapport aux locataires, autrement dit, de "*faire la part des choses*".

Si ces trois étapes sont typiques de la carrière des gardiens-concierges, il reste qu'il faut également parler de la multiplicité des carrières aux destinées diverses et variées.

2. Des carrières positives

2.1. Un métier qui offre des avantages

La plupart du temps, les gardiens-concierges tiennent à présenter leur situation professionnelle en des termes positifs. Ils énumèrent les avantages : logement de fonction, gestion personnelle de son temps... De jeunes agents disent se sentir très bien dans le métier. Pour certains d'entre eux, sortis de l'école sans aucun diplôme, l'emploi de gardien-concierge est considéré comme une chance d'autant plus belle qu'ils envisagent de passer le CAP de gardien d'immeuble avec le soutien de leurs supérieurs hiérarchiques. Pour d'autres, le fait de ne pas avoir de frais de transport et de loyer, est vécu comme une occasion unique de faire des économies pour préparer l'avenir. La place donnée au métier varie en fonction de l'âge. Plus il intervient tôt dans le cycle de vie, plus il est perçu comme un emploi provisoire, une sorte de tremplin pour l'avenir. L'emploi de gardien-concierge est alors présenté comme un sas préparant à d'autres aventures, même si au fond d'eux-mêmes les enquêtés savent bien qu'il sera difficile de quitter leur situation actuelle.

Bien que les gardiens-concierges officient pour le compte d'organismes d'HLM, certains sont amenés à vivre aux côtés de classes moyennes. Marc et Brigitte se situent dans ce cas de figure, nous l'avons vu. Pour les enquêtés qui se retrouvent quotidiennement au contact de locataires avec lesquels ils ne pensaient pas pouvoir cohabiter faute de moyens financiers, les bénéfices identitaires sont patents et inattendus, étant donné que l'entrée dans le métier de gardien-concierge ne laissait pas envisager une telle situation. Aussi l'identité initialement construite se dissout-elle rapidement pour laisser place à une autre manière de se voir en tant que gardien-concierge. Dans de telles circonstances, il se produit souvent des phénomènes salutaires d'acculturation. C'est notamment le cas lorsque les agents de terrain sont originaires de milieux sociaux défavorisés. Pour eux, en effet, travailler dans des immeubles habités majoritairement par des populations reconnues comme étant bien insérées socialement représente une possibilité de s'élever dans la hiérarchie sociale, sinon statutairement, au moins subjectivement par identification aux locataires. En outre, les gardiens-concierges exerçant dans les quartiers où le taux de chômage est relativement faible et où la plupart des locataires ont des salaires proches du niveau moyen, voient leurs rétributions informelles de fin d'années – les étrennes – atteindre parfois un niveau substantiel, ce qui est assez rare au sein des HLM pour être souligné. D'autres avantages sont également à noter. Par exemple, les enfants de Marc et Brigitte sont invités, durant les vacances d'été, par

une locataire qui possède un cabanon sur le bord de mer à Calais. Ces chalets de plage réputés dans toute la ville ont toujours été inaccessibles pour les enquêtés. Symboles de réussite sociale, ces constructions peuvent enfin être approchées et visitées par Marc et son épouse qui, en tant que purs calaisiens issus de milieux populaires, donnent beaucoup de signification au fait que leurs propres enfants puissent y passer plusieurs nuits : "*Les enfants y dorment, et en plus c'est un grand qu'elle a, c'est un six places*" précisera Brigitte.

Par ailleurs, le métier de gardien-concierge est décrit en des termes favorables lorsqu'il est perçu comme une chance de faire fructifier son expérience professionnelle. Pascal fait incontestablement partie de ces agents de terrain qui ont trouvé dans le métier une façon d'exercer leur art de faire. En ce qui le concerne, il s'agit surtout de faire voir sa maîtrise technique en matière de soudure. Les gardiens-concierges qui revendiquent une identité de bricoleur sont souvent en mesure de satisfaire leur besoin de reconnaissance en montrant leur savoir-faire tant aux "bureaux" qu'aux locataires. Mais il en est également pour ceux qui possèdent une qualification dans le secrétariat et qui ont à cœur de montrer de quoi ils sont capables en s'investissant dans la gestion administrative. Pour de nombreux gardiens-concierges, les ruptures biographiques – licenciement le plus souvent – suite auxquelles l'entrée dans le métier est intervenue, sont compensées, dans une plus ou moins large mesure, par la possibilité de déployer des compétences acquises au cours d'expériences professionnelles antérieures. Ceci est d'autant plus possible que les agents de terrain trouvent souvent de quoi établir des liens entre passé et présent dans la diversité des tâches qui leur incombent.

Tous ces exemples sont intéressants car ils montrent comment les gardiens-concierges réussissent à rendre positif leur regard sur leur métier et donc sur eux-mêmes. Ne se faisant guère d'illusion au départ sur ce qu'allait leur apporter l'entrée dans le métier, ils trouvent des ressources pour négocier un engagement professionnel *a priori* peu favorable en termes d'image de soi.

2.2. Changer de quartier, changer d'identité

Pour quelques gardiens-concierges rencontrés, changer de site a été synonyme de récompense pour les bons services rendus dans un quartier dit difficile. Une mutation professionnelle est un moment important dans la vie, surtout lorsqu'on habite l'endroit où l'on travaille. Pour cette gardienne exerçant maintenant à Orly, le changement de quartier a fait suite, en outre, au décès de son mari également gardien-concierge. Pour elle, s'occuper d'un

site plus calme a représenté une véritable bouffée d'oxygène. Il faut dire qu'avec les locataires de son ancien site, elle n'établissait pratiquement aucun rapport personnalisé tant le contexte était tendu et le travail fatigant. Son rôle consistait à s'en tenir uniquement à ce que ses supérieurs hiérarchiques lui demandaient de faire. Elle n'avait pas envie d'aider les locataires et de s'investir davantage, dans la mesure où elle se sentait démunie tant physiquement que mentalement. Parallèlement, elle n'était pas fière de son site sale et dégradé. Elle avouera même qu'en raison de tous ces éléments, elle ne pouvait plus supporter son quotidien : *"j'ai pas pu résister, c'est très très dur"* (gardienne à Orly, 33 ans, 2 ans et demi d'ancienneté)

Aujourd'hui, sa situation est nettement différente. Devant l'évidence d'un quartier calme habité par de nombreux locataires âgés, elle a rapidement compris que son rôle n'était plus le même. Elle a alors complètement changé d'attitude envers les locataires, son métier lui apparaissant sous un autre jour. Elle s'est mise à leur service et se sent soutenue par une majorité d'entre eux. Certains, devenus des amis, l'ont même aidée lorsqu'elle est tombée malade. Le tournant dans la façon de se voir est ici considérable. D'une gardienne subissant les volontés de certains habitants et se sentant incapable de contrôler et d'améliorer son quartier, elle est devenue un agent de terrain qui a aujourd'hui conscience de pouvoir tenir un site et d'exercer une emprise sur la vie sociale qui y règne. Mieux dans sa tête et dans son corps, davantage confiante en elle, elle n'hésite plus à affronter les rares locataires qui dérogent aux règles de civilité. Et surtout, en étant moins fatiguée, elle est en mesure d'être disponible pour des personnes âgées qu'elle apprécie beaucoup par ailleurs. Elle parle d'écoute, de soulagement et d'entraide à l'égard de ces derniers. Enfin, au cours de l'entretien, elle reviendra sur le fait que depuis son arrivée dans son nouveau site (depuis un an et demi), elle ne supporte plus d'être appelée concierge. Ce terme évoque désormais un passé douloureux durant lequel, non seulement son travail n'était pas respecté, mais aussi sa propre personne qui était la cible d'insultes et de méchancetés en tout genre.

2.3. L'autonomie au centre des stratégies identitaires

Bien qu'il soit très rare qu'un gardien-concierge vienne du monde des "bureaux", nous en avons rencontré un qui, suite à une restructuration, s'est vu proposé un poste de gardien chef. Son histoire est très intéressante car elle révèle combien il est possible de se construire une identité positive, même lorsque cela paraît compromis au départ. En effet, ce changement de statut a d'abord été difficilement accepté par l'enquêté, ce qui n'a rien d'étonnant si nous nous rappelons le regard que les "bureaux" portent sur les gardiens-concierges. Mais au fil du

temps des avantages sont apparus, lesquels ont servi, de façon explicite, à étayer un récit personnel qui permet de faire oublier le déshonneur d'appartenir aux "gens de terrain". L'aspect le plus positif du métier, selon l'enquêté, réside dans le fait de pouvoir accéder à une autonomie dans le travail, un avantage certain que ne connaissent pas les personnels des "bureaux". *"Je peux dire qu'on est privilégié par rapport à ceux du bureau (...). Avant j'y étais quand j'étais au siège. Je ne pourrais y retourner. Et puis, on est autonome à 100%, presque 100 % (...). Quand même, on est notre patron"* (gardien à Douai, 47 ans, 15 ans d'ancienneté).

À partir du moment où l'identité personnelle gagne en consistance grâce à l'intériorisation d'une image de soi articulée autour des valeurs de liberté et d'autonomie, l'avenir n'est plus envisagé de la même manière, car il doit justement permettre l'expression de ces traits identitaires devenus constitutifs de sa personnalité. Le fait d'exercer le métier de gardien-concierge rend assez souvent possible, semble-t-il, l'émergence de nouvelles manières de se voir qui consistent à croire que l'on peut mener sans soutien extérieur sa vie professionnelle. Les enquêtés se distinguent ainsi non seulement des "bureaux" mais aussi des ouvriers qui répèteraient mécaniquement des tâches sans aucune autonomie. Ils trouvent là des justifications tout à fait plausibles quant à leur choix de ne pas changer de métier. C'est le cas pour cette gardienne exerçant avec son mari qui a parfaitement conscience de son changement d'identité :

"Mais on est quand même assez libre. Et c'est vrai qu'on n'a pas constamment de chef qui nous surveille. On est libre. Moi j'aurais du mal à retourner dans un bureau, avoir des chefs à surveiller ce que je fais. Maintenant, je sais que si je devais travailler dans un bureau, on me mettrait à la porte au bout de 10 jours. On est habitué à gérer notre temps ici (...). Je ne sais pas si je peux supporter le fait d'avoir toujours quelqu'un qui soit là en train de me donner des ordres, je ne sais pas comment je le prendrais, peut être mal, donc, il vaut peut être mieux que je reste où je suis." (gardienne à Chatou, 50 ans, 22 ans d'ancienneté)

La soumission à l'arbitraire d'un chef n'est plus qu'un lointain souvenir pour cette gardienne. Son insistance sur l'autonomie permet de se construire un récit dans lequel l'abandon de son ancien emploi de comptable, dû à la maladie de sa fille, n'apparaît pas si dramatique qu'on pourrait le penser. Tout le jeu identitaire subtil opéré ici consiste à se construire un récit de vie théâtre d'une ascension sociale. L'effort dont cette gardienne fait preuve en vue de sauver la face est d'autant plus manifeste que son métier est effectivement vécu comme dégradant, surtout depuis qu'elle a été contrainte d'assumer, pour la première fois après 16 ans d'ancienneté, des tâches ménagères.

2.4. Transformer le quartier à son image, c'est transformer l'image de soi

Plusieurs agents de terrain rencontrés mettront en avant ce qui représente à leurs yeux une grande fierté, à savoir être parvenus à changer la vie du quartier dans lequel ils ont été affectés. Pour certains enquêtés, et notamment pour ceux venant du Nord, il s'agissait d'un défi, de se prouver à soi-même qu'on tiendra, qu'on ne craquera pas. Si nous avons montré que les gardiens-concierges se situant dans une telle dynamique trouvaient dans l'identité du gardien surveillant une ressource identitaire, nous aimerions souligner ici l'évolution de l'identité subjective en fonction des changements objectifs constatés dans le quartier. En effet, plus le quartier devient davantage propre et calme, plus l'image favorable de soi se renforce. Chaque alliance passée avec un locataire réputé pourtant difficile, ou tout simplement obtenir de lui qu'il dise bonjour et soit respectueux, est vécu comme une victoire. À mesure que l'emprise sur le quartier se précise, l'identité statutaire se raffermie et devient dominante dans les téléologies personnelles. En outre, le don de soi, nécessaire à un fort investissement personnel, correspond souvent à des efforts produits pendant plusieurs années, si bien qu'il représente un moment important de la vie, même quand il est rapporté à la globalité de l'existence. Plusieurs enquêtés, manifestement très fiers d'avoir "*relevé*" leur site, ont trouvé dans le métier de quoi se forger une image solide d'eux-mêmes qui les aidera à supporter le poids de leur existence professionnelle tant dans ses versants positifs que négatifs.

"Malgré tout, c'est un quartier difficile, ça c'est sûr, faut pas se leurrer, mais je suis bien parce que c'est moi qui gère ce quartier. C'est moi qui ai amélioré des choses, parce que tout ce qui est réparation, tout ce qui est problème technique, je suis là. J'ai amélioré beaucoup la vie des gens, les intérieurs des gens et même l'aspect extérieur aussi. Je pense que l'ancien gardien n'était pas aussi compétent. J'ai vu beaucoup de choses, je suis pas quelqu'un qui écoute les gens et qui observe, parce que quand je suis arrivé là, je vous dis pas le travail qu'y avait à faire." (gardienne à Villeurbanne, 33 ans, 1,5 an d'ancienneté)

Les agents de terrain animés par une telle volonté affichent une grande fierté à parler de leur métier et de leur quartier, ce dernier étant en quelque sorte leur œuvre. Très prolixes, ils racontent comment les choses se sont améliorées petit à petit. "Réussir" dans un quartier est gage de reconnaissance tant sociale que professionnelle. C'est gagner le respect de locataires et montrer aux "bureaux" sa force de caractère.

Les entretiens montrent l'importance de passages, de moments décisifs ou de ce que A. Strauss appelle des "baptêmes psychologiques" (Strauss, 1992a, p. 102), au cours desquels les gardiens-concierges sentent que les choses s'améliorent et qu'ils sont davantage appréciés par

les locataires. Par exemple, l'une des premières décisions de Marc a été de faire installer deux tourniquets à chaque entrée de l'allée qui borde son immeuble, afin d'empêcher les scooters de passer. Alors que l'ancien gardien-concierge disait que cela n'était pas possible, Marc a réussi à obtenir l'autorisation et les crédits nécessaires au bout de quelques mois seulement après sa prise de fonction. Cette action a sans aucun doute fortement contribué à sceller une relation de confiance entre le gardien-concierge et ses locataires, d'autant plus que les pétitions de ces derniers étaient jusqu'à présent restées sans résultat. Marc est alors apparu comme un interlocuteur tout à fait digne d'intérêt et réellement au service de ses habitants. Ce fut aussi l'occasion de faire oublier l'ancien agent de terrain que certains "usagers" regrettaient. Marc a mis d'autant plus d'énergie pour arriver à ce résultat qu'il savait au fond de lui-même qu'en cas de réussite, ses locataires allaient probablement le percevoir différemment. Il nous avouera que depuis cette fameuse après-midi où les deux tourniquets ont été installés, il se sent bien à son poste et utile.

2.5. Se remettre en cause pour conjuguer des identités au travail complémentaires

L'exemple de cet ancien militaire est particulièrement parlant eu égard au fait de prendre le temps de réfléchir sur ses propres façons d'opérer en vue de leur apporter des correctifs, en l'occurrence fructueux. Décidé initialement à ne pas se laisser faire et à revendiquer une identité de "dur" – *"j'ai pas peur de grand chose"* dira t-il au début de l'entretien –, il racontera de manière précise comment sa carrière de gardien-concierge s'est déroulée. Au départ, il misait davantage sur un rôle de surveillant en relation avec son passé de militaire, ce qui l'a conduit à utiliser certains moyens. *"C'est vrai qu'il y avait beaucoup de vols. Ils cassaient les vitres et rentraient dans les appartements. Y'avait un petit peu une terreur à l'époque. Y'avait tout un tas de saletés par terre. Donc on a fait fermer les porches là, au fur et à mesure nous avons fait placer des grilles de protection au rez-de-chaussée."* (gardien près d'Orange, 44 ans, 9 ans d'ancienneté) Habitué à une certaine idée de l'ordre, il ne pouvait que s'opposer à la présence de jeunes qui développaient toutes sortes de trafics – vols d'autoradio, vente de cannabis, etc. – et tendaient à imposer leur propre vision des choses. Mais voyant bien qu'en se comportant comme il le faisait, il n'arrivait pas à de bons résultats, cet agent de terrain a mis en perspective ses manières de faire pour s'engager dans un rôle de passeur et de médiateur. Ce qui s'est alors produit, c'est un aménagement de son ancienne image de militaire qui a consisté à ne plus donner uniquement la priorité à des attitudes répressives pour s'investir dans *"l'instruction des jeunes"*, selon les termes de l'enquêté. Ainsi,

même si ses décisions récentes demeurent informées par ce qui constitue la chair de son histoire de vie – le terme d'instruction relève effectivement du langage militaire –, et même si il n'est pas évident de gommer vingt ans de carrière dans l'armée surtout quand celle-ci a été scandée de campagnes parfois violentes, il n'en reste pas moins que le cas de cet ancien militaire est tout à fait exemplaire de l'existence de formes de négociation du présent à partir du passé, mais aussi du passé en fonction de la nature des situations présentes. Passé et présent s'entremêlent donc pour former un panachage identitaire unique destiné, en dernier ressort, à s'adapter à la fonction de gardien dans un quartier HLM réputé difficile. L'enquêté est passé habilement d'une logique de répression à une logique de prévention, deux dimensions qui correspondent à deux identités au travail : gardien surveillant d'une part, et gardien relationnel d'autre part.

De façon certaine, nous pouvons parler ici de carrière positive dans le sens où le métier de gardien-concierge est source de gratifications. La fierté évidente arborée par l'agent de terrain, quant au fait d'avoir contribué à sortir son quartier de la déchéance, témoigne de l'importance que le poste de gardien-concierge revêt à ses yeux. La fin de son entretien sera une plaidoirie prévisible en faveur de son métier qui est considéré comme une solution éprouvée en vue d'enrayer la dérive de certains quartiers, à condition, toutefois, d'améliorer les relations avec les "bureaux".

2.6. Quand une promotion sociale n'est pas synonyme de meilleures conditions de travail

Si les gardiens-concierges n'ont que très peu de chances d'être intégrés dans un poste relevant davantage des bureaux, certains se voient néanmoins attribuer quelques responsabilités supplémentaires en étant promus gardien-chef ou gardien principal, voire, dans certains cas, régisseur, ce qui revient au même. Une telle promotion, même si elle reste relative dans la mesure où elle ne permet pas de sortir du monde des "gens de terrain", est néanmoins synonyme d'une meilleure reconnaissance professionnelle et représente un signe de confiance. Monter en grade parmi le personnel de terrain, c'est souvent se voir attribuer plus de tâches administratives et de nouvelles responsabilités quant au management d'employé(e)s d'immeubles et/ou de gardiens-concierges. En outre, de telles évolutions laissent espérer que dans un avenir proche des gardiens-chefs deviendront peut-être des agents de secteur. Incontestablement, les enquêtés concernés ici attendent des évolutions dans ce sens.

Face à ce type de promotion, nous avons remarqué deux sortes de réaction qui dépendent en partie des changements réellement observés sur le terrain. Certains gardiens-chefs semblent tout à fait satisfaits de leur promotion et la vivent comme une sorte de prélude à une intégration au monde des "bureaux", à tort ou à raison, ce n'est pas ce qui importe ici. Le changement de statut induit un tournant dans la manière de se voir, puisqu'il suppose de ne plus s'occuper des ordures ménagères, de l'entretien ménager et parfois de l'entretien technique. Subjectivement, le fait de ne plus être assigné à des tâches subalternes représente un moment crucial. Le profil d'homme de terrain laisse alors la place à celui d'un gestionnaire en rapport direct avec des "clients". Par ailleurs, devant l'augmentation des tâches administratives, le nombre de fichiers s'accroît sensiblement, le bureau (ou la loge) est réaménagé et agrandi, il est mieux équipé et a souvent pris de la hauteur en étant désormais situé au premier étage. Lorsqu'il en est ainsi, il ne se mêle plus à la rue, comme si le changement de statut devait s'accompagner d'un éloignement ou d'un désengagement vis-à-vis des mouvements de l'espace public et des bruits du quartier. En outre, l'accueil des "clients" suppose de ne plus porter une tenue professionnelle souillée mais des vêtements corrects et propres. Le regard des locataires évolue en conséquence. Bref, il s'agit d'un changement d'identité considérable pour la plupart des agents de terrain promus gardien-chef.

Nous disons bien pour la plupart étant donné que le fait de devenir gardien-chef ne représente pas systématiquement une telle évolution. Car si le statut évolue, le travail réel peut connaître des changements qui ne sont que relatifs en raison, notamment, du manque de personnel pour assurer les tâches d'entretien courant. Si les travaux subalternes ne constituent plus la part essentielle du métier, il est parfois nécessaire d'y participer en vue de suppléer des gardiens-concierges ou des agents d'entretien dans l'incapacité d'assumer l'ensemble du travail. Dans ce cas de figure, le changement objectif ne reflète pas ce qui est subjectivement vécu. Plus encore, l'accroissement des responsabilités et de la charge de travail peut générer chez certains gardiens-chefs une attitude de réprobation vis-à-vis des "bureaux" pourtant à l'origine de la promotion, celle-ci étant perçue comme une volonté de la part des administratifs de se décharger du sale travail. Ce sentiment est renforcé lorsque les agents de terrain estiment que le gain de salaire est marginal devant les nouvelles responsabilités. Finalement, le changement d'identité statutaire peut accentuer les disparités avec le monde des "bureaux" alors qu'il était logique de s'attendre à l'effet inverse.

Par ailleurs, en étant davantage autonomes du fait de l'attribution de nouvelles responsabilités, des agents de terrain promus au rang de gardien-chef peuvent se sentir encore plus en marge des "bureaux". Ceci est particulièrement vrai chez cet enquêté nommé

récemment au poste de régisseur d'immeuble, qui a désormais sous sa responsabilité trois employés d'immeuble chargés de l'entretien. Contraint, avec l'augmentation de sa charge de travail, de "*serrer son emploi du temps*" et d'organiser lui-même l'étalement de ses journées mais aussi celles de ses subalternes, il n'accepte que difficilement l'intrusion des personnels de l'agence dans ses affaires. "*Moi, je regrette, c'est moi qui fait mon planning. C'est moi qui décide quand on fait un état des lieux en fonction de mon travail. C'est pas l'agence. L'agence, ils s'occupent de leurs bureaux, moi, je m'occupe de ma cité. Ils m'ont mis responsable.*" (gardien à Saint-Etienne, 46 ans, 8 ans d'ancienneté)

De nombreux facteurs influent sur la perception subjective de changements objectifs. La nature des rapports avec le monde des "bureaux" et les conditions objectives de travail sont à prendre en compte pour saisir les projections de soi dans l'avenir. Changer de statut pour monter en grade nourrit souvent une ambition qui existait alors à l'état de veille. Devenir un petit chef dans un quartier, c'est se rappeler qu'on est capable de faire autre chose que le métier dévalorisant de gardien-concierge. Ainsi, quand le travail concret rappelle qu'il ne s'agit là en fait que d'une promotion peu importante, la frustration peut être forte. Un même virage dans la carrière professionnelle ne produit pas forcément les mêmes effets selon les gardiens-concierges et les situations dans lesquelles ils évoluent. Ces exemples nous indiquent que tous les gardiens-concierges ne connaissent pas une carrière positive.

3. Des carrières négatives

3.1. Perdre son identité et se désengager du monde des locataires

L'un des aspects les plus douloureux du métier de gardien-concierge est d'avoir le sentiment d'être impuissant face aux évolutions qui frappent son propre site : trafics de drogue, déchéance de certains jeunes, dégradations des bâtiments, vols et cambriolages dans les logements, etc. Certains enquêtés subissent effectivement une évolution générale contre laquelle ils ne peuvent rien faire : "*Comme je vous ai dit tout à l'heure, c'est un quartier qui était relativement calme, mais depuis que la ville a poussé, elle est passée à 30 000 habitants en très peu de temps, l'ambiance, c'est pas la même. Je constate qu'il y a beaucoup de jeunes, parce que je fais toujours référence aux jeunes qui viennent de l'extérieur, et c'est eux qui nous causent de gros problèmes.*" (gardien à Pontault-Combault, 60 ans, 24 ans d'ancienneté)

Pour cet agent de terrain qui est en poste dans son quartier depuis 1979, le plus difficile à accepter est de ne plus être en mesure d'avoir une autorité sur un site qu'il a vu sortir de terre.

Une certaine nostalgie est perceptible dans les mots et le ton dès lors qu'il est rappelé ce bon vieux temps où le gardien-concierge pouvait tenir son rôle et était respecté en tant que tel : *"Au début, oui, je me sentais autoritaire. Je peux même vous dire que ça m'arrivait de donner un coup de pied aux fesses de quelques enfants. Et puis le problème, il était réglé avec les parents par moi. Aujourd'hui, on ne peut pas le faire. Aujourd'hui (ricanement), on ne peut rien dire. Voilà, et l'insécurité elle commence à s'installer."* (ibid.)

Le sentiment d'impuissance qui envahit l'enquêté est indissociable d'un changement dans sa manière de se voir en tant que gardien-concierge. L'image qu'il a de lui-même devient de plus en plus négative à mesure qu'il cesse d'être un point saillant dans cette "hiérarchie sans sommet" que constituent les locataires du parc HLM (Petonnet, 1985, p. 227). La perte de pouvoir observée année après année soulève inévitablement la question fatidique : à quoi je sers ? L'impression d'être inutile et le fait de se retrouver dans un quartier livré à lui-même deviennent finalement insupportables. Le gardien-concierge regrette le temps où il avait l'impression qu'il travaillait au sein d'une famille. D'origine portugaise et ne parlant que très peu le français au moment de son arrivée, l'intégration dans le site a été vécue comme un moment crucial et représente un très bon souvenir pour lui et toute sa famille. L'enquêté était alors loin de penser que son quartier, celui pour lequel il s'est battu et investi, allait bientôt entrer dans une dynamique négative, au point de devenir une source intarissable d'ennuis, de soucis et de stress. Dans ces conditions, l'agent de terrain ne poursuit plus qu'un objectif, celui de continuer à relever la tête pour montrer qu'il est encore le gardien-concierge de son site : *"C'est ça que je veux pas, perdre mon identité. Je veux qu'un enfant me respecte, je respecte les enfants, je veux être respecté. Et aujourd'hui, ça se dégrade. (...) Mais enfin, j'espère terminer ma carrière en gardant mon identité."*

Ces mots sont lourds de sens. L'entretien révèle que *"ne pas perdre son identité"* signifie ici éviter de perdre complètement la face. Plus profondément, il s'agit de prévenir un désarroi identitaire indissociable d'une culpabilisation apparue progressivement. L'agent de terrain ne souffre pas seulement sur le plan psychologique. Son corps somatise et traduit une définition de soi qui éprouve les plus grandes difficultés à se maintenir dans des termes positifs. Il soigne un ulcère apparu depuis plusieurs années, auquel s'ajoute une dépression latente qui accompagne le quotidien. Le maintien de soi n'est possible qu'au prix d'un repli sur la sphère familiale et sur un noyau très réduit de locataires avec qui il se sent encore gardien-concierge, la plupart des "bons" locataires ayant quitté le quartier.

D'autres entretiens montrent également combien le départ de certains locataires peuvent effectivement créer un vide insurmontable. La raison tient au fait que ces habitants

faisaient la fierté des gardiens-concierges dans la mesure où ils participaient à la bonne réputation du quartier. En outre, ils jouaient souvent un rôle d'appui identitaire et de compensateur, notamment par rapport au caractère ténu des relations entretenues avec les "bureaux", sans compter qu'ils incarnent ce temps révolu où une ambiance de quartier salubre régnait :

"Les bonnes situations sont parties, ils sont partis parce qu'ils ont acheté, ou ils sont partis en grande banlieue je ne sais pas où (...). Donc toute la convivialité qu'il y avait au départ, elle s'est cassée, parce qu'ils se sont perdus de vue. Parce que vous savez, des fois, il ne faut pas être loin de l'autre pour ne pas se voir (...). Y'a pas de contact avec les nouveaux, très très peu. On ne retrouve plus la convivialité du début, jamais, chacun pour soi. Même entre eux, ils ne se disent pas bonjour (...). Avant, on voyait qu'on était utile à quelque chose, qu'on était là pour eux, qu'ils avaient besoin de nous, ils étaient contents. Ils arrivaient, ils étaient contents de nous amener un petit bouquet de fleurs, alors que maintenant, le gardien, ils n'en ont rien à faire du gardien, ils n'en ont rien à cirer. Aucune reconnaissance..., vous n'êtes pas sans savoir que le gardien à la fin de l'année, il a des étrennes, il a des fois des pourboires, eh bien maintenant, c'est fini, c'est terminé, c'est rayé de la carte." (gardienne à Paris, 55 ans, 25 ans d'ancienneté)

De telles évolutions ne manquent pas d'entraîner des changements d'identité. D'un profil de gardienne engagée et dévouée envers ses locataires, cette enquêtée s'est résignée à assurer le strict minimum en développant des relations formalisées autant que possible, comme si le monde des locataires s'était éloigné. Elle n'a plus envie de s'investir afin de maintenir une bonne ambiance au sein de son quartier. Si elle maintient certaines habitudes pour d'anciens locataires, comme faire un sapin de Noël dans sa loge, le cœur n'y est plus. L'image de soi fondée sur la figure d'une gardienne engagée dans la vie sociale de son site s'est considérablement délitée. Le fait de se sentir moins utile qu'auparavant joue un rôle essentiel dans ce revirement identitaire.

3.2. Perte de prestige et risque de confusion identitaire

Les gardiens-concierges le disent très bien eux-mêmes, le métier est "tout à la fois" et regroupe plusieurs aspects : psychologue, assistant social, agent d'accueil, commercial, policier, plombier, électricien, jardinier, etc. L'appellation gardien d'immeuble recouvre des réalités et des fonctions diverses qui rendent difficile l'identification à un poste précis, en conséquence de quoi la perception de soi se stabilise difficilement en ne trouvant pas à se focaliser sur une dimension qui ressortirait de manière évidente. Dès lors, l'exercice consistant à se définir en quelques mots devient périlleux et révèle une confusion identitaire qui, si elle

devient manifeste devant les questions de l'enquêteur, n'en est pas moins assumée de façon latente au quotidien. Cette ambiguïté identitaire tout à fait caractéristique du métier de gardien-concierge peut être repérée de plusieurs manières, et notamment lors d'un changement de poste, comme cet enquêté qui est passé, non sans amertume, d'une fonction de régisseur à celle de simple gardien-concierge.

L'agent de terrain en question a effectivement occupé un poste de régisseur suite à son inscription dans une formation au métier de gardien d'immeuble, dispensée au sein d'une école spécialisée dans la reconversion d'anciens ouvriers du Nord de la France. Auparavant chef d'atelier dans la sidérurgie, il s'est vu proposé, dès la fin de son stage professionnel prévu dans le cadre de sa formation, un emploi de régisseur. Ses tâches étaient alors essentiellement administratives. Le poste exigeait une présentation de soi qui contrastait par rapport à son ancienne condition d'ouvrier sidérurgiste :

"Un régisseur, déjà, il est tout simplement dans un bureau en costume cravate, c'est le principe, parce que quand on est habillé de cette façon, le locataire réagit différemment, vous voyez quelqu'un en uniforme, vous n'avez pas la même réaction qu'avec un gars habillé... Il y a déjà la notion de respect. C'est pas histoire de dire "je suis en costume", mais quand j'étais embauché à mon ancien poste, j'étais dans l'obligation de porter la cravate et j'avais l'obligation d'aller chez le coiffeur régulièrement, je peux vous le certifier, c'est dans le contrat de travail. Quand j'ai fait ce métier, j'étais correct, régulièrement je devais vérifier si tout fonctionnait, et j'ai remarqué que les gens avaient beaucoup plus de respect, beaucoup plus de respect à ça. Le régisseur, par contre, vous ne le verrez jamais passer un coup de balai, vous ne le verrez jamais ramasser les papiers, parce que je ne veux pas dire que c'est contre le métier, mais ça serait aller contre sa fonction, parce qu'il perd toute crédibilité. Moi je dis que c'est important. Moi je sais que quand j'étais régisseur, je trouvais remarquable..., les gens me respectaient." (gardien dans une petite ville de Seine et Marne, 36 ans, 1,5 an d'ancienneté)

L'enquêté savait alors parfaitement quel était son rôle et le regard que les locataires posaient sur lui était sans ambiguïté. Mais devant le mécontentement de son épouse qui ne se plaisait pas dans leur nouveau lieu de vie, cet ancien régisseur a décidé de déménager. C'est ainsi qu'il est devenu gardien d'immeuble. Il a alors fallu oublier le costume-cravate au profit d'une tenue plus adaptée pour tailler les haies, nettoyer les parties communes et s'occuper de l'entretien courant et technique du patrimoine. Quant aux tâches administratives, elles n'ont plus constitué l'essence même de sa fonction, ne représentant qu'un quart de ses nouvelles obligations. Si l'enquêté a pu mettre à profit tout ce qu'il avait appris durant sa formation initiale, il a été en mesure, bien malgré lui, d'expérimenter la légèreté de son nouveau statut. Habitué à être respecté et considéré comme une personne "importante", ses relations avec les locataires sont devenues très diversifiées. Au regard univoque auquel il s'était accoutumé, s'est

substituée une pluralité d'identités sociales, reflétant en fait la multiplicité de ses obligations professionnelles. *"Le métier de gardien, il est là, à la limite, on ne sait même pas ce que c'est, parce qu'on n'a pas de trucs bien définis."*

L'entretien sera alors l'occasion de préciser ce qui incombe aux gardiens-concierges et ce qui doit être pris en charge par les employés d'immeuble. Ces derniers devraient assurer tout ce qui relève du nettoyage et de l'entretien courant : en somme, chacun à sa place. Bien évidemment, derrière les propos tenus par l'enquêté, est nettement perceptible une volonté de se débarrasser du sale travail. Toutefois, il est également clair que le fait de pouvoir se définir avec précision est en jeu, car être identifié tantôt comme un employé subalterne, tantôt comme un technicien ou encore comme un agent administratif, entre autres, ne va certainement pas dans le sens d'une sérénité identitaire. Les alternances dans les rapports aux locataires, corrélatives de la diversité des statuts endossés, peuvent être à l'origine de césures intérieures d'autant plus ressenties quand on a été habitué à être reconnu selon une identité sociale à la fois circonscrite et valorisante.

3.3. Le sentiment d'être piégé et de devenir un captif des HLM

Si nous avons vu que le métier, dans la mesure où il offre à la fois un emploi et un logement, attire des candidates célibataires désireuses d'élever leur(s) enfant(s) tout en travaillant, il reste que de tels avantages peuvent s'accompagner d'effets pervers. L'emploi de gardien-concierge tend effectivement à se transformer en une voie sans issue lorsque le besoin d'en sortir se fait sentir. Certaines enquêtées, tout à fait conscientes du coût important que suppose un nouveau départ, disent avoir l'impression d'être emprisonnées ou prises au piège. Solution de facilité d'abord, le fait de disposer d'un logement de fonction se révèle être parfois une véritable impasse ensuite, notamment lorsque des velléités de départ font prendre conscience des efforts considérables à fournir pour espérer connaître une autre vie. La contrepartie des avantages apportés par le métier peut donc devenir un handicap, lorsque les conditions de travail, devenant de plus en plus difficiles, procurent le sentiment de ne jamais pouvoir quitter le métier et son site. L'impression d'être prisonnière est parfois vivement ressentie, comme pour cette gardienne : *"J'aimerais bien partir, mais c'est pas possible. J'en parlais encore à mon fils tout à l'heure. C'est pas possible, parce que déjà ça conditionne, il y a le logement (...). Si je veux quitter la profession, je suis obligée de quitter l'appartement, donc il me faut un logement et un travail, c'est impossible (...). J'ai pas de mari, je n'ai plus de*

mari. C'est un cercle vicieux, on n'en sort pas." (gardienne à Trappes, 42 ans, 18 ans d'ancienneté)

Le fait de ne pas pouvoir sortir de cette spirale est très mal vécu notamment par ceux et celles qui n'ont pas toujours vécu en HLM. C'est le cas de l'enquêtée citée précédemment qui a quitté son quartier résidentiel et son emploi de laborantine pour suivre son mari militaire. Toutefois, des problèmes conjugaux et un divorce l'obligeront à trouver rapidement un emploi. Si le métier de gardien-concierge a d'abord constitué une chance, il sera très rapidement vécu comme une voie sans issue, si ce n'est celle de devenir une captive des HLM. Cette incapacité à quitter le quartier prend une dimension particulière dès lors qu'il est rappelé qu'elle compromet la distinction par rapport à des locataires peu appréciés, voire franchement dénigrés qui, eux aussi, ne sont pas en mesure de partir. Prisonnière d'une telle situation, qui muselle cette dimension fondamentale de l'identité qu'est le "narcissisme des petites différences" (Freud, 1979, p. 68), l'enquêtée voit son avenir se rétrécir pour ne pas dire s'assombrir. Or, se projeter dans l'à-venir, c'est tracer les lignes virtuelles de son identité. Si les négociations avec soi s'appuient sur le passé, elles annoncent aussi le futur du passé. Pouvoir s'imaginer ailleurs, dans un autre lieu, avec d'autres personnes, c'est maintenir un espoir qui permet de relativiser son statut social actuel. Quand cela n'est plus possible, quand le principe de plaisir se tarit face à la (dure) réalité, le désenchantement identitaire gagne les esprits et les cœurs. C'est en ce sens que certains enquêtés, ou plutôt certaines enquêtées en l'occurrence, sont engagées dans une carrière négative.

Si les agents de terrain célibataires doivent faire face à des obstacles parfois rédhibitoires pour sortir du métier, il reste qu'il en est souvent de même pour ceux exerçant en couple. En fait, dès lors qu'il n'existe pas d'autres sources de revenus, la carrière des gardiens-concierges apparaît souvent bloquée, surtout après plusieurs années. Dans ces conditions, nous pouvons nous demander comment est appréhendée la retraite qui pose alors un problème de logement. Un certain nombre d'agents de terrain anticipent soit en s'investissant dans une maison secondaire, à l'instar d'anciens bateliers qui investissent les bénéfices engendrés par la vente de leur péniche dans une ferme à "*retaper*", soit en gardant leur ancien domicile, comme c'est le cas avec ceux venant du Nord. Ceux qui entreprennent ce genre de démarche travaillent souvent en couple. Pour ceux qui n'ont pas la chance de posséder un capital, la stratégie consiste parfois à acheter un terrain sur lequel une maison est censée voir le jour. Le plus souvent, ils ouvrent un plan épargne logement approvisionné grâce aux économies rendues possibles par l'octroi d'un logement de fonction. Quant aux ménages les plus

modestes, souvent monoparentaux, ils seront souvent contraints de rester au sein du parc HLM, après y avoir travaillé de nombreuses années.

3.4. Une identité d'"empiriste" mise à mal

Pour des agents de terrain recrutés au cours des années 1980, c'est-à-dire au moment où le métier commençait timidement à être reconnu par l'UNFOHLM, la coexistence avec des gardiens-concierges fraîchement débarqués et munis du diplôme de gardien d'immeuble peut être synonyme d'offenses identitaires. Le sentiment d'être "à l'ancienne" ou "décroché" peut apparaître, auquel cas c'est le regard porté sur soi qui est amené à évoluer de manière négative. Pourtant, les gardiens-concierges *empiristes* ont des arguments à faire valoir :

"Du moment que vous avez des bras, que vous n'êtes pas feignant, que vous avez un peu de sens moral et puis de discrétion, je pense qu'il ne faut pas sortir de Saint-Cyr pour être gardien (...). Tous ceux qui sortent de ces écoles de gardien, on leur apprend certainement autre chose que nous on a appris sur le tas. Mais bon, pour résumer tout ça, c'est pas un métier marrant, c'est pas un métier marrant, faut aimer, il faut aimer ce qu'on fait. Si vous n'aimez pas les gens, si vous n'aimez pas le contact, ben faut pas faire ce métier là." (gardienne à Paris, 55 ans, 25 ans d'ancienneté)

Les processus de négociation identitaire des *empiristes* se trouvent fortement contrariés lorsque les directions des organismes d'HLM leur font comprendre qu'il est temps d'abandonner des manières de faire qui prévalaient jusqu'à aujourd'hui. Dans ces conditions, des conflits éclatent et font figure de baroud d'honneur pour des gardiens-concierges de la "vieille école" qui se définissent avant tout comme proches des locataires, d'où leur insistance sur le fait d'aimer les gens qui résonne comme un reproche adressé aux collègues *certifiés*. Mais le coup porté se révèle assez dur pour des agents de terrain qui ont l'impression de s'être sacrifiés sans obtenir en retour la reconnaissance espérée, étant donné qu'ils se voient finalement contredits et désavoués par de jeunes agents de secteur – leurs supérieurs hiérarchiques directs – qui, si ils possèdent des qualifications, n'en sont pas moins inexpérimentés. Ainsi, les quelques années jusqu'à la retraite s'annoncent parfois assez difficiles, quand elles ne sont pas susceptibles d'être remises en cause :

"Mais je ne sais pas ce qu'ils veulent [les bureaux], s'ils veulent nous mettre à la porte ou s'ils veulent qu'on travaille plus. Je ne sais pas, je ne sais pas ce qu'ils ont. Avant ça se passait bien, parce que j'ai eu je ne sais pas combien d'inspecteurs qui ont défilé ici, et en ce moment avec le nouveau, c'est incroyable. Je vous ai dit, ça fait pas longtemps, j'ai eu un avertissement comme quoi il fallait que je fasse mieux mon ménage, et ça a été jusqu'au grand patron, c'est le grand patron qui a signé avec l'inspecteur." (gardienne à Paris, 55 ans, 23 ans de gardiennage)

Une autre gardienne dira être considérée "*comme une vieille croûte*" aux "*méthodes vieillottes*". L'offense identitaire est à la hauteur de l'injustice ressentie au plus profond de soi. Car ce qui est en jeu dans la confrontation avec un supérieur hiérarchique souhaitant imposer de nouvelles manières de faire, c'est la négation pure et simple de vingt, voire trente ans d'expérience. Les enquêtés concernés ne peuvent accepter d'être remis en cause de la sorte sous peine d'avouer que leurs manières de faire sont dépassées et inadaptées. Or, leurs méthodes apprises sur le terrain, à un moment où personne ou presque ne parlait de formations de gardien, ont fait leur preuve, tout du moins à leurs yeux. L'hiatus est donc manifeste et peut être difficilement vécu, car les *empiristes*, qui se définissent aussi comme des *relationnel(le)s*, ne peuvent rester insensibles à une telle situation. Pour preuve, des gardiennes nous parleront de leur stress et de leurs soucis quotidiens qui ne cessent d'augmenter depuis que les nouvelles orientations définies par les "bureaux" remettent directement en cause leurs manières de travailler. Par conséquent, si nous sommes portés à croire que les années d'expérience solidifient l'identité professionnelle, force est donc de constater que cette dernière n'est jamais à l'abri de dénégations et de secousses à l'origine de lézardes ou de brèches plus ou moins importantes qui laisseront autant de cicatrices. Il est important ici de noter qu'il s'agit surtout de gardiennes attachées au fait de développer des relations de proximité et d'entraide avec les locataires. Nous retrouvons cette référence implicite à un "rôle féminin" que certaines enquêtées expérimentées sont fières d'assumer.

3.5. Revoir ses ambitions à la baisse

Quand des gardiens-concierges récemment nommés arrivent pour s'installer dans leur quartier, ils ont des idées plus ou moins précises sur ce qu'ils vont faire ou, à tout le moins, sur leur nouveau statut. S'amorce alors leur carrière de gardien-concierge. Cependant, très rapidement, celle-ci peut être le théâtre de retours sur soi et de remises en cause à la suite d'évènements qui contraignent effectivement à revoir ses propres ambitions à la baisse. L'exemple de ce couple récemment installé est très significatif des obstacles qui peuvent se dresser au moment de prendre ses marques :

"Au départ, quand on est arrivé ici, ça va faire deux ans qu'on est ici, c'est vrai que quand on rentrait dans notre hall, y'avait 30 jeunes dans le hall. Donc la première fois que j'ai vu ça, j'ai dit "on ne pourra jamais entrer!". Et comme il n'y a qu'une entrée... Mais bon faut pas non plus..., faut pas non plus les prendre de haut, il faut essayer de discuter avec eux, de dire que si on ne peut pas passer ce n'est pas drôle. On ne les a pas pris de haut, ils ont bien pris les choses, et puis maintenant même quand ils se rassemblent, ils ne sont plus que 3 ou 4, ils ne sont plus 30. Mais c'est

vrai qu'on avait des grands rassemblements, ici c'était assez difficile, c'était dans notre hall, alors bon, et puis ils y restaient une bonne partie de la nuit, et puis comme nous on a notre chambre au-dessus du hall, on entendait et on ne pouvait pas dormir, c'était très agréable, c'était très agréable!" (couple de gardiens à Corbeil-Essonnes, F. 31 ans, H. 37 ans, 2 ans d'ancienneté)

Si les "jeunes" constituent souvent un obstacle à la mise en œuvre des objectifs que les gardiens-concierges se fixent, il reste qu'en arrivant dans un quartier, d'autres entraves se présentent, notamment celles qui ont trait aux rapports sociaux instaurés par le gardien-concierge précédent. Les mêmes enquêtés, là encore, décrivent très bien ce à quoi il faut alors faire face :

"Nous, on a pris la place d'un gardien qui était là depuis 16 ans, donc c'est assez difficile de remplacer un gardien qui est là depuis 16 ans. Je peux vous dire que quand les gens sont habitués à un gardien depuis 16 ans, ben, quand nous on est arrivé au départ, on a eu du mal à s'y faire, à voir, mais surtout à se faire accepter tout simplement. Parce qu'eux [les locataires], ils attendaient des preuves, ils attendaient de voir ce qu'on était capable de faire. Donc, quand on prend la place d'un gardien que tout le monde connaît depuis 16 ans, ben là, il y a obligatoirement des relations avec des locataires, il y a certains locataires qui sont là depuis 30 ans. Donc nous, on est jeune, quand vous avez des locataires qui sont là depuis 30 ans, ben ces locataires là il faut savoir les prendre et c'est pas toujours évident."

La prise de conscience quant à l'existence de différents obstacles exige des nouveaux gardiens-concierges qu'ils revoient et parfois abandonnent leurs projets initiaux. Dès lors, il s'agit d'opérer un remaniement identitaire par rapport à ses propres objectifs, remaniement au bout duquel les agents de terrain adoptent une identité modeste beaucoup plus adéquate à la réalité. Toutefois, mettre un bémol à ses prétentions initiales ne va pas toujours de soi et peut être difficilement accepté. Cela semble être le cas quand les enquêtés donnent l'impression qu'ils vivent leur position de repli comme une défaite ou une incapacité à inverser le cours des choses. Si par la suite les agents de terrain n'arrivent pas à ajuster leur propre manière de définir la situation à la réalité objective, ils peuvent connaître une carrière négative, dans la mesure où ils ne parviennent pas à se raconter une histoire de vie suffisamment ponctuée d'éléments valorisants pour être positive. En ce sens, c'est moins l'écart entre le travail prescrit et le travail réel qui est source de souffrance et de déception que l'hiatus entre le travail imaginé ou rêvé et le travail tel qu'il est effectivement réalisable. L'adaptation au contexte, quand elle est synonyme d'un abandon de ses ambitions premières, peut même s'apparenter à un véritable travail de deuil, surtout dans les quartiers qui offrent des conditions d'exercice considérablement éloignées de celles espérées dans le huis clos des discussions familiales. Les

projets personnels s'effacent alors de l'horizon pour contextualiser ses pratiques et s'engager au jour le jour dans un travail d'ajustement imposé par les faits.

Conclusion

Conformément à ce que suggère la notion de carrière telle que les sociologues interactionnistes l'ont théorisée, les biographies ne sont pas linéaires et suivent des évolutions ponctuées par des étapes dont l'issue n'est jamais certaine. Par voie de conséquence, l'identité des gardiens-concierges n'est jamais totalement déterminée. Elle est toujours susceptible de connaître des modifications dans la mesure où elle résulte d'une succession de bifurcations. Nous avons effectivement vu qu'au cours de leurs expériences professionnelles, les gardiens-concierges pouvaient connaître des changements d'identité plus ou moins importants liés à des évolutions concernant leurs conditions objectives de travail. Cependant, à un même changement structurel correspondent des carrières différentes. Rien n'est irréversible et inévitable. En d'autres termes, les mondes identitaires biographiques consubstantiels aux trajectoires individuelles ne peuvent être tenus pour des choses inamovibles tels des blocs de granite sertis dans la roche.

En accordant aux agents de terrain la possibilité de prendre du recul par rapport à leur existence, le regard sociologique semble être en mesure de rendre compte de l'épaisseur des existences et des négociations dont elles sont le théâtre. Parce que les gardiens-concierges sont engagés dans de multiples situations d'interaction et dans des mondes identitaires pluriels et variés, il leur revient d'assurer eux-mêmes une consistance et une cohérence aux formes que leur vie prend. Quand le contexte social et notamment institutionnel se révèle, en raison ses caractéristiques mêmes, inapte à fournir des identités suffisamment précises et légitimes, il semble qu'il faille plus que jamais se centrer sur ceux-là mêmes qui donnent vie et forme aux identités formelles et informelles. Ainsi en est-il sûrement des gardiens-concierges du secteur HLM. Plus le regard analytique se veut précis, plus le sociologue est à même de se rendre compte de la variété bricolée et mouvante des subjectivités et des identités. C'est en ce sens que l'étude des carrières au sens interactionniste du terme mérite la plus grande attention.

Conclusion générale

Plutôt que d'envisager le métier de gardien-concierge à partir de son processus de professionnalisation et, partant, du point de vue des gestionnaires du Mouvement HLM, nous avons préféré rendre compte des modalités concrètes avec lesquelles ses représentants forgent leur définition d'eux-mêmes. Ce souci de suivre au plus près les gardiens-concierges n'est pas sans liens avec l'hypothèse centrale de notre travail, selon laquelle l'image qu'ils posent sur eux-mêmes, et donc sur leur fonction, prend forme à partir de multiples situations et cadres de référence. Autrement dit, la matrice identitaire constituée des différents profils de gardien construits et diffusés par l'institution HLM ne représenterait pour ces agents de terrain qu'une ressource parmi d'autres en vue de se définir et de donner du sens à leur activité professionnelle. Implicitement, une telle hypothèse suppose de leur attribuer des capacités réflexives sans lesquelles, en effet, ils ne seraient pas en mesure de mettre en perspective les identités institutionnelles qui leur sont imposées. Ce faisant, nous supposons également qu'un autre référent historique appartenant au sens commun, à savoir le monde représentationnel de la concierge d'antan, est lui aussi appréhendé avec une certaine distance en dépit de son actualité toujours forte.

À partir du moment où les identités collectives pré-établies, d'origine sociale ou institutionnelle, ne sont pas pensées comme exclusives ou déterminantes dans les processus identitaires subjectifs, il est logique de chercher à identifier d'autres univers également susceptibles d'avoir une importance significative sur le plan de la construction de soi. Diverses dimensions intervenant d'une manière ou d'une autre dans la composition identitaire des gardiens-concierges ont donc été distinguées. Nous avons tenté de faire ressortir les différents mondes sociaux pertinents ici, à savoir bien évidemment les locataires, mais aussi les personnels administratifs des sièges sociaux et des agences HLM de quartier, les collègues de terrain, la famille, les habitants extérieurs et d'autres acteurs professionnels comme les policiers, les assistants de services sociaux, les facteurs ou encore les éboueurs. Parallèlement, d'autres ressources jouant très probablement un rôle important en la matière ont été prises en compte, à savoir celles liées aux trajectoires biographiques et à l'environnement matériel.

Afin de préciser analytiquement la nature de ces différents types de ressource identitaire, nous avons construit théoriquement la notion de monde identitaire. Celle-ci a l'avantage de laisser entendre qu'il existe toujours un espace dans lequel la subjectivité se déploie, ne serait-ce que très peu. Un "monde" n'est pas fermé, figé ou clos sur lui-même ; il n'est pas une chose dotée d'une force. Un "monde" est à la fois objectif et subjectif, statique et dynamique, structurant et structuré. Pour bien exprimer le fait que l'image de soi se forme à partir et à travers de multiples ancrages successifs, ou de multiples *engagements* pour reprendre notre terminologie, nous avons parlé de conceptions réticulaires de l'identité personnelle. Est-ce que ces dernières sont toujours pertinentes pour rendre compte de l'ensemble des situations observées ? Après avoir précisé notre point de vue, nous discuterons l'idée politico-institutionnelle selon laquelle les gardiens-concierges représentent une solution à la "crise des banlieues".

La socialisation hybride ou métissée des gardiens-concierges

L'analyse fine des divers processus à travers lesquels les gardiens-concierges construisent leur identité montre combien ils se situent au cœur d'un entrecroisement de cadres cognitifs ou culturels. Ils doivent ainsi travailler au quotidien avec pour horizon un champ de tensions synonyme de tiraillement cognitif : tensions avec les "bureaux", tensions avec les locataires, tensions avec d'autres acteurs professionnels, tensions avec les populations extérieures à la vie HLM mais aussi tensions avec l'univers symbolique de la concierge d'antan sans oublier les tensions avec les identités institutionnelles. Ces tensions renvoient à différentes manières de cadrer la "réalité", en ce sens elles sont bien des "tensions de cadre" (Goffman, 1991, p. 249). Autrement dit, les gardiens-concierges sont au centre d'une arène constituée de différents "jeux de langage" qui donnent accès à des aspects particuliers de la "réalité" (Wittgenstein, 1999, p. 125).

La variété des mondes sociaux côtoyés au quotidien ne manque pas d'engendrer une relative indécision dans les manières de penser et d'agir des gardiens-concierges. Elle suppose en effet d'assumer des positionnements identitaires divergents mis en évidence à partir d'axes de tension contradictoires auxquels les agents de terrain sont quotidiennement confrontés. Pour ce qui est des relations entre ces derniers et les "bureaux", nous avons repéré les tensions suivantes : connaissance monographique *versus* connaissance quantitative ; identification bureaucratique *versus* identification empirique ; tâches manuelles *versus* tâches

"intellectuelles". En ce qui concerne les relations avec les locataires, voici des axes de tension dans lesquels les agents de terrain sont engagés : rapports sociaux d'alignement *versus* rapports sociaux négociés ; socialisation institutionnelle *versus* socialisation située ou locale ; proximité contrainte *versus* proximité volontaire ; regard catégoriel *versus* regard empirique ; logique "client" *versus* logique de "personne".

Le fait de vivre de telles tensions n'est pas propre aux gardiens-concierges. Seulement, il prend un relief particulier ici puisqu'il semble résulter, en plus des tensions structurelles inhérentes à leur matrice identitaire, de la nature même de l'héritage socio-historique qui accompagne leur fonction. La figure de la concierge d'antan exerce à n'en pas douter un impact sur la quotidienneté des gardiens-concierges. Ce dernier se manifeste notamment à travers le recours plus ou moins explicite à des désidentificateurs qui sont autant de moyens de se désolidariser d'un monde identitaire à la charge symbolique forte. La présence diffuse et sournoise de cet héritage historique peut compliquer les rapports des gardiens-concierges avec l'ensemble des acteurs constitutifs de leur scène sociale. À tout moment, "la concierge" est en effet susceptible de s'immiscer plus ou moins fortuitement dans les relations et d'engendrer ainsi des attitudes de protection de la part de gardiens-concierges alors confrontés à ce qui s'apparente à leurs yeux à des offenses identitaires.

L'une des caractéristiques essentielles des gardiens-concierges du secteur HLM réside dans le fait que les supports identitaires institutionnels relatifs à leur métier ne peuvent être tenus pour des cadres suffisamment structurants et intégrateurs pour organiser de manière significative leur quotidien. Ceci est d'autant plus vrai que leurs rapports avec les personnels administratifs sont souvent contrariés par la présence de diverses formes de distance – physique, sociale, cognitive, éthique et organisationnelle – qui révèlent la vulnérabilité des liens existant entre le terrain et les "bureaux". Une telle situation a pour effet d'engendrer non seulement des attitudes velléitaires chez les agents de terrain vis-à-vis des gens de bureau, mais encore de véritables dérobades identitaires prenant appui, notamment, sur la construction située de réciprocités avec des locataires *significatifs* choisis avec parcimonie. Il apparaît ainsi que les gardiens-concierges doivent composer avec cette ambiguïté fondamentale liée à la nature même de leur position, laquelle les place de manière confuse entre le monde HLM et les mondes des locataires. Ayant le sentiment d'être des "tampons", ils développent en permanence un jeu subtil en vue de bricoler un cadre d'intelligibilité destiné à s'accommoder d'une telle incertitude positionnelle.

Les contours institutionnels du métier sont d'autant moins en mesure d'offrir une sérénité identitaire que ces derniers s'articulent fondamentalement autour de tensions

consécutives à la pluralité des rôles qui incombent aux gardiens-concierges. Concrètement, cela se traduit par le fait que ces derniers sont partagés entre les identités de manuel et d'"intellectuel" ou d'administratif d'une part, et de surveillant et de médiateur d'autre part. Les contradictions internes aux identités institutionnelles, que notre analyse historique a également mises en exergue, prennent au quotidien la forme de dilemmes surtout lorsqu'elles s'apparentent à des injonctions paradoxales, comme c'est le cas en ce qui concerne les consignes relatives à la lutte contre l'insécurité et à la mise en place de processus de médiation sociale. De telles situations, quand elles se conjuguent avec des contrôles croisés dus à la complexité organisationnelle des organismes d'HLM, constituent une raison essentielle du désintéressement des gardiens-concierges vis-à-vis de certaines prescriptions.

Non seulement les identités institutionnelles ne représentent aux yeux des gardiens-concierges qu'un type de ressource parmi d'autres pour s'acquitter de leur mission, mais certaines d'entre elles ne constituent effectivement pas un horizon pertinent. Certains rôles pré-définis institutionnellement sont donc assumés par défaut et font ainsi l'objet d'un investissement minimal. Les identités formelles peu investies, voire déniées, ne sont pas forcément celles qui correspondent aux tâches *a priori* les moins nobles – nettoyage, traitement des ordures ménagères et entretien courant. Comme nous l'avons souligné, le rôle de médiateur est globalement accueilli de manière défavorable, ainsi que celui renvoyant à la lutte contre l'insécurité. Il en est parfois de même pour les tâches administratives qui, du point de vue de certains agents de terrain, paraissent trop éloignées du quotidien pour faire sens, sans compter que certains d'entre eux ne possèdent pas les compétences requises pour les répercuter en toute sérénité. Nous observons d'une manière générale un repli sur le noyau dur des identités professionnelles qui sont à la base du métier de gardien-concierge – nettoyage, surveillance, maintenance technique –, même si les tâches administratives sont valorisées par une majorité d'agents de terrain. Toutefois, lorsque celles-ci consistent en partie à participer à la lutte contre les impayés de loyer, l'adhésion est loin d'être unanime.

Les identités catégorielles récemment formalisées par l'institution HLM ne pourront pas véritablement servir de cadre de référence si, d'une part, elles génèrent des dissonances identitaires insolubles et propices à davantage d'incompréhension avec les supérieurs hiérarchiques et, d'autre part, elles ne parviennent pas à apparaître comme des dimensions centrales non seulement pour le métier en lui-même mais aussi pour s'assurer une meilleure qualité de vie. Certes, elles constituent souvent un type de ressource indispensable aux agents de terrain pour définir et organiser leur quotidien de manière informelle, mais les cadres institutionnels, qu'ils soient récents ou non du reste, risquent de demeurer secondaires par

rapport à d'autres dimensions tant qu'ils sont susceptibles d'engendrer plus de confusion que de cohérence dans les esprits.

Il semble que les "nouveaux" gardiens, les "certifiés", soient plus en mesure de revendiquer leur appartenance au monde HLM du fait de leur passage par des stages de formation. Leur socialisation professionnelle étant plus consistante que celle des "empiristes", ils apparaissent davantage bureaucratisés car sensibilisés aux logiques gestionnaires. Mais là encore, il faut compter avec le fait que les "certifiés" éprouvent eux aussi de réelles difficultés à ne pas s'attacher à certains locataires, en conséquence de quoi leur identité statutaire est concurrencée par des identités informelles indexées aux scènes locales que représentent les quartiers. Ainsi, comme pour les "empiristes", leur identité se forme dans une effervescence continue imposée par les faits. Cette dernière rend manifeste le caractère profondément ambivalent de ce métier dans le sens où ceux qui l'exercent sont contraints d'osciller sans cesse entre engagement et distanciation tant à l'égard du monde des "bureaux" que des mondes des locataires. N'étant ni véritablement du côté des organismes d'HLM, ni du côté des locataires, les gardiens-concierges éprouvent logiquement des difficultés à se situer.

Cela étant dit, il apparaît qu'il faille pousser plus loin l'analyse pour comprendre davantage la nature du processus de socialisation des gardiens-concierges du secteur HLM. En effet, s'arrêter à ce constat selon lequel les gardiens-concierges sont entre les "bureaux" et les locataires n'est pas tout à fait pertinent, dans la mesure où les agents de terrain vont parfois chercher ailleurs de quoi définir la nature de leur mission. Ni du côté des "bureaux", ni du côté des locataires, ils s'appuient alors sur d'autres mondes identitaires pour mener à bien leurs actions quotidiennes, si bien qu'ils échappent en quelque sorte à cette position d'entre-deux. À cet égard, il est apparu que la famille, entre autres, pouvait représenter un lieu propice à l'invention d'identités au travail, lesquelles font d'autant plus sens qu'elles émanent des ressorts de l'intimité existentielle. La faible structuration des esprits par les formations professionnelles, le fait d'être pris synchroniquement dans des rôles institutionnels contradictoires, le caractère souvent ténu des liens avec les "bureaux" et le besoin de prendre ses distances par rapport aux locataires sont certainement à l'origine de logiques identitaires issues d'une socialisation menée en marge des cadres prescrits et de la vie des quartiers. Autrement dit, les agents de terrain opèrent un travail de (re)cadrage effectué dans une relative autonomie.

Le fait que les gardiens-concierges se tournent vers des ressources extérieures à leur métier prouve leur compétence à profiter de nouveaux engagements en vue de débloquer des situations où les processus de transaction identitaire – relationnelle ou biographique –

paraissent compromis. Quand le métier exercé n'offre pas suffisamment de garanties de sens, celui-ci est assuré par la convocation d'autres desseins plus ou moins compatibles avec la nature de l'exercice professionnel. Mais en l'absence d'un attachement fort à ce qui forme l'armature de leur métier, il existe toujours le risque de voir des gardiens-concierges surinvestir une identité "illégitime" au point qu'elle occulte le champ de pertinence des identités institutionnelles. Dans de tels cas de figure, assez rares semble-t-il, le désenchantement peut gagner les esprits et conduire certains agents de terrain à ne plus répondre aux attentes de leurs supérieurs hiérarchiques, d'où des désaccords parfois à l'origine d'un licenciement.

Quoi qu'il en soit, la socialisation professionnelle des gardiens-concierges donne lieu à des *compromissions identitaires* entre les identités institutionnelles constitutives de leur fonction et des identités extra-professionnelles ou étrangères à leur métier. Si ces dernières relèvent parfois du champ politique, comme c'est le cas avec Pascal lorsqu'il justifie certaines de ses actions en se référant à des principes écologiques, elles peuvent résulter également de la singularité des biographies, des échanges informels avec les habitants ou encore du recours à des conceptions communes de rôle comme celle associée à un "penchant féminin". Aussi, les gardiens-concierges ont-ils accès au quotidien à de multiples identités toutes susceptibles d'être mobilisées en fonction de la nature des situations vécues, d'où un métissage ou une hybridation identitaire permanent entre des images de soi formelles et informelles, institutionnelles et personnelles, sacrées et profanes.

Rendre compte des processus identitaires concrets des agents de terrain suppose donc de les suivre dans leur cheminement singulier, lequel reste bien souvent flou, voire invisible dans leur esprit. Il faut dire qu'à bien des égards leur identité professionnelle correspond à un assemblage dynamique d'identités plus ou moins hétérogènes dont la cohérence et la pertinence ne valent, dans une large mesure, que par la succession des situations vécues auxquelles il est nécessaire d'apporter des réponses. Le sens donné au métier provient de la satisfaction à assumer dans une relative autonomie une fonction considérée, sinon comme difficile, tout au moins comme exigeante sur le plan de l'investissement personnel. Par conséquent, si les gardiens-concierges sont pris dans des formes paradoxales, contradictoires et multiples de socialisation, il ne faut pas pour autant croire qu'ils oscillent d'un monde à l'autre en toute liberté ou de manière totalement arbitraire. Les identités qui font l'objet d'un investissement se caractérisent effectivement par leur pertinence et leur efficacité au regard des situations rencontrées. Le nomadisme identitaire apparent des agents de terrain cache en réalité une volonté de faire face de manière pragmatique à un quotidien pas toujours familier.

Il est donc profondément circonscrit par les exigences et les nécessités pratiques issues du cours des choses. Dans ce sens, la légitimité des rôles investis procède moins de leur valeur sociale que de leur valeur empirique, car cette dernière se révèle finalement essentielle en vue de faire bonne figure face à autrui et de donner un sens à ses actions. Si il existe un fil conducteur aux multiples identités réellement vécues, il résulte donc plus, dans cette optique, de la force du concret, c'est-à-dire de la nécessité d'apporter des éléments de réponse aux urgences situées et de pallier les concours de circonstances.

L'enchaînement complexe et même indécidable des situations vécues – et des réponses apportées – fait que les gardiens-concierges vivent des choses qu'ils ne formalisent pas toujours. La complexité réellement vécue n'est pas intégralement retenue dans les mailles de leur esprit, lequel tamise, trie et ne retient en définitive qu'une partie du quotidien. C'est pourquoi nous avons repéré des contradictions entre ce que les gardiens-concierges *font* et ce qu'ils *disent* et *pensent*. C'est à ce titre que la combinaison des observations participantes et des entretiens semi-directifs a été décisive dans la mesure où elle a permis de mettre en évidence les antinomies manifestées d'une manière ou d'une autre par les agents de terrain. Parmi les plus importantes, nous retiendrons les suivantes : alors que les gardiens-concierges disent prendre leur distance à l'égard des locataires, ils établissent des alliances avec certains d'entre eux et prennent ainsi le risque de s'engager dans le registre d'une confusion des territoires ; si ils déclarent être partiaux dans le traitement des locataires, force est de constater que dans les faits ils élaborent des stratégies de distinction sociale à l'égard de certains d'entre eux et se donnent le droit d'en privilégier d'autres ; bien qu'ils disent comprendre les locataires, ils se replient parfois dans des logiques d'identification bureaucratique mal outillées pour prendre justement en compte la singularité des problèmes personnels ; tandis qu'ils aspirent à être davantage reconnus au sein de la galaxie des professions en HLM, ils rejettent pour la plupart l'identité de gardien médiateur, pourtant susceptible d'aider le métier à être davantage considéré ; même si ils dénoncent les clichés sur les banlieues véhiculés par les médias, ils ont parfois recours à des catégorisations sommaires afin d'identifier certains locataires, catégorisations proches à bien des égards des stéréotypes pourtant rejetés dans leurs discours ; malgré le recours à des rhétoriques de désidentification à l'égard de la figure de la concierge d'antan, ils n'hésitent pas à s'engager dans des pratiques qui rappellent cet univers dégradant, comme fouiller dans les poubelles pour identifier les locataires qui déposent leurs déchets à côté des containers.

Nous aimerions également préciser un autre point qui résulte du caractère sinueux de la socialisation des gardiens-concierges. Si les identités formelles prescrites par les "bureaux"

sont associées avec des identités "profanes" au point qu'elles forment un écheveau inextricable dans l'esprit des gardiens-concierges, il faut en tirer les conséquences. Cela signifie en effet qu'ils débordent sans cesse les limites de leur matrice identitaire d'origine institutionnelle pour développer des identités au travail singulières qui les conduisent, entre autres, à personnaliser leurs rapports avec les locataires. Par conséquent, il n'existe pas de relations purement commerciales entre les gardiens-concierges et leurs "clients", contrairement à ce que nombre de discours managériaux véhiculent, dont l'influence est d'autant plus forte au sein du monde HLM qu'ils sont auréolés d'une légitimité d'expert. Force est de constater, en effet, que les relations commerciales se trouvent très souvent imbriquées, voire dissoutes dans des rapports non marchands tout simplement parce que les agents de terrain ne se comportent pas en fonction d'une seule identité au travail, qu'elle soit de nature institutionnelle ou non. Le croire, c'est non seulement modéliser un type de relation qui ne trouve que très peu d'écho dans la réalité, mais c'est encore prendre le risque de tomber dans le piège de l'illusion d'un noyau identitaire corrélative par définition d'une conception insulaire de l'identité, à consonance commerciale en l'occurrence.

Il apparaît donc de manière assez claire que notre hypothèse de départ est largement confirmée par nos observations, dans la mesure où l'identité des gardiens-concierges est effectivement partagée entre de multiples mondes identitaires. Ce caractère dispersé de leur identité est fondamentalement indissociable d'un mouvement ou d'une dynamique plus ou moins active, au cours de laquelle les gardiens-concierges puisent à la fois dans la sphère politico-institutionnelle, dans le passé lié à leur métier, dans leurs relations quotidiennes et dans la singularité de leur existence en vue de bricoler une image positive d'eux-mêmes. Autrement dit, la dimension institutionnelle de leur identité est *encastrée* dans des dimensions historiques, sociales et personnelles.

Toutefois, est-ce qu'une conception réticulaire de l'identité est toujours pertinente pour rendre compte de l'ensemble des situations observées ? Nous pouvons en douter au regard de certains exemples rencontrés. En effet, la recherche de valorisation de soi et/ou le souci de maintenir une définition favorable de soi ne sont pas toujours de mise. De telles situations, ou plutôt de telles épreuves, indiquent qu'à un rapport négocié à soi et à son métier s'est substitué un rapport moins actif, davantage marqué par l'intériorisation consciente de contraintes objectives, c'est-à-dire indépendantes de la volonté des gardiens-concierges – état du cadre bâti, situation économique des locataires, politique gestionnaire, etc. L'identité personnelle est alors engagée dans un mouvement réticulaire de faible intensité pour apparaître dans une

absence d'élan, et même d'allant sommes-nous tenté de dire. En effet, dans de tels cas de figure, la volonté de s'inscrire dans des réseaux d'inter-connaissances pour y négocier son identité cède souvent la place à une forme de résignation, laquelle est concomitante, sinon d'un repli, tout au moins d'une centration sur des ressources identitaires restreintes et inadaptées pour espérer inverser le cours des choses ou "remonter la pente" selon une expression populaire bien connue.

L'engagement dans le monde de la concierge d'antan se traduit précisément par des situations où certains agents de terrain subissent les conséquences actuelles d'un passé lourd à (sup)porter. Bien que mis à distance par la majorité des gardiens-concierges, cet héritage historique semble effectivement regagner en vigueur et en actualité dès lors que ces derniers ne disposent pas de ressources identitaires alternatives nécessaires pour négocier et contredire efficacement les images avilissantes associées à ce personnage haut en couleurs de la vie parisienne du XIX^e siècle. Aussi l'évocation de cette histoire connue de tous a-t-elle été l'occasion de souligner combien les processus de construction d'une image positive de soi peuvent être entravés lorsque la faiblesse des ressources identitaires, fournies par les conditions objectives de travail notamment, ne permet pas de relativiser sa propre situation.

L'absence de dispersion identitaire se repère également dans des situations plus heureuses. C'est notamment le cas quand le passé personnel est convoqué en vue de pallier des carences institutionnelles, sans que cela ne suscite de questionnements particuliers sur soi (cf. l'exemple des "gardiens du Nord"). Tout se passe alors comme si les "mondes biographiques" suffisaient à structurer significativement la réalité quotidienne et autorisaient à s'aménager des moments de relative certitude quant à ses manières de penser, d'agir et de sentir. Les expériences personnelles, aussi diverses et variées soient-elles, permettent effectivement des moments de repos identitaire dans les cas où elles sont pourvoyeuses de sens compatible avec l'activité professionnelle, si bien que l'incertitude du présent est comme gommée par la certitude du passé, dans une certaine mesure. Les identités institutionnelles, mais aussi celles informelles inventées *in situ*, peuvent jouer le même rôle quand elles parviennent à organiser le quotidien de manière efficace tout en garantissant une définition avantageuse de soi. Force est donc de constater qu'en de pareilles circonstances, la priorité analytique peut être donnée à des conceptions théoriques ancillaires de l'identité, dans la mesure où les éventuels questionnements identitaires sont occultés plus ou moins momentanément suite aux recours pertinents à des références biographiques, institutionnelles ou relationnelles.

Mais si le passé influence, certes, le présent, il reste que ce qui est intériorisé et incorporé n'est pas *toujours et entièrement* imperméable aux contingences de la vie quotidienne. Les fissures identitaires d'aujourd'hui ne sont pas systématiquement colmatées par les bricolages identitaires d'hier. L'image de soi est à tout moment susceptible, sinon d'être un "problème", tout au moins de susciter des instants de réflexion. C'est notamment le cas pour les gardiens-concierges du logement social dont l'incertaine position exige (très) souvent un travail de rééquilibrage. En raison de leur position sociale qui les contraint à coexister avec de nombreux autres mondes sociaux, ils sont quotidiennement confrontés à de multiples définitions de la situation pas toujours conciliables avec les leurs. Cette cohabitation polémique avec une pléthore d'univers sociaux ne va pas sans poser de problèmes, notamment lorsqu'il s'agit de se définir et de construire une image de soi robuste. Car il ne faut pas s'y tromper, les tensions de cadre qui ponctuent le quotidien des agents de terrain apparaissent avant tout comme des tensions identitaires, et l'inconfort de leur position est indissociable de la légèreté de leur identité. Légèreté dans la mesure où ils n'héritent pas d'une identité sociale et professionnelle solide et reconnue qui s'imposerait naturellement, mais d'une identité floue, controversée, ballottée, déniée et stigmatisée : leur identité est plus à construire que construite.

Par conséquent, si nous sommes disposé à accepter une complémentarité heuristique entre les approches réticulaires et ancillaires de l'identité, il n'en demeure pas moins qu'en raison même de la nature de la position des gardiens-concierges, il semble pertinent de décliner, en l'espèce, une problématique de recherche mettant davantage l'accent sur le *rapport réflexif à soi et à son métier* que sur le *rapport "pratique"* – ce dernier terme suggérant ici, conformément à son acception bourdieusienne, un rapport de soi à soi ou de soi à son métier "sans passer par le discours et par la conscience" (Bourdieu, 1980a, p. 124).

Les gardiens-concierges : une solution à la "crise des banlieues" ?

D'un certain point de vue, les gardiens-concierges se trouvent dans une *situation limite* fortement intéressante sur le plan analytique tant leur positionnement professionnel rend manifeste la thèse selon laquelle ils construisent leur définition d'eux-mêmes à travers de multiples engagements identitaires à l'issue incertaine. Mais si la *portée analytique* d'une étude se focalisant sur les gardiens-concierges n'est pas négligeable, il faut également tenir compte de sa *portée sociale* dans le sens où ces agents de terrain se trouvent au cœur des

quartiers d'habitat social théâtre d'un certain nombre de problèmes sociaux. En d'autres termes, étudier cet ancien métier, c'est *ipso facto* prendre un objet d'analyse susceptible de nous éclairer sur l'une des "configurations problématiques" majeures de notre société (Castel, 2002, p. 71). Il s'agit bien évidemment de la "crise des banlieues" qui est très certainement constitutive de la "demande sociale" actuelle, si par cette expression nous entendons avec R. Castel le système d'attentes de la société à l'égard des problèmes quotidiens qui sollicitent la recherche sociologique en vue d'apporter des éclairages (*ibid.*, p. 70).

En ayant accès aux arcanes de la réalité quotidienne des gardiens-concierges, nous avons mis en évidence les obstacles quant aux évolutions de cet ancien métier. Nous pensons ici plus particulièrement à la question de la médiation sociale au centre des rhétoriques officielles tant des opérateurs de la politique de la ville que des acteurs du Mouvement HLM. Par exemple, les relations de proximité que les gardiens-concierges entretiennent avec certains habitants participent certainement de leur prise de distance à l'égard des tâches de médiation sociale dans le sens où elles entrent en contradiction avec la posture supposée neutre et impartiale du médiateur. Ce seul exemple, parmi bien d'autres soulevés au cours de cette recherche, suffit à montrer à quel point il paraît infondé, du point de vue sociologique, de vouloir faire des gardiens-concierges des médiateurs si ceux qui décident de leurs nouvelles identités au travail ne prennent pas le temps de comprendre la nature même de leurs positionnements professionnels. Le regard sociologique prend tout son sens quand il permet d'apporter des éléments de connaissance susceptibles d'aider les décideurs à assumer ce qui précisément leur incombe : décider¹.

La recherche que nous avons menée permet également de mieux comprendre les raisons pour lesquelles les gardiens-concierges paraissent si déconnectés de la vie politique en général et de la politique de la ville en particulier. Leurs rapports distants, voire polémiques, tant avec les sièges sociaux des organismes d'HLM qu'avec les policiers, les associations de locataires ou encore les assistants de services sociaux, ne manquent pas de générer un sentiment de frustration et un manque de volonté patent quant à participer à la vie politique locale. Mais encore, ils engendrent un dégoût généralisé de la classe politique parfois considérée comme un "*monde pourri*" éloigné des véritables préoccupations et gangrené par la corruption et les affaires en tout genre. Cette "dépolitisation", pour employer le terme de M. Gauchet (Gauchet, 1991), semble lourde de conséquences ici, car les gardiens-concierges sont

¹ Toute la question est alors de savoir dans quelles conditions se déroulera l'accueil du savoir sociologique. C'est dans ce sens qu'une sociologie des usages sociaux de la sociologie, et notamment de ses usages institutionnels, devrait voir le jour (Lahire, 2002b, p. 10-11 ; Singly, 2002, p. 19).

effectivement censés supporter des projets éminemment politiques dans le sens où ils doivent concourir à la restructuration du lien social dans les quartiers d'habitat social défavorisés. À n'en pas douter, une telle situation est problématique tant elle compromet sérieusement les chances de voir s'instaurer un dialogue fructueux entre ceux qui décident et ceux qui sont censés appliquer, et donc faire exister, les décisions officielles. De telles conditions sont d'autant plus préjudiciables qu'en l'absence de sensibilisation à des projets politiques ayant pour vocation de servir l'intérêt général, les gardiens-concierges peuvent être amenés à croire qu'ils sont fondés à décider seuls du sens de ce dernier. Toute attribution de pouvoir supplémentaire à ces agents de terrain pose alors la question de leur arbitraire qui peut se traduire par des actions et des attitudes ayant comme référent des préjugés parfois situés aux antipodes de ce que souhaite précisément le politique².

Cependant, même si l'autonomie des gardiens-concierges peut susciter quelques réserves, il reste que c'est également grâce à leur relative liberté au travail, notamment par rapport au monde des "bureaux", qu'ils sont en mesure d'avoir un impact salubre sur la vie sociale des cités HLM. P. Bourdieu faisait observer que dans toute administration réside nécessairement une part d'indétermination et d'incertitude étant donné que pour si précis que soient les règlements régissant l'application des règles, ils ne peuvent jamais prévoir tous les cas et toutes les situations possibles. Mais ceux qui disposent de la plus grande liberté de jeu, précise P. Bourdieu, sont aussi ceux dont la position élevée dans la hiérarchie bureaucratique leur permet d'exercer leur "liberté de personne" (Bourdieu, 1990, p. 91). Quant à ceux qui se trouvent au bas de la hiérarchie bureaucratique, si la possibilité du jeu avec la règle est inscrite dans leur poste, il est probable qu'ils renoncent à leur liberté. En effet, parce qu'ils sont "dessinés" par leur fonction et ne possèdent pas les "habitus requis" pour exercer leur liberté au travail, les agents situés à la base se comporteraient effectivement le plus souvent comme une "chose ou un vivant réduit à l'état de chose, comme un « on », personnage anonyme et interchangeable, « bête et discipliné », affranchi de tous les états d'âme et de tous les scrupules de conscience" (*ibid.*, p. 87).

L'exemple des gardiens-concierges, pourtant situés au bas de la hiérarchie sociale des organismes d'HLM, montre qu'il n'en est rien, loin s'en faut. Ils ne renoncent aucunement à tirer profit de leur "liberté de personne", laquelle est d'autant plus importante qu'ils se trouvent

² La question se pose exactement dans les mêmes termes quand quelques habitants d'un quartier parlent au nom des autres et imposent ainsi leurs manières de voir (Blanc, 1994). Ces remarques conduisent également à questionner les volontés actuelles qui souhaitent limiter le pouvoir de l'Etat afin qu'il se contente d'intervenir au ras de l'émergence des besoins en mobilisant les ressources locales. Car s'engager dans ce sens, c'est prendre le risque, dans une certaine mesure, de substituer des critères *moraux* aux critères *légaux* pour l'attribution de logements par exemple, mais aussi pour l'attribution de secours et de protections diverses.

à l'entrecroisement de plusieurs mondes identitaires procurant un "terrain de jeu" aux multiples combinaisons. Loin de se conduire de façon "bête et disciplinée", ils font généralement preuve de bon sens et de sensibilité même envers des publics par rapport auxquels ils sont *a priori* peu enclins à opérer des rapprochements. Ainsi en est-il de certains "jeunes des cités" et de locataires marginalisés. Autant l'excentration des agents de terrain par rapport aux "bureaux" peut être un handicap pour mener à bien leur travail, autant elle peut se révéler être une alliée implicite dans la mesure où elle leur permet de s'écarter des catégorisations bureaucratiques et de traiter ainsi avec davantage d'acuité des locataires précisément à la recherche de relations personnalisées. C'est dans ce sens que les gardiens-concierges ne sont fondamentalement pas des "bureaucrates" dont la caractéristique est en effet de cristalliser leur "personnalité à partir d'un modèle d'impersonnalité" (Merton, *op. cit.*, p. 199). Ils sont naturellement placés dans une position favorable afin de ne pas avoir recours à des réponses stéréotypées et à des classifications hâtives dépourvues de sens pour les locataires. De même, ils n'apparaissent pas, d'une manière générale, comme des "agents des autres" dotés d'un pouvoir discrétionnaire (Hoggart, *op. cit.*, p. 119) aux yeux des catégories populaires qui ont régulièrement affaire à eux. Les locataires interagissent principalement avec les agents de terrain et non pas avec les personnels des bureaux, si bien qu'ils sont portés à croire que seuls les gardiens-concierges détiennent la clef de leur bien-être eu égard à leurs problèmes de logement. L'invisibilité de la plupart des agents administratifs les rend tout simplement inexistantes aux yeux des "usagers-clients". La présence des gardiens-concierges au sein des quartiers d'habitat social représente sûrement un moyen de réduire cet "irrésistible mouvement d'opposition aux organismes HLM" (Kaufmann, 1983, p.149) souvent observé parmi les locataires, en rendant moins anonymes les relations avec ce monde lointain et abstrait que sont justement les HLM.

Si le jeu avec les règles permet à ces agents de terrain de contourner les cadres prescrits afin de trouver des arrangements, il rend également possible l'émergence située de réseaux d'alliances avec les "bons" locataires. Car tout ne va pas pour le mieux dans le meilleur des mondes ; si les gardiens-concierges "*sortent des rails*", pour reprendre les termes d'un enquêté, c'est aussi pour privilégier des locataires plus que d'autres, nous l'avons vu. Ils sont, de ce point de vue, partie prenante des processus de ségrégation internes aux quartiers HLM en cherchant à se démarquer des "*assistés*" et des "*cas sociaux*".

Ceci étant dit, les gardiens-concierges sont certainement des rouages clefs dans l'articulation des espaces privés, collectifs et semi-publics, et contribuent à ce que les quartiers d'habitat social ne deviennent pas des "non-lieux" (Augé, 1997, p. 156) en permettant à ces

espaces sociaux de faire sens pour ceux qui y habitent. Dans une certaine mesure, en effet, ils contribuent à ce que les habitants ne se bornent pas à y coexister mais à y *vivre ensemble*. Les statistiques, à cet égard, sont significatives puisque près de 85 % des gardiens-concierges des ESH répondent en dehors de leurs heures de travail aux demandes des locataires et 70 % d'entre eux rendent service aux locataires même en dehors de leur cadre horaire de travail. Enfin, ils sont 81,2 % à déclarer répondre aux sollicitations des locataires par conscience professionnelle.

Ces chiffres ne sont pas surprenants étant donné que les gardiens-concierges incarnent le type même du "passeur naturel" (Marié, *op. cit.*, p. 166), dans le sens où ils sont au cœur d'espaces transitionnels composés de multiples mondes sociaux. Parce qu'ils se meuvent quotidiennement à la confluence de nombreux univers sociaux, ce sont des acteurs qui développent de manière spontanée et au quotidien des processus de *traduction verticale* – entre les institutions et les locataires – et de *traduction horizontale* – entre les locataires eux-mêmes et entre l'ensemble de ceux et de celles qui composent la scène sociale des quartiers HLM. Par exemple, leur rôle dans la mise en place de collectes sélectives de déchets se révèle essentiel dans la mesure où non seulement ils veillent à ce que les habitants respectent les procédures de tri, mais encore, ils compensent à travers de multiples ajustements pertinents les déficits organisationnels, dus souvent au manque de connaissance de ceux qui conceptualisent en amont les opérations (Tapie-Grime, 1998).

En tant qu'agents de terrain vivant continuellement au contact des habitants HLM, les gardiens-concierges se retrouvent très certainement dans une position favorable afin de mettre en place des processus de "protoprofessionnalisation des usagers" (Trepas, 1992, p. 48) lors desquels s'opèrent des compromis, des accords tacites, des alignements situés et des ententes réciproques qui facilitent la vie collective dans les quartiers d'habitat social (Marchal ; Stébé, 2003b). Parce que les gardiens-concierges sont typiquement des traducteurs, des passeurs sociaux et psychologiques – pour reprendre notre terminologie –, des médiateurs informels, des négociateurs et des arrangeurs, c'est au quotidien, par leur attitude, leur écoute, leurs "petits" services, leurs interventions, leur présence, leur accueil, leur acuité, leur connaissance fine du terrain et leur proximité de fait qu'ils produisent, de manière anonyme et silencieuse, du sens et de la convivialité et écrivent ainsi les "vraies archives de la ville" (Certeau, 1990).

Cependant, même si le politique, les opérateurs du Mouvement HLM et les décideurs publics ne s'y sont pas trompés en voyant en eux des acteurs clés dans la lutte contre la crise de certains quartiers de banlieue, il n'en demeure pas moins que le chemin reste encore long pour que les gardiens-concierges incarnent *réellement* ce qui est attendu d'eux.

Bibliographie

- About I. (2004), « Les fondations d'un système national d'identification policière en France (1983-1941). Anthropométrie, signalements et fichiers », in *Genèse*, n°54, pp. 28-53.
- Abel O. (1995), « Habiter la cité », in *Autres temps*, n°46, pp. 31-42.
- Althabe G. (1984), « Promotion symbolique et logiques sociales », in Althabe G. ; Légié B. ; Sélim M. (sous la dir.), *Urbanisme et réhabilitation symbolique. Ivry, Bologne, Amiens*, Anthropos, Paris, pp. 15-78.
- Alvarenga A. (1989), *La notion d'espace social dans la sociologie française actuelle. Essai de généalogie d'un concept et analyse de sa portée opératoire*, Thèse d'Etat sous la dir. d'A. Bourdin, Université de Toulouse-le-Mirail.
- Anderson N. (1993/1923), *Le hobo, sociologie du sans-abri*, Nathan, Paris.
- Arborio A.-M. (2001), *Un personnel invisible. Les aides-soignantes à l'hôpital*, Anthropos, Paris.
- Arborio A.-M. ; Fournier P. (1999), *L'enquête et ses méthodes : l'observation directe*, Nathan, Paris.
- Arendt H. (1994/1961), *Condition de l'Homme moderne*, Calmann-Lévy, Paris.
- Augé M. (1997/1994), *Pour une anthropologie des mondes contemporains*, Aubier, Paris.
- Aurégan P. (1998), *Les figures du moi et la question du sujet depuis la Renaissance*, Ellipses, Paris.
- Authier J.-Y. (2001), « Les rapports au quartier », in Authier J.-Y. (sous la dir.), *Du domicile à la ville. Vivre en quartier ancien*, Anthropos, Paris, pp. 133-169.
- Bachmann C. ; Le Guennec N. (2002/1996), *Violences urbaines. Ascension et chute des classes moyennes à travers cinquante ans de politique de la ville*, Hachette littératures, Paris.
- Bajoit G. (2003), *Le changement social. Approche sociologique des sociétés occidentales contemporaines*, Armand Colin, Paris.
- Barel Y. (1984), *La société du vide*, Seuil, Paris.
- Barou J. (1992), *La place du pauvre : histoire et géographie sociales de l'habitat*, L'Harmattan, Paris.
- Barreyre J.-Y. (1992), *Les loubards. Une approche anthropologique*, L'Harmattan, Paris.
- Bataille P. (1997), *Le racisme au travail*, La Découverte, Paris.
- Bayard J.-F. (1996), *L'illusion identitaire*, Fayard, Paris.
- Becker H.S. (1985/1963), *Outsiders. Etudes de sociologie de la déviance*, Métailié, Paris.
- Becker H.S. (1988/1982), *Les mondes de l'art*, Flammarion, Paris.
- Benoît M. (1992), *Prisonnier de Dieu*, Fixot, Le livre de poche, Paris.
- Bernoux P. (1981), *Un travail à soi*, Privat, Paris.

- Blanc M. (textes réunis et présentés par) (1992), *Pour une sociologie de la transaction sociale*, L'Harmattan, Paris.
- Blanc M. (1994), « L'invention de la démocratie locale », in Blanc M. ; Mormont M. ; Rémy J. ; Storrie J. (textes réunis et présentés par), *Vie quotidienne et démocratie. Pour une sociologie de la transaction sociale (suite)*, L'Harmattan, Paris, pp. 261-292.
- Blanc M. (1998), « La transaction, un processus de production et d'apprentissage du "vivre ensemble" », in Freynet M.-F. ; Blanc M. ; Pineau G. (coord. par), *Les transactions aux frontières du social. Formation, travail, développement local*, Chronique sociale, Lyon, pp. 219-237.
- Blanc M. (1999), « Participation des habitants et politique de la ville », in Blondiaux L. ; Marcou G. ; Rangeon F. (coord. Par), *La démocratie locale. Représentation, participation et espace public*, PUF, Paris, pp. 177-196.
- Blanc M. et alii. (textes réunis et présentés par) (1994), *Vie quotidienne et démocratie. Pour une sociologie de la transaction sociale (suite)*, L'Harmattan, Paris.
- Boltanski L. (1982), *Les cadres. La formation d'un groupe social*, Minuit, Paris.
- Boltanski L. (1990), « Sociologie critique et sociologie de la critique », in *Politix*, n°10-11, pp. 124-134.
- Boltanski L. ; Thévenot L. (1991), *De la justification. Les économies de la grandeur*, Gallimard, Paris.
- Bonaffé-Schmitt J.-P. (1992), *La médiation : une justice douce*, Syros/Alternatives, Paris.
- Bonilla M. ; Tomas F. ; Vallat P. (1993), *L'immeuble collectif des années 50. Saint-Etienne : de la place Foch à Beaulieu*, Université Jean Monnet, Saint-Etienne.
- Bonillo J.-L. (1982), « Le travers de l'hygiénisme : un modèle anti-urbain », in *Prévenir*, n°6, pp. 33-43.
- Bordet J. (1998), *Les "jeunes de la cité"*, PUF, Paris.
- Boudon R. (1992/1986), *L'idéologie ou l'origine des idées reçues*, Fayard, Paris.
- Boudon R. ; Bourricaud F. (2000/1982), *Dictionnaire critique de la sociologie*, PUF, Paris.
- Boulonnois L. (1938), *L'oeuvre municipale de M. Henri Sellier à Suresnes*, Imprimerie Berger-Levrault, Paris.
- Bourdieu P. (1980a), *Le sens pratique*, Minuit, Paris.
- Bourdieu P. (1980b), « L'identité et la représentation. Eléments pour une réflexion sur l'idée de région », in *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°35, pp. 63-72.
- Bourdieu P. (1980c), « Le mort saisit le vif. Les relations entre l'histoire réifiée et l'histoire incorporée », in *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°32/33, pp. 3-14.
- Bourdieu P. (1984), *Questions de sociologie*, Minuit, Paris.
- Bourdieu P. (1986), « L'illusion biographique », in *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°62/63, pp. 69-72.

- Bourdieu P. (1987), *Choses dites*, Minuit, Paris.
- Bourdieu P. (1990), « Droit et passe-droit. Le champ des pouvoirs territoriaux et la mise en œuvre des règlements », in *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°81/82, pp. 86-96.
- Bourdieu P. (1992), *Réponses. Pour une anthropologie réflexive*, Seuil, Paris.
- Bourdieu P. (sous la dir.) (1998/1993), *La misère du monde*, Seuil, Paris.
- Bourdieu P. ; Chamboredon J.-C. ; Passeron J.-C. (1973), *Le métier de sociologue*, Mouton, Paris.
- Bourdieu P. ; Christin R. (1990), « La construction du marché. Le champ administratif et la production de la "politique du logement" », in *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°81/82, pp. 65-85.
- Bourgeois C. (1996), *L'attribution des logements sociaux. Politique publique et jeux des acteurs locaux*, L'Harmattan, Paris.
- Bourguignon E. (1905), *De l'intervention des pouvoirs publics en matière d'hygiène des habitations*, Rousseau, Paris.
- Bréhier E. (1994/1964), *Histoire de la philosophie, t. 3, XIX^e et XX^e siècles*, PUF, Paris.
- Breviglieri M. (2002), « L'horizon du ne plus habiter et l'absence de maintien de soi en public », in Cefaï D. ; Joseph I. (sous la dir.), *L'héritage du pragmatisme. Conflits d'urbanité et épreuves du civisme*, Editions de l'Aube, La Tour d'Aigues, pp. 319-336.
- Brévan C. ; Picard P. (2000), *Ville. Une nouvelle ambition pour les métiers*, Rapport au Ministre délégué à la ville, La documentation française, Paris.
- Brian V. (de) ; Palau Y. (1999), *La médiation. Définitions, pratiques et perspectives*, Nathan, Paris.
- Bronner G. ; Stébé J.-M. (2001), « Les gardiens-concierges : d'un métier à une profession », in *Espaces et sociétés*, n°105-106, pp. 211-228.
- Bronner G. ; Stébé J.-M. ; Ellena L. ; Marchal H. (2001), *Le gardien-concierge à l'épreuve de la médiation. De la concierge au digicode, du gardien au médiateur. Approche socio-ethnographique d'un métier en mutation*, Rapport de recherche, LASTES-Université Nancy2/FNESH-Paris, ronéo.
- Brown R. (1989/1977), *Clefs pour une poétique de la sociologie*, Actes Sud, Arles.
- Brubaker R. (2001), « Au-delà de l'"identité" », in *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°139, pp. 66-85.
- Burlen K. (sous la dir.) (1987), *La banlieue oasis. Henri Sellier et les cités-jardins, 1900-1940*, PUV, Saint-Denis.
- Butler R. ; Noisette P. (1983), *Le logement social en France, 1815-1981. De la cité ouvrière au grand ensemble*, La Découverte/Maspero, Paris.
- Cacheux E. ; Muller E. (1879), *Les habitations ouvrières en tous pays*, Librairie Municipale de Paris, Paris.
- Cahiers du projet HLM (1981), *Quels gardiens pour quelles tâches ?*, Union nationale des HLM, Paris.

- Caillé A. (1993), « Le déclin de la "Grande nation" et l'échec probable de la nouvelle citoyenneté », in Cahiers du LASA, n°15-16, pp. 15-31.
- Callon M. (1986), « Eléments pour une sociologie de la traduction. La domestication des coquilles Saint-Jacques et des marins-pêcheurs dans la baie de Saint-Brieuc », in L'Année sociologique, n°36, pp. 169-208.
- Calogirou C. (1989), *Sauver son honneur. Rapports sociaux en milieu urbain défavorisé*, L'Harmattan, Paris.
- Camilleri C. et alii., (1997), *Stratégies identitaires*, PUF, Paris.
- Camus A. ; Corcuff P. ; Lafaye C. (1993), « Entre le local et le national : des cas d'innovation dans les services publics », in Revue française des affaires sociales, n°3, pp. 17-47.
- Cartier M. (2003), *Les facteurs et leurs tournées. Un service public au quotidien*, La Découverte, Paris.
- Castel R. (1989), « Institutions totales et configurations ponctuelles », in *Le parler frais d'Erving Goffman*, Minuit, Paris, pp. 31-44.
- Castel R. (1995), *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Fayard, Paris.
- Castel R. (2002), « La sociologie et la réponse à la demande sociale », in Lahire B. (sous la dir.), *À quoi sert la sociologie ?*, La Découverte, Paris, pp. 67-77.
- Castells M. (1999), *Le pouvoir de l'identité. L'ère de l'information*, Fayard, Paris.
- Cefaï D. ; Joseph I. (sous la dir.) (2002), *L'héritage du pragmatisme. Conflits d'urbanité et épreuves de civisme*, Editions de l'Aube, La Tour d'Aigues.
- Certeau M. (1990/1980), *L'invention du quotidien*, Gallimard, Paris.
- Chalumeau E. ; Dos Santos L. (1999), « Prévention sociale, prévention situationnelle. Fondements complémentaires d'une politique de sécurité », in Les cahiers du DSU, n°22, pp. 11-16.
- Chamborédon J.-C. ; Lemaire M. (1971), « Proximité spatiale et distance sociale », in Revue française de sociologie, XI, pp. 3-33.
- Champagne P. (1986), « La reproduction de l'identité », in Actes de la recherche en sciences sociales, n°65, pp. 41-64.
- Chapoulie J.-M. (2001), *La tradition sociologique de Chicago, 1892-1961*, Seuil, Paris.
- Chauvière M. (1997), « Le champ familial : des usagers aux rapports sociaux d'usage », in Warin P. (sous la dir.), *Quelle modernisation des services publics ? Les usagers au cœur des réformes*, La Découverte, Paris, pp. 212-242.
- Chevallier J. (1987), *Le service public*, PUF, Paris.
- Choay F. (1965), *L'Urbanisme. Utopies et réalités*, Seuil, Paris.
- Collovald A. (2001), « Des désordres sociaux à la violence urbaine », in Actes de la recherche en sciences sociales, n°136-137, pp. 104-114.

- Conseil National de l'Habitat (1986), *Le métier de gardien d'immeuble*, sous la présidence de G. Thorel.
- Copfermann E. (1962), *La génération des blousons noirs*, Maspero, Paris.
- Corcuff P. (1995), *Les nouvelles sociologies*, Nathan, Paris.
- Corcuff P. (1999), « Le collectif au défi du singulier : en partant de l'habitus », in Lahire B. (sous la dir.), *Le travail sociologique de P. Bourdieu. Dettes et critiques*, La Découverte, Paris, pp. 95-121.
- Corcuff P. ; Lafaye C. (1989), « Une relecture critique du Pouvoir périphérique. Du fonctionnalisme au constructivisme », in *Politix*, n°7-8, pp. 35-45.
- Courpasson D. (1999), « Entre fascination et dénonciation. Sociologie et management des organisations », in *Sociologie du travail*, n°3, pp. 295-307.
- Coutard J. (1936), *Les habitations à bon marché. Leur but, leur organisation, leurs résultats*, Librairie Technique et Economique, Paris.
- Crivelli E. ; Bouret J. (1960), *Les HLM. Cadre administratif et juridique des organismes. Activité immobilière des organismes. Gestion et rapports avec les bénéficiaires. Réglementations particulières*, Editions de l'Actualité juridique, Paris.
- Crozier M. (1971/1963), *Le phénomène bureaucratique. Essai sur les tendances bureaucratiques des systèmes d'organisation modernes et sur leurs relations en France avec le système social considéré*, Seuil, Paris.
- Crozier M. ; Thoenig J.-C. (1975), « La régulation des systèmes organisés complexes. Le cas du système politico-administratif en France », in *Revue française de sociologie*, n°1, pp. 3-33.
- Crozier M. ; Friedberg E. (1992/1977), *L'acteur et le système*, Seuil, Paris.
- Cuche D. (1996), *La notion de culture dans les sciences sociales*, La Découverte, Paris.
- Curci G. (1988), « Les HLM : une vocation sociale qui s'accroît », in *Economie et statistique*, n°206, pp. 45-57.
- Curci G. (1991), « Portrait du locataire », in *Economie et statistique*, n°240, pp. 19-29.
- Damasio R. A. (1999), *Le sentiment même de soi. Corps, émotions, conscience*, Odile Jacob, Paris.
- Deaucourt J.-L. (1992), *Premières loges. Paris et ses concierges au XIX^e siècle*, Aubier, Paris.
- Debuyst C. (2002), « La délinquance comme interaction », in Mucchielli L. ; Robert P. (sous la dir.), *Crime et sécurité : l'état des savoirs*, La Découverte, Paris, pp. 139-147.
- Delas J.-P. ; Milly B. (1997), *Histoire des pensées sociologiques*, Sirey, Paris.
- Demailly L. (1998), « Les métiers relationnels de service public : approche gestionnaire, approche politique », in *Lien social et politique*, n°40, pp. 17-23.
- Demazière D. (1992), *Le chômage en crise ? La négociation des identités des chômeurs de longue durée*, PUL, Lille.

- Demazière D. ; Dubar C. (1997), *Analyser les entretiens biographiques. L'exemple des récits d'insertion*, Nathan, Paris.
- Denis V. ; Milliot V. (2004), « Police et identification dans la France des Lumières », in Genèse, n°54, pp. 4-27.
- Descolongs M. (1996), *Qu'est-ce qu'un métier ?*, PUF, Paris.
- Deutsch M. ; Kraus R.-M. (1972/1965), *Les théories en psychologie sociale*, Mouton, Paris.
- Devereux G. (1980), *De l'angoisse à la méthode dans les sciences du comportement*, Aubier, Paris.
- Dodier N. (1993), « Les appuis conventionnels de l'action. Eléments de pragmatique sociologique », in Réseaux, n°62, pp. 65-85.
- Donzelot J. (1994), *L'invention du social. Essai sur le déclin des passions politiques*, Seuil, Paris.
- Donzelot J. (1999), « La nouvelle question urbaine », in Esprit, n°11, pp. 87-114.
- Dosse F. (1997/1995), *L'empire du sens. L'humanisation des sciences humaines*, La Découverte, Paris.
- Douglas M. (1990), « La connaissance de soi », in Revue du MAUSS, n°8, pp. 125-137.
- Douglas M. (2001/1971), *De la souillure. Essai sur les notions de pollution et de tabou*, La Découverte, Paris.
- Dubar C. (1992), « Formes identitaires et socialisation professionnelle », in Revue française de sociologie, XXXIII, pp. 505-529.
- Dubar C. (1996), « Usages sociaux et sociologiques de la notion d'identité », in Education permanente, n°128, pp. 37-43.
- Dubar C. (1997/1991), *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*, Armand Colin, Paris.
- Dubar C. (1998), « Trajectoires sociales et formes identitaires », in Sociétés contemporaines, n°29, pp. 73-85.
- Dubar C. (1998a), « Socialisation professionnelle et double transaction : un modèle d'analyse des récits biographiques », in Freynet M.-F. ; Blanc M. ; Pineau G. (coord. par), *Les transactions aux frontières du social. Formation, travail, développement local*, Chronique sociale, Lyon, pp. 137-153.
- Dubar C. (2000), *La crise des identités. L'interprétation d'une mutation*, PUF, Paris.
- Dubar C. ; Tripier P. (1998), *Sociologie des professions*, Armand Colin, Paris.
- Dubet F. (1994), *Sociologie de l'expérience*, Seuil, Paris.
- Dubet F. (1995/1987), *La galère : jeunes en survie*, Fayard, Paris.
- Dubet F. (2002), *Le déclin de l'institution*, Seuil, Paris.
- Dubet F. ; Lapeyronnie D. (1992), *Les quartiers d'exil*, Seuil, Paris.

- Dubois V. (1998), « Quand les usagers changent le service public. Les relations de guichet et la fonction sociale des Caisses d'allocations familiales », in *Lien social et politique*, n°40, pp. 67-74.
- Dubois V. (2003/1999), *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Economica, Paris.
- Dufrenne M. (1966), *La personnalité de base. Un concept sociologique*, PUF, Paris.
- Dulong R. ; Paperman P. (1992), *La réputation des cités HLM. Enquête sur le langage de l'insécurité*, L'harmattan, Paris.
- Dumont L. (1991/1983), *Essais sur l'individualisme. Une perspective anthropologique sur l'idéologie moderne*, Seuil, Paris.
- Dumont M.-J. (1980), *La Fondation Rothschild et les premières HBM de Paris (1900-1914)*, Unité pédagogique d'architecture, sous. la dir. de G. Maurios, Paris.
- Dumont M.-J. (1991), *Le logement social à Paris, 1850-1930 : les Habitations à Bon Marché*, Mardaga, Liège.
- Duprez D. ; Hedli M. (1992), *Le mal des banlieues ? Sentiment d'insécurité et crise identitaire*, L'Harmattan, Paris.
- Dupuy S. (1987), « Regards sur les attributs HLM », in Claude V. ; Marié M. (sous la dir.), *Dossiers des séminaires. Techniques, territoires et sociétés*, n°3, Délégation à la Recherche et à l'Innovation, pp. 11-30.
- Durkheim E. (1981/1955), *Pragmatisme et sociologie*, Vrin, Paris.
- Durkheim E. (1993/1937), *Les règles de la méthode sociologique*, PUF, Paris.
- Durkheim E. (1994/1960), *Les formes élémentaires de la vie religieuse*, PUF, Paris.
- Durkheim E. (1995/1922), *Education et sociologie*, PUF, Paris.
- Durkheim E. (1996/1930), *De la division du travail social*, PUF, Paris.
- Edou E. (1998), *Les HLM*, Economica, Paris.
- Ehrenberg A. (1989), « L'individu sous perfusion », in *Esprit*, n°7-8, pp. 36-48.
- Ehrenberg A. (1996/1995), *L'individu incertain*, Calmann-Lévy, Paris.
- Ehrenberg A. (1998), *La fatigue d'être soi. Dépression et société*, Odile Jacob, Paris.
- Elhai E.-D. (1950), « Les HBM de la porte d'Aubervilliers », in Elhai E.-D. (sous la dir.), *Etudes sur la banlieue de Paris, essais méthodologiques*, Armand Colin, Paris, pp. 144-182.
- Elias N. (1993/1983), *Engagement et distanciation*, Fayard, Paris.
- Elias N. (1997/1987), *La société des individus*, Fayard, Paris.
- Elias N. (avec J.-L. Scotson) (1997/1965), *Logiques de l'exclusion. Enquête sociologique au cœur des problèmes d'une communauté*, Fayard, Paris.

- Engels F. (1957), *La question du logement*, Editions sociales, Paris.
- Erikson E. (1972), *Adolescence et crise. La quête de l'identité*, Flammarion, Paris.
- Ernaux A. (1984), *Les armoires vides*, Gallimard, Paris.
- Esterle-Edibel M. (1997), *La bande, le risque et l'accident*, L'Harmattan, Paris.
- Eymard-Duvernay F. ; Marchal E. (1993), « S'accorder avec les usagers : à l'interface d'un office HLM et de ses locataires », in Dossier de recherche, n°50, Centre d'études de l'emploi.
- Eymard-Duvernay F. ; Marchal E. (1994), « Les règles en action : entre une organisation et ses usagers », in Revue française de sociologie, XXXV, pp. 5-36.
- Eymard-Duvernay F. ; Marchal E. (1996), « Les agents des services publics à l'épreuve des usagers », in Grémion C. ; Fraisse R. (sous la dir.), *Le service public en recherche. Quelle modernisation ?*, La documentation française, Paris, pp. 297-312.
- Eymard-Duvernay F. ; Marchal E. (1997), *Façons de recruter. Le jugement des compétences sur le marché du travail*, Métailié, Paris.
- Farge A. (1979), *Vivre dans la rue à Paris au XVIII^e siècle*, Gallimard/Julliard, Paris.
- Farmoso B. (2001), « L'ethnie en question, débats sur l'identité », in Segalen M. (sous la dir.), *Ethnologie. Concepts et aires culturelles*, Armand Colin, Paris, pp. 15-31.
- Fayet D. (1997), *Vivre et travailler en quartier HLM. le gardien d'immeuble*, Diplôme supérieur en travail social, sous la dir. de M. Blanchet, Université Paris XII.
- Ferrand L. (1906), *L'habitation à bon marché*, Arthur Rousseau, Paris.
- Fillassier A. (1904), *Premier congrès international de salubrité et de l'assainissement de l'habitation*, Le Progrès médical, Paris.
- Filloux J.-C. ; Maisonneuve J. (1991), *Anthologie des sciences de l'homme, t. 1, des précurseurs aux fondateurs*, Dunod, Paris.
- Fischer G.N. (en collaboration avec A. Moles) (1981), *La psychosociologie de l'espace*, PUF, Paris.
- Flamand J.-P. (1989), *Loger le peuple. Essai sur l'histoire du logement social*, La Découverte, Paris.
- Flament C. (2001), « Pratiques sociales et dynamique des représentations », in Moliner P. (sous la dir.), *La dynamique des représentations sociales. Pourquoi et comment les représentations sociales se transforment-elles ?*, PUG, Grenoble, pp. 43-58.
- Focillon H. (1984), *La vie des formes*, PUF, Paris.
- Fondation Lebaudy (1990), *Douze ans de construction sociale, 1899-1911*, Fédération nationale des Sociétés anonymes et Fondations HLM, Paris.
- Foucault M. (1975), *Surveiller et punir*, Gallimard, Paris.
- Foucault M. (1984), « La culture de soi », in Foucault M., *Le souci de soi. Histoire de la sexualité, t. 3*, Gallimard, Paris, pp 51-87.

- Fraisse R. (1992), « Modernisation ou renouveau ? Remarques sur l'adaptation de l'administration », in Muller P. (sous la dir.), *L'administration française est-elle en crise ?*, L'Harmattan, Paris, pp. 221-229.
- Freidson E. (1984/1970), *La profession médicale*, Payot, Paris.
- Freud S. (1979/1929), *Malaise dans la civilisation*, PUF, Paris.
- Freud S. (1999/1921), « Psychologie des foules et analyse du Moi », in Freud S., *Essais de psychanalyse*, Payot, Paris, pp. 119-217.
- Fromm E. (1966), *Société aliénée et société saine*, Le Courrier du Livre, Paris.
- Gadrey J. (1994), « Les relations de service dans le secteur marchand », in Gadrey J. ; De Bandt J. (sous la dir.), *Relations de service, marchés de service*, CNRS éditions, Paris, pp. 23-41.
- Gardiens d'immeubles en vue* (2002), Les entreprises sociales pour l'habitat, Paris.
- Garnier-Muller A. ; Vigneron R. (1993), *L'ilotage informel des gardiens d'immeuble*, rapport de recherche pour l'IHESI, Union nationale des HLM, Paris.
- Gauchet M. (1985), *Le désenchantement du monde. Une histoire politique de la religion*, Gallimard, Paris.
- Gauchet M. (1991), « La société d'insécurité », in Donzelot J. (sous la dir.), *Face à l'exclusion, le modèle français*, Seuil, Paris, pp. 169-187.
- Gauchet M. (1998), « Essai de psychologie contemporaine. Un nouvel âge de la personnalité », in Le débat, n°99, pp. 58-81.
- Gaudin J.-P. (1993), *Les nouvelles politiques urbaines*, PUF, Paris.
- Gauléjac V. (de) ; Bonetti M. ; Fraisse J. (1989), *L'ingénierie sociale*, Syros-Alternatives, Paris.
- Geannot G. (1997), « Peut-on faire de l'usager un client ? Retour sur l'exemple britannique », in Warin P. (sous la dir.), *Quelle modernisation des services publics ? Les usagers au cœur des réformes*, La Découverte, Paris, pp. 287-307.
- Geannot G. (1998), *Les usagers du service public*, PUF, Paris.
- Godbout T.J. (avec A. Caillé) (1992), *L'esprit du don*, La Découverte, Paris.
- Goffman E. (1988/1982), « L'ordre de l'interaction », in *Les moments et leurs hommes*, textes recueillis et présentés par Y. Winkin, Seuil/Minuit, Paris, pp. 186-230.
- Goffman E. (1989/1982), « Calmer le jobard : quelques aspects de l'adaptation à l'échec », in *Le parler frais d'Erving Goffman*, Minuit, Paris, pp. 277-300.
- Goffman E. (1989a/1981), « Réplique à Denzin et Keller », in *Le parler frais d'Erving Goffman*, Minuit, Paris, pp. 301-320.
- Goffman E. (1991/1974), *Les cadres de l'expérience*, Minuit, Paris.
- Goffman E. (1993/1974), *Les rites d'interaction*, Minuit, Paris.

- Goffman E. (1996a/1973), *La mise en scène de la vie quotidienne, t. 1, La présentation de soi*, Minit, Paris.
- Goffman E. (1996b/1974), *La mise en scène de la vie quotidienne, t. 2, Les relations en public*, Minit, Paris.
- Goffman E. (1996c/1975), *Stigmate. Les usages sociaux des handicaps*, Minit, Paris.
- Goffman E. (1998/1968), *Asiles. Etude sur les conditions sociales des malades mentaux*, Minit, Paris.
- Gold R. (1954), "Janitors versus tenants : a statut-Income Dilemma", in American journal of sociology, n°57, pp. 486-493.
- Gold R. (1964), "In the Basement. The appartement building janitor", in Berger P. (sous la dir.), *The human shape of work. Studies in the sociology of occupation*, Macmillan company, New-York, pp. 1-49.
- Gold R. (2003), « Jeux de rôles sur le terrain. Observation et participation dans l'enquête sociologique », in Cefaï D., *L'enquête de terrain*, textes réunis, présentés et commentés par D. Cefaï, La découverte/MAUSS, Paris, pp. 340-349.
- Gouldner A.W. (1989), « Pour une sociologie réflexive », in Revue du MAUSS, n°4, pp. 11-25.
- Grafmeyer Y. (1991), *Habiter Lyon. Milieux et quartiers du centre-ville*, PUL/Editions du CNRS, Lyon-Paris-Villeurbanne.
- Grafmeyer Y. (1992), *Les gens de la banque*, PUF, Paris.
- Grafmeyer Y. (1994), *Sociologie urbaine*, Nathan, Paris.
- Grafmeyer Y. (1996), « La ségrégation spatiale », in Paugam S. (sous la dir.), *L'exclusion : l'état des savoirs*, La Découverte, Paris, pp. 209-218.
- Grafmeyer Y. ; Joseph I. (1990/1979), *L'école de Chicago. Naissance de l'écologie urbaine*, Aubier, Paris.
- Grémion C. ; Fraisse R. (sous la dir.) (1996), *Le service public en recherche. Quelle modernisation ?*, La documentation française, Paris.
- Gruel L. (1985), « Conjuré l'exclusion. Rhétorique et identité revendiquée dans des habitats socialement disqualifiés », in Revue française de sociologie, XXVI, pp. 431-453.
- Guerrand R.-H. (1982), « Les étapes du logement social en France », in Prévenir, n°6, pp. 11-18.
- Guerrand R.-H. (1987), *Propriétaires et locataires. Les origines du logement social en France (1850-1914)*, Quintette, Paris.
- Guerrand R.-H. (1999), « Espaces privés », in Ariès P. ; Duby G. (sous la dir.), *Histoire de la vie privée*, t.4, Seuil, Paris, pp. 299-381.
- Guerrand R.-H. ; Rupp A. (1978), *Brève histoire du service social 1896-1976*, Privat, Paris.
- Guide de la fonction de médiation* (2000), Collection des cahiers d'Actualités HLM, Union nationale des HLM, Paris.

Guide de recrutement des personnels de terrain (2001), Collection des cahiers d'actualités HLM, Union nationale des HLM, Paris.

Guigou B. (2003), « De l'usage à l'usure. Conflits et construction d'accord entre un organisme HLM et ses locataires », in *Espaces et sociétés*, n°112, pp. 199-219.

Guimard P. (1999), *Gardien d'immeuble dans les grands ensembles. Ethnographie d'une profession méconnue au cœur des cités*, mémoire de DEA, sous la dir. de F. Weber, EHESS/ENS.

Habermas J. (1987), *Logique des sciences sociales et autres essais*, PUF, Paris.

Hall T.-E. (1978/1966), *La dimension cachée*, Seuil, Paris.

Hall T.-E. (1984/1959), *Le langage silencieux*, Seuil, Paris.

Hammouche A. (1996), « La gestion du bailleur et le travail social à l'épreuve de la proximité », in *Espaces et sociétés*, n°84-85, pp. 137-152.

Hegel G.W.F. (1969/1939), « Les étapes de la conscience », in Hegel G.W.F., *Morceaux choisis*, t. 2, Gallimard, Paris.

Herpin N. (1973), *Les sociologues américains et le siècle*, PUF, Paris.

Hirschman A. (1980), *Les passions et les intérêts*, PUF, Paris.

Hoggart R. (1970), *La culture du pauvre. Etude sur le style de vie des classes populaires en Angleterre*, Minuit, Paris.

Honneth A. (2000), *La lutte pour la reconnaissance*, Cerf, Paris.

Hughes E. (1996a), « Le drame social du travail », in *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°115, pp. 94-99.

Hughes E. (1996b), *Le regard sociologique*, Textes réunis par J.-M. Chapoulie, EHESS, Paris.

Hume D. (1995), *L'entendement. Traité de la nature humaine*, Flammarion, Paris.

Ion J. (2001), « L'intervention sociale : travail public ou implication de soi », in Jeannot G. ; Veltz P. (coord. par), *Le travail, entre l'entreprise et la cité*, Editions de l'Aube, La Tour d'Aigues, pp. 133-141.

James W. (2000/1906), *Aux étudiants, aux enseignants*, Payot, Paris.

Janet C. (1903), sans titre, Bulletin de la Société Française des HBM, Paris.

Jaspers K. (1993/1981), *Introduction à la philosophie*, Plon, Paris.

Javeau C. (1986), *Leçons de sociologie*, Méridiens Klincksieck, Paris.

Jobert B. (sous la dir.) (1994), *Le tournant néo-libéral en Europe. Idées et recettes dans les pratiques gouvernementales*, L'Harmattan, Paris.

Jodelet D. (1984), « Représentation sociale : phénomènes, concepts et théories », in Moscovici S. (sous la dir.), *Psychologie sociale*, Larousse, Paris, pp. 357-378.

Jodelet D. (1989), *Folies et représentations sociales*, PUF, Paris.

- Joseph I. (1994), « Les protocoles de la relation de service », in De Bandt J. ; Gadrey J. (sous la dir.), *Service public et relations de service : de l'usager au citoyen*, CNRS Editions, Paris, pp. 175-200.
- Joseph I. (1998), *Erving Goffman et la microsociologie*, PUF, Paris.
- Joseph I. ; Jeannot G. (sous la dir.) (1995), *Métiers du public. Les compétences de l'agent et l'espace de l'usager*, CNRS Editions, Paris.
- Kaës R. (1963), *Vivre dans les grands ensembles*, Editions Ouvrières, Paris.
- Kaës R. (1993), *Le groupe et sujet du groupe. Eléments pour une théorie psychanalytique du groupe*, Dunod, Paris.
- Kalff E. (1995), *L'hygiénisation de la vie quotidienne. Le logement insalubre à Paris, 1830-1940*, Thèse pour le doctorat le sociologie, sous la dir. de N. Haumont, Université Paris VII.
- Kaufmann J.-C. (1983), *La vie HLM. Usages et conflits*, Les éditions ouvrières, Paris.
- Kaufmann J.-C. (1994), « Rôles et identité : l'exemple de l'entrée en couple », in Cahiers internationaux de sociologie, XCVII, pp. 301-328.
- Kaufmann J.-C. (2001), *Ego. Pour une sociologie de l'individu*, Nathan, Paris.
- Kaufmann J.-C. (2004), *L'invention de soi. Une théorie de l'identité*, Armand Colin, Paris.
- Kardiner A. (1969), *L'individu dans sa société. Essai d'anthropologie psychanalytique*, Gallimard, Paris.
- Klein M. (1981), « M. Klein et les post-kleinien », in *Les écoles psychanalytiques*, Tchou, Paris, pp. 135-157.
- Koyré A. (2001/1957), *Du monde clos à l'univers infini*, Gallimard, Paris.
- Kuhn T. (1995/1962), *La structure des révolutions scientifiques*, Flammarion, Paris.
- Laé J.-F. (1996), « La main courante en HLM et l'événement », in Sociologie et sociétés, XXVIII, pp. 177-188.
- Laé J.-F. ; Murard N. (1985), *L'argent des pauvres. La vie quotidienne en cité de transit*, Seuil, Paris.
- Lafaye C. ; Thévenot L. (1993), « Une justification écologique ? Conflits dans l'aménagement de la nature », in Revue française de sociologie, XXXIV, pp. 495-524.
- Lagrange H. (1998), « La délinquance des mineurs et les violences », in *Regards sur l'actualité : Jeunesse, violences et société*, n°243, La documentation française, Paris, pp. 3-25.
- Lagrée J.-C. ; Lew Fai (1989), *Jeunes et chômeurs. Chômage et recomposition sociale en France, en Italie et en Grande Bretagne*, Presses du CNRS, Paris.
- Lahire B. (1998), *L'homme pluriel. Les ressorts de l'action*, Nathan, Paris.
- Lahire B. (1999), « De la théorie de l'habitus à une sociologie psychologique », in Lahire B. (sous la dir.), *Le travail sociologique de P. Bourdieu. Dettes et critiques*, La Découverte, Paris, pp. 121-152.

- Lahire B. (2002a), *Portraits sociologiques. Dispositions et variations individuelles*, Nathan, Paris.
- Lahire B. (sous la dir.), (2002b), *À quoi sert la sociologie ?*, La Découverte, Paris.
- Laing R.D. (1970/1960), *Le moi divisé. De la santé mentale à la folie*, Stock, Paris.
- Laing R.D. (1971/1961), *Soi et les autres*, Gallimard, Paris.
- Langevin M. (1905), « sans titre », in *L'Habitation à bon marché*, n°10, pp. 3-4.
- Laplantine F. (1996), *La description ethnographique*, Nathan, Paris.
- Lasch C. (2000/1981), *La culture du narcissisme*, Climats, Castelnau-le-Lez.
- Latour B. (1991), *Nous n'avons jamais été modernes. Essai d'anthropologie symétrique*, La Découverte, Paris.
- Latour B. (1994), « Une sociologie sans objet ? Remarques sur l'interobjectivité », in *Sociologie du travail*, n°4, pp. 587-608.
- Latour B. (1995/1989), *La science en action. Introduction à la sociologie des sciences*, Gallimard, Paris.
- Le Breton D. (2000), *Anthropologie du corps et modernité*, PUF, Paris.
- Ledrut R. (1973), *Les images de la ville*, Anthropos, Paris.
- Ledrut R. (1974), *Sociologie urbaine*, PUF, Paris.
- Lefebvre H. (1960), « Les nouveaux ensembles urbains. Un cas concret : Lacq-Mourenx et les problèmes de la nouvelle classe ouvrière », in *Revue française de sociologie*, n°1-2, pp. 5-31.
- Lefebvre H. (1968), *Le droit à la ville*, Anthropos, Paris.
- Le Goff J.-P. (1992), *Le mythe de l'entreprise*, La Découverte, Paris.
- Legout M.-C. ; Tapie-Grime M. ; Tripier P. (1996), *Coopération et régulation autonome. Les gardiens d'immeuble dans les collectes sélectives de déchets ménagers*, rapport de recherche, Saint-Quentin-en-Yvelines, ronéo.
- Lepoutre D. (1997), *Cœur de banlieue. Codes, rites et langages*, Odile Jacob, Paris.
- Lévi-Strauss C. (séminaire dirigé par) (1977), *L'identité*, PUF, Paris.
- Linhart R. (1978), *L'établi*, Minuit, Paris.
- Linhart D. (1994), *La modernisation des entreprises*, La Découverte, Paris.
- Linton R. (1968a), *Le fondement culturel de la personnalité*, Dunod, Paris.
- Linton R. (1968b), *De l'homme*, Minuit, Paris.
- Lipovetsky G. (1989/1983), *L'ère du vide. Essai sur l'individualisme contemporain*, Gallimard, Paris.

- Lipsky M. (1995), « Les agents de base », in Joseph I. ; Jeannot G. (sous la dir.), *Métiers du public. Les compétences de l'agent et l'espace de l'utilisateur*, CNRS Editions, Paris, pp. 195-219.
- Livre blanc (1975), *Propositions pour l'habitat*, supplément à la Revue HLM, n°244, Union nationale des HLM, Paris.
- Logements à bon marché (1887), *Monographies municipales de la Ville de Paris*, Imprimerie municipale, Paris.
- Loiseaux P.A. (1987), *Une réalisation de l'Office des habitations à bon marché de la Seine. La cité-jardin de Stains (1920-1930)*, Maîtrise d'histoire, sous la dir. de C. Willard, Université de Paris VII.
- Liotard J.-F. (1961), *La phénoménologie*, PUF, Paris.
- Magri S. (1991), « Des "ouvriers" aux "citoyens modestes". Naissance d'une catégorie : les bénéficiaires des habitations à bon marché au tournant du XX^e siècle », in *Genèses*, n°5, pp. 35-53.
- Magri S. (1996), « Les propriétaires, les locataires, la loi. Jalons pour une analyse sociologique des rapports de location, Paris 1850-1920 », in *Revue française de sociologie*, XXXVII, pp. 397-418.
- Magri S. ; Topalov C. (1987), « De la cité-jardin à la ville rationalisée. Un tournant du projet réformateur, 1905-1925. Etude comparative France, Grande-Bretagne, Italie, Etats-Unis », in *Revue française de sociologie*, XXVIII, pp. 417-451.
- Malewska-Peyre H. (sous la dir.) (1982), *Crise d'identité et déviance chez les jeunes immigrés. Recherche pluridisciplinaire*, Ministère de la justice, service de coordination de la recherche : C.F.R.E.S Vaucresson, La documentation française, Paris.
- Malinowski B. (1970/1968), *Une théorie scientifique de la culture*, Seuil, Paris.
- Mansuy M. (1984), *Les gardiens d'HLM à Nantes : du gardien surveillant à l'agent d'accueil*, mémoire de Maîtrise, sous la dir. de J. Peneff, Université de Nantes.
- Marchal H. (2000), *Le soi professionnel des gardiens-concierges. Des sujets pluriels face à une réalité pluridimensionnelle*, mémoire de DEA, sous la dir. de J.-M. Stébé, Université Nancy2.
- Marchal H. (2001), « L'association ou la forme urbaine du don. Enquête aux Restos du cœur de Nancy », in *Les Annales de la recherche urbaine*, n°89, pp. 29-35.
- Marchal H. (2003), « La loge et les relations du gardien-concierge dans le secteur public », in Villanova R. (de) (sous la dir.), *Loges et gardiens, entre espace privé et espace public*, IPRAUS, Paris-Belleville, rapport final, ronéo, pp. 101-123.
- Marchal H. (2005), « L'appropriation de l'espace au sein des quartiers HLM : le double jeu des gardiens-concierges », in Hossard N. ; Jarvin M. (sous la dir.), *C'est ma ville!*, L'Harmattan, Paris, à paraître.
- Marchal H. ; Stébé J.-M. (2003a), « Les gardiens du logement social : des médiateurs ? », in *Urbanisme*, n°328, pp. 17-21.
- Marchal H. ; Stébé J.-M. (2003b), « Les gardiens-concierges dans l'habitat social. Un rouage clef de la vie quotidienne », in *Les Annales de la recherche urbaine*, n°94, pp. 53-61.
- Marcheix C. (1965), « Petite sociologie des concierges parisiens », in *Tendances*, n°33, pp. 21-34

- Marié M. (1989), *Les terres et les mots*, Méridiens-Klincksieck, Paris.
- Marx K. ; Engels F. (1968), *L'idéologie allemande*, Editions sociales, Paris.
- Mauger G. (1991), « Enquêter en milieu populaire », in *Genèses*, n°6, pp. 125-143.
- Mauger G. (1998), « Bandes et valeurs de virilité », in *Regards sur l'actualité : Jeunesse, violences et société*, n°243, La documentation française, Paris, pp. 29-39.
- Maury Y. (2000), « Profession logeur social. L'Etat-providence vu d'en bas », in *Les Annales de la recherche urbaine*, n°88, pp. 105-116.
- Maury Y. (2001), *Les HLM. L'Etat providence vu d'en bas*, L'Harmattan, Paris.
- Mauss M. (1969), « Cohésion sociale et divisions de la sociologie », in *Œuvres*, Volume 3, Minuit, Paris, pp. 178-269.
- Mauss M. (1993/1950), *Sociologie et anthropologie*, PUF, Paris.
- Mead G.H. (1963/1933), *L'esprit, le soi et la société*, PUF, Paris.
- Mead M. (1963), *Moeurs et sexualité en Océanie*, Plon, Paris.
- Merton R.K. (1965/1957), *Eléments de théorie et de méthode sociologique*, Plon, Paris.
- Mesnil (du) ; Mangenot (1899), *Etude d'hygiène et d'économie sociale. Enquête sur les logements, professions, salaires et budgets*, Imprimerie et Librairie centrale de chemins de fer, Paris.
- Meyzer M. (1983), *Rapport sur la fonction de gardiennage des immeubles à usage de logements*, Rapport pour le Ministre du logement, Ministère du logement, Paris.
- Mills W.C. (1977/1967), *L'imagination sociologique*, Librairie François Maspero, Paris.
- Misrahi R. (1996), *Les figures du moi et la question du sujet depuis la Renaissance*, Armand Colin, Paris.
- Moliner P. (sous la dir.) (2001), *La dynamique des représentations sociales. Pourquoi et comment les représentations sociales se transforment-elles ?* PUG, Grenoble.
- Moley C. (1991), *L'immeuble en formation. Genèse de l'habitat collectif et avatars intermédiaires*, Mardaga, Liège.
- Montjardet D. (1999), « Réinventer la police urbaine », in *Les Annales de la recherche urbaine*, n°83-84, pp. 15-22.
- Moscovici S. (1976/1961), *La psychanalyse. Son image et son public*, PUF, Paris.
- Mouchtouris A. (2003), *Les jeunes de la nuit. Représentations sociales des conduites nocturnes*, L'Harmattan, Paris.
- Mucchielli A. (1992), *L'identité*, PUF, Paris.
- Mucchieli L. (2001), *Violences et insécurité. Fantômes et réalités dans le débat français*, La Découverte, Paris.

- Muller P. (1992), « Le modèle français d'administration face à la constitution d'un espace public européen », in Muller P. (sous la dir.), *L'administration française est-elle en crise ?*, L'Harmattan, Paris, pp. 11-31.
- Nicolas J. (2000), *Sociabilité et solidarité dans les grands ensembles. Un exemple : Les Cormorans à Vandoeuvre-les-Nancy*, Maîtrise de sociologie, sous la dir. de M. Blanc, Université Nancy2.
- Nisbet R.-A. (1993/1966), *La tradition sociologique*, PUF, Paris.
- Office Public d'Habitation à bon marché de la ville de Paris (1937), Paris.
- OCIL (1964), *L'habitation sociale dans la région parisienne. 1954-1964, expériences de l'OCIL*, OCIL, Paris.
- Office public du logement de la ville de Paris (1951), *Le cahier noir ou la descente aux enfers des mal-logés*, Union nationale des HLM, Paris.
- OPHLM IRP (1972), "*La Daurade*", *Chanteloup-Les-Vignes, ZAC de la Noé*, Imprimerie Municipale, Paris.
- Ogien A. (1986), « L'ordre de la désignation. Les habitués dans les services hospitaliers », in *Revue française de sociologie*, XXVII, pp. 29-46.
- Ogien A. (1989), « La décomposition du sujet », in *Le parler frais d'Erving Goffman*, Minuit, Paris, pp. 100-109.
- Ogien A. (1999), « Emergence et contrainte. Situation et expérience chez Dewey et Goffman », in Fornel M. (de) ; Quéré L. (sous a dir.), *La logique des situations. Nouveaux regards sur l'écologie des activités sociales*, EHESS, Paris, pp. 69-95.
- Padioleau J. G. (1986), *L'ordre social. Principes d'analyse sociologique*, L'Harmattan, Paris.
- Paradeise C. (1988), « Les professions comme marchés du travail fermés », in *Sociologie et sociétés*, XX, pp. 9-21.
- Paradeise C. ; Lichtenberger Y. (2001), « Compétence, compétences », in *Sociologie du travail*, n°43, pp. 33-48.
- Parsons T. (1955), *Eléments pour une sociologie de l'action*, Plon, Paris.
- Pascal (1995), *Pensées*, Editions Jean-Claude Lattès, Paris.
- Passeron J.-C. (1991), *Le raisonnement sociologique. L'espace non poppérien du raisonnement naturel*, Nathan, Paris.
- Paugam S. (2002/1991), *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*, PUF, Paris.
- Peillon A. (1989), « De la bignole à la gardienne », in *Le Monde*, 25 mai.
- Peneff J. (1992), *L'hôpital en urgence. Etude par observation participante*, Métaillé, Paris.
- Perrot M. (1978), « Dans la France de la belle époque, Les Apaches, premières bandes de jeunes », in Vincent B. (sous la dir.), *Les marginaux et les exclus dans l'histoire*, Cahiers Jussieu, n°5, pp. 387-408.

- Perrot M. (1982), « Les ouvriers, l'habitat et la ville au XIX^e siècle », in *La question du logement et le mouvement ouvrier français*, Editions de la Villette, Paris, pp. 19-39.
- Pettonnet C. (1982), *Espaces habités. Ethnologie des banlieues*, Galilée, Paris.
- Pettonnet C. (1985), *On est tous dans le brouillard. Ethnologie des banlieues*, Galilée, Paris.
- Pharo P. (2001), « La réduction sémantique en sociologie », in Berthelot J.-M. (sous la dir.), *La sociologie française contemporaine*, PUF, Paris, pp. 127-142.
- Pinson D. (1989), *Voyage au bout de la ville. Histoires, décors et gens de la ZUP*, ACL-CROCUS, Saint-Sébastien.
- Pinson D. (2002), « De la maison-mon(a)de à la ville-maison », in *Communications*, n°73, pp. 217-231.
- Piotet F. (2002), « Introduction. La révolution des métiers », in Piotet F. (sous la dir.), *La révolution des métiers*, PUF, Paris.
- Platon (1992), *Apologie de Socrate, Criton, Phédon*, Librairie générale française, Paris.
- Plasseraud Y. (2000), *L'identité*, Montchrestien, Paris.
- Queiroz J.-M. (de) (1996), « Exclusion, identité et désaffection », in Paugam S. (sous la dir.), *L'exclusion : l'état des savoirs*, La Découverte, Paris, pp. 295-310.
- Queiroz J.-M. ; Ziotkovski M. (1994), *L'interactionnisme symbolique*, PUR, Rennes.
- Quéré L. (1988), « Sociabilité et inter-activations sociales », in *Réseaux*, mars, pp. 75-91.
- Quéré L. (1989), « La vie sociale est une scène. Goffman revu et corrigé par Garfinkel », in *Le parler frais d'Erving Goffman*, Minuit, Paris, pp. 47-82.
- Quéré L. (1994), « Sociologie et sémantique. Le langage de l'organisation de l'expérience », in *Sociétés contemporaines*, n°18/19, pp. 17-41.
- Quilliot R. ; Guerrand R.-H. (sous la dir.) (1989), *Cent ans d'habitat social. Une utopie réaliste*, Albin Michel, Paris.
- Rémy J. (1987), « Bilans et tendances dans la sociologie urbaine de langue française depuis 1945 », in *Espaces et sociétés*, n°48/49, pp. 47-88.
- Rémy J. (1995), *Georg Simmel. Ville et modernité*, L'Harmattan, Paris.
- Rémy J. ; Voyé L. (1982/1974), *La ville et l'urbanisation. Modalités d'analyse sociologique*, Cabay.
- Renaut A. (1989), *L'ère de l'individu. Contribution à une histoire de la subjectivité*, Gallimard, Paris.
- Réto N. (2000), *Les agents de proximité HLM. Enjeux sociaux et institutionnels de la construction d'une profession*, Thèse pour le doctorat de sociologie, sous la dir. de A. Huet, Université de Rennes II.
- Reynaud P. (1984), *Le gardien d'immeuble : contrôle ou participation ?*, CREDOC, Paris.

- Reynaud J.-D. (1989), *Les règles du jeu. L'action collective et la régulation sociale*, Armand Colin, Paris.
- Ricoeur P. (1996/1990), *Soi-même comme un autre*, Seuil, Paris.
- Risler G. (1910), *Les nouvelles cités-jardins en Angleterre*, Secrétariat de la Société d'économie sociale, Paris.
- Robert L. (1958), *Financement, gestion et vocation des habitations à loyer modéré*, Rapport du Conseil économique, Imprimerie des journaux officiels, Paris.
- Roberts H. (1998/1850), *Des habitations des classes ouvrières. Leur composition et leur construction avec l'essentiel d'un habitat salubre*, L'Harmattan, Paris.
- Roché S. (1993), *Le sentiment d'insécurité*, PUF, Paris.
- Roché S. (1998), « Entretien », in *Sciences Humaines*, n°89, pp. 32-33.
- Roché S. (avec J.-L. Schlegel) (2000), *La société d'hospitalité*, Seuil, Paris.
- Roche S. (2002), *Tolérance zéro ? Incivilités et insécurité*, Odile Jacob, Paris.
- Rollins J. (1990), « Entre femmes. Les domestiques et leurs patronnes », in *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°84, pp. 63-77.
- Roncayolo M. (1999/1990), *La ville et ses territoires*, Gallimard, Paris.
- Rosanvallon P. (1981), *La crise de l'Etat-providence*, Seuil, Paris.
- Rosanvallon P. (1990), *L'Etat en France. De 1789 à nos jours*, Seuil, Paris.
- Rosset C. (1999), *Loin de moi. Etudes sur l'identité*, Minuit, Paris.
- Rouquette R. ; Lipietz H. (1991), *Droit du logement*, Editions du Moniteur, Paris.
- Rousseau J. (1998/1841), *Physiologie de la portière*, L'Harmattan, Paris.
- Sainsaulieu R. (1993/1977), *L'identité au travail*, Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques, Paris.
- Sainsaulieu R. (1996), « L'identité et les relations de travail », in *Education permanente*, n°128, pp. 194-206.
- Saint-Augustin (1982), *Confessions*, Seuil, Paris.
- Sartre J.-P. (1979/1946), « Le pour-autrui », in Sartre J.-P., *L'Être et le néant. Essai d'ontologie phénoménologique*, Gallimard, Paris, pp. 265-401.
- Schütz A. (1987), *Le chercheur et le quotidien. Phénoménologie des sciences sociales*, Méridiens-Klincksieck, Paris.
- Schwartz O. (1993), « L'empirisme irréductible », in Anderson N., *Le hobo, sociologie du sans-abri*, Nathan, Paris, pp. 265-308.
- Schwartz O. (2002/1990), *Le monde privé des ouvriers. Hommes et femmes du nord*, PUF, Paris.

Segaud M. (1998), « Logement et architecture », in Segaud M. ; Bonvalet C. ; Brun J. (sous la dir.), *Logement et habitat : l'état des savoirs*, La Découverte, Paris, pp. 121-132.

Sellier H. (1913), *Proposition relative à l'intervention du département de la Seine en matière d'habitation ouvrières à bon marché*, rapport n°7, Conseil général de la Seine, Paris.

Sellier H. (1921), *Rapport au nom de la commission des Habitations ouvrières et du plan d'extension relatif à la crise du logement et à l'intervention publique en matière d'habitation populaire dans l'agglomération parisienne*, tome 1, in Conseil Général du Département de la Seine, Rapports et documents, Imprimerie Nationale, Paris.

Sellier H. (1921a), *La crise du logement et l'intervention publique en matière d'habitation populaire dans l'agglomération parisienne*, Office Public des HBM de la Seine, Paris.

Sellier H. (1928), *La lutte contre la tuberculose dans la région parisienne, 1896-1927. Le rôle de l'Office Public d'Hygiène Sociale*, O.P.H.S., Paris.

Sellier H. ; Hazemann R.H. (1936), *La santé publique et la collectivité. Hygiène et service social, coordination*, Rapport général de la commission d'hygiène de la 3^{ème} conférence du service social, Paris.

Sellier H. (1998/1932), *Une cité pour tous*, Editions du Linteau, Paris.

Sibony D. (1997), *Le "racisme" ou la haine identitaire*, Christian Bourgeois Editeur, Paris.

Simmel G. (1981), *Sociologie et épistémologie*, PUF, Paris.

Simmel G. (1984), *Les problèmes de la philosophie de l'histoire*, PUF, Paris.

Simmel G. (1987), *Philosophie de l'argent*, PUF, Paris.

Simmel G. (1988), *La tragédie de la culture*, Rivages, Paris.

Simmel G. (1990/1979), « Métropoles et mentalités », in Grafmeyer Y. ; Joseph I. (textes réunis et présentés par), *L'école de Chicago. Naissance de l'écologie urbaine*. Aubier, Paris, pp. 61-77.

Simmel G. (1996), *Secret et sociétés secrètes*, Circé-poche, Paris.

Simmel G. (1999), *Les formes de la socialisation*, PUF, Paris.

Singly F. (de) (2002), « La sociologie, forme particulière de conscience », in Lahire B. (sous la dir.), *À quoi sert la sociologie ?*, La Découverte, Paris, pp. 13-42.

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

Stébé J.-M. (1998), *Le logement social en France (1789 à nos jours)*, PUF, Paris.

Stébé J.-M. (1999), *La crise des banlieues*, PUF, Paris.

Stébé J.-M. (2000), *La médiation dans les politiques de la ville : croyances et idéologies*, Document en vue de l'habilitation à diriger des recherches, Université Nancy2, ronéo.

Stébé J.-M. (avec la coll. d'A. mathieu-Fritz) (2001), *Architecture, Urbanistique et société. Idéologies et représentations dans le monde urbain. Hommage à Henri Raymond*, L'Harmattan, Paris.

- Stébé J.-M. ; Bronner G. (2000), « Figures et métamorphoses des concierges », in Les Annales de la recherche urbaine, n°88, pp. 95-104.
- Stébé J.-M. ; Marchal H. (2004), « L'identité culturelle », in Encyclopédie Clartés, Editions Clartés, Paris.
- Steiner G. (1991/1989), *Réelles présences. Les arts du sens*, Gallimard, Paris.
- Strauss A. (1992a), *Miroirs et masques. Une introduction à l'interactionnisme*, Métailié, Paris.
- Strauss A. (1992b), *La trame de la négociation. Sociologie qualitative et interactionniste*. L'Harmattan, Paris.
- Strauss P. (1913), *Le foyer populaire*, Fasquelle, Paris.
- Sudant P. ; Stébé J.-M. (2002), *Les gardiens d'immeubles au cœur de la ville. Figures, métamorphoses et représentations*, De Boeck Université, Bruxelles.
- Sue E. (1989), *Les mystères de Paris*, Robert Laffont, Paris.
- Tajfel H. (1972), « La catégorisation sociale », in Moscovici S. (sous la dir.), *Introduction à la psychologie sociale*, Librairie Larousse, Paris, pp. 272-302.
- Tap P. (1988), *La société pygmalion ? Intégration sociale et réalisation de la personne*, Dunod, Paris.
- Tapie-Grime M. (1998), « Coopération et régulation dans les collectes sélectives des ordures ménagères », in Sociologie du travail, n°1, pp. 65-88.
- Taricat J. ; Villars M. (1982), *Le logement à bon marché. Chronique, Paris, 1850/1930*, Apogée, Boulogne.
- Tassin E. (1997), « Qu'est-ce qu'un sujet politique ? Remarques sur les notions d'identité et d'action », in Esprit, mars-avril, pp. 132-150.
- Taylor C. (1994), *Le malaise de la modernité*, Cerf, Paris.
- Taylor C. (1998), *Les sources du moi. La formation de l'identité moderne*, Seuil, Paris.
- Thévenot L. (1994), « Le régime de familiarité. Des choses en personne », in Genèses, n°17, pp. 72-101.
- Thierry H. ; Graux L. (1906), *L'habitation urbaine. Chambres de domestiques, cuisines et loges de concierges*, Rapport adopté par la société d'art populaire et d'hygiène, Imprimerie Henri Bouillant, Paris.
- Thom R. (1993/1991), *Prédire n'est pas expliquer*, Flammarion, Paris.
- Thomas W.I. ; Znaniecki F. (2000), *Fondation de la sociologie américaine, morceaux choisis*, coord. par S. Guth, L'Harmattan, Paris.
- Thuderoz C. (2000), *Négociations. Essai de sociologie du lien social*, PUF, Paris.
- Topalov C. (1987), *Le logement en France. Histoire d'une marchandise impossible*, Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques, Paris.

- Touraine A. (1974), *Pour la sociologie*, Seuil, Paris.
- Touraine A. (1993/1978), *La voix et le regard. Sociologie des mouvements sociaux*, Seuil, Paris.
- Trepos J.-Y. (1992), *Sociologie de la compétence professionnelle*, PUN, Nancy.
- Trépos J.-Y. (1996), *La sociologie de l'expertise*, PUF, Paris.
- Tricart J.-P. (1977), « Genèse d'un dispositif d'assistance : les "cités de transit" », in Revue française de sociologie, XVIII, pp. 601-624.
- Ulrich C. (1992), « Le parisien et sa concierge : histoire d'un couple infernal », in L'Évènement du jeudi, 17 au 23 septembre, pp. 62-65.
- Véga A. (2000), *Une ethnologue à l'hôpital. L'ambiguïté du quotidien infirmier*, Editions des archives contemporaines, Paris.
- Verdés-Leroux J. (1978), *Le travail social*, Minuit, Paris.
- Vernant J.-P. (1990/1962), *Les origines de la pensée grecque*, PUF, Paris.
- Veyne P. (1971), *Comment on écrit l'histoire. Essai d'épistémologie*, Seuil, Paris.
- Vieillard-Baron H. (1990), « Le ghetto. Un lieu impropre et banal », in Les Annales de la recherche urbaine, n°49, pp. 13-22.
- Vieillard-Baron H. (1996), *Les banlieues. Un exposé pour comprendre, un essai pour réfléchir*, Flammarion, Paris.
- Vigarello G. (1985), *Le propre et le sale. L'hygiène du corps depuis le Moyen Age*, Seuil, Paris.
- Villechaise-Dupont A. (2000), *Amère banlieue. Les gens des grands ensembles*, Grasset/Le Monde, Paris.
- Vinsonneau G. (2002), *L'identité culturelle*, Armand Colin, Paris.
- UNFOHLM (1993), *Référentiel des métiers de gardien*, Actualités HLM, n°16.
- Wacquant L. (1992), « Pour en finir avec le mythe des "cités-ghettos". Les différences entre la France et les Etats-Unis », in Les Annales de la recherche urbaine, n°54, pp. 20-30.
- Warin P. (1993), *Les usagers dans l'évaluation des politiques publiques. Etudes des relations de service*, L'Harmattan, Paris.
- Warin P. (1994), « Du locataire au client », in HLM aujourd'hui, n°33, pp. 47-49.
- Warin P. (1995), « Les HLM : impossible participation des habitants », in Sociologie du travail, n°2, pp. 151-176.
- Warin P. (1997), « Les services publics : modernisation, découverte de l'utilisateur et conversion libérale », in Warin P. (sous la dir.), *Quelle modernisation des services publics ? Les usagers au cœur des réformes*, La Découverte, Paris, pp. 81-101.

Warin P. (2000), « Les relations de service : miroir des décalages entre politique de modernisation administrative et attentes sociales », in Rouban L. (sous la dir.), *Le service public en devenir*, L'Harmattan, Paris, pp. 63-81.

Watzlawick P. ; Beavin J.H. ; Jackson Don D. (1979), *Une logique de la communication*, Seuil, Paris.

Weber M. (1992/1965), *Essais sur la théorie de la science*, Plon, Paris.

Weber M. (1994/1964), *L'éthique protestante et l'esprit du capitalisme*, Plon, Paris.

Weber M. (1995/1971), *Economie et société. Les catégories de la sociologie*, Plon, Paris.

Weber M. (1996/1959), *Le savant et le politique*, Plon, Paris.

Weller J.-M. (1994), « Le mensonge d'Ernest Cigare. Problèmes épistémologiques et méthodologiques à propos de l'identité », in Sociologie du travail, n°1, pp. 25-42.

Weller J.-M. (1998), « La modernisation des services publics par l'utilisateur : une revue de la littérature (1986-1996) », in Sociologie du travail, n°3, pp. 365-392.

Whyte W.F. (1996/1943), *Street corner society. La structure sociale d'un quartier italo-américain*, La Découverte, Paris.

Wieworka M. (1996), « Racisme et exclusion », in Paugam S. (sous la dir.), *L'exclusion : l'état des savoirs*, Paris, La Découverte, pp. 344-353.

Wilson J.Q. ; Kelling G.L. (1994), « Vitres cassées », in Les cahiers de la sécurité intérieure, n°15, pp. 163-180.

Wittgenstein L. (1999/1961), *Investigations philosophiques*, Gallimard, Paris.

Zarca B. (1988), « Identité de métier et identité artisanale », in Revue française de sociologie, XXIX, pp. 247-273.

Zittoun P. (2001), *La politique du logement, 1981-1995. Transformation d'une politique publique controversée*, L'Harmattan, Paris.

Zola E. (1994/1882), *Pot-Bouille*, Gallimard, Paris.

Bulletins officiels :

Bulletin Officiel des services du logement (1947, 15 mai), Ministère de la reconstruction et de l'urbanisme , n°3, Imprimerie Nationale, Paris.

Bulletin Officiel des services du logement (1949, 20 février), Ministère de la reconstruction et de l'urbanisme, n°13, Imprimerie Nationale, Paris.

Revue HLM :

Actualités HLM :

Numéros hebdomadaires : n°558, 1995 ; n°578, 1996 ; n°608, 1997 ; n°645, 1998 ; n° 690, 2000 ; n°699, 2001.

Numéros annuels (cahiers) : n°8, 1991 ; n° 39, 1995 ; n°15, 2000.

Habitat et société : n°3, 1996 ; n°4, 1996 ; n°7, 1997 ; n°9, 1998.

HLM aujourd'hui : n°24, 1991 ; n°25, 1992 ; n°38, 1995 ; n°40, 1995.

Revue H, revue de L'habitat social : n°7, 1976 ; n°32, 1978 ; n°60, 1981.

Congrès HLM :

Annecy 1960 ; Marseille 1979 ; Lille 1983 ; Montpellier, 1984 ; Nancy, 1985 ; Marseille, 1990 ; Toulouse, 1991 ; Lyon, 1993 ; Rennes, 1994 ; Bordeaux, 1996 ; Marseille, 1998, Nantes, 1999 ; Bordeaux, 2000.

Autres documents produits par les HLM :

Fédération nationale des SA d'HLM. Statistiques d'activités, Union nationale des fédérations d'organismes HLM, 1983.

Assemblée générale des SA d'HLM et Fondations. Analyses et statistiques, Fédération nationale des SA d'HLM et Fondations, mai 1998.

Les Offices d'HLM. Assemblée générale : l'évolution de l'activité des Offices, Annecy, 1988.

Les Offices en 1997. activités statistiques, financières et données sociales, mars 1999.

Autres revues :

L'Habitation à bon marché, février 1905.

Revue Loger construire (1954), Préfecture de la Seine, annexe du n°17.

Ensembles, n°40, juin 1993, pp. 19-20.

Cahiers du CR DSU, n°16, 1997.

ANNEXE 1

Distribution des 90 entretiens semi-directifs avec les gardiens

Régions	Société	Patrimoine	Effectif gardiens	Taille (P/M/G)	Nombre d'entretiens	Total
Territoire de Belfort	Office public d'HLM	12000	75	M	5	5
Rhône Alpes	<i>GSGI (ex. Villeurbannaise)</i>	5122	54	M	3	21
	<i>Sageco Rhône Alpes</i>	526	3	P	2	
	<i>Toit Familial</i>	2318	6	P	1	
	<i>Logirel</i>	14981	94	M	4	
	<i>Habitat d'entre Rhône et Loire</i>	1811	42	P	1	
	<i>Habitat Beaujolais - Val de Saône</i>	3400	45	P	3	
	<i>Pluralis</i>	8256	52	M	2	
	<i>SCIC Habitat Rhône-Alpes (ex. Sauvegarde Immobilière)</i>	5804	22	P	3	
	<i>SCIC</i>	9522	67	M	2	
PACA	<i>Logirem</i>	15775	5	P	1	9
	<i>Famille et Provence</i>	4387	22	P	2	
	<i>Nouveau Logis-Azur</i>	2125	11	P	2	
	<i>Régionale de l'Habitat</i>	816	8	P	1	
	<i>Nouvelle de Marseille</i>	3990	16	P	1	

	<i>Vaucluse Logement</i>	11144	39	P	2	
Lorraine	<i>Batigère</i>	13959	37	P	3	11
	<i>Logis-Est</i>	13000	65	M	1	
	<i>Office public d'aménagement et de construction</i>	6000	16	p	5	
Ile de France	<i>Fondation Jules Lebaudy (ex. Nouveau Logis Picard)</i>	8922	48	P	1	35
	<i>Logis Social du Val d'Oise</i>	4275	35	P	2	
	<i>France Habitation</i>	18241	179	G	2	
	<i>Les Logements familiaux</i>	5165	43	P	1	
	<i>S.A. HLM Moulin Vert</i>	3213	38	P	1	
	<i>Pierres et Lumières</i>	3648	38	P	1	
	<i>Logis Transports</i>	3662	43	P	1	
	<i>SFHE</i>	13366	101	G	2	
	<i>Trois Moulins Habitat</i>	5268	32	P	1	
	<i>La Lutèce – AOTEP</i>	9144	123	G	3	
	<i>SISM</i>	6035	28	P	1	
	<i>SA HLM EFIDIS</i>	19316	241	G	2	
	<i>SAGECO</i>	6617	36	P	1	
	<i>SADIF (De l'Ile de France)</i>	2916	29	P	1	
		8424	114	G	2	

Essonne Habitat

	<i>La Sablière</i>	30933	376	G	2	
	<i>Toit et Joie</i>	10731	103	G	2	
	<i>Batigère</i>	8869	65	M	1	
	<i>Le Logement des Fonctionnaires</i>	7599	68	M	3	
	<i>Immobilière 3 F</i>	74608	746	G	3	
	<i>Logement Français</i>	31958	313	G	2	
Nord Pas-de- Calais	<i>NOREVIE</i>	7815	19	P	2	9
	<i>HLM du Nord</i>	6675	15	P	1	
	<i>HLM du Pas- de-Calais et du Nord</i>	13179	50	M	3	
	<i>Le Logement du travailleur</i>	7217	26	P	1	
	<i>Logis Métropole</i>	5183	2	P	1	
	<i>La Maison Flamande</i>	5810	12	P	1	
Total						90

ANNEXE 2

Distribution des 7 observations participantes

Région	Société	Patrimoine	Effectif gardiens	Taille (P/M/G)	Nombre d'observations
Rhône Alpes	<i>Logirel</i>	14981	94	M	1
PACA	<i>Vaucluse Logement</i>	11144	39	P	1
Lorraine	<i>Logis-Est</i>	13000	65	M	1
	<i>Office public d'aménagement et de construction</i>	6000	16	p	1
Ile de France	<i>Immobilière 3 F</i>	74608	746	G	1
Nord Pas-de-Calais	<i>HLM du Pas-de-Calais et du Nord</i>	13179	50	M	1
Territoire de Belfort	<i>Office public d'HLM</i>	12000	75	m	1
Total					7

ANNEXE 3

Distribution des 22 entretiens semi-directifs avec les responsables du personnel

Région	Société	Patrimoine	Effectif gardiens	Taille (P/M/G)	Entretiens réalisés	Total
Territoire de Belfort	Office public d'HLM	12000	75	m	1	1
Rhône Alpes	<i>SCIC (ex. Sauv.Immobilière)</i>	6000	22	P	1	4
	<i>Habitat Beaujolais Val de S.</i>	3509	45	P	1	
	<i>Sageco Rhône Alpes</i>	527	3	P	1	
	<i>GSGI (ex Villeurbannaise)</i>	16250	54	M	1	
PACA	<i>Vaucluse Logement</i>	11000-12000	39	P	1	3
	<i>Régionale de l'Habitat</i>	927	8	P	1	
	<i>Famille et Provence</i>	5000	22	P	1	
Lorraine	<i>Batigère</i>	11500	37	P	1	3
	<i>Logis-Est</i>	13000	65	M	1	
	<i>Office public d'aménagement et de construction</i>	6000	16	p	1	
Ile de France	<i>Fondation Jules Lebaudy (ex. Nouveau Logis Picard)</i>	8922	48	P	1	8
	<i>Logis Social du Val d'Oise</i>	4275	35	P	1	

	<i>France Habitation</i>	18241	179	G	1	
	<i>Trois Moulins Habitat</i>	5268	32	P	1	
	<i>SA HLM EFIDIS</i>	19316	241	G	1	
	<i>La Sablière</i>	30933	376	G	1	
	<i>Batigère</i>	8869	65	M	1	
	<i>Immobilière 3 F</i>	74608	746	G	1	
Nord Pas-de- Calais	<i>Norevie</i>	7815	19	P	1	3
	<i>Du Pas- de-Calais et du N.</i>	13179	50	M	1	
	<i>La Maison Flamande</i>	5810	12	P	1	
Total						22

