

*Centre d'Etudes de l'Emploi, Cnam, Profession Banlieue
Colloque Territoires, action sociale et emploi,
Jeudi 22 et vendredi 23 juin 2006, Paris*

Les gardiens d'immeubles du logement social ou les intervenants sociaux de l'ombre

Hervé Marchal, Université Nancy 2, Lastes

Résumé :

Depuis une quinzaine d'années, les gardiens d'immeubles du logement social sont considérés tant par l'institution HLM que par le politique et même certains chercheurs en sciences sociales comme des acteurs clés dans la régulation sociale des quartiers dits sensibles. À partir d'observations participantes réalisées sur le plan national, de nombreux entretiens semi-directifs et d'un questionnaire (diffusé également à une échelle nationale), cette communication propose de rendre compte de l'investissement quotidien des gardiens d'immeubles dans des tâches d'"action sociale" au sens large. Aussi sera-t-il question d'apporter quelques éclairages afin de voir si les gardiens d'immeubles des HLM peuvent être effectivement considérés comme une solution à la "crise des banlieues".

Depuis une quinzaine d'années, les gardiens d'immeubles du logement social sont considérés tant par l'institution HLM (l'Union sociale pour l'habitat) que le politique¹ et même certains chercheurs en sciences sociales², comme des acteurs clés dans la régulation sociale des quartiers dits "sensibles". Si ce regain d'importance s'est traduit au niveau institutionnel par une professionnalisation désormais bien engagée (Marchal, 2004), il reste qu'il faut s'interroger sur les formes concrètes que revêtent ces évolutions dans un contexte marqué par le retour de la "question sociale".

À partir d'observations participantes réalisées sur le plan national avec sept gardiens d'immeubles, de nombreux entretiens semi-directifs (80 au total sur toute la France) et d'un

¹ Voir le Décret de M.-N. Lieneman du 28 décembre 2001 qui impose la mise en place du gardiennage dans les immeubles ou groupes d'immeubles de plus de 100 logements situés dans des zones urbaines sensibles ou dans des communes dépassant 25 000 habitants

² En effet, J.-P. Bonaffé-Schmitt milite pour la réintroduction de gardiens dans les quartiers d'habitat social (Bonaffé-Schmitt, 1992). Quant à S. Roché, il les considère comme des "agents d'hospitalité", c'est-à-dire des acteurs professionnels susceptibles de redonner un nouveau souffle aux règles du jeu de la vie collective (Roché, 1998).

questionnaire (diffusé également à une échelle nationale)³, cette communication propose de rendre compte de l'investissement quotidien des gardiens d'immeubles dans des tâches d'"action sociale" au sens large. D'une manière générale, ces dernières s'effectuent en marge des consignes formelles et consistent en des accords, compromis, arrangements et autres routines pratiques qui ne se laissent pas facilement observer, d'où la nécessité de suivre *in situ* les déambulations journalières de ces agents de terrain⁴.

Nous commencerons d'abord par insister sur l'importance des relations personnalisées entre gardiens et locataires pour voir comment elles contribuent à améliorer le quotidien de ces derniers. Nous verrons ensuite dans quelle mesure les relations directes et sensibles avec les habitants permettent aux gardiens de s'engager dans des relations d'entraide, d'inventer un ordre social local synonyme de mieux être, de relativiser des catégorisations impersonnelles et de s'investir dans une logique de services. Enfin, il sera question d'apporter quelques éclairages afin de voir si les gardiens d'immeubles des HLM peuvent être effectivement considérés comme une solution à la "crise des banlieues".

Des relations personnalisées

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

³ Pour plus de détail sur la méthodologie, voir Sudant ; Stébé (2002) et Marchal (2004). Ce texte s'appuie notamment sur une enquête nationale financée par la fédération des Entreprises sociales pour l'habitat (ESH). Nous tenons à remercier ici P. Sudant et D. Poussou, nos correspondants à la fédération nationale des ESH.

⁴ Nous employons également la terminologie "agent de terrain" afin de bien spécifier la position spécifique des gardiens par rapport aux personnels administratifs des "bureaux".

"esprit d'escalier". Les gardiens commencent souvent par construire un "bon" climat dans l'entrée où ils habitent, manière de montrer l'exemple. Ce qui est en jeu à travers ces stratégies, ce n'est rien moins que de réduire le caractère impersonnel de l'espace commun en proie à la privatisation et à la fragmentation, une "bonne entrée" signifiant pour les gardiens un hall d'entrée où personne n'impose ses propres règles d'usage.

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. Les gardiens 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. Les relations fréquentes et personnalisées entre gardiens et locataires permettent en outre de dépasser le stade de "l'identification catégorielle" pour entrer dans le jeu plus intime de "l'identification personnelle"⁵, où il est possible pour les habitants d'être définis autrement que comme de simples usagers sans qualités. Des locataires récemment installés peuvent trouver ainsi dans leur gardien un allié qui non seulement leur expliquera les démarches à suivre et où se trouvent les services sociaux appropriés si besoin est, mais aussi qui pourra les soutenir sur le plan psychologique, comme cette jeune fille-mère qui est venue habiter dans une cité suite à une rupture familiale et qui ne connaissait pas l'univers du logement social. Les affinités entre agents de terrain et certains locataires peuvent se traduire également par un soutien lors de moments plus douloureux. C'est le cas lorsqu'un locataire, ne disposant pas d'un véhicule et n'étant pas affilié à une mutuelle prenant en compte les déplacements jusqu'à l'hôpital, y est conduit par son gardien pour s'y faire soigner, le recours au taxi s'avérant en effet bien trop coûteux pour des personnes sans grandes ressources financières. La pauvreté étant souvent synonyme d'une moindre mobilité sociale et, partant, d'une contraction des réseaux relationnels autour de rapports sociaux territorialisés, les gardiens sont amenés à faire partie du capital relationnel de certains locataires.

⁵ 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).

Les gardiens : des passeurs "sociaux" et "psychologiques"

La plupart des gardiens d'immeubles sont de fait engagés dans la vie sociale de leur quartier dans la mesure où, pour plus de 83 % d'entre eux, ils logent là où ils travaillent. Si cette forte proximité avec les locataires peut engendrer des tensions (Marchal, 2005a, 2005b), et ne facilite pas les relations avec les personnels administratifs des "bureaux" (Marchal, 2004), elle permet en revanche un engagement auprès de "clients" en difficultés sur le plan économique, familial, psychologique, etc. Les gardiens d'immeubles se font alors tantôt "passeur social", tantôt "passeur psychologique" : ici prévaut une logique relationnelle destinée à mettre en relation telle personne avec telle structure d'aide sociale adaptée à ses besoins ; là est à l'œuvre une logique d'accompagnement personnalisé et de soutien moral lors de moments difficiles.

P. Bourdieu faisait observer que dans toute administration, ceux qui disposent de la plus grande liberté de jeu, sont aussi ceux dont la position élevée dans la hiérarchie bureaucratique leur permet d'exercer leur "liberté de personne" (Bourdieu, 1990, p. 91). L'exemple des gardiens, pourtant situés au bas de la hiérarchie sociale des organismes d'HLM, montre qu'il n'en va pas toujours ainsi, loin s'en faut en l'occurrence. Leur "liberté de personne" devient visible dès lors qu'ils assument ce rôle de passeur, à l'image de Pierre (Thalange, 48 ans, 10 ans d'ancienneté). Ce gardien a en effet décidé, avec le soutien d'un collègue, de prendre sous sa coupe un jeune homme d'une vingtaine d'années qui se trouvait alors dans un désarroi tant financier qu'affectif. Au début, les deux agents de terrain lui ont trouvé un emploi d'insertion financé par la mairie – rôle de passeur social. Une fois son contrat terminé, ils ont lâché du lest pour lui témoigner leur confiance. Toutefois, c'était sans compter avec l'instabilité de leur protégé qui s'est traduite très vite par des problèmes financiers puis avec la justice. Il a alors été nécessaire de le soutenir moralement et durant les deux années qui ont suivi la fin de son embauche à la mairie, il a travaillé aux côtés des deux agents de terrain sans avoir de statut réellement défini – rôle de passeur psychologique. En outre, 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*" afin de payer les chèques sans provision de leur protégé. Finalement, la quasi-totalité de la caisse, un peu plus de 300 euros, a été dépensée.

Les gardiens ne s'investissent pas de la même manière pour tous les locataires qui "*n'arrivent pas à remonter la pente*". Ils s'octroient le droit de sélectionner ceux qui le

méritent le plus à leurs yeux, c'est-à-dire ceux qui en dépit de leur "bonne volonté" ne parviennent pas à se sortir d'une situation délicate. C'est le cas de cette locataire endettée pour laquelle son gardien a décidé de s'investir afin qu'elle réussisse à inverser le cours des choses. Après avoir constaté les limites, en la matière, des services sociaux concernés que le gardien avait lui-même alertés – rôle de passeur social –, ce dernier a mis au point en accord avec la locataire ce qu'il appelait "le système des enveloppes" – rôle de passeur psychologique. Celui-ci consistait à placer une somme d'argent bien précise dans plusieurs enveloppes, chacune étant destinée à régler des achats ou des factures bien précis. Le gardien avait calculé avec la locataire le montant de chaque enveloppe sur lesquelles étaient marqués "loyer", "alimentation", "éducation", "divers" et bien sûr... "endettement". Toute la réussite de l'entreprise consistait à ne pas "piocher" dans une enveloppe pour alimenter une autre. Finalement, après quelques échecs et après plus d'une année d'astreinte à ce régime, la locataire a réussi à éponger ses dettes, ce dont l'agent de terrain tirait une certaine fierté.

L'invention d'un ordre social local

Parce qu'ils représentent des points de repère pour de nombreux locataires autour desquels se cristallisent des définitions de la situation, les gardiens deviennent en quelque sorte des pivots de la vie sociale des quartiers. Mais plus encore, leur confrontation quotidienne avec différents mondes sociaux⁶ fait d'eux de véritables acteurs de l'espace public. Jour après jour, les gardiens se font *traducteurs* entre différents univers sociaux : entre le bailleur et le monde pluriel des locataires, entre les habitants de la cité eux-mêmes, entre les services extérieurs (administrations, police) et les locataires... La proximité du gardien est décisive pour certains habitants, à l'image de ceux d'origine étrangère qui ne maîtrisent qu'imparfaitement notre langue. L'écrit représentant pour eux un obstacle quotidien, les agents de terrain les aident souvent à comprendre les nombreux documents administratifs qu'ils reçoivent. Le rôle du gardien relève parfois du cocasse comme cet agent de terrain qui explique à un jeune Turc désireux de courtiser une locataire pourtant mariée qu'il ne faut pas déposer de roses devant sa porte !

Afin d'améliorer le quotidien et de désamorcer des petites tensions jugées inutiles, certains agents de terrain passent des accords tacites avec les locataires : autoriser une locataire à ranger son vélo et à déposer quelques effets personnels dans une petite pièce au

⁶ Les cités HLM ne sont pas des milieux sociaux culturellement homogènes ; elles sont plutôt des concentrations dynamiques de "sous-cultures" différentes (Stébé, 2002).

rez-de-chaussée de son immeuble à condition qu'elle la nettoie une fois par semaine. Un autre tolèrera pour une après-midi la réparation d'un véhicule sur le parking, en dépit de prescriptions contraires formulées par les "bureaux". Ces micro-conventions peuvent porter sur des sujets plus "sérieux". C'est le cas lorsque Roger (gardien à Grenoble, 43 ans, 7 ans d'ancienneté) est amené à pactiser avec des jeunes de son quartier bien que ceux-ci soient des fumeurs de cannabis peu enclins à se plier aux règles de la vie collective. En effet, des dealers de drogues "dures" (héroïne) présents dans la cité contrariaient, aussi bien le gardien pour des raisons évidentes de réputation du quartier et de bien-être, que les jeunes du quartier qui voyaient sur leur territoire des "étrangers" vendre non pas du cannabis mais des substances concurrentes. Ensemble, jeunes et gardien ont fini par réussir à déloger les intrus. Roger explique : *"En s'appuyant sur l'autorité des plus âgés d'entre eux [les jeunes], on a pu faire partir une bande du quartier qui faisait du trafic et dégradait."* (gardien dans l'agglomération stéphanoise, 43 ans, 8 ans d'ancienneté) Même si pour les jeunes de la cité il s'agissait de reconquérir leur quartier, et donc, de continuer à avoir le monopole local sur les ventes de cannabis, il reste que c'est durant de tels moments que les gardiens parviennent à déconstruire des catégories impersonnelles et anonymes comme celle de "jeunes des cités" en vue de donner plus d'importance au versant concret et sensible des existences individuelles. Dès lors, peut s'engager un dialogue au cours duquel les gardiens sont susceptibles, sinon d'invalidier, du moins de relativiser les représentations globales héritées le plus souvent des canaux médiatiques (Marchal, 2006).

Une présence rassurante

La présence des gardiens dans les espaces semi-publics et semi-privés que sont les halls d'entrée ou les étages joue également un rôle dans la vie des habitants. Ces lieux, que connaissent parfaitement bien les agents de terrain en raison de leurs responsabilités en matière de ménage et d'entretien technique, sont des endroits privilégiés pour l'exercice d'une médiation personnalisée. En effet, cette présence à l'intérieur des immeubles est souvent l'occasion pour les agents de terrain de rappeler les règles de civilité tout en continuant à faire le ménage *"pour que ça passe plus facilement"*. Les matinées passées dans les étages à balayer et récurer sont aussi l'occasion de rencontrer des locataires qui ne passent jamais à la loge. Les gardiens en profitent pour demander si tout va bien et montrent au passage que leur travail est primordial et important. Les locataires s'habituent à la présence du gardien et repèrent les jours où il nettoie leur palier : des portes s'ouvrent alors pour entamer une

discussion ritualisée portant le plus souvent sur la vie du quartier. Certains agents de terrain s'arrêtent un instant pour boire un café ou rendre un service (déplacer un meuble, vérifier une canalisation, donner un conseil...).

Cette présence se révèle souvent déterminante pour la qualité de vie dans les quartiers. C'est au quotidien que les gardiens luttent, dans la mesure du possible, contre les incivilités car ils savent combien elles participent d'une "mauvaise ambiance" dans leur cité. Elles alimentent le sentiment d'insécurité en exacerbant les tensions et en favorisant le repli sur soi. Elles sont aussi une source de démoralisation et font naître un climat de mésentente entre habitants et responsables de l'ordre public, dont les gardiens. Ces derniers se battent d'autant plus contre les incivilités qu'ils habitent dans leur quartier et s'y identifient peu ou prou. De ce point de vue, le logement de fonction semble jouer un rôle décisif car il suscite une plus grande implication des gardiens⁷. Le combat de ces agents de terrain contre les incivilités consiste non seulement à rappeler les "règles d'hospitalité" pouvant être définies comme "les règles du jeu de la vie collective" (Roché, 2000), mais aussi à empêcher que les quartiers ne prennent pas une apparence laide et inquiétante : ils enlèvent les épaves d'automobiles, ramassent les bouteilles vides et les papiers dans les espaces publics et interviennent en permanence sur le cadre bâti en vue de le maintenir dans un état satisfaisant (en effaçant les tags et les graffitis, en nettoyant les salissures, en remédiant aux petites dégradations ou encore en remplaçant les ampoules et les vitres cassées⁸). Ces petits gestes du quotidien ont un impact très important, car un hall d'entrée "plongé dans le noir", et c'est aussitôt des craintes qui apparaissent, surtout parmi les personnes âgées qui vivent seules. Et puis voyant que leur quartier reste propre, les locataires ne se sentent pas abandonnés par le bailleur social, la mairie... Parfois, ces petites interventions engendrent une dynamique positive parmi les locataires qui, en se rendant compte que leur cité peut être un lieu de vie agréable, un lieu presque comme les autres en quelque sorte, sont plus attentifs à leurs propres conduites et à celles des autres. Laisser un sac poubelle sur le palier ou à côté des containers n'apparaît plus aussi naturel au fur et à mesure des interventions du gardien.

Se fabrique ainsi collectivement une définition de la situation. Le quartier est alors opposé à "l'extérieur" ; il se personnifie comme pour mieux intégrer ses membres. C'est dire combien il s'apparente de ce point de vue à un repère central dans la définition identitaire des

⁷ Si le logement de fonction semble être une entrave à l'application de la médiation formelle (Marchal ; Stébé, 2003a), il n'en reste pas moins, en effet, qu'il permet un attachement plus conséquent des gardiens à leur "site".

⁸ Les organismes HLM appliquent la fameuse "théorie de la vitre cassée" qui veut que "dans le cas où une vitre brisée n'est pas remplacée, toutes les autres vitres connaîtront bientôt le même sort" (Wison ; Kelling, 1994)

locataires, ceux-ci étant le plus souvent des "captifs". Une sorte d'ordre social local se construit et s'articule autour de ces interprétations partagées qui réussissent à se stabiliser malgré les flux et les agitations de la vie sociale du quartier. Par exemple, un agent de terrain a décidé d'installer tous les mercredi après-midi une table de tennis de table près de sa loge sous un abri. En raison des désagréments que cette initiative pouvait produire (au niveau du bruit notamment), le gardien et les locataires habitant à proximité se sont mis d'accord sur des horaires à respecter.

Logiques de service

Certains agents de terrain n'hésitent pas à intervenir en dehors de leurs heures de travail pour régler des problèmes plus ou moins importants : locataires revenant d'une soirée ayant oublié leurs clés, problèmes de tapage nocturne, etc. Les gardiens réalisent un recadrage des instructions formalisées pour apporter des réponses aux contingences de la vie sociale. Par exemple, contre la volonté affichée des directions du personnel des sociétés HLM (pour éviter tout problème en cas de vol), ils acceptent de garder les clés de certains locataires, du moins de ceux avec lesquels ils entretiennent des relations amicales, afin de leur rendre service lorsqu'ils sont partis : arroser les plantes, donner à manger aux animaux de compagnie.

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

De telles situations, où la marge discrétionnaire des gardiens est importante (Lipsky, 1980), sont fréquentes et permettent de rendre service à des locataires en difficulté sur le plan économique par exemple. C'est ainsi qu'un gardien s'est arrangé afin qu'un locataire évite de "*passer par les bureaux*" pour réparer une porte de garage endommagée. En théorie, le locataire est obligé d'avertir les agents administratifs de l'antenne et d'assumer le coût financier des réparations. Mais connaissant bien le gardien, à qui il rend de temps en temps

des services (garder les enfants, réparer la voiture...), l'habitant concerné pourra lui demander de le mettre en relation soit avec un autre locataire, soit avec un ouvrier d'entretien travaillant pour l'organisme HLM, susceptible de posséder des pièces de rechange usagées mais encore en bon état. Toutefois, il n'est pas rare que les gardiens interviennent eux-mêmes, possédant souvent un local dans lequel ils gardent à peu près tout ce qui peut encore servir. Nombre d'agents de terrain 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 cet agent de terrain qui conservait, entre bien d'autres choses, des joints en caoutchouc venant d'anciens sanitaires changés après réhabilitation en vue de dépanner les locataires d'un autre immeuble non réhabilité dont il avait la responsabilité. Ainsi en est-il également de ce couple de gardiens qui avait stocké du mobilier abandonné par d'anciens locataires (une armoire, une petite commode, des tabourets, des chaises...) susceptible d'être à nouveau utilisé : *"On ne sait jamais, nous aussi, on a été jeune, et on était bien content quand on nous donnait quelque chose"* (couple de gardiens à Corbeil-Essonnes, 31 ans pour l'époux, 32 ans pour l'épouse, 1 an d'ancienneté).

Les gardiens d'immeubles : une solution à la crise des banlieues ?

Les gardiens d'immeubles des HLM se trouvent au cœur des quartiers d'habitat social qui sont le théâtre d'un certain nombre de problèmes sociaux que l'actualité récente a largement confirmés. En d'autres termes, étudier ce métier de proximité revient à 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, nous sommes en mesure de mettre en évidence des obstacles quant à ce qui est aujourd'hui demandé à ces agents de terrain pour remédier au "mal" des banlieues. Nous pensons ici plus particulièrement à la question de la médiation sociale qui est souvent présentée dans les rhétoriques officielles, tant des opérateurs de la politique de la ville que des acteurs du Mouvement HLM, comme la nouvelle solution en la matière. Que nous apprennent sur ce point nos propres observations ? Nous nous contenterons ici de noter que les relations de

proximité que les gardiens 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. Plus précisément, les gardiens rejettent la médiation formelle, imposée par les "bureaux", car elle les prive de marges de liberté (comme choisir ceux qui "méritent" d'être aidés) et les oblige à traiter avec des locataires parfois peu appréciés. Les gardiens sont habitués à une certaine autonomie au quotidien et vivent assez mal le fait de voir des "*bureaucrates*" ou des "*cravatteux*", pour reprendre leurs propres mots, leur dire ce qu'ils doivent faire. Cette liberté au travail pose question car elle autorise les gardiens à se comporter en fonction de préjugés personnels souvent peu compatibles avec les projets éminemment politiques qu'ils sont censés assumer, tel que concourir à la restructuration du lien social dans les quartiers d'habitat social défavorisés. Les gardiens peuvent être amenés à croire qu'ils sont fondés à décider seuls du sens de ce qu'ils doivent faire sur leur territoire. Dans ce sens, toute attribution de pouvoir supplémentaire à ces agents de terrain pose la question de leur arbitraire qui peut se traduire par des actions et des attitudes ayant comme référent des prénotions parfois situées aux antipodes de ce que souhaite précisément les politiques voyant dans cet ancien métier un espoir social. 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 secours et de protections diverses.

Par ailleurs, les tâches de médiation sociale supposent, d'une manière ou d'une autre, de s'immiscer dans la vie des locataires. Or de telles pratiques ne vont pas sans rappeler un imaginaire historique peu valorisant et encore très présent dans l'esprit de chacun et plus particulièrement dans celui des gardiens, à savoir l'imaginaire mettant en scène la concierge parisienne du XIX^e siècle, bavarde, curieuse, et se mêlant de ce qui ne la regarde pas (Marchal, 2005c). Assumer des tâches de médiation sociale revient pour de nombreux gardiens, et plus encore pour les gardiennes, à se rapprocher de ce personnage avilissant que fut la supposée concierge d'antan. Ce seul exemple suffit à montrer à quel point il paraît infondé, du point de vue sociologique, de vouloir faire des gardiens 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 et de leur vécu, tout simplement. Le regard sociologique prend tous son sens quand il permet d'apporter des éléments de

connaissance susceptibles d'aider les décideurs à assumer ce qui précisément leur incombe : décider.

Cela étant dit, les gardiens sont certainement des rouages clés 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" 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*. 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 (Marchal, 2006b). Parce que les gardiens 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 (Marchal ; Stébé, 2003b).

Bibliographie :

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

Goffman E. (1988), *L'ordre de l'interaction*, in Les moments et leurs hommes, textes recueillis et présentés par Y. Winkin, Paris, Seuil-Minuit, pp. 187-230.

Lipsky M. (1980), *Street level Bureaucracy : dilemmas of the individual in public services*, Russel Sage Fondation, New-York.

Marchal H. (2004), *La construction de l'identité sociale et professionnelle des gardiens-concierges du secteur HLM*, Thèse pour le doctorat de sociologie, sous la dir. de J.-M. Stébé, Université Nancy2, <http://cyberdoc.univ-nancy2.fr/THESE/>, 514 pages.

Marchal H. (2005a), « Un métier sous tension : les gardiens du logement social », Actes de la journée d'études du 20 mai 2005, GIS socio-économie de l'habitat/Créteil, <http://resohab.univ-paris1.fr/jclh05>.

Marchal H. (2005b), « 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, pp. 225-235.

Marchal H. (2005c), « Les gardiens HLM d'aujourd'hui face à "la" concierge d'hier », in Ethnologie française, XXXV, 3, pp. 513-519.

Marchal H. (2006a), « Les "jeunes des cités" vus par les gardiens-concierges », in Déviance et société, vol. 30, n°1, pp. 121-130.

Marchal H. (2006b), *Le petit monde des gardiens-concierges. Un métier au cœur de la vie HLM*, L'Harmattan, Paris.

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.

Roché S. (1998), « Entretien », in Sciences Humaines, n°89, pp. 32-33.

Roché S. (avec J.L. Schlegel) (2000), *La société d'hospitalité*, Paris, Seuil.

Stébé J.-M. (2002), *La crise des banlieues*, PUF, Paris.

Sudant P. ; Stébé J.M. (2002), *Les gardiens d'immeubles au cœur de la ville. Figures, métamorphoses et représentations*, Bruxelles, De Boeck Université.

Wilson J.Q. ; Kelling G.L. (1994), *Les vitres cassées*, Les cahiers de la sécurité intérieure, n°15, pp. 24-39.

Hervé Marchal
Maître de conférences en sociologie
Université Nancy2
h.marchal@univ-nancy2.fr