

## Gardien d'immeuble : sentir et ressentir

Pascal Ughetto

► **To cite this version:**

Pascal Ughetto. Gardien d'immeuble : sentir et ressentir. Communications, De Gruyter, 2011, pp.89-100. <halshs-00650671>

**HAL Id: halshs-00650671**

**<https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00650671>**

Submitted on 22 Dec 2016

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

## Gardien d'immeuble : sentir et ressentir

Pascal Ughetto

Université Paris-Est, Laboratoire Techniques, territoires, sociétés  
pascal.ughetto@u-pem.fr

In *Communications*, n° 89, 2011-2, p. 89-101.

### Résumé

Etre gardien d'un immeuble, c'est naviguer quotidiennement dans des espaces qui sont de véritables mondes sensibles et sensoriels. Les sensibilités et les sens des gardiens sont mis en jeu et mis à l'épreuve. Travailler comme gardien, c'est, par exemple, devoir faire avec des odeurs. C'est apprendre à placer sous contrôle toute une série de répulsions, d'anxiétés, de malaises pour s'acquitter de la tâche sans être entravé par eux. En approfondissant l'observation, on s'aperçoit cependant que le plus difficile à mettre sous contrôle n'est peut-être pas tant les sens que les conflits de valeurs avec les habitants.

### Abstract

Being a janitor means navigating daily throughout spaces which are genuine sensitive and sensorial worlds. Sensitiveness and senses are involved in the janitor's work and put to the test. Working as a janitor is, for instance, having to do with smells. It is learning to put under control a series of repulsions, anxieties, discomforts so as not to be hampered in fulfilling the task. However, deepening the observation leads to exhibit that maybe the hardest thing to control is not senses than conflicts on values with inhabitants.

Everett C. Hughes a sensibilisé le sociologue à la poubelle et aux déchets jonchant le sol<sup>1</sup>. Peuplant l'univers du concierge, ils aident le sociologue à pénétrer la vie intérieure de celui-ci ainsi que le drame social du travail qui, tous les jours, le met aux prises avec les habitants. Un drame se joue autour de ces détritiques. Un déchet ménager traîne-t-il, celui-ci parle, au nom de la personne qui l'a négligemment laissé sans le ramasser. Il dit que ce gardien saura bien se pencher pour le mettre là où il devait aller. Certes, le concierge se salira les mains, mais n'est-ce pas son travail, n'est-il pas payé pour cela ? Autour de la poubelle se joue la façon dont on traite un homme, comme son semblable ou quelqu'un qui peut bien accepter de telles conditions ; se joue l'échange ou non de considération. Aux abords de la poubelle, le concierge remâche ses conflits avec certains occupants des logements, repasse le film de petits événements d'où surnagent, à ses yeux, de très sensibles marques de mépris. Autant que faire avec des poubelles et des déchets, ce « petit métier » met aux prises, comme le montra Raymond Gold avec brio<sup>2</sup>, avec les résidents et plus encore, par leur entremise, avec des valeurs et tout un univers moral<sup>3</sup>.

Les gardiens d'immeuble sont souvent présentés (par leur hiérarchie, par des habitants, voire par eux-mêmes) à partir de traits de caractères comme le fait d'être ou non « quelqu'un de susceptible », une personne qui, éventuellement, « n'est pas à prendre avec des pincettes », ou qui « a son franc parler », « n'envoie pas dire ce qu'elle a à dire » ; une dame, un monsieur « qui a du caractère ». On est immédiatement confronté à un être sensible, qui éprouve et réagit. Seul dans le local poubelle, devant les salissures, avec ses gants, son balais brosse, son tuyau d'arrosage, il peut à la fois s'emporter (*in petto* ou à haute voix), se résigner, mais pourquoi pas aussi « craquer », tomber dans un sentiment d'abattement ou en pleurs. De trop d'avanies subies, sans pouvoir mot dire.

Je suis entré dans l'univers des gardiens d'immeuble dans le cadre d'une recherche portant sur un objet très propre – la qualité de service –, des artefacts impeccables, issus d'un monde de bureaux – les enquêtes de satisfaction – ; mais avec comme terrain d'enquête un quartier soumis aux dégradations. L'étude devait aider à comprendre ce que deviennent les dispositifs d'organisation de cette qualité dans un quartier sujet à de fortes dégradations, et sa clef d'entrée était d'observer comment la qualité est tenue dans le travail des personnels de terrain, en particulier les gardiens d'immeuble. J'ai rapidement vu que je n'avais pas en face de moi, dans mes observations et mes entretiens, « des » gardiens d'immeuble, mais les représentants d'une espèce très particulière : les gardiens qui ont tenu, qui

ont encaissé, qui ont résisté, qui ont su surmonter tout ce qui fait fuir la plupart de leurs homologues qui testent le poste.

L'enquête s'est déroulée dans un quartier classé en zone urbaine sensible, dans une ville de région parisienne. L'habitat date des années 1970, parfois du début de la décennie suivante. Il s'agit d'une architecture sur dalle, avec tout un réseau de parkings souterrains.

J'ai pu suivre des gardiens de divers organismes du site dans leur journée de travail, réaliser des entretiens avec d'autres et j'ai tenté de saisir quel était, pour eux, le mode d'existence des questions de « qualité de service ». Je suis parti de l'hypothèse que la qualité n'allait probablement pas exister, dans leurs représentations et leurs pratiques, exactement selon le calibre et le contenu que lui prêtent les raisonnements gestionnaires des sièges de ces organismes. Pour autant, cela n'impliquait pas que la qualité soit une question étrangère à leurs préoccupations. De même, si la dégradation est un problème de gestion, se définissant comme une perturbation des process<sup>4</sup>, il peut avoir ses formes propres de manifestation dans l'esprit des gardiens et dans les situations professionnelles auxquelles ils se confrontent. Il fallait partir à la recherche de la façon dont prennent corps, existent, agissent les enjeux de qualité et de dégradation dans le monde des gardiens, qui est notamment et peut-être d'abord un monde sensible. La qualité et la dégradation, loin de n'être que de pures catégories intellectuelles, sont aussi des concepts éprouvés du quotidien.

### 1. La composante olfactive du métier

Ainsi, il fallait entrer dans ce monde sensible qui était peut-être avant toute chose un monde sensoriel. Dans les organismes HLM, la fonction de gardien d'immeuble est, au premier abord, essentiellement ce qu'elle a toujours été, structurée autour de tâches comme le ménage des parties communes, les petites réparations, la sortie des poubelles. Mais il a aussi sa composante de « travail de bureau » que certains organismes poussent assez loin. Dans une partie d'entre eux, tandis que l'entretien est entièrement dévolu à des agents de nettoyage, éventuellement d'une entreprise spécialisée, le gardien est recentré ou déplacé vers un rôle d'intermédiaire entre le bailleur et les locataires dans une loge qui s'apparente moins à une remise qu'à un bureau de réception. Le gardien peut, dans ce cas, être investi de la responsabilité des états des lieux entrants et sortants, du suivi des « réclamations » (demandes d'intervention d'entreprises pour des réparations), il a tendance à être informatisé et, ce faisant, connecté par des applications informatiques aux procédures et instruments des agences, là où la coupure entre cet univers professionnel et celui des gardiens a toujours été manifeste<sup>5</sup> (Marchal, 2006).

Le gardien se présente à nous habillé de vêtements de travail qui peuvent être personnels et choisis pour leur praticité et la possibilité qu'ils offrent de se salir sans le regretter, mais les concierges modernes sont souvent aussi

revêtus d'un uniforme. Une panoplie relativement large est mise à disposition des personnels par beaucoup d'organismes, permettant de choisir ce qui sied le mieux, ce qui est le plus confortable, ce qui convient aux tâches à effectuer et aux manières personnelles de les accomplir. « Ça évite de salir nos propres vêtements » est l'argument de ceux qui acceptent ces uniformes, sans emporter la conviction de ceux qui les tolèrent mal.

Car, encore aujourd'hui, le travail du gardien d'immeuble implique bel et bien de se salir ou, en tout cas, de se confronter aux salissures. En suivant l'un ou l'autre dans sa journée de travail, on relèvera des manifestations diverses de ces dernières, dont l'enjeu, pour le gardien, s'avère précisément de les associer ou de les dissocier d'un acte de dégradation : les poubelles salissent mais quasiment de façon « normale » ; différente est ici, sur les boîtes à lettres, cette tâche rouge difficile à identifier mais qui pourrait bien être une tomate écrasée, ou, là, de l'urine dans les ascenseurs, mal endémique dans le quartier comme dans d'autres du même type. Cette saleté a une apparence intentionnelle qui ne la rend pas neutre, j'y reviendrai.

Non seulement la salissure, mais l'odeur. C'est l'une des impressions sensorielles qui m'ont marqué le plus fortement lors de mes observations. Un lundi matin, je me mets dans les pas d'une gardienne qui, sans plus attendre, commence sa journée par les conteneurs poubelles. Direction les parkings souterrains. Leur accès est interdit aux habitants. A la suite d'incendies de voitures devenus rituels, des raisons de sécurité ont obligé le bailleur social à les condamner. Mais les poubelles se trouvent en sous-sol dans un vaste local où sont entreposés des dizaines de conteneurs. Madame Mergeault, la gardienne, n'est pas très bavarde et c'est donc sans avertissement particulier que je me retrouve avec elle devant ce local, frappé par la noirceur ambiante (l'éclairage est faible et nous passons sous des plafonds ayant subi le feu ou la fumée) et par une odeur aussi puissante que compliquée à définir : mélange d'odeurs typiques des poubelles et de celle liée à la carbonisation. M<sup>me</sup> Mergeault passe au travers de cette atmosphère sans paraître la remarquer. Une petite femme, d'une société sous-traitante, est déjà dans le local en train de s'affairer, tandis que la gardienne entreprend un travail vigoureux de constitution de trains de conteneurs comprenant au moins une demie douzaine d'entre eux. Elle sort l'un de ces trains, entre l'autre. Tout cela dans cette puanteur qui ne semble pas lui ôter ses forces. Puis nous quittons ce local avec l'un de ces trains pour rejoindre, à quelques pas et toujours de manière souterraine, une pièce plus petite où des conteneurs sont placés sous de vastes bouches d'où tombent les déchets que les habitants, à la sortie de leur immeuble, envoient selon une logique de tri sélectif. Elle substitue aux conteneurs remplis pendant le week-end des bacs vides. Coup de jet d'eau pour nettoyer le local, avec, au passage, un reproche adressé à des collègues, quand ils la remplacent, de ne pas se soucier de ce geste aidant à maintenir régulièrement la propreté des lieux.

Je commence à me familiariser avec l'odeur mais je reste incommodé et j'ai hâte que la gardienne en finisse, elle qui continue de s'activer vaillamment. Peut-être en partie jouée pour l'occasion, mais pas seulement, la vaillance fera partie de ce dont elle fera preuve devant toutes les situations professionnelles où je la verrai à l'œuvre durant cette même journée. A tout ce qui pourrait l'impressionner, elle oppose une détermination à avancer coûte que coûte et livre ainsi à l'observation un constant travail de gestion des émotions.

Le fait qu'elle ne laisse rien paraître ne doit pas méprendre sur, en définitive, tout le contrôle qu'elle met dans la conduite de son activité pour ne pas se laisser entraver par la dimension olfactive, poursuivre l'activité vaillante en ayant domestiqué la puanteur. En cela, elle n'est d'ailleurs que l'illustration de l'existence de « cultures olfactives » propres aux milieux professionnels<sup>6</sup>, pour certains desquels il est un enjeu de se constituer une compétence en la matière ou qui, au minimum, doivent savoir s'y accoutumer par apprentissage.

M<sup>me</sup> Mergeault aurait pu être incommodée par ces odeurs et le laisser apparaître par des manifestations diverses : être suffoquée, ne pas pouvoir rester dans le local au-delà d'une certaine durée, se hâter d'en finir avec ces affaires de poubelles pour remonter rapidement à la surface ; ou exprimer, une fois revenue à l'air libre, la satisfaction de retrouver un air plus respirable et la lumière du jour. En fait, rien de tout cela. L'engagement du corps, vif, le geste sûr, le rythme rapide, donnent à l'observateur le sentiment d'une personne donnant d'elle-même pour que les choses avancent, mais par une forme de conscience du fait que les conteneurs ne vont certainement pas permuter d'eux-mêmes, sans que quelqu'un en mette « un bon coup ». Loin de « bâcler » le travail, loin de laisser voir un désir d'en finir rapidement avec lui, la gardienne remplit l'espace et le temps de tous les gestes vigoureux – ni en excès ni en déficit – permettant de le faire progresser. Aucune expression de dégoût, sur le visage ou d'une autre sorte. Juste la concentration sur la tâche.

A d'autres moments de la journée, cette gardienne se montrera plus fréquemment en train de réprimer les sentiments exacts qui l'animent, par exemple des impatiences, un manque d'envie, en matière de relations avec des habitants.

## 2. L'art du croisé de regards

Un peu plus tard dans la matinée, M<sup>me</sup> Mergeault et moi referons enfin surface. Dans la journée, ce sera un étourdissant va-et-vient entre des lieux (dedans, dehors, dans des halls d'entrée, dans les étages, dans la loge de la gardienne, celle du collègue qu'elle remplace), entre des tâches (balayage, visites à des locataires venant d'emménager pour vérifier des défauts du logement non perçus au moment de l'état des lieux, appel d'artisans pour des

rendez-vous chez des habitants, etc.). Et, parmi tout cela, un déplacement dans la rue piétonne, pour aller d'un bâtiment à l'autre, où je vais être frappé par la relation de la gardienne à des jeunes du quartier. Ils viennent en direction inverse de la nôtre et je pressens que la rencontre n'est pas indifférente pour elle. Du coin de l'œil, j'observe comme je peux sa conduite, à côté de moi. Je crois voir qu'il y aura, entre elle et le groupe de jeunes, tout un art de se diviser les deux côtés de la rue et, de sa part, d'éviter de croiser leur regard. Tout le monde se connaît, s'identifie. Mais les gardiens d'immeuble, agents du maintien de l'ordre et du respect des règles sur le territoire du bailleur social, exercent un rôle qui les amène à être vus par les jeunes comme des auxiliaires des forces de police. Quand ils appellent le commissariat pour faire intervenir des policiers, ils prennent des précautions pour que les jeunes ne les associent pas à cette descente de police et ne les menacent donc pas de représailles.

Les représailles : c'est l'épée de Damoclès que M<sup>me</sup> Mergault surveille quand elle croise ces jeunes, ce jour-là, avec cependant l'intention tout aussi résolue de ne pas leur céder le contrôle du territoire. Chaque jour, elle agit sur le fil du rasoir, d'autant plus qu'elle loge sur place, dans un appartement du rez-de-chaussée, où elle n'est pas sans craindre, par exemple, un incendie de poubelle qui se déclarerait à proximité de la chambre de ses enfants. Ses collègues ont tous une économie de la peur et de son affrontement qui leur est propre. Certains font dans l'empathie avec les jeunes, un peu comme des animateurs de quartiers (ils ne cautionnent pas tout dans le comportement des « gamins » mais estiment que celui-ci « s'explique »). Ce n'est pas du tout le cas de M<sup>me</sup> Mergault. Elle certifie ne pas avoir peur. Mais, si c'est le cas, c'est une assurance qu'elle a construite, avec obstination, et qu'elle équipe de techniques. Comme celle de la rencontre avec les jeunes où elle les croise avec cette manière toute particulière de ne pas les regarder directement – au risque qu'ils s'estiment défiés par elle – mais sans baisser le regard – qui pourrait leur laisser penser qu'ils ont partie gagnée. Il est également inenvisageable de détourner le regard de telle manière qu'ils pourraient en déduire qu'elle les méprise ouvertement.

C'est par une précision de diplomate qu'elle s'est rendue capable de maîtriser l'émotion de la rencontre en tenant sous contrôle provisoire les dangers qu'elle représente. Elle feint de ne pas s'en émouvoir mais il est probable que ces quelques secondes ont été subjectivement très vifs dans son esprit. A nouveau, on est frappé par tout le contrôle qu'elle y met : contrôle d'elle-même, contrôle de la situation, le tout pour un contrôle d'autrui et de sa menace aussi habile que possible.

S'il est un avantage reconnu du métier de gardien, c'est bien de pouvoir s'exercer dans une forte autonomie, sans la surveillance constante d'une hiérarchie. Mais cela ne veut certainement pas dire que cela se ferait dans un complet laisser aller ou relâchement. Les gardiens apprennent à se contrôler. Et c'est un apprentissage local, situé : l'environnement d'action a ses petites

caractéristiques qui ne deviennent perceptibles qu'à la longue. Par exemple, les conduites particulières des habitants ou des étrangers à la résidence, qu'il va falloir observer, analyser, traiter pour en tirer des enseignements sur la façon dont on doit se mouvoir, proposer aux autres un mode d'existence de soi, et pour, à la fois, tenir le rôle (faire respecter les lieux, le règlement...) et être intégré comme un occupant légitime des lieux. Des détails vous invitent à apprendre à « vous retenir », d'autres vous appellent à « réagir ». En tout cas, ce balancement entre relâchement et maîtrise est l'objet de réflexions constantes, au cas par cas. Il a son côté raisonné, même s'il y a évidemment la part de gestes et de mots « qui vous échappent ». L'être sensible qu'est le gardien est aussi un être qui raisonne. Le contrôle de soi n'est cependant jamais définitif : souvent, les gardiens décrivent des situations témoignant de l'envie qui les a pris, pour une fois, de ne pas maîtriser leurs réactions, leur tentation, face à une insulte ou un regard méprisant, de ne pas chercher à se contrôler.

### 3. La relation aux locataires, épreuve morale

Un jour, accompagnant M. Mehem, gardien d'une tour d'un autre organisme HLM dans le quartier, je m'étais rendu attentif à une situation de rencontre. J'avais été frappé que, en croisant des habitants de la tour, il n'était pas systématique qu'ils se saluent. Au loin, on voyait venir une femme africaine. Je me demandais comment elle et lui allaient gérer le moment où ils se croiseraient. J'ai finalement été témoin d'une trajectoire troublante où le regard de la femme a trouvé le moyen de ne pas se dérouter vers nous. Je suis resté avec mon interrogation : peut-être ne l'identifiait-elle pas comme gardien ? Peut-être ne connaissait-elle pas bien son rôle ? Était-elle, pourquoi pas, parfaitement indifférente à lui, tout en le connaissant ? Et, par ailleurs, cela le touchait-il ? Car il était apparu comme transparent.

Dans les grandes tours, il semble que le travail des gardiens soit rendu plus compliqué que celui de leurs homologues des résidences plus petites par un plus grand anonymat. Ce n'est pas indifférent pour les gardiens dont les rapports avec les habitants s'établissent dans un entre-deux entre un contact ouvert et l'ignorance.

C'est un résultat récurrent des études portant sur les gardiens d'immeuble que celui de l'enjeu de leur visibilité ou non visibilité vis-à-vis des habitants. Le problème est généralement traité concernant le ménage dans les parties communes et les stratégies voyant certains éviter de le faire aux heures de passage (pour que leur image ne soit pas dégradée en se soumettant à la vue des résidents dans une telle activité) tandis que d'autres le font ostensiblement pour ne pas subir le reproche de n'avoir pas nettoyé<sup>7</sup> (Ghidina, 1992). Les gardiens ne sont d'ailleurs plus seuls dans la conception de ces tactiques : ils bénéficient désormais du renfort des produits détergents « surodorants », délibérément introduits par les bailleurs



sociaux pour créer l'impression du propre, d'un ménage qui vient d'être fait et qui a été rigoureusement effectué.

Un enjeu de fond, derrière cela, est, pour le gardien, de se faire respecter. Travaillant, il ne se consacre pas seulement aux tâches qu'il réalise mais, indissociablement, à fabriquer les conditions du respect de son travail, de ses productions et de sa personne par les habitants. Il travaille à conjurer le risque du mépris.

Pour cela, il travaille aussi à « faire quelque chose » du relevé quotidien des attitudes des uns et des autres à son endroit : attitudes se manifestant directement, dans les regards, les paroles, ou indirectement, dans la préservation des effets de son travail (vitre qui reste propre pendant plusieurs jours ou qui, tout à l'opposé, serait, dans un geste intentionnel, « dégeulassée »).

Dans cet esprit, il ne cesse de revivre les situations, notamment d'interaction, de remâcher sa perception contrariée de certaines attitudes, de penser à du vu et du vécu. Les gardiens le soulignent particulièrement, en aimant s'attarder sur ces phénomènes. Loin de devoir le relativiser, le sociologue doit y prêter attention comme à une parole rendant également perceptible ce qui alimente, chez eux, l'investissement quotidien de la tâche. M<sup>me</sup> Melléard me parle ainsi très longuement d'un mystère qui paraît lui tenir à cœur alors même que, concernant la sphère privée des locataires, elle pourrait s'en détacher. Les habitants de cette résidence – qu'elle a, y compris de l'avis de sa hiérarchie, « remontée » – sont « bizarres », peu agréables ; jamais un sourire ; le remerciement pas facile. Ils donnent, selon elle, ce sentiment qu'ils planent au-dessus de la réalité, ignorant une multitude de choses élémentaires, en particulier en matière de propreté :

M<sup>me</sup> Melléard. Moi, j'ai une locataire, elle me dit : « Ben, comment vous avez vos portes si propres ? – Ben, il faut les laver. – Oui, mais il y a de la peinture. – Ben, la peinture, ça se lave. » C'est mieux que de voir plein de doigts de gras. Ils posent des questions comme ça. (...)

Q. Ça vous semble drôle que les gens vous demandent des conseils de ce genre ?

R. Pas drôle, c'est frustrant. Qu'une femme ne sache pas que sa cuvette est toute entartée, de dire je vais mettre du produit, ça va devenir blanc, ils savent pas. Moi ça, ça me... Ça me choque. Ça me choque. Parce que c'est dans les choses naturelles de la vie. Par contre... Alors, peut-être parce que je suis spéciale... (...) Mais je me poserai toujours cette question là : « Comment... pour ne pas savoir... je sais pas, même une baignoire, nettoyer sa baignoire. » Quand je vois l'état des baignoires, je me dis, mais c'est... Maintenant, y a des pschitt, on passe, on rince, c'est rincé, plus ou moins propre, parce qu'il faut sécher pour pas avoir des gouttelettes d'eau de calcaire, mais comment on peut, en 2008, en arriver

là ? Ça, ça m'interpelle ça, par contre. C'est... j'ai du mal... j'ai du mal. Alors, peut-être qu'ils n'ont pas appris non plus.

Elle n'a toujours pas trouvé de rationalité à cette observation d'une baignoire sale, n'attirant la préoccupation de personne, ne suscitant pas chez ces habitants le sentiment de l'urgence de la nettoyer et l'activation des savoirs afférents.

M<sup>me</sup> Mélléard n'est pas la seule à sembler « tourner en rond » avec de telles énigmes relatives à la propreté. M. Mehem, que nous avons déjà rencontré, expose un cas très proche. Dans leur propos se rend visible le problème du statut à accorder à l'étrangeté et à l'altérité : autour d'anecdotes de ce type, ces gardiens se débattent avec le constat quotidien que des habitants agissent bizarrement au regard de conventions de comportement qui leur paraîtraient devoir être parfaitement générales. Mais l'étrange renvoie ici au fait qu'autrui est véritablement un être curieusement autre. En l'espèce, cet être qui tolère de vivre dans le sale. Ce qui importe à ces gardiens, le Propre, et qu'ils s'attendraient à voir exister comme une valeur incontestée est, au contraire, une valeur non partagée (ou pas de la même manière). Enigme d'autant plus vivace que les gardiens ne vont pas, jour après jour, au devant de tâches ayant leur dimension rébarbative, fatigante, usante, sans se faire des théoriciens de la propreté et de l'hygiène et des défenseurs de la cause du Propre. Ils l'érigent en une valeur absolue. Manière également de se constituer en professionnels au service d'habitants pour lesquels ils ne se livrent pas à des actes serviles mais élaborent des prestations hautement désirables et recommandables. Et dans des anecdotes de ce type, certains de ces habitants révèlent que tout cela leur indiffère ou qu'ils n'y voient pas un absolu ! Ce n'est pas pour rien que le gardien a besoin de remâcher le problème jusqu'à statuer dessus : statuer sur le conflit de valeurs leur est nécessaire pour légiférer sur le dimensionnement et l'orientation de l'effort. De nouveau, le gardien n'est pas seulement un être qui éprouve mais qui, aussi, se fait théoricien. Pas directement de ses sensations mais de ce qui active celles-ci, fait naître des affects, des émotions.

La propreté des espaces intérieurs et l'apparence publique, tout cela n'est pas périphérique pour le travail du gardien mais fait partie de ce avec quoi il se débat pour réguler sa façon d'investir le travail, l'orientation, le dimensionnement et la signification de ses efforts.

#### 4. Emotions et contrôle dans le travail du gardien

On est alors frappé, non plus seulement par le constat qu'être gardien, c'est constamment devoir se contrôler, mais par cet autre fait : il paraît, en définitive, plus facile aux gardiens de combattre le contact avec les puanteurs et les salissures que les conflits de valeurs avec les habitants. Accepter que ces derniers agissent selon d'autres normes, hiérarchisent les

priorités de façon parfois orthogonale aux siennes, est un travail sur soi en apparence plus difficile à effectuer. On « se fait » aux odeurs peut-être plus facilement qu'au caractère relatif de la valeur accordée à la propreté, aux définitions variables du propre, au caractère construit des sensibilités dans ce domaine<sup>8</sup>. En d'autres termes, le gardien, être sensoriel et sensible, prend plus facilement le dessus sur le premier aspect que sur le second. Les senteurs sont une extériorité qui se contrôle plus facilement que ce qui « touche », ce qui « affecte ». C'est en cela que les dégradations – vécues comme des actes intentionnels et non comme une évolution « normale » de la propreté ou de l'intégrité des équipements – se sont révélées exister dans le quotidien des gardiens comme des interrogations permanentes sur les normes et un désaccord avec les habitants empêchant de comprendre à quels types d'êtres humains ils avaient affaire.

Le contact avec l'habitant engage émotionnellement les gardiens d'une façon que l'on pourrait aisément sous-estimer. Chacun le fait avec son économie psychique personnelle. Pour certains, « tenir » sur un tel poste, dans les conditions décrites de dégradations, paraît ne pouvoir se faire qu'en tenant l'habitant à bonne distance. M<sup>me</sup> Mergeault, selon toute une série d'indices, n'est pas le plus « dans son élément » dans le contact avec les locataires. Elle n'est guère loquace avec eux. Elle n'offre jamais l'impression d'un désir de sa part de prolonger les conversations, même si elle leur répond poliment. En revanche, il est patent qu'elle adore l'informatique, dont sont dotées les loges et qui est du dernier cri dans son appartement. Manipuler l'outil informatique avec dextérité, rapidité, efficacité, cela lui parle. Elle manifeste aussi de l'appétence pour des bricolages divers. Au contact avec les habitants, elle préfère à l'évidence le contact avec les choses. Elle investit son travail par le biais des luttes avec le tournevis, l'ordinateur, les machines<sup>9</sup> alors qu'elle évite les situations qui l'obligeraient au contraire à passer par la lutte avec les êtres.

D'autres, au contraire, investissent leur travail par la communication avec l'habitant (sous-entendu plutôt de profil adulte), d'autres encore avec « les jeunes, les gamins ».

Car, dans le métier de gardien, il y a de quoi choisir ce contre quoi on souhaite batailler prioritairement. Par-delà l'impression d'avoir affaire à un petit métier très rudimentaire, le travail de gardien est d'abord caractérisé par une variété des tâches à accomplir et, par ailleurs, par une assez grande liberté dans l'organisation de la journée de travail et dans les modes opératoires. Cela veut dire que le métier de gardien recouvre un rapport diversifié avec le réel et ses composantes humaines et non humaines, que les gardiens peuvent, dans certaines proportions, façonner en fonction de leur économie psychique, des compétences développées dans leur trajectoire professionnelle, de leur allant plus ou moins constitué pour affronter tel ou tel type de tâche. Le gardien éprouve, et cela entretient un rapport avec l'organisation personnelle de son travail, sa propre façon de gérer les tâches

prioritaires, d'aborder les activités, de tisser sa journée de travail d'activités d'une sorte et d'activités d'une autre.

C'est ainsi, dans ce combat avec le réel, que l'on retrouve la question du contrôle. Martha Nussbaum défend une théorie des émotions qui insiste pour faire de celles-ci des composantes de l'effort des personnes pour évaluer le monde qui les entoure et agir au sein de ce monde<sup>10</sup>. Les émotions ont un statut moral, elles sont du jugement éthique, au lieu que celui-ci soit quelque chose complètement à côté du ressenti. A travers l'émotion, les personnes forment un jugement de valeur vis-à-vis du monde avec lequel elles doivent composer. Particulièrement important, dans sa théorie, est la référence à ce qu'elle appelle à plusieurs reprises des « objets extérieurs incontrôlés » et le « monde autour de soi » (e.g., p. 300). Les émotions apparaissent comme une manière, pour un sujet, de faire avec cette extériorité, avec le réel qui n'est pas soi, sur lequel il ne peut pas présumer de l'effet ou du pouvoir de sa volonté et qui, dans le cas des gardiens peut être les habitants, des jeunes ou des objets. Comment mettre le monde sous contrôle pour pouvoir être soi, comment faire quelque chose d'entités humaines ou non humaines qui peuvent avoir d'autres projets, des cours d'action contrariant les siens propres ? Cela suggérerait que les émotions sont des opérateurs par lesquels les personnes entreprennent des régulations de leur rapport à un monde qui leur pose essentiellement comme problème de n'être pas eux.

Dans ce qui précède, il est apparu que les gardiens d'immeubles sont engagés dans des opérations de maîtrise d'eux-mêmes et de contrôle d'entités extérieures incontrôlées. Pour Nussbaum, certaines émotions, comme l'amour, étendent les frontières autour de soi, tandis que, à l'inverse, d'autres, comme le dégoût, établissent des frontières claires autour de soi. A l'égard des objets incontrôlés, le dégoût entreprend de les tenir à distance. La personne dégoûtée se soucie du phénomène sur lequel elle construit du dégoût mais fait tout un travail pour ne plus être perturbée par ce phénomène. On comprendrait bien, du coup, comme M<sup>me</sup> Mergeault pouvait donner cette impression de n'être plus guère gênée par les odeurs des poubelles et du parking brûlé, elle pour qui les problèmes de contrôle de l'environnement se situent assurément moins dans le domaine de l'inerte et des artefacts que de l'humain.

Le contrôle de soi à l'égard des sensations olfactives signalerait en définitive, chez des gardiens de ce type, le succès d'un tel travail et la facilité plus grande de ce succès que celui relatif aux habitants.

## Conclusion

Il y a bien des choses sur lesquelles les gardiens doivent apprendre à prendre le dessus pour pouvoir « tenir ». Devenir gardien, c'est devoir surmonter les haut-le-cœur liés à des odeurs pestilentielles mais peut-être plus encore devoir faire avec un rapport à autrui qui n'est pas neutre sur le plan

émotionnel. A ce niveau, c'est la maîtrise de la relativité des valeurs – alors que le travail exige d'en ériger certaines, comme le propre, en absolu – qui est source des plus grandes difficultés pour les gardiens. Sens et sensibilités s'entremêlent, pour eux, dans la gestion personnelle des tâches au sein d'un métier qui sollicite énormément l'économie sensorielle et morale.

---

<sup>1</sup> E.C. Hughes, *Le regard sociologique*, trad. fr., Paris, Editions de l'EHESS, 1996.

<sup>2</sup> R. Gold, « Janitors versus Tenants : A Status-Income Dilemma », *American Journal of Sociology*, vol. 57, n° 5, March 1952, p. 486-493 ; R.L. Gold, « In the Basement. The Apartment-Building Janitor », in P.L. Berger (ed.), *The Human Shape of Work. Studies in the Sociology of Occupations*, New York, Macmillan, p. 1-49, 1964.

<sup>3</sup> P. Ughetto, « Subjectivité et travail : pour une sociologie de l'activité », *Education permanente*, n° 184, sept., p. 137-148.

<sup>4</sup> P. Ughetto, « Une qualité de service impossible ? Les organismes HLM en lutte contre les encombrants et les locataires qui dégradent », *Gérer et comprendre*, 2011, à paraître.

<sup>5</sup> H. Marchal, *Le petit monde des gardiens-concierges. Un métier au cœur de la vie HLM*, Paris, L'Harmattan, 2006, 213 p.

<sup>6</sup> J. Candau, A et Jeanjean, « Des odeurs à ne pas regarder... », *Terrain*, n° 47, sept. 2006, p. 51-68.

<sup>7</sup> M.J. Ghidina, « Social Relations and the Definition of Work: Identity Management in a Low-Status Occupation », *Qualitative Sociology*, vol. 15, n° 1, 1992, p. 73-85.

<sup>8</sup> M. Douglas, *De la souillure*, 1967, trad. fr., rééd., Paris, La Découverte, 2001, 201 p. ; G. Vigarello, *Le propre et le sale. L'hygiène du corps depuis le Moyen Age*, 1985, Paris, Le Seuil, rééd., coll. Points, 283 p.

<sup>9</sup> N. Dodier, *Les hommes et les machines*, Paris, Métailié, 1995, 379 p.

<sup>10</sup> M. Nussbaum, *Upheavals of Thought. The intelligence of emotions*, Cambridge, Cambridge University Press, 2001, 766 p.