

PH13 - Enquête métier

Le gardien d'immeuble au service de la communauté

Cyrian Flahaut et Louise Robaux



*« Si vous n'existiez pas. Nous serions
obligés de vous inventer. »*

Introduction

À Compiègne, en 2025, le gardien d'un immeuble décède. Les résidents sont touchés par une telle disparition et rendent hommage à cette figure emblématique. Quelques mois plus tard, la loge du gardien, qui était son logement de fonction, est vidée et réinvestie comme location. Personne ne viendra remplacer l'ancien gardien à son poste.

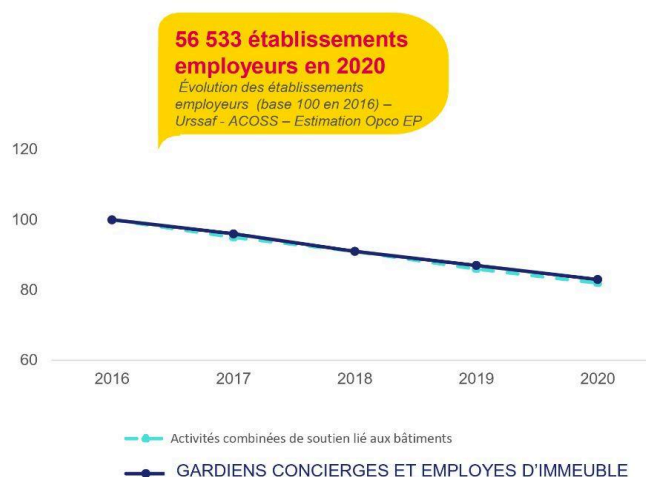


Figure 1 : graphique du nombre de gardiens en fonction de l'année

Cette histoire n'est pas un cas isolé, depuis plusieurs dizaines d'années, le métier de gardien d'immeuble est en déclin comme nous l'observons dans la figure 1. En effet, dès les années 90, on observe une baisse drastique du nombre d'employés. Selon les recensements de l'INSEE, la population de gardiens a diminué de 22% entre 1990 et 1999 et de 23% à nouveau jusqu'à 2010¹. À ce moment-là, le gouvernement tente de redynamiser le métier notamment en créant une formation (CAP gardien d'immeuble). Malgré cela, la branche des gardiens, concierges et employés d'immeuble continue sa chute libre.

Plusieurs facteurs liés à une logique d'économie peuvent expliquer cette décroissance. Pour les copropriétés, avoir un gardien revient à devoir payer un salaire et à perdre un lot. Un pareil investissement est perçu comme de moins en moins rentable au vu de l'externalisation supposée possible des fonctions du gardien. En effet, le déploiement des dispositifs techniques dans les immeubles comme les digicodes assurent la surveillance et la sécurité de l'immeuble, qui n'ont de ce fait plus besoin d'être confiées à quelqu'un. Pour l'entretien de l'immeuble, il est possible de faire appel à des prestataires extérieurs comme des entreprises de ménage qui coûtent, au premier abord, moins cher. De plus, les logements de fonction ne sont pas prévus dans les nouveaux projets de construction. Finalement, les copropriétés qui ne possèdent pas de loges n'en créent pas et celles qui en disposent s'en débarrassent une fois les gardiens retraités. Or, les gardiens travaillent

¹ 74 152 en 1990, 60 297 en 1999 et 46 450 en 2010. Données de l'INSEE répertoriées par les informations rapides de la copropriété (IRC) disponibles aux adresses suivantes [\[N° 540\] - Gardien concierge : un métier en voie de disparition ?](#) et [\[N° 580\] - Profession : Gardien d'immeuble en copropriété](#)

en moyenne à un âge relativement proche de la retraite², ce qui explique pourquoi le métier de gardien d'immeuble est en voie de disparition.

Cependant, les alternatives trouvées au gardien d'immeuble sont loin de pouvoir le remplacer. Derrière des services comme le ménage et la surveillance se cache un métier aux missions diverses qui requiert une pluralité de compétences. Il suffit pour s'en rendre compte de faire un tour du côté de la sémantique. Ce qui s'apparente en France à un gardien d'immeuble est appelé en anglais un *building superintendent* ou *building supervisor*. S'il est dans sa définition formelle également limité à la maintenance ou au ménage, la façon dont on s'y réfère couramment, *a Super*, est une empreinte linguistique qui reflète le travail réel du gardien. Ce diminutif témoigne d'une relation complexe avec le gardien d'immeuble : tout le monde n'est pas appelé *a Super* dans un immeuble. Derrière ce terme, on comprend aussi la polyvalence et l'accessibilité du gardien. S'il est *a Super*, c'est parce qu'il est difficile de résumer ce qu'il est sous un terme. Ainsi, à côté de quoi passe-t-on réellement en supprimant les gardiens ou en ne les remplaçant pas ? Finalement, *quels sont les rôles imperceptibles du gardien d'immeuble au premier regard ? En quoi ces rôles participent-ils à un cadre de vie dans lequel la communauté peut s'épanouir ?*

Nous présentons tout d'abord notre méthodologie d'enquête et le portrait des gardiens interrogés. Puis nous détaillons ensuite les aspects techniques du gardien d'immeuble en décrivant ses tâches prescrites, mais aussi la diversité de ces cadres d'exercice. Nous explorons ensuite l'intelligence du métier, autour du développement de registres d'actions et de perceptions du gardien. Enfin, nous expliquons en quoi le métier de gardien d'immeuble est plus qu'une simple superposition de rôle, et comment ce qu'il est en plus participe au beau de ce métier.

² Depuis plus de quinze ans, les études font état d'un âge moyen autour de cinquante ans et d'une proportion très faible des moins de trente ans dans la branche. Voir [OPCOEP](#)

Remerciements

Cette étude sur le métier de gardien a été l'occasion pour nous d'en apprendre beaucoup sur un métier que nous ne connaissions pas. Elle nous a aussi permis de construire une réflexion et d'apprendre à problématiser un travail grâce aux outils du cours de PH13. Enfin, nous retenons aussi les nouvelles rencontres que nous avons faites. C'est pour ces raisons que nous tenions à remercier toutes les personnes qui nous ont apporté leur aide durant cette enquête.

Nous remercions Dominique d'avoir pris de son temps pour nous parler de ces anecdotes et de ses nombreux exemples.

Nous remercions Gilles pour son honnêteté lors des entretiens et son aide précieuse pour l'obtention de contact.

Nous remercions aussi Fabien qui nous a livré des détails de sa vie dans la bonne humeur.

Enfin, nous remercions Thibault pour ses réflexions et analyses de son métier.

Au cours de nos entretiens, nous avons appris beaucoup et nous nous sommes enrichis personnellement. Nous avons le sentiment d'un partage réciproque, où nos 4 interlocuteurs ont aussi apprécié discuter avec nous. Nous en sommes heureux, et nous espérons que cela est partagé par nos interlocuteurs. Enfin, nous voulons remercier Monsieur Salzmann, pour son accompagnement durant cette étude, et pour ses enseignements dans l'UV PH13 qui nous ont permis de mener à terme cette étude. Nos remerciements vont aussi à Monsieur Ponchaut, pour ses conseils précieux et ses retours lors de l'élaboration de notre grille d'entretien.

Table des matières

Introduction.....	2
Remerciements.....	4
Méthodologie d'enquête et présentation des interviewés.....	7
I. Présentation générale du métier de gardien d'immeuble.....	8
A) Dans le quotidien du gardien d'immeuble.....	8
B) Les différents cadre de travail: entre HLM et copropriétés.....	12
II. Au coeur de l'immeuble, le gardien.....	13
A) L'oeil du gardien : une présence rassurante et attendue.....	13
B) Un gardien pour apprendre à vivre ensemble.....	15
C) Une porte toujours entrouverte au croisement entre le gardien et le voisin.....	18
D) Le gardien d'immeuble, créateur d'un lien social.....	21
III. Le gardien, artisan de la communauté.....	24
A) L'alchimie des rôles du gardien.....	24
B) Une relation à sens unique ?.....	26
C) Vers une reconnaissance et une renaissance ?.....	27
Conclusion.....	29

Méthodologie d'enquête et présentation des interviewés

Pour réaliser cette enquête de terrain, nous avons, non sans difficultés initiales, rencontré des gardiens³ d'immeuble. Le premier contact s'est fait par l'intermédiaire d'une connaissance et le second par celui d'une UTCéenne résidente de l'immeuble dans lequel travaille un des gardiens. Après les premiers contacts obtenus, la mise en relation s'est faite plus facilement grâce au réseau des gardiens. Finalement, nous avons eu l'opportunité de nous entretenir avec quatre gardiens d'immeubles : Dominique, Fabien, Gilles et Thibault. Pour préserver l'anonymat des enquêtés, nous utilisons ici des prénoms qui ne sont pas les leurs. Nous avons réalisé ces entretiens en présentiel, celui de Dominique à Paris et les trois autres à Compiègne, directement sur leur lieu de travail. Nos échanges ont duré entre une et deux heures chacun.

Dans un premier temps, nous avons fait la rencontre de **Dominique**, gardienne depuis 12 ans dans une copropriété à Paris. Avant elle, c'est sa mère qui a assuré ce poste pendant 38 ans. Dominique travaille ainsi dans l'immeuble dans lequel elle a grandi. Nous avons ensuite rencontré les trois autres gardiens exerçants en copropriété à Compiègne. **Gilles** a commencé sa carrière de gardien dans un office public avant de se reconvertir en tant qu'artisan auto-entrepreneur puis de retourner au gardiennage, cette fois-ci en copropriété. Il travaille au même endroit depuis presque dix ans. **Fabien**, lui, a travaillé la grande majorité de sa carrière de gardien en office public, c'est à dire 16 ans, avant de démissionner il y a quelques années pour prendre un poste de gardien en copropriété. Enfin, **Thibault** est gardien dans la même copropriété depuis des années, mais il a lui aussi travaillé 5 ans en HLM à Thourotte.

Par ailleurs, ils travaillent tous les quatre à temps plein et logent sur place dans un logement de fonction⁴ 7 jours / 7, à l'exception de Fabien qui est propriétaire d'une maison et rentre chez lui le week-end. Ainsi, on s'aperçoit que ce sont des profils assez similaires. Tous âgés entre 40 et 55 ans, ils ont au moins dix ans d'ancienneté dans le métier. De plus, les trois gardiens exerçant à Compiègne ont tous travaillé dans le public pour le même office : l'OPAC de l'Oise durant leur carrière. Ils ont également suivi la même formation, proposée et prise en charge par l'OPAC, qui les certifie professionnellement gardien d'immeuble.

Il nous semble important de préciser que les témoignages des interviewés ne sont pas nécessairement représentatifs de l'expérience de l'ensemble des professionnels de ce métier. Néanmoins, ils nous offrent un aperçu suffisamment large et précis du travail de gardien d'immeubles pour nous permettre d'en tirer certaines analyses et conclusions. C'est pourquoi nous souhaitons une nouvelle fois souligner notre chance d'avoir eu des entretiens aussi riches et complémentaires les uns des autres.

³ Nous avons fait le choix de ne pas écrire à l'inclusif. Il est cependant évident que nous incluons aussi bien les gardiennes que les gardiens dans toutes les occurrences du mot gardien pour parler du métier dans sa globalité.

⁴ Il s'agit de ce qu'on appelle la loge des gardiens. Une loge n'est pas une remise mais bel et bien un appartement dans le cas où le gardien réside sur place. En outre, les gardiens disposent également d'une sorte de bureau ou de remise, dans lesquels nous étions accueillis pour les entretiens.

I. Présentation générale du métier de gardien d'immeuble

Dans cette première partie, notre objectif est de poser le cadre de notre analyse. Nous allons donc chercher à comprendre comment les gardiens d'immeubles travaillaient et travaillent dans leur quotidien, mais aussi comment les tâches leur sont indiquées. Nous revenons ensuite sur un point important de distinction : la différence entre le gardien d'immeuble en HLM et en copropriété.

A) Dans le quotidien du gardien d'immeuble

Commençons par comprendre comment le gardien d'immeuble organise son travail au quotidien. Pour cela, nous allons dresser une typologie des tâches réalisées par un gardien d'immeuble durant sa journée, à partir des éléments que nous avons pu recueillir au cours des entretiens. Cette typologie se découpe en quatre grands secteurs : la surveillance, l'entretien des parties communes, les relations avec les résidents et la logistique. Ces quatre grands domaines constituent l'essentiel de ce que le gardien d'immeuble est amené à faire dans sa journée. Détaillons chacun de ses domaines.

En termes de surveillance, le gardien d'immeuble doit assurer un environnement sécuritaire dans l'immeuble. Pour cela, il réalise des tours de garde, notamment le matin en commençant sa journée. Il vérifie aussi les entrées et sorties de l'immeuble, afin de s'assurer que celles-ci sont fonctionnelles. Il est confronté à des situations plus exceptionnelles, comme la gestion de lutte contre l'installation de trafic au sein de l'immeuble, ou bien l'installation de squats. Ces différentes tâches ne sont pas toutes effectuées quotidiennement par le gardien d'immeuble, mais il est tout de même chargé d'assurer une surveillance quotidienne de l'immeuble.

Ensuite, le gardien d'immeuble prend en charge l'entretien des parties communes. Pour cela, il est par exemple celui qui nettoie ces mêmes endroits (même si parfois, un personnel spécialisé le complète dans ce rôle), ou encore celui qui s'occupe de sortir les poubelles de l'immeuble. Il peut aussi avoir la charge de travaux divers que les résidents ou la copropriété lui confie. Ainsi, il peut repeindre certains espaces partagés, ou encore réparer des dégâts dans les parties communes.

Le gardien d'immeuble se charge aussi de développer des relations avec les résidents. Il est par exemple celui qui informe les nouveaux arrivants des règles de l'immeuble, mais il est aussi celui à qui les résidents viennent confier leurs plaintes. Il adopte donc parfois une posture d'intermédiaire dans la gestion de conflits entre voisins.

Finalement, le métier dispose aussi d'un aspect de gestion administrative et de logistique. En effet, le gardien d'immeuble peut être chargé de la gestion de colis et de leur répartition, mais aussi de l'accueil des entreprises spécialisées qui viendraient travailler pour l'immeuble. Il est aussi celui qui fait le lien entre les propriétaires et les locataires, en recueillant les loyers ou en faisant des visites de logements.

Nous comprenons donc que les tâches du gardien d'immeuble sont variées, et que la typologie de celles-ci permet de mieux comprendre à quoi le gardien d'immeuble peut être confronté. Nous réunissons cette typologie dans le tableau suivant :

	Tâches à réaliser
Surveillance	<ul style="list-style-type: none"> - Tour de garde - Gestion des entrées/sorties - Lutttes contre les squats et les trafics
Entretiens des parties communes	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion des poubelles - Nettoyage des parties communes - Travaux divers
Relation avec les résidents	<ul style="list-style-type: none"> - Recueillir les plaintes - Informer les travailleurs - Gestion de conflit
Logistique	<ul style="list-style-type: none"> - accueil des entreprises - réception et distribution des colis - lien entre locataire/propriétaire

Dans cette typologie, nous nous sommes surtout concentrés sur le travail prescrit du gardien. Ainsi, nous pouvons établir les sources de prescriptions du gardien d'immeuble, afin de mieux comprendre pourquoi et pour qui les tâches sont réalisées.

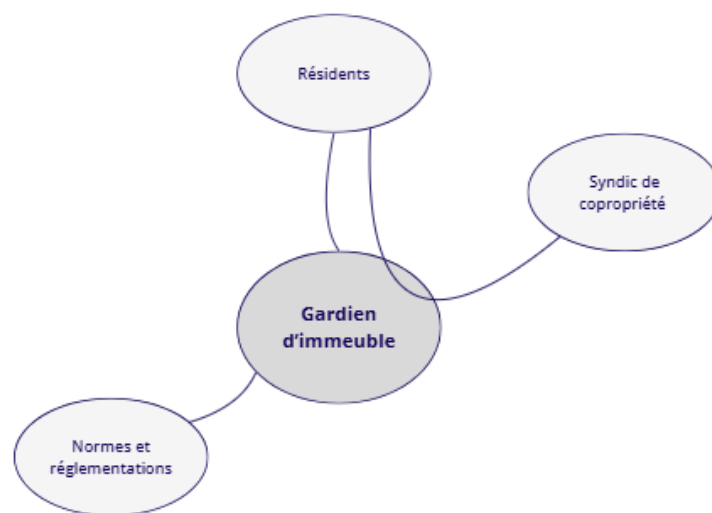


Figure 2 : Sources de prescription du gardien d'immeuble

Au niveau national :

- La convention collective nationale des gardiens, concierges et employés d'immeubles prescrit au gardien d'immeuble le respect de la vie privée des résidents

- **À partir de 13H** : il accueille une entreprise de réparation ou de maintenance d'un système de l'immeuble, comme les ascenseurs par exemple. Il accompagne cette entreprise, et l'aide à réaliser son travail.
- **14h30** : il est sollicité par un propriétaire pour venir l'aider avec la visite de son logement en location. En effet, le gardien de l'immeuble connaît plus de choses que le propriétaire sur l'immeuble, il vient donc en aide au propriétaire pour louer son logement.
- **15h30** : le gardien commence son chantier de peinture du hall d'entrée sur lequel il travaille depuis plusieurs jours. Cependant, il est appelé au même moment par un résident qui a un problème de clé.
- **16h** : le gardien reprend la peinture. Il sera sollicité d'autres fois pour des raisons similaires à celle évoquée ci-dessus.
- **17h30** : il finit la couche de peinture qu'il devait réaliser, et souhaite quitter son poste.

Cependant, il n'a généralement pas eu le temps de partir des parties communes avant le retour des résidents du travail. Il est ainsi sollicité par plusieurs d'entre eux, que ce soit pour discuter cordialement, ou pour demander des services. La fin de journée du gardien n'est pas binaire, à cause de ce moment de flottement où il n'est plus complètement gardien, mais il n'est pas non plus un simple résident.

Dans cette journée type, on constate que le gardien est souvent sollicité par les résidents et des entreprises extérieures pour des renseignements ou des services. Ainsi, on comprend déjà que le gardien d'immeuble est une figure particulière au sein de l'immeuble. Cette image du gardien n'est pas nouvelle et existe depuis le XIX^e et le développement des gardiens d'immeuble à Paris notamment. Cependant, l'image a évolué, car, à ses débuts, le gardien d'immeuble ou concierge était considéré comme un métier peu recommandable. L'« imaginaire collectif peu gratifiant⁶ » autour de la concierge était très développé. On parlait d'ailleurs souvent de *la* concierge, qui est l'ancienne appellation de gardien d'immeuble, mais qui était souvent associée au féminin. On considérait *la* concierge comme une figure féminine qui cherchait le commérage et qui ne faisait que le ménage. Dans les imaginaires, elle profitait de la tâche de distribution du courrier pour commérer. Elle n'était là que pour papoter avec les habitants. Cet imaginaire persiste notamment dans les représentations culturelles. Cependant, les gardiens d'immeuble ont la volonté de s'en détacher. En fonction de la nature de leur travail réel, ils essaient de s'émanciper de l'image de « concierge » en se donnant la définition qui les arrange, bien qu'éloignée de la réalité. Si leur travail prend une couleur plus sociale, ils critiquent la concierge qui était enfermée et qui ne faisait que le ménage. S'ils entretiennent l'immeuble et qu'ils préfèrent l'aspect technique du travail, la concierge ne devient plus que quelqu'un qui papote et qui distribue le courrier. Ainsi, les gardiens cherchent à se différencier de cette figure négative, bien qu'ils aient des points en commun avec elle.

Nous avons donc pu comprendre dans cette partie que les gardiens d'immeubles étaient très polyvalents et qu'ils réalisaient beaucoup de tâches différentes au sein de la même journée. Ce métier simple en apparence se révèle plus diversifié. Nous nous attachons à montrer cela dans la suite de notre rapport.

⁶ MARCHAL Hervé, « Gardiens hlm d'aujourd'hui, concierges d'hier ». in *Ethnologie française*, Vol. 35, 2005, p.513-519.

B) Les différents cadre de travail: entre HLM et copropriétés

Avant de s'aventurer plus loin, il est nécessaire de faire la distinction entre deux types d'immeubles : les copropriétés et les organismes d'habitation à loyer modéré (OHLM).

Les OHLM sont des organismes publics ou privés qui gèrent ou construisent des logements sociaux. Cela regroupe notamment les offices publics de l'habitat (OPH), comme l'OPAC de l'Oise, les entreprises sociales pour l'habitat (ESH) ou encore les sociétés coopératives. Les copropriétés sont des immeubles dont la propriété est répartie par lots et dans lesquels résident donc locataires et propriétaires. Les copropriétés sont gérées par un syndicat de copropriétaires et par un syndic. Un syndicat de copropriétaires (SDC) est un ensemble de représentants choisis parmi les propriétaires qui ont des droits et des devoirs concernant leur copropriété. Le syndic quant à lui, est une personne morale ou physique qui veille aux intérêts de la copropriété. Il est notamment gestionnaire de l'administratif et des finances.

Dans le cas des HLM, le gardien d'immeuble est employé par un bailleur social ou un office public et il est sous la responsabilité du responsable de secteur. En copropriété, le gardien d'immeuble est un employé embauché par le SDC, mais il est engagé, congédié et rémunéré par le syndic - qui refacture ensuite le SDC. Tous les ajustements relatifs au contrat du gardien, ses conditions de travail ainsi que les plaintes ou les réclamations, dans un sens ou dans l'autre, passent par le syndic. Ainsi, il n'existe formellement aucun lien hiérarchique entre les copropriétaires et le gardien. Les gardiens rencontrés nous assurent n'avoir aucun problème à affirmer leur manière de faire au syndic, et que, de manière générale, ils ont une relation de confiance. Ce serait également le cas avec la hiérarchie en office public. Néanmoins, ils précisent que, comme partout, cela dépend fortement de l'immeuble dans lequel il exerce.

« Du public au privé, ça n'a rien à voir. C'est un autre monde. »

D'un type de logements à l'autre, le travail de gardien d'immeuble peut s'avérer assez différent. Par simplification, les gardiens font surtout la distinction entre le public et le privé. Il y a par exemple davantage de dégradations⁷ intentionnelles de l'immeuble dans les HLM : des départs dégradés, des cages d'escalier abîmées, des portes forcées, des tags ou encore des extincteurs déclenchés. Cela a donc un impact direct sur le travail d'entretien et de sécurité du gardien. C'est également un environnement souvent plus à risque pour le gardien. Les conflits sont plus susceptibles de dégénérer et d'avoir des répercussions directes sur lui ou sur ses biens personnels - comme des pneus de voiture crevés. Dans le public, les bailleurs sociaux peuvent de ce fait octroyer au gardien le droit de dresser des contraventions pour sanctionner les incivilités, ce qui n'est pas le cas en copropriété : « ici je n'ai plus les moyens de pression du public, mais les problèmes sont moins lourds. » De manière générale, les gardiens font preuve d'un accompagnement social des résidents plus significatif, avec par exemple la recherche des causes des loyers impayés : « on devient assistant social. »

Ainsi, les missions du gardien sont les mêmes d'un type d'immeuble à l'autre, mais les proportions qu'elles prennent sont différentes. Bien que l'on fasse ici la distinction, la nature du métier de gardien en

⁷ Fabien nous partage à ce sujet des chiffres significatifs. Sur les 33 000 logements de l'OPAC de l'Oise, les frais de dégradations sur une année se sont déjà élevés à deux millions d'euros dont 1.7 million à la charge du bailleur social.

elle-même ne change pas. C'est pourquoi nous estimons que nos analyses à venir et les conclusions que l'on en tire sur ce dernier ne sont, elles, pas à distinguer du type d'immeuble dans lequel le gardien travaille. Nous souhaitons également éviter de faire le raccourci de l'association systématique entre le travail de gardien en HLM et des conditions de travail particulièrement difficiles ou un environnement nécessairement toxique pour lui. Il faut faire la nuance entre le métier et le travail de gardien d'immeuble. Il s'agit assurément du même métier, mais pas du même travail. Travail, qui, nous allons le voir, est lui nécessairement différent d'un immeuble à l'autre, peu importe son type.

II. Au coeur de l'immeuble, le gardien

A) L'œil du gardien : une présence rassurante et attendue

Le métier de gardien suppose, dès son nom, qu'il en va de son devoir d'assurer la sécurité de l'immeuble. Du moins, c'est comme ça qu'il est perçu. Ses prescriptions formelles concernant cet aspect sont pourtant assez limitées. Il s'agit uniquement d'assurer la surveillance pendant ses horaires de poste. Cela se traduit par la gestion des sorties et des entrées et par des rondes en journée. En cas de situation problématique, les gardiens doivent prévenir et déléguer à une aide extérieure. Pourtant, dans les faits, le gardien non seulement assure cette fonction en dehors de ses heures de travail, mais il l'outrepasse également en intervenant lui-même dans des situations qu'il considère pouvoir gérer.

Cela s'explique d'abord par le fait que de telles situations occurred souvent en dehors des heures de poste du gardien, c'est-à-dire la nuit. D'autre part, quand ils font directement face à un problème, il est plus souhaitable pour les résidents de s'en occuper immédiatement plutôt que d'attendre une intervention extérieure. C'est pourquoi les gardiens préfèrent agir par eux-mêmes dans la limite de leurs moyens et ne déléguer que si ça dégénère ou si c'est totalement hors de leur portée. Un exemple typique est celui des situations de squat la nuit. Dans ce cas-là, il y a aussi une question de règle morale qui entre en jeu. Il est préférable pour le squatteur que ce soit le gardien qui le sorte gentiment plutôt que la police qui l'embarque. Alors, le gardien vient le voir une première fois, une deuxième fois, et appelle la police seulement en cas de forte résistance.

Finalement, les sous-entendus du métier véhiculés par son nom se rapprochent bel et bien du *travail réel* du gardien. Quand ils se sentent en insécurité, les résidents sollicitent le gardien avant d'appeler la police. Les gardiens, eux, font de leur mieux pour gérer avec leurs propres moyens avant de déléguer. Ces réactions s'entretiennent mutuellement et renforcent le rôle d'agent de sécurité qui est donné et que se donne le gardien d'immeuble.

« Les gens de l'immeuble s'attendent à ce que je surveille. J'y vis donc je veux aussi y être en sécurité et tout faire pour que ça se passe le mieux possible. Si je suis là, je vais réagir, mais je ne suis pas flic. »

Pour les gardiens, cela signifie être constamment à l'affût, des bruits étranges, des odeurs particulières ou des lumières inhabituelles. Dans certains immeubles par exemple, les lumières s'allument par palier quand il y a

du mouvement, ce qui peut révéler au gardien la présence d'intrus. Le gardien éveille ses sens, même inconsciemment, pour assurer aux résidents - donc à lui-même aussi - un cadre de vie serein. Impliqués dans ce rôle, les gardiens ne pensent pas à leur propre sécurité sur le moment et peuvent parfois se mettre en danger. Dans ce cas, il n'est pas rare de voir le syndic insister sur la nécessité pour le gardien de rester dans le cadre de ses fonctions. Pourtant, le syndic dépasse lui aussi les prescriptions formelles adressées au gardien pour la surveillance. C'est par exemple le cas quand il fait savoir au gardien qu'il compte sur lui pour faire particulièrement attention lors des périodes de vacances ou de grands week-ends.

Ainsi, d'un côté, on demande au gardien de déléguer, de se protéger avant tout, de rester uniquement dans ses fonctions et de l'autre on compte implicitement sur lui pour assurer la sécurité en dehors de ces dernières. Le gardien est confronté à une tension permanente :



Figure 3 : tension à propos de la surveillance

Cette tension et les précédentes observations nous amènent à formuler les enjeux du gardien concernant la surveillance sous la forme de l'écart prescrit-réel suivant :

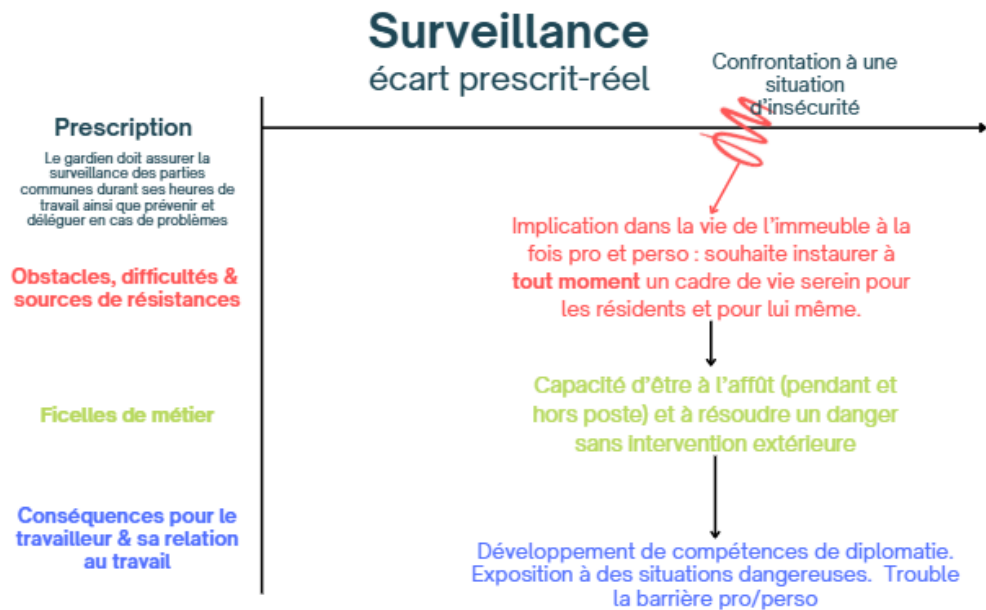


Figure 4 : L'écart prescrit réel face aux situations d'insécurité

Au fil des situations de surveillance, on comprend que le gardien ne se contente pas d'appliquer des règles : il compose, ajuste, négocie. Cela est particulièrement visible face aux incivilités. « Les limites de ce qui est acceptable et de ce qui ne l'est pas empruntent des chemins complexes où s'articulent les règles de l'institution, celles propres des gardiens, le regard du voisinage et des collègues, le sujet et l'objet de l'acte, la peur peut-être aussi parfois⁸. » Entre normes floues, relations humaines et gestion de la proximité, le gardien est une figure clé du vivre-ensemble, rôle que nous explorons à présent.

B) Un gardien pour apprendre à vivre ensemble

Dans cette partie, nous allons chercher à comprendre le rôle de créateur et d'artisan d'un bon vivre ensemble du gardien d'immeuble. En effet, dans ses prescriptions, le gardien d'immeuble est chargé de faire respecter les règles de l'immeuble. Mais comment cela se passe-t-il dans la réalité ? À quoi le gardien est-il confronté pour réaliser cela ?

Dans cette partie du métier, le gardien d'immeuble est amené à gérer des situations de conflits entre des résidents. Le tapage nocturne paraît être un conflit typique, et il nous a été décrit de multiples fois dans les entretiens.

« j'essaie de calmer les retraités en leur rappelant qu'ils faisaient aussi du bruit quand ils étaient jeunes. Après, il y a des jeunes qui vont trop loin :

⁸ BORGEAUD-GARCIANDIA Natacha, « Dans l'œil du gardien. À propos de : Jean-François Laé, Dans l'œil du gardien (Seuil, 2015) » in Sociologie [En ligne], mis en ligne le 13 février 2016, consulté le 15 juin 2025. URL : [Dans l'œil du gardien](#)

sur le balcon ça buvait, ça jetait des eco cup dans la rue, les gens appellent les flics. »

Fabien explique ici comment il gère les conflits de tapage nocturne. Cette situation lui arrive souvent, dit-il, et il est habitué à cela. Dans ces cas de conflits de voisinage, le gardien d'immeuble a une position complexe : il est l'interface entre deux personnes en opposition. Il est alors attendu de lui qu'il règle le conflit, mais cela n'est pas évident. Comment réussir à réconcilier deux visions différentes de la vie commune ? Le gardien fait alors preuve de diplomatie en essayant de faire comprendre à ceux qui veulent le silence complet que cela n'est pas possible lorsque l'on habite dans un immeuble, et aux autres qu'il n'est pas possible de rentrer tard la nuit en faisant du bruit et en salissant les parties communes. Gilles explique cela, en parlant de temporisation :

« Il faut temporiser face aux vieux qui ne veulent rien laisser passer, et les jeunes qui vont au-delà des limites du respect parfois. Le métier est là pour « temporiser ». »

Le gardien d'immeuble devient donc une entité qui fait appliquer des règles de civilité. Il doit réussir à faire comprendre aux résidents que la vie commune dans un même bâtiment s'accompagne du respect des libertés individuelles d'autrui. Plus largement, on peut dire qu'il incarne le contrôle de la société sur les individus, afin de vivre en communauté. Pour incarner ce rôle, il doit se trouver sur le fil des libertés individuelles des uns et des autres, et juger où s'arrête l'une et l'autre. Le gardien est aussi celui qui fait respecter les règles communes de l'immeuble, qui peuvent parfois différer de celles de la société : on parle de jurisprudence de l'immeuble. Parfois, le conflit ne se règle pas, et le gardien fait usage d'autres outils. Ainsi, il est déjà arrivé à Véronique de faire appel à la police pour faire sortir les personnes faisant du tapage nocturne. Dominique déplore cela, et elle essaie de l'éviter en faisant de la prévention la journée. Cependant, deux obstacles empêchent cette prévention d'être parfaitement efficace.

« Les gens sont très réceptifs, ils écoutent, mais ça ne veut pas dire que les changements vont avoir lieu. »

Dominique décrit le premier obstacle comme une absence d'action de la part des résidents. On comprend ici que parler des différents problèmes ne fonctionne pas toujours, car les résidents n'agissent pas et n'écoutent pas vraiment les gardiens d'immeuble. Cela peut s'apparenter à une absence de respect plus largement, dont fait état Thibault :

« Il y a des gens qui disent « Oui il est super sympa, il fait bien son travail » mais qui derrière ne respectent pas la propreté. D'un côté on vous considère, mais de l'autre on ne respecte pas les lieux. »

Le deuxième obstacle à la prévention est que les résidents viennent de moins en moins souvent se présenter au gardien d'immeuble. Cela empêche le gardien de nouer un lien avec les résidents et donc de pouvoir parler avec eux des problèmes de voisinage. C'est d'ailleurs une source d'écart entre le travail prescrit et le travail réel. En effet, le gardien doit faire adopter les règles aux résidents, mais le *turnover* de ceux-ci et leur

désintéressement pour la figure du gardien d'immeuble fait que le gardien a des difficultés à les informer des règles et à établir le dialogue avec eux. Le gardien développe alors la capacité d'insister auprès des résidents et de se montrer avenant. Il augmente son registre de perception sur le caractère des personnes. Nous formalisons cet écart comme suit :

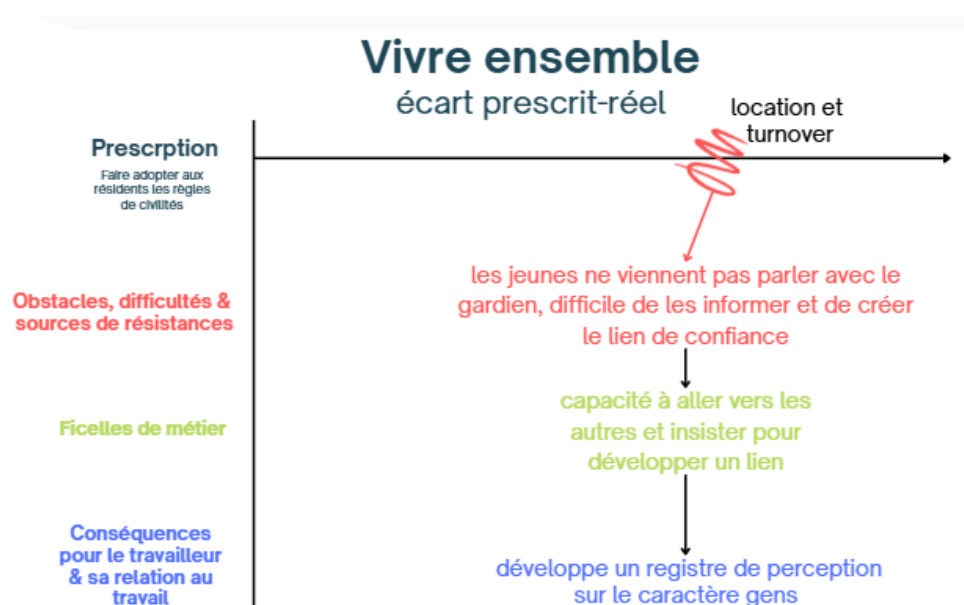


Figure 5 : L'écart prescrit-réel dans le vivre-ensemble

Dans ce que nous avons évoqué jusque-là, on comprend aussi que le métier de gardien d'immeuble est en tension, à la fois entre les résidents lors de conflits, mais aussi entre plusieurs besoins pour gérer ces conflits. D'un côté, il doit savoir adopter une position d'autorité pour faire respecter les règles, mais de l'autre, il doit se présenter comme une personne en qui les résidents peuvent avoir confiance pour se confier sur leurs problèmes de voisinage. Le gardien est à la fois un « confesseur⁹ » et un policier. On lui demande de respecter l'ordre, de « produire la paix » en faisant de la prévention. On lui demande donc d'être en tension, et de réussir à équilibrer cette tension.

⁹ *Op. cit.*, BORGEAUD-GARCIANDIA



Figure 6 : Tension du gardien dans le vivre-ensemble

Finale­ment, on remarque que le gardien d'immeuble permet de créer un espace où les résidents vivent ensemble, en apprenant à se respecter les uns les autres. Le gardien d'immeuble est la figure qui permet de faire comprendre à chacun que l'immeuble est un espace partagé, et qu'il faut apprendre à vivre avec l'autre et non pas vivre contre l'autre.

C) Une porte toujours entrouverte au croisement entre le gardien et le voisin

Lors de nos entretiens, il était systématique que le gardien soit appelé sur son téléphone de fonction au moins une fois, et ce, jusqu'à quatre fois. Une pareille sollicitation, sur un intervalle de temps relativement court à l'échelle d'une journée, atteste d'une forte demande de service venant de diverses sources.

Outre la gestion des colis, les prescriptions formelles du gardien en termes de service sont le recueil des demandes et des réclamations des résidents. Celles qu'il doit traiter sont celles concernant les parties communes uniquement. En ce qui concerne les autres, ses consignes s'arrêtent à la transmission des réclamations, par exemple au propriétaire. Le gardien a un rôle d'intermédiaire entre ces deux partis. De surcroît, le gardien rend également service à son organisme ou son syndic en se déplaçant pour dépanner dans d'autres logements gérés par ces derniers. Un déplacement de la sorte peut se révéler assez long quand il s'agit d'un organisme départemental. La plupart du temps néanmoins, il s'agit de petits déplacements dans les immeubles du même quartier. Il y a, à ce niveau-là, une entraide particulière entre les gardiens.

« Tant qu'on me dit bonjour le matin, ça ne me dérange pas de rendre service. »

Dans les faits, ici aussi, le gardien dépasse largement le cadre de ses fonctions. De la même manière que les situations d'insécurité ont plus de chance d'arriver en dehors des heures de poste du gardien, les résidents sont le plus souvent chez eux le matin très tôt ou le soir après leur travail. C'est donc dans ces moments que le gardien sera le plus demandé. De plus, la nature des services rendus est parfois davantage de l'ordre du service que l'on rendrait à un proche pour le dépanner : changer une ampoule, renouveler une serrure, rétablir une connexion internet,... Les services rendus relèvent alors de la règle du « donnant-donnant. » Si les résidents sont corrects avec le gardien, il n'hésitera pas à donner plus que ce qu'il

doit. *A contrario*, il n'hésitera pas non plus à faire la sourde oreille en dehors de ses heures de travail s'ils se montrent peu convenables. En outre, de manière générale, le gardien ne fait pas de différence entre les résidents dans son travail : il loge tout le monde à la même enseigne.

Une des difficultés rencontrées dans ce métier est la croyance, à tort, que les gardiens d'immeubles sont tout le temps disponibles, pour tout. Marquée d'une plaque à leur nom, la loge des gardiens est souvent le premier appartement du rez-de-chaussée. Tout le monde sait où est le gardien et tout le monde a son numéro, ce qui le rend très accessible. Si certains résidents savent faire la part des choses et sont raisonnables vis-à-vis de leurs demandes, ce n'est pas le cas d'autres qui profitent largement de la supposée disponibilité des gardiens. Cela est par exemple le cas lorsqu'un résident donne le numéro du gardien à la compagnie chargée de l'alarme de son appartement, sans consultation préalable. Par ailleurs, les gardiens remarquent que les nouveaux résidents, notamment les plus jeunes, attendent davantage d'eux que les anciens, tout en leur témoignant peu de reconnaissance et de respect.

« Je n'arrête pas de leur dire d'au moins prévenir un peu en avance
histoire de m'organiser, mais ils ne le font jamais. Les gens pensent que
si on est sur le site, ça veut dire que l'on est disponible tout le temps. »

Cette croyance se retrouve également chez les prestataires qui doivent se rendre sur le site et être accueilli par le gardien. Les entreprises ne se gênent pas d'intervenir sans prendre rendez-vous avec le gardien, en se fiant uniquement à ses horaires sur le site, ce qui dérange évidemment son organisation personnelle. Or, pour réussir à effectuer l'intégralité de ses missions assignées prévues et imprévues, le gardien tient une organisation personnelle, on l'a vu, assez rigoureuse.

Face au risque de débordement, les gardiens développent des astuces. Pour beaucoup, l'essentiel est de savoir poser une limite claire, nette et précise dès le départ : « il faut savoir mettre les points sur les i. Thibault, lui, coupe son interphone à partir de 20h afin d'éviter d'être dérangé. Néanmoins, il garde tout de même son téléphone de fonction « en cas d'urgence. » Cette phrase est très récurrente dans le discours des gardiens discutant de leur disponibilité. Tout en assurant qu'après l'heure ce n'est plus l'heure, ils mentionnent parallèlement que si, vraiment, il y a une urgence, ils peuvent exceptionnellement se rendre disponibles après la fin de leurs horaires. Alors, de l'ouverture d'une porte en pleine nuit suite à un oubli de clé, en passant par la réparation d'une fuite de radiateur le week-end, le gardien rend service sans prêter attention au cadre. À ce moment-là, il y a toujours un risque que le travail du gardien empiète sur sa vie personnelle, ses besoins et ses envies. C'est pourquoi il doit également savoir rester dans ce cadre.

Ainsi, d'une part, le gardien doit rester dans sa prescription c'est-à-dire réaliser uniquement les tâches qui lui sont assignées et ne répondre aux demandes que pendant ses heures de poste. D'autre part, le gardien doit rendre service à ses voisins en tant que citoyen à qui on se réfère, car on sait qu'il peut nous venir en aide, et qu'il le fait déjà dans son métier. Cette tension se développe en un antagonisme qui s'équilibre - figure 7. Il s'agit pour lui de trouver la juste mesure de service à rendre en dehors de ses prescriptions pour, à la fois, se préserver et répondre à son rôle.

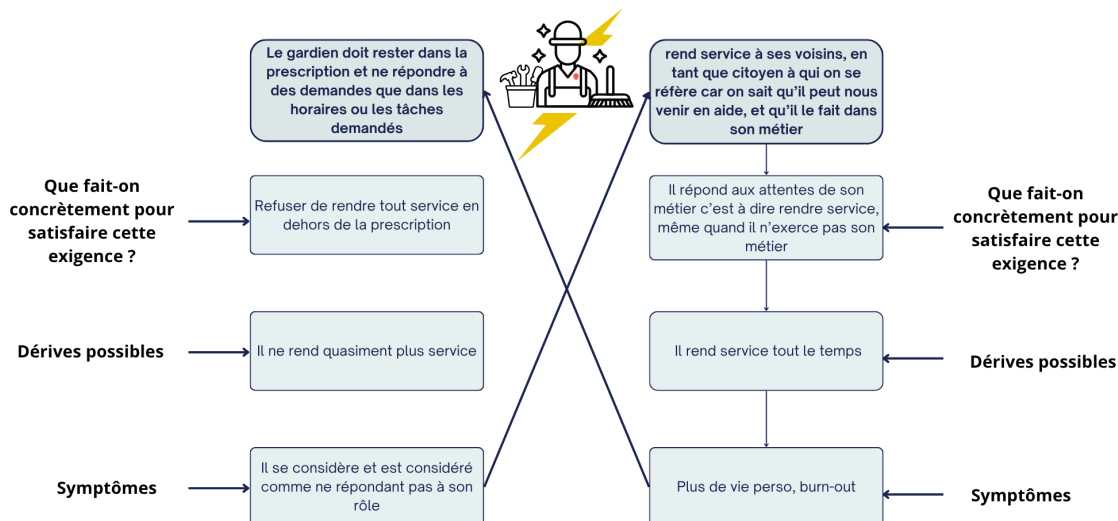


Figure 7 : Antagonisme d'un métier de service

« Je ne suis pas capable d'entendre l'interphone sonner et de ne pas aller répondre. »

La recherche de cette voie d'équilibre est mise à mal par une autre tension inhérente au métier de gardien d'immeuble : le lieu de vie du gardien n'est autre que son lieu de travail. Ce dernier doit ainsi réussir à séparer sa vie personnelle et professionnelle tout en habitant l'endroit dans lequel il exerce sa profession - figure 8.

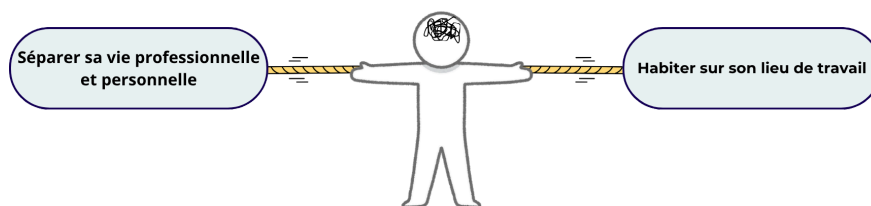


Figure 8 : habiter sur son lieu de travail, une tension

Certains gardiens ont l'opportunité de quitter l'immeuble le week-end : « là, on décomprime » Mais la plupart sont sur place sans coupure, sept jours sur sept. Dans tous les cas, réussir à trouver un équilibre malgré cette condition est essentiel. Cet équilibre réside, on l'a vu, dans l'écart entre le prescrit et le réel - figure 9. Celui-ci lui permet notamment de développer un certain registre d'action. En effet, la présence permanente du gardien d'immeuble sur les lieux ainsi que les services rendus sur mesure rendent possible le développement d'un lien particulier avec les résidents.

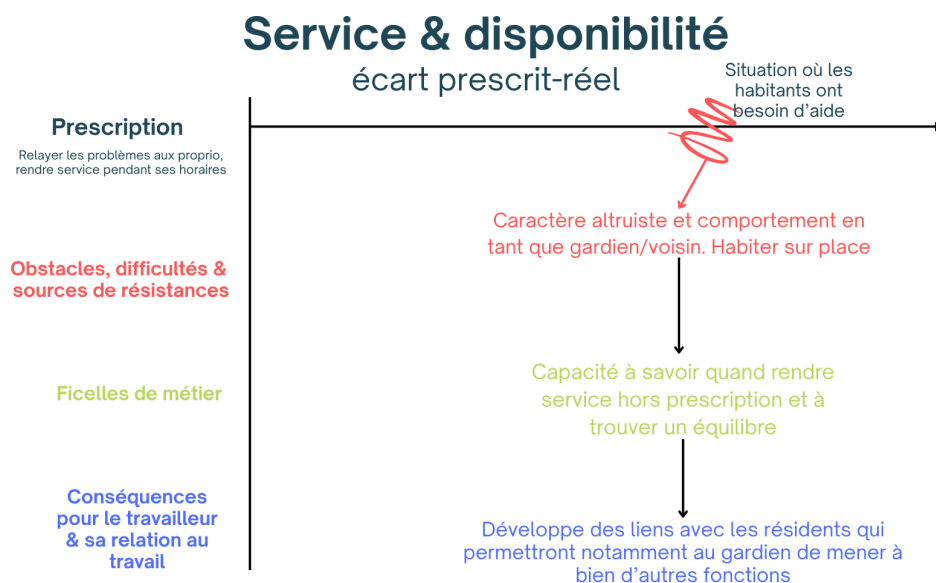


Figure 9 : L'écart prescrit-réel dans les services rendus

D) Le gardien d'immeuble, créateur d'un lien social

Grâce aux services qu'il rend, le gardien d'immeuble pourrait donc créer du lien social avec les résidents. Nous caractérisons ici la relation qui existe entre le gardien d'immeuble et les résidents afin de mieux comprendre en quoi ce travail peut être agréable pour celui qui l'exerce, mais aussi constituer une source de surmenage éventuelle.

Mais alors, comment décrire la relation entre le gardien d'immeuble et les résidents. Nous avons pu relever plusieurs types de relations au cours de nos entretiens, allant d'une absence de relation à une relation très proche. Tout d'abord, le gardien d'immeuble est souvent perçu comme quelqu'un à qui on peut se confier, à qui on peut parler de ses problèmes et de ce que l'on a sur le cœur.

« On est beaucoup psychologue, ça fait 50 euros pour la séance » dit Fabien en rigolant. « Vous allez bien ? olala faut pas dire ça. Les gens étalent leur vie, ils parlent de leurs problèmes. Quand le téléphone sonnait c'était la libération. »

On comprend ici comment le gardien d'immeuble peut devenir une figure rassurante pour les résidents. Il est toujours à l'écoute et disponible. Certains gardiens se font inviter pour boire le café, mais cela n'est qu'un prétexte pour parler. La relation peut aller au-delà et devenir fusionnelle. Thibault évoque ainsi la relation quasiment familiale qu'il a développée avec certains résidents. Précisément, une résidente l'appelle pendant

notre rendez-vous pour lui parler des résultats médicaux de son mari, et Thibault s'intéresse à cela. Nous avons senti que si nous n'avions pas été là, une discussion aurait eu lieu.

« C'est comme si je les connaissais depuis 50 ans, on se parle comme si on était une famille. Le rôle de gardien n'est plus là. »

Dominique partage ce constat :

« Certains habitants me perçoivent comme une partie de la famille, ceux qui me connaissent depuis que je suis toute petite »

La relation va donc parfois au-delà d'un aspect de réconfort émotionnel, pour devenir une réelle relation amicale ou familiale. Cela permet au gardien d'immeuble de s'épanouir et aux résidents aussi, dans une confiance mutuelle sur un même lieu de vie. Il ne faut cependant pas oublier que ce type de relation n'est pas la norme, et que la plupart du temps, les gardiens d'immeuble entretiennent des relations cordiales uniquement avec les résidents. Ce phénomène reste tout de même partagé par plusieurs gardiens d'immeuble avec lesquels nous nous sommes entretenus.

Avoir des relations de ce type avec des résidents, même sans aller à l'extrême d'une nouvelle famille, peut mener à des situations difficiles dans le métier de gardien d'immeuble. C'est pourquoi les employeurs des gardiens prescrivent souvent à ceux-ci de ne pas s'attacher, et de maintenir une relation strictement professionnelle. Tout d'abord, la relation avec le gardien peut être intéressée, et les résidents peuvent chercher à obtenir les faveurs du gardien pour avoir de l'aide quand ils le souhaitent. Nous pouvons citer le risque de conflit de valeurs. Par exemple, il nous a été confié durant les entretiens que les états des lieux de sorties étaient généralement à la charge d'un gardien étranger à l'immeuble quand cela était possible. On comprend donc bien comment la relation que le gardien d'immeuble entretient avec les résidents peut affecter la manière dont il fait son métier. On parle d'un métier qui demande de faire de « l'économie sensorielle et morale.¹⁰ »

Aussi, le gardien d'immeuble peut s'exposer à des situations difficiles en devenant le confident ou l'ami des résidents, surtout dans les résidences sociales. Le gardien doit être particulièrement attentif à ne pas trop s'attacher, ou se préoccuper à outrance de certaines situations difficiles, au risque de les garder en tête. Gilles explique :

« On devient assistant social. On vit avec les problèmes de tout le monde et ça prend sur notre vie. »

Gilles est particulièrement vigilant à cela, et à raison. Fabien explique comment cet attachement aux problèmes des gens a fini par le faire quitter son ancien poste de gardien en HLM. En effet, il raconte qu'il n'arrivait plus à distinguer sa réalité de la réalité des résidents en situation difficile. Il emportait avec lui les problèmes des résidents et cela devenait difficile à vivre. Au-delà, les résidents l'interpellaient dans la rue et

¹⁰ UGHETTO Pascal, « Gardien d'immeuble: sentir et ressentir ». in *Communications*, 2011, n° 89, p.89-101.

l'appelaient très régulièrement. On observe ici un que Fabien a commencé à vivre à travers ces situations difficiles, et que son métier de gardien d'immeuble le poursuivait partout.

Il apparaît donc une tension entre d'un côté la nécessité pour le gardien d'immeuble de maintenir une barrière professionnelle afin de se protéger notamment, mais de l'autre le fait que le gardien d'immeuble côtoie quotidiennement les mêmes personnes et qu'il leur vient en aide. La tension est gérée de différentes façons par les gardiens en le faisant « avec son économie psychique personnelle.¹¹ » Cette tension est aussi à l'origine d'un écart entre le travail prescrit, qui est ici de maintenir une barrière professionnelle, et de l'autre, le travail réel ou le gardien ne peut faire autrement que de s'attacher. Le gardien développe alors une capacité à comprendre les différentes personnalités, et à savoir en qui il peut avoir confiance ou non. Cependant, cette compétence n'est pas complètement fiable, et les situations où le gardien se trompe peuvent être difficiles comme nous l'avons expliqué.

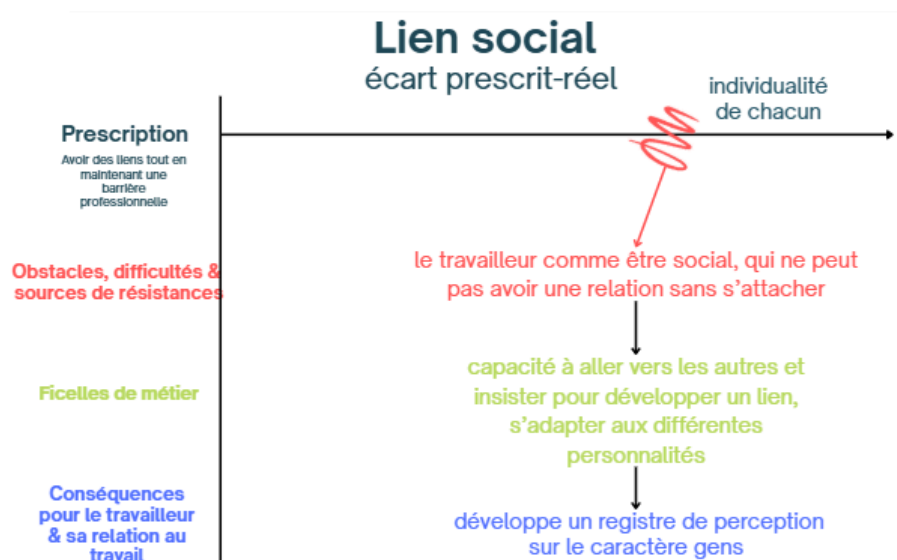


Figure 10 : L'écart prescrit-réel dans la création du lien social

Dans cette partie, nous avons compris que le gardien d'immeuble était bien plus qu'un agent de sécurité et d'entretien, mais qu'il avait une place spéciale à l'intérieur d'un immeuble : il participe à faire communauté. En effet, sans le gardien, ils ne partagent que le lieu de résidence. Ils ont un espace de vie en commun. Le gardien permet de créer une communauté en étant le lien entre les résidents. Il ne crée pas forcément de moment partagé entre tous (bien que Dominique évoque qu'elle aurait pu organiser une fête des voisins) mais il relie les résidents entre eux, il est au centre d'un groupe. Les résidents partagent désormais plus qu'un lieu de vie. Le gardien est au service de la communauté en étant au service de l'individu. Il est le support pour que la communauté puisse advenir.

¹¹Op. cit., UGHETTO

Pour ce faire, il adopte plusieurs casquettes. Il réalise alors ses prescriptions, et va au-delà de celles-ci. Nous avons aussi commencé à observer un autre phénomène particulier : les différentes casquettes que le gardien prend paraissent fonctionner ensemble et non séparément. En effet, nous cherchons à montrer dans la partie suivante que le gardien utilise les acquis de la réalisation d'une de ses tâches pour réaliser une autre tâche.

III. Le gardien, artisan de la communauté

A) L'alchimie des rôles du gardien

Le gardien d'immeuble fait plus que d'accumuler différentes casquettes. Il associe ses diverses compétences, ses ficelles de métier, pour répondre à ses prescriptions aussi bien implicites qu'explicites. Pour illustrer cette idée, nous avons décidé de représenter les fonctions du gardien d'immeuble sous forme d'arborescence fonctionnelle avec comme point de départ (ou d'arrivée) l'objectif de « faire communauté ».

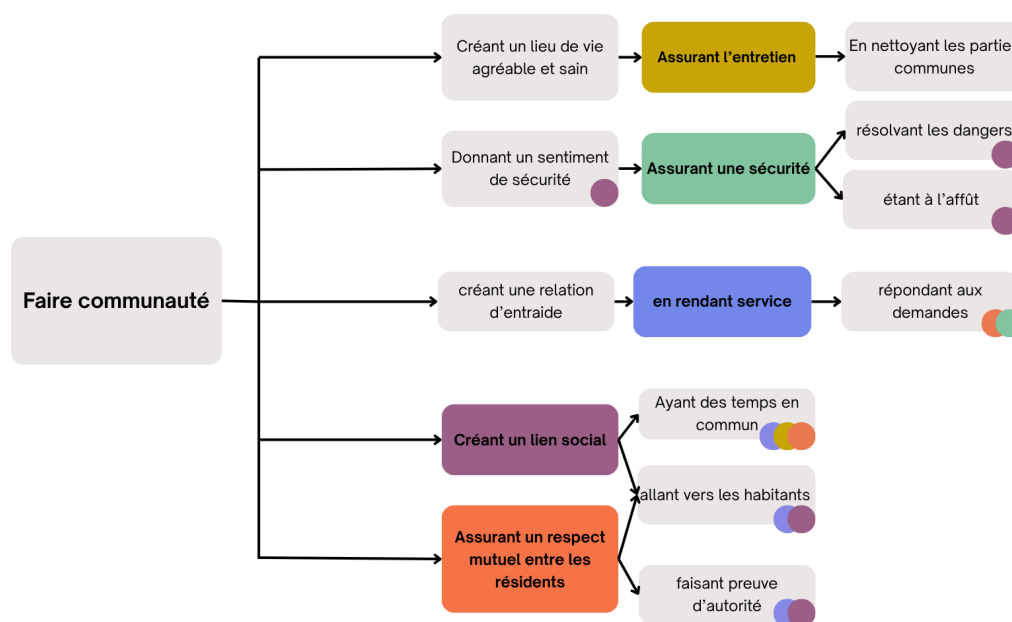


Figure 11 : Arborescence des fonctions du gardien et liens entre celles-ci

Le code couleur permet d'identifier à quel moment le gardien utilise ses registres de perceptions et d'actions développés pour un aspect spécifique de son travail, pour répondre aux enjeux d'une autre dimension de celui-ci. Développons ci-dessous une série d'exemples nonexhaustive.

La capacité à faire preuve d'autorité envers les résidents afin d'assurer un respect mutuel permet de répondre à des demandes (tempérer des conflits de voisinage par exemple) et donc également de rendre service aux résidents. La capacité du gardien à répondre à ces demandes permet à son tour d'instaurer un

climat où le gardien peut faire preuve d'autorité. En effet, une fois les voisins apaisés par le gardien, ils développent un sentiment de reconnaissance et un lien de confiance avec lui, ce qui permet un meilleur respect de son autorité. En outre, rendre service occasionne nécessairement un temps commun entre le résident et le gardien qui donne l'opportunité d'affermir le lien social. Entretenir une bonne relation avec les résidents permet au gardien une meilleure surveillance de l'immeuble, car il peut aussi compter sur eux pour le prévenir en cas de soucis. De plus, apporter un sentiment de sécurité permet à son tour de fortifier le lien de confiance... On peut appliquer cette même logique à de multiples fonctions et sous fonctions du gardien, étant donné que tout est relié.

Ainsi, si l'on peut voir la diversité des tâches que doit effectuer le gardien comme une difficulté, nous proposons ici une lecture différente. À maints égards, le gardien s'impose lui-même cette pluralité de rôles à assurer. Une telle décision, lui permet à sa manière et souvent inconsciemment, de mieux gérer l'ensemble de son travail. Prenons un exemple concret illustrant cette proposition. Si Gilles peut prendre plusieurs heures pour faire autres choses, ou même quitter les lieux, c'est en partie parce qu'il décide d'ouvrir au résident qui a oublié en plein milieu de la nuit. Quitter les lieux pour faire autre chose lui permet de maintenir un équilibre personnel et professionnel nécessaire à la réalisation du reste.

On l'a vu, la diversité des rôles que prend le gardien et les compétences qu'il développe pour chacun, finissent par lui être utiles dans chacune des branches de son métier. Pour autant, ce mélange est aussi quelque chose qui peut lui porter préjudice et auquel il doit faire attention - bien que ce ne soit pas toujours de son ressort que d'agir dessus.

En effet, l'image que le gardien renvoie aux résidents est particulièrement importante. Là où Thibault favorise le lien social en s'assurant de passer nettoyer le même jour, à la même heure, dans les mêmes couloirs, un autre gardien va tout faire pour éviter les heures de passage lorsqu'il entretient les parties communes pour éviter d'être associé à une image (misogyne) peu valorisée et ainsi affermir son autorité. Cela dépend, encore une fois, du cadre de travail et de chacun.

D'autre part, pour assurer un climat collectif agréable et développer les liens de confiance, le gardien doit aussi savoir faire preuve d'autorité. Néanmoins, si on l'associe de manière trop prononcée à une forte autorité, cela peut nuire à ses liens sociaux et ainsi détruire les boucles vertueuses mises en place et expliquées précédemment. L'exemple typique est l'affiliation possible avec la police ou avec l'office public. En logements sociaux, les décisions prises par l'office peuvent parfois avoir des conséquences néfastes sur la vie des résidents or, le gardien en un sens représente l'office. Cela peut donc se répercuter directement sur lui ou du moins sur sa relation avec les résidents. De la même manière, lorsque la police intervient pour quelque raison, le gardien ne doit pas être vu avec elle, au risque d'être menacé de représailles.

Ainsi, le gardien doit savoir cumuler les casquettes, jongler entre elles, les cacher parfois, le tout pour parvenir le mieux possible à faire communauté. « Travaillant, il se consacre non pas seulement aux tâches qu'il réalise mais également, indissociablement, à fabriquer les conditions du respect de son travail, de ses productions et de sa personne par les habitants¹². » Finalement, armé de ses registres de perception et

¹²*Op. cit.*, UGHETTO.

d'action, le gardien incarne une figure extrêmement polyvalente. S'il parvient à en éviter les risques, le gardien tire sa force de cette pluralité de rôles.

B) Une relation à sens unique ?

Le gardien d'immeuble utilise donc ses différentes casquettes pour mener à bien ses différentes tâches. À ce stade de notre étude, une question reste sans réponse : plusieurs fois durant les entretiens, nous avons senti que les gardiens d'immeuble paraissent particulièrement en adéquation avec l'ambiance de l'endroit où ils sont. On entend par exemple qu'il « faut avoir le caractère de gardien », et que sinon « cela ne sert à rien d'être gardien ». Ainsi, toutes les complexités des tâches que nous avons expliquées ne se résoudraient que par une question de caractère ? Cela ne semble pas satisfaisant. Il y a effectivement une question de caractère dans ce métier comme nous l'avons expliqué : le gardien doit savoir montrer sa manière de fonctionner, de travailler et de voir les choses sinon, il risque de ne pas réussir à mener ses tâches à bien, et à terme de souffrir au travail. Cependant, la communauté formée par le gardien n'est pas complètement plastique sur laquelle le gardien a tous les pouvoirs. Citons par exemple le cas de Gilles qui n'a pas pu rester plus de 6 mois dans un immeuble où l'ambiance générale ne lui convenait pas. On observe bien ici l'importance de la communauté.

Ainsi, la relation entre le gardien et sa communauté n'est pas à sens unique. Elle doit même, tout au contraire, être symétrique et équilibrée pour que le gardien d'immeuble réalise son travail. En effet, il faut d'un côté que le gardien respecte son envie et ses possibilités en les indiquant à la communauté, laquelle doit accepter cela, et d'un autre que la communauté informe le gardien de comment elle fonctionne, quelles sont ces règles et ces valeurs. Le gardien et la communauté de l'immeuble sont donc en transduction. Et afin de réaliser celle-ci, le gardien doit « toujours être sur le fil, et ça s'apprend avec le temps. » L'équilibre de la relation de transduction réside dans l'équilibre des différentes postures que prend le gardien, et de comment il les articule.

Nous trouvons donc que le beau du travail de gardien d'immeuble réside dans cette transduction. En effet, le gardien s'épanouit dans cette relation, en étant un acteur social important et en se faisant éventuellement récompenser pour cela, mais aussi en pouvant adapter légèrement son métier pour qu'il convienne à ses attentes. Cette adaptation et ces possibilités que le gardien a lui permettent de sentir un contrôle sur la façon dont il exerce son métier. Mais, en plus du gardien, la communauté s'épanouit en vivant ensemble de façon plus paisible grâce à la médiation du gardien, et en se sentant exister grâce à lui. Les individus ne vivent plus simplement dans le même bâtiment, ils partagent une communauté autour du gardien.

Mais cette transduction n'est pas sans risques. Comme nous l'avons évoqué, elle existe grâce à un équilibre dans les relations. Si cet équilibre se brise, la transduction ne se réalise plus et le fonctionnement général est mis en péril. On observe cela à travers le début de *burn-out* de Fabien. En effet, la communauté prenait une place trop grande dans sa vie, l'empêchant de s'individuer dans la relation. Au-delà, cette place grandissante lui faisait ressentir un mal-être qui l'a finalement poussé à démissionner. Le constat est

identique dans l'autre sens, ou un gardien trop autoritaire par exemple ne permettra pas à la communauté d'exister menant à un déséquilibre.

Finalement, l'individualité du gardien est au centre de la communauté, qui est elle, au centre et de son travail.

C) Vers une reconnaissance et une renaissance ?

À travers les témoignages recueillis sur le terrain, se dessine l'idée d'un regain d'attention porté au métier de gardien d'immeuble. Ce sentiment partagé ne traduit pas nécessairement un intérêt social généralisé ni une totale revalorisation systémique, mais une visibilité nouvelle. Les professionnels évoquent bel et bien une période de déclin, mais estiment que nous nous trouvons à présent dans une phase où les gardiens sont à nouveau recherchés, voire valorisés, notamment par les agences immobilières. Cette évolution peut être appréhendée à travers des formes de reconnaissances formelles et informelles croissantes.

Sur le plan formel, le métier de gardien d'immeuble connaît depuis une dizaine d'années une professionnalisation croissante, avec une diversification de l'offre de formation et de certification. Le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) Gardien-ne – Concierge – Employé-e d'immeuble, créé en 2015 et renouvelé en 2025¹³, atteste de cette évolution. Elle intègre en plus de compétences techniques, des compétences relationnelles, numériques et administratives. De même, la certification professionnelle de l'AFPOLs¹⁴ combine des blocs techniques avec des compétences relationnelles. Enfin, l'arrêté du 26 novembre 2024¹⁵ relatif au CAP Gardien d'immeuble, témoigne d'une récente évolution des attendus en incluant désormais des compétences de communication, de digitalisation de tâches et de médiation. Pour autant, ces formations sont majoritairement portées et encouragées -voire nécessaires- par le secteur social. Les copropriétés considèrent que les gardiens sont suffisamment compétents et qu'ils ne nécessitent pas de formation particulière pour exercer leur métier. Or, le besoin de formation du gardien peut s'avérer mal identifié en raison de la méconnaissance de son travail réel.

La reconnaissance se manifeste aussi de manière plus discrète, dans les interactions ordinaires, les marques de respect, ou encore dans les étrennes de fin d'année. Pour Dominique, ce sont d'ailleurs « ceux qui demandent le plus qui donnent le moins. » Ces gestes expriment une forme de considération qui ne passe ni par un statut, ni par une revalorisation salariale, mais qui témoigne de la place du gardien dans la vie de l'immeuble.

« Avec un gardien, il y a quelque chose de différent, les gens se sentent plus en sécurité, ils sont plus à l'aise. »

¹³ Certification RNCP n°40275 – CQP Gardien-ne / Concierge / Employé d'immeuble. Détails sur France Compétences : [france compétences](#)

¹⁴ Certification RNCP n°36455 – Gardien-ne d'immeubles (AFPOLs), niveau 3 (CAP/BEP), enregistrée en 2022. Disponible sur : [france compétences](#)

¹⁵ Arrêté du 26 novembre 2024 portant création de la spécialité « Gardien d'immeubles » de CAP, publié au Journal Officiel n°0008 du 10 janvier 2025. Texte et référentiel disponibles sur Eduscol : [eduscol](#)

Cette reconnaissance s'est révélée publiquement avec la crise du COVID-19. Alors que la société dans son ensemble redécouvre l'importance des métiers dits essentiels - commerçants, éboueurs, aide-soignants -, les gardiens d'immeubles ont eux aussi reçu une attention inédite. L'OPAC de l'Oise a par exemple lancé en 2020 une initiative intitulée « Un dessin pour mon gardien¹⁶ », encourageant les messages de soutien aux gardiens qui, durant cette période, continuaient à assurer leurs fonctions.

« A notre gardienne, [...] pour moi toujours à l'écoute ...et surtout travailleuse ...même aujourd'hui malgré l'épidémie bravo. Et toujours le sourire, merci ! »

« Tout simplement, merci d'être là, pour ce que vous avez fait avant et dans le contexte actuel. »

Plus que l'engagement spécifique du moment - qui est bien-sûr louable -, cela révèle quelque chose de plus profond notamment à travers des expressions comme « continue malgré les circonstances » ou « avant et dans le contexte actuel. » On comprend que ressurgit ici une reconnaissance plus ancienne, jusque-là restée silencieuse voire inconsciente. Finalement, ces messages manuscrits matérialisent la relation particulière qui lie le gardien et le résident. Une relation à mi-chemin entre le service professionnel et la proximité humaine, entre le rôle prescrit et le rôle vécu.

« Un grand merci [...] Nous sommes extrêmement chanceux d'avoir une gardienne comme vous. Nous savons tous que l'on peut compter sur votre bienveillance, votre dévouement et votre bonne humeur que nous apprécions à chaque moment. »

« Les efforts que vous avez fait pour nous et particulièrement pour moi, le temps que vous nous avez donné, les conseils avisés qui éclaireront notre chemin... je ne pourrai jamais vous remercier à la hauteur de ce que vous nous avez donné. »

« Si vous n'existiez pas. Nous serions obligés de vous inventer »

¹⁶ Cette initiative ainsi que tous les témoignages sont répertoriés sur le site de l'OPAC de l'Oise et disponible à l'adresse suivante : [OPAC Oise](https://www.opac-oise.fr/) Toutes les prochaines citations en italique proviennent de cette même source.

Conclusion

La page de garde de ce rapport montre un gardien réalisant des tâches d'entretien et de surveillance. Ce constat du métier de gardien d'immeuble, nous le partageons *a priori* au début de cette enquête. Cependant, grâce à nos recherches bibliographiques et nos entretiens, nous avons pu avoir accès aux réalités de ce métier.

Ainsi, nous avons d'abord présenté le métier de gardien d'immeuble en énonçant sa journée type ou encore ses prescriptions. La distinction entre office public et résidence en copropriétés faite, nous avons constaté que le métier de gardien d'immeuble participe à un meilleur cadre de vie des résidents en répondant à leurs attentes qu'elles soient explicites ou implicites. Il assure une surveillance attentive, il permet la création de liens sociaux, il rend des services et rappelle un savoir-vivre. En réunissant ses différentes casquettes, le gardien devient le support d'une communauté rattachée à l'immeuble. En somme, le travail de gardien consiste en une perpétuelle recherche d'un équilibre entre les attentes de la communauté et ce qu'il peut offrir. Ainsi, le gardien d'immeuble doit être capable d'adapter son mode de fonctionnement à son lieu et ses conditions de travail. « S'il suit totalement ce qu'il doit faire, le gardien ne sert à rien. » Son rôle est donc de cerner les attentes de la communauté et les siennes pour les faire se correspondre. Si elles correspondent, la transduction s'équilibre et la communauté s'épanouit alors, épanouissant le gardien en retour.

Finalement, nous observons l'épanouissement dans cette relation de transduction à travers la parole des résidents qui remercient les gardiens, mais aussi matériellement avec les étrennes. Plus largement, nous pensons que le métier de gardien d'immeuble gagne récemment en reconnaissance, et on l'observe dans l'apparition de nouvelles formations ou certifications. Ce constat nous réjouit, car nous estimons que le gardien d'immeuble apporte beaucoup au vivre ensemble.

Bibliographie

MARCHAL Hervé, « Gardiens hlm d'aujourd'hui, concierges d'hier ». *in Ethnologie française*, Vol. 35, 2005, p.513-519.

MARCHAL Hervé, « Les gardiens d'immeubles : le présent conjugué au passé ». *in Formation emploi*, n° 97, 2007, p.95-107.

UGHETTO Pascal, « Gardien d'immeuble : sentir et ressentir ». *in Communications*, 2011, n° 89, p.89-101.

Sitographie

BORGEAUD-GARCIANDIA Natacha, « Dans l'œil du gardien. À propos de : Jean-François Laé, Dans l'œil du gardien (Seuil, 2015) » *in Sociologie* [En ligne], mis en ligne le 13 février 2016, consulté en juin 2025. [Dans l'œil du gardien](#)

NAFY Nathalie, « Quand le gardien d'immeuble devient gardien de la paix ! », *in Contrepoints*, publié le 23/01/2018 et consulté en juin 2025. [Quand le gardien d'immeuble devient gardien de la paix ! - IREF Europe - Contrepoints](#)

Éduscol, consulté en juin 2025. [eduscol](#)

France compétences, « CQP Gardien concierge employé d'immeuble », active depuis le 28/02/2025 et consulté en juin 2025. [france compétences](#)

Informations de la copropriété, « Copropriété : Gardiens d'immeuble et concierges, vers un renouveau ? », publié le 09/09/2022 et consulté en juin 2025. [Copropriété : Gardiens d'immeuble et concierges, vers un renouveau ?](#)

Informations de la copropriété, « [N° 580] - Profession : Gardien d'immeuble en copropriété », publié le 02/07/2012 et consulté en juin 2025. [\[N° 580\] - Profession : Gardien d'immeuble en copropriété](#)

Informations de la copropriété, « [N° 540] - Gardien concierge : un métier en voie de disparition ? », publié le 05/09/2011 et consulté en juin 2025. [\[N° 540\] - Gardien concierge : un métier en voie de disparition ?](#)

Legifrance, « Convention collective nationale des gardiens, concierges et employés d'immeubles », consulté en juin 2025. [Legifrance](#)

OPAC Oise, « Vos dessins et messages pour nos gardiens, merci ! », publié le 31/03/2020 et consulté en juin 2025. [OPAC Oise](#)