



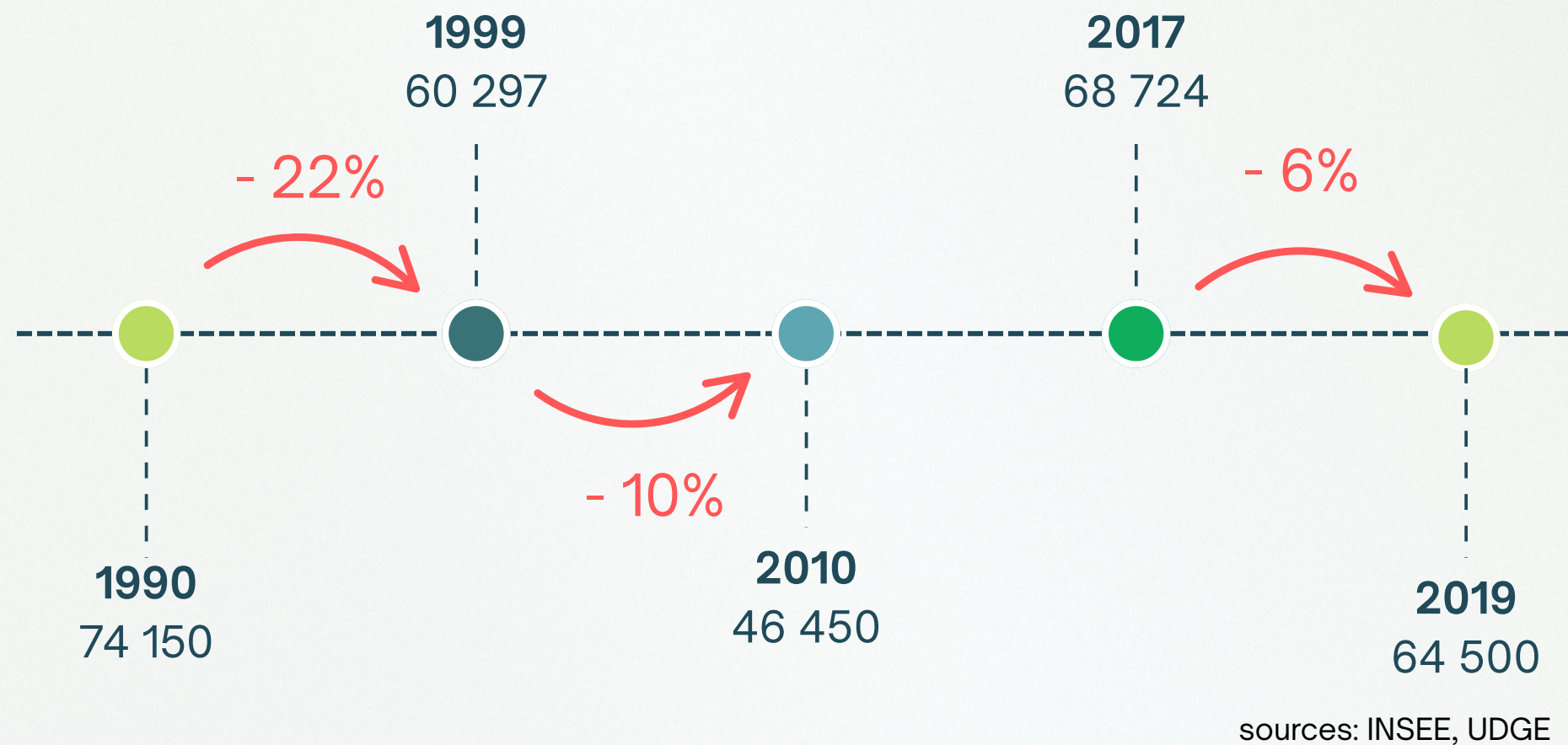
Gardien d'immeubles

Un métier au service des autres



Introduction

Un métier en voie de disparition ?



On a perdu $\frac{1}{4}$ de l'effectif en 25 ans
UDGE (2020)

logique de coût

Alternatives plus rentables:

- Entretien de l'immeuble *via* des sociétés extérieures (entreprise de ménage, prestataires)
- modernisation des immeubles (digicodes, interphones, badges, caméras)

Âge médian des gardiens = ~50 ans
=> **pas rentable de les remplacer**

Introduction

Revue de presse

Gardiens d'immeubles et **conseillers citoyens**, acteurs-clé de la rénovation urbaine

Interlocuteurs privilégiés des habitants et des bailleurs, ces acteurs de proximité se voient proposer des formations pour pouvoir mieux participer aux projets.

Par Laetitia Van Eeckhout

Publié le 03 février 2024 à 08h00 • 🕒 Lecture 3 min.

Un métier de service au grands enjeux

Des fonctions remplaçables ?



A côté de quelles opportunités passe-t-on en supprimant les gardiens d'immeuble ou en ne les remplaçant pas ?

Plan de la soutenance

I -

Contextualisation de l'enquête terrain

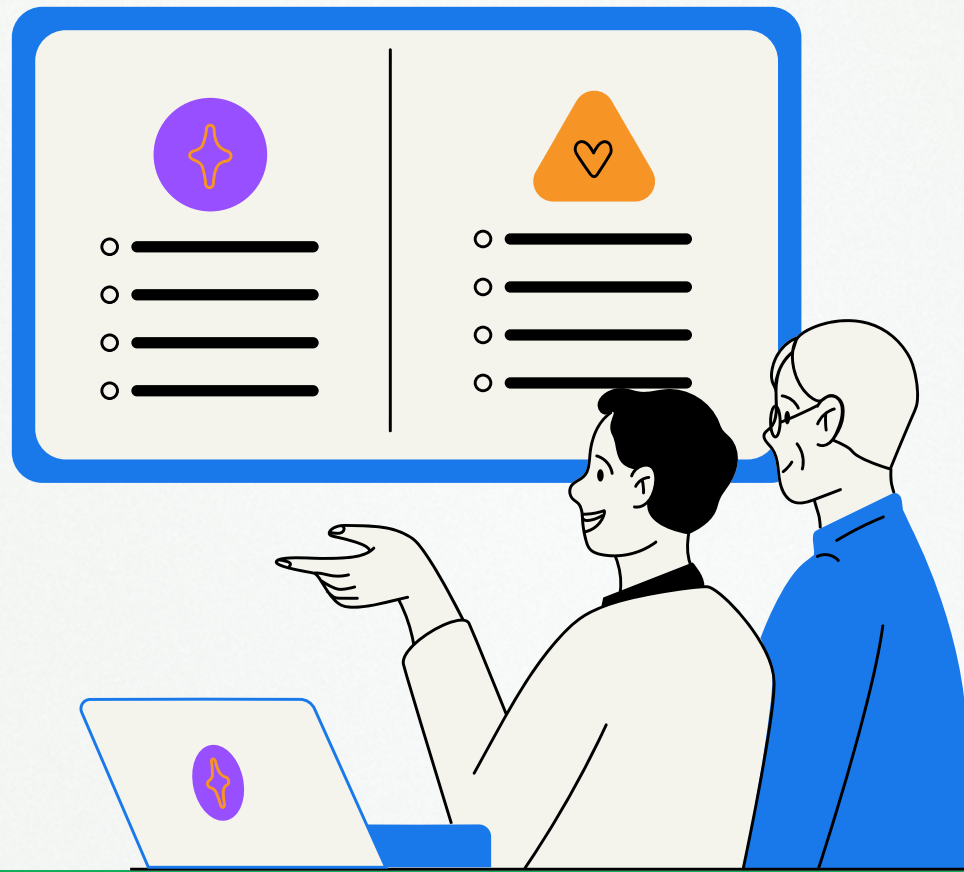
II -

Les différents aspects du métier

III -

Le beau du travail

Conclusion



Contextualisation

Méthodologie & retour sur entretiens

Format

4 entretiens de 1 à 2 heures

En présentiel

=> 3 à Compiègne et 1 à Paris



Difficultés

- premiers contacts difficiles à trouver
- Difficulté à “faire parler” pour certains

Retour très positif

Pour nous

- riches et complémentaires
- cadre sérieux mais convivial

Pour eux

- Plaisir d’aider des étudiants
- Plaisir de parler de leur travail

=> Sentiment de partage réciproque

Présentation des gardien.nes



Dominique

- Paris
- reconversion pro ; manager communication aux US
- exerce depuis **12 ans** dans la même **copropriété** où elle a grandi
- **loge sur place**



Gilles

- Compiègne
- **2 ans en office public**
- reconversion en tant qu'artisan
- retour au gardiennage en **copropriété** depuis 10 ans
- **formation** et certification professionnelle
- **loge sur place**



Fabien

- Compiègne
- reconversion pro : ouvrier sportif mairie
- **16 ans en office public**
- actuellement en **copropriété** depuis 2 ans
- **formation** et certification professionnelle
- **loge sur place la semaine uniquement**



Thibault

- Compiègne
- reconversion pro : mairie
- actuellement en **copropriété** mais a exercé en office public **5ans**
- **formation** et certification professionnelle
- **loge sur place**

Tous âgés entre 40 et 55 ans

Missions & activité

Les unités de valeur, une organisation plus libre

Le matin et le soir, des temps importants

- Tour de garde
- Gestion des entrées/sorties
- Lutttes contre les squats
- et les trafics

Surveillance

- Recueillir les plaintes
- Informer les travailleurs
- Gestion de conflit

Relation avec les résidents

Entretien des parties communes

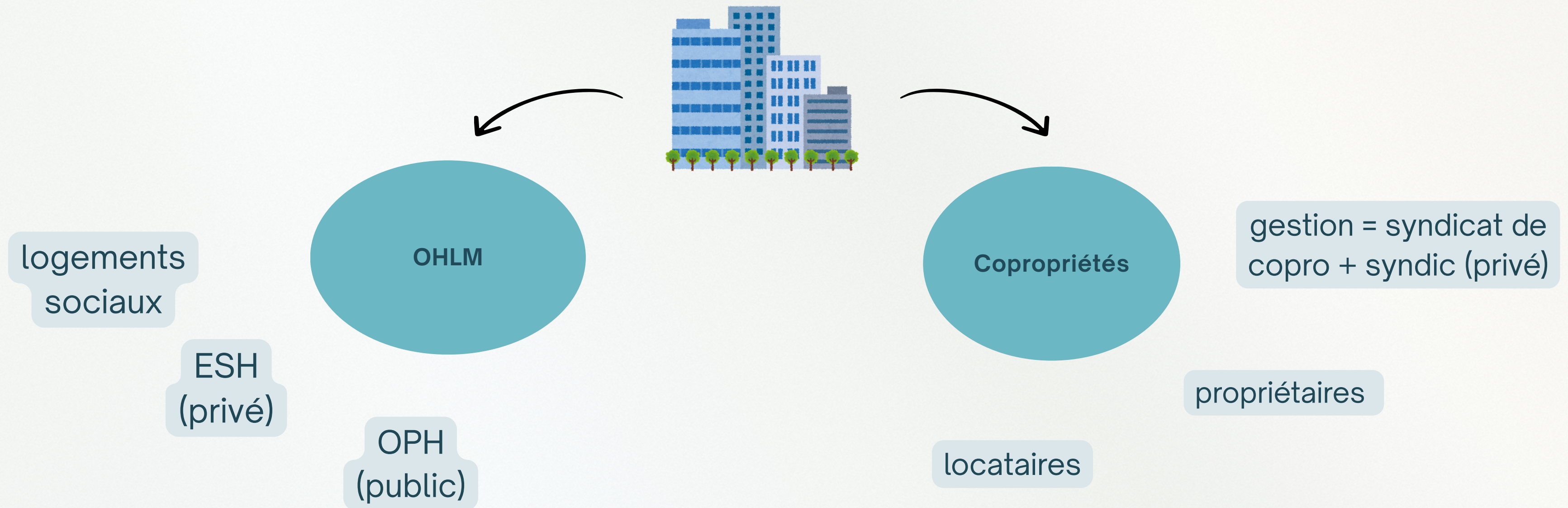
- Gestion des poubelles
- Nettoyage des parties communes
- Travaux divers

Logistique

- accueil des entreprises
- colis
- lien entre locataire/propriétaire



Distinction entre copropriétés & OHLM



OHLM = Organismes d'habitations à loyers modérés

OPH = offices publics de l'habitat (OPAC)

ESH = entreprises sociales pour l'habitat

Distinction entre copropriétés & OHLM

C'est un autre monde

- Dégradations de l'immeuble (portes cassées, extincteurs déclenchés,...)
- Environnement à risque pour le gardien (pneus crevés, harcèlement)
- Accompagnement social

On devient assistant social

=> L'environnement influence l'équilibre des tâches du gardien
Son travail est modifié



Les différents aspects du métier

Surveillance

“gardien” perception et attentes

prescriptions formelles:

- gestion entrées/sorties,
- rondes la journée
- prévenir et déléguer en cas de situation problématique

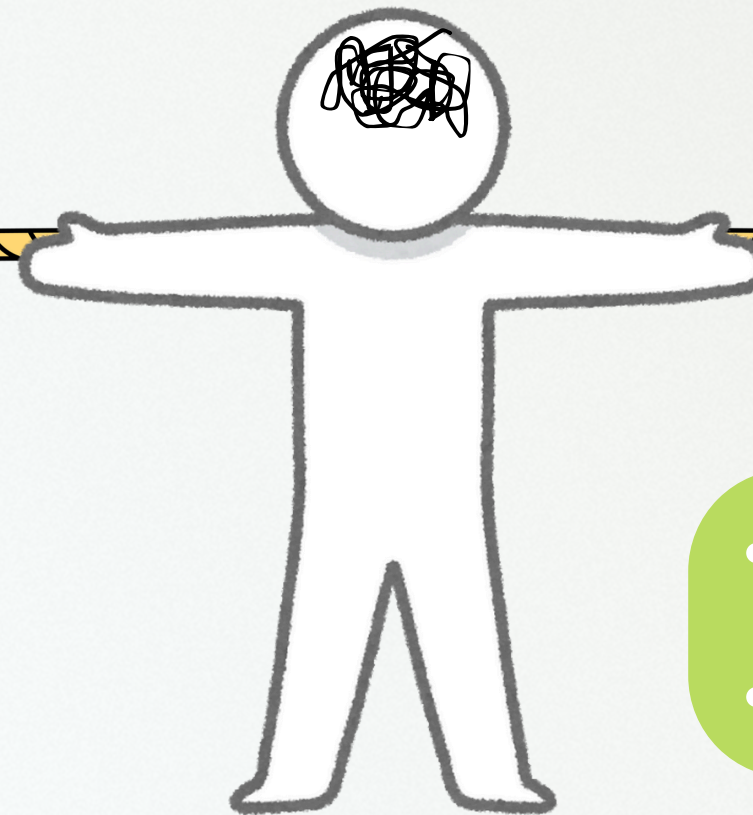
Se charger uniquement de la surveillance et pendant ses horaires



“ ne prenez pas de risques, restez de votre côté. ”

Répondre au fait qu’il est perçu comme agent de sécurité

- assurer la sécurité pendant les vacances de Pâques
- sortir les squatteurs dans la nuit



Surveillance

écart prescrit-réel

Prescription

Le gardien doit assurer la surveillance des parties communes durant ses heures de travail ainsi que prévenir et déléguer en cas de problèmes

Obstacles, difficultés & sources de résistances

Ficelles de métier

Conséquences pour le travailleur & sa relation au travail

Confrontation à une situation d'insécurité

Implication dans la vie de l'immeuble à la fois pro et perso : souhaite instaurer à **tout moment** un cadre de vie serein pour les résidents et pour lui même.

Capacité d'être à l'affût (pendant et hors poste) et à résoudre un danger sans intervention extérieure

Développement de compétences de diplomatie. Exposition à des situations dangereuses. Trouble la barrière pro/perso

Vivre ensemble

“

Il faut qu'on apprenne tous
à vivre ensemble, il faut
penser à la communauté



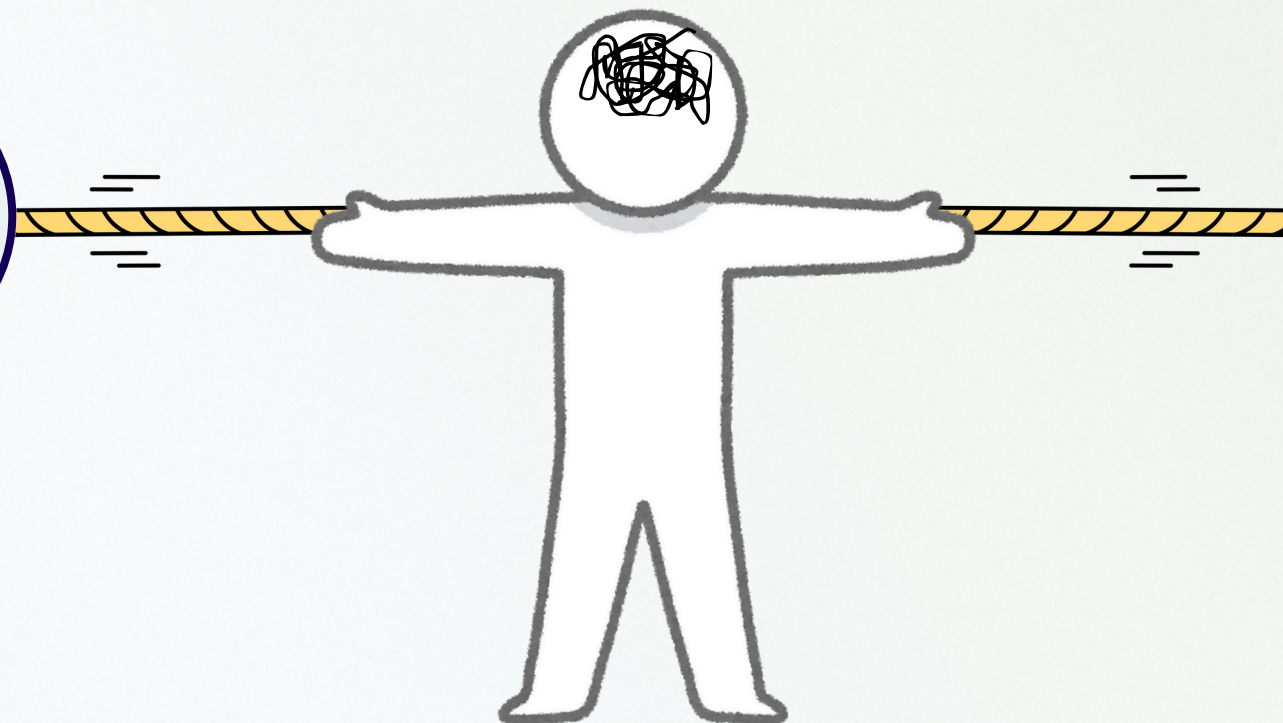
”

Entité qui fait appliquer
des règles de civilité, la
jurisprudence de
l'immeuble



Garant des libertés
individuelles, et de
l'ambiance agréable

Besoin d'être une personne
de confiance



Besoin d'être une
personne d'autorité

Vivre ensemble

écart prescrit-réel

location et
turnover

Prescription

Faire adopter aux
résidents les règles
de civilités

Obstacles, difficultés &
sources de résistances

Ficelles de métier

Conséquences
pour le travailleur
& sa relation au
travail

les jeunes ne viennent pas parler avec le
gardien, difficile de les informer et de créer
le lien de confiance

capacité à aller vers les
autres et insister pour
développer un lien

développe un registre de perception
sur le caractère gens

Service & disponibilité

“

Il faut savoir mettre les points sur les i, s'imposer dès le début

”



“

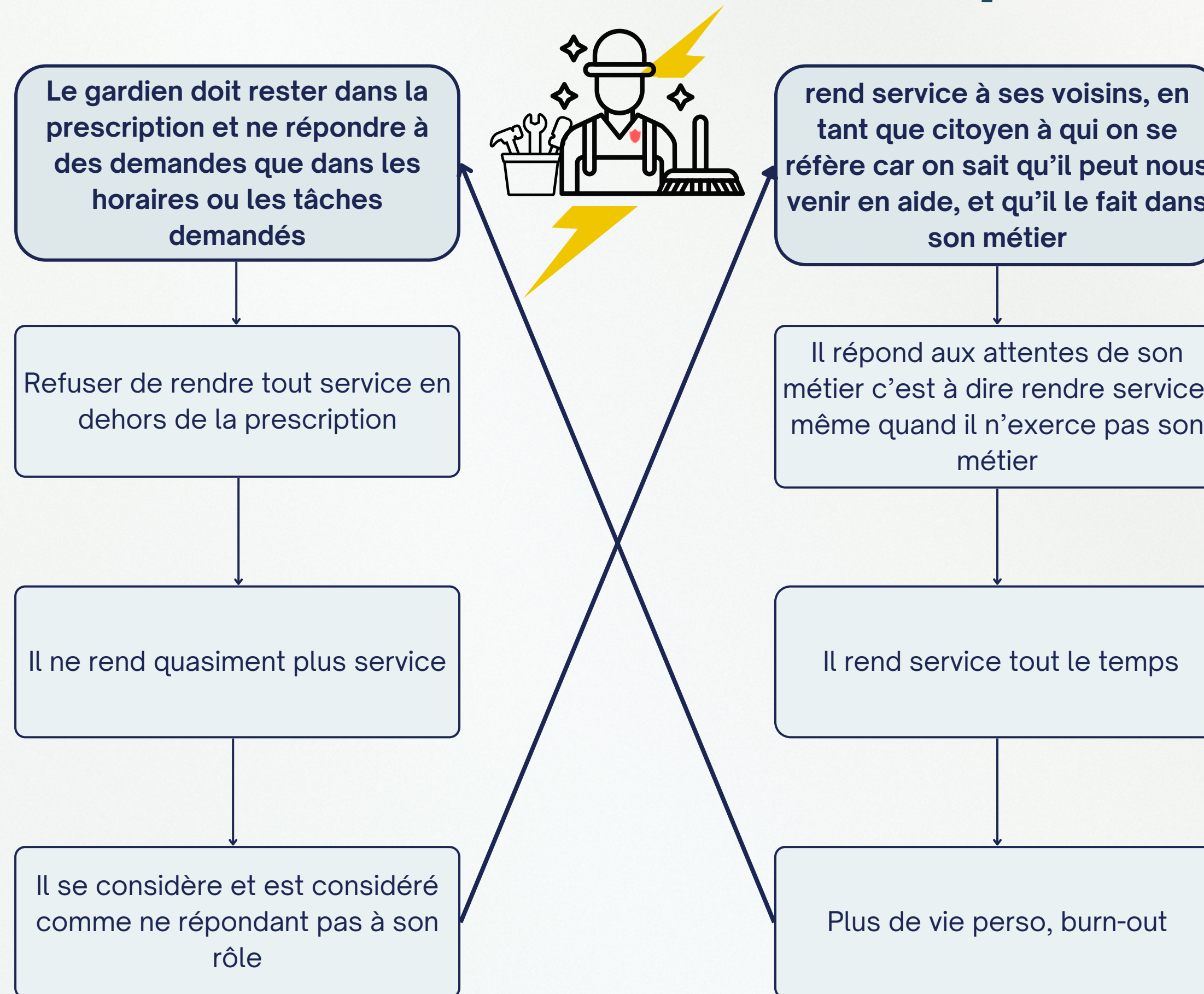
Je ne suis pas capable d'entendre l'interphone sonner et de ne pas aller répondre

”

- loge sur place
- Rend service en dehors de ses fonctions

=> Le travailleur adopte une posture de gardien-citoyen attention aux dérives...

Service & disponibilité

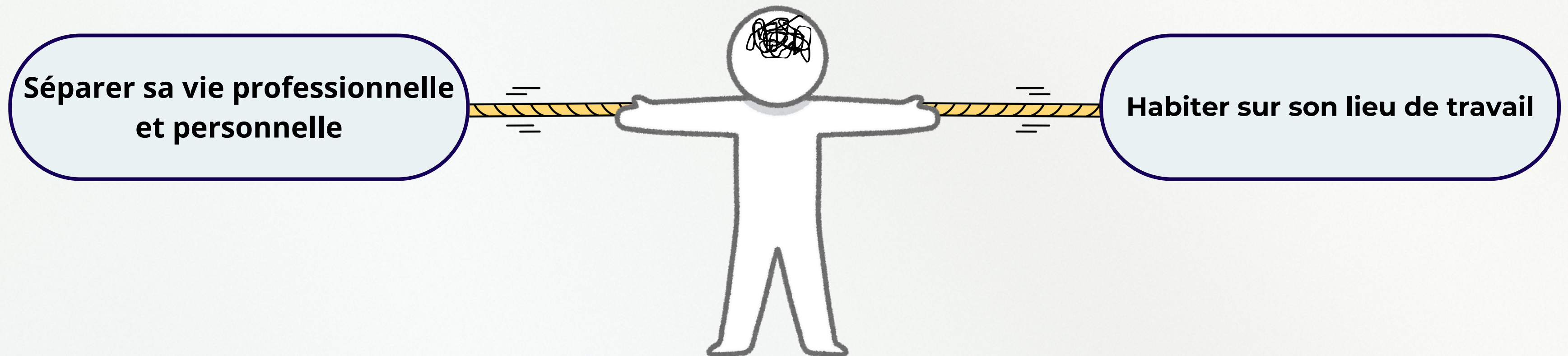


Voie d'équilibre :
le gardien doit trouver la juste mesure de service à rendre en dehors de ses prescriptions pour se préserver et répondre à son rôle

Mais . . .

Service & disponibilité

Tension menaçant la voie d'équilibre



Service & disponibilité

écart prescrit-réel

Situation où les habitants ont besoin d'aide

Prescription

Relayer les problèmes aux proprio, rendre service pendant ses horaires

Obstacles, difficultés & sources de résistances

Ficelles de métier

Conséquences pour le travailleur & sa relation au travail

Caractère altruiste et comportement en tant que gardien/voisin. Habiter sur place

Capacité à savoir quand rendre service hors prescription et à trouver un équilibre

Développe des liens avec les résidents qui permettront notamment au gardien de mener à bien d'autres fonctions

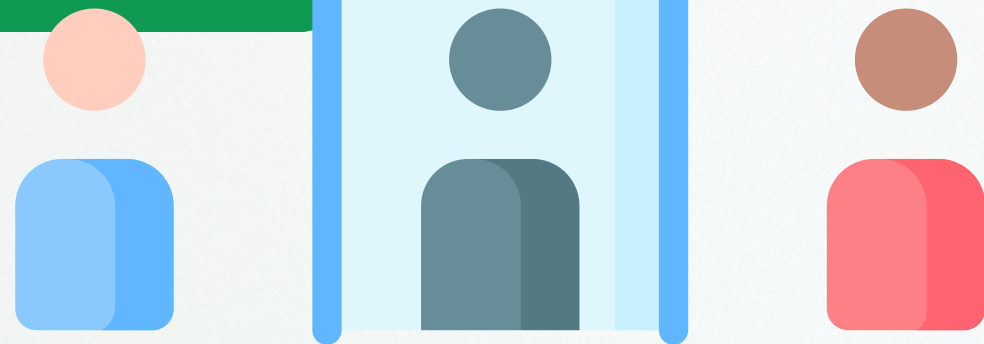
Lien social

- Prescription de l'employeur
- Conflit de valeur
- Ne pas devenir psychologue
- Se détacher
- Se protéger

Barrière professionnelle

Amitié

- Venir en aide
- Côtayer au quotidien
- être à l'écoute
- être disponible
- Relation de confiance



Lien social

écart prescrit-réel

individualité
de chacun

Prescription

Avoir des liens tout en
maintenant une
barrière
professionnelle

Obstacles, difficultés &
sources de résistances

Ficelles de métier

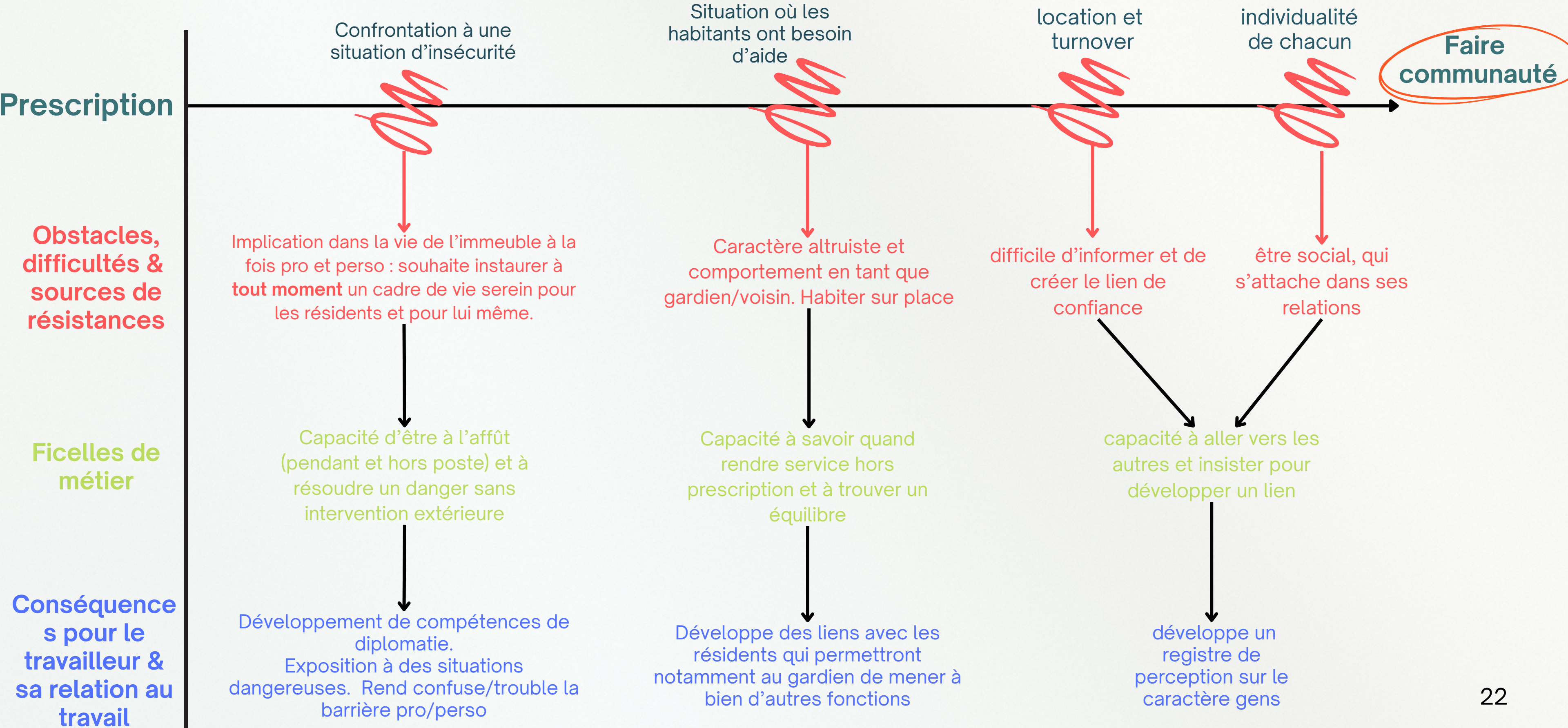
Conséquences
pour le travailleur
& sa relation au
travail

le travailleur comme être social, qui ne peut
pas avoir une relation sans s'attacher

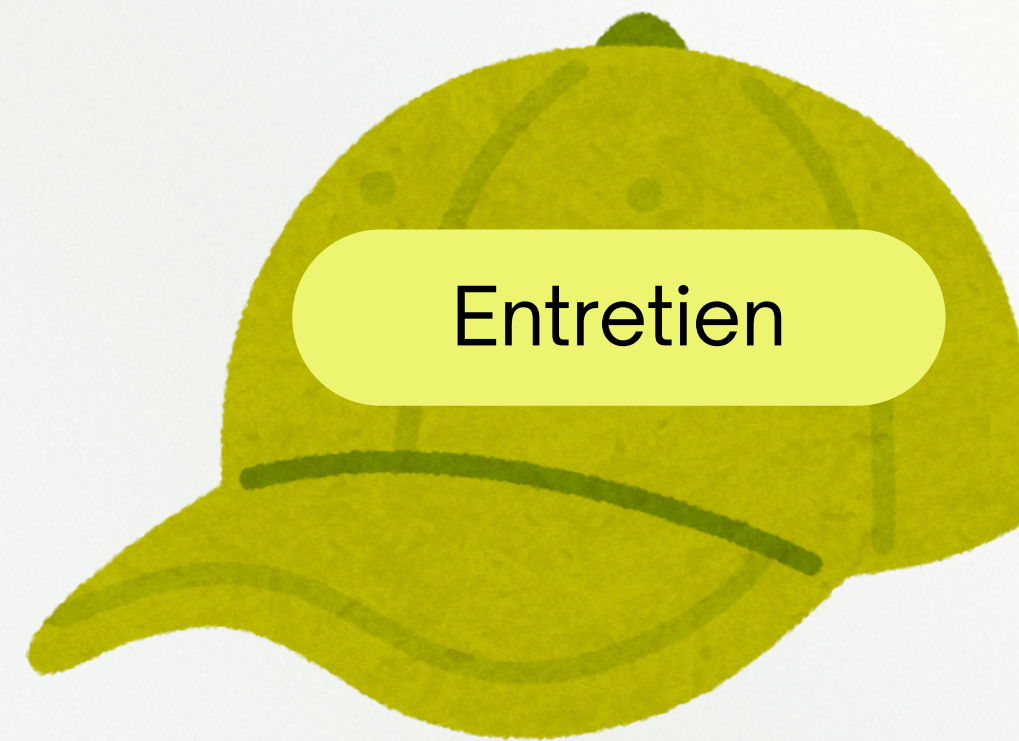
capacité à aller vers les autres et
insister pour développer un lien,
s'adapter aux différentes
personnalités

développe un registre de perception
sur le caractère gens

Ecart prescrit réel complet

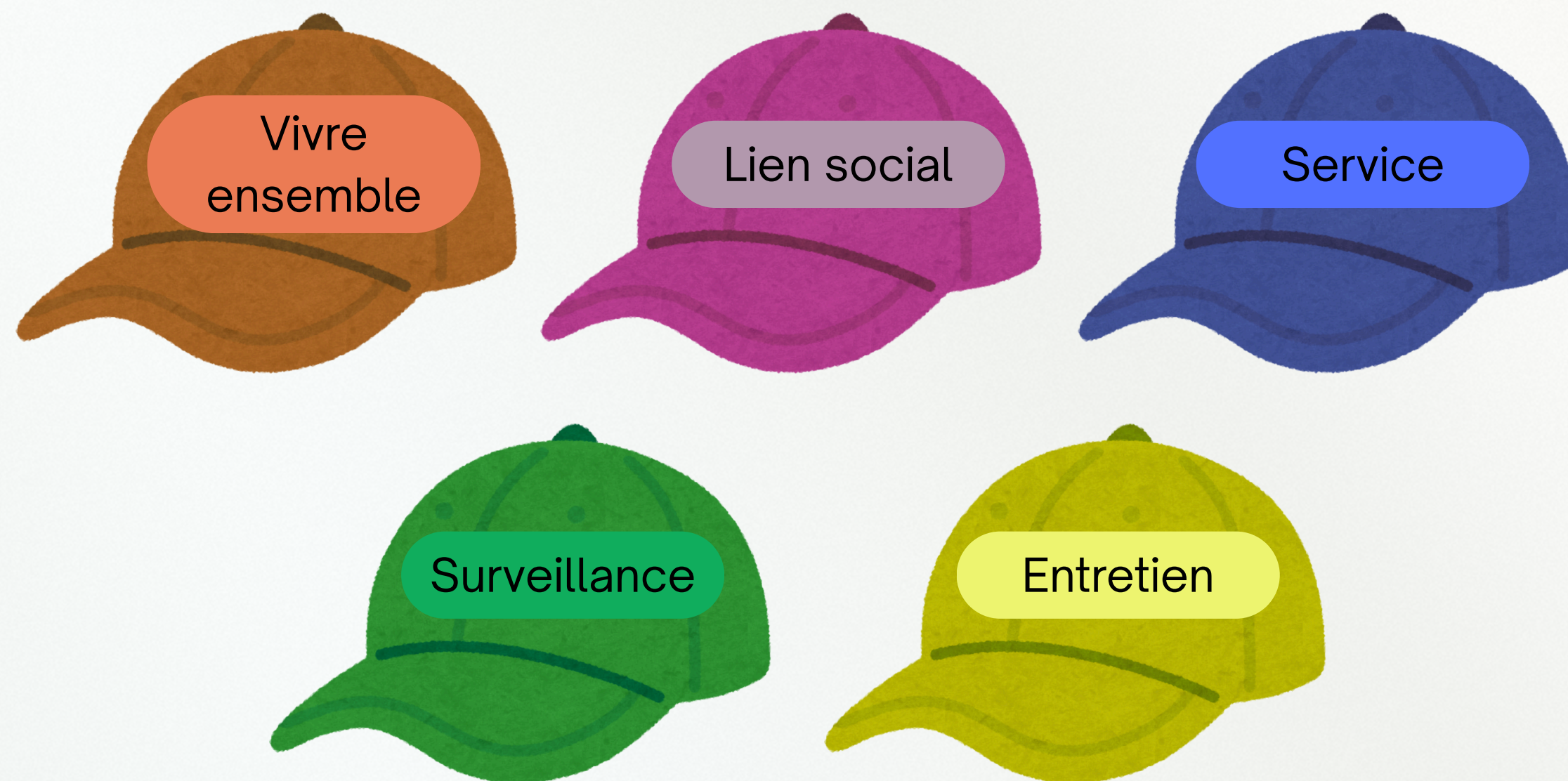


Prise de hauteur



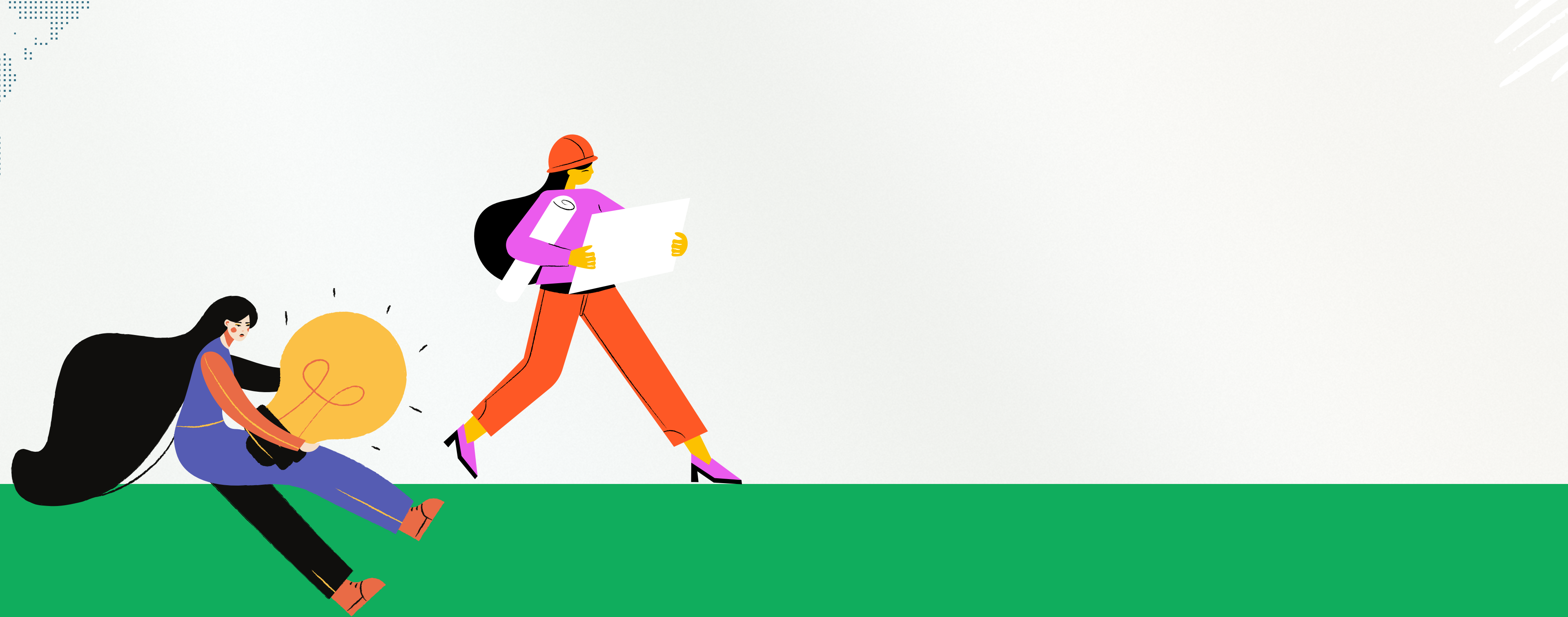
Initialement

Prise de hauteur

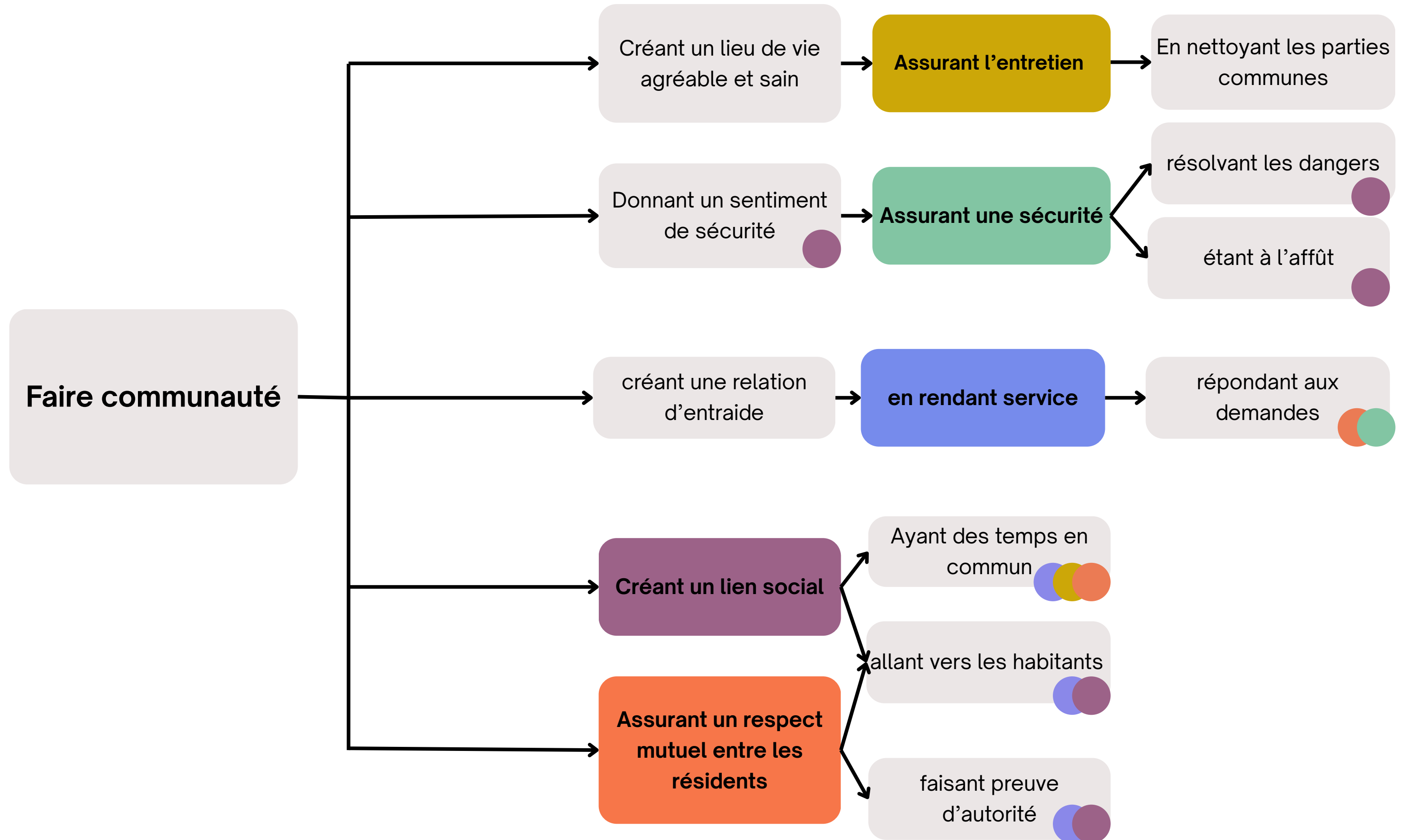


Maintenant

Et après... 24



Le beau du travail



Transduction

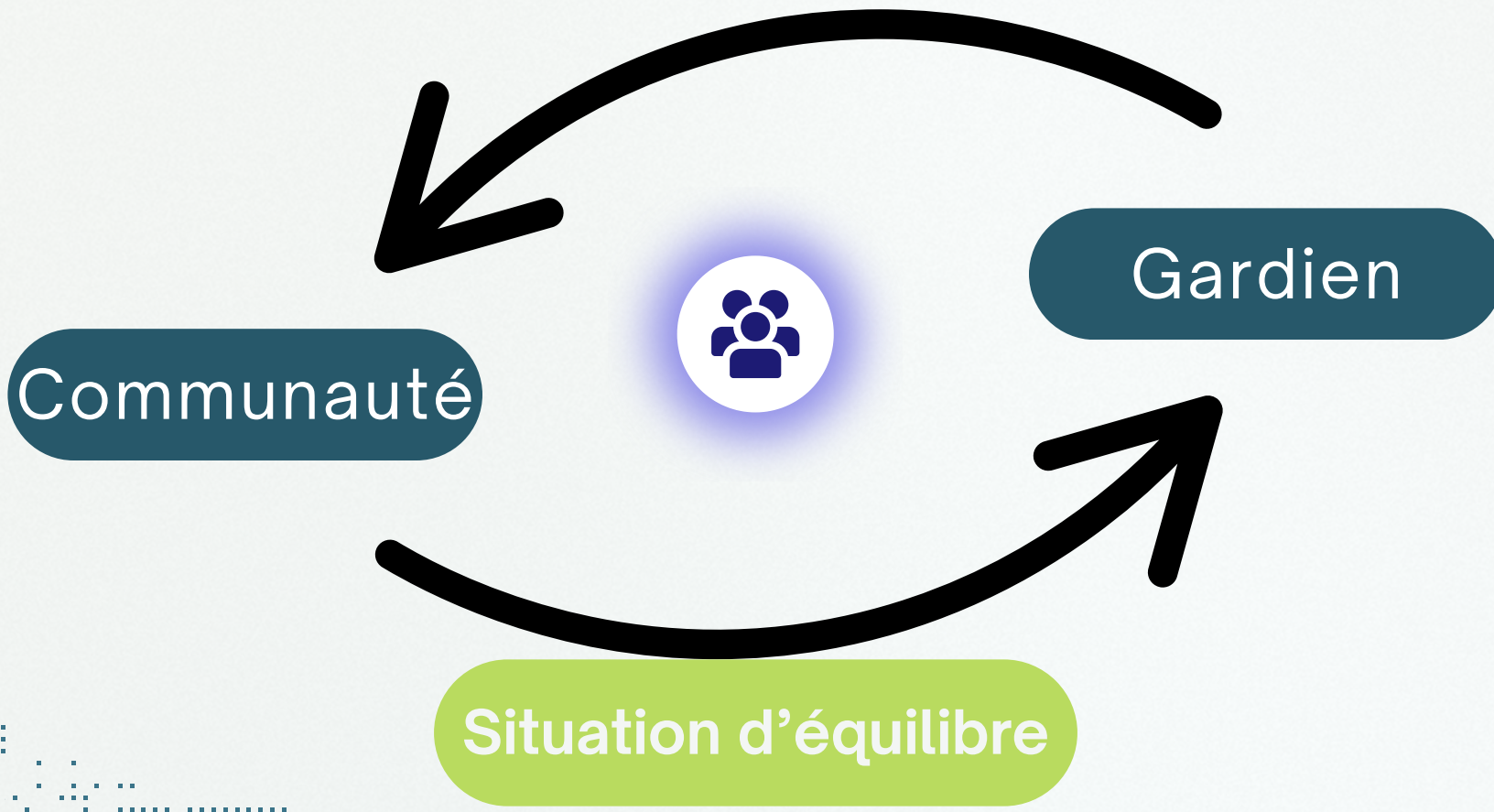
“ [le gardien d'immeuble] crée une communauté, de la vie dans l'immeuble” ”

Communauté

Gardien

L'individualité du gardien, au centre de la communauté, et de son travail

Cas de Fabien: déséquilibre



“ Ce sera plus la même chose, on retrouvera plus de gardien comme Thibault ”

Conclusion

Quel est le rôle imperceptible au premier regard du gardien d'immeuble?

- Meilleur cadre de vie (lien social, services, vivre ensemble)
- Plusieurs casquettes qui s'assemblent pour former le support de la communauté
- Travail = recherche d'équilibre
- Transduction : le beau du travail épanouissement mutuel du travailleur et de la communauté



Reconnaissance informelle et formelle croissante



Vers une revalorisation du métier ?

Merci pour votre attention !

place aux questions