



AVERTISSEMENT

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

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

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

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

LIENS

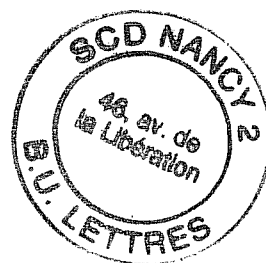
Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 122. 4

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

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

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

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



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

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

Tome 1

Composition du jury :

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

novembre 2004

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

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

Tome 1

À mon grand père André, pour son humour face à la vie
À mon ami Yannick, pour m'avoir sensibilisé à une certaine forme de vie
À Jade et Kyllian, pour leur appétit de vie

Remerciements

Une thèse est, certes, un travail individuel, mais celui-ci ne prend sens que dans un parcours de vie où l'Autre est sans cesse présent. Je tiens d'abord à remercier des gens d'ailleurs, découverts au détour de moments plus ou moins furtifs, qui m'ont permis de saisir l'importance d'un mot : comprendre. Ces détours culturels ont vu le jour grâce à une amitié passionnée : je veux parler de toi très cher Yannick. Tu es d'autant plus important pour moi que tu m'as montré le chemin de l'Université et enseigné le rapport aux livres. Merci du fond du cœur.

La sociologie n'est rien sans ceux qui la professent, qui la vivent, qui la ressentent, qui la pensent et qui l'écrivent. Mon Directeur de thèse, Jean-Marc Stébé, m'a très tôt donné envie d'aller plus loin, de découvrir, de comprendre. d'aller au-delà de ce que je percevais alors du monde et de l'autre. Plus qu'un Professeur, j'ai trouvé en lui une personne de qualité, et c'est bien là l'essentiel. Merci pour m'avoir soutenu et supporté – dans tous les sens du terme – depuis de nombreuses années.

Je pense ici également à Maurice Blanc qui, dès notre première année de DEUG, nous invitait à "lever la tête" pour comprendre autrement la ville. Plus tard, l'accent était mis sur la distinction fondamentale entre le "dire" et le "faire". Merci pour ces précieux conseils. Mais je serais injuste si j'oubliais de préciser que c'est en grande partie grâce à sa perspicacité que j'ai obtenu une allocation de recherche, laquelle m'a permis de mener mes études doctorales dans de bonnes conditions matérielles.

Les Professeurs Antonio Alvarenga et José Rose ont également compté pour moi. Qu'ils soient ici remerciés pour leur disponibilité et leur rigueur.

Patrick Husson, Antoine Delestre, Monique Legrand, Joseph Romano, Etienne Géhin, Hervé Lhôtel et Anne-Marie Jeay ont tous contribué, d'une manière ou d'une autre, à forger mon intérêt pour la sociologie. Merci.

La sociologie n'est rien sans ceux avec qui on discute, on débat – parfois vigoureusement – et on partage de manière informelle un même intérêt, un même espoir, voire une même passion. Gille, Chantal, Jérôme, la petite "Fred", Renaud, Stéphane, Cédric, "Punsch", Ali, François et bien d'autres encore, merci à vous pour vos éclairages, vos désaccords, votre patience, votre singularité, votre gentillesse et votre générosité. Une pensée toute particulière pour le sourire imperturbable et serein de Maïtha, la gentillesse de Joëlle et la sensibilité de Colette.

La sociologie n'est rien sans ceux qui vous aident dans vos recherches et qui les rendent possibles. Je remercie du fond du cœur tous les gardiens-concierges qui m'ont accepté à leurs côtés et avec qui j'ai passé des moments inoubliables lors des observations participantes. Merci à tous ceux qui m'ont accueilli pour parler de leur métier, qui avec colère, qui avec émotion, qui avec désarroi. Merci également aux décideurs qui ont financé la recherche dans laquelle s'inscrit pour partie cette thèse de doctorat. Merci aux documentalistes de l'Union sociale pour l'habitat qui n'ont jamais hésité à me rendre service et aux nombreuses bibliothécaires dont l'aide s'avère capitale afin de se repérer dans les dédales livresques que constituent les bibliothèques parisiennes. Merci aux personnels administratifs des sièges sociaux et des agences de quartier pour leur aide et leur accueil. Merci à tous les autres chercheurs et collègues, qu'ils soient reconnus ou non, qu'ils soient proches ou non, pour la qualité de leur discussion. Je pense notamment à toi, cher Alexandre. Enfin merci aux secrétaires du LASTES et à notre documentaliste, Florence, pour leur disponibilité et leur gentillesse.

Enfin, merci à ma petite famille, qui m'est si chère et qui m'a toujours encouragé, surtout dans les moments les plus difficiles. Que soit également remerciée ici Sabrina, avec qui j'ai partagé une "grande" et longue partie de ma vie.

"En tant qu'individu, l'activité de l'intermédiaire est bizarre, intenable et dépourvue de dignité, oscillant comme elle le fait entre deux apparences opposées et deux principes de loyauté différents."

Erving Goffman, *La mise en scène de la vie quotidienne, tome 1 : La présentation de soi*, Minuit, Paris, 1996, p. 145.

"Les membres des classes populaires tiennent à avoir des rapports directs et personnels, car ce sont les seuls qu'ils sachent maîtriser."

Richard Hoggart, *La culture du pauvre*, Minuit, Paris, 1970, p. 155.

Sommaire

pages

Introduction	12
Partie I : Prolégomènes à une critique de l'identité pure.....	41
Chapitre I : L'insoutenable légèreté de l'Identité.....	47
I. Aux origines de l'unité essentielle.....	49
II. Le fabuleux destin de l'idée d'un Moi intérieur	52
1. La foi chrétienne vécue comme intériorité	52
2. Le désenchantement du Cosmos antique.....	54
3. L'émergence du Moi rationnel.....	57
III. La naturalisation du Moi et ses conséquences.....	60
1. La célébration du Moi	60
2. Quand le Moi est difficilement compatible avec l'idéal démocratique.....	61
IV. Les raisons de l'actualité de l'illusion identitaire.....	63
1. La société en miettes	63
2. Mondialisation et globalisation	65
Conclusion : L'"Identité" comme construction sociale	67
Chapitre II : Regards sur l'identité à l'épreuve du social.....	69
I. Des conceptions ancillaires de l'identité personnelle.....	70
1. L'identité comme produit d'un ordre social dominant	71
1.1. Le modèle de l'identité aliénée.....	71
1.2. Le modèle de l'identité de position	73
2. L'identité comme adéquation à une culture ou à un système fonctionnel	77
2.1. Le modèle de l'identité chosifiée.....	77
2.2. Le modèle de l'identité surmoi	79
2.3. Le modèle de l'identité rouage	83
3. Une dérive possible : le sociologisme	85
II. Des conceptions réticulaires de l'identité personnelle	87
1. Regards phénoménologiques sur la formation de l'identité personnelle	88
1.1. La nécessaire reconnaissance d'autrui.....	88
1.2. La problématique (re)connaissance d'autrui.....	90
1.3. La constitution sociale du soi.....	92
2. Regards psychosociologiques sur la formation de l'identité personnelle	93
Conclusion.....	96
Chapitre III : L'identité en mouvement	98
I. L'engagement de l'acteur.....	99
1. Le refus du dualisme	99
2. Le modèle de l'identité engagée	100
3. Une philosophie de la vie sociale	101
4. Articulation de l'objectif et du subjectif	102
II. La pluralité de l'acteur	104

1. La société au pluriel.....	104
2. Le modèle de l'identité fragmentée.....	106
III. Le travail de l'acteur	109
1. Prendre ses distances avec autrui	109
1.1. Le refus de l'institué	109
1.2. Le refus du stigmaté.....	111
1.3. Une prise de rôle réflexive	111
1.4. Des cadres identitaires globaux négociés.....	113
1.5. La dimension écologique des interactions avec autrui.....	114
2. Prendre ses distances avec soi	116
2.1. La vie n'a rien d'un long fleuve tranquille	117
2.2. Des carrières non linéaires	118
2.3. L'identité entre pluralité et unité	119
3. Le modèle de l'identité distanciée.....	120
Conclusion.....	121
Conclusion de la première partie	123

Partie II : De "la" concierge au gardien médiateur : l'invention d'un métier 125

Chapitre IV : Les histoires de la concierge	128
I. Concierge : un métier exposé.....	130
1. Les concierges et le XIX ^e siècle	130
2. Une position incertaine et ambiguë	134
II. L'impact des productions littéraires	135
1. Un monde imaginaire en gestation	135
2. Le rôle décisif des figures littéraires après 1840	137
3. De la presse à L.-F. Céline en passant par le dictionnaire de P. Larousse	139
III. Le travail social des représentations de la concierge.....	140
Conclusion.....	141

Chapitre V : Les métamorphoses des concierges ou l'apparition des premiers gardiens d'immeubles dans l'habitat social	144
I. La surveillance dans les premières cités ouvrières	145
II. L'empreinte de l'hygiénisme républicain	147
III. Les besoins en personnel dans les immeubles collectifs de conception hygiénique	151
IV. Henri Sellier et l'Office parisien des HBM : l'utilisation rationnelle des gardiens-concierges pour une gestion des principes hygiénistes républicains	152
Conclusion.....	156

Chapitre VI : Les gardiens-concierges aux premières loges dans les quartiers d'habitat social d'après-guerre.....	157
I. Des identités professionnelles qui se confirment.....	158
1. La fonction de surveillance	158
2. La fonction d'hygiéniste	161
3. La fonction d'entretien du cadre bâti	163
II. Les gardiens-concierges : des acteurs de la "modernité" ?	165
1. Les HLM et le rationalisme	165
2. Une offre de service public uniforme et standardisée	169
3. De timides marques de reconnaissance	171

III. Un métier encore dans l'ombre	173
Conclusion.....	175

Chapitre VII : L'invention d'une nouvelle identité professionnelle : le gardien

Médiateur	176
I. La fin d'un rêve : les HLM face à un contexte social difficile	176
II. Les gardiens-concierges sur le devant de la scène.....	180
1. Une revalorisation timide des gardiens-concierges dans les discours officiels (1976-1984).....	180
1.1. Promouvoir un habitat de qualité	181
1.2. Les premières traces d'une professionnalisation à venir	182
1.3. Le locataire-usager au centre du développement local	183
1.4. Les prémices d'un tournant	185
2. Les gardiens-concierges au centre de la relation de service (1985-1994).....	186
2.1. L'empreinte de l'idéologie néo-libérale	186
2.2. La reconnaissance officielle du métier de gardien-concierger	188
2.3. Un référentiel pour un "nouveau" métier de la ville	190
2.4. Une professionnalisation engagée.....	191
3. Une nouvelle thématique depuis 1994 : coproduire avec les locataires-habitants	193
III. Les HLM à l'heure de la médiation sociale	196
1. La médiation : une notion floue et ambiguë ?	196
2. La confirmation de l'identité professionnelle du gardien médiateur	198
IV. Les gardiens-concierges au centre de la lutte contre l'insécurité	200
1. La montée de l'insécurité... dans les discours	200
2. Une autre manière de résoudre les problèmes dans les quartiers HLM	202
V. Le monde HLM et la pensée experte.....	204
Conclusion : Les HLM entre logique sociale et logique économique.....	205

Chapitre VIII : Des organismes d'HLM en phase avec l'Union nationale des fédérations d'organismes d'HLM ?

I. Gardien-concierger : un métier d'entreprise ?	208
1. Les gardiens-concierges au cœur de la logique d'entreprise des ESH.....	209
2. Implication, responsabilité et autonomie des gardiens-concierges.....	211
II. Un noyau dur d'identités professionnelles	214
1. L'hygiène et la propreté	214
2. Les compétences techniques : une nécessité	216
3. Une mission plus que jamais d'actualité : la surveillance ou la lutte contre l'insécurité.....	217
3.1. Le gardien éducateur.....	217
3.2. Le gardien "capteur d'informations"	218
3.3. Le gardien "missionnaire".....	219
4. Les clients HLM : des clients pas comme les autres ?	220
III. Les tâches administratives : un facteur de reconnaissance	222
IV. L'impossible objectivation de l'identité de gardien médiateur ?	224
1. Un nécessaire et essentiel goût des autres	225
2. Les profils du gardien médiateur	227
2.1. Le gardien médiateur	228
2.2. Le gardien catalyseur de la vie sociale.....	230
2.3. Le gardien passeur	231
3. Une médiation de service public ?.....	233
4. Le refus de la médiation	234
Conclusion : Des relations ambiguës entre l'UNFOHLM et les organismes d'HLM	235

Conclusion de la deuxième partie : La carte des identités catégorielles relatives au métier de gardien-concierge.....	239
--	------------

Partie III : Les gardiens-concierges en équilibre sur de multiples mondes identitaires	242
---	------------

Chapitre IX : Le monde de la concierge : un fardeau identitaire ?	246
--	------------

I. Des rhétoriques de désidentification	247
1. Les figures de la concierge	247
2. Gardien d'immeuble en HLM : un métier normal, important et qualifié.....	249
3. Les gardiens-concierges et "la politique du singe"	252
II. Des tactiques de désidentification : le recours à des désidentificateurs.....	254
1. Des routines anti-concierge	254
2. Le balai, la serpillière et la blouse : des symboles de stigmatisme maniés avec précaution.....	255
2.1. L'encombrant balai.....	255
2.2. La serpillière ou le réceptacle de la souillure.....	256
2.3. Quand la blouse ne protège pas des préjugés.....	257
3. Eviter de jouer à la concierge	258
4. Eduquer les locataires.....	260
III. Quand la concierge fait de la résistance	262
1. Une identification par défaut.....	262
2. L'importance de la politique gestionnaire.....	263
3. Le regard des locataires	265
4. Quand le quartier renvoie une image de soi difficile à supporter.....	266
Conclusion.....	268

Chapitre X : Des identités professionnelles en tension.....	270
--	------------

I. La redoutable identité de travailleur manuel.....	271
1. Les tâches ménagères ou le travail de Pénélope	271
2. Quel sens donner à son travail ?	272
3. Les stratégies de mise à distance des ordures ménagères.....	274
4. Les difficultés à faire bonne figure.....	276
5. L'usure physique.....	277
II. Travailleur manuel : une identité fortifiante ?	279
1. Marquer les choses	280
1.1. La fierté du ménage bien fait	280
1.2. L'art de l'appropriation	281
2. S'aménager une autonomie	284
2.1. Par rapport aux locataires.....	284
2.2. Par rapport aux "bureaux"	287
3. La mise en scène des interventions quotidiennes	290
4. Les gardiens-concierges : des artisans du quotidien.....	293
III. Les tâches administratives : une aubaine identitaire ?.....	294
1. L'attraction des fonctions "intellectuelles"	295
1.1. Tenir tête aux "bureaux"	295
1.2. Affirmer son identité d'expert	296
1.3. L'informatique : un rêve caché enfin accessible	298
2. Les tâches administratives : oui, mais... ..	300
2.1. L'éloignement du terrain	300
2.2. Des compétences nouvelles, des qualifications qui ne suivent pas.....	301
2.3. Un surcroît de responsabilités ?	303

IV. Surveillant ou médiateur ?	304
1. Surveiller, éduquer et contrôler : un défi pour les gardiens-concierges ?	304
1.1. "Relever" le quartier.....	304
1.2. Le poids de l'identité de surveillant.....	307
1.3. Des attitudes discriminatoires ?	308
1.4. La lutte contre l'identité d'agent de sécurité	309
2. Une identité professionnelle faiblement investie : l'identité de gardien médiateur	310
2.1. Les raisons d'un déni	310
2.1.1. Un coût injustifié	310
2.1.2. L'impossible médiation au quotidien	312
2.2. La médiation acceptée mais négociée	315
2.3. Des gardiens paradigmatiques de la médiation ?	316
Conclusion.....	318

Chapitre XI : Les gardiens-concierges et le monde des "bureaux".....320

I. Des formes de distance entre les gardiens-concierges et les "bureaux".....	321
1. Distance physique.....	321
2. Distance sociale	323
2.1. Des processus de distinction sociale engagés par le personnel administratif.....	323
2.2. L'ostracisme en action	325
3. Distance cognitive	326
3.1. Qualitatif <i>versus</i> quantitatif.....	326
3.2. La modélisation d'un gardien-concierge abstrait.....	327
3.3. Des mises en perspective différentes des "locataires".....	329
3.4. La lutte contre les impayés de loyer : un exemple caractéristique de l'incompréhension entre gardiens-concierges et "bureaux"	332
4. Distance éthique	333
5. Distance organisationnelle.....	335
5.1. Les organismes d'HLM : des phénomènes bureaucratiques ?	335
5.2. Des logiques organisationnelles source de tension et de distance	337
5.3. Des "bureaux" peu confiants mais contraints de coopérer	339
6. Les conditions sociales de la mauvaise foi.....	341
II. Les gardiens-concierges : le maillon faible des organismes d'HLM ?.....	343
1. Des difficultés récurrentes.....	344
1.1. Etre privé d'informations.....	344
1.2. Une impossible collaboration.....	346
2. Les stratégies des gardiens-concierges	347
2.1. Retenir l'information	347
2.2. "Se couvrir"	348
2.3. Faire reconnaître son identité d'agent de terrain	349
Conclusion.....	350

Chapitre XII : Les locataires : le meilleur des mondes ? 352

I. Les locataires : des "clients" sans qualités	353
1. Une difficile réciprocité.....	353
2. Les associations de quartier ou la lutte des places.....	356
3. Quand les locataires "jouent au client"	359
4. La dimension cachée des modes d'habiter.....	362
II. Des gens de métier exposés	364
1. Des locataires "concierges" ?	365
2. Ne pas perdre la face quand son identité est menacée en public	367
3. Les jeux de rôle des gardiens-concierges : l'art de paraître	368

4. L'importance de l'oralité au quotidien	370
5. La difficile séparation des publics et des rôles	372
III. Proximité et distance avec les locataires	373
1. Sous le client, la qualité ? Entre compassion et risques de confusion des territoires.....	373
2. Des procédés de mise à distance	379
3. Les quartiers HLM : des condensés de mondes sociaux oppressants.....	382
4. La vie familiale : un arrière-monde identitaire ?	386
5. La loge comme espace de repli et de repos	389
6. Savoir et pouvoir : le rôle des secrets.....	391
6.1. Les secrets immatériels	391
6.2. Les secrets matériels	393
6.3. Le jardin secret des gardiens-concierges comme sphère de réserve et source de pouvoir sur autrui.....	393
IV. Stratégies de distinction sociale et jeux d'alliances.....	396
1. Mise à l'écart de certains lieux et prédictions créatrices des gardiens-concierges.....	396
2. Le rôle des "bons" locataires	398
3. Boires et déboires des relations amicales	399
4. Se démarquer des assistés.....	401
V. La présence d'autres acteurs sociaux et professionnels : entre complicité et incompréhension....	405
Conclusion : La construction sociale de l'usager-HLM par les gardiens-concierges	411

Chapitre XIII : Gardiens-concierges et "jeunes des cités" : une impossible

cohabitation ?	414
1. Les "jeunes des cités" au centre des stratégies de distinction sociale des gardiens-concierges	415
II. Une difficile confrontation culturelle	418
III. La lutte pour le contrôle de l'espace public	421
IV. Les gardiens-concierges face à la fugacité des "jeunes des cités"	425
V. La force du local.....	429
Conclusion.....	435

Chapitre XIV : Les gardiens-concierges et leurs mondes propres.....

I. Le rôle des identités acquises avant l'entrée dans le métier	438
1. Des mises en récit favorables de son entrée dans le métier	438
1.1. Préserver son autonomie	439
1.2. Continuer à être une mère tout en subvenant seule à ses besoins	440
2. Le poids des anciennes identités socioprofessionnelles	442
2.1. Les identités fières des "gens du Nord"	442
2.2. De la péniche au quartier : un investissement similaire	445
II. Carrières de gardien-concierge	447
1. La carrière typique des gardiens-concierges	448
1.1. L'installation dans le quartier	448
1.2. Un ballottage identitaire entre deux formes de socialisation	450
1.3. Faire la part des choses	452
2. Des carrières positives.....	454
2.1. Un métier qui offre des avantages.....	454
2.2. Changer de quartier, changer d'identité.....	455
2.3. L'autonomie au centre des stratégies identitaires	456
2.4. Transformer le quartier à son image, c'est changer l'image de soi.....	458
2.5. Se remettre en cause pour conjuguer des identités au travail complémentaires	459
2.6. Quand une promotion sociale n'est pas synonyme de meilleures conditions de travail	460
3. Des carrières négatives	462

3.1. Perdre son identité et se désengager du monde des locataires	462
3.2. Perte de prestige et risque de confusion identitaire.....	464
3.3. Le sentiment d'être piégé et de devenir un captif des HLM	466
3.4. Une identité d'"empiriste" mise à mal.....	468
3.5. Revoir ses ambitions à la baisse.....	469
Conclusion.....	471
Conclusion générale	472
Bibliographie et annexes.....	486

Introduction

L'actualité des gardiens-concierges

Qu'il semble loin le temps où il était encore possible de considérer les grands ensembles d'habitations à loyer modéré (HLM) comme les catalyseurs de nouvelles manières de vivre. Rappelons-nous, en effet, les propos optimistes que tenait le psychosociologue R. Kaës au début des années 1960 pour qui ces nouveaux édifices érigés à la lisière des villes devaient être "le support écologique de la culture de masse (...) et la genèse d'une autre société" (Kaës, 1963, p. 308¹).

En fait, la griserie et le charme exercés par les grands ensembles ont perdu assez rapidement en intensité pour se transformer progressivement en désillusion. Certains observateurs de l'urbain ne s'y sont pas trompés et ont annoncé "le malaise des grands ensembles" au moment même où ils commençaient à sortir de terre. Ainsi en est-il de H. Lefebvre dès la fin des années 1950 (Lefebvre, 1960), de J.-C. Chamboredon et M. Lemaire au début des années 1970 (Chamboredon ; Lemaire, 1971) ou encore de R. Ledrut au milieu des années 1970 (Ledrut, 1974). Parallèlement, la notion de progrès qu'incarnaient alors les nouvelles cités HLM commençait à ne plus faire sens et à apparaître comme un rêve et rien de plus : quand le principe de plaisir cède, face au principe de réalité...

Aujourd'hui, le constat est amer. Les cités HLM de banlieue sont malades ou à la dérive. Elles sont devenues "sensibles", "difficiles". En écho à ce qui est appelé de manière hâtive "la crise des banlieues" (Stébé, 1999), des solutions ont été avancées : réhabilitation des immeubles (Stébé, 1995 ; Segaud, 1998), développement d'une mixité urbaine, encouragement à la participation des habitants (Blanc, 1999), etc. Face aux résultats peu encourageants de ces mesures, des acteurs professionnels ont été convoqués en vue de pallier une situation toujours aussi préoccupante. Dans ce sens, l'Etat et les collectivités territoriales engagés dans la politique de la ville se sont appuyés – et s'appuient encore – soit sur des métiers existants, soit sur de nouvelles énergies professionnelles en vue de résoudre les problèmes rencontrés dans les cités d'habitat social précarisées. Parmi les anciens métiers

¹ Les numéros de page sont indiqués lorsqu'il s'agit d'une citation ou d'un passage bien précis d'un ouvrage ou d'un article.

mobilisés, les gardiens-concierges sont sur le devant de la scène à côté d'autres acteurs professionnels, au premier rang desquels figure, par exemple, la police de proximité.

À la fin de l'année 2001, la secrétaire d'Etat au Logement de L. Jospin, M.-N. Lieneman, fait du gardiennage des immeubles une obligation : les bailleurs sociaux et privés sont tenus d'assurer, depuis le 1^{er} janvier 2003, la mise en place du gardiennage ou de la surveillance de leurs immeubles ou groupes d'immeubles de plus de 100 logements situés dans des zones urbaines sensibles ou dans des communes dépassant 25 000 habitants². Lors de l'Assemblée générale des Sociétés anonymes d'HLM³ en mai 2001, la secrétaire d'Etat expose la finalité de son projet de gardiennage : *"Mon souci est qu'il y ait sur le terrain des personnels, que l'on appelait historiquement gardiens. Et le mot gardien avait bien une idée. C'est un beau mot ; ce n'est pas un policier, un gardien ; c'est un homme de vigilance et il a historiquement toujours contribué à la fois à la convivialité, à l'entretien et au maintien du lien social"*.

En raison des alternances politiques mettant successivement l'accent sur la prévention ou la répression, le regain d'intérêt pour le métier de gardien-concierge, dont nous avons pu croire un temps à la disparition suite aux progrès techniques (digicodes, vidéosurveillance...), se traduit au niveau de l'Etat, et plus particulièrement au niveau de l'Union nationale des fédérations d'organismes d'HLM (UNFOHLM)⁴, par l'existence de consignes qui se révèlent plus contradictoires que complémentaires : d'un côté, il leur est demandé de retisser le lien social et de jouer un rôle de médiateur dans les conflits et, de l'autre, de réduire le sentiment d'insécurité dans les quartiers dits sensibles.

Quant au niveau des organismes d'HLM, bien que les préoccupations relatives à la déliquescence du lien social soient fortes, les demandes adressées à ce personnel de terrain sont souvent formulées dans un souci de répondre à des contraintes économiques qui, depuis le début des années 1980, concernent un nombre croissant de bailleurs sociaux (Edou, 1998). Le vieillissement des barres et des tours, la paupérisation des locataires entraînant une augmentation des impayés de loyer, la progression constante des actes délinquants et des dégradations, sont autant de facteurs qui contribuent aux difficultés financières des logeurs sociaux. C'est en fait une triple mission qui incombe maintenant aux gardiens-concierges : 1/ économique, dans la mesure où ils participent à l'entrée du monde HLM dans l'économie de

² Décret n° 2001-1361, du 28 décembre 2001, paru au Journal Officiel du 30 décembre 2001.

³ Depuis le printemps 2001, les Sociétés anonymes d'HLM (SAHLM) ont pris l'appellation d'Entreprises sociales pour l'habitat (ESH).

⁴ Au printemps 2002, l'Union nationale des Fédérations d'organismes d'HLM change de nom et s'appelle désormais l'Union sociale pour l'habitat.

marché en étant des acteurs clés dans la qualité du service rendu ; 2/ sociale, dans le sens où ils sont censés relever le défi que constitue la "crise des banlieues" en aidant à l'intégration des plus pauvres ; 3/ sécuritaire, en vertu des espoirs placés en eux quant à la réduction du sentiment d'insécurité.

L'engagement dans un laboratoire de recherche

Que ce soit par les décideurs politiques, par les acteurs du Mouvement HLM ou même par des chercheurs en sciences sociales⁵, les gardiens-concierges sont désormais considérés comme l'une des solutions aux problèmes rencontrés dans de nombreuses cités d'habitat social de banlieue. C'est dans ce contexte qu'il faut comprendre les réflexions développées au sein du Laboratoire de sociologie du travail et de l'environnement social (LASTES) sur le métier de gardien-concierge. Depuis plusieurs années, l'un des axes de recherche du LASTES est de réfléchir sur l'engagement des métiers de proximité relatifs aux dispositifs mis en place dans le cadre de la politique de la ville. Sous la responsabilité de J.-M. Stébé, un vaste programme de recherche sur le métier de gardien-concierge, financé par la Fédération des ESH⁶, allait mobiliser plusieurs membres du laboratoire⁷. Les objectifs initiaux tant des commanditaires que des chercheurs du LASTES consistaient à 1/ identifier un certain nombre de caractéristiques objectives de la profession – âge moyen, diplôme possédé, etc. –, 2/ cerner l'évolution socio-historique du métier, 3/ percevoir les changements ou les invariabilités dans les fonctions de gardien-concierge, 4/ appréhender les représentations que les gardiens-concierges ont de leur métier – à quel autre métier le comparent-ils, par exemple ? – et 5/ saisir les réactions des gardiens-concierges confrontés aux demandes des employeurs et des pouvoirs publics de déplacement de leurs activités vers la régulation sociale. Ce dernier point représentait une dimension très importante de la recherche. L'hypothèse forte que les chercheurs avaient alors à l'esprit était que les gardiens-concierges tendaient à assumer de plus en plus de tâches de gestion sociale et qu'elles étaient valorisantes pour eux. En outre, les commanditaires étaient également soucieux de cerner les contours de cette nouvelle

⁵ En effet, J.-P. Bonaffé-Schmitt milite pour la réintroduction de gardiens-concierges dans les quartiers d'habitat social (Bonaffé-Schmitt, 1992). Quant à S. Roché, il les considère comme des "agents d'hospitalité", c'est-à-dire des acteurs professionnels susceptibles de redonner un nouveau souffle aux règles du jeu de la vie collective (Roché, 1998 ; 2000).

⁶ Nous tenons à remercier ici nos correspondants aux ESH, P. Sudant et D. Poussou. Les ESH représentent 1,6 millions sur les 3,8 millions de logements sociaux existants en France métropolitaine.

⁷ Les résultats de cette recherche collective sont notamment présentés dans Bronner et alii. (2001) et dans Sudant ; Stébé (2002).

dynamique professionnelle qui semblait aller de soi. D'une manière générale, il s'agissait donc de saisir comment cet ancien métier se transformait en un "nouveau métier" de la ville.

Le travail a consisté initialement en une recherche quantitative d'ampleur nationale. Celle-ci était déjà engagée au moment de notre inscription au laboratoire, si bien que notre contribution fut modeste. L'enquête a été réalisée auprès de 157 ESH ; 5 600 questionnaires ont été envoyés ; 2 106 ont été retournés, soit 37,6 %. Cette technique d'enquête s'imposait car il fallait, devant le peu de connaissances statistiques en la matière, obtenir une photographie globale du métier : sur les activités quotidiennes, sur la position et le rôle de la loge, sur les relations avec les locataires, etc.

Suite à l'analyse quantitative, il a semblé préférable, tout du moins en ce qui nous concerne, de continuer à parler de *métier* plutôt que de *profession*. En effet, ce dernier terme, dans son acception sociologique, suppose un haut degré de formalisation et d'auto-organisation⁸ que les gardiens-concierges ne possèdent pas aujourd'hui. Pour preuve, seulement 10,65 % des gardiens-concierges possèdent le diplôme de gardien d'immeuble homologué par l'Education nationale depuis 1994 et seulement 25 % ont suivi des formations de gardien au moment de leur embauche⁹. En outre, si 75 % des gardiens-concierges suivent des formations professionnelles continues, il faut préciser que celles-ci sont d'une durée limitée – les stages de formation ne dépassant jamais quelques jours – et sporadiques – les agents de terrain ne participant en moyenne qu'à une ou deux formations par an. De surcroît, en dépit des récentes mesures prises par M.-N. Lieneman, il n'existe pas d'accord unanime sur le rôle et les fonctions des gardiens-concierges tant au niveau de l'UNFOHLM que des bailleurs sociaux eux-mêmes.

Quant à l'analyse des données quantitatives, elle a apporté un éclairage intéressant sur la situation actuelle dans laquelle se trouvent les gardiens-concierges. L'un des enseignements à retenir concerne la tension entre les tâches ménagères et les tâches administratives davantage valorisées (Stébé ; Bronner, 2000). Cette tension représente une dimension importante du métier. À ce titre, nous la retrouverons lors de nos développements ultérieurs. Parallèlement, les résultats de cette première étape de la recherche n'ont pas été sans nous

⁸ Formalisation et auto-organisation sont destinées à assurer une légitimité, un monopole et un contrôle au service de stratégies propres et clairement définies. Sur la distinction entre métier et profession en sociologie, voir le manuel de Dubar ; Tripier (1998). Sur la professionnalisation actuelle des gardiens-concierges, voir Bronner ; Stébé (2001).

⁹ Même si ces chiffres ne concernent que les gardiens-concierges des ESH, ils sont représentatifs de la situation d'ensemble, c'est-à-dire qu'ils valent également pour les agents de terrain des Offices publics d'HLM – OPHLM – et des Offices publics d'aménagement et de construction – OPAC. En effet, la Fédération des ESH mène depuis longtemps une politique novatrice dans plusieurs domaines : la sécurité, le développement social, la gestion des ressources humaines, et tout particulièrement au niveau de la gestion de proximité et de l'évolution des fonctions de gardien-concierge. Bien souvent, les expérimentations, les innovations engagées au sein des différentes ESH se déploient, quelques années après, dans le reste des organismes d'HLM. Tous les chiffres cités au cours de la thèse se rapportent à notre enquête auprès des ESH.

surprendre en ce qui concerne un point précis. En effet, les données obtenues montraient que les gardiens-concierges observaient une certaine distance vis-à-vis des tâches de gestion sociale. Alors qu'il aurait été logique de s'attendre à ce que ces agents de terrain profitent de ce nouvel attribut identitaire pour faire valoir un certain nombre de compétences dans ce domaine, les données recueillies montraient qu'il n'en était rien : si 8 % considéraient la gestion de la vie sociale comme la tâche la plus importante de leur métier, 35 %, en revanche, pensaient qu'il s'agissait bien plus de la gestion administrative et financière, et 34 % de l'entretien courant. Ceci était d'autant plus inattendu à nos yeux que le métier souffre depuis ses origines d'une dévalorisation assez forte, dont l'imaginaire historique relatif à la figure de "la" concierge d'antan représente un aspect essentiel. Aussi, étions-nous confronté à une "anomalie", pour reprendre le terme de T. Kuhn (Kuhn, 1995¹⁰, p. 83), car si les gardiens-concierges tendaient à ne pas s'engager dans la gestion sociale, nous n'étions pas en mesure de l'expliquer à partir du cadre de pensée défini au préalable.

Avant de commencer à mettre en œuvre la phase qualitative, la problématique initiale devait donc être infléchie considérablement. Il n'allait plus de soi que les gardiens-concierges incarnaient ce que les politiques, les acteurs du Mouvement HLM et certains chercheurs en sciences sociales voulaient voir en eux. En outre, si il restait à comprendre pourquoi ces agents de terrain étaient circonspects à l'égard des tâches de gestion sociale, d'autres questions semblaient également importantes à poser, car elles restaient finalement en suspens. À partir d'une problématique soucieuse de rendre compte de la socialisation quotidienne des gardiens-concierges et des processus subjectifs de construction de leur identité professionnelle, notre travail consistera en grande partie à apporter des réponses aux questions suivantes : quel est le rôle véritable des gardiens-concierges dans la vie sociale des quartiers HLM où ils logent pour la plupart ? Quelles relations développent-ils avec la population des "jeunes des banlieues" au cœur des débats sur l'insécurité ? Comment conjuguent-ils vie privée et vie professionnelle alors qu'ils ne bénéficient pas, le plus souvent, de l'aide et de conseils venant de collègues ou même de supérieurs hiérarchiques ? Comment gèrent-ils les tensions identitaires inhérentes à leur métier ? En d'autres termes, quelles identités au travail revendiquent-ils ? Dans quelle mesure vont-ils s'écarter des consignes prescrites par leurs employeurs ? En fonction de leur âge, de leur sexe, de leur passé biographique ou encore de leurs conditions objectives de travail – type de quartier, mode de politique gestionnaire –, est-ce que les gardiens-concierges

¹⁰ Il s'agit bien entendu de la date d'édition du livre que nous avons consulté afin que le lecteur retrouve plus facilement les passages dont il est question. Dans la bibliographie générale, nous préciserons les dates de première édition.

perçoivent leur métier de la même façon ? Enfin, quel est le poids de l'imaginaire collectif dégradant associé à la figure historique de "la" concierge ?

Proposer un point de vue personnel

La nature des questions posées précédemment et la compréhension des obstacles quant au déplacement des professionnalités orchestré institutionnellement exigeait d'approfondir davantage le point de vue des gardiens-concierges. Il paraissait alors évident que le métier ne devait pas être saisi à partir du processus institutionnel de professionnalisation dont il est l'objet. Notre ambition n'est effectivement pas de rendre compte, même si ce point sera abordé dans la seconde partie de la thèse, des stratégies mises en place par les opérateurs du Mouvement HLM en vue de faire reconnaître collectivement l'utilité et, partant, la légitimité du métier de gardien-concierge¹¹. Il ne faut donc pas s'attendre à une recherche traitant de la question récurrente au sein des sciences sociales de la modernisation du service public. Si de nombreux travaux¹² s'inscrivent dans cette perspective générale, ils ne rendent pas compte de la complexité des positions professionnelles dans la mesure où ils se centrent très souvent sur une dimension précise inspirée des discours gestionnaires, à savoir celle de la relation de service articulée autour des interactions de face-à-face entre professionnels au contact du public et "clients"¹³. Si cette perspective de recherche est intéressante, elle nous semble toutefois ne recouvrir qu'un aspect particulier et réducteur de la réalité du métier de gardien-concierge¹⁴.

Vouloir apporter des réponses à l'ensemble de notre faisceau d'interrogations exigeait d'adopter une orientation analytique plus large. Mais que retenir de la réalité des gardiens-

¹¹ C'est dans cette orientation générale que s'inscrit la thèse de doctorat portant sur le métier de gardien d'immeuble récemment soutenue par N. Réto. En restant trop proche des discours gestionnaires, celle-ci définit d'emblée les gardiens-concierges comme des "agents de proximité", dénomination retenue parce qu'elle "semble reprendre l'idée de fonction et du rattachement à l'organisation" (Réto, 2000, p. 27). Cependant, nous verrons que l'emploi de cette dénomination institutionnelle nous paraît inapproprié du point de vue des gardiens-concierges eux-mêmes et que si leur intégration au sein des organismes d'HLM est affirmée dans les rhétoriques officielles, il reste qu'il en est tout autrement dans la réalité.

¹² Pour un exposé de nombreuses recherches sur la modernisation du service public, voir Grémion ; Fraisse (1996). Une synthèse des différentes problématiques de recherche sur ce thème a été entreprise par J.-M. Weller (Weller, 1998). D. Linhart (Linhart, 1994), quant à elle, a insisté sur les débats, les modèles alternatifs et les conséquences de la modernisation. Par ailleurs, V. Dubois a souligné le biais qu'introduisait la présence de la thématique de la modernisation du service public dans certains travaux sociologiques (Dubois, 2003, p. 9-11).

¹³ Nous verrons que cette dénomination désormais récurrente dans les rhétoriques gestionnaires, et notamment dans celles des décideurs du Mouvement HLM, n'est pas exempte de dimensions normatives.

¹⁴ Ainsi en est-il des travaux de F. Eymard-Duvernay et E. Marchal qui ont cherché, notamment, à déterminer les processus développés par les gardiens-concierges en situation afin de parvenir à des accords et des compromis avec les locataires (Eymard-Duvernay ; Marchal, 1994). Si leurs recherches apportent des éléments de connaissance importants, elles ne se centrent que sur une dimension précise et ne permettent donc pas d'appréhender le métier dans toute son épaisseur. Quant à D. Fayet, elle a insisté, à partir d'une problématique goffmanienne, sur les mises en scène quotidiennes et les jeux de rôle des gardiens-concierges (Fayet, 1997). Mais là encore, le point de vue analytique demeure réduit.

concierges en vue d'apporter des éléments de compréhension significatifs quant à leur processus de socialisation ? Partons, pour commencer, de notre recherche quantitative. Déjà, nous l'avons signalé, elle révèle la *faiblesse des dispositifs de formation professionnelle* ainsi que l'existence de *tensions inhérentes aux diverses tâches* qui incombent à ces agents de terrain. Une donnée avec laquelle il faut également compter ici renvoie au fait que plus de 95 % des gardiens-concierges sont *issus d'un autre milieu professionnel*, le métier n'étant pas une vocation, loin s'en faut. Un autre aspect essentiel à signaler porte sur *l'intégration forte des agents de terrain à leur lieu de travail* dans la mesure où ils logent pour plus de 83 % d'entre eux là où ils exercent leur métier, ce qui signifie, en corollaire, que la plupart sont, sinon isolés, tout au moins *excentrés par rapport à leur institution d'appartenance*. Au-delà de ces enseignements fournis par les chiffres, une autre caractéristique majeure de cet ancien métier réside dans le fait que ses représentants travaillent très souvent au sein d'espaces sociaux où vivent de *multiples mondes socioculturels*, les quartiers HLM étant effectivement de véritables "espaces de cohabitation" constitués de nombreux univers sociaux (Althabe, 1984, p. 62).

En partant de ces traits structurels qui différencient fortement les gardiens-concierges de la plupart des autres professionnels au contact du public, l'hypothèse centrale de notre étude pose que ces agents de terrain forgent leur image d'eux-mêmes ou leur identité professionnelle au cours d'une socialisation plurielle et sinueuse qui se dérobe à toute lecture voyant dans la construction de soi une dynamique linéaire. En d'autres termes, la matrice identitaire historique propre au métier, inventée et diffusée tout au long du siècle dernier par les acteurs institutionnels du Mouvement HLM, ne constituerait pour les gardiens-concierges eux-mêmes qu'une ressource parmi d'autres en vue de se définir et d'assumer leur mission. Dans ce sens, il nous semblera peu opportun de saisir la construction identitaire des gardiens-concierges en se focalisant exclusivement sur l'histoire de leur métier, même si cette dimension recouvre une importance certaine. En effet, c'est aussi et surtout en les observant au contact de leurs différents mondes, pas seulement de nature institutionnelle ou sociale, que leur quotidien fait sens pour le regard sociologique. Par conséquent, nous montrerons combien l'identité professionnelle des gardiens-concierges est *partagée* ou *distribuée* entre de multiples univers. Parce qu'elle est complexe et multiforme, la socialisation de ces agents de terrain exige d'être observée dans ses multiples déclinaisons concrètes.

Ainsi présenté, notre projet de recherche pouvait aisément être intégré dans une problématique formulée en termes de construction identitaire susceptible d'épouser et d'étayer la recherche collective poursuivie dans le cadre des activités du LASTES. Le point de vue

retenu avait également l'avantage de laisser la porte ouverte à une perspective théorique large et féconde si l'identité personnelle était définie, en tenant compte des spécificités des conditions de travail des gardiens-concierges, comme un mouvement constructif continu prenant appui sur de multiples supports et se déployant donc à travers diverses dimensions. Ainsi définie, la notion d'identité paraissait tout à fait intéressante à décliner tant sur le plan théorique que méthodologique. La question centrale de notre thèse devenait alors la suivante : comment les gardiens-concierges construisent-ils leur identité ? En outre, étudier ces agents de terrain sous l'angle de l'image qu'ils ont d'eux-mêmes tout en tenant compte des supports sur lesquels ils s'appuient pour la forger, permettait d'accéder autant au comment – c'est-à-dire aux conditions d'émergence des identités vécues –, qu'au pourquoi – c'est-à-dire aux raisons pour lesquelles les gardiens-concierges développent telle ou telle définition d'eux-mêmes.

Cependant, il ne suffisait pas de proposer une telle conception de l'identité subjective qui ne va pas de soi, loin s'en faut. Car affirmer que l'identité est une construction multidimensionnelle et inachevée implique un certain nombre de postulats qu'il faut préciser, sous peine d'oublier un point de méthode qu'E. Durkheim considérait comme fondamental : "La première démarche du sociologue doit donc être de définir les choses dont il traite, afin que l'on sache et qu'il sache bien de quoi il est question" (Durkheim, 1993, p. 34).

L'identité : une (pré)notion ambiguë à définir

D'une manière générale, pensée courante et pensée savante font difficilement bon ménage lorsqu'il s'agit d'aborder la thématique de l'identité. En concevant très souvent l'identité personnelle comme une substance intérieure, les théorisations communes sont dans l'impossibilité de voir dans l'identité un fait social : elles mettent bien plus en scène un "Moi" relevant d'une nature profonde et authentique. De ce point de vue, l'identité est appréhendée comme une sorte d'essence pure imperméabilisée aux contraintes extérieures et notamment à celles d'origine sociale. Elle apparaît ainsi comme une substance originelle directement reliée à l'"Etre". La recherche de soi consiste alors en une adhésion authentique à ce qui semble installé à jamais au plus profond de nous-même, tel un disque dur sur lequel sont gravées les données de notre existence.

Contre ce mythe d'une identité pure, la sociologie a dès ses débuts fermement bataillé. Les perspectives sociologiques s'opposent à la pensée courante dans la mesure où elles s'attachent à montrer en quoi l'identité personnelle résulte d'un *engagement nécessaire* dans le social. De même que toute conscience est conscience de quelque chose, de même toute

identité est identité par rapport à quelque chose ou à quelqu'un : elle est engagée dans le monde. En clair, il faut se garder de considérer l'identité comme une essence par définition a-sociale. Lorsqu'elle est appréhendée de cette manière, l'identité doit sûrement être considérée comme une prénotion au sens durkheimien du terme (Durkheim, *op. cit.*, p. 32)¹⁵.

Ceci étant dit, il reste à penser la nature des liens qui unissent l'identité personnelle au social. Les travaux sociologiques aux accents matérialistes – de ceux de K. Marx à ceux de P. Bourdieu en passant par la sociologie durkheimienne, le culturalisme ou encore le fonctionnalisme –, ont le mérite, nous le verrons plus en détail, de remettre expressément en cause l'illusion d'une identité indépendante dans son être. Cependant, il en ressort une conception de l'identité si indissociablement liée à une transmission, à un héritage et à des représentations objectivées que cela revient à dénier, dans une large mesure, son caractère dispersé¹⁶. S'attacher à une telle perspective consisterait donc à attribuer peu de marges de liberté aux gardiens-concierges en accordant un poids important ou même une "force" à leur histoire collective. Certes, avec ce type d'approche, leur identité perdrait tout statut d'entité ontologique mais ne gagnerait pas pour autant en souplesse. En effet, les gardiens-concierges seraient alors perçus sous l'emprise d'identifications institutionnelles suffisamment pesantes et efficaces pour qu'ils soient déterminés dans leurs manières de se voir. Leur identité personnelle apparaîtrait ainsi principalement comme le produit d'intériorisations passives d'identités prescrites. De notre point de vue, cela conduit à ne pas s'affranchir, *in fine*, du présupposé selon lequel existerait une sorte d'harmonie entre les identités officielles inventées par les décideurs du Mouvement HLM et les gardiens-concierges, ce qui contredit notre hypothèse de travail selon laquelle ces derniers prennent appui sur de multiples supports, et pas seulement institutionnels, pour construire leur image d'eux-mêmes. Les orientations sociologiques dont il est question ici paraissent donc peu adaptées à l'observation et à l'analyse des multiples dimensions à partir desquelles et à travers lesquelles les gardiens-concierges forgent eux-mêmes en permanence leur identité. Or au regard des spécificités des conditions d'exercice des gardiens-concierges – excentration par rapport à leur institution de rattachement, intégration au sein de quartiers socialement hétérogènes, formations

¹⁵ Toutefois, contrairement aux préconisations d'E. Durkheim, il semble opportun de continuer à utiliser les mots du sens commun, à condition qu'ils soient définis précisément. Cela évite de créer un jargon sociologique qui pourrait obscurcir encore un peu plus le problème. M. Mauss contredisait E. Durkheim lorsqu'il écrivait que "la sociologie a intérêt à n'emprunter que des mots du langage courant, mais elle doit leur donner un sens précis et à elle. Des mots de ce genre n'ont que peu d'inconvénients si l'on sait ce qu'ils connotent" (Mauss, 1969, p. 210). Dans l'esprit de Mauss, nous continuerons à employer le terme d'identité. Pour une tentative féconde de conceptualisation de l'identité en ayant recours à diverses notions, voir Brubaker (2001).

¹⁶ Dans cette tradition de pensée, il est en effet courant d'insister sur la continuité et même la reproduction des identités professionnelles, comme chez les artisans (Zarca, 1988) ou chez les agriculteurs (Champagne, 1986).

professionnelles sporadiques et courtes –, l'étude de dimensions autres que celles directement liées à leur appartenance institutionnelle devient une exigence théorique et méthodologique pour comprendre leurs dynamiques identitaires subjectives.

C'est pourquoi, aux sociologies matérialistes n'accordant que peu de marges de liberté aux personnes, nous préférons celles interactionnistes qui se font fort de prendre en compte la complexité des enchaînements subjectifs, les déplacements intérieurs, les remises en cause, les chocs biographiques et, par voie de conséquence, la pluralité et la diversité des ressources identitaires sur lesquelles s'appuient les acteurs pour se définir. Les orientations interactionnistes ont ceci d'intéressant qu'elles donnent leur chance à la fois aux turbulences et à la stabilité de l'identité personnelle. Elles conçoivent une probable prise de distance des *acteurs* à l'égard des identités qui leur sont imposées. Introduire l'idée d'un écart entre les identités subjectives et les identités objectives, c'est violenter la conception d'un avenir personnel bridé par les exigences d'un achèvement *déterminées socialement*.

Dans cette optique, l'identité individuelle est pourvue d'une densité particulière qui lui permet de jouer, le cas échéant, un rôle de dissidence relative face au tout social. En mesure d'ébranler plus ou moins ce qui la recouvre, elle peut être source d'altérité. Les sociologies matérialistes tendent à dissoudre l'altérité, à la canaliser et à la réduire à peu de chose en l'évanouissant dans le régime de l'unicité et de la détermination. En infléchissant les décrets d'une sociologie qui donne la priorité à "la société", il s'agit donc de suivre au ras du sol, *in situ*, les dérobades, les dévoiements contingents et les déploiements de soi, tantôt conformes, tantôt excentrés par rapport aux attentes sociales, d'origine institutionnelle ou non. Suivre les aventures des identités ordinaires qui se dessinent dans des allées et venues incessantes, telle est l'une des priorités de la tradition interactionniste – nous verrons qu'il est possible de parler ici au singulier¹⁷.

Concrètement, cela revient à observer, dans la mesure du possible, l'ensemble des dimensions qui concourent, d'une manière ou d'une autre, à la production des identités des gardiens-concierges tels que les différents mondes sociaux et institutionnels dans lesquels ils sont engagés de près ou de loin, mais aussi les catégorisations globales qui sont associées au métier, les choses qu'ils transforment, les espaces publics, semi-privés et privés qu'ils investissent... C'est tout cela qu'il faut prendre en compte si nous voulons saisir les processus

¹⁷ Si cette orientation connaît de plus en plus de succès au sein de la communauté des sociologues, c'est certainement par sa portée heuristique qui s'intègre parfaitement dans cette "humanisation des sciences humaines" repérée par F. Dosse consistant à "rechercher le sens de l'agir humain dans toutes ses dimensions" (Dosse, 1997, p. 15). R. Brown parle d'ailleurs de "paradigme humaniste" pour qualifier cette orientation théorique soucieuse de rendre compte de ce que vivent les acteurs (Brown, 1989, p. 35).

concrets à travers lesquels et à partir desquels les gardiens-concierges du secteur HLM construisent une définition de leur métier et, partant, d'eux-mêmes. En proposant un tel angle d'analyse, nous espérons également montrer, d'une part, la richesse du concept d'identité à titre d'outil méthodologique et, d'autre part, la portée de la notion de socialisation lorsqu'elle désigne, dans une acception simmelienne sur laquelle nous reviendrons, un mouvement permanent qui emporte les gardiens-concierges dans une construction quotidienne de leurs images d'eux-mêmes à travers de multiples jeux d'interaction.

Pour une perspective en termes d'engagements dans des mondes identitaires

Les dimensions qui interviennent avec plus ou moins de pertinence dans les processus identitaires des gardiens-concierges correspondent à autant de *mondes identitaires* dans lesquels ils sont engagés. Un monde identitaire rassemble des éléments de même nature – acteurs sociaux, objets matériels, expériences vécues, catégorisations institutionnelles, principes éthiques, etc. – qui vont participer à la production des identités. En ce sens, parler d'engagements dans des mondes identitaires revient à relativiser, voire à invalider l'idée selon laquelle les identités seraient le fait d'individus isolés¹⁸ ou désengagés par rapport aux choses et aux êtres. Nous avons distingué cinq types de monde identitaire.

1/ Les gardiens-concierges construisent leur identité en interagissant avec des *mondes sociaux significatifs* lesquels sont le lieu d'*engagements identitaires significatifs*. Cette forme d'engagement invite le sociologue à étudier de près la scène sociale sur laquelle les gardiens-concierges se meuvent continuellement, les mondes significatifs étant des micro-mondes qui font partie intégrante de leur quotidienneté, tels les personnels des agences de quartier, les locataires ou encore les collègues de travail, entre autres. Ces engagements se déclinent autant sous la forme de rapports conflictuels que sous la forme de rapports de complicité.

2/ Les *engagements identitaires catégoriels* concernent, quant à eux, des mondes sociaux plus abstraits et éloignés, parfois uniquement connus à travers les catégorisations identitaires globales qui en émanent. Ces dernières, de nature institutionnelle, définissent et structurent le versant formel du métier de gardien-concierge. C'est pourquoi nous parlerons de *mondes identitaires catégoriels* qui sont appréhendés par les gardiens-concierges comme des cadres

¹⁸ Avec une perspective théorique allant dans ce sens, H.S. Becker a montré combien les œuvres artistiques n'étaient pas le fait d'individus solitaires dans la mesure où leurs créateurs sont engagés dans de multiples "mondes" : les fournisseurs, les artisans qui fabriquent le matériel, les spectateurs, les critiques, les autres artistes, les traditions artistiques, etc. (Becker, 1988).

identitaires objectivés et anonymes. Nous pensons ici aux identités institutionnelles produites et diffusées par l'UNFOHLM.

3/ Davantage abstraits et étendus que les mondes catégoriels relatifs au métier de gardien-concierge, les *mondes communs* ou *sociétaux* s'inscrivent effectivement dans les profondeurs de notre histoire commune. L'existence de tels mondes se concrétisent sous la forme d'*engagements identitaires communs*. Nous pensons ici plus particulièrement à un monde collectif qui touche de près les gardiens-concierges, à savoir les représentations associées à la figure historique de "la" concierge d'antan. Mais les mondes communs peuvent aussi renvoyer à des conceptions de rôle en fonction du sexe ou de l'âge. Par exemple, en se fondant sur une idée globale relative à un "rôle féminin", des gardiens-concierges ne se conduisent pas de la même manière selon leur sexe. Enfin, nous ferons allusion à des mondes communs qui s'apparentent à des conceptions collectives de ce qui est juste de faire ou de ne pas faire, en matière d'environnement par exemple. Les engagements identitaires dont il est alors question recouvrent non seulement une dimension sociétale mais aussi une dimension éthique particulièrement manifeste dans les situations qui appellent une justification – dispute, désaccord, critique de l'autre – et, partant, un "travail de remontée" vers des principes généraux, pour reprendre les termes des sociologues qui ont initié la saisie de tels "mondes communs" (Boltanski ; Thévenot, 1991, p. 201-262).

4/ L'identité se forge également dans des rapports avec le monde matériel. C'est donc d'*engagements identitaires matériels* dont il s'agit alors, destinés à mettre en évidence l'importance des *mondes écologiques* dans la construction de soi. Les halls d'entrée, les espaces extérieurs (jardins, allées, rues...), les logements des locataires, les loges sont autant de dimensions qui jouent un rôle dans la construction identitaire des gardiens-concierges, ceux-ci constituant en effet autant de supports spatiaux à la construction de soi.

5/ Enfin, les gardiens-concierges construisent leur image d'eux-mêmes en s'appuyant sur leur passé constitué de *mondes biographiques*. Nous parlerons alors d'*engagements identitaires existentiels* au cours desquels les images de soi intériorisées sont réactivées, réactualisées ou recadrées en fonction des situations présentes. Passé et présent s'influencent réciproquement dans une large mesure.

Distingués analytiquement, les mondes identitaires sont en réalité enchevêtrés et ne sont donc pas facilement perceptibles en tant que tels par ceux-là mêmes qui y sont engagés. Chaque monde constitue un type spécifique de ressource mobilisé d'une manière ou d'une autre par les agents de terrain en vue de proposer une définition d'eux-mêmes et de leur métier. Dès lors que l'identité subjective est définie de manière idéal-typique comme une

identité *multi-mondes* ou inter-monde, c'est d'une sociologie prenant au pied de la lettre l'expression construction de soi dont il est question. En effet, la variété et l'hétérogénéité des dimensions qui interviennent dans la constitution de l'image de soi est si grande qu'il n'existe pas de voie royale pré-déterminée susceptible de faire office de fil conducteur biographique et de garantir la cohésion et la signification de ce qui est vécu. C'est en ce sens que l'identité personnelle est un construit subjectif. Pouvant maintenant être énoncée en termes analytiques, notre hypothèse de départ peut se formuler ainsi : les gardiens-concierges construisent leur identité professionnelle lors de leurs multiples *engagements* dans des *mondes identitaires* de nature différente. Soucieux de demeurer au plus près des réalités concrètes des acteurs sociaux, ce travail contribue à mettre au jour la socialisation plurielle des gardiens-concierges à partir d'une étude croisée des interactions quotidiennes, des rapports aux identités objectivées, des relations aux choses et des biographies.

Des engagements identitaires "ouverts"

Les cinq types de monde identitaire retenus ici permettent de saisir les conditions réelles dans lesquelles les gardiens-concierges construisent leur regard sur leur métier et sur eux-mêmes. En conceptualisant l'identité comme un processus articulé autour de multiples mondes, nous espérons intégrer des dimensions qui ne sont pas toujours prises en compte dans des travaux sociologiques desquels nous sommes pourtant redevables¹⁹. En outre, il est important de préciser que les engagements des gardiens-concierges dans les mondes sociaux, catégoriels, communs et biographiques – le cas des mondes écologiques est un peu à part – revêtent de multiples formes. Prendre en compte ces dernières revient à ne pas se focaliser *a priori* sur des types de situation aujourd'hui sociologiquement conceptualisés. À ce propos, nous aimerions revenir sur des notions sociologiques qui connaissent un certain succès afin de les relativiser au regard de la situation des gardiens-concierges du secteur HLM. Nous pensons notamment aux concepts de transaction, de médiation et de négociation.

¹⁹ Si les réflexions si riches de R. Sainsaulieu tendent, de façon générale, à privilégier les relations sociales au sein du monde du travail et à insister sur l'"ancrage de l'identité et des processus d'identification dans l'expérience relationnelle et sociale du pouvoir" (Sainsaulieu, 1993, p. 342 ; 1996), les travaux de C. Dubar, en revanche, ouvrent une perspective plus large en se fondant sur l'articulation des trajectoires biographiques et des systèmes d'action. Sa théorie sociologique de l'identité s'articule effectivement autour de deux processus identitaires hétérogènes : le "processus identitaire biographique" (Dubar, 1997, p. 115-122) lequel débouche sur une "transaction subjective" visant à se construire "dans le temps des identités sociales et professionnelles à partir de catégories offertes par les institutions et considérées à la fois comme accessibles et valorisantes" (*ibid.*, p. 122) ; le "processus identitaire relationnel" qui consiste, à un moment donné et au sein d'un espace déterminé, à faire reconnaître par autrui lors d'une "transaction relationnelle" des identités associées au savoir, aux compétences et aux images de soi exprimées par des individus dans les systèmes d'action. Sur ce point, voir également Dubar (1992 ; 1998). Ceci étant dit, ces travaux, aussi importants soient-ils, éludent souvent un ou plusieurs types de monde identitaire retenus ici.

Commençons par examiner le champ de pertinence du concept de transaction. Il peut arriver que les gardiens-concierges ne soient pas en mesure, pour une raison ou une autre, de mettre en place des compromis et de dépasser les tensions structurantes de la vie sociale. Avec les locataires, les collègues de terrain ou des "bureaux", entre autres, les choses en restent parfois là où elles étaient initialement en raison de conflits et de désaccords. L'incompréhension n'est pas résorbée, l'invention de compromis pratiques est bloquée. Ces situations où il ne se crée pas d'accords ponctuels constitutifs de processus de *transaction sociale* font partie intégrante du quotidien des gardiens-concierges et sont, à ce titre, tout à fait intéressantes pour comprendre leur position.

C'est dans ce sens que cette thèse ne se donne pas pour ambition principale de mettre en évidence le rôle des gardiens-concierges dans les processus de production et d'apprentissage du "vivre ensemble" (Blanc, 1998), bien que nous aurons l'occasion de revenir sur ces points importants. Fondamentalement, il ne sera pas dans notre intention de considérer *a priori* les gardiens-concierges comme des "transactionneurs" et de chercher à saisir leur rôle dans la création de rapports sociaux harmonieux. Si ces agents de terrain seront considérés comme des tisseurs de lien social, ce sera uniquement de manière ponctuelle à travers des cas empiriques précis.

Dans cette optique, nous pouvons également nous poser la question de savoir si la double transaction identitaire mise en évidence par C. Dubar – "subjective" et "relationnelle" (Dubar, *op. cit.*) –, peut être appliquée dans n'importe quel cas, et notamment lorsque les populations étudiées sont stigmatisées ou situées au bas de l'échelle de prestige. Les exemples de gardiens-concierges engagés dans des situations délicates ne manquent pas et montrent bien plus des moments de crise et de blocage que des moments source de sérénité et de valorisation. Nous pensons, par exemple, aux formes que prend l'engagement dans le monde identitaire dévalorisant de "la" concierge d'antan qui ne se déroule pas toujours, tant s'en faut, selon des processus de transaction identitaire relationnelle au cours desquels les gardiens-concierges réussiraient effectivement à faire reconnaître les identités qu'ils revendiquent. En d'autres termes, il ne nous semble pas justifié de poser au préalable l'existence de transactions identitaires étant donné qu'elles procèdent, semble-t-il, de la nature même des situations observées.

Conformément à ce que suggèrent nos données quantitatives, nous observerons également une certaine prudence lorsque nous aborderons la question de la médiation

sociale²⁰, si à la mode aujourd'hui, et notamment au sein du monde HLM. Dire que les gardiens-concierges sont aujourd'hui des médiateurs nous apparaît exagéré, tout du moins si la médiation est définie comme une technique de règlements des conflits par un tiers neutre, conformément à ce que laissent entendre les textes officiels de l'UNFOHLM. C'est en effet bien plus l'exception qui règne en la matière, tant la mise en place au quotidien de processus de médiation sociale s'avère délicate, voire irréalisable aux yeux de nombreux agents de terrain.

Nous ferons preuve de la même vigilance épistémologique vis-à-vis d'autres concepts et notamment à l'égard de celui de négociation. Pourtant, cette dernière dimension, considérée par A. Strauss comme une caractéristique fondamentale de la vie sociale (Strauss, 1992b), recouvre une certaine pertinence ici. En effet, parce que les gardiens-concierges se trouvent dans une position ambiguë et confuse et parce qu'ils doivent composer quotidiennement avec des tiraillements et des ballottages identitaires, la terminologie de négociation apparaît éclairante. Ils doivent effectivement *négocier* leur quotidien, le terme étant alors pris dans le même sens lorsque nous disons d'un automobiliste qu'il a négocié un virage. Confrontés à des injonctions contradictoires, à des rôles institutionnels multiples et flous, à des consignes qui se croisent, à des règles non exhaustives, à des prescriptions peu réalisables et vagues, à des tensions identitaires inhérentes à la pratique de leur métier, à des manières de cadrer la réalité incompatibles avec les leurs, à des publics peu coopérants, à des supérieurs hiérarchiques parfois peu complices, à des lieux appropriés et habités selon des manières non conformes à leurs attentes, etc., les gardiens-concierges sont engagés au sein de mondes dans lesquels ils sont souvent contraints de mettre en œuvre des processus de négociation, sinon pour imposer leur point de vue, tout au moins pour attirer l'attention et faire connaître leur position.

Mais là encore, force est de constater que la négociation n'est qu'une modalité parmi d'autres des engagements identitaires observés. En outre, elle peut sous-entendre une activité exagérée des gardiens-concierges pour construire leur identité professionnelle. Or, lorsque existent des accords synonymes de pauses identitaires, il ne s'agit plus de négocier mais de s'entendre. Il faut également préciser qu'à trop parler de négociation, nous pouvons laisser supposer à tort que les gardiens-concierges négocient en permanence leur identité, comme si la vie sociale était susceptible de se résumer à des négociations telles qu'il s'en déroule entre

²⁰ Médiation sociale et transaction sociale ne sont pas très éloignées l'une de l'autre. Mais pour les partisans de cette dernière notion, la médiation est au service de la transaction sociale dans le sens où elle est considérée comme un auxiliaire ou un outil qui prépare le terrain et ouvre ainsi l'espace à un processus de transaction. La transaction n'est en effet possible que par la médiation d'acteurs sociaux et/ou d'objets matériels. Sur ce point, voir Stébé (2000, p. 90-91).

acheteurs et vendeurs, parents et enfants, employeurs et syndicats, etc.²¹ D'autres modalités alternatives interviennent dans les relations sociales : coercition, entente, indifférence, exclusion, manipulation, domination, etc. Pour ne revenir que sur cette dernière dimension, il est important de rappeler que les gardiens-concierges ne participent pas directement²² à la production des identités institutionnelles prescrites par l'UNFOHLM, étant donné qu'ils ne sont pas partie prenante des négociations qui s'y déroulent.

Nous considérerons les engagements identitaires des gardiens-concierges comme ouverts, c'est-à-dire que nous tenterons de rendre compte des diverses formes concrètes qu'ils revêtent au quotidien sans les enfermer dans un cadre conceptuel posé en amont du travail de terrain. Cela ne signifie pas pour autant que nous ne nous aiderons pas de différentes notions sociologiques existantes pour les saisir – négociation, transaction, domination, entente... –, mais les concepts utilisés seront suggérés dans une large mesure par nos propres observations. Comme le fait remarquer J.-C. Passeron, les types sociologiques sont des sortes d'"hybrides" incorporant à la fois du conceptuel et du référentiel empirique, du sociologique et du social : ils sont des "semi-noms propres" fondés sur des "liens *typologiques*, en tant que tels indissociables des désignations semi-rigides et des descriptions sans cesse rectifiées sur lesquelles les types sont *indexés*" (Passeron, 1991, p. 384)²³.

Avant de présenter notre protocole d'enquête, nous voudrions préciser que chaque engagement identitaire, de quelque nature qu'il soit, est marqué par cette tension dont l'identité subjective est le théâtre, à savoir ce jeu incessant entre identification et distanciation, fusion et différenciation, continuité et changement. Le caractère souvent indécis des engagements observés tient, pour une large part semble-t-il, à cette oscillation fondamentale déjà repérée par Durkheim et conceptualisée, comme nous le verrons, de façon convaincante par plusieurs représentants de la tradition interactionniste.

L'enquête de terrain

Notre travail de construction de l'objet a pris forme au moment même où commençait la phase qualitative prévue dans le cadre de la recherche collective se déroulant au sein du

²¹ Même si, par ailleurs, il est possible de soutenir que la négociation représente aujourd'hui un mode central de régulation sociale, voir sur ce point Thuderoz (2000).

²² Ils peuvent y contribuer indirectement lorsque leurs pratiques développées *in situ* suscitent des décisions prises par les opérateurs du Mouvement HLM.

²³ L'indexation des concepts sociologiques sur les observations semble être nécessaire si nous ne voulons pas construire des "objets conventionnels de la sociologie", autrement dit des "mythes" sociologiques (Becker, 1985, p. 214), ou "de pures créatures des modèles de recherche" (Goffman, 1996b, p. 17). Éviter de tels écueils est au fondement de la "grounded theory" – théorie fondée sur les faits – défendue par A. Strauss (1992b).

LASTES. Le travail empirique sur lequel nous nous appuyons recouvre en grande partie celui effectué au sein du laboratoire. Il a consisté dans un premier temps à se centrer uniquement sur les ESH. Notre participation a consisté à réaliser 55 entretiens *semi-directifs* – 80 ont été effectués au total – avec des gardiens-concierges choisis de manière aléatoire parmi des organismes d'HLM répartis sur cinq régions (où se trouvaient le plus de gardiens-concierges) : Lorraine, Ile-de-France, Nord-Pas-de-Calais, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Rhône-Alpes. Les entretiens ont duré en moyenne entre une 1 h. 30 et 2 heures²⁴. À quelques exceptions près, tous se sont déroulés sur le lieu de travail des enquêtés : soit à la loge, soit au logement de fonction. Les autres ont eu lieu à l'agence de quartier (pour trois enquêtés) ou au domicile situé en dehors du lieu de travail (pour deux enquêtés). Parallèlement, nous avons rencontré une douzaine de responsables du personnel chargés du recrutement des gardiens-concierges – vingt ont été interrogés au total. Ces entretiens avaient essentiellement pour objectif de nous renseigner sur l'accueil que ces derniers réservent aux évolutions institutionnelles impulsées par l'UNFOHLM. Autrement dit, nous voulions savoir ce qu'ils attendent réellement des gardiens-concierges. Ils ont duré en moyenne 1 h. 30. Enfin, 5 *observations participantes* ont été également réalisées – trois l'ont été par nous-mêmes – avec des gardiens-concierges exerçant dans les mêmes régions que celles retenues pour les entretiens. Les monographies ont duré en moyenne une quinzaine de jours. Nous avons mené des entretiens ethnographiques avec les gardiens-concierges qui ont accepté notre présence à leurs côtés. Ces entretiens se sont déroulés sur plusieurs heures et nous ont permis d'accéder à la profondeur de leurs histoires de vie.

Dans un second temps, d'autres investigations, non prévues dans le cadre de la recherche collective car davantage liées au sujet de notre thèse, ont concerné un Office public d'aménagement et de construction – OPAC – et un Office public d'HLM – OP HLM. L'objectif était de disposer d'éléments de comparaison entre les trois grand types d'organismes HLM – ESH, OPAC et OPHLM –, notamment en ce qui concerne le travail quotidien des gardiens-concierges et les politiques de recrutement de ces derniers. Dans chacun des deux organismes concernés ici, nous avons interviewé le responsable du personnel (entretien semi-directif), effectué 5 entretiens semi-directifs avec des gardiens-concierges et conduit une observation participante. Lorraine et Territoire de Belfort sont les régions concernées.

²⁴ Plusieurs entretiens sont retranscrits dans l'ouvrage *Gardiens d'immeubles en vue* (2002).

Au total, nous nous appuyons donc sur 90 entretiens semi-directifs (cf. annexe 1) et 7 observations participantes (cf. annexe 2) effectués avec des gardiens-concierges. Nous aurons également à disposition 22 entretiens réalisés avec des responsables du personnel (cf. annexe 3). Le fait de pouvoir disposer de l'ensemble des données de la recherche collective menée au sein du LASTES a représenté un avantage certain dans la compréhension du métier. Que les autres chercheurs soient ici remerciés pour la qualité de leur travail, leur soutien et leur sérieux. Notons dès à présent que notre travail de terrain a été effectué dans une très large mesure avant que ne paraissent le décret de M.-N. Lienemann et la dernière Convention collective de 2002²⁵.

Par ailleurs, nous avons réalisé une recherche socio-historique qui a exigé un *travail sur archives* pendant près de cinq mois. Celui-ci a été suivi d'une recherche qui porte sur les *congrès HLM* allant des années 1950 à nos jours. Ces investigations, qui nourrissent l'essentiel de la deuxième partie de la thèse, ont été un moment important sur le plan intellectuel car elles nous ont permis de découvrir des documents décisifs pour comprendre l'histoire du métier de gardien-concierge, laquelle n'avait jamais été entreprise de la sorte. Il nous a fallu apprendre à être patient dans la mesure où nous avons passé des jours entiers sans rien découvrir tant l'histoire du métier est encore éparpillée à travers de multiples documents plus ou moins officiels et ne se laisse pas facilement reconstruire. Nos investigations, en ce qui concerne le travail sur archives, se sont essentiellement concentrées sur les lieux suivants tout situés à Paris ou en proche banlieue : Bibliothèque Nationale de France, Bibliothèque administrative de la ville de Paris, bibliothèque historique de la ville de Paris, Bibliothèque Forney, Musée social, Archives nationales, Mairie de Suresnes. Afin d'avoir accès aux comptes rendus des congrès HLM, nous nous sommes rendus durant plusieurs semaines au siège de l'UNFOHLM situé à Paris.

Pour la phase qualitative, deux techniques de recherche ont donc été utilisées : l'observation participante et l'entretien semi-directif. Si ces méthodes étaient fixées initialement, il n'en demeure pas moins qu'elles étaient adaptées à nos interrogations, et pour cause, puisque dès le début de notre insertion au sein du LASTES, nous étions soucieux de proposer une problématique personnelle qui puisse s'intégrer dans les dispositifs de recherche prévus à l'origine. Il était impératif que nous tenions compte des conditions de faisabilité définies collectivement. Ainsi en est-il de l'observation participante qui est particulièrement

²⁵ Celle-ci concerne environ 60 % des organismes d'HLM et fixe, entre autres, un cadre horaire précis spécifique au métier de gardien-concierge.

adaptée pour saisir les multiples engagements identitaires des gardiens-concierges²⁶. Mais si intéressante soit-elle, cette technique d'investigation empirique reste un exercice délicat.

L'une des difficultés majeures a été de faire comprendre aux enquêtés que nous n'étions pas à leurs côtés dans l'objectif de contrôler leur travail. Ce problème était d'autant moins aisé à surmonter que nous étions effectivement mandaté par une fédération d'HLM, ce qui a généré quelques suspicions à notre propos. C'est pourquoi, avant chaque monographie, nous avons décidé d'exposer, en prenant le temps nécessaire, les raisons de notre présence et surtout le fait que nous n'étions pas compétent pour juger et évaluer un travail qui nous était peu familier. Ceci nous amène directement à un autre problème. Il a été effectivement nécessaire d'acquérir, en raison de notre méconnaissance du métier, un minimum de compétences techniques pour être en mesure de participer et d'aider les enquêtés. Il est apparu très rapidement que les observations pouvaient se réduire à un jeu de scène des gardiens-concierges si nous ne parvenions pas à faire oublier notre image d'intellectuel peu habitué à se servir de ses mains. C'est la raison pour laquelle, dans la plupart des cas, nous nous sommes conformés à l'identité que nous proposaient les agents de terrain eux-mêmes, à savoir celle d'un stagiaire. Ce rôle de circonstance comportait au moins 5 avantages : 1/ il supposait de notre part un investissement, ce qui nous permettait de ne pas être inactif. Ce point est important car rester aux côtés des gardiens-concierges à ne rien faire était susceptible d'engendrer un sentiment d'inutilité gênant surtout dans les moments de travail intense ; 2/ il nous contraignait à participer et donc à apprendre un certain nombre de gestes et de techniques qui une fois acquis réduisait la distance entre nous-mêmes et les enquêtés. Ce fut notamment le cas lors des situations problématiques où notre statut d'intellectuel fut plus d'une fois malmené sous les effets des urgences localisées, comme ce fameux matin où il a fallu déboucher un égout avec de grandes tringles ; 3/ cette position réglait une fois pour toutes une question systématiquement soulevée par les gardiens-concierges, à savoir celle de notre présentation aux locataires. Ce faisant, notre identité de chercheur, floue aux yeux des gardiens-concierges, tendait quelque peu à s'effacer pour laisser celle d'apprenti dominer ponctuellement ; 4/ en revêtant le statut de stagiaire, nos maladresses étaient plus facilement excusées et cela donnait l'occasion aux enquêtés de démontrer leurs connaissances pour nous expliquer les ficelles du métier, ce qui les mettait en confiance ; 5/ assumer un rôle supplétif est une manière de ne pas faire perdre de temps aux agents de terrain puisqu'en dépit de notre relative ignorance pratique, nous étions quand même en mesure d'aider efficacement ces

²⁶ Le lecteur pourra lire dans Sudant ; Stébé (2002, p. 258-280) nos notes de terrain concernant l'une des monographies.

derniers pour des tâches ne requérant aucune technicité particulière : poster le courrier, transporter des outils, balayer, participer au repérage des tags, etc.

Afin de renforcer la connivence avec les enquêtés, il était également question de marquer notre distance par rapport au monde des "bureaux" avec lequel les agents de terrain entretiennent des relations souvent confuses, sinon distantes. Aussi, était-il important lorsqu'un supérieur hiérarchique venait sur le lieu de l'enquête de ne pas trop parler avec lui. Il a donc été nécessaire, lors de rencontres effectuées dans une relative discrétion pour ne pas éveiller le soupçon des gardiens-concierges, d'expliquer à des cadres d'organismes d'HLM notre relative "froideur", qui a pu surprendre parfois. Toutefois, nous nous sommes heurtés à une autre source d'incompréhension avec des supérieurs hiérarchiques. En effet, certains d'entre eux ne comprenaient que difficilement notre volonté de participer à des tâches manuelles, l'image qu'ils avaient du sociologue ne correspondant effectivement pas avec celle d'un travailleur manuel. La distinction entre intellectuels et manuels est si prégnante dans les esprits que la combinaison de ces deux états génère parfois un certain étonnement, voire des suspicions que J. Peneff a également rencontrées lors de son immersion dans un service d'urgences : "L'idée de cette participation dans le métier [de sociologue] n'est pas entrée dans l'opinion et il faut s'expliquer auprès des responsables, des cadres, des chefs de service pour montrer qu'il n'y a ni bizarrerie de caractère, ni entrisme inquiétant" (Peneff, 1992, p. 246). En outre, il a fallu compter avec la méfiance des chefs de secteur qui sont les responsables des gardiens-concierges sur le terrain. Nous imaginant soit du côté des gardiens-concierges, soit du côté de la direction, ils se méfiaient de nous quoi que nous fassions.

Les gardiens-concierges ont également éprouvé des difficultés à comprendre pourquoi un étudiant en fin d'étude tenait absolument à participer à des tâches qui leur apparaissent comme une contrainte, source de dévalorisation. Ils pensaient, à juste titre d'ailleurs, que leur faible niveau scolaire était à l'origine de leur statut somme toute peu envié. Devant cette incompréhension, il était nécessaire de leur dire que notre travail de chercheur consistait, pour partie, à rendre visible leur point de vue afin de savoir ce qu'ils pensent et vivent dans un contexte social où "on" leur demande de jouer un rôle de plus en plus important dans la lutte contre l'insécurité et dans la gestion de la "crise des banlieues". Cette présentation des raisons de notre présence s'imposait en vue de créer un climat de confiance.

Nous nous attendions, selon nos hypothèses de départ, à voir les positionnements identitaires des gardiens-concierges s'écarter des définitions institutionnelles, ce qui supposait, du même coup, de rendre visible analytiquement divers types d'engagement identitaire et d'insister sur le caractère pluriel, partagé ou même disséminé de leur processus de

socialisation. Cette exigence fait naître une difficulté d'ordre méthodologique, étant donné qu'elle contraint le chercheur à observer les enquêtés non seulement dans leur milieu professionnel mais aussi en dehors, ce qui n'est pas toujours facile à mettre en œuvre, tant l'accès à la globalité de la vie sociale des acteurs exige effectivement du temps, de la confiance, voire de la complicité. Plus les engagements identitaires se multiplient, plus la vérité de l'identité subjective se trouve dans l'hétérogénéité des processus concrets tels qu'ils se livrent à l'observation.

S'investir personnellement était certainement un moyen d'avoir accès à l'épaisseur de la réalité quotidienne. C'est en l'occurrence se conformer à des rituels d'acceptation et se plier à des pratiques de sociabilité indigènes tel le fait de se voir proposer une "cannette" de bière au domicile familial qui marque l'acceptation de l'enquêteur. Dans un quartier où travaillaient plusieurs agents de terrain, nous avons tenu à cotiser pour participer au paiement des "*bières de la semaine*". Ces moments importants montrent combien les identités se découvrent mutuellement en s'entremêlant. Car il n'existe pas une essence des pratiques et des identités qui resterait à jamais intacte de toute influence étrangère. La présence de l'enquêteur contribue à la construction identitaire de l'enquêté et a un impact sur le déroulement du quotidien : sujet et objet s'enchevêtrent au point qu'il est inutile de rechercher une illusoire neutralité (Devereux, 1980 ; Mauger, 1991).

Donner sa chance à une sorte de poétique du quotidien – de la différence – exige une attention à la fois diffuse et précise²⁷ où le corps et l'esprit se mélangent sans retenue. M. Mauss, s'éloignant avec habileté des rivages de la sociologie durkheimienne, notait que le "tissu réel, vivant et idéal" de la société (Mauss, *op. cit.*, p. 215) s'appréhende par des "faits concrets et complets", c'est-à-dire "corps et âme" (*ibid.*, p. 212). Participer, c'est effectivement mettre à contribution sa propre sensibilité – mentale et corporelle – afin d'essayer de comprendre comment les gardiens-concierges appréhendent leur métier qui à bien des égards consiste à faire le "sale boulot" dont parlait E. Hughes (Hughes, 1996b, p. 81), attendu qu'ils s'occupent des ordures ménagères et sont souillés par les odeurs, les salissures... Participer, c'est également aider à relever difficilement un container et ramasser des sacs poubelles, non sans prudence, en raison de la possible présence de seringues de drogue. C'est aussi rester le soir après le travail pour boire un verre et "ressentir", si tant est que cela soit possible, l'ambiguïté de la situation pour des gardiens-concierges étant alors momentanément des

²⁷ C'est la fameuse métaphore du "bâton rigide" et du "bâton lâche". Selon la manière dont on tient le bâton, la démarcation entre le sujet et l'objet est différente. Tenu fermement, le bâton appartient davantage au sujet, tenu mollement, c'est l'inverse (Laplantine, 1996, p. 16-17).

locataires presque comme les autres. Les journées se finissant, nous ne manifestions aucun signe d'empressement, comme si nous voulions "traîner" et partager davantage. Ainsi se sont naturellement mises en place des conversations pour discuter de choses et d'autres. Nous espérions également nouer des contacts avec les époux(ses), les enfants, des locataires-amis, des collègues, etc. Dans ces conditions, nous avons été invité à manger le couscous en famille chez un gardien-concierge d'origine algérienne et sollicité pour aider les enfants dans leurs devoirs scolaires. "L'observation directe d'un milieu de travail, rappelle Y. Grafmeyer, est riche d'enseignements, non seulement pour qui s'intéresse au fonctionnement interne d'une entreprise ou d'une administration, mais aussi lorsqu'on cherche à comprendre comment s'élaborent, à la faveur de ces interactions quotidiennes, des manières de penser et d'agir qui débordent largement le cadre de la seule vie professionnelle" (Grafmeyer, 1992, p. 9).

L'observation participante, en permettant d'accéder non seulement aux manières de penser des gardiens-concierges, mais aussi à leurs manières de *sentir* et d'*agir* – dans la mesure du possible évidemment –, rappelle que ces agents de terrain, comme tout un chacun au demeurant, oscillent constamment entre une conscience réflexive et une conscience pratique. Cette technique d'investigation empirique rend possible l'accès au "faire", aux pratiques non conscientisées qui ne se laissent pas facilement verbaliser, à ce qui paraît trop banal pour y prêter attention, trop peu légitime pour être abordé dans les entretiens²⁸. Dans ce sens, les observations directes donnent également à voir les écarts entre les rhétoriques et la réalité des pratiques. Comme le rappelle E. Hughes, "l'observation des gens dans leur travail peut en fait révéler que leur comportement réel dément leurs affirmations sur la valeur qu'ils accordent aux diverses activités" (Hughes, *op. cit.*, p. 181). S'en tenir aux seuls dires des gardiens-concierges reviendrait à postuler une cohérence entre leurs représentations et leurs actions pratiques. Or, l'adéquation entre le "dire" et le "faire" ne va pas de soi, non pas que les gardiens-concierges soient des menteurs ou qu'ils n'auraient aucune identité du fait de leur parfaite adéquation à la succession des contextes²⁹, mais parce que les contradictions rencontrées et vécues au quotidien sont en partie extérieures à leur lecture de la "réalité", de ce qu'ils imaginent et comprennent de leurs multiples engagements identitaires³⁰. L'observation directe donne effectivement un accès privilégié aux contradictions des enquêtés étant donné qu'en fonction des situations, leurs opinions successives se croisent, se complètent

²⁸ O. Schwartz a souligné ces points (Schwartz, 2002). Voir aussi le petit livre fort intéressant d'A.-M. Arborio et de P. Fournier (Arborio ; Fournier, 1999).

²⁹ Il y aurait alors autant d'identités que de situations rencontrées, hypothèse qui défie le bon sens.

³⁰ Contrairement à l'approche développée par C. Dubar et D. Demazière (Demazière ; Dubar, 1997), il ne s'agira donc pas ici de faire du langage le "médium essentiel" (Dubar, 1998a, p. 140) pour comprendre comment les acteurs, en l'occurrence les gardiens-concierges, forgent leur identité professionnelle.

et s'annihilent parfois³¹. Dans ce sens, le recours à cette méthode de recherche est particulièrement approprié en vue de saisir le caractère pluriel et cahoteux des identités personnelles.

Cela étant, la problématique retenue ici ne peut que difficilement se contenter de rendre visible le versant concret et pratique de la vie sociale. La nature des questions à l'origine de cette étude imposait d'aller au-delà de l'observation participante par un recours à la technique de l'entretien, qui seul autorisait à approfondir les significations données aux différents engagements identitaires³². En outre, il nous fallait découvrir les trajectoires individuelles des enquêtés, ce qui supposait de dépasser une technique d'investigation adaptée à une étude fine des scènes sociales et des multiples situations d'interaction. Grâce aux entretiens semi-directifs et à l'analyse thématique qui en a été faite, il nous a été donné de percevoir le sens donné aux activités quotidiennes en les inscrivant dans la complexité des mondes identitaires extérieurs – significatifs, catégoriels, communs et matériels – et des mondes identitaires biographiques constitutifs de la singularité des parcours. Conformément à notre inscription dans une perspective théorique interactionniste, les entretiens étaient moins destinés à mettre en évidence des ressources incorporées et agissantes à l'insu des intéressés qu'à rendre compte de leur réflexivité.

Si l'identité est construite, il semble nécessaire de mettre en évidence les difficultés rencontrées, les doutes, les options prises, les critiques, les incertitudes, les choix, les dilemmes, les hésitations quotidiennes, etc. Pour cela, il fallait aborder avec les gardiens-concierges de nombreuses facettes de leur métier, susciter chez eux des réactions à l'égard des différents mondes dans lesquels ils sont engagés. Dans ce sens, nous ne voulions pas d'une histoire de vie mise en récit et reconstruite dans sa cohérence. Au contraire, nous étions soucieux de mettre l'accent sur le caractère composite et rugueux non seulement de la réalité quotidienne des gardiens-concierges mais aussi de leur identité supposée articulée autour de multiples dimensions.

Que ce soit lors des monographies ou des entretiens, en ce qui concerne les engagements identitaires communs relatifs à des conceptions de rôle et de la justice, nous n'avons retenu que des exemples où les enquêtés ont été amenés à opérer un travail d'éclaircissement quant à la justification de leurs dires ou de leurs actions. Cette prudence

³¹ J. Peneff voit dans cette prise de conscience du caractère instable et versatile des opinions des acteurs une attitude essentielle afin de ne pas adhérer aux points de vue des enquêtés (Peneff, *op. cit.*, p. 251), autrement dit, afin de ne pas "virer indigène" (Gold, 2003, p. 344-345).

³² J.-M. Weller a bien montré l'intérêt qu'il y avait à combiner l'entretien semi-directif donnant accès à des discours relativement cohérents et l'observation directe permettant de rendre compte des aspects paradoxaux et divers de l'identité au travail (Weller, 1994).

semblait nécessaire afin de ne pas prendre le risque de substituer aux énoncés concrets des gardiens-concierges des principes – éthiques notamment – imaginés par nous-mêmes³³. Dès lors, en effet, que les enquêtés n'explicitent pas les raisons qui les ont poussés à agir de telle ou telle manière, il devient difficile de clarifier les "montées en généralité" ou les principes réels au fondement de leurs logiques d'action. C'est pourquoi les engagements identitaires communs des gardiens-concierges seront dégagés de manière (très) ponctuelle.

Ceci étant dit, plusieurs "creux" méthodologiques se sont révélés au moment de l'analyse des données. Tout d'abord, nous n'avons pas mené d'entretiens avec les locataires ni avec les personnels des agences HLM de quartier. Même si leurs points de vue ont été saisis lors des observations participantes, il faut avouer que nous sommes ici en présence d'une des limites de notre recherche. Ensuite, en raison des conditions sociales – engagement dans une recherche collective – et institutionnelles – les commanditaires appartenaient à la fédération des ESH – du déroulement de notre étude, mais aussi pour des raisons de calendrier, les ESH sont sur-représentées dans notre échantillon. Ce point faible a cependant été compensé par des investigations au sein d'Offices publics qui nous ont permis de mesurer l'importance de l'ancrage institutionnel dans les processus identitaires concrets des gardiens-concierges. En outre, notre approche de l'institution centrale des HLM – l'UNFOHLM – s'est appuyée essentiellement sur une analyse des discours tenus lors des congrès. Et là encore, après réflexion, nous avons identifié un certain manque puisqu'il nous a semblé qu'une sociographie des congrès serait des plus intéressantes, mais cela aurait exigé de plus grandes disponibilités temporelles, tant pour participer aux congrès que pour obtenir les autorisations. Enfin, nous voudrions préciser ici que lors de notre dernière observation participante, nous avons été amené, de façon totalement inopinée, à nous entretenir simultanément avec plusieurs gardiens-concierges lors d'une réunion se déroulant au sein d'une agence HLM de quartier. Or il est apparu que ces entretiens collectifs fortuits ont donné accès à des données importantes pour comprendre comment, entre eux, les gardiens-concierges construisaient des visions communes du monde et, partant, des identités partagées. Il faut donc avouer que faute d'avoir réalisé d'autres entretiens de ce type, des processus certainement importants sur le plan de la construction identitaire nous restent en partie inaccessibles. L'essentiel des données que nous possédons en la matière vient des rencontres aléatoires entre gardiens-concierges exerçant dans un même quartier.

³³ C'est là un problème de méthode essentiel de la sociologie de la justification : "La question de la latitude dont dispose le chercheur pour clarifier les énoncés est épineuse" (Boltanski, 1990, p. 132, note de bas de page).

De même qu'il était nécessaire de préciser pourquoi nous parlons de métier plutôt que de profession après la phase quantitative, de même il est temps de justifier ici notre choix d'employer l'expression gardien-concierge plutôt que celles de gardien d'immeuble, d'agent de proximité, d'agent de résidence, de gérant, de concierge, etc. Là encore, c'est le terrain qui a décidé de notre option étant donné que la jonction de ces deux termes, gardien et concierge, exprime le mieux la situation dans laquelle se trouve actuellement le métier. Car si la plupart des agents de terrain s'appellent "gardien", certains ne refusent pas le terme de "concierge" hérité du XIX^e siècle et le revendiquent même. C'est donc le souci de privilégier le point de vue des enquêtés et de respecter leurs propres définitions d'eux-mêmes qui nous a conduit à utiliser ici l'expression "gardien-concierge". Et puis, que ce soit pour les locataires, les autres acteurs professionnels avec qui ils collaborent ou le personnel des organismes d'HLM, l'appellation concierge a encore largement cours, au grand regret de ceux qui veulent professionnaliser cet ancien métier.

Les enjeux de la recherche

Si il est assez fréquent aujourd'hui d'insister, tout au moins en sociologie, sur le caractère construit de l'identité subjective, encore faut-il montrer selon quelles modalités celle-ci émerge concrètement. D'autant plus que rendre compte de la complexité des processus identitaires réels des gardiens-concierges est une manière de pénétrer les zones d'ombre de leur quotidien, lequel doit être éclairé si nous voulons comprendre comment cet ancien métier peut devenir un "nouveau" métier susceptible de jouer un rôle de régulation de la vie collective dans certaines parties fragilisées du tissu social. C'est aussi une façon de mettre en évidence la diversité des situations de travail qui, une fois révélée, devient un moyen de se protéger contre toute inclination à homogénéiser ce qui ne l'est pas.

La saisie des processus réels par lesquels les gardiens-concierges construisent leur définition d'eux-mêmes n'a pas été entreprise en dépit des travaux qu'a suscités le métier³⁴. L'ensemble des travaux de recherche existants constitue un acquis des plus importants pour la compréhension sociologique du métier de gardien-concierge et pour sa visibilité sociale. Cependant, ils restent souvent limités à des études de cas qui interdisent de tirer des

³⁴ Rien que pour le secteur HLM, il existe d'autres travaux sur le métier de gardien-concierge que ceux mentionnés précédemment. Parmi les plus importants, signalons ceux de A. Garnier-Muller et R. Vigneron qui se sont attachés à dégager trois profils de gardiens induits principalement par l'ancienneté mais aussi par le mode de recrutement et la politique de la société gestionnaire (Garnier-Muller ; Vigneron, 1993), ceux de M. Tapie-Grime étudiant le rôle des gardiens d'immeubles dans la mise en place de collectes sélectives des déchets (Tapie-Grime, 1998 ; Legout et alii., 1996) ou encore ceux de Y. Maury qui ont montré la place réelle occupée par les gardiens-concierges au sein des organismes d'HLM (Maury, 2001).

conclusions généralisables, ce qui sera possible ici en raison de l'ampleur nationale de notre recherche. Nous serons également en mesure de mettre en évidence l'importance des conditions objectives de travail – c'est-à-dire indépendantes de la volonté des gardiens-concierges – en établissant des correspondances non mécaniques entre des facteurs objectifs et des processus de construction de soi. Ainsi en est-il de la politique managériale des organismes gestionnaires de logements sociaux, du sexe, de l'ancienneté et de l'âge des agents de terrain, de la situation des quartiers, etc. De même, en intégrant dans la construction identitaire des gardiens-concierges la notion de mondes catégoriels, il est dans notre intention d'accéder à un niveau d'analyse institutionnel, parfois occulté dès lors que l'attachement à une posture microsociologique est revendiqué. Le recours au vocable de mondes identitaires, eux-mêmes considérés comme des ressources ou des supports nécessaires à la construction de soi, revient à ne pas sacrifier le versant objectif des processus identitaires des gardiens-concierges sur l'autel de la subjectivité³⁵. Autrement dit, bien que notre analyse vise à opérer une description fine de la quotidienneté des gardiens-concierges à partir d'une perspective microsociologique, nous éviterons de verser dans un interactionnisme radical tendant à réduire le social à des effets interactionnels et à autonomiser ainsi les interactions de face-à-face d'autres dimensions plus larges³⁶.

En outre, aucun des travaux portant sur le métier n'aborde en profondeur les trajectoires biographiques de ces agents de terrain et l'influence que celles-ci peuvent avoir sur les manières d'exercer le métier, ni l'impact de l'imaginaire collectif dévalorisant associé à la figure de "la" concierge d'antan sur les pratiques réelles. De même, l'importance de la dimension écologique dans l'activité des gardiens-concierges n'a pas véritablement fait l'objet d'un traitement sociologique précis. Il s'avère également qu'en dégageant toute la complexité de la scène sociale des gardiens-concierges, les relations avec des mondes sociaux particuliers, comme les "jeunes des cités" par exemple, peuvent être saisies dans leur épaisseur, ce qui, en l'espèce, n'a été que partiellement traité.

Comprendre le sens que les gardiens-concierges donnent à leur métier, c'est suivre à partir d'un angle particulier la construction concrète et silencieuse de la ville et donc projeter un éclairage supplémentaire sur les mécanismes, encore peu connus, par lesquels sont

³⁵ C'est dans la conjugaison de deux façons de regarder l'acteur social, à la fois comme "objet" et comme "sujet" que G. Bajoit conçoit l'émergence en sociologie d'un "paradigme identitaire" (Bajoit, 2003, p. 5-17). Les travaux de P. Tap vont dans ce sens dans une perspective plus psychologisante toutefois (Tap, 1988). La combinaison d'une perspective interactionniste avec une sociologie attentive aux facteurs objectifs est caractéristique d'un "interactionnisme à la française" selon les mots de J.-M. de Queiroz (Queiroz, 1996).

³⁶ Certaines recherches se réclamant de l'interactionnisme goffmanien, notamment en anthropologie, ont été, à juste titre semble-t-il, la cible de critiques dénonçant l'occultation des données extérieures pour privilégier ce qui relève uniquement du situationnel (Farmoso, 2001).

modifiés ou modelés les objets urbains constitués (Roncayolo, 1999). Une sorte d'histoire de la ville en creux est ainsi permise. C'est également apporter un regard décalé sur la vie sociale dans les quartiers HLM de banlieue qui a été très souvent étudiée à partir du point de vue de leurs habitants, ou tout au moins de ceux qui y vivent sans y travailler. C'est aussi comprendre dans quelle mesure les objectifs des politiques publiques de la ville visant à dynamiser les quartiers d'habitat social par l'activité de médiation peuvent être atteints. C'est enfin avoir un aperçu sur les formes concrètes que prend aujourd'hui le processus de professionnalisation du métier dans un contexte social marqué par le retour de la question sociale.

Pour finir, nous aimerions souligner que proposer une perspective théorique en termes d'engagements dans des mondes identitaires fait écho au contexte sociétal actuel lequel est le théâtre de transformations profondes affectant les formes traditionnelles de socialisation (travail, famille, religion...). La "crise" des mécanismes classiques d'acquisition des statuts sociaux qui en résulte (Dubar, 2000) et qui se traduit par l'émergence d'une socialisation davantage incertaine (Ehrenberg, 1996) nécessite de nouvelles grilles de lecture. Celles-ci doivent être pensées si nous voulons saisir comme les acteurs parviennent aujourd'hui à échafauder (bricoler ?) des images suffisamment solides et acceptables d'eux-mêmes destinées à être proposées tant à soi qu'à autrui. Notre point de vue théorique, loin d'épuiser la question, a cependant le mérite, semble-t-il, de prendre en compte ce changement structurel qui concerne aussi bien des "gens du bas" tels que les gardiens-concierges du secteur HLM que des personnes occupant des places davantage valorisées au sein de l'espace social. Certes, la nature du positionnement professionnel des gardiens-concierges incline sûrement à adopter une telle posture théorique, nous l'avons dit, mais le fait est que même ceux placés en bas de l'échelle de prestige sont aujourd'hui, pour la plupart, confrontés à une intensification de leur vie sociale. Cela ne signifie pas pour autant, comme le signale à juste titre B. Lahire, que les acteurs passent leur temps à se préoccuper de leur définition ou de leur identité (Lahire, 2002a, p. 396). Il s'agit simplement de prendre au sérieux le fait que cette multiplication des engagements identitaires rend sensible la question de la construction de soi tant, comme le rappelle R. Castel en commentant les travaux d'E. Goffman sur l'univers psychiatrique, "le moi ne commence à exister pour lui-même que dans la marge de jeu que lui laisse la coexistence d'institutions différentes" (Castel, 1989, p. 39). Saisir les différents engagements identitaires des gardiens-concierges, c'est aussi rendre compte en actes d'une des caractéristiques structurelles, et non des moindres, de leurs processus identitaires concrets.

Déroulement de la thèse

Les trois chapitres de la première partie sont exclusivement consacrés à la conceptualisation de la notion d'identité. Le premier reviendra sur les préjugés constitutifs de la notion d'identité telle qu'elle apparaît le plus souvent dans la psychologie spontanée, mais pas seulement. En retraçant les filiations idéologiques sur lesquelles la pensée commune s'appuie, notre objectif est clairement de rendre visibles les composantes tacites et obscures de la notion d'identité prise dans son sens le plus courant, c'est-à-dire entendue comme une substance hors du monde ou *désengagée* (chapitre I). Le chapitre suivant consistera en une synthèse des problématiques sociologiques plus ou moins proches d'une orientation matérialiste en vue de dégager des modèles théoriques de l'identité personnelle. Ce faisant, nous verrons pourquoi aucun de ces modèles n'est susceptible de retenir notre attention dans le cas précis qui nous préoccupe (chapitre II). Le chapitre final de cette première partie présentera une synthèse des apports de la tradition sociologique interactionniste à la suite de laquelle des types théoriques de l'identité personnelle seront également distingués. Dans la mesure où ces derniers conceptualisent l'identité subjective comme un processus prenant appui sur de multiples dimensions, ils seront privilégiés pour analyser nos données de terrain (chapitre III). Si cette première partie peut paraître quelque peu abstraite, il reste qu'elle s'imposait étant donné les *a priori* véhiculés par la notion d'identité. La présence excessive de cette dernière dans les recherches en sciences sociales rend nécessaire un travail de clarification tant sur le plan des idées philosophiques que sociologiques. Bien que notre recherche n'échappe pas à cette mode de l'identité, elle ne se soustrait pas à une réflexion de fond à propos de ce mot-piège. Les postulats – philosophiques et sociologiques – que cette notion implique ne peuvent être maîtrisés qu'une fois objectivés par un travail d'intelligibilité conceptuelle. À cet égard, nous attirerons l'attention, tout au long de notre propos, sur certaines conceptions ordinaires de l'identité personnelle, notamment celles qui contiennent des préjugés essentialistes.

La seconde partie présentera essentiellement notre travail socio-historique sur le métier de gardien-concierge qui s'imposait au regard du peu de connaissances accumulées en la matière. Ceci étant, d'autres raisons président à l'écriture de cette partie dans la mesure où elle est également destinée, à partir d'un angle davantage macrosociologique, à saisir l'émergence des mondes catégoriels – institutionnels – relatifs au métier de gardien-concierge et, chemin faisant, du monde commun relatif à la figure de "la" concierge d'antan. Dans ce sens, nous reconstituerons le processus historique au cours duquel a été inventée la catégorie

de gardien d'immeuble dans le secteur de l'habitat social. En outre, les dynamiques sociales et institutionnelles ainsi que les évolutions structurelles telle que l'acceptation par le Mouvement HLM des principes du néolibéralisme gestionnaire, entre autres, constituent un point aveugle si nous ne prenons pas la peine de replacer le métier dans un contexte plus large. Or, ces orientations officielles jouent un rôle essentiel dans l'émergence des identités institutionnelles avec lesquelles les gardiens-concierges doivent compter. Nous étudierons successivement, en dégagant les logiques sociales sous-jacentes, la formation des représentations associées à la figure historique de "la" concierge (chapitre **IV**), l'apparition d'un noyau dur d'identités professionnelles durant la première moitié du siècle dernier (chapitre **V**), la situation des gardiens-concierges durant Les trente glorieuses (chapitre **VI**) et les étapes à la suite desquelles est apparu le récent profil du gardien médiateur (chapitre **VII**). Cette partie se terminera par une analyse des discours tenus par les responsables du personnel en vue de mettre en perspective leurs points de vue spécifiques par rapport à ceux véhiculés par l'UNFOHLM (chapitre **VIII**).

La troisième et dernière partie présentera les principaux résultats de notre enquête de terrain menée auprès des gardiens-concierges. Les deux premiers chapitres porteront essentiellement sur les engagements identitaires communs et catégoriels de ces derniers, et dans une moindre mesure sur ceux que nous avons qualifié de matériels. Nous étudierons en effet le rapport des agents de terrain au monde de "la" concierge (chapitre **IX**) et aux mondes identitaires institutionnels qui recouvrent les identités professionnelles structurantes de leur métier (chapitre **X**).

Les trois chapitres suivants se centreront sur les engagements identitaires significatifs des gardiens-concierges et ponctuellement sur ceux éthiques. Les relations avec le monde des "bureaux" seront les premières à être analysées (chapitre **XI**), suivront celles avec les locataires, les collègues, d'autres acteurs sociaux et professionnels (chapitre **XII**) et le monde plus spécifique des "jeunes des cités" (chapitre **XIII**).

Enfin, le dernier chapitre aura pour objectif de rendre compte des engagements identitaires existentiels des gardiens-concierges. Leurs trajectoires biographiques seront alors saisies dans leur épaisseur. Nous verrons leur impact sur l'exercice du métier et les redéfinitions dont elles sont le théâtre. Il sera aussi question de synthétiser, dans la mesure du possible, les étapes constitutives de la carrière typique des gardiens-concierges avant de nous centrer, dans un premier temps, sur des cas de carrières positives et, dans un second, sur des exemples de carrières négatives (chapitre **XIV**).

Première partie

Prolégomènes à une critique de l'identité pure

Cette première partie répond, dans une certaine mesure, au souhait de J.-C. Kaufmann selon lequel il est urgent de rompre avec "l'idéologie egocephalocentriste", autrement dit, avec l'illusion d'un Moi pur ou abstrait caractéristique de notre époque actuelle (Kaufmann, 2001, p. 65).

Afin de mettre en perspective cette manière ordinaire de se représenter la personne humaine, il est nécessaire de contourner le procès de notre propre pensée afin d'en contempler les limites. En effet, parce que la croyance en une identité pure résulte d'un lent processus plongeant ses racines dans notre patrimoine philosophique commun, son analyse exige de remonter jusqu'aux thèses de l'éléatisme et de la philosophie platonicienne, notamment. Nous retracerons donc, en portant une attention toute particulière aux concepts d'*unité*, d'*essentialité* et d'*intériorité*, les évolutions qui ont conduit à voir dans l'identité personnelle une substance homogène *désengagée* du monde. Aussi, ce dont il s'agit ici fondamentalement, c'est de rendre compte de la progressive séparation instituée entre l'individu et le monde tant matériel que social, à l'origine de la croyance en l'existence d'un noyau primordial, immuable et consubstantiel à l'être humain. Les théorisations communes de l'identité personnelle qui se fondent sur cette croyance seront qualifiées d'*insulaires* (chapitre I).

Selon J.-C. Kaufmann, il est urgent de mettre en œuvre une véritable révolution copernicienne à la fois au sein du champ des sciences de l'homme et de la société, étant donné que l'illusion céphalocentrique serait un préjugé touchant non seulement la pensée courante mais aussi la pensée savante (*ibid.*). Toutefois, outre le fait que le péril ne semble que relatif¹, il reste qu'il faut s'entendre sur les modalités de la révolution à mener. En sociologie, elle peut être conduite, d'une manière générale, à partir de deux angles paradigmatiques.

Le premier a voulu battre en brèche de manière forte les conceptions voyant dans l'identité personnelle une substance intérieure a-sociale. Cette orientation sociologique

¹ Tant en philosophie (Rosset, 1999) qu'en psychologie (Mucchielli, 1992 ; Vinsonneau, 2002) en passant bien évidemment par la sociologie (Dubar, 2000), l'idéologie "egocéphalocentriste" est combattue. Ceci étant dit, même en dehors du champ des sciences humaines, l'identité peut être pensée à travers ses multiples engagements sociaux. C'est le cas, par exemple, en neurobiologie avec les recherches d'A. Damasio qui insistent sur la nécessaire remise en cause des schémas dualistes posant l'existence d'un Moi abstrait. L'identité serait, au contraire, indissociablement le résultat d'un corps émotif et d'un esprit réflexif (Damasio, 1999).

consistait initialement, sous l'influence de Marx et de Durkheim notamment, à penser l'identité non plus comme la nature profonde et authentique d'un être, mais au contraire, comme le résultat de l'inscription dans une société donnée qui impose ses manières de sentir, d'agir et de penser (Chapitre II). Cependant, si cet angle sociologique rompt avec le mythe d'une identité pure, c'est au prix d'un certain radicalisme avec lequel il faut être prudent. Car, l'engagement de l'être humain dans le social y apparaît tel qu'il semble privé, dans une large mesure, de marges de liberté. C'est en ces termes, semble-t-il, que J.-C. Kaufmann prépare la révolution à venir quand il considère l'identité subjective comme le résultat de l'intériorisation de schèmes de pensée et d'actions qui seraient intrinsèquement une extériorisation (Kaufmann, *op. cit.*, p. 349). Ce qui revient à dire, en définitive, que l'identité personnelle n'est que du social incorporé. Nous parlerons ici de conceptions *ancillaires*² de l'identité.

Nous proposons, à partir d'une posture interactionniste, de ne pas concevoir comme *exagéré* l'engagement de l'être humain dans la vie sociale. Si celui-ci est nécessairement engagé dans le monde, et jamais en dehors, il n'est pas pour autant constitué d'un *social incorporé*, mais bien plus d'un *social remodelé*. Aussi, l'engagement de tout un chacun dans la vie sociale apparaît-il *distancié*. Cela signifie fondamentalement que l'être humain doit être considéré comme un acteur capable d'instaurer un espace entre lui et les mondes dans lesquels il est contraint de se mouvoir. Du coup, l'identité personnelle gagne en vitalité et en souplesse. Engagée mais pas déterminée, elle se construit et se déconstruit, se stabilise et se disperse en permanence. Loin de n'être que des habitudes souvent assimilées en dernier ressort à des "forces", l'identité personnelle se meut dans des "mondes identitaires" lesquels sont assez imparfaits et complexes pour laisser la subjectivité se déployer, ne serait-ce que très peu. Il sera donc question (chapitre III) de dépasser les approches sociologiques à tendance matérialiste pour tirer parti de la redécouverte des analyses interactionnistes dans la France des années 1980. Ces orientations théoriques invitent le sociologue à saisir comment l'identité personnelle se forme et se déforme à travers de multiples engagements identitaires. Nous parlerons alors de conceptions *réticulaires* de l'identité.

De ces dernières, il se dégage que l'identité subjective se construit à la fois avec les autres plus ou moins proches (1), les cadres identitaires anonymes, tout du moins certains, issus soit d'institutions (2), soit de notre histoire commune (3), l'environnement matériel (4) et le passé propre à chacun (5). Cinq types *d'engagement identitaire* ont donc été définis –

² Le recours au terme ancillaire vise précisément à spécifier le statut secondaire, voire asservi de l'identité subjective relativement aux différentes formes que prend l'objectivité sociale.

significatif, catégoriel, commun, matériel et existentiel – auxquels correspondent des types de *monde identitaire* analogues.

1/ Les *engagements significatifs* mettent en scène des acteurs régulièrement proches, sinon socialement, tout au moins physiquement. Résultant de relations habituelles, voire fréquentes, les interactions s'articulent autour d'identités et de représentations dont les promoteurs "significatifs" sont connus. La matière des rencontres se compose de micro-mondes identitaires faisant d'autant plus sens qu'ils procèdent de rapports plus ou moins personnalisés. Les logiques situationnelles, ne prenant pas forcément appui sur des cadres identitaires pré-établis, peuvent être le théâtre de multiples scénarios et stratégies d'interaction durant lesquels chacun tente de construire une image positive de soi. L'engagement est désigné comme significatif en vertu de son ancrage dans des réseaux de sociabilité primaire constitués d'amis, de collègues, de voisins, etc., côtoyés quotidiennement ou presque. Ces derniers ne sont pas forcément des alliés, ils peuvent être aussi source de tensions.

Ce type d'engagement renvoie aux scènes sociales concrètes dans lesquelles les acteurs évoluent, autrement dit à des *mondes sociaux* que nous qualifierons également de *significatifs*. Nous adopterons ici une définition très souple des mondes sociaux. Si A. Strauss laisse entendre que dans chaque monde social, il y a une activité primaire, un site, des technologies et même une organisation (Strauss, 1992b, p. 273), nous ne retiendrons pas forcément tous ces aspects. Un *monde social significatif* renvoie à un univers fréquenté régulièrement plus ou moins connu de l'intérieur. Il représente un espace symbolique parmi d'autres faisant partie intégrante de la vie sociale de l'acteur. Il se distingue par son accessibilité.

Par mondes significatifs, il faut entendre dans le cas des gardiens-concierges du secteur HLM tout un ensemble d'univers sociaux, tels que les personnels des agences de quartier et des sièges sociaux, les locataires dans toute leur diversité, les collègues de terrain – gardiens-concierges et employés d'immeubles –, les policiers, les assistants de services sociaux, les facteurs, les éboueurs ou encore les habitants de quartiers situés à proximité.

2/ Les *engagements catégoriels*, durant lesquels les acteurs interagissent avec des catégorisations institutionnelles, sont davantage anonymes. Les interactions concrètes, n'étant pas forcément le support d'un tel engagement, confrontent les acteurs de façon formelle et ponctuelle à des personnes mandatées par une institution, ou tout au moins représentant un monde lointain et peu connu. En dehors de ces situations d'interaction directe, il est question d'un face-à-face avec des identités collectives sans pour autant interagir directement avec ceux qui ont le pouvoir de les construire et de les diffuser. Si ces cadres identitaires ne sont dotés d'aucun statut ontologique, il reste que *du point de vue des acteurs*, ils sont perçus comme des

macro-mondes³ que nous proposons d'appeler *mondes catégoriels*. En étant plus lointains, plus abstraits et davantage inconnus que les mondes sociaux significatifs, ils sont susceptibles d'apparaître aux acteurs ordinaires comme des mondes sans visage, désincarnés. Lorsque ces mondes sont davantage accessibles, les relations formalisées et distantes avec leurs représentants laissent finalement transparaître peu de choses de ce qu'ils sont réellement. En revanche, dès lors que les relations concrètes font défaut, ils peuvent être appréhendés comme des mondes déconnectés de tout ancrage social, comme si ils subsistaient en suspension et étaient apparus *ex nihilo*.

Les identités qui sont communiquées dans un tel contexte d'interaction ont souvent des origines inconnues, soit qu'elles se sont perdues dans les méandres de l'histoire⁴, soit qu'elles appartiennent à des mondes qui restent en grande partie inaccessibles, tels des "entrepreneurs de morale" (Becker, 1985) non-identifiés. Ces mondes renvoient donc à la réalité objective (Berger, Luckmann, 1986) et notamment à des rôles institutionnellement typifiés. Ils procèdent, en d'autres termes, du "contexte structurel" défini par A. Strauss comme un cadre général qui échappe, dans une large mesure, à l'emprise des acteurs sociaux (Strauss, 1992b, p. 259-260). Ces derniers ont alors affaire à des catégorisations cristallisées produites ailleurs que dans les mondes sociaux qu'ils côtoient quotidiennement. L'engagement dans un monde catégoriel de nature institutionnelle peut se matérialiser par l'acquisition individuelle d'un statut professionnel, par l'octroi de papiers ayant valeur de justificatif telle une carte d'étudiant, d'identité ou encore d'électeur. Les mondes catégoriels correspondent principalement, dans le cas des gardiens-concierges du secteur HLM, aux identités institutionnelles qui constituent aujourd'hui la matrice identitaire de leur métier.

3/ Quant aux *engagements identitaires communs*, ils renvoient à des *mondes communs* susceptibles d'être engagés dans certaines situations. Un monde identitaire commun ou sociétal arbore dans une large mesure les mêmes caractéristiques qu'un monde catégoriel à ceci près qu'il renvoie à une conception générale issue de notre histoire collective et non pas d'une institution précise chargée de défendre et de promouvoir des intérêts catégoriels. Cela signifie que les mondes identitaires communs débordent, par définition, le cadre du métier de gardien-concierge. Plus encore que les mondes institutionnels, les origines des mondes communs se perdent dans les profondeurs de notre passé collectif et leurs processus d'émergence restent la plupart du temps inconnus sinon du savant, tout au moins du vulgaire.

³ La distinction entre macro et micro-mondes renvoie aux travaux de P. Berger et de B. Berger, sur ce point voir Javeau (1986, p. 200).

⁴ En ce sens, les identités catégorielles résultent de la "tragédie de la culture" invoquée par Simmel (1988).

Ainsi en est-il des conceptions communes de la justice dont l'entreprise destinée à montrer leur nature socio-historique a été laissée de côté. Un monde commun de ce type est associé à une forme collective de jugement et peut être ainsi considéré comme le pendant d'un modèle de cité juste. L. Boltanski et L. Thévenot ont distingué plusieurs types de cité en repérant leurs expressions les plus significatives dans l'œuvre d'auteurs classiques considérés à ce titre comme des grammairiens du lien politique (Boltanski ; Thévenot, *op. cit.*). Sans pour autant adopter les postulats théoriques de ces auteurs⁵, notre objectif sera cependant de montrer en quoi les gardiens-concierges forgent aussi leur image d'eux-mêmes en prenant appui sur des modalités du lien politique plus ou moins partagées par autrui – égalité, respect de la tradition, concurrence, etc. En ce sens, il serait pertinent de parler d'engagements identitaires éthiques. Si le détour par des formes de jugement commun s'avère parfois nécessaire en vue d'identifier l'autre et soi-même, c'est dû au fait qu'il génère une confrontation avec des grandeurs conventionnelles – collectives – pouvant être considérées, le cas échéant, comme des repères essentiels des processus identitaires subjectifs. Pour notre part, nous ne retiendrons que des situations apparues comme significatives et importantes dans les processus identitaires concrets des gardiens-concierges. Nous nous arrêterons notamment sur le monde commun qui fait écho à la manière de se conduire en fonction de son sexe et qui renvoie parfois à l'idée de "nature" féminine. L'engagement dans un tel monde revêt diverses formes en raison même du caractère flou et vague qui entoure l'idée même de "rôle féminin". Cependant, il n'en constitue pas moins un référent qui permet de se définir et de justifier ainsi ses conduites. Il en est de même pour le monde identitaire commun associé à la figure historique de "la" concierge d'antan sur lequel nous nous attarderons davantage.

4/ Le type de *l'engagement matériel* consiste à souligner le rôle des choses, des objets et de l'environnement physique dans les processus identitaires. Parce que la matière et les lieux peuvent être investis et appropriés, ils participent à la délimitation des territoires de l'identité. Le monde matériel, empire de signes et repère de choses qui peuvent être subjectivés, fait partie intégrante des interactions. Ce type d'engagement suppose que les acteurs sont intégrés dans des *mondes écologiques* comprenant l'espace et les objets accessibles dans l'environnement. Nous verrons que G. Simmel, G.H. Mead, A. Schütz ou encore E. Goffman ont pris en compte cette dimension écologique des interactions dans la construction de soi. Les mondes écologiques recouvrent de multiples lieux et objets en ce qui

⁵ Si nous avons décidé de conserver la terminologie de monde commun, il semble important de préciser que l'accès égal de tous à de tels mondes ne va pas forcément de soi empiriquement. Cela étant, nous retiendrons l'idée d'un accès minimal à de tels mondes pour *la majorité* des acteurs avec lesquels les gardiens-concierges interagissent.

concerne les gardiens-concierges. Le cadre bâti en général, les halls d'entrée, l'intérieur des logements, les espaces verts, les espaces semi-privés, les portes d'entrée, les bancs publics, les loges, les antennes de toit, etc. peuvent être au centre des engagements matériels en ce qu'ils sont susceptibles d'être appropriés, signifiés ou transformés. Les gardiens-concierges sont dûment habilités à exercer un certain pouvoir sur les dimensions matérielles de leur environnement et en usent pour élaborer de façon indirecte, par l'intermédiaire des choses, l'image qu'ils se font d'eux-mêmes.

5/ Les *engagements existentiels*, pendant lesquels le passé est susceptible d'être négocié en fonction des situations présentes et des contraintes objectives, renvoient à l'intimité de chacun. Celle-ci n'est pas un domaine clos. Les êtres et les choses imposent leur présence, si bien que les images de soi intériorisées peuvent être recadrées ou réactivées. Si le passé s'impose face au présent, l'inverse est également vrai. Les engagements existentiels se déroulent dans le cadre de carrières au sens interactionniste du terme – nous préciserons ce point. Ce type d'engagement identitaire signifie une immersion dans des mondes intérieurs, c'est-à-dire des *mondes biographiques*, lesquels sont susceptibles d'être négociés, comme nous le préciserons avec les réflexions d'A. Strauss notamment.

Les mondes biographiques renvoient donc, en l'occurrence, à des identités construites et intériorisées soit avant d'entrer dans le métier de gardien-concierge, soit après la prise de poste. Elles concernent parfois le passé dans sa globalité auquel cas il peut s'agir d'identités socioculturelles comme celles de "gens du Nord" ou de "mère digne", pour reprendre des exemples que nous développerons. Mais elles peuvent également être issues des spécificités du métier exercé avant d'être gardien-concierge. Ainsi, il s'agira, entre autres, de voir comment d'anciens bateliers s'appuient sur leur passé pour définir le présent. Mais les mondes biographiques peuvent être directement liés à l'exercice du métier de gardien-concierge. Par exemple, des enquêtés se sont forgés une identité de bricoleur ou d'administratif. Ces manières de se définir sont susceptibles d'être redéfinies ou négociées en fonction des événements vécus.

Chapitre I

L'insoutenable légèreté de l'Identité

D. Hume notait déjà, au XVIII^e siècle, que l'identité suscitait nombre de débats, notamment en philosophie (Hume, 1995, p. 351). Aujourd'hui, les discussions engendrées par cette thématique se sont étendues à de nombreux autres domaines de pensée et de recherche. Il suffit de se rapporter au séminaire sur l'identité dirigé par C. Lévi-Strauss au Collège de France au milieu des années 1970 (Lévi-Strauss, 1977) pour se rendre compte à quel point l'identité est un terme que nous retrouvons dans nombre de disciplines, des mathématiques à la philosophie en passant par l'anthropologie, la biologie, la psychologie, la psychanalyse, l'histoire et bien entendu la sociologie.

Cependant, l'emploi du terme reste délicat et demande de la vigilance. À ce propos, C. Lévi-Strauss concluait le séminaire qu'il présidait par une mise en garde : "Toute utilisation de la notion d'identité commence par une critique de cette notion" (*ibid.*, p. 331). En effet, l'identité a derrière elle un lourd passé. La question de l'identité de "l'Etre" est l'une de ces grandes problématiques fondamentales de la philosophie occidentale qui a suscité – et suscite encore⁶ – nombre de débats et de polémiques. L'identité renvoie, dans un certain sens, à un phénomène universel selon lequel les êtres humains cherchent à donner du sens à leur existence et tentent de justifier le bien fondé de leurs constructions symboliques, matérielles, sociales et cognitives. La question de l'Etre et de sa vraie identité a scandé les évolutions historiques de notre civilisation et il ne semble pas que de tels questionnements cesseront prochainement. L'appel à la vigilance de C. Lévi-Strauss se justifie d'autant plus que l'identité n'est pas neutre sur le plan politique. Cette thématique a été récupérée par la Nouvelle Droite française – J.-M. Le Pen, B. Maigret – qui, durant les années 1970 et 1980, a réussi à imposer progressivement les concepts d'identité nationale et d'identité française (Plasseraud, 2000).

⁶ Il suffit de penser à G. Steiner qui s'oppose radicalement à cette "rupture du primordial" opérée par les sciences sociales (Steiner, 1991, p. 12). Afin de "réenchanter" l'identité, il souhaite réhabiliter un Moi qui renverrait à une "réelle présence" et non pas à une "absence réelle" (*ibid.*, p. 127 et suivantes).

L'identité est aujourd'hui une notion qui participe pleinement de la construction sociale de la réalité. "Etre soi", "défendre son identité", "protéger les identités culturelles" (Stébé ; Marchal, 2004) sont autant de leitmotive de notre paysage social actuel. C'est pourquoi en prenant l'identité comme objet d'analyse, le sociologue ne peut se dispenser d'un travail d'objectivation à l'égard de cette notion, étant donné qu'il ne vit pas enfermé dans sa cité savante : il est aussi un être social comme les autres. En ce sens, tout travail sociologique sur l'identité suggère d'entrer dans une démarche d'auto-analyse⁷ : le sociologue n'a-t-il pas lui-même une identité comme tout un chacun ? N'est-il pas un être singulier, avec ses propres sentiments, sa sensibilité, son passé, et donc, son identité ? N'a-t-il pas un moi unique ? De telles questions semblent appeler des réponses d'ordre factuel comme si elles étaient étrangères à tout ancrage socio-historique. Difficile d'accepter en effet que nos propres sentiments au sujet de ce que nous sommes ne sont pas des faits absolus mais une façon particulière, parmi d'autres possibles, de nous interpréter nous-mêmes. À cet égard, le traitement sociologique de l'identité, synonyme d'un contrôle des affects et d'une distanciation, peut conduire à un "désenchantement émotionnel", voire à un "choc traumatique", dans la mesure où désacraliser l'identité va à l'encontre des croyances et des souhaits qui possèdent, pour nombre d'entre nous, une grande valeur sentimentale (Elias, 1993, p. 106). De telles conséquences peuvent être d'autant plus fortement ressenties lorsqu'il s'agit de la problématique de l'identité que déréifier l'existence d'un vrai Moi, c'est supprimer toute caution transcendante garantissant un sens à la vie, et donc, à la mort...

L'identité est multiforme et s'exprime sur plusieurs échelles, de l'individu à la société. Nous insisterons ici principalement sur la construction socio-historique de l'identité prise dans un sens individualisant qui s'articule autour de trois idées-forces : l'idée d'*unité*, l'idée de *substance* et l'idée d'*intérieurité*. La perspective historique qui suit tentera de montrer en quoi de tels schémas de pensée ne sont pas purs ou a-sociaux, mais au contraire étroitement liés au développement de la civilisation occidentale. En ce sens, il ne s'agira pas de prendre pour des vérités révélées et avérées les théories philosophiques déclinées dans ce chapitre, mais de les considérer comme des révélateurs des évolutions observées. Les conceptions de l'identité qui s'appuient sur les trois idées retenues précédemment seront dites *insulaires* dans la mesure où l'identité personnelle est comparée à une sorte d'îlot préexistant – le Moi – coupé d'autres identités individuelles également insularisées.

⁷ Nous sommes proches ici des pistes de réflexion dégagées par Gouldner dans le cadre d'une sociologie réflexive qu'il appelle de ses vœux (Gouldner, 1989).

Par ailleurs, nous reviendrons sur les raisons qui expliquent le succès des lectures essentialistes de l'identité. Elles s'appliquent tant à l'individu – dérive "subjectiviste" – qu'à la société – dérive "objectiviste". Enfin, par souci de clarté, nous proposons d'appeler dès maintenant Identité ce qui se rapporte aux conceptions essentialistes de l'"identité", que ce soit dans les acceptions communes subjectivistes – l'Identité comprise comme Moi essentiel, unique et intérieur – que dans celles objectivistes – l'Identité entendue comme essence collective s'imposant aux individus.

I. Aux origines de l'Unité essentielle

La tradition philosophique d'Elée⁸ avec Parménide comme fer de lance tient une place centrale dans la diffusion des représentations de l'Identité pensée sur le mode d'une essence unique. En effet, en reprenant le principe de l'Un ou du Dieu unique, déjà présent dans l'Ancien Testament et durant le règne du Pharaon Akhenaton, Parménide donnera une portée métaphysique au principe d'unité, dans la mesure où il sera le premier, semble-t-il, à défendre dans son fameux poème écrit au V^e siècle avant J.C. l'existence d'"essences" uniques par définition immuables et intangibles. La première partie du poème affirme *l'existence nécessaire et éternelle de l'Etre* qui est *un* et exempt de changement. Sa célèbre formule "l'être est, le non-être n'est pas" suggère que seule la recherche de *l'unité essentielle* soit valable afin de se réaliser ou de s'accomplir. Dès lors, l'identité est ce qui reste en dépit des changements, ce qui résiste au temps. Elle est donc aussi ce qui a été appelé la *mêmeté* étant donné qu'elle existe réellement en dehors des vicissitudes existentielles comme une réalité en soi. Avec Parménide, deux idées fondamentales prennent ainsi forme qui feront date dans l'histoire : 1/ l'identité est perçue sous l'angle *essentialiste*, c'est-à-dire qu'elle existerait *en soi* ou réellement ; 2/ elle se structure autour d'une *unité* ontologique ou essentielle. En d'autres termes, l'identité est pensée comme une substance réelle et monolithique.

Une telle perspective s'applique aussi bien aux êtres singuliers qu'aux communautés. En effet, si tout être humain est relié à une substance originelle, il existe également des collectifs constitués de personnes partageant la même essence (*eidos*). Ceux-ci forment alors des catégories auxquelles correspond un point commun essentiel appelé *ipséité*. De telles catégories ont, selon la perspective essentialiste, une existence réelle. Les philosophes éléates,

⁸ Ville italienne située dans une province de la Grèce antique.

et en particulier Parménide, ont ainsi développé une *théorie réaliste* de l'identité et des catégories identitaires. Celles-ci sont définies de manière définitive. L'identité est dès lors pure, a-sociale, et donc insensible à la diversité des contextes socioculturels.

Cette position essentialiste trouvera en la personne de Platon un sérieux représentant. Soucieux d'accéder à la pure objectivité, essentielle et immuable, Platon rencontrera logiquement l'immobilisme ontologique de Parménide. Selon Platon, seule l'âme humaine peut, en raison de sa parenté avec les Idées, accéder aux Vraies Essences. Son immortalité, du fait de sa filiation avec le monde des Idées, fait qu'elle échappe au mouvement et à la dissolution contrairement au corps. C'est après avoir rétabli l'ordonnancement de l'Ordre essentiel, dont elle garde un souvenir, que l'âme pourra en épouser fidèlement les contours. Elle devient ainsi la seule clé pour gagner le vrai monde, celui où règne l'unicité éternelle des Idées. Reflet de l'Ordre-Un, de l'unicité ontologique, l'âme est en lien avec le sacré. "C'est à ce qui est divin, immortel, intelligible, écrit Platon, dont la forme est *une*, qui est indissoluble et qui reste toujours invariable et identique à soi, que l'âme ressemble le plus ; tandis que c'est à ce qui est humain, mortel, non intelligible, dont la forme est multiple, qui est sujet à dissolution, et qui ne reste jamais identique à soi même, que le corps en revanche ressemble le plus" (Platon, 1992, p. 231). Avec Platon, l'Un devient ainsi le principe organisateur du monde intelligible vers lequel il faut tendre pour que la maîtrise de l'existence soit réalisable. Précisément parce qu'elle privilégie une maîtrise consciente de soi et qu'elle définit cette maîtrise comme un état d'unité maximale avec l'intelligible, la théorie de Platon pose l'esprit comme un espace unitaire. Cette faculté humaine de perception de l'ordre-Bien ne relève d'aucun apprentissage ; elle est là, en attente, comme quelque chose qui ressemble à une capacité à jamais intacte de se tourner vers la lumière de l'Etre Vrai. Il n'y a donc pas ici intériorisation mais conversion : pour se réaliser, l'âme doit se tourner vers ce qui est extérieur et éternel. L'identité, ou plutôt l'*Identité*, n'est donc aucunement ici une gestion contingente de soi mais une manifestation d'une substance originelle. Dans le mythe terminal du *Gorgias*, Platon illustre parfaitement une telle conception de l'Identité. Il y est recommandé aux hommes, alors soumis aux juges qui doivent décider de leur sort *post-mortem*, de se présenter nus devant le tribunal suprême. Ce dépouillement n'a rien moins pour but que de laisser apparaître un vrai Moi dissimulé par des vêtements, sorte d'oripeaux sociaux occultant une authenticité par définition inaltérable car en lien avec le monde des Idées.

Le néoplatonisme, avec comme chef de file Plotin, en confirmant la synthèse du Bien et de l'Un déjà esquissée par Platon dans sa description de la cité idéale (*Callipolis*), soutiendra avec force que c'est de l'Un que tout procède, et partant, que c'est vers l'Un qu'il

faut revenir pour se réaliser dans l'Être. La fusion du Bien et de l'Un réalisée, l'Un-Bien devient le principe suprême à atteindre, duquel est exclu toute dualité. La fusion avec l'Un débouche sur l'extase (*haplôsis*), acte final de l'ascension vers Dieu. Dans cette perspective, l'identité est l'acte par lequel l'unité de l'être est atteinte et réalisée. Les disciples de Plotin ne feront qu'affermir et donner plus de résonance à ce principe de l'Un identifié au Bien absolu. Au regard de ces premières évolutions philosophiques, il y a donc rien d'étonnant, comme le fait observer M. Douglas, à ce que "chez nous (en Occident), on rejette l'idée d'un moi multiple, c'est-à-dire d'un moi constitué de plusieurs "moi distincts", qui dominent des zones différentes de choix et de responsabilité" (Douglas, 1990, p. 127).

À l'aube du Moyen Âge, si les idées de substance et d'unité, dont l'impact sera considérable dans les conceptions communes de l'Identité, sont déjà bien enracinées dans les esprits, l'idée d'intériorité, quant à elle, ne s'est pas encore imposée dans les représentations sociales. En effet, même si l'émergence du sentiment d'intériorité, si tant est que nous puissions le dater, prendrait ses racines dans ce que le philosophe K. Jaspers a appelé la "période axiale" (Jaspers, 1993, p. 104), – se situant entre – 800 à – 200 avant J.C. et durant laquelle la figure du sage "hors-du-monde" apparaît⁹ –, il n'en reste pas moins qu'il faudra sûrement attendre les XIV^e et XV^e siècle pour voir un tel sentiment se diffuser. L'Antiquité ne fera effectivement pas, d'une façon générale, la distinction entre la liberté collective et la liberté individuelle¹⁰. Les membres de la cité grecque ne séparaient pas le for intérieur du for extérieur, dans la mesure où la conquête de la sphère privée et de la liberté comme liberté de l'individu privé ne sont pas encore réalisées. La dichotomie intérieur/extérieur n'avait donc pas cours, ou tout du moins n'était-ce qu'à l'état latent.

En outre, M. Foucault (Foucault, 1984) a montré combien la "culture de soi" typique de l'Antiquité gréco-romaine se différenciait de celle actuelle, caractérisée par un soi replié sur lui-même et isolé, en ce sens que l'exercice d'intériorité faisait toujours intervenir l'autre. Si les Stoïciens, par exemple, définissaient eux-mêmes leur propre loi au cours de leur existence, cet exercice d'auto-réflexivité était indissociable d'une mise en scène de l'observation de soi. Celui-ci était censé se développer effectivement dans un jeu d'intersubjectivité. Aussi était-il normal de raconter comment se déroulait son exercice intérieur lors de correspondances qui étaient nombreuses – entre Plinie le jeune et Tacite par

⁹ C'est en effet durant cette époque, que des sages tels Lao-Tseu, Zarathoustra, Bouddha se font connaître et se caractérisent par leur existence "hors-du-monde" (Dumont, 1983).

¹⁰ Même si la connaissance secrète de l'au-delà définit "une religion de salut personnel" (Vernant, 1990, p. 53), il n'en demeure pas moins que le climat mystique d'alors répond à une conscience communautaire, à un sentiment d'être collectivement engagé (*ibid.*, p. 77). L'*Eris*, le désir de triompher de l'adversaire doit se soumettre à la *philia*, à l'esprit de communauté (*ibid.*, p. 59).

exemple. Le fait de rendre public ses actions pour être bien avec soi-même était une pratique reconnue. Le sentiment d'intériorité, au sens où l'on se perçoit comme un moi intérieur autonome coupé du cosmos, de la Nature et du monde social n'existe donc pas. Le soi que découvre M. Foucault dans l'Antiquité est, en quelque sorte, un soi "ouvert" sur autrui et sur le monde.

II. Le fabuleux destin de l'idée d'un Moi intérieur

L'idée d'intériorité ou le sentiment de posséder un moi intérieur apparaît plus tard sur la scène historique. Plusieurs évolutions décisives sont à l'origine d'une telle représentation de l'Identité. Nous signalerons trois moments importants : 1/ le développement du sens de l'intériorité au sein même de la religion chrétienne ; 2/ le désenchantement du monde suite à l'avènement des sciences contraignant du même coup l'individu à se tourner vers lui-même pour donner un sens au monde et à sa vie ; 3/ l'émergence de l'idée d'un Moi en lien avec la Raison.

1. La foi chrétienne vécue comme intériorité

D'une manière générale, les auteurs qui ont tenté, en s'appuyant sur l'évolution des idées, de reconstruire l'histoire du sentiment d'intériorité, qui se confond d'ailleurs avec la formation historique de la catégorie d'individu¹¹, considèrent Saint Augustin comme un précurseur tant il a été l'un des premiers, sinon le premier, à explorer les contours de son "moi intime". Ses réflexions représentent, dans une large mesure, l'acte de naissance du sentiment de soi au sens moderne du mot. Saint Augustin explore, en effet, avec une très grande acuité les abîmes de l'intériorité lors de son "examen de conscience"¹². Si cette auto-réflexivité est devenue nécessaire ici, c'est en raison du fait que le cheminement vers le supérieur, le monde céleste éternel, suppose désormais un détour par l'intériorité. Sur ce point, la rupture est consommée avec Platon, car ce n'est plus en se tournant uniquement vers l'extérieur que l'image de Dieu apparaîtra, mais aussi et surtout en atteignant un état de pleine présence à soi-même. La différence doctrinale est majeure dans le sens où Saint Augustin détourne notre attention du domaine des Idées pour la diriger vers l'activité de connaissance individuelle. Il

¹¹ À ce propos, voir le petit livre fort utile de P. Aurégan (Aurégan, 1998).

¹² Voir notamment le Livre X des Confessions (Saint Augustin, 1982, p. 249-298).

définira ainsi la piété chrétienne comme un acte de dépendance de son être le plus intime envers Dieu, ce dernier étant encore considéré par l'auteur des *Confessions* comme une instance à laquelle le Moi reste subordonné. Etant un homme influent de l'Eglise, son œuvre laissera des traces indélébiles.

Preuve en est que l'Eglise soutiendra la foi vécue comme intériorité, de plus en plus à partir du X^e siècle, et préparera du même coup sa propre sortie comme l'a soutenu et montré M. Gauchet (Gauchet, 1985). En défendant la foi vécue comme un rapport intérieur à Dieu, l'Eglise semble avoir effectivement contribué à enraciner cet esprit de liberté qu'elle a pourtant combattu sans relâche. En faisant primer l'appartenance intime à la chrétienté sur toutes les autres formes de vie, l'Eglise a fait naître l'individu chrétien, hors de la communauté des hommes. La chrétienté a ainsi engendré un individu de plus en plus libre dans son existence intérieure car de moins en moins aux prises avec un Dieu "holiste". L'émancipation progressive de l'ici-bas au détriment de la sphère céleste peut donc s'opérer lentement. E. Durkheim notait la concomitance qui existe entre le recul de Dieu dans les consciences et l'émergence de l'individu sur la scène sociale, lequel sera alors l'objet d'un "culte" à l'origine d'une nouvelle foi commune. Mais cette dernière, et c'est là tout le problème qui agite E. Durkheim, si "c'est bien de la société qu'elle tire tout ce qu'elle a de force, ce n'est pas à la société qu'elle nous rattache : c'est à nous-mêmes" (Durkheim, 1996, p. 147). Quand Dieu s'éloigne irrésistiblement du monde des êtres humains, des "variations individuelles" (*ibid.*), selon les mots du sociologue, apparaissent inévitablement.

Parallèlement, les conceptions de l'être humain en tant qu'individualité métaphysique font du chemin. Leur émergence aura pour conséquence de remettre en question le principe qui interdisait de donner à l'individu un statut de plein exercice. D'une manière générale, les auteurs (Dumont, *op. cit.* ; Misrahi, 1996) convergent pour situer l'émergence de l'individualité métaphysique au cœur de la chrétienté entre le XIII^e et le XV^e siècle, époque où cette dernière, alors divisée (conflits entre franciscains et dominicains par exemple), perd de plus en plus de sa légitimité en raison des abus de ses élites et s'expose alors inévitablement à un mouvement de réforme.

Si la Réforme proprement dite est une réaction aux incuries des élites religieuses (enrichissement de l'Eglise, affaire des indulgences), elle est aussi l'une des manifestations majeures de ce mouvement d'individualisation, dans la mesure où elle est un processus souterrain et fondamental "d'optimisation active de la sphère terrestre en lieu et place de l'ancienne soumission limitative à l'intangible" (Gauchet, *op. cit.*, p. 100). La sphère des êtres humains devient ainsi le lieu de la réalisation de soi. C. Taylor a justement qualifié ce

mouvement "d'affirmation de la vie ordinaire" (Taylor, 1998) dans lequel la vie matérielle – travail, bien-être matériel, famille, mariage, etc. – tend à prendre le dessus sur les dimensions plus spirituelles.

La Réforme marque effectivement l'avènement d'une époque où la matérialité du monde et la chair des êtres occupent une place sans précédent. Le protestantisme ascétique et puritain né de cette dynamique ouvre la possibilité de gagner son Salut par une intense activité dans le monde terrestre. Comme l'a montré M. Weber (Weber, 1994), la profession (*Beruf*) devient une épreuve de foi, un devoir à partir du moment où l'engagement de soi ici-bas est d'abord un moyen de glorifier Dieu. Si l'éthique protestante a été si importante dans le développement de "l'esprit du capitalisme", c'est surtout parce que celui qui agit dans le monde a des chances d'être l' élu de Dieu. Contrairement à la doctrine catholique, l'individu n'a plus avec l'éthique protestante à répondre de ses actes devant une institution, l'Eglise en l'occurrence. Il se retrouve seul face à Dieu de qui dépend son devenir *post mortem*. Ce faisant, cette éthique de la vie ordinaire, en posant que le Salut passe par un investissement intense dans la vie "intramondaine" – engagement dans le monde –, annonce et renforce la rupture avec la conception d'un lien ontologique unissant l'être humain et le cosmos. Elle affirme ainsi la liberté de l'individu par rapport à un ordre extérieur : le Moi s'autonomise.

Le sentiment de vide laissé par la progressive sortie de la religion chrétienne trouvera dans la science un substitut puissant à l'origine d'une nouvelle interprétation du monde qui, en inventant le paradigme mécanique, le "désenchantera" de manière significative, selon le terme de M. Weber (Weber, 1996).

2. Le désenchantement du cosmos antique

La science moderne est née avant tout des fissures béantes laissées par l'institution religieuse de plus en plus incapable de prouver l'exactitude de ses systèmes cognitifs : "Issue de la religion, la science tend à se substituer à cette dernière pour tout ce qui concerne les fonctions cognitives et intellectuelles" (Durkheim, 1994, p. 613). L'ordre scientifique sera tout aussi rassurant que celui religieux dans la mesure où il sera fondé sur le principe du déterminisme. De ce point de vue, la science est une reformulation de l'idée de providence. Toutefois, la science naissante va bouleverser en profondeur les anciennes interprétations objectivées de l'univers, en particulier la conception aristotélicienne du cosmos.

Le cosmos aristotélicien, fixé par l'apport de l'astronomie de Ptolémée (90-168), était défini comme une totalité harmonieuse, finalisée et ordonnée. La structure spatiale de

l'univers était l'expression d'une hiérarchie ontologique : d'un côté le supralunaire (région s'étendant au-dessus de la lune) et de l'autre le sublunaire (région comportant la terre située au-dessous de la lune). Dans la mesure où il était différencié, représenté et signifié, le monde d'Aristote permettait aux hommes de se situer. Si Copernic et Kepler annoncent tour à tour la ruine du cosmos antique, c'est surtout Galilée qui, grâce à des instruments de grande précision, lui donne le coup de grâce en étant le premier à observer l'univers. C'est alors l'ancienne division ontologique du sublunaire et du supralunaire qui tombe. Mais surtout, le sens conféré jusqu'ici à l'univers se perd dans son infinie grandeur. Galilée projette ainsi la terre dans l'anonymat d'un ciel infini. Le couvercle du monde qui enfermait la scène de la révélation et de la passion s'ouvre sur des espaces infinis, sur une immensité indicible et insondable¹³. L'univers va perdre tout son sens pour se géométriser. Le monde extérieur ne sera alors plus compris comme le Vivant Parfait, mais comme une *mécanique* : il devient une chose. L'univers et la nature sont maintenant de l'ordre de la quantité et non plus de la qualité. La matière se désenchante, elle ne renvoie plus à des êtres mais à des objets. L'homme se retrouve ainsi seul dans un univers d'où il a été chassé comme acteur principal. Les étoiles étant devenues muettes, l'univers mécanisé perd en puissance de sens, car il devient un champ des possibles où l'émergence et l'instabilité des nouveaux échafaudages eschatologiques rend impossible la stabilité des identités. Nous passons "du monde clos à l'univers infini" selon les mots d'A. Koyré (Koyré, 2001). Parce que le supralunaire renvoie désormais une image incertaine et désordonnée, l'homme s'en détournera. Il se centrera donc sur lui-même, sur sa propre pensée intérieure pour trouver un cadre téléologique solide, car l'être humain est ainsi fait qu'il ne peut pas ne pas se poser des questions relatives au sens.

Ce repli sur soi, cette émergence d'une intériorité-refuge se traduira dans l'œuvre de R. Descartes par la distinction de deux réalités qui s'excluent réciproquement : d'un côté, la réalité matérielle-corporelle réduite à un pur mécanisme¹⁴ – la substance étendue – ; de l'autre, la réalité spirituelle élevée à la hauteur du sujet humain – la substance pensante. Cette distinction opérée, Descartes jugera bon de partir à la recherche de son Moi compris comme substance pensante : "Tout mon dessein, dira t-il dans le *Discours de la méthode*, ne tendait

¹³ Nous ne pouvons pas ne pas penser ici au philosophe Pascal qui a exprimé avec une acuité particulière cette situation inédite de l'être humain. Ainsi peut-on lire dans ses *Pensées* : "En regardant tout l'univers muet et l'homme sans lumière abandonné à lui-même, et comme égaré dans ce recoin de l'univers sans savoir qui l'y a mis, ce qu'il y est venu faire, ce qu'il deviendra de lui en mourant, incapable de toute connaissance, j'entre en effroi comme un homme qu'on aurait porté endormi dans une île déserte et effroyable, et qui s'éveillerait sans connaître et sans moyen d'en sortir" (Pascal, 1995, fragment 693, p. 267).

¹⁴ Ce n'est pas par hasard si c'est à ce moment que les dissections se développent de manière significative. À la suite de Vésale, en effet, le XVII^e siècle voit l'art de la dissection se généraliser. Or, de telles pratiques ne peuvent être acceptées qu'à partir du moment où le corps a perdu sa sacralité pour être considéré comme une vulgaire chose (Le Breton, 2000).

qu'à m'assurer, et à rejeter la terre mouvante et le sable, pour trouver le roc et l'argile", autrement dit une Identité solide et stable¹⁵. Le sens est maintenant à rechercher en soi, dans son intériorité la plus profonde qui se suffit à elle-même. S'opère alors progressivement et irrésistiblement le passage d'une *épistémologie réaliste* où il y a connaissance lorsque l'action des Idées originelles qui modèlent le réel coïncide avec leur action qui modèle l'intelligence à une *épistémologie rationaliste* où il y a connaissance lorsque le sujet humain grâce à son activité mentale rationnelle et intérieure réussit à objectiver, neutraliser et désenchanter les choses extérieures pour suivre ses propres schémas cognitifs – pour prendre un terme actuel. Alors que la théorie augustinienne conservait encore la notion platonicienne d'un ordre des choses extérieur, Descartes rompt avec une telle conception dans la mesure où il intériorise en nous-mêmes les sources de sens relevant auparavant d'une logique du dehors. Le ciel des Idées est devenu simple étendue soumise aux lois de la mécanique et de laquelle il faut se dégager si nous voulons véritablement la connaître. Cet acte de "désengagement" (Taylor, *op. cit.*) conduisant au désenchantement du monde extérieur marque, ou tout du moins exprime, un tournant majeur dont les effets, qui se sont déclinés à travers de multiples courants d'idées, nous atteignent encore directement. Le Moi est donc désormais bien réel dans le schéma cartésien puisqu'il donne son identité aux choses en les pensant : l'être humain n'existe qu'autant que son moi pensant existe (solipsisme). L'identité individuelle correspond à cette dimension immatérielle source de réflexivité. Substance pensante, le Moi humain se désolidarise d'un monde dépouillé de sa magie et de ses charmes, d'un monde maintenant à portée de la science des hommes. Du fait de cette rationalisation ou plutôt de cette "intellectualisation" (Weber, 1996), seul l'esprit devient digne d'intérêt. Descartes donne alors au dualisme corps/esprit son expression philosophique la plus puissante après Platon¹⁶. L'essence même de l'identité est constituée par l'âme non assujettie aux fluctuations de la sensibilité corporelle. Ce Moi, coupé du corps, devient aussi séparé ontologiquement d'autrui : il constitue une forteresse intérieure. C'est pourquoi N. Elias considère Descartes comme "le pionnier d'une tendance croissante à une nouvelle pondération de la perception de l'homme par lui-même, la prédominance de l'identité du moi étant progressivement remplacée par la prédominance de l'identité du moi sur l'identité du nous" (Elias, 1997, p. 256).

Avec la mécanisation du monde extérieur, ou mieux, de son objectivation dans le sens où il est dépouillé de tout aspect normatif, s'annonce ce que B. Latour appelle le "Grand

¹⁵ Sur ce point, voir par exemple Aurégan (*op. cit.*, p. 28-34).

¹⁶ Même si elle apparaît bien plus subtile que chez ce dernier dans la mesure où l'union de l'âme et du corps reste, pour Descartes, la vérité de la vie de l'homme.

partage" aux origines de la modernité entre le monde des choses et le monde des humains. Une telle séparation, que Latour considère comme une idée fausse (Latour, 1991, p. 57), est lourde de conséquences. D'abord, elle va permettre le développement de la science économique et l'essor de l'industrie, activités qui n'ont pu se développer qu'à partir du moment où les objets ont été considérés comme de la matière inerte et comme des choses transformables à volonté. Cette séparation a également joué un rôle essentiel dans la diffusion massive de la monnaie, laquelle s'est globalisée dès lors que les biens matériels ont été arrachés à leur pure signification affective (Simmel, 1987). Ensuite, la libération de l'être humain du monde des choses permet la constitution d'un espace proprement politique. Or, la naissance de la science politique aura pour objectif de répondre aux incertitudes d'un avenir infini auquel l'Occident doit désormais faire face. Ne pouvant se fier à un monde extérieur réduit à une mécanique de choses, l'homme occidental va compter sur lui-même et sur la Raison pour élaborer l'à-venir. Construction du sens selon les canons de la pensée rationnelle-intérieure et non plus détermination des êtres à partir d'un ordre sacré, telle est l'évolution en cours.

3. L'émergence du Moi rationnel

Désormais en rupture avec un ordre extérieur, il ne s'agit plus, pour un nombre croissant d'individus, d'être fidèle à une origine lointaine, mais d'établir un devenir. La sortie de la religion se traduit par la libération d'un avenir dégagé des restes théologiques mais inévitablement en proie à la néantisation. Le futur trouve son sens, non plus dans une sphère céleste désenchantée, mais sur terre. Pour se situer, les êtres humains chercheront maintenant en eux-mêmes, dans leur capacité à raisonner et à planifier le futur¹⁷. L'autonomisation de l'Homme occidental marque la fin de la neutralisation de la contingence personnelle, caractéristique des sociétés religieuses où la vénération du passé mythique entrave le déploiement de soi. Corrélativement, la recherche identitaire consiste non plus à partir à la recherche d'essences extérieures, mais bien à s'engager dans une démarche intérieure et rationnelle afin de trouver son être de sens. En se coupant de l'au-delà, l'homme s'oblige du même coup à regarder en lui-même.

¹⁷ On peut voir dans l'apparition de l'intérêt comme principe d'organisation sociale une volonté de contrôler rationnellement l'avenir. Contrairement aux passions, imprévisibles et inconstantes par nature, l'intérêt permet de rationaliser le social, de lui assurer une constance et une prévisibilité. Du moment que revient à l'homme la tâche de construire son avenir, l'incertitude devient son plus grand ennemi, d'où le recours à partir du XVII^e siècle au "paradigme de l'intérêt" (Hirschman, 1980). De ce point de vue, il semble pertinent de penser la notion d'intérêt dans les termes d'une conception du social elle-même instituée et non pas première.

Ainsi, "Au tournant du XVIII^e siècle, quelque chose qui ressemble au moi moderne est en train de se former, du moins chez les élites sociales et spirituelles du Nord de l'Europe occidentale et de son prolongement américain", note C. Taylor dans son livre déjà cité, *Les sources du moi* (Taylor, *op. cit.*, p. 241). Pour comprendre ce mouvement, il est nécessaire de noter que si la Raison renvoie à l'idée de totalité extérieure, l'homme doué de raison est bien un individu doté d'une intériorité naturelle qui, de par sa détention de potentialités rationnelles, pourra se *désengager* du monde pour le traiter avec réflexivité. Le projet cartésien de contrôler et maîtriser la nature va de pair avec un écart entre le sujet et le monde extérieur. L'individu détenteur de la Raison devient un individu hors-du-monde ou "un sujet ponctuel désengagé" (Taylor, *ibid.*, p. 230), dans la mesure où il est censé regarder le monde de sa position d'être réflexif ; il cessera de vivre simplement à l'intérieur des traditions ou des habitudes pour les soumettre à un examen radical. Une telle opération ne peut se faire qu'à la première personne. Cette distance volontaire avec le monde extérieur, cette extraction du sensible, ce décrochage par rapport aux choses extérieures ou encore cette objectivation du donné incite alors profondément à se percevoir comme un Je, un Moi distinct, qui se précise à mesure que le monde se matérialise et se désacralise. Objectivité et subjectivité se renforcent mutuellement. L'hiatus se nourrit de sa propre dynamique. La dimension concrète de l'individu, c'est-à-dire corporelle, compte alors moins que celle plus abstraite de nature rationnelle – en lien avec la Raison pensée comme une instance universelle – devenant la seule réalité profonde¹⁸. L'abstraction intérieure est dès lors considérée comme la valeur ultime de la personnalité. Le Moi, de nature rationnelle, devient un véritable concept qui, par définition, est en rupture avec la réalité sensible. Le Moi abstrait peut être défini comme un "archétype supra-personnel" renfermant la "valeur ultime et sans mélange du moi" (Simmel cité par Kaufmann, 2001, p. 84). Cette période est ainsi marquée par la prégnance des croyances en l'individu conçu comme être naturel, doué de raison, pourvu de caractéristiques innées et absolument permanentes. L'individu est le support du social, l'essence intérieure précède l'existence.

Sur le plan des idées philosophiques, Kant verra dans ce Moi isolé et autonome la cause profonde de la liberté et de la morale qui ne peut, selon lui, être fondée en dehors de la volonté rationnelle humaine. Nos objectifs normatifs sont le fruit de notre propre volonté, de notre responsabilité à produire la loi par nous-mêmes. Le Moi devient libre et autodéterminé,

¹⁸ Il est possible de voir dans la monadologie leibnizienne une expression forte et même déterminante de cette dynamique, dans le sens où la clôture de l'Identité est là encore affirmée avec force tout en garantissant au Moi un lien indéfectible avec la Raison (Renaut, 1989).

il est donc incomparablement supérieur et indépendant de tout ordre extérieur, c'est pourquoi nous devons vivre conformément à celui-ci : "La nature rationnelle existe comme fin en soi" (Kant cité par Taylor, *op. cit.*, p. 458). La recherche de soi conduit ainsi à son propre auto-commencement. Les sources du bien s'intériorisent puisqu'elles relèvent de notre propre constitution d'être humain rationnel. La foi en la nature rationnelle de l'homme peut être affirmée dès lors que le Bien dépend de notre motivation intérieure. Le Moi absolu dans son infinie liberté incarne de la sorte l'indépendance inconditionnelle de la personne humaine. La raison morale – la raison pratique – repose sur des lois qui ne relèvent en aucun cas du contenu de l'expérience ou de *l'engagement* de l'être humain dans le monde – social ou matériel. La raison pratique kantienne est une raison pure qui impose le silence à notre nature charnelle ou passionnelle¹⁹.

Dans ce sens, l'idéalisme allemand de Kant, mais aussi celui de Fichte, au tournant du XVIII^e et du XIX^e siècle, vont affirmer de manière paroxystique l'existence d'un Moi substantiel au-dessus ou en dehors du monde tant comme le rappelle G. Simmel, "le Moi de l'idéalisme (...) incarne l'indépendance absolue de la personne par rapport à toutes les conditions et toutes les déterminations qui lui sont extérieures (...). L'ensemble des puissances historiques ne saurait contrarier ce moi, au-dessus duquel il n'y a rien, non plus à côté, et qui ne peut pas suivant son concept prendre un autre chemin que celui que sa propre forme essentielle lui prescrit" (Simmel, 1981, p. 148). L'essence intérieure constitutive du Moi est posée comme inaltérable et inexpugnable. M. Mauss rejoint le point de vue de G. Simmel quand il attribue à Fichte le fait d'avoir érigé le Moi au fondement de toute action et de tout fait de conscience. "Depuis ce temps, la révolution des mentalités est faite, nous avons chacun notre "moi" " conclut Mauss (Mauss, 1993, p. 361).

Le XIX^e siècle sera avec le développement du romantisme une époque qui confirmera les évolutions en cours. Ce sera un siècle où l'exploration des potentialités intrinsèques du Moi deviendra une visée communément partagée. Le mot d'ordre sera de trouver son propre chemin, sa vraie nature. Rousseau, en s'opposant au sensualisme matérialiste du XVIII^e siècle, avait déjà posé les bases d'un langage de l'intériorité afin de retrouver nos vrais sentiments, nos propres inclinations, c'est-à-dire notre vraie nature dont la voix intérieure définit ce qu'est le bien. Avec le romantisme, courant de grande envergure constitutif de la culture moderne, c'est le sens de l'authentique, de l'imagination créatrice du Moi et de l'individualité comprise

¹⁹ Toutefois, selon Kant, si la raison pratique, c'est-à-dire éthique, doit s'affranchir de tout ce qui est sensible pour être elle-même, il n'en est pas de même de la raison théorique, c'est-à-dire scientifique, dans la mesure où la connaissance ne peut pas seulement tourner à vide sur des concepts innés comme le croyait la tradition rationaliste cartésienne. En effet, elle se fonde nécessairement sur des informations sensorielles comme l'ont soutenu les empiristes D. Hume et J. Locke.

comme éthique de vie qui se cristallisent et deviennent des formes communes de pensée. L'auto-formulation expressive prend sa source dans les profondeurs d'une Identité intérieure, inépuisable et inextinguible dans sa créativité. Le romantisme accroît ainsi le sens de l'intériorité et débouche sur un subjectivisme radical. Le Moi est défini comme une essence spirituelle en ce qu'il ne se laisse pas facilement confondre avec les choses.

Ce siècle sera également celui de l'abandon de toute causalité verticale de nature rationnelle. Le retrait de toute forme de transcendance s'accompagne logiquement de l'émergence de l'athéisme, symbole fort d'une éthique de l'indépendance absolue du Moi incarnée par le projet nietzschéen²⁰. Parallèlement, l'individu s'émancipe jusqu'au sentiment d'être un tout parfait et solitaire. Il revendique une égalité statutaire et commence à se replier sur la sphère privée, ce qui n'allait pas sans susciter quelque inquiétude chez un observateur de la trempe d'A. de Tocqueville quant à l'avenir de la société civile notamment.

Le XX^e siècle ne fera qu'entériner et concrétiser cette dynamique en démocratisant les thèmes romantiques et en étant le théâtre de la sécularisation accentuée des orientations de la Réforme quant à l'impératif de vivre son existence en s'investissant ici-bas.

III. La "naturalisation" du Moi et ses conséquences...

1. La célébration du Moi

Le siècle qui vient de s'écouler a été celui du plein épanouissement des trois idées structurantes de l'Identité telle qu'elle apparaît dans la psychologie spontanée, notamment. Il semble aujourd'hui "naturel" de se considérer comme un Moi intérieur, unique et singulier dans son ontologie. La télévision, par exemple, se fait largement l'écho de ce mode de perception en restaurant et en amplifiant la sensation de soi à travers des émissions telles que "C'est mon choix", "Greg le millionnaire", "Loft story", etc. Le soi s'y met en évidence, s'y raconte, s'y montre sous ses meilleurs auspices. Le mode de relation à l'autre se construit autour de la reconnaissance de soi, de sa singularité essentielle, si bien que la sphère publique est envahie par les identités privées, car en tant que Moi authentique, chacun mène sa vie comme il le veut. En fait, de nombreuses pratiques qui nous semblent "naturelles" célèbrent le Moi comme une Identité unique et essentielle. Nous gardons par exemple le même prénom

²⁰ Il ne s'agit alors plus d'affirmer l'autonomie de l'être humain en mesure de créer des lois collectives qui, précisément, limiteraient le Moi. L'heure n'est plus au contrat social mais à l'émancipation de l'individu.

tout au long de la vie comme si nous restions la même personne. Il est normal de raconter sa propre vie, d'écrire une biographie, etc., autant de pratiques sociales d'unification du soi qui pourraient devenir un objet d'études sociologiques à part entière (Lahire, 1999, p. 142).

C. Taylor soutient, par conséquent, que devenir soi renvoie à un nouvel idéal moral (Taylor, 1994). Par là, il veut insister sur le fait qu'être soi est devenu un devoir dominant de notre époque, si ce n'est *le* devoir dominant. Être soi-même, être authentique, font écho à une obligation morale dans la mesure où l'on faillit à soi-même en cas d'échec : ne pas être soi, c'est rater sa vie, passer à côté du vrai. Il semble difficile de le contredire tant la recherche de soi se confond aujourd'hui avec une règle morale. En somme, être soi est une nouvelle morale et non pas un manque à une morale intérieure ! C. Taylor défend également l'idée que notre époque est marquée par une tension largement partagée entre le désir de réussir socialement sa vie et celui de découvrir son vrai chemin. Cette tension résulterait du double mouvement de l'affirmation de la vie ordinaire hérité de la Réforme et de l'expression romantique de soi. Concrètement, ces deux manières d'être au monde s'expriment dans le fait que même si je réussis ma vie d'agent économique, de producteur, bref ma vie matérielle ou ordinaire, je continuerai à m'interroger sur le sens de ce que je fais : Est-ce la vraie vie ? Ne suis-je pas en train de passer à côté de ce que je pourrais vivre ? L'individu moderne serait ainsi tiraillé entre deux injonctions d'accomplissement.

2. Quand le Moi est difficilement compatible avec l'idéal démocratique

Le moi, vécu et ressenti comme réalité première, de plus en plus enfermé dans sa propre suffisance, se pense difficilement comme une instance engagée dans le monde environnant, tant physique que social. Dès lors, la sphère intime, le seul jardin qui mérite d'être cultivé, tend à envahir la sphère publique. Les références à ce qui nous entoure n'ont de sens qu'autant qu'elles participent à la recherche de soi. L'intimité se fait tyrannique et se déploie dans ce que C. Lasch a justement appelé *La culture du narcissisme* (Lasch, 2000). Le thème de la privatisation du public a été largement traité depuis une vingtaine d'années non sans rappeler les thèses tocquevilliennes. Cependant, c'est surtout dans la lignée des travaux de H. Arendt sur le totalitarisme que des auteurs soulignent le risque de voir l'espace commun approprié par des groupes de pression particuliers ou par des corporatismes imposant leurs propres intérêts. Car, du moment où les acteurs sociaux croient que leur identité se confond avec leur être profond, ils ont tendance à s'inscrire dans l'espace public en fonction de cette

"identité-être". La discussion citoyenne, pourtant support d'intercompréhension, peut ainsi céder face aux tentatives d'imposer son identité vécue sur le mode ontologique (Tassin, 1997).

Par conséquent, selon un certain nombre d'auteurs parmi lesquels des sociologues, c'est la citoyenneté elle-même qui est remise en cause quand le moi devient sa propre référence. Si la vie citoyenne – comme la vie religieuse au demeurant – suppose une identification aux institutions politiques, il apparaît qu'aujourd'hui un tel mode de vie est devenu illégitime, dans la mesure où il serait perçu comme une sorte d'arrachement à son Moi profond tant "la propriété de soi est devenue notre forme de vie, elle s'est sociologiquement réalisée dans les mœurs, s'est logée au cœur de l'intimité souveraine de chacun" (Ehrenberg, 1998, p. 238). Dorénavant, l'investissement dans l'espace public devient un prix trop lourd à payer en termes d'identité. C'est pourquoi les modalités actuelles d'engagement dans l'espace commun sont destinées à permettre l'expression unique de chacun. Ainsi en est-il de l'engagement associatif où les bénévoles veulent être reconnus non pas comme des membres d'un organisme global ou des vecteurs d'une idéologie surplombante, mais comme des personnes singulières (Marchal, 2001).

L'individu contemporain serait ainsi déconnecté du tout. Le fait de se placer du point de vue de l'ensemble perd de son sens. Depuis les années 1970, il semblerait que le processus d'individualisation se soit accéléré de manière significative (Lipovetsky, 1989). Celui-ci se caractérise par la remise en cause de l'inscription dans l'être-en-société qui permet à chacun de raisonner du point de vue de l'ensemble de la société. En fait, l'individu contemporain tendrait à ignorer qu'il vit en société et qu'il est un être humain qui parle, pense... grâce à l'héritage social objectivé. Un véritable processus de déréalisation de l'autre et du social se produirait donc (Gauchet, 1998).

Mais l'individu *désengagé* par rapport à toute transcendance, sociale, politique, religieuse... vit désormais sur fond de sans fond. En effet, si il a gagné incontestablement en liberté, il a perdu en sérénité puisque cette liberté se paie de l'érosion de toutes les images d'ordre qui pouvaient prétendre définir ses fins paradigmatiques. En raison de cette prise de distance par rapport à la société, c'est l'ensemble des institutions qui perdent de leur force de coercition. D'une certaine manière, s'opère sous nos yeux une désacralisation des fondements mêmes de la société, et notamment de son "programme institutionnel" (Dubet, 2002). Alors que la pensée religieuse interdit de penser les fondements humains de la société, notre époque les rendrait trop manifestes. Les processus de réification, c'est-à-dire la solidification des croyances selon lesquelles ce qui est construit par l'être humain relève d'un monde supra-humain, deviennent de moins en moins opérants et révèlent une conscientisation forte à

propos du fait que la production de sens est auto-référencée. Tout le défi des sociétés modernes serait donc, de ce point de vue, de ne pas croire en leurs propres constructions eschatologiques, car dès lors que le sens est pensé sur le mode d'une production *humaine*, sa validité ontologique est remise en question. Quand le sacré sait qu'il est lui-même son propre fondement, la production de sens s'épuise. Y. Barel a comparé cette évolution à l'émergence de "la société du vide" (Barel, 1984).

Enfin, A. Ehrenberg a souligné combien un Moi livré à lui-même n'avait pas le droit à l'échec et à la défaillance, d'où l'augmentation spectaculaire de la consommation de produits de substitution afin d'être performant, en tête desquels arrivent les anti déprimeurs (Ehrenberg, 1989). Lorsque la rupture avec le monde extérieur est consommée au point de ne croire en rien d'autre qu'à Soi, toute vacillation de ce dernier est ressentie comme un vide ontologique ou comme un séisme intérieur. Et comment pourrait-il en être autrement lorsque la personne croit que c'est en elle, et uniquement en elle, qu'elle peut trouver sa raison d'être et sa force ?

Ce panorama actuel, aussi bref soit-il, suffit à montrer combien l'identité vécue comme essence unique et intérieure informe nos manières actuelles de penser, de sentir et d'agir.

IV. Les raisons de l'actualité de l'illusion identitaire

Si nous avons traité jusqu'à présent de la formation du mythe de l'Identité intérieure qui se traduit par une *dérive subjectiviste* ou psychologisante (Dubar, 1996), il existe également un mythe de l'Identité extérieure à l'origine d'une *dérive objectiviste*. C'est donc d'une double illusion identitaire – intérieure et extérieure – qu'il faut se méfier. Nous allons voir rapidement, en esquisant quelques hypothèses, pourquoi cette double illusion est d'actualité.

1. La société en miettes

Le subjectivisme doit d'abord, semble-t-il, son actualité au fait que nous vivons dans une société composite ou fragmentée. En vivant dans un tel espace social, chacun de nous apprend une multiplicité de dispositions, de savoirs, de compétences qu'il ne peut pas toujours exprimer au cours de son existence, d'où l'impression d'un décalage entre ce que nous vivons au quotidien et ce que nous possédons réellement au fond de nous-mêmes alors à l'état de

veille. Des sentiments de frustration, de solitude ou encore d'incompréhension peuvent ainsi apparaître. Force est de constater, en effet, que la vie quotidienne, en raison de la nature des activités que nous menons et de l'imposition de règles collectives nécessaires²¹, nous empêche de faire tout ce que nous voulons. Les nombreuses aptitudes apprises, en ne trouvant pas à s'exprimer au quotidien, peuvent donner l'impression qu'il existe une sorte de for intérieur ressenti comme strictement personnel et donc considéré comme a-social. Ce "moi authentique" ne trouverait pas à s'exprimer dans les cadres contraignants de la vie sociale. Parfois, une telle situation peut engendrer un malaise ou même des angoisses existentielles car le "vrai moi", alors considéré comme enfoui par les activités quotidiennes, n'est pas en mesure de se déployer dans toutes ses dimensions. Une telle situation génère l'illusion d'un Moi intime indépendant de toute influence extérieure : "L'individu exprimera par exemple le sentiment que la vie sociale lui interdit la réalisation de ce qu'il est "intérieurement". Il éprouvera le sentiment que la société le force à aller à l'encontre de sa propre "vérité" intérieure" (Elias, 1997, p. 175).

Le subjectivisme est en outre d'autant plus actuel que plus la société se diversifie et se spécialise, plus il incombe aux acteurs de "s'inventer" eux-mêmes leur propre image (Kaufmann, 2004). En effet, le moi se découvre à lui-même lorsque la multiplicité des cercles d'appartenance interdit toute organisation cohérente de l'identité. Ce travail du moi consiste essentiellement en des compromis intérieurs afin d'éviter les déchirements intérieurs, les divisions internes ou le dualisme psychique. "La personnalité morale acquiert des déterminations, mais aussi des tâches tout à fait nouvelles, quand elle cesse d'être solidement enracinée dans un seul cercle pour se situer au croisement de nombreux cercles. Son ancienne position, sûre et sans ambiguïté, cède (...) la place à une incertitude dans les tendances vitales" (Simmel, 1981, p. 417). Le moi prend conscience de lui-même quand la société ne lui assure plus une certaine consistance. L'offre d'identités étant actuellement importante, nous pouvons avoir l'impression que c'est notre moi intérieur, logé tout au fond de nous-même, qui délibère entre plusieurs choix d'identités possibles. Quand les interstices d'une société deviennent nombreux et laissent suffisamment d'espace à l'expression personnelle, le moi s'y engouffre. "La société, notait E. Durkheim, ne peut se désintégrer sans que, dans la même mesure, l'individu ne soit *dégagé* de la vie sociale, sans que ses fins propres ne deviennent prépondérantes sur les fins communes, sans que sa personnalité, en un mot, ne tende à se mettre au-dessus de la personnalité collective" (Durkheim, 1995, p. 223). Ce *dégagement* du

²¹ Les règles dans la vie quotidienne sont nécessaires à plus d'un titre, notamment pour se comprendre et prévoir ce que va faire l'autre (par exemple, pour la circulation automobile).

social, pour reprendre le mot de Durkheim, procurerait chez l'individu le sentiment d'une autonomie véritable. Mais cela ne reste qu'une simple impression et rien de plus, car si nos contemporains peuvent incontestablement profiter d'une certaine indépendance et faire preuve d'originalité, il est important, voire fondamental, de rappeler qu'originalité n'est pas unité, et qu'indépendance relative n'est pas autonomie véritable.

Les conceptions subjectivistes de l'identité trouvent une force supplémentaire de confirmation dans la "biologisation" de l'identité. La pensée courante, mais pas seulement, est friande des théories des dispositions naturelles : "c'est dans ma nature d'être un bon musicien, un grand sportif...". La banalisation des tests de quotient intellectuel (Q.I.), où l'intelligence apparaît le plus souvent comme une disposition innée et rarement comme une donnée relevant aussi du milieu social d'appartenance, participe de la persistance des théories essentialistes de l'Identité. La diffusion des thèses selon lesquelles l'être humain est avant tout un être biologique n'a fait que renforcer un tel phénomène où le moi cognitif ou physique apparaît bien souvent comme coupé du social.

2. Mondialisation et globalisation

Si le subjectivisme est aujourd'hui fortement ancré dans la pensée courante, il en est de même de l'objectivisme identitaire qui peut être observé lors des débats sur l'identité culturelle notamment.

Les phénomènes de croyance quant à l'existence d'Identités culturelles objectives ou extérieures semblent s'accroître à mesure que ce qui est appelé trop rapidement mondialisation ou globalisation²² génère des réflexes ou des revendications identitaires de toutes sortes construits autour de processus de réification. Ces derniers se nourrissent "de la supposition qu'à une prétendue "identité culturelle" correspond nécessairement une "identité politique", en réalité tout aussi illusoire" (Bayard, 1996, p. 9). Cette représentation d'une "Identité" culturelle authentique, sorte de noyau primordial ou originel (par exemple, "l'ivoirité"), est à la source de nombreuses revendications d'autonomie et cautionne le racisme en excluant ceux qui ne sont pas de la même "essence" culturelle. Dans la réalité, il est en effet très rare que la pensée ordinaire fasse l'effort de remettre en cause une telle conception de l'identité, et partant, de la culture²³. Et quand bien même une perspective constructiviste –

²² Ces phénomènes, aussi importants soient-ils aujourd'hui, ne sont que les avatars d'une histoire déjà ancienne et n'uniformisent pas mécaniquement le monde (Stébé ; Marchal, 2004).

²³ C'est bien pourquoi le concept de "culture" a connu des hauts et des bas au sein même des sciences humaines, car il a été l'objet de multiples interprétations et exige, comme l'identité, des précautions d'usage (Cuche, 1996).

ou plus "savante" – est adoptée, elle débouche parfois sur un message fondamentaliste ou essentialiste, qui semble nécessaire afin que les appels à "l'identité" aient un effet réel dans la pratique. Au même titre que la notion de "race", la notion d'identité voit ses acceptions sociales et sociologiques – ou populaires et analytiques – s'entrelacer dans une confluence incontrôlée. Au moment où la mondialisation exacerbe les identités nationales et locales (nous pensons ici aux conflits de l'ex-Yougoslavie entre autres), le problème de l'illusion identitaire, consistant à voir dans une nation ou une culture une substance primordiale figée dans le temps, se pose avec une acuité certaine. Combien de fois n'entendons-nous pas parler, en effet, de "l'identité corse", de "l'identité bretonne" ou encore de "l'identité juive" en des termes qui supposent que nous ayons affaire à des espaces culturels clos et authentiques ?

Les attentats du 11 septembre 2001 sont une illustration de l'actualité cuisante de "l'illusion identitaire" (Bayard, *op. cit.*). La thèse désormais célèbre du "choc des civilisations" a été convoquée et vulgarisée pour rendre compte de ce qui se passait. Chaque civilisation est perçue comme homogène, puisant ses racines dans une sorte de réalité primordiale. La confusion des registres du politique et du religieux est telle que les discours de G.W. Bush, entre autres, ressemblent à des prêches (nous pensons au terme de "croisade" utilisé pour nommer la guerre contre le "terrorisme", dénommé par ailleurs de manière très significative "l'Axe du mal"). Le culturel, le politique et le religieux s'entremêlent. Chaque culture est perçue comme une sorte de plaque tectonique qui entre en collision avec une autre, l'une est reliée au Bien, l'autre au Mal, selon le point de vue des protagonistes... La fabrication de l'authenticité ou du "mythe de la pureté", source de haine identitaire (Sibony, 1997), est à l'œuvre de part et d'autre. Dès lors, la communication et l'intercompréhension deviennent *quasiment* impossibles. Le processus de "platonisation" ou d'essentialisation de chaque culture, aussi grossier soit-il, est rarement remis en cause par l'écho médiatique qui ne fait, bien souvent, qu'avaliser tacitement de telles grilles de lecture.

Le climat sociopolitique actuel (il suffit de penser également au conflit israélo-palestinien, à la situation en Côte d'Ivoire) donne quotidiennement des exemples qui ne remettent nullement en cause ce "pouvoir de l'identité" (Castells, 1999) reposant bien souvent sur des théories réalistes de la culture et de l'Identité.

Conclusion : l'Identité comme construction sociale

Le sentiment intime de posséder un Moi unique et authentique n'a rien d'une idée universelle. Il résulte du développement historique de la civilisation occidentale. Au même titre que les notions d'intimité (Taylor, 1999), d'individu (Kaufmann, 2001), de soi (Elias, 1997), de corps-objet (Le Breton, 1985), etc., l'Identité comprise comme Moi intérieur et comme essence unique s'est construite sur la base de significations de plus en plus partagées. Elle est une représentation sociale qui s'est diffusée puis objectivée à travers la cristallisation de trois idées – unicité, substance, intériorité – plus ou moins distinctes initialement. Aujourd'hui, une telle conception de l'identité est appréhendée comme une réalité objective. Pourtant, elle relève incontestablement d'une *construction sociale*, c'est-à-dire que l'Identité telle que nous la comprenons et la vivons aujourd'hui est une invention humaine liée à des formes sociales particulières (Berger ; Luckmann, 1986). C'est un construit historique et social dont les mutations sont concomitantes de celles qui affectent la société dans toutes ses dimensions (religieuses, économiques, esthétiques, politiques, sociales, cognitives...).

Il faut préciser, cependant, que la perception des individus comme entités particulières, c'est-à-dire comme des personnes distinctes physiquement des autres, semble toujours avoir existé²⁴ ; la difficulté réside alors dans le fait de ne pas confondre universaux humains et constellations historiques et de ne pas réduire les premiers aux secondes et vice versa. Ce qui n'est pas universel, en revanche, c'est le fait de se représenter comme un Moi autonome ou *désengagé*. La perception dominante de l'être humain par lui-même consistait, tout au moins en Occident jusqu'à la pré-Renaissance, à se percevoir comme intégré à la Nature, au cosmos et à la communauté : être soi n'allait pas de soi contrairement à aujourd'hui²⁵. La formation de la notion d'Identité est indissociable à la fois de l'individualisation concrète rendue possible par la complexification croissante de notre société et de l'émergence de représentations de soi tirant leur sens profond de la pensée religieuse occidentale. L'Identité comprise comme essence intérieure est en effet avant tout une notion religieuse participant du désir des êtres humains de trouver un sens sacré à leur existence. Les approches essentialistes sont

²⁴ Depuis la nuit des temps, par exemple, lorsqu'un être humain se sent menacé, il cherche à "défendre sa peau", sa propre personne. Il se perçoit alors inévitablement comme un être séparé des autres, et pour cause, puisque tout être humain existe nécessairement à l'état d'individu biologique séparé.

²⁵ Cela ne veut aucunement dire que les acteurs étaient incapables de réflexivité dans les sociétés traditionnelles où l'on ne se percevait pas comme individu autonome. Toutefois, la réflexivité ne consistait pas à construire sa propre trajectoire en marge de la communauté de vie. En outre, la réflexivité se serait renforcée à l'époque contemporaine avec le relâchement des contraintes, de la rigidité des rôles sociaux et des normes de conduite qui pèsent sur la destinée des acteurs.

caractéristiques de la pensée religieuse. Leur actualité traduit une insoutenable légèreté de l'identité : si je ne suis pas Moi, qui suis-je ?

Force est de constater qu'aujourd'hui l'Identité renvoie à des schémas de pensée implicites. Cela ne signifie pas pour autant que les idées constitutives de cette notion commune – unité, substantialité et intériorité – s'implantent dans les esprits de manière mécanique. Elles ne forment pas un programme que l'on reproduirait inconsciemment. Chacun les interprète selon sa situation, sa biographie... Ces idées-forces, faut-il le rappeler, ne correspondent pas à des idées existant réellement²⁶ et agissant comme des "forces" tant sur le déroulement de l'histoire que sur les acteurs sociaux. Elles sont des *construits analytiques* destinés à mettre en évidence les dimensions cachées de ce qui est appelé communément identité. Notre objectif est effectivement de rendre visible les idées sous-jacentes à l'Identité, tout du moins celles qui nous paraissent être les plus significatives en vue de dénaturer ou de "déréaliser" cette notion qui n'a rien d'une idée pure. Le fait de détailler le caractère construit de l'Identité rend manifeste les préjugés qui la constituent. Or, seule une meilleure visibilité des composantes de cette notion commune peut laisser envisager une sortie des conceptions "naturelles" ayant cours à son sujet aujourd'hui.

²⁶ Nous aurions alors affaire à ce qui ressemblerait fort à des Idées platoniciennes. Ce serait confondre ce qui relève de la construction théorique et ce qui a trait à l'histoire réelle (Weber, 1992, p. 178). Il faut se rappeler que "l'histoire est une construction (...). Elle ne doit sa forme qu'aux règles qui s'imposent à la connaissance" (Simmel, 1984, p. 244).

Chapitre II

Regards sur l'identité à l'épreuve du social

L'un des grands thèmes de la sociologie a consisté à dénoncer les théories essentialistes de l'Identité individuelle à partir d'une problématique générale : rendre compte de l'influence inévitable du social dans l'existence de chacun. Autrement dit, la sociologie entend montrer combien l'identité personnelle est *nécessairement engagée* dans le social.

Cette ambition s'inscrit dans le mouvement général d'une laïcisation des modes de pensée duquel est fortement redevable la sociologie. Celle-ci n'a pu naître, en effet, qu'à partir du moment où les conceptions postulant l'origine divine de toute société ont été délaissées au profit de nouvelles représentations permettant de penser les fondements humains de la vie sociale. Dans cette optique, les sociologues ont mis en évidence l'origine sociale ou humaine de l'identité personnelle. La perspective sociologique rappelle que dans ses profondeurs les plus abyssales, l'être humain ne renferme pas une pierre philosophale vierge de toute altérité telle une Identité par définition pure. Même quand la subjectivité n'entend se rapporter qu'à elle-même, ce rapport de soi à soi est encore imbibé de social.

Comme l'a montré R. Nisbet, l'entreprise sociologique consiste dans une large mesure en une réaction critique face au rationalisme individualiste des Lumières, selon lequel l'individu est doté d'une permanence innée (Nisbet, 1993, p. 20-22). Une fois soumise au regard sociologique, l'identité ne se manifeste plus sous les apparences d'une entité abstraite, supérieure et parfois lointaine. Elle apparaît ainsi *immanente* et non pas *transcendante* à la vie sociale. Le mythe d'une essence qui précède l'existence tombe.

L'idée selon laquelle l'identité personnelle est un fait social a donné lieu à de nombreuses interprétations au sein même de la sociologie. D'une manière générale, nous pouvons repérer deux grands axes paradigmatiques : le paradigme holiste, d'une part, donnant la priorité à la société souvent considérée comme un tout, voire comme un organisme. L'identité apparaît alors comme le résultat de l'intériorisation de normes, de valeurs et de règles. Cette perspective propose des conceptions *ancillaires* de l'identité, dans la mesure où elle donne le primat à la société, laquelle forme la personnalité à travers des processus

d'apprentissage. D'autre part, le paradigme individualiste qui part des acteurs sociaux et qui leur attribue une autonomie, tout en les considérant pris dans des contraintes sociales et sous l'influence d'effets de socialisation (Boudon ; Bourricaud, 2000).

Cependant, plus que de paradigme individualiste, il sera question ici de tradition interactionniste qui, bien que concevant l'identité personnelle comme éminemment sociale, n'en postule pas moins une certaine marge de liberté des acteurs sociaux. Dès lors, ceux-ci *construisent* leur identité à travers leurs relations avec les autres, les institutions, les représentations collectives, l'environnement matériel et leur passé. Alors que la posture holiste voit dans l'identité personnelle le résultat d'un façonnement de l'individu par la société, cette seconde position la définit bien plus en termes d'interactions, de négociations, de compromis, d'engagements multiples, etc., c'est pourquoi nous parlerons à son propos de conceptions *réticulaires* de l'identité.

Ainsi, même si ces différentes approches sociologiques, qui sembleront beaucoup plus homogènes qu'elles ne le sont en réalité pour la commodité du raisonnement, divergent, il n'en reste pas moins qu'elles s'opposent, ou tout du moins tentent de prendre le contre-pied des théories insulaires de l'Identité individuelle.

Ce chapitre II exposera principalement les conceptions sociologiques *ancillaires* de l'identité personnelle. Il se terminera par une présentation de l'intérêt qu'il peut y avoir à convoquer le regard phénoménologique, lequel nous conduira sur les traces de la tradition interactionniste (chapitre III).

1. Des conceptions ancillaires de l'identité personnelle

Parmi les approches holistes, il est possible de repérer deux tendances fortes. Si toutes les deux appréhendent l'identité subjective en termes d'intériorisation d'éléments structurels, pour l'une, il s'agit de dénoncer dans une perspective critique l'allégeance subie à un ordre dominant ; pour l'autre, il est davantage question de rendre compte de l'intégration des consciences individuelles au tout social. D'un côté, un *modèle conflictuel* de la société constitue le cadre de référence sous-jacent ; le sociologue se donne alors pour ambition de rendre visible l'aliénation de la conscience individuelle aux modèles culturels produits par les classes dirigeantes. De l'autre, nous sommes en présence d'un *modèle consensuel* dans lequel le sociologue cherche à saisir les conditions d'adaptation de l'individu à l'ordre social.

1. L'identité comme produit d'un ordre social dominant

1.1. Le modèle de l'identité aliénée

Cette première perspective sociologique trouve ses fondements dans la tradition marxiste. Si Marx est certainement l'un des premiers à avoir opéré le décentrement de l'ontologique vers l'extérieur afin d'insister sur l'inscription de l'être humain dans la matérialité sociale et le devenir historique du monde, il est aussi et surtout celui qui a dénoncé la conscience individuelle comme subordination inconsciente au capitalisme.

La sixième thèse sur Feuerbach énoncée dans *L'idéologie allemande* représente un moment très important pour la sociologie, en ce sens qu'elle prévient de manière explicite et cruciale le piège de l'essentialisme philosophique : "L'essence de l'homme n'est pas une abstraction inhérente à l'individu. Dans sa réalité, elle est l'ensemble des rapports sociaux" (Marx ; Engels, 1968, p. 140). La conscience de soi, loin d'exister telle une substance primordiale, est ici déterminée par la vie sociale et matérielle : son "essence" est de part en part sociale. Elle ne se comprend qu'à condition de saisir "les hommes, non pas isolés et figés de quelque manière imaginaire, mais saisis dans leur processus de développement réel dans des conditions déterminées (...)" (*ibid.*, p. 37). Aucune sorte d'autonomie métaphysique n'est accordée au "moi" dans la mesure où il est nécessairement immergé dans la réalité sociale. Les dichotomies idéalistes opposant un moi authentique, *a fortiori* non historique, à un moi social constituent un non-sens. Le cogito cartésien devient une illusion ; sa réalité procède des processus socio-historiques : "Cette somme de forces de production, de capitaux, de formes de relations sociales, que chaque individu et chaque génération trouvent comme des données existantes, est la base concrète de ce que les philosophes se sont représenté comme « substance » et « essence de l'homme » (...)" (*ibid.*, p. 59).

Dans cette perspective, l'identité subjective correspond à l'intériorisation de valeurs qui, elles-mêmes, ne sont pas séparables d'une idéologie dominante diffusée par la bourgeoisie. L'identité exprime en fait l'aliénation de l'individu à un ordre social qui le dépasse et l'innervé profondément, en l'occurrence le système capitaliste. L'individu ne peut donc avoir accès et négocier les conditions qui le façonnent. La conscience qu'il a de lui-même manifeste une *fausse conscience*, étant donné que sa définition subjective de soi ne correspond pas aux conditions objectives qui le déterminent réellement. L'identité personnelle ne peut être de ce point de vue qu'une conscience brouillée, qu'une illusion à propos de soi. En tant que reflet de l'infrastructure (structure économique), elle révèle une absence d'identité.

L'individu est comme étranger à lui-même. Commentant un tel point de vue, A. Touraine a pu écrire que "la sociologie est l'ennemi du moi. La conscience que l'acteur individuel ou collectif a de lui-même ne livre pas le sens de sa situation, la raison d'être de ses conduites" (Touraine, 1974, p. 179). Cela tient au fait que l'identité personnelle occulte et reproduit les fondements de l'ordre social et les rapports de domination, de pouvoir ou d'exploitation, rapports que la sociologie met précisément en évidence. La connaissance subjective de soi aboutit ainsi à un non-savoir sur soi-même en tant qu'elle est imposée du dehors de manière inconsciente. Elle ne me dit pas qui je suis et le sens de ce que je fais, mais qui je dois être et les conduites qu'on attend de moi. Dans ce cas, "l'objet principal de la sociologie est de critiquer les illusions de l'identité, en reconnaissant d'abord dans les conduites sociales l'absence d'identité et même l'absence de conscience" (*ibid.*, p. 180). En définitive, l'identité personnelle apparaît ici comme opprimée, écrasée et inexistante face à la totalité sociale.

Toutefois, si la vie matérielle tend à totaliser la conscience, cette dernière peut se libérer dans la *praxis*. Selon Marx et Engels, l'objectif de la lutte des classes consiste à "parvenir à une manifestation de soi totale" et à "s'affirmer en tant que personne" (Marx ; Engels, *op. cit.*), autant de finalités que le capitalisme remet en question, voire nie totalement en réduisant la subjectivité à une pure force de travail. Proche du caractère prophétique de Marx, A. Touraine précise qu'un terme peut être mis à l'aliénation de soi en s'investissant dans la lutte sociale pour le contrôle du changement social ou de ce qu'il appelle "l'historicité", définie comme la transformation de la société par elle-même (Touraine, *op. cit.*, p. 181)²⁷. C'est à travers les conflits sociaux que les sujets peuvent accéder à leur identité, celle qui n'est pas pré-construite ou programmée par le système social. L'identité acquise de haute lutte n'est plus une identité manipulée répondant aux besoins de la société. Ainsi, même opprimée, l'identité n'est pas entièrement déterminée et peut connaître des transformations. L'un des intérêts de l'approche tourainienne est de proposer un schéma dynamique de l'identité, celle-ci se transformant en effet à travers et dans le conflit, ce qui rompt à la fois avec le déterminisme économique de l'analyse marxiste et avec une vision fonctionnaliste de la société, étant donné que les règles de fonctionnement sont, en effet, toujours susceptibles d'être transformées via les mouvements sociaux. Cependant, pas plus que l'approche marxiste, celle d'A. Touraine ne retiendra notre attention en raison de son penchant à réduire l'identité subjective au mouvement social dans lequel elle est engagée et auquel elle doit en quelque sorte sa

²⁷ A. Touraine donne au postulat marxiste une interprétation plus générale en faisant porter la lutte des classes sur les orientations mêmes de la société, orientations qu'il est possible d'appeler culturelles au sens large. Ainsi, la production de la société se résume par un conflit central duquel dépend l'avenir de cette dernière. Toutefois, aucune nécessité logique n'impose qu'il y ait un conflit central considéré comme le moteur de la société.

consistance : en dehors de cet engagement, les acteurs sociaux n'ont pas conscience de ce qui les façonne et de leur véritable place dans la dynamique culturelle de la société²⁸.

1.2. Le modèle de l'identité de position

Parmi les approches ancillaires de l'identité subjective, la sociologie de P. Bourdieu tient une place importante en raison de sa richesse et de sa notoriété. En outre, P. Bourdieu n'a cessé de s'attaquer aux conceptions philosophiques qui voient dans l'individu un être libre et autonome capable de déployer une pensée pure.

De façon globale, la théorie de P. Bourdieu insiste sur le poids des dispositions sociales qui agiraient à l'insu des agents telles des "forces" constitutives d'un *habitus*. Plus subtilement, l'*habitus*, qui correspond à l'identité personnelle des agents, mais aussi culturelle dans une large mesure, est défini comme le produit à la fois d'intériorisations liées à une trajectoire donnée et de l'expression des "espérances subjectives" le plus souvent "objectivement ajustées" aux contraintes objectives (Bourdieu, 1980a, p. 88-93). En fonction de la position occupée dans l'espace social, les catégorisations sociales, intériorisées notamment durant l'enfance, constituent une matrice à partir de laquelle les agents vont s'inventer des identités singulières. Toutefois, celles-ci sont plus le pendant de la trajectoire sociale "objective" construite par les institutions que le résultat d'un processus biographique conduit de manière réflexive, susceptible d'être ainsi le théâtre d'interprétations vis-à-vis des manières d'être, de penser et d'agir intériorisées durant le processus de socialisation. Les identités définies socialement ou institutionnellement consistent principalement en des structures structurées qui façonnent et modèlent la subjectivité des agents.

La reproduction des identités attribuées est d'autant plus probable que les agents méconnaissent, d'une manière générale, les catégorisations légitimes qui leur sont inculquées et les acceptent le plus souvent tacitement sans se poser de questions. Les tenants de l'identité dominée subissent ainsi les effets symboliques des principes d'identification officiellement reconnus et les intériorisent, si bien qu'ils ne sont pas en mesure d'imposer leur propre identité sociale (Bourdieu, 1980b).

Si P. Bourdieu a insisté sur la complémentarité entre deux moments au cours de l'analyse sociologique, le moment objectiviste et le moment subjectiviste, nous pouvons nous demander si la prise en compte de la subjectivité s'avère indispensable lorsque celle-ci est

²⁸ D'où le rôle du sociologue qui est de "faire apparaître" ou de dévoiler aux acteurs sociaux – individuels ou collectifs – les véritables enjeux de leurs luttes et de leurs actions, sur ce point voir notamment *La voix et le regard* (Touraine, 1993).

considérée *pour l'essentiel* comme "le produit de l'intériorisation des structures du monde social" (Bourdieu, 1987, p. 155). Nous disons bien pour l'essentiel, car même si l'agent peut être amené à réfléchir lors de périodes de crises, c'est-à-dire dans des situations où les "ajustements routiniers" ne vont plus de soi (Bourdieu, 1992, p. 107), il reste un agent peu doué de réflexivité à qui échappe en fin de compte la construction de sa propre identité. En effet, celle-ci semble s'être façonnée une fois pour toutes durant les premières expériences, suite auxquelles se formera un habitus largement inconscient car profondément incorporé²⁹.

C'est ici que les critiques de P. Bourdieu à l'égard de la position des sociologues interactionnistes prennent leur sens. Elles dénoncent en particulier la croyance en laquelle la vérité de l'interaction se trouverait dans l'interaction elle-même (Bourdieu, 1987, pp. 148-150). Car si l'identité personnelle est déjà formée objectivement à travers des processus d'incorporation, cela implique qu'elle ne se négocie pas durant les interactions, définies non pas comme des moments au cours desquels s'opérerait la construction de soi, mais bien plus comme des phases d'actualisation de structures dispositionnelles. En d'autres termes, c'est une identité déjà faite, déjà construite car profondément intériorisée qui se déploie durant les interactions³⁰. Ainsi, lorsqu'il se retrouve dans des situations d'interaction, lors de sa vie adulte notamment, l'agent peut difficilement apparaître comme quelque chose d'autre qu'un foyer d'émanations inconscientes exprimant sa position initiale dans l'espace social. Les multiples situations d'interaction rencontrées ne changeront pas grand chose aux schémas profondément incorporés durant l'enfance, comme si la subjectivité s'était imperméabilisée aux nombreuses expériences interactionnelles et ne prenait pas appui sur les réactions d'autrui pour continuer à élargir le champ de ses connaissances.

L'une des propriétés de l'identité individuelle est donc, selon cette théorie, de se superposer dans une large mesure aux caractéristiques structurelles de l'ordre social et notamment celles attachées à la position initiale occupée dans l'espace social. C'est donc une *identité de position*, ajustée et fonctionnelle, que le sociologue doit mettre en évidence. Mais alors que les fonctionnalistes, nous le verrons, voient dans l'intériorisation des valeurs et des normes une condition nécessaire au bon fonctionnement de la société, la sociologie critique de

²⁹ Même si des lectures approfondies montrent que l'habitus n'est pas seulement synonyme d'imposition du collectif sur le singulier, il reste, en effet, que dans la théorie de l'habitus, "il y a des présupposés d'unité et de permanence de la personne" (Corcuff, 1999, p. 110). Ceci semble inévitable dès lors que l'habitus est censé agir telle une sorte de *programme informatique* (Bourdieu, 1984, p. 75).

³⁰ Comme toute pensée, celle de P. Bourdieu a évolué et ses critiques à l'égard d'une sociologie prenant au sérieux les situations sociales et leur ordre interactionnel ont été quelque peu adoucies, semble-t-il, lorsqu'il analyse "la misère du monde" non seulement en fonction des conditions objectives, mais aussi à partir de la position occupée concrètement dans des situations de co-présence : "Il n'est pas jusqu'à l'expérience de la position occupée dans le macrocosme social qui ne soit déterminée ou, au moins, altérée par l'effet directement éprouvé des interactions sociales à l'intérieur de ces microcosmes sociaux, bureau, atelier, petite entreprise, voisinage et aussi famille étendue" (Bourdieu, 1998, p. 16).

P. Bourdieu conçoit les processus de socialisation en termes de domination et d'aliénation à un ordre dominant. La formation de l'identité est indissociable d'une violence symbolique, d'un pouvoir d'identification extérieur, masqué et diffus. À l'image de la problématique marxiste, l'identité personnelle est considérée comme une tromperie à l'égard de celui-là même qui la véhicule. Car si elle donne à l'agent l'impression de choisir, ce choix ne manifesterait en fait rien d'autre que l'inculcation d'un *habitus requis* pour occuper la place assignée par la classe dominante. Dès lors, l'identité pour soi est considérée comme une "illusion" – une fausse conscience – qui masquerait la dépendance de chacun à l'égard des positions objectives occupées dans chaque "champ" (Bourdieu, 1986) – ou dans chaque "monde identitaire", pour reprendre notre terminologie.

Dans l'encadré suivant, nous résumons les implications épistémologiques d'une telle position théorique.

Rupture épistémologique et identité personnelle

Selon la théorie bourdieusienne, une "vigilance épistémologique" est nécessaire à l'égard des identités personnelles exprimées par les agents eux-mêmes. Dans la mesure où ce qu'ils racontent résulte en réalité d'un effet de socialisation, l'identité subjectivement mise en mots représente un "obstacle épistémologique" (Bourdieu et alii., 1973, p. 27). En effet, à partir du moment où l'identité exprimée subjectivement est définie comme un reflet de la structure sociale dont la véritable marque de fabrique échappe à l'agent, le fait que celui-ci puisse parler et diffuser sa propre version identitaire constitue un véritable piège, voire une "malédiction" pour le sociologue (*ibid.*, p. 56). Mais si l'agent n'a pas conscience d'être au chevet d'un ordre dominant, le sociologue, lui, le sait bien. Nous comprenons alors pourquoi P. Bourdieu est attaché au principe de la rupture épistémologique (*ibid.*). Pour comprendre les mécanismes de domination réellement à l'œuvre, il n'est pas nécessaire de se tourner vers des agents considérés en définitive comme les dépositaires inconscients de l'ordre dominant. Prendre au sérieux l'identité subjective pour étayer l'analyse sociologique, c'est finalement tomber dans la ruse de ceux-là mêmes qui la produisent. En définitive, seules les identités extérieures aux agents apparaissent comme réelles.

La démarche sociologique consiste par conséquent à s'extraire du monde de la sensibilité, des émotions et des passions – de l'incorporé – en vue d'atteindre par la force de l'esprit une intelligibilité sociologique. Le sociologue se *désengage* de l'activité sociale afin d'éviter toute contamination de son regard sociologique par le (non-) savoir d'origine sociale, d'où le repli dans une cité protégée – cité savante – pour se préserver des pensées communes innervées et aveuglées par leurs propres déterminismes. Cependant, cette croyance selon laquelle il est possible de détenir une sorte de *secret sociologique* ne va pas sans poser quelques problèmes. Car ne sommes nous pas en présence d'une conception platonicienne de la connaissance où il serait possible d'avoir accès à un autre monde, celui de la connaissance vraie, pré-établie et idéale, qui serait découvert progressivement par ceux qui appartiennent à la cité savante ? Le risque n'est-il pas de développer une *sociologie pure*, c'est-à-dire une sociologie épurée des choses de la vie quotidienne pour s'attacher à un ordre d'une autre nature, plus "réel" ? En outre, ce repli dans une docte ignorance à l'égard de la pensée ordinaire n'a de sens que rapporté à la croyance selon laquelle le soi intelligible du savant, distinct de son soi sensible, reste identique et ne se transforme pas au contact de son "objet". Or, n'est-ce pas là avaliser une conception de l'identité proche de celle véhiculée par la pensée ordinaire ?³¹

En ce qui concerne la problématique identitaire, l'une des principales limites de la théorie de l'*habitus* réside non seulement dans sa *quasi-impossibilité* plus ou moins explicite à

³¹ Ceci étant, quand P. Bourdieu plaide pour une sociologie de la sociologie, il a parfaitement conscience de l'engagement du sociologue, de quelque nature qu'il soit. Celui-ci n'est donc pas déconnecté de son objet.

reconnaître l'intérêt heuristique qu'il y a à étudier l'identité subjective, mais surtout dans sa justification à une telle position épistémologique. Car, si "l'homogénéisation objective des habitus de groupe ou de classes qui résulte de l'homogénéité des conditions d'existence est ce qui fait que les pratiques peuvent être objectivement accordées en dehors de tout calcul stratégique et de toute référence consciente à une norme et mutuellement ajustées en l'absence de toute interaction directe" (Bourdieu, 1980a, p. 98), il reste qu'il faut mettre à jour concrètement cette coïncidence des consciences. Or cet accord objectivement organisé des subjectivités repose ici sur la croyance en un processus "quasi magique de socialisation" (*ibid.*, p. 96). En fait, une telle situation ne peut être que magique tant qu'est supposée une sorte de fusion ou une "complicité ontologique" (Bourdieu, 1980c, p. 6-7)³² entre le structurel et le situé, entre l'objectif et le subjectif sans pour autant rendre compte des modalités d'un tel phénomène. Mais en raison même de ce postulat d'une correspondance très étroite entre les structures sociales et la subjectivité, le recours au concept d'identité personnelle paraît peu approprié dans la mesure où il n'apporterait pas grand chose à l'explication sociologique³³. Toutefois faut-il encore proposer une explicitation fine d'un tel processus de socialisation. Car la force exercée par les identités légitimes suffit-elle vraiment à produire un *sens commun* entre les institutions et les agents ?

Si il semble fondamental d'insister, à la manière de P. Bourdieu, sur la structuration des consciences et des corps suite au processus de socialisation, il semble aussi fondamental de souligner que la thèse d'un ajustement *a priori* des subjectivités aux conditions objectives d'existence paraît exagéré, car elle occulte la faculté humaine d'interprétation du donné objectif. Ceci étant dit, l'approche bourdieusienne ne sera pas totalement absente de nos développements ultérieurs lors lesquels nous parlerons de ressources identitaires ou de "mondes identitaires" en vue de prendre en compte le versant objectif des processus identitaires subjectifs. Force est de constater que cette théorie, en dépit des limites qu'elle présente quand on veut étudier l'identité personnelle, a contribué à attirer l'attention sur ce qui est extérieur aux agents, sur ce qui pèse sur eux sans que ces derniers soient parfois en mesure d'infléchir et de négocier, au niveau institutionnel notamment, ce qui les concerne pourtant directement. En d'autres termes, P. Bourdieu invite à retenir la distinction goffmanienne entre "ce qui relève *de* la situation et ce qui est *en* situation" (Goffman, 1988, p. 208), ce qui revient

³² P. Bourdieu parle dans ce sens d'"*engagement ontologique*" de l'agent dans la structure sociale (*ibid.*).

³³ Même si P. Bourdieu infléchit la problématique durkheimienne – imposition du collectif sur le singulier – dans le sens d'une incorporation active permettant ainsi des redéfinitions entre le social objectivé et les prédispositions individuelles, il reste qu'il n'en postule pas moins une correspondance très probable entre ce qui est hérité et ce qui est intériorisé, en conséquence de quoi la distinction entre identité pour autrui et identité pour soi perd considérablement de sa pertinence du point de vue de l'analyse (Bourdieu, 1980a, pp. 87-111 ; voir aussi Dubar, 1992, p. 506 ; 2000, p. 79).

à dire que l'interaction ne se suffit effectivement pas à elle-même et que sa vérité réside aussi dans des dimensions sociales plus larges que la simple rencontre de face-à-face. Enfin, une telle approche rappelle que les agents n'occupent pas les mêmes positions dans l'espace social, ce qui peut être oublié dès lors que le regard sociologique tend à privilégier le "moment subjectiviste" au détriment du "moment objectiviste".

2. L'identité comme adéquation à une culture ou à un système fonctionnel

2.1. Le modèle de l'identité chosifiée

Marx a montré le caractère éminemment social de l'existence humaine en rendant compte de la détermination des consciences par les conditions matérielles (matérialisme historique). Ce primat ontologique accordé aux conditions sociales d'existence dans la structuration de la subjectivité va marquer très fortement la sociologie. Nous le retrouvons d'autant plus dans la démarche d'E. Durkheim qu'elle reprend le principe d'A. Comte selon lequel expliquer un phénomène social nécessite de donner la priorité au tout sur les parties (holisme). Mais contrairement à Marx, E. Durkheim n'était pas soucieux de libérer le prolétariat du joug de la bourgeoisie capitaliste en promouvant la lutte des classes. Son souci majeur était de comprendre et d'expliquer comment la société pouvait intégrer tous ses membres pour éviter les situations d'anomie, c'est-à-dire de dysfonctionnement et de déréglementation. La sociologie durkheimienne est fortement marquée par la problématique de la solidarité et de l'intégration de l'individu au sein de la société.

En considérant les faits sociaux comme extérieurs aux individus, E. Durkheim affirmera non seulement la supériorité de la société, considérée comme un tout, sur les membres qui la constitue, mais tentera également d'institutionnaliser la sociologie. L'un des points centraux de sa démarche consiste en une théorisation de l'instinct selon laquelle l'être humain n'est pas programmé à la naissance par une sorte de substance biologique, et ce faisant, par une identité pure. En fait, tout être humain est déterminé à apprendre et à être structuré par le social : "Dire que les caractères innés sont, pour la plupart, très généraux, c'est dire qu'ils sont très malléables, très souples, puisqu'ils peuvent recevoir des déterminations très différentes. Entre les virtualités indécises qui constituent l'homme au moment où il vient de naître, et le personnage très défini qu'il doit devenir pour jouer dans la société un rôle utile, la distance est donc considérable" (Durkheim, 1995, p. 63-64). Notre structure d'être au monde, si elle se rapporte bien à des dispositions biologiques propres à l'espèce humaine, est

profondément sociale dans la mesure où elle est intrinsèquement un faisceau de virtualités, c'est-à-dire une structure de potentialités. C'est pourquoi l'identité ne peut pas être définie comme la nature profonde et authentique d'un être, mais comme le produit d'un ancrage dans une société donnée qui impose ses manières de sentir, d'agir et de penser.

Soucieux qu'il était de contredire les thèses naturalistes (déterminisme biologique) de son époque et de découvrir le social dans les conduites humaines, E. Durkheim n'aura de cesse de mettre l'accent sur l'intériorisation par les individus de manières d'être collectives considérées comme des faits sociaux (Durkheim, 1993). Cette pénétration du social au cœur de la subjectivité produit ce qu'il appelait "l'être social" formé au cours d'une "socialisation méthodique" (Durkheim, 1995, p. 51). L'identité résulte d'une "action venue du dehors" exercée sur la jeune génération (*ibid.*, p. 53). Cette action extérieure, qui fabriquera dans chaque nouveau-né un être vraiment humain, est l'œuvre d'une "personnalité morale qui dure par-dessus les générations qui passent", c'est-à-dire *la société* (*ibid.*, p. 57). L'identité subjective consiste plus précisément en une *identité morale* censée faire naître chez l'individu une acceptation libre de la norme. L'éducation doit conduire à une régulation des instincts égoïstes afin que l'individu soit capable de se sacrifier pour la collectivité et de "mener une vie sociale et morale" (*ibid.*, p. 42). Elle doit attacher l'individu au groupe ou à la société afin d'assurer la cohésion de l'ensemble social. L'identité personnelle procède ainsi de la transmission des croyances, des pratiques et des traditions issues de la société qui, en formant un être collectif d'une nature *sui generis*, s'impose aux consciences individuelles. L'accent est donc mis avec Durkheim sur la continuité et la reproduction des identités. Considérée comme une seconde naissance (*ibid.*, p. 52), cette mise en forme sociale des prédispositions individuelles doit assurer en effet l'appartenance de l'individu à son milieu social et stabiliser son identité.

Cette approche sociologique, considérée aujourd'hui comme relevant d'une sociologie "classique"³⁴, implique que l'appartenance objective à une catégorie sociale détermine les existences individuelles. L'identité socialement attribuée est considérée comme une chose qui exerce une force de coercition sur la conscience. À ce titre, l'étude des subjectivités n'est pas nécessaire. En effet, en considérant l'identité personnelle comme l'incarnation d'un moule extérieur ou institutionnel, Durkheim portait toute son attention sur ce dernier doté d'un pouvoir structurant. Et ce d'autant plus qu'il voyait dans la mise à l'écart de la subjectivité le moyen de distinguer définitivement la sociologie de la psychologie. Selon cette orientation

³⁴ Sur ce point, voir Dubet (1994) et Dubar (2000).

théorique, le sociologue peut donc s'autoriser d'une distance aseptisée à l'égard du sens commun. Douées d'une force transcendante, les identités institutionnelles modèlent la conscience selon un processus d'intériorisation *quasi*-mécanique. Ainsi *chosifiée*, c'est-à-dire se prêtant avec facilité à l'examen de la connaissance scientifique au même titre que n'importe quel autre objet, l'identité individuelle peut être étudiée selon les canons du positivisme comtien. En somme, seule l'identité attribuée est considérée comme réelle, ce qui autorise effectivement à ignorer les identités subjectivement significatives.

La sociologie durkheimienne peut donc être considérée comme la figure exemplaire d'une théorie identifiant l'acteur au système social, ou plutôt à la société incarnée dans l'Etat-nation. L'existence d'un écart entre les acteurs et les identités structurelles n'est donc pas envisageable en théorie, c'est pourquoi nous ne retiendrons pas cette orientation proche des préjugés substantialistes comme nous le verrons.

2.2. Le modèle de l'identité surmoi

Nous retrouvons cette problématique de l'intégration de l'individu au sein de la société dans l'orientation théorique culturaliste d'origine américaine marquée par la psychanalyse freudienne.

La question de fond que les culturalistes se posent a trait aux processus qui transforment des individus en des êtres d'un type particulier adaptés à un style de vie caractéristique d'une société donnée. Pour comprendre cette transformation de l'individu en un être socialement conforme, il est nécessaire d'étudier la socialisation. Celle-ci n'est possible, selon cette perspective, que si il existe une base culturelle relativement homogène susceptible de produire, suite aux opérations d'apprentissage, une certaine similarité dans les comportements. De même que l'avait fait Durkheim, les culturalistes, en s'appuyant en outre sur les acquis de la psychanalyse freudienne, formulent une théorie de l'instinct humain où celui-ci apparaît suffisamment "mou" ou indécis pour recevoir une variété importante de modes de satisfaction. Dès lors, l'attention du chercheur porte sur les différences culturelles entre les sociétés qui donnent forme à des types de personnalité distincts. Le questionnement est proche de celui de Durkheim : comment les êtres humains, *quasi*-identiques à la naissance, deviennent des membres différenciés et adaptés socialement par suite de leur appartenance à une culture singulière ?

A. Kardiner, qui est l'une des figures les plus marquantes de l'anthropologie culturelle, aura recours à la notion de "personnalité de base" pour mettre en évidence l'impact de la

culture sur la personnalité (Kardiner, 1969, p. 48). Cette notion conceptuelle, plus complexe qu'il n'y paraît à première vue, peut être entendue comme une assise psychologique commune à tous les membres d'un même système socioculturel donné autour de laquelle les individus brodent leurs variantes singulières. Ce sont plus précisément les institutions primaires (famille, disciplines de base de l'éducation) qui, en s'imposant à l'enfant, vont étayer la construction de sa personnalité. De telles institutions, sorte de schémas culturels exprimant la colonne vertébrale d'une culture donnée, s'inscrivent dans le psychisme sous forme de faisceaux de manières d'être, de penser et d'agir et vont créer dans chaque membre d'un même espace culturel des constellations psychologiques durables. L'identité résulte alors d'une intériorisation profonde des institutions, des modèles de comportement, des valeurs et d'autres éléments d'un milieu culturel donné.

Même si la personnalité de base agit à son tour sur la culture en s'y projetant – projections à l'origine des "institutions secondaires" (religion, mythes...) –, cela ne brise en rien la cohérence de la culture et ne remet nullement en question la structure culturellement façonnée des identités personnelles. Il ne peut guère en être autrement dans la mesure où en effet, comme le précise M. Dufrenne, commentant les travaux de Kardiner, "la culture est un tout parce qu'elle peut être référée dans sa totalité à la personnalité de base qui, elle-même, la vit comme totalité" (Dufrenne, 1966, p. 4). La structure instituée d'une culture est corrélative de la personnalité de base elle-même sédimentée en fonction de son milieu culturel d'origine. Ainsi, pour A. Kardiner, dont les recherches se situent à la rencontre de l'ethnologie et de la psychanalyse³⁵, "le Moi est un précipité culturel" (cité par Boudon ; Bourricaud, *op. cit.*, p. 142).

De son côté, R. Linton, autre figure centrale de l'anthropologie culturelle, accordera moins d'importance aux mécanismes socio-psychanalytiques qu'aux conduites de rôles. Cela le conduira à préciser que dans une même société coexistent souvent plusieurs types de personnalité, c'est-à-dire plusieurs "statuts", si bien qu'un même individu ne peut les réunir à lui seul. Et Linton d'introduire la notion de "personnalité statutaire" : il s'agit d'une sorte de pendant méthodologique de la personnalité de base qui correspond à des "réponses explicites spécifiques" et non plus à une configuration générale propre à une culture ou à une société (Linton, 1968a, p. 115). L'identité sociale exprime donc moins une personnalité générale qu'une prise de rôle liée au statut. Par rôle, il faut entendre une concrétisation du statut, la

³⁵ Afin de rendre compte de ce parallélisme entre le moi et la culture, certaines notions psychanalytiques, telles que l'identification désignant chez l'enfant le premier attachement affectif à autrui et chez l'adulte les mécanismes d'introjection (mise d'autrui en soi) et de projection (mise de soi en autrui), seront convoquées.

mise en application d'une prescription abstraite et générale. Cette personnalité typique se superpose et se développe sur le substrat d'une personnalité commune. À l'instar de Kardiner, de qui Linton est proche, l'identité subjective reste donc ici en grande partie définie en termes de façonnement par la culture. Conforme à la personnalité statutaire, l'identité personnelle forme un "*tout fonctionnel et cohérent*"* (Linton, 1968b, p. 493). La convergence entre les rôles culturels et les personnalités est explicitement soulignée, convergence assurée par les techniques d'apprentissage qui ancrent dans les profondeurs du moi la culture d'une société.

Dans une veine théorique similaire, mais en prenant appui sur une problématique freudo-marxiste plus critique³⁶, la psychanalyse culturaliste d'E. Fromm envisagera de dégager une personnalité de base dans le cadre des sociétés modernes plus complexes que les tribus étudiées par les anthropologues. Il parlera à cet égard de "caractère social", notion proche de celle de personnalité de base, afin d'exprimer les caractéristiques communes relativement permanentes chez des individus ayant connus des conditions d'apprentissage similaires et des expériences semblables. La notion de caractère social vise à exprimer, conformément à la tradition marxiste, l'importance des facteurs économiques dans la formation de la personnalité collective, et ce, en vue de dépasser l'importance accordée à la notion de culture dans les travaux anthropologiques. Le caractère collectif d'une société aurait pour fonction d'adapter, en canalisant l'énergie humaine, les individus à la société et de les amener à se conformer aux normes admises et de répondre aux besoins de la société industrielle (Fromm, 1966).

En sociologie, cette problématique culturaliste de la personnalité collective se complique à l'image des réflexions de Linton pour l'anthropologie culturelle. Il ne s'agira plus en effet de dégager un type de personnalité général mais, à travers une étude des processus de socialisation différents selon les classes sociales, de mettre en évidence différents types de personnalité coexistant dans une même société. Telle sera l'ambition des recherches de W.L. Warner qui définira dans un premier temps la structure intégrative de la société américaine en soulignant le rôle de premier plan qu'y joue la hiérarchie des classes³⁷. À partir de sa célèbre étude sur Yankee City, menée entre 1930 et 1935, Warner établit un schéma qui compte six

* C'est nous qui soulignons.

³⁶ Des rapprochements entre Freud et Marx seront tentés puisqu'ils posent tous les deux que la conscience est moins une force active que le reflet d'autres forces cachées. Même si pour Freud il s'agit plus de pulsions que de rapports sociaux, une telle convergence sera d'autant plus affirmée qu'il affirmera dans *Psychologie des foules et analyse du moi* le primat de la psychologie sociale sur la psychologie individuelle : "Dans la vie psychique de l'individu pris isolément, l'Autre intervient très régulièrement en tant que modèle, soutien et adversaire, et de ce fait la psychologie individuelle est aussi, d'emblée et simultanément, une psychologie sociale en ce sens élargi mais parfaitement justifié" (Freud, 1997, p. 123).

³⁷ Même si Warner a joué un rôle important pour la tradition interactionniste – il a été le professeur d'E. Goffman et d'H.S. Becker entre autres –, nous le classons ici parmi les culturalistes dans le sens où il tenté de dégager des modèles culturels de personnalité qui s'imposent aux acteurs.

classes, de la classe supérieure – *upper class* – à la classe inférieure – *lower class* – en passant par la classe moyenne – *middle class*. Celles-ci n'existent qu'autant que la société américaine est marquée par des inégalités, des différences de droit et de privilège. Cette structure intégrative inégalitaire forme la clé de voûte de la société américaine et surdétermine les destins individuels. La personnalité de chacun est fonction de sa position de classe, puisque chaque strate cherche à exercer un contrôle sur la socialisation de ses membres. La société ne se définit donc pas par une culture globale mais par la coexistence de plusieurs univers culturels qui proposent des manières particulières d'être soi (Lallement, 1993, p. 70-71).

De même qu'il existe différentes personnalités de base selon les classes ou les strates de la société, de même il existe différents types de personnalité en fonction des époques. C'est tout du moins la thèse que défend D. Riesman dans *La foule solitaire*, l'hypothèse étant qu'à chaque période historique correspond un "caractère social". L'auteur distingue ainsi trois modes d'adaptation à la société. Au modèle historique de l'homme déterminé par la tradition succède celui de "l'introdétermination" où la conformité aux normes sociales n'est plus le fait de l'emprise de la tradition mais d'une volonté intérieure. Puis, nous serions entrés dans l'ère de "l'extrodétermination" où, la pluralité des images de soi se multipliant via les canaux médiatiques notamment, l'acteur se trouve confronté à une incertitude inconnue auparavant pour se construire sa propre identité, incertitude remplaçant "l'assurance instinctive qui résulte d'une introdétermination heureuse" (Riesman, 1964, p. 80). Cette dynamique culturelle est propre à l'Occident et constitue différentes étapes qui surplombent les existences individuelles. Chaque stade historique représente une configuration souterraine qui produit des styles de construction de soi. L'identité personnelle s'inscrit dans ces cadres historiques globaux qui, par définition, précèdent et englobent la construction de l'identité de chacun. Celle-ci apparaît ainsi comme indissociable d'un modèle d'identité plus général, elle est enchâssée dans un socle épistémique, c'est-à-dire une matrice sous-jacente qui délimite *a priori* ce qu'une époque peut permettre ou non en matière de formation d'identité.

La problématique culturaliste, à travers ses variantes anthropologiques, psychanalytiques, sociologiques et socio-historiques, est animée par le souci de mettre l'accent sur l'empreinte de la société dans les consciences individuelles afin d'expliquer la conformité de celles-ci à l'ordre social. Les emprunts à la psychanalyse freudienne, théorisant que l'instinct – le "ça" – est façonné par la société et s'y conforme à travers l'action du "surmoi", ne sont pas étrangers à cette manière de voir les phénomènes de socialisation. L'accent est mis sur les traces *quasi*-indélébiles laissées dans le psychisme lors de la petite

enfance³⁸. L'identité personnelle semble alors se réduire, d'une manière générale, à une "identité surmoi" du fait de l'intériorisation profonde des modèles culturels (*patterns*). Les processus d'inculcation sont d'autant plus efficaces que la cohérence des cultures ou des types de personnalité est postulée, produisant des identités sociales solides et compactes. L'identité subjective apparaît davantage comme un état et non pas comme un processus se déployant à travers de multiples supports, d'où notre peu d'intérêt pour ce type d'approche.

2.3. Le modèle de l'identité "rouage"

L'un des intérêts et non des moindres de l'optique culturaliste est d'avoir montré avec force qu'il existe de multiples modèles de socialisation. Les modalités d'apprentissage ne sont pas identiques d'une culture à l'autre. Dès 1928, M. Mead (Mead, 1963) mettait en cause certaines notions psychanalytiques centrales telles que l'universalité du complexe d'Œdipe et de la période de latence. Comme le soulignent Deutsch et Kraus, "les nombreuses études anthropologiques faites sur les sociétés non occidentales et plus élémentaires ont fait beaucoup pour réfuter l'étrange optique psychanalytique selon laquelle les bourgeois viennois qu'étaient les patients de Freud seraient des prototypes de l'humanité" (Deutsch ; Kraus, 1972, p. 182). En dépit de ces avancées majeures, l'orientation fonctionnaliste, en la personne de T. Parsons notamment, ne renoncera pas à construire une théorie générale de la socialisation. C'est dans ce sens qu'il faut comprendre l'attachement de cet auteur à échauffer une méta-théorie issue non pas d'études empiriques mais d'un modèle déjà théorisé. Le recours à une "Suprême théorie" (Mills, 1977, pp. 27-52) permet en effet de surmonter les variations empiriques des pratiques de socialisation constatées par les culturalistes. D'après C. Dubar, la tentative de Parsons repose sur un postulat simple : "Les sociétés, quelles qu'elles soient, doivent pour survivre, reproduire, à la fois leur culture et leur structure sociale. Elles ne peuvent le faire qu'en assurant l'*intériorisation* des fonctions sociales vitales par les enfants tout au long de leur socialisation, dans la famille d'abord, à l'école ensuite, sur le marché du travail enfin" (Dubar, 1997, p. 8). À la lumière de ces propos, il apparaît clairement que la problématique fonctionnaliste, tout du moins celle attachée à l'œuvre de Parsons, n'apparaît pas fondamentalement différente de celle culturaliste.

³⁸ Il faut noter, cependant, qu'un auteur comme Linton avait conscience de l'importance des interactions pour saisir véritablement ce qui donne forme à l'être humain : "L'influence culturelle ne peut expliquer toutes les observations que nous avons faites sur les types de personnalités psychologiques et il nous faut prendre aussi en compte les caractéristiques constitutionnelles de l'individu et ses *relations socio-personnelles*" (Linton, 1968b, p. 513, nous soulignons).

Selon Parsons, tout système social doit faire face à des problèmes fondamentaux d'ajustement pour exister et se maintenir. Il revient à la socialisation d'assurer l'équilibre du système social en faisant en sorte que les individus soient conformes à ce que requiert la totalité sociale pour rester en équilibre. L'apprentissage des rôles doit assurer la stabilité normative du système afin de faire contre-poids aux exigences de changement. Autrement dit, l'une des fonctions les plus décisives de la socialisation est l'intériorisation des normes et des valeurs qui structurent le système social. De même que pour les culturalistes, la psychanalyse freudienne joue ici un rôle essentiel dans la conception de la socialisation décrite en termes de conformité et d'adaptation. Il revient à la socialisation d'assurer la coïncidence entre les rôles sociaux et les motifs individuels. Ainsi, même si le point de départ de la perspective de Parsons est une théorie de l'action proche de celle de Weber, il n'en reste pas moins que le point d'arrivée est proche de la pensée de Durkheim, dans la mesure où les marges d'initiatives laissées aux individus sont, au bout du compte, davantage source de conformité que d'innovations. Pour preuve, cette proposition que Parsons tient pour fondamentale : "L'ensemble des normes et des valeurs qui définissent les relations en quoi consiste la société sont intériorisées, et de ce second point de vue, fournissent aux membres de ladite société la structure de leur personnalité" (Parsons, 1955, p. V). Il est donc clair que la théorie de l'action de Parsons n'envisage pas une distance entre l'acteur et le système ou de l'acteur à lui-même. La personnalité reste viscéralement liée aux exigences fonctionnelles de la société.

L'identité individuelle est donc essentiellement définie ici comme une identité fonctionnelle, un *rouage* de l'organisme social. La sociologie fonctionnaliste de Parsons la décrit comme le reflet, au niveau individuel, d'éléments culturels centraux constitutifs de la société. Dans chaque système culturel, il existe des identités-types, c'est-à-dire des modèles pré-construits ou des guides pour la conduite sociale, qui représentent la réalité objective à laquelle les acteurs *s'identifient*. L'analyse sociologique révèle ainsi un isomorphisme fort entre les identités instituées – les rôles sociaux – et les identités subjectives. Celles-ci paraissent de fait intégrées aux logiques sociales et adaptées aux exigences fonctionnelles. Comment pourrait-il en être autrement dans une problématique générale qui compare la société à une totalité organique laquelle nécessite des réponses fonctionnelles pour assurer son équilibre ? "L'analogie, écrit N. Herpin, entre l'organisme et la société est si profonde, dans le fonctionnalisme, que les concepts fondamentaux sont modelés sur ceux de la physiologie" (Herpin, 1973, p. 43).

Les approches théoriques culturalistes et fonctionnalistes sont proches à plus d'un titre. Elles conçoivent la socialisation en termes de façonnement par le social et attribuent

logiquement une grande importance aux expériences de la petite enfance, si bien que les identités vécues expriment des types de personnalité ou des schémas fonctionnels intériorisés, supposés cohérents et stables. L'identité subjective n'est alors qu'une pâle manifestation de ce qui relève de la société ou de la culture pensée comme un tout. Pour les fonctionnalistes, l'identité individuelle se réduit le plus souvent à une volonté de se conformer aux différentes configurations sociales rencontrées ; elle est posée *a priori* comme un rouage s'intégrant presque automatiquement dans le tout social ou dans le sous-système considéré. Elle n'est nullement pensée comme une friction ou un obstacle au fonctionnement de la société. Au contraire, elle s'imbrique et épouse les contours des rôles prescrits définis en vertu de leur fonctionnalité. En raison de ces postulats ne permettant pas de penser les processus identitaires non-fonctionnels, c'est-à-dire dissidents ou inattendus d'un point de vue institutionnel, nous pensons que ce modèle théorique ne nous permettra pas de saisir les fondements mêmes de la socialisation caractéristique des gardiens-concierges des HLM.

3. Une dérive possible : le sociologisme

Ces perspectives théoriques ont toutes le mérite de combattre l'idée d'une identité subjective pensée en termes de substance ontologique. A ce titre, elles représentent un apport considérable. Mais en prenant un peu de distance par rapport à ces approches, nous pouvons nous demander si, à trop vouloir combattre le mythe d'une Identité intérieure et plus généralement le subjectivisme philosophique, de telles perspectives sociologiques n'auraient pas tordu le bâton dans l'autre sens en présupposant de façon plus ou moins explicite l'extériorité et la primauté de la société par rapport aux individus. Une telle position conduit à reléguer au second plan, voire à ignorer purement et simplement les processus de construction de soi au niveau subjectif considérés souvent, en dernier ressort, comme illusoires, et donc, comme non-réels car assimilés à des effets de structure.

Or, si la construction de soi résulte, à n'en pas douter, de l'intériorisation de manières d'être et de visions du monde héritées des générations précédentes, l'insistance exclusive sur cet aspect de la socialisation revient à donner trop peu d'importance aux marges de liberté des acteurs par rapport aux identités héritées, ce qui peut générer une dérive sociologiste. En effet, le risque contenu dans les approches théoriques qui conceptualisent les identités subjectives en termes d'intériorisation plus ou moins passive de manières d'être et de penser collectives, réside dans une tendance à remplacer une vision essentialiste de type métaphysique par un regard de même nature mais de type sociologique. À un substrat ontologique succéderait, en

quelque sorte, un substrat social ou une "Identité sociale". D'un *réalisme philosophique*, nous pourrions ainsi tomber dans le piège d'un *réalisme sociologique* en proie aux mêmes dérives notées précédemment à propos des lectures essentialistes de l'Identité (chapitre I). Les risques d'essentialisme sociologique peuvent effectivement déboucher soit sur une dérive objectiviste, à l'instar de Durkheim par exemple, pour qui la société existe réellement au-dessus des consciences individuelles, soit sur une dérive subjectiviste, comme dans la théorie de l'*habitus*, entre autres, où l'identité socialement formée peut finir par être comparée à un noyau solidement fixé et agissant réellement de manière inconsciente au plus profond des acteurs. Dans les deux cas est postulée l'existence d'une sorte d'instance réelle – extérieure ou intérieure – qui fait des individus des êtres *quasiment* incapables de construire leur monde vécu. Il s'agit bien d'une dérive sociologiste dans la mesure où les règles, normes et valeurs intériorisées "constituent un principe d'explication *suffisant* pour rendre compte de tous les faits dont le sociologue a à rendre compte, et où les préférences, choix et décisions des individus apparaissent non comme des références authentiques, mais comme des illusions de pseudo-acteurs manipulés" (Bourricaud, 1975, p. 597).

En définissant l'individu par son affiliation à une personnalité de base, à un caractère social, à un *habitus* ou encore à une identité-type, le piège du réalisme n'est jamais très éloigné. Ces typifications sociologiques sont autant de *constructions analytiques* qui, si elles ne sont pas considérées pour ce qu'elles sont, c'est-à-dire pour des modèles ne reflétant pas exactement la réalité, peuvent être comprises comme des facteurs agissant réellement sur les individus. Aussi pouvons-nous être amenés à croire que si les individus agissent comme ils le font, c'est en raison ou à cause de leur personnalité de base ou de leur caractère social. Raisonner de la sorte revient à "réifier des abstractions", selon l'expression de P. Veyne (Veyne, 1971, p. 143), autrement dit, à accorder une force réelle à des catégories conceptuelles *construites* par le chercheur.

En outre, si les approches sociologiques présentées ci-dessus ont le mérite de combattre vigoureusement l'idée d'*intériorité* en montrant en quoi l'identité est *façonnée* socialement, elles semblent avaliser trop facilement, en revanche, l'idée d'*unité*, lorsqu'elles décrivent la subjectivité comme un moi *homogène* déterminé socialement. De même, les perspectives déclinées précédemment entretiennent avec l'idée d'essence un rapport à la fois distant et ambigu en attribuant une *stabilité* ou une *fixité* à l'identité.

Le modèle général qui se dégage de ces approches est celui d'une identité personnelle "éponge"³⁹ ou absorbante. En forçant le trait, les identités des acteurs sociaux peuvent même être qualifiées d'*organiques* tant elles peuvent apparaître comme des éléments consubstantiels à la structure sociale. Elles sont alors susceptibles de s'intégrer, du fait de leur ajustement garanti par le processus de socialisation, de manière harmonieuse dans la composition de la société, que ce soit pour en assurer le bon fonctionnement ou pour reproduire l'ordre social arbitraire et dominant qui la structure.

Ceci étant dit, il faut reconnaître que nous avons surtout insisté sur les aspects les plus saillants des approches présentées ici. Nous avons décidé d'étudier les frontières externes de ces divers courants de recherche ou œuvres plus individuelles sans chercher à donner la parole à leur diversité interne⁴⁰. Aussi, faut-il préciser que pour E. Durkheim, par exemple, un écart personnel ou une certaine autonomie, voire une déviance, étaient possibles. Durkheim a en effet distingué *l'être individuel* "fait de tous les états mentaux qui ne se rapportent qu'à nous-mêmes et aux événements de notre vie personnelle" de *l'être social* constitué de systèmes d'idées, de représentations partagées, d'habitudes, de croyances, etc., grâce auxquelles nous devenons des êtres humains civilisés (Durkheim, 1995, p. 51-52). Cette distinction est importante dans la mesure où elle souligne en filigrane l'aporie à vouloir faire de la société un tout fonctionnel intégrant parfaitement ses membres. Elle contient, ce faisant, la nature problématique de l'identité tiraillée entre des identités personnelles et des identités sociales. Un tel écartèlement entre les normes imposées de l'extérieur – l'être social – et ses propres intérêts – l'être individuel –, faisait dire justement à Durkheim, dans *Les règles de la méthode sociologique*, que la déviance par rapport aux normes et valeurs collectives est dans toute société un phénomène "normal" (Durkheim, 1993, p. 47-75).

II. Des conceptions réticulaires de l'identité personnelle

En dépit de ces bémols, il reste, d'une manière générale, que ces différentes approches oublient le plus souvent que les effets de socialisation, c'est-à-dire les processus d'intériorisation, ne résument pas à eux seuls l'identité subjective des acteurs. Ces orientations théoriques nous offrent ainsi une vision sur-socialisée de l'acteur qui occulte souvent la distinction analytique entre les identités imposées et les identités vécues. Les identités

³⁹ Nous reprenons ici la métaphore développée par J.-G. Padioleau (1986).

⁴⁰ Car il existe bien *des* culturalismes (Cuche, 1996) et *des* fonctionnalismes (Delas, Milly, 1997).

subjectives peuvent d'autant moins être considérées comme subsumées dans des catégories sociales que la société moderne tend à se fragmenter, se complexifier et se différencier. L'absence d'unité du monde social, propre à une société à solidarité organique dirait Durkheim, ne peut déboucher sur une socialisation cohérente et unificatrice comme l'avait déjà vu G. Simmel (chapitre I).

Afin de rendre compte de l'intérêt heuristique qu'il y a à ne pas postuler *a priori* une similitude entre les identités attribuées socialement et les identités individuelles, nous proposons d'analyser la socialisation, à partir de regards phénoménologique et psychosociologique, non plus en termes d'intériorisation et de conditionnement, mais selon la manière où elle se déroule au niveau des relations sociales.

1. Regards phénoménologiques sur la formation de l'identité personnelle

L'orientation phénoménologique a ceci d'intéressant qu'elle suppose un effort pour décrire les modalités selon lesquelles les acteurs ressentent les situations collectives et leurs relations à autrui ainsi que pour dégager la signification profonde de leurs conduites. Phénoménologiquement, la construction de soi et, par extension, la vie sociale ne sont pas appréhendées depuis la perspective d'un observateur soucieux de prendre ses distances ; elles requièrent bien plus une certaine empathie pour être comprises.

1.1. La nécessaire reconnaissance d'autrui

La phénoménologie sociale et existentielle ne postule pas l'existence d'une réalité première, sorte de socle pré-identitaire sur lequel les déterminations sociales viendraient se déposer, pas plus qu'une conscience parfaitement déterminée dans ses profondeurs par la société. Le regard phénoménologique se sépare à la fois du subjectivisme philosophique⁴¹ et de l'objectivisme sociologique (Lyotard, 1961). Il situe l'émergence de la conscience de soi dans le rapport à autrui. Le premier à avoir décrit de façon analytique un tel processus est Hegel.

L'intérêt de sa démarche réside dans le fait qu'elle pose effectivement l'émergence de la conscience de soi dans des rapports d'intersubjectivité. La perspective est donc radicalement différente d'une approche qui voit dans la conscience de soi une sorte de non-

⁴¹ Ceci n'est pas vrai pour la phénoménologie husserlienne qui part du Cogito comme d'une première évidence transparente à elle-même. La phénoménologie sociale et existentielle s'oppose donc au grand théoricien de la démarche phénoménologique.

conscience du fait de l'inculcation de normes et de valeurs sociales. La méthode hégélienne consiste à voir dans la contradiction la racine de tout mouvement et de toute manifestation vitale. Elle invite ainsi à dépasser les oppositions entre "Vrai" et "faux" considérées comme des essences immobiles de la connaissance, en vue de retrouver le mouvement dialectique fondamental. Hegel ainsi entend se démarquer de l'immobilisme ontologique des Eléates en introduisant dans l'Absolu la vie et la mobilité⁴². C'est précisément cette approche dialectique qui va permettre à Hegel de décrire la logique subtile qui permet au sujet de passer de la simple conscience à la conscience de soi, c'est-à-dire à "l'être-pour-soi".

Au départ, est supposée une conscience en soi qui ne se vise pas elle-même. Quand elle se tourne vers le monde, elle ne fait que le recevoir passivement. Hegel décrit ce moment comme celui d'une conscience qui n'est pas encore "conscience de soi". Le mouvement dialectique s'amorce au moment où la conscience est marquée par le désir actif tourné vers l'Autre, lequel est désormais perçu comme un être vivant : un être de désir. Les choses extérieures, et notamment autrui et son désir de vie, deviennent des objets de convoitise de la conscience désirante. Pour Hegel, la conscience de soi ne peut être atteinte que si elle trouve un autre désir qui la désire. L'émergence du sentiment d'identité implique donc une rencontre des consciences théâtre d'une reconnaissance réciproque. "Chacun est à soi-même et à l'autre une essence immédiate qui est pour soi, mais qui, en même temps, est pour soi seulement à travers cette médiation. Ils se *reconnaissent* comme se *reconnaissant réciproquement*"* (Hegel cité par Filloux ; Maisonneuve, 1991, p. 153).

Face au risque de ne pas être reconnu par l'autre, une dialectique de la domination se met en place. Celle-ci implique une lutte nécessaire pour accéder à la certitude de soi. Dans cette relation conflictuelle, se produit un moment de la domination, celui au cours duquel la célèbre figure du maître accédera à la reconnaissance de l'esclave en ayant accepté le risque de mort. Quant à l'esclave, par le biais du rapport à son travail, auquel le maître échappe, il accédera également à la reconnaissance. Hegel place ainsi la reconnaissance de l'autre au cœur du processus d'émergence de la conscience de soi. Le maître n'est maître que si il est reconnu comme tel par l'esclave. Son statut n'existe que dans la médiation à une autre conscience de soi. Nous trouvons là le mouvement dialectique de fond énoncé par Hegel : le retour à soi n'est obtenu que par le détour d'une sortie de soi, d'une extériorisation de soi. En affirmant la construction dialectique de l'identité, Hegel a été en mesure de critiquer le subjectivisme philosophique et a montré avec force combien la présence d'autrui est

⁴² Nous nous référons ici à la présentation de l'œuvre de Hegel par E. Bréhier (Bréhier, 1994, p. 647).

* Souligné par Hegel.

indispensable à la constitution de la conscience de soi. "La conscience de soi (...) est réelle seulement en tant qu'elle connaît son écho (et son reflet) dans une autre" (Hegel, 1969, p. 19). Le témoin intérieur de soi n'est alors plus qu'une illusion, car c'est l'autre qui nous fait être. L'existence trouve la preuve de sa réalité quand l'autre incarne sa sensibilité et son immédiateté. Chacun d'entre nous se "saisit dans un autre" (*ibid.*, p. 17).

En donnant le primat à autrui dans la construction du sujet, Hegel s'oppose aux conceptions qui voient dans les actions humaines un instinct de survie, une nature humaine ou un être individuel de nature ontologique. Le Je n'est pas ici une entité métaphysique ou essentielle sur laquelle viendraient s'ajouter les déterminations collectives et sociales. L'émergence du Je suppose une présence à nous-même que nous acquérons dans le regard de l'autre. Le moi n'est pas un préalable même si sa construction est une visée fondamentale. Il émerge du regard de l'autre, de cette plongée dans le regard signifiant d'autrui. La pensée hégélienne a ainsi ouvert un champ analytique en rupture à la fois avec le subjectivisme philosophique et les approches sociologique holistes, et ce, tout en montrant l'origine sociale de l'identité personnelle.

Se situant dans la continuité des travaux de Hegel, R. Laing part des sentiments associés à la reconnaissance et à la confirmation de soi afin d'expliquer la formation de l'identité. C'est dans la relation à l'autre que le sujet, en effet, actualise son identité : "Toute identité requiert l'existence d'un autre : de quelqu'un d'autre, dans une relation grâce à laquelle s'actualise l'identité du soi" (Laing, 1971, p. 99). C'est en s'appuyant sur autrui et en intériorisant ses représentations de soi que l'individu construit son propre récit de vie : "Nous apprenons à être ce qu'on nous dit que nous sommes" (Laing, *op. cit.*, p. 116).

Toutefois, le processus de catégorisation par autrui ne relève pas d'une identification mécanique, car dans toute situation chacun agit sur les autres et subit en retour leur influence. Mais surtout, il est très difficile de se conformer parfaitement aux attentes de l'autre, dans la mesure où ses pensées et d'une manière générale son expérience restent pour partie inaccessibles.

1.2. La problématique (re)connaissance d'autrui

Le regard phénoménologique invite ainsi à dépasser une lecture fonctionnelle de la socialisation pour insister sur les tensions et les échecs qui accompagnent la communication humaine.

saisir dans sa totalité : "L'expérience de l'autre n'est pas directement vécue par soi" (*ibid.*, p. 28). Seul le *comportement* – externe –, et non l'*expérience* – interne –, se donne au regard. Il peut donc en résulter un décalage entre les identités pour soi, c'est-à-dire l'idée que l'individu se fait de son propre être, et les identités pour autrui, c'est-à-dire l'idée que l'autre se fait de lui. L'identité est tourmentée par la dualité de sa définition même. Le soi se découvre à travers l'autre, mais celui-ci reste une énigme car il est impossible de se mettre dans la peau d'autrui. Personne n'est donc certain de ce qu'il représente pour autrui, et pourtant, tout être humain a "besoin d'avoir de l'importance, c'est-à-dire d'occuper une place dans le monde de quelqu'un d'autre" (*ibid.*, p. 170). C'est pourquoi, comme le remarque le sociologue C. Dubar en s'appuyant sur les travaux de Laing (Dubar, 1997, p. 110-111), l'identité n'est jamais donnée, elle est toujours à construire et à reconstruire dans une incertitude plus ou moins grande et plus ou moins durable, l'objectif étant de réduire l'écart entre les attributions identitaires d'autrui et les images personnelles à l'origine de l'identité pour soi.

La possibilité d'un décrochage entre les identités subies ou imposées et les identités personnelles ou construites représente un apport très important des travaux phénoménologiques. En se rapprochant du vécu, la socialisation apparaît plus sinieuse, moins évidente.

1.3. La constitution sociale du soi

En mettant en évidence le rôle de l'autre dans l'émergence de la conscience de soi, la phénoménologie existentielle et sociale a porté un coup dur aux conceptions essentialistes de l'identité. Elle met en exergue un *transitivisme identitaire*, l'expression signifiant un état d'indivision entre les êtres, une nécessaire intersubjectivité de laquelle il est impossible de se défaire. L'image de soi se forme au cours de "l'expérience originelle de la relation moi-et-les-autres" (Laing, 1970, p. 17). La perspective phénoménologique a ainsi invalidé l'idée d'un noyau identitaire originel.

Parallèlement à cette remise en cause des prénotions relatives à l'Identité, l'orientation phénoménologique s'attache aussi à montrer en quoi l'identité de chacun est autre chose qu'une dérivation des structures sociales. Car si il y a présence nécessaire dans la vie humaine d'un inter-monde originaire – le *mitsein* (l'être-avec) heideggerien –, il reste qu'il n'empêche pas l'émergence de points de vue singuliers au cours d'un moment particulier de la socialisation que G.H. Mead appellera le Je, nous le verrons. Ainsi, même si l'identité est originairement sociale, si elle est nécessairement liée à une socialité originaire, elle n'en est

pas pour autant un produit interchangeable. L'identité personnelle émerge ici tel un flux singulier parmi un flux commun d'intentionnalités diverses et variées. La phénoménologie met en lumière les épaisseurs existentielles qui, en raison de leur étrangeté mutuelle, rendent impossibles une harmonisation parfaite entre les consciences. Ce faisant, cette piste analytique fait apparaître l'existence d'un dualisme inhérent à l'identité, celle-ci étant en effet écartelée entre son origine sociale, l'identité pour autrui, et une dimension plus personnelle, l'identité pour soi, qui ne peut être considérée comme une simple réplique d'attributions identitaires. En conséquence de quoi est affirmée logiquement l'irréductibilité de l'identité personnelle apparentée à une construction complexe sans cesse reconduite.

Le raisonnement phénoménologique peut finalement être synthétisé en trois temps : 1/ la conscience de soi se construit dans le regard de l'autre ; 2/ l'autre est inaccessible dans son entièreté ; nous ne sommes donc pas en mesure d'adhérer parfaitement à ce qu'il nous alloue comme identité ; 3/ il n'y a donc jamais d'isomorphisme parfait entre l'identité attribuée par l'autre – identité pour autrui – et l'identité personnelle – identité pour soi.

2. Regards psychosociologiques sur la formation de l'identité personnelle

Comme le suggère Honneth dans un livre récemment traduit, des affinités sont repérables entre l'approche phénoménologique de Hegel et la psychosociologie de G. H. Mead (Honneth, 2000, p. 91). La plus manifeste vient de ce que les deux auteurs admettent que la conscience de soi dérive du regard d'autrui. Dans les deux théories, le soi ne se constitue qu'à travers une synthèse progressive des réponses et attitudes suscitées chez les autres par nos propres attitudes et gestes.

Il revient en effet à G.H. Mead, l'un des pères de la psychologie sociale, d'avoir proposé dans son ouvrage *L'esprit, le soi et la société* une description détaillée et systématique du rôle d'autrui dans le processus social par lequel le soi se développe. Il y donne à la fois un coup rude au cogito cartésien pensé comme un en-soi ontologique capable de s'éprouver dans sa forteresse intérieure et aux conceptions sociologiques qui ne voudraient voir dans l'identité individuelle qu'un simple reflet de la structure sociale.

Le soi est défini par G.H. Mead non pas comme une essence, mais comme le résultat d'une construction qui voit dans un premier temps – la petite enfance – l'intervention des "autrui significatifs" – parents, maîtres d'école, oncles, copains... Cet auteur part donc de l'idée selon laquelle "le soi (...) n'existe pas à la naissance, mais apparaît dans l'expérience et l'activité sociales" (Mead, 1963, p. 115). En effet, le sujet ne s'éprouve pas directement ; c'est

uniquement en se plaçant du point de vue des autres membres du groupe qu'il va devenir un objet pour lui-même. Le soi "exprime le modèle général de comportement du groupe social auquel il appartient" et "ce qui constitue la conscience de soi, c'est l'action de prendre et de sentir l'attitude d'autrui envers soi" (*ibid.*, p. 139 et 146)

Le soi, au contact des "autrui significatifs", va prendre forme en intégrant des *gestes significatifs*. Mais l'enfant ne fait pas que répéter passivement ce que l'autre attend de lui, souvent il invente et recrée à travers des "jeux libres" ou des doubles imaginaires, grâce auxquels il va découvrir la réaction des autres. Ce jeu libre va devenir réglementé lors des interactions avec "l'autrui généralisé", c'est-à-dire l'ensemble de la société – institutions, cadres sociaux structurels, règles collectives. L'enfant va alors acquérir "l'esprit" du groupe ou de la communauté, qui vont être à la source de l'unité du soi. Toutefois, et cette remarque est fondamentale, le soi obtient sa reconnaissance non seulement en tant que Moi, c'est-à-dire en tant que sujet intériorisant l'esprit du groupe, mais aussi en tant que Je, compris ici comme une véritable instance de particularisation du général. G.H. Mead fait ainsi de la socialisation non pas une simple imposition de normes et de rôles sociaux, mais y voit une participation active de l'acteur qui tamise, sélectionne, transforme ou interprète les appartenances héritées et les rôles attribués. "Le Je est la réaction de l'organisme aux attitudes des autres. Le Moi est l'ensemble organisé des attitudes des autres que l'on assume soi-même. Les attitudes d'autrui constituent le Moi auquel on réagit comme Je" (*ibid.*, p. 149). Cela implique une construction permanente de soi qui s'opère au cœur même de l'interaction symbolique renvoyant à un processus communicationnel médiatisé par des signes – des symboles – dont le sens est partagé par les membres d'une communauté donnée.

Ainsi pour Mead, l'identité personnelle est constituée d'une composante sociale, le Moi, qui ne serait qu'une intériorisation de rôles sociaux – le "moi" meadien est donc très proche du "surmoi" freudien –, et d'une composante plus personnelle, le Je, qui maintient dans le processus de socialisation une part d'indétermination et marque le rôle de la volonté active. Le Je ne renvoie aucunement ici à une essence, mais bien plus au second moment du processus de socialisation⁴³. Cette bi-partition de l'identité subjective permet de concilier la nécessaire participation de l'enfant ou de l'adulte au processus social, tout en évitant de le rendre interchangeable. L'individu est à la fois Moi – il s'identifie à des rôles – et Je – il jouera de manière personnelle ses rôles. Le soi émerge en fin de compte d'une tension dialectique entre le Je et le Moi. L'identité se construit dans ce double mouvement d'*intégration* d'un

⁴³ Nous ne suivons donc pas A. Ogien lorsqu'il définit le Je meadien comme une substance première (Ogien, 1989).

donné extérieur et de *singularisation* de ce même donné. Le Moi signifie que l'individu fait sienne les attitudes des autres envers lui. Quant au Je, c'est la partie active de l'identité qui correspond au sentiment de l'individu pour lui-même dans sa relation à la situation sociale. Le Soi est donc le lieu où se forge une conscience de soi, une position et un sentiment propres à travers lesquels le sujet s'éprouve lui-même par le truchement de la relation à autrui. Mais cette activité du Je n'est pas sans risques pour l'unité du soi, dans la mesure où l'activité personnelle peut se révéler non conforme aux attentes sociales et entrer ainsi en conflit avec le Moi. Le soi, articulé autour du Moi et du Je, peut donc se "dissocier". La socialisation est ainsi inévitablement marquée par ce tiraillement entre une conformité aux identités collectives et une expression personnelle de ces dernières – entre l'être individuel et l'être social dirait Durkheim.

Symétriquement, de la même façon qu'un jeu dialectique existe entre le Je et le Moi, il existe des tensions entre l'individu et la société. Si le Moi est déterminé dans son contenu par la société, la société à son tour est transformée à travers les actions du Je. Si pour Mead, "aucun individu ne peut réorganiser toute la société, (...) l'homme affecte continuellement la société par sa propre attitude, parce qu'il prend l'attitude du groupe envers lui et y réagit. Par cette réaction, il modifie l'attitude de ce groupe" (*ibid.*, p. 153). La société est donc comprise comme une structure émergente produite par un faisceau d'actions interactionnelles. L'identité, en tant que processus actif jamais défini une fois pour toutes, contient donc un pouvoir de transformation des rôles attribués. En digne héritière de la dialectique de Hegel, la pensée de G.H. Mead exprime avec force une philosophie de l'émergence et du mouvement.

Cette perspective dynamique de l'identité a influencé le champ de la psychanalyse, en particulier l'œuvre d'E. Erikson qui, à partir des travaux de G.H. Mead notamment, a proposé une nouvelle interprétation de la théorie psychanalytique.

À la différence de Freud, l'identité n'est plus, avec Erikson, subie et enfouie tel un Surmoi. Elle se construit, comme pour G.H. Mead, avec ou contre l'autre. C'est pourquoi "l'identité n'est jamais "installée", jamais "achevée" comme le serait une manière d'armature de la personnalité ou quoi que ce soit de statique et d'inaltérable" (Erikson, 1972, p. 20). L'identité est à la fois intérieure et extérieure, stabilisée et pourtant vulnérable. Egaleme nt proche de Laing sur ce point, Erikson soulignera que rien ne garantit une harmonisation spontanée entre les divers interactants d'un même cadre d'intersubjectivité. "La formation de l'identité met en jeu un *processus de réflexion et d'observations spontanées*, processus *actif* à tous les niveaux de fonctionnement mental, par lequel l'individu se juge lui-même à la lumière de ce qu'il découvre être la façon dont les autres le jugent par comparaison avec eux-mêmes et

par l'intermédiaire d'une typologie, à leurs yeux significatives ; en même temps, *il juge leur façon de le juger*, à la lumière de sa façon de se percevoir lui-même, par comparaison avec eux et avec les types qui, à ses yeux, sont revêtus de prestige"* (*ibid.*, p. 18-19). Les processus d'identification impliquent donc des opérations plus complexes que de simples jeux d'imposition d'images. Avec la perspective psychanalytique d'Erikson, l'identité n'est ni un isolat ontologique, ni un simple reflet des attributions de l'autre ; elle relève d'un processus communicationnel indéterminé mettant en scène soi et les autres, ou soi et l'environnement social dans lequel se joue toute définition identitaire⁴⁴. Le lien avec la pensée meadienne est manifeste à plus d'un titre – idée de processus, conception d'un sujet actif qui se construit sa propre identité dans le regard d'autrui – et permet à la psychanalyse de sortir des représentations mettant en scène une identité subjective enfermée dans un "surmoi", lequel est produit par l'inculcation de règles morales lors de la petite enfance.

Conclusion

Tandis que les approches sociologiques matérialistes insistent sur le poids des déterminismes sociaux dans la formation de l'identité individuelle, les approches d'inspiration phénoménologique et psychosociologique ont toutes pour point commun de ne pas réduire l'identité personnelle à un effet d'imposition de catégorisations sociales. La socialisation n'y est plus définie en termes de façonnement du subjectif par l'objectif, d'incorporation d'un habitus ou d'apprentissage d'une personnalité de base.

G.H. Mead va plus loin dans l'analyse et inaugure une véritable problématique sociologique en insistant sur la formation du soi à travers des échanges avec "l'autrui-généralisé", lequel désigne l'ensemble des valeurs et des normes associées à des comportements typiques servant de guides pour l'action. Dans cette perspective, la formation de l'identité personnelle apparaît plus comme le résultat d'une interaction entre la conscience individuelle et l'objectivité sociale que d'une emprise forte de cette dernière sur la subjectivité. Cette position théorique a l'avantage de concilier l'ancrage social de l'identité personnelle tout

* C'est nous qui soulignons.

⁴⁴ Erikson mettait l'accent sur le fait que "la méthode psychanalytique traditionnelle ne peut saisir parfaitement la notion d'identité faute d'avoir développé les termes nécessaires à la conceptualisation de l'environnement. Certaines habitudes théoriques (...) ne permettent pas de tenir compte de l'environnement comme d'une réalité vivante et envahissante" (*ibid.*, p. 20).

en ne sacrifiant pas l'hypothèse d'une certaine marge de manœuvre dont sont capables les acteurs.

Les réflexions de G.H. Mead conduisent à braquer le projecteur non plus sur la culture, la structure ou encore le système social supposé être intériorisé en partie par les agents, mais sur les interactions proprement dites lesquelles jouent un rôle central dans la construction de l'identité personnelle et de la société. Nous glissons alors logiquement vers la tradition sociologique interactionniste que G.H. Mead a fortement influencée.

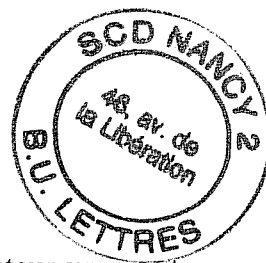
Chapitre III

L'identité en mouvement

En sociologie, la tradition interactionniste représente très certainement l'expression la plus forte d'une conception réticulaire de l'identité. Dans ce chapitre, nous synthétiserons la portée heuristique de cette perspective en dégagant trois modèles théoriques de l'identité personnelle qui relativisent les idées-forces dégagées dans le chapitre I. 1/ Le modèle de *l'identité engagée* est destiné à souligner combien la formation du soi est indissociable d'une participation plus ou moins réflexive à la construction sociale de la réalité. Par conséquent, l'identité n'est aucunement coupée de l'activité sociale comme le laisse entendre l'idée ordinaire d'intériorité. 2/ Le modèle de *l'identité fragmentée* rend compte du caractère pluriel tant de la société que du soi. La notion d'unicité de l'identité s'en trouve relativisée. 3/ Le type théorique de *l'identité distanciée* insiste, quant à lui, sur le travail de l'acteur pour se *construire* son sentiment d'identité. Cela implique que ce dernier ne procède pas d'une essence pure, comme le veut un préjugé encombrant.

La tradition interactionniste dont il est question ici comprend un large spectre qui intègre, outre la psychosociologie de G.H. Mead, la sociologie de G. Simmel, les premiers sociologues de l'Ecole de Chicago et l'interactionnisme symbolique proprement dit. Même si cette tradition ne constitue pas, d'un certain point de vue, une école de pensée (Chapoulie, 2001), il reste que ses partisans sont attachés à une même philosophie sociale en ayant une conception similaire de l'individu et de la société. En outre, nous soulignerons les apports des réflexions d'A. Schütz et de ses héritiers P. Berger et T. Luckmann assez proches, à plus d'un titre, de la tradition interactionniste.

Là encore, dans un souci de clarté théorique, nous ne retiendrons que les points communs qui rassemblent ces différents auteurs au risque de sacrifier la précision et la profondeur de leur pensée.



1. L'engagement de l'acteur

Afin de comprendre le refus radical de voir dans l'acteur un égo transcendantal doté d'une intériorité, il faut très certainement remonter à la filiation philosophique de laquelle est redevable pour partie la tradition interactionniste : le pragmatisme.

1. Le refus du dualisme

Contrairement au positivisme cartésien, notamment, le pragmatisme ne cherche pas à éliminer les symboles de la connaissance. Atteindre une réalité nouménale, cachée, objective, n'a guère de sens pour les figures principales de ce courant philosophique que sont C.S. Peirce, J. Dewey et W. James. Pour eux, il n'existe pas d'idées absolues telle que le "Bien", pas plus qu'il n'existe de vérité ultime, et donc, d' "Identité". En critiquant et en refusant toute pensée métaphysique et spéculative, cette doctrine renonce à postuler l'existence de toute forme d'essence universelle. De ce fait, il n'y a aucun sens à détacher la conscience du monde de l'action et des règles générales de conduite⁴⁵. Toute mise en forme du monde, même scientifique, se fait à travers des mots et des symboles partagés. Plus précisément, la connaissance du monde n'est pas séparable de l'expérience vécue. L'acteur ne peut être scindé entre une substance pensante et une substance étendue (Descartes) dans l'espoir d'atteindre un niveau de réalité platonicien⁴⁶. L'esprit n'est pas détaché du corps souvent considéré par d'autres traditions philosophiques comme un obstacle à la connaissance du monde.

Ce qui est vrai du savant l'est aussi pour n'importe quel individu. Tout un chacun est profondément inscrit, avec son corps et son esprit, dans le monde social constitué de symboles partagés dont G.H. Mead a montré combien ils étaient centraux dans l'émergence du soi et de la structure sociale. Le refus de croire dans un acte de retrait pour gagner un Moi abstrait et ontologiquement coupé du corps est affirmé avec force. Cela signifie avant toute chose que l'acteur est *nécessairement engagé* dans le monde. Le principe d'une intériorité pure s'en trouve discrédité. L'identité est rapport au monde, elle n'émerge pas dans un théâtre solipsiste où il n'y aurait guère d'autre acteur que soi-même.

⁴⁵ E. Durkhiem, dans *Pragmatisme et sociologie* (Durkhiem, 1981), a parfaitement exprimé ce refus pragmatiste de séparer la pensée du monde. Accepter une telle coupure revient à loger à l'intérieur de l'esprit, conformément au rationalisme cartésien, la pensée coupée d'un monde alors extérieur. "Si la pensée est un élément du réel, si la pensée fait partie de l'existence et de la vie, il n'y a plus d' "abîme épistémologique" (...). *Lier la pensée à l'existence, lier la pensée à la vie, telle est l'idée fondamentale du Pragmatisme.*" (*ibid.*, p. 53)

⁴⁶ Nous sommes contraints ici de passer sur les différences entre le pragmatisme de Peirce, de Dewey et celui de James. Pour plus de développements, voir Ogien (1999) et Cefaï ; Joseph (2002).

Si ces points nous semblent importants, c'est qu'en attaquant frontalement l'idée d'un dualisme ontologique entre le corps et l'esprit, la tradition interactionniste refuse d'emblée et radicalement de croire que l'identité personnelle peut être déconnectée des cours d'action de la vie quotidienne. Nous comprenons mieux pourquoi l'interactionnisme refuse le dualisme individu/société. L'acteur se définit par son implication dans la vie sociale, il se situe au cœur du monde, au centre de la vie des formes de vie et des flux et reflux de la vie quotidienne. Il ne peut être confondu avec le sujet autonome de la connaissance et de la morale kantienne, ni être défini comme un vecteur de la structure sociale puisqu'il s'agit bien d'un acteur conscient de ses engagements. L'héritage du pragmatisme a permis en définitive aux interactionnistes de ne pas décrocher l'acteur de la vie sociale tout en lui conférant une certaine liberté d'action.

2. Le modèle de l'identité engagée

Cette insistance forte sur le caractère nécessairement engagé de l'identité personnelle semble indispensable, car, dès lors qu'il est attribué une marge de liberté aux acteurs sociaux, il est tout à fait possible d'être disposé à substituer au soi socialement construit un fond irréductible, agissant comme une ressource sourde, au pouvoir infini et radicalement en dehors de toute indexation sociale.

Dire que l'identité est engagée, c'est souligner avec force son attachement au monde puisqu'en aucun cas l'acteur n'est en mesure de s'élever au-dessus du ruissellement continu des choses et des êtres : il n'est jamais hors-du-monde (Dumont), désengagé (Taylor) ou dégagé (Durkheim). C'est bien plus d'une identité encastree dans la réalité sociale dont il s'agit ici. Dans ce sens, l'identité personnelle est éminemment pragmatique dans la mesure où, en étant imbriquée dans les multiples cours d'action, elle participe avec plus ou moins de réflexivité et d'intérêt à la construction sociale de la réalité. Profondément enfouie dans la vie sociale et dépouillée de tout statut d'extranéité – d'une pureté originelle – que lui confère souvent le sens commun, l'identité subjective apparaît circonstanciée, située ou encore séquentielle. En aucune manière elle est au-delà du monde des choses et des êtres vivants telle une substance flottante. Ce modèle de l'identité engagée fait donc perdre de sa pertinence à l'idée d'intériorité qui peut être, à juste titre semble-t-il, qualifiée de mythe (Joseph, 1998, p. 53).

3. Une philosophie de la vie sociale

Le fait de concevoir l'identité dans un mouvement de déambulation engagée est indissociable d'un raisonnement en termes de *vie sociale*.

Déjà G. Simmel, dont l'influence est nette sur la tradition interactionniste, insistait sur le caractère mouvant de la vie sociale. Ne niant pourtant pas que les manières d'être se cristallisent et se muent en cadres formels plus ou moins autonomes, il soulignait cependant qu' "elles ne vivent que dans les intelligences personnelles" (Simmel, 1981, p. 174). Simmel se centre sur la socialisation⁴⁷ comprise ici comme un mouvement permanent qui emporte les acteurs dans une construction quotidienne du social à travers de multiples jeux d'interaction. La dynamique perpétuelle échappe aux formes sociales objectivées qui n'en finissent pas d'être travaillées, transformées et tараudées. "Les individus font et subissent à la fois la société" (*ibid.*, p. 90). L'unité et l'emprise forte du social sont donc impossibles car la société consiste en de multiples actions réciproques et se reforme sans cesse. Si avec Durkheim, le versant *morphologique* des formes sociales est posé comme central dans l'analyse, avec Simmel, c'est bien plus leur versant *morphogénétique* qui est mis en avant (Quéré, 1988). En pensant la société en termes de formes sociales et l'individu en termes d'interactions, Simmel permet de sortir du dilemme société/individu exprimé sous un angle essentialiste.

Cet héritage simmélien est notamment perceptible dans les approches d'écologie urbaine de l'Ecole de Chicago et plus particulièrement dans les travaux de R. Park. Ce dernier et ses collaborateurs définirent la ville comme un "ordre naturel" (Remy ; Voyé, 1982, p. 172). Par là, ils veulent souligner que les différentes aires constitutives du tissu urbain ont leur propre logique. L'ordre qu'elles déploient n'est pas ainsi le résultat d'un projet planificateur, et partant, unificateur. La complexité de la vie urbaine ne se résume pas à une volonté extérieure venant "du haut", mais procède de la succession de micro-engagements quotidiens. Les formes de vie urbaine échappent pour une part à l'emprise d'un ordre décisionnel ; la ville apparaît de la sorte comme le résultat de mouvements spontanés et *quasi-naturels* (Grafmeyer ; Joseph, 1990).

De même que le rôle est la concrétisation du statut pour R. Linton, de même l'interaction est la concrétisation de l'ordre structural pour les interactionnistes. L'hypothèse forte de cette tradition est qu'il se passe quelque chose durant l'interaction qui ne se laisse pas entièrement déterminé par des facteurs objectifs. Durant les relations intersubjectives, à un

⁴⁷ Pour éviter les confusions, certains auteurs parlent de sociation.

moment donné, dans un lieu donné et avec des personnes particulières, émergent un "je ne sais quoi" et souvent un "presque rien" au regard de l'ensemble des situations d'interaction (parfois émerge un nouveau syndicat, un parti politique, une association mais le plus souvent, c'est un accord ponctuel et limité à un nombre restreint d'acteurs). Mais aussi petit que soit ce qui se construit dans l'interaction, cela permet de penser que l'ordre interactionnel peut être un champ autonome d'étude. C'est en tout cas l'hypothèse forte d'E. Goffman quand il accorde une relative autonomie à l'ordre de l'interaction et le considère comme un domaine d'étude à part entière (Goffman, 1988). Avec un tel point de vue, le changement social n'est plus envisagé dans les termes de changements brutaux, produit par un mouvement social révolutionnaire par exemple. Il se produit bien plus continuellement dans un bourdonnement. Même si les acteurs sont socialisés et respectent des rituels, ce sur quoi insistera Goffman, il n'en reste pas moins que tout n'est pas joué d'avance par l'action mystérieuse de "la" société.

À l'image des réflexions de G.H. Mead, c'est une philosophie de l'émergence et du mouvement qui transparaît des travaux interactionnistes. En retraçant la filiation philosophique d'une telle appréhension de l'être humain et de la vie sociale, la différence devient évidente par rapport aux conceptions *insulaires* de l'identité et, dans une moindre mesure, par rapport à celles sociologiques qualifiées précédemment d'*ancillaires*. Avec l'interactionnisme, en effet, nous sommes dans un cadre de pensée qui n'emprunte plus ses postulats à l'éléatisme et à la philosophie platonicienne, mais à l'héraclitéisme qui est avant tout une pensée de l'écoulement ininterrompu du cours du monde. Avec Héraclite comme référent philosophique, c'est une autre conception de l'identité qui est exprimée, s'opposant frontalement à l'immobilisme ontologique de Parménide. Selon cet angle de vue, il n'existe pas d'essences éternelles et intangibles. L'identité n'est plus un point ontologique fixe, mais un devenir fonction de l'environnement social, du point de vue adopté et de l'autre. L'identité n'est plus un *état* mais un *processus*. Les catégories d'appartenance des êtres humains, soumises aux changements, ne correspondent en aucun cas à une réalité immuable. Ce ne sont pas des essences mais des manières de nommer socialement construites (nominalisme).

4. Articulation de l'objectif et du subjectif

En raison de leurs postulats, les interactionnistes insufflent de la vitalité et de la différence au cœur des dimensions les plus structurelles. En se focalisant sur les dynamiques sociales produites par et dans les situations d'interaction, ils rappellent que ce qui est considéré comme statique ne relève pas d'un monde fait d'essences, mais s'explique par le

maintien en situation de typifications réciproques. Subjectif et objectif s'entremêlent fortement, les cadres sociaux n'étant rien sans les acteurs et vice versa. En d'autres termes, est affirmée ici la pertinence analytique d'une complémentarité entre le structurel et le situé.

Cette façon de penser une nécessaire complémentarité entre les niveaux structurel et situationnel est particulièrement nette dans les travaux de P. Berger et T. Luckmann (*op. cit.*), lorsqu'ils insistent sur la relation continue entre la réalité objective et la réalité subjective. Contrairement au paradigme fonctionnaliste où l'équilibre sociétal est assuré par les institutions posées *a priori* comme intégrées, ces auteurs font reposer la stabilité de l'ordre institutionnel sur un travail symbolique. Parce que l'objectivité sociale est construite, elle peut logiquement se déconstruire et les processus de désinstitutionnalisation ne sont pas à exclure. En tant que construits humains, les institutions ne secrètent pas elle-mêmes leur propre sens – par quel mystère le feraient-elles ? . Celui-ci vient des acteurs qui concourent à la stabilité ou à la transformation de ce qui est institué à travers des interactions de face-à-face prenant appui sur des connaissances ordinaires partagées. C'est pourquoi "la logique des institutions ne réside pas dans les institutions ni dans leur fonctionnalité, mais dans la façon dont celles-ci sont traitées réflexivement" (*ibid.*, p. 91). Les institutions ne recouvrent donc pas un sens *sui generis* ; autrement dit, elles n'ont aucun statut ontologique.

Nous retrouvons là une des pistes de recherche ouvertes par Simmel quand il rappelait que les concepts macrosociologiques doivent demeurer en relation vivante avec les processus microsociologiques (Simmel, 1984, p. 178). Partageant cette orientation, les interactionnistes ne nourrissent pas l'ambition d'accéder à un monde qui se situerait au-dessus de l'agitation permanente des êtres humains. Pour autant, leur projet de rendre visibles les actions d'acteurs immergés dans la vie sociale ne s'est pas accompagné d'une mise à l'écart de dimensions structurelles. En effet, les interactionnistes se distinguent du radicalisme de l'ethnométhodologie qui réduit le structurel au situationnel en n'accordant aucune sorte d'existence aux structures en dehors des pratiques locales. Selon A. Strauss, "on ne peut ni faire de bonnes études au niveau microscopique sans une identification soigneuse et précise des conditions structurelles y afférant, ni comprendre correctement les "structures" et les actions macroscopiques, sans prendre en compte les conditions de "l'identité" qui empiètent sur le macroscopique" (Strauss, 1992a, p. 13).

Dans l'encadré ci-dessous, nous précisons la position de Goffman à ce sujet.

La position de Goffman à l'égard des cadres structurels

E. Goffman s'est expliqué à plusieurs reprises sur cette problématique du "couplage flou" entre le structurel et le situé (Joseph, 1998, p. 5-6). Même si il a privilégié, comme l'ensemble des interactionnistes, le local au détriment du global, ou le situé au détriment du structural, il n'en reste pas moins un auteur qui n'a nullement ignoré les "choses sociales", c'est-à-dire les cadres plus ou moins "durs" et extérieurs qui structurent l'ordre situé. Il suffit de penser à ses travaux sur l'asile, institution solide et contraignante si il en est (Castel, 1989). En outre, bien que Goffman se soit inspiré de la phénoménologie d'A. Schütz, il n'accordait pas, contrairement à cette dernière, un statut transcendantal à l'interaction qui pose que seuls les rapports intersubjectifs existent dans le social. De ce point de vue, Goffman est en rupture avec la tradition sociologique de Chicago (Quéré, 1989) pour qui seule comptait l'interaction en tant que telle alors considérée comme une sorte de particule élémentaire de la sociologie. Il avait tout à fait conscience de l'existence de cadres objectivés et donc extérieurs aux interactions. Preuve en est sa réponse à ceux qui dénonçaient son trop grand "structuralisme" : "Les individus n'inventent pas le monde du jeu d'échecs chaque fois qu'ils s'assoient pour jouer (...) ni le système de la circulation piétonne quand ils se déplacent dans la rue" (Goffman, 1989a, p. 307). Les résonances durkheimiennes dans son œuvre prouvent également combien il n'excluait pas les facteurs objectifs, notamment en ce qui concerne l'importance des rites d'interaction qui sont des manières d'être consolidées culturellement, destinées à protéger la face de l'autre et la sienne considérées comme sacrées. Il n'y a donc rien d'étonnant à ce que Goffman n'accepta pas le radicalisme de l'ethnométhodologie à l'égard des contraintes sociales en les reléguant au second plan. Sur ce point, il s'opposait à H. Garfinkel qui rejetait toute idée de régulation externe aux rencontres sociales. Goffman prenait largement en compte le système de règles ou les cadres partagés par les acteurs en vue de saisir les usages des règles préexistantes (Pharo, 2001). En outre, il dénonçait le "situationnalisme rampant" caractéristique de l'ethnométhodologie, critique justifiée puisqu'il "est clair, selon lui, que chaque participant entre dans une situation sociale en portant une biographie déjà riche d'interactions passées avec les autres participants – ou tout du moins avec des participants du même type – ; de même qu'il vient avec un grand assortiment de présuppositions qu'il présume partagées" (Goffman, 1988, p. 196-197). Ainsi, même si Goffman donne une priorité à l'étude des situations d'interaction, il reste que sa perspective microsociologique peut être articulée à une approche macrosociologique plus soucieuse d'étudier les relations sociales en termes de pouvoir, de statut et de structure sociale.

2. La pluralité de l'acteur

Nous allons voir que l'identité apparaît en fait comme multi-engagée selon la perspective interactionniste, puisqu'en proposant une image de la société différente de celle d'un tout intégré caractérisé par son homogénéité et sa cohérence, cette tradition met en scène un acteur pluriel.

1. La société au pluriel

Parler de *la* société pensée comme un tout fonctionnel n'a guère de sens ici. Il est bien plus question de mettre l'accent sur la *vie* sociale, sur les multiples processus interactionnels qui forment la trame de l'ordre social. Celle-ci n'est donc ni figée, ni stable. L'indétermination y règne dans une certaine mesure et les changements y sont fréquents.

Loin d'être un organisme cohérent ou un système organisé, "la" société se compose de mondes, de fragments, de régions morales, de multiples territoires qui ont leurs logiques propres, leurs modèles sociaux. La notion de totalité éclate pour laisser entrevoir une

multiplicité de milieux sociaux. Une telle manière de définir la société se retrouve dans les écrits d'A. Strauss par exemple. Selon lui, en effet, la vie sociale s'articule autour de "mondes sociaux", voire de micro-mondes, qui ne sont en rien stabilisés puisque pris dans un processus incessant de segmentation et d'entrecroisement (Strauss, 1992b). Entrecroisement et segmentation signifient que l'univers social se caractérise par une impossible immobilité. Dès lors, l'ambition de l'auteur est de nous sensibiliser à la fluidité du monde où la formation incessante d'univers et la disparition d'autres s'opèrent. Un même espace culturel se diffracte ainsi en micro-espaces où rien n'est strictement déterminé et où "les personnes participent à la construction des structures qui mettent en forme leur vie" (*ibid.*, p. 275). Le formel se noie dans l'informel, lequel apparaît alors central dans la vie sociale. La vie des formes sociales signifie, par extension, que la société ne fonctionne pas parfaitement, dans la mesure où les acteurs sociaux sont en mesure de jouer avec les règles collectives. C'est pourquoi une institution de travail comme un hôpital, par exemple, est un *ordre négocié* (*ibid.*, p. 87-113) dans lequel les identités professionnelles ne sont pas définitivement tracées. À l'échelle de la société, dire que l'ordre social est négocié, c'est souligner les marchandages et les arrangements, les protestations et les consentements, les promesses et les engagements réels, les tensions et les accords plus ou moins ritualisés, objectivés et codifiés. "La" société recouvre donc un ensemble disparate d'arènes sociales qui, en ouvrant transversalement les mondes sociaux les uns aux autres, sont le théâtre d'actions conjointes, de controverses, de conflits et de compétitions mais aussi de contrats et de conventions.

Cette idée que la société est plurielle, différenciée ou composite est transversale à toute la tradition interactionniste. Ainsi en est-il d'E. Goffman lorsqu'il insiste sur la multiplicité des cadres auxquels nous pouvons nous référer pour donner du sens à ce que nous observons (Goffman, 1991), d'H.S. Becker quand il remarque qu'en raison même de la complexité de la société, il est peu probable que la définition des normes et leur mode d'application fassent l'objet d'un accord unanime (Becker, 1985, p. 38) ou encore de W.I. Thomas et F. Znaniecki quand ils ont forgé, au début du siècle dernier, la notion de "définition de la situation" (Thomas ; Znaniecki, 2000, p. 95-96) en vue de rendre compte de la coexistence dans les rapports sociaux de plusieurs manières d'interpréter les événements en cours. Cette notion signifie plus précisément la manière dont un groupe social interprète la situation sociale dans laquelle il se trouve, cette interprétation étant déterminée par un cadre de référence précis plus ou moins partagé par d'autres groupes sociaux. A. Schütz, quant à lui, parlait de réalités multiples qu'il définissait comme des "provinces limitées de signification" caractérisées par un "style cognitif propre" (Schütz, 1987, p. 128). Enfin, P. Berger et T.

Luckmann attireraient l'attention sur "l'intérêt théorique considérable" que représente la multiplication des mondes dans les sociétés modernes (Berger ; Luckmann, 1986, p. 230).

Nous le voyons, de cette perspective théorique, il se dégage une mise à l'écart de notions conceptuelles telles que structure, organisme social, système en équilibre, totalité, etc., autant de concepts opératoires pour les approches sociologiques *ancillaires* de l'identité, autant de notions inappropriées pour celles *réticulaires*. Nous précisons ci-dessous les implications épistémologiques que la prise en compte de cette pluralité sociétale implique.

Société au pluriel et "suture épistémologique"

À partir du moment où la société en tant que telle n'est plus définie comme une entité *sui generis*, le regard sociologique se fait plus minutieux, plus précis et se rapproche de la vie quotidienne, de la société en action. Rester dans sa cité savante pour mettre à jour des mécanismes globaux perd son sens lorsque l'ordre social est pensé dans les termes d'un composé d'interactions pris dans un mouvement perpétuel. Cela signifie avant tout que le social ne tient pas de lui-même ; il n'est réel qu'autant que les acteurs travaillent à son maintien lors de moments et de rencontres. D'où l'impérieuse nécessité d'être au "ras du sol" pour comprendre les ressorts de la vie sociale qui ne sont rien d'autre qu'un processus continu de communications, d'interprétations et d'adaptations mutuelles.

Si la perspective se veut compréhensive au sens de M. Weber (Weber, 1992), c'est toutefois plutôt du côté de W. James qu'il faut regarder ici. Ce dernier attirait l'attention sur le fait que notre compréhension des autres univers sociaux est d'autant plus difficile que "nous sommes gorgés d'abstractions et débordants de mots et de phrases" (James, 2000, p. 207). Dans son esprit, l'enjeu était d'une très grande importance, puisqu'il ne consistait en rien moins que d'instaurer une sorte d'intercompréhension entre les multiples univers symboliques constitutifs de la société et de dépasser ainsi les préjugés portés à l'égard de l'autre, de "l'étranger". Quand les barrières tombent, le Moi "s'entr'ouve", il se déplace, se décentre parfois et "s'illumine" même (*ibid.*, p. 193-194). Loin de toute forme de rupture épistémologique, il s'agit bien plus ici de tisser des liens d'intercompréhension avec des univers peu connus, de coudre ce qui est déchiré, séparé. En d'autres termes, c'est d'une sorte de "suture épistémologique" dont il est question.

2. Le modèle de l'identité fragmentée

À partir du moment où la vie sociale se caractérise par l'enchevêtrement de multiples mondes sociaux, se pose la question des modalités relatives aux processus de socialisation. Qui dit société constituée d'innombrables univers sociaux, dit aussi une identité personnelle en équilibre sur divers supports à laquelle la tâche de construire sa propre cohérence revient.

C'est à G. Simmel qu'il faut revenir ici, dans la mesure où il a développé toute une réflexion sur la construction de soi dans la société moderne, et notamment dans la métropole urbaine. Ses travaux le conduiront à constater le fait que les individus sont de plus en plus fragmentés en eux-mêmes étant donné qu'ils sont désormais situés à l'intersection de multiples cercles sociaux d'appartenance. Simmel reviendra à plusieurs reprises dans son œuvre sur le caractère pluriel de l'identité : "Avec la civilisation croissante les individus sont, pour ainsi

dire, plus décomposés en eux-mêmes, les différentes parties de leur être deviennent plus indépendantes les unes des autres, de telle sorte que leur développement éthique peut se diriger en même temps dans des directions différentes" (Simmel, 1981, p. 211). L'individu moderne est désormais un "point de contact" entre de nombreux mondes sociaux plus ou moins cohérents entre eux. Il est au centre de "combinaisons variées" à l'origine d'une certaine indépendance (*ibid.*, p. 221) mais aussi d'une segmentation des rôles et de l'identité. Ce tiraillement identitaire, qui se fait de plus en plus pressant au sein des grandes métropoles, fait courir le risque d'être atomisé et déchiré intérieurement. Constatant cette nécessaire et croissante prise de distance de la part de l'individu à l'égard d'une vie sociale dont l'intensité ne fait qu'augmenter, Simmel s'est fait le théoricien de la distanciation sociale. En effet, afin d'éviter tout dualisme psychique, tout déchirement intérieur, le citoyen s'aménage une "sphère de réserve", un monde à soi où il y forge sa personnalité, sa différence exigée de par son appartenance à plusieurs univers sociaux. Cette distance au monde, lequel est le théâtre de multiples connexions identitaires, permet à l'individu d'avoir ses secrets qui le protègent des intrusions étrangères. Ceci implique aussi que l'autre devient de plus en plus opaque et que tout processus de communication, quel que soit le degré d'intimité et de confiance que l'on a dans son interlocuteur, repose sur une vision partielle de ce qu'il est⁴⁸. À la fois proches physiquement et distants psychiquement, les individus tentent en permanence de régler leur distance entre eux. L'intégration sociale parfaite assurant du même coup une cohérence au moi est donc impensable avec la multiplication des cercles sociaux qui génère chez l'individu une activité de distanciation et de réactivité⁴⁹. L'identité subjective se construit ainsi dans une *tension entre distance et proximité* avec l'autre. C'est certainement à travers la figure conceptuelle de l'étranger que Simmel exprimera le plus fortement cette tension. L'étranger incarne le citoyen moderne, physiquement proche d'autrui mais socialement éloigné, il est libre de tout lien organique, il est à la fois socialisé et désocialisé (Simmel, 1999)⁵⁰.

En conceptualisant le social comme un ensemble hétérogène de mondes, de schémas de pensée et de pratiques, les auteurs se situant dans la tradition interactionniste, à la suite de Simmel, ont décrit le caractère pluriel de l'identité. Et ce d'autant plus que G.H. Mead, en

⁴⁸ En tant qu'héritier de Simmel, R. Park développera le fait que proximité physique ne rime pas forcément avec proximité spatiale, dans la mesure où "l'espace n'est pas le seul obstacle à la communication et la distance sociale n'est pas toujours mesurable en termes purement physiques. L'obstacle ultime à la communication, c'est la "conscience de soi", le souci qu'a chacun d'affirmer son individualité face à autrui" (Grafneyer ; Joseph, *op. cit.*, p. 37-38 et 205).

⁴⁹ Celle-ci est d'autant plus forte que la vie urbaine moderne stimule de manière croissante le psychisme de l'être humain, elle développe son intellect sans cesse mobilisé pour préserver sa subjectivité et sa singularité (sur ce point, voir notamment Rémy, 1995).

⁵⁰ C'est à travers des figures telles que celles du hobo (Anderson, 1993) et du marginal que les effets d'une socialisation déchirée et écartelée entre plusieurs univers sera décrite par les sociologues de l'Ecole de Chicago.

montrant que la conscience de soi procédait des relations avec autrui, avait eu cette intuition de la pluralité du soi : "Les types de relations que nous entretenons varient suivant les différents individus : nous sommes une chose pour un homme et une autre pour un autre. Il y a aussi des parties du soi qui n'existent que par rapport à lui-même (...). Il existe une grande diversité de soi correspondant aux différentes réactions sociales. (...) Une personnalité multiple est en un sens normale" (Mead, *op. cit.*, p. 121).

E. Goffman, nous l'avons vu, a compté parmi les auteurs qui ont insisté sur le caractère composite de l'identité. Abandonnant pour un moment les rivages de la microsociologie, il a étudié l'organisation de l'expérience subjective. Pour lui, c'est socialement que l'expérience prend forme en s'appuyant sur des cadres pré-agencés, et notamment sur des cadres cognitifs de référence. Un même acteur social doit alors composer avec de nombreux modes de lecture de la réalité, en conséquence de quoi son identité personnelle nous apparaît comme fragmentée. Pour Goffman, croire en l'unicité de l'identité subjective, c'est finalement adhérer aux conceptions communes du soi : "Il est difficile de parler de l'ancrage de l'action dans le monde sans du même coup accrédiéter l'idée que nos actes sont en partie l'expression et le produit d'un soi qui se substitue derrière chacun de ses rôles (...). Et, si chaque séquence d'activité, inscrite dans son environnement, porte la marque de ce qui l'a produit, n'est-on pas fondé à dire que chaque énoncé, chaque acte physique dans une situation donnée plonge ses racines dans une identité personnelle qui vient de temps à autre jeter un coup d'œil furtif derrière le rôle tenu ? C'est là une façon très ordinaire de cadrer notre perception d'autrui" (Goffman, 1991, p. 287). Cette pluralité interne se conjugue avec les nombreuses situations rencontrées par un individu durant une même journée. À ce propos, Goffman parle de "ronde journalière" (Goffman, 1996c, p. 90) pour caractériser la vie quotidienne définie comme une suite ininterrompue de scènes, les unes s'enchaînant dans les autres. Il se dégage de cette pluralité de moments et de rencontres que l'identité est prise dans un ballottage continu interdisant de voir en elle un noyau définitivement dessiné. Le ciment identitaire constitué par le surmoi freudien se transforme ici en pâte à modeler susceptible non seulement de se transformer mais aussi de se craqueler.

Nous sommes ici en présence d'une conception de l'identité subjective qui amène à relativiser le postulat de l'unité – de l'Un –, dans la mesure où elle propose un *modèle d'identité fragmentée*. Plus fragile, plus vulnérable à la dissociation, aux déchirements, aux tiraillements, l'identité n'apparaît plus tel un bloc solidifié, un roc, un "caillou ontologique". En multipliant successivement les points de contact, en se construisant continuellement à partir d'un répertoire plus ou moins étendu de rôles, en se forgeant au cours d'innombrables

moments et situations⁵¹, en reposant sur un réservoir de cadres d'interprétation parfois contradictoires, l'identité subjective ne peut être comparée à un tout robuste et inaltérable.

À cet égard, P. Berger et T. Luckmann ont soulevé le problème de la consistance et de l'intégrité identitaire dans un contexte de "pluralisme des identités " (Berger ; Luckmann, *op. cit.*, p. 235). Ils soulignent, à l'image de Simmel, qu'en raison de la multiplication croissante des réalités ou des mondes vécus par un même acteur, la "conscience réflexive" (*ibid.*, p. 115) est de plus en plus mise à contribution afin d'assurer une certaine consistance à l'expérience subjective de chacun, celle-ci résultant désormais d'une socialisation *en équilibre* sur plusieurs institutions et sous-univers de signification de toutes sortes.

3. Le travail de l'acteur

Cette multiplicité du moi n'est donc pas concevable sans un certain travail opéré par l'acteur lui-même en vue de donner un sens à sa trajectoire biographique. En prenant au sérieux la réflexivité des acteurs dans leur vie quotidienne, les auteurs d'obédience interactionniste ont incontestablement participé de cette plus grande attention portée à l'égard des capacités réactionnelles et interprétatives des êtres humains. Ce faisant, l'idée d'un acteur capable de prendre de la distance par rapport à ce qui lui est imposé est affirmée ici avec force. En outre, à partir du moment où cette idée d'un écart entre l'acteur et le monde est acceptée, il est question d'envisager une distance entre soi et son propre passé. En d'autres termes, il est question de négociations identitaires ayant cours tant avec autrui qu'avec soi.

1. Prendre ses distances avec autrui

1.1. Le refus de l'institué

Parmi les études de terrain qui rendent visibles les parades trouvées par les acteurs en vue de se forger une identité propre, nous trouvons *Asiles*, travail dans lequel E. Goffman s'emploie effectivement à montrer que les acteurs sociaux, aussi démunis soient-ils dans le contexte asilaire, ne sont pas entièrement façonnés par l'institution. Car si les acteurs

⁵¹ La notion d'identité plurielle, lorsqu'elle est associée à une approche statique, ressemble fort à une contradiction dans les termes. En effet, l'identité personnelle exprime par définition le rapport que la personne entretient avec elle-même. Or il est formellement impossible d'avoir à un instant *t* une multiplicité d'images en tête, à moins d'être en présence d'un cas pathologique. Les images de soi sont plurielles dans le sens où elles se succèdent dans le temps.

s'identifient incontestablement à l'institution et si une "institution totalitaire" comme un asile est par nature contraignante, "on y voit toujours aussi des individus chercher à garder une certaine distance, prendre un certain champ entre ce qu'ils sont vraiment et ce que les autres voudraient qu'ils soient" (Goffman, 1998, p. 372). Dans ces conditions, peut-être conviendrait-il, suggère E. Goffman, "de définir l'individu, dans une perspective sociologique, comme un être *capable de distanciation*, c'est-à-dire capable d'adopter une *position intermédiaire* entre l'identification et l'opposition à l'institution et prêt, à la moindre pression, à *réagir en modifiant son attitude* dans un sens ou dans l'autre pour retrouver son équilibre"* (*ibid.*, p. 373). Une telle approche permet à Goffman de rompre avec les conceptions déterministes de l'identité et de rendre compte des capacités d'initiative dont les acteurs sociaux font preuve, à commencer par les malades mentaux qui, bien qu'enfermés dans un espace clos, ne sont pas complètement défaits face à l'institution⁵².

H.S. Becker a également montré à partir de célèbres monographies comment l'identité attribuée par autrui, même quand elle est tenue pour normale, peut être retravaillée au cours d'expériences, mais aussi comment l'identité personnelle évoluait au fil des rencontres. À la fin de son étude sur les fumeurs de marijuana, Becker conclut qu'"un individu se sent libre de fumer de la marijuana dans la mesure où il parvient à se convaincre que les conceptions conventionnelles de cet usage ne sont que des idées de personnes étrangères et ignorantes, et où il leur substitue le point de vue de l'intérieur acquis par l'expérience de la drogue en compagnie d'autres fumeurs" (Becker, 1985, p. 102). Il y a donc bien une redéfinition du "normal" possible grâce à des négociations identitaires, lesquelles s'opèrent non seulement avec d'autres fumeurs, mais aussi avec ce que l'auteur appelle des "entrepreneurs de morale" ou des "croisés" de la morale. De telles négociations visent, en l'occurrence, à contredire un étiquetage social. Elles seront à l'origine de nouvelles manières d'agir, de penser et de sentir qui se diffuseront peut-être au sein de la société globale.

Tandis que dans les théories de Linton et de Parsons, notamment, le rôle social est conçu comme un instrument de contrôle social et comme une réponse soit aux normes culturelles, soit aux attentes des partenaires, le point de vue présenté ici n'envisage pas les acteurs comme des êtres prêts à endosser des rôles pré-construits. Ceci est encore plus vrai quand ces derniers sont source de stigmatisation.

* C'est nous qui soulignons.

⁵² Alors que M. Foucault s'intéressera également aux technologies disciplinaires et aux pouvoirs, il ne se posera qu'à de très rares occasions la question des relations réelles entre les formes de contrôle social et les individus assujettis. En se situant dans le principe d'une extériorité du social semblable à celle pensée par Durkheim, M. Foucault ne sera pas en mesure de saisir les interactions entre le pouvoir, ceux qui l'utilisent et ceux qui le subissent (Foucault, 1996). Pour un témoignage poignant d'un ancien moine qui a négocié ce que l'institution monacale voulait faire de lui, voir Benoît (1992).

1.2. Le refus du stigmat

Dès lors que les acteurs sont capables de négocier des identités sociales, ils sont également en mesure de contrôler une identité discréditée. C'est tout du moins ce que démontre E. Goffman dans *Stigmat* où il met en évidence le travail de l'acteur afin de conserver un pouvoir sur le discrédit qui le caractérise. En ayant recours au concept d'*identité pour soi*, Goffman est en mesure d'analyser ce que l'individu ressent à l'égard de son stigmat et ce qu'il en fait. L'identité pour soi renvoie plus précisément à une identité "sentie" ou à "une réalité subjective, réflexive, nécessairement ressentie par l'individu en cause", et Goffman de préciser : "Certes, l'individu se sert pour édifier son image de lui-même des mêmes matériaux que les autres ont déjà utilisés pour lui bâtir une identification sociale et personnelle. Il n'en exerce pas moins une grande liberté quant au style de sa construction" (Goffman, 1996c, p. 127-128). Si pour P. Bourdieu, nous l'avons vu, l'incorporé déborde le style personnel, pour Goffman, le style personnel déborde l'incorporé. C'est pourquoi ce dernier, tout en affirmant l'ancrage éminemment social du moi, se garde d'une analyse déterministe mal outillée afin de rendre compte de la complexité des liens unissant les identités attribuées et les identités vécues. Goffman montre ainsi avec force que les acteurs ne s'identifient pas totalement à ce que l'on attend d'eux.

1.3. Une prise de rôle réflexive

Si Goffman s'est tant investi à développer la métaphore dramaturgique, c'est précisément parce qu'il avait en tête l'objectif de nous montrer qu'une prise de rôle, même quand elle relève d'une scène banale de la vie quotidienne, ne se résume aucunement à une représentation d'automate. De même qu'au théâtre différents acteurs n'interpréteront jamais exactement de la même manière un rôle pourtant identique – d'où l'intérêt de voir des acteurs différents s'investir et s'approprier un même rôle –, de même dans la vie ordinaire aucun individu ne jouera à l'identique un rôle institué. Les rôles sont pour les individus des cadres à partir desquels ils se singularisent. Comme le note N. Herpin, ce que propose Goffman, c'est "précisément l'étude d'un procès d'individualisation par l'expressivité" manifestée dans les jeux de rôle (Herpin, *op. cit.*, p. 71).

Dans *La mise en scène de la vie quotidienne*, et notamment dans le tome 1, *La présentation de soi* (Goffman, 1996a), Goffman conçoit les relations interindividuelles comme des actes de représentations théâtrales durant lesquels les acteurs sociaux se

représentent, tel un comédien devant son public. Il attirait l'attention sur le fait que lors de ces représentations en public, l'acteur donne une *expression* de lui-même afin de susciter une *impression* chez autrui. L'agir dramaturgique consiste effectivement en une rencontre où les participants constituent un public dont chacun se produit pour l'autre et présente à autrui quelque chose de lui-même, tout en sachant que chaque exhibition permet de se présenter d'une certaine manière. Un tel contrôle de son image publique est indissociable d'une subjectivation du rôle ou d'une personnalisation de l'identité socialement attribuée, d'où un décalage entre les rôles typiques – attribués – et les rôles effectifs – revendiqués. En effet, dans la mesure où le *rôle prescrit* est importé dans l'univers de l'acteur pour être "joué", le *rôle "performé"* – l'identité vécue – ne coïncide pas, dans une plus ou moins large mesure, avec le premier. Suivant sa position sociale et la nature de la situation, l'acteur portera un point de vue particulier sur l'injonction normative extérieure, si bien qu'"entre la réaction typique et la réaction effective, nous pouvons généralement escompter une différence (...)". S'il existe un cadre normatif pour un rôle donné, nous pouvons escompter que les forces complexes qui agissent sur les individus dans la position en question assureront que le rôle typique divergera jusqu'à un certain point du modèle normatif" (Goffman cité par Habermas, 1987, p. 150).

Le rôle n'est donc pas une simple coquille dans laquelle l'acteur se glisse pour en épouser parfaitement les contours. Le rôle est approprié et investi. Les définitions qui y sont attachées ne sont rien de plus qu'une enveloppe virtuelle travaillée par l'acteur pour l'ajuster à sa mesure. Si le rôle définit socialement l'acteur, il est aussi un levier pour que chacun puisse exprimer son art et sa manière de le jouer. Un lien dialectique unit donc le rôle et l'acteur : l'individu acquiert une identité en fonction du rôle qui le situe socialement, et ce dernier n'est réel qu'autant qu'il est performé et singularisé. C'est uniquement en définissant cette complémentarité dialectique entre le rôle et l'acteur qu'il est possible d'échapper à la double illusion, à savoir 1/ celle d'un vrai "moi" existant en dehors des rôles et 2/ celle d'une personnalité inexistante car totalement inféodée aux rôles sociaux. Si l'acteur n'est pas une entité séparée de ses rôles successifs, il n'est pas non plus dépourvu de la moindre emprise sur eux puisque à travers ses divers engagements, il affirmera sa personnalité. La théorie goffmanienne prend ici le contre-pied du modèle théorique de Parsons quand ce dernier écrit : "Quand nous parlons d'un individu pleinement socialisé, un rôle n'est pas quelque chose qu'il joue, c'est quelque chose qu'il est" (Parsons cité par Dubet, 1994, p. 35).

1.4. Des cadres identitaires globaux négociés

Même si les exemples précédents ont abordé indirectement ces dimensions, nous proposons ici d'insister plus particulièrement sur les rapports des acteurs à l'égard de catégorisations pré-établies, rapports qui peuvent déborder le domaine des interactions directes.

Autant ressources que contraintes, les cadres identitaires généraux relevant de la "réalité objective" (Berger, Luckmann, *op. cit.*) sont des médiateurs dans la construction sociale de la réalité. Ils ne correspondent pas à des entités réelles en suspension. Autrement dit, ils n'existent qu'autant qu'ils sont indexés ou contextualisés même si ils sont initialement extérieurs aux acteurs. Ceux-ci sont donc amenés à les interpréter, à se les approprier et à les transformer, bref, à tirer parti de leur accessibilité. Les cadres identitaires⁵³ n'organisent en aucun cas l'expérience de manière telle qu'ils annihilent toute production située de sens. Dès lors, face aux prescriptions ou aux engagements codifiés, les acteurs ne sont pas sans ressources. Une telle perspective a ceci de fondamental qu'elle permet d'éviter le "préjugé du monde objectif", selon les termes de la phénoménologie (Quéré, 1994). Un tel préjugé est manifeste dans la sociologie de Durkheim, par exemple, où les cadres sociaux renvoient à des catégories de l'entendement collectif issues de la religion primitive. Ces cadres sont donc posés comme des entités élémentaires de classement si solides qu'elles "enserrent la pensée" (Durkheim, 1994, p. 13) et si cristallisées qu'elles finissent par ne plus subir le travail du social. Ils sont comme *désengagés* de la *vie* sociale.

Dans le champ de la sociologie des professions, l'attachement à une orientation nominaliste a donné des résultats en décalage avec ce que les fonctionnalistes soutenaient. Les chercheurs interactionnistes, en effet, ont pu soumettre à un regard critique l'image unie et homogène des professions véhiculée tant par certains sociologues que par les acteurs sociaux eux-mêmes, tels des porte-parole officiels. La sociologie interactionniste insiste sur le fait qu'à une même dénomination catégorielle ne correspond pas forcément une réelle cohérence des pratiques professionnelles. Derrière une même étiquette, se cachent souvent des comportements beaucoup plus hétérogènes que ne le laisse croire l'affichage. Même si il déborde le cadre de la tradition interactionniste, E. Freidson, par exemple, a montré combien la profession médicale était marquée par une diversité de situations de travail. Au-delà de

⁵³ La notion de cadre identitaire est proche ici de celle de "catégories de représentation" utilisée par D. Demazière qu'il définit comme "des formes générales utilisées à propos d'ensemble sociaux, de groupes entiers" (Demazière, 1992, p. 19). Elle rejoint également ce que J.-C. Kaufmann a appelé des "cadres sociaux d'identification" (Kaufmann, 1994) ou encore ce que C. Dubar a qualifié d' "identité structurelle" (Dubar, 1998).

l'unité de façade, se profile "une structure en petits cercles relativement déconnectés les uns des autres, et dont certains sont tellement isolés qu'ils n'ont aucun moyen de modifier réciproquement leur type de comportement" (Freidson, 1984, p. 205).

D'une manière générale, les mondes appris durant la socialisation secondaire (Berger, Luckmann, *op. cit.*), souvent liés à l'univers professionnel, restent plus superficiels, et ce, pour deux raisons principales : 1/ souvent, ils sont anonymes, formalisés et vécus comme des mondes parmi d'autres, et non pas comme *le* monde tel celui appréhendé durant la petite enfance ; 2/ les affects et l'amour n'interviennent généralement pas durant de tels processus, contrairement à la socialisation primaire. Les rôles appris durant la socialisation secondaire demeurent ainsi plus "fugitifs" (*ibid.*, p. 195), plus fragiles ; ils sont donc moins solidement fixés dans les consciences. Conséquence logique, les acteurs sont susceptibles de les interpréter, de les contourner et de les rejeter d'autant plus facilement. Il est alors permis de parler d'un jeu entre l'acteur et l'institution.

C'est en fait toute cette tradition de pensée qui invite à ne pas substantialiser des catégories nominales usuelles, dimension sur laquelle M. Weber attirait également l'attention lorsqu'il dénonçait les recours trop rapides aux "concepts collectifs indifférenciés" (Weber, 1992, p. 198). Les identités catégorielles – structurelles – ne déterminent pas automatiquement les conduites individuelles car elles ne correspondent pas à des instances collectives dotées d'une volonté propre et coercitive.

1.5. La dimension écologique des interactions avec autrui

Même si la tradition interactionniste n'a pas développé un programme consistant eu égard au rôle de l'espace et des objets dans les interactions (Latour, 1994), il reste que la dimension écologique dans la construction de soi peut être repérée à travers quelques réflexions.

Parmi les premiers sociologues à avoir traité de ce sujet, figure G. Simmel qui, dans un texte récemment traduit en français (Simmel, 1999), refuse de faire de l'espace une forme détachée des consciences individuelles. Ainsi pour ce dernier, "l'espace reste toujours la forme en soi sans effet" (*ibid.*, p. 599), c'est-à-dire une forme incapable de produire le moindre contenu sans une intervention extérieure. L'espace n'est donc "qu'une activité de l'esprit" (*ibid.*, p. 600) : il n'est opérationnel que si il est rempli, animé, signifié et mis en forme par

l'activité des individus pris dans des relations réciproques⁵⁴. Initialement à l'état virtuel, que Simmel appelle "l'espace vide", il ne devient réel qu'après être signifié. Il représente alors "quelque chose *pour nous*" (*ibid.*, p. 601), dans la gestion de la distance et de la proximité par exemple. Simmel précise qu'en tant que fait produit par un contenu psychique, l'espace peut avoir un impact sur le déroulement des actions réciproques, notamment à travers la distinction de frontières qui fragmentent l'espace en morceaux. Chaque partie de l'environnement, une fois signifiée, permet à l'acteur de se situer et de revendiquer une position précise, laquelle aura une répercussion sur la manière qu'il a de se représenter et sur la manière que l'autre aura de le voir.

Cette notion de frontière spatiale, nous la retrouvons chez G.H. Mead pour qui toute activité de travail suppose un espace égocentré composé d'objets (Mead, *op. cit.*). L'expérience du contact avec les objets est importante sur le plan de l'identité personnelle dans la mesure où elle va déterminer un espace à soi. Plus précisément, il faut, selon Mead, opérer une distinction entre les objets qui sont accessibles dans la "région manipulatoire" (*ibid.*) et ceux plus statiques car hors d'atteinte de l'action de la main. Aussi l'espace est-il séparé entre des aires dynamiques altérées par l'action de l'acteur, et d'autres plus à l'écart inaltérables manuellement en raison de leur distance. L'identité bénéficie de cette action sur l'environnement puisqu'en agissant, l'acteur délimite du même coup les frontières de son propre espace où le soi pourra se déployer. L'identité subjective s'émancipe ainsi dans ce que Schütz appelait un "monde à sa portée" (Schütz, *op. cit.*).

L'espace approprié correspond à la position de l'acteur, laquelle trouve ici une expression particulière en étant matérialisée. Goffman a observé le rôle de certains objets et de certaines traces laissées volontairement sur les choses. En donnant à voir des "marqueurs frontière" ou des "marqueurs signets" (Goffman, 1996b, p. 55), l'acteur revendique sa position spatiale et la possession d'un *territoire*. L'espace subjectivé doit d'autant plus être protégé des offenses territoriales qu'il fait partie de soi. Le violer d'une manière ou d'une autre – par le regard, le bruit, sa présence, des odeurs... – est une façon de porter atteinte à l'intégrité identitaire. Prendre en compte l'environnement dans les interactions, c'est comprendre les processus de *territorialisation de l'identité*. Cela implique que les supports spatiaux ont une incidence sur les identités dans la mesure où, selon les territoires où ils se trouvent, les acteurs

⁵⁴ Alors que Durkheim étudiait de préférence le substrat matériel des sociétés humaines – morphologie sociale –, Simmel privilégiait les significations formelles nées des interactions qui vont donner forme à l'espace. D'un côté, l'espace est "d'ordre substantiel", il est défini comme un support chosifié. De l'autre, il est "d'ordre relationnel", il est appréhendé comme une formation dynamique assurée par la vitalité créative des actions réciproques (Alvarenga, 1989, p. 87).

ne se comportent pas de la même manière, ne rencontrent pas les mêmes publics et ne revendiquent pas les mêmes identités.

De même que les cadres identitaires sociaux, les cadres matériels sont travaillés symboliquement et physiquement. L'acteur n'est pas démuni face à leur présence. Là encore, il fait preuve de savoir-faire. Si l'espace connoté par autrui peut être investi en vue de lui imposer un sens subjectif, l'espace convoité est susceptible d'être approprié et marqué de façon manifeste⁵⁵. En étant le réceptacle de revendications identitaires, l'environnement matériel est susceptible de jouer un rôle dans les interactions avec autrui. Les objets interviennent, non seulement dans le réglage de la distance à autrui, mais aussi dans les messages qu'on veut faire passer grâce à leur rôle dans les mises en scène de la vie quotidienne. Car un objet approprié dit quelque chose de son propriétaire, il est un "porte-parole" dirait M. Callon (1986). La dimension écologique de l'identité devient alors importante sur le plan analytique, car le soi se construit aussi par le truchement de l'environnement spatial. Les objets apparaissent ainsi comme des ressources identitaires centrales.

La prise en compte des choses matérielles dans la construction de l'identité personnelle rompt avec l'idée d'un dualisme entre l'esprit et la matière, entre l'âme et le corps ou avec ce que B. Latour, nous l'avons vu, appelle le "Grand partage" entre les objets d'un côté et les sujets de l'autre. La prise de distance à l'égard de ce projet moderne de séparation entre la matière et l'esprit va de pair avec une remise en cause de l'affirmation d'un Sujet autonome *purifié* par rapport au monde des choses, comme le présente la philosophie de Kant notamment. Avec ce dernier, effectivement, "les choses-en-soi deviennent inaccessibles pendant que, symétriquement, le sujet transcendantal s'éloigne infiniment du monde" (Latour, 1991, p. 76). Incrire l'identité dans les choses, c'est donc se déprendre des idées mettant en scène un sujet *désengagé du monde physique*. C'est, autrement dit, affirmer l'encastrement nécessaire de l'identité dans la matérialité du monde, au sens propre du terme⁵⁶.

2. Prendre ses distances avec soi

Accorder une capacité de réflexivité aux acteurs, c'est logiquement admettre qu'ils peuvent interagir avec leur propre passé. Les identités construites et stabilisées dans le

⁵⁵ De même que le sens de la ville n'existe pas en soi et est l'objet de multiples "connotations" (Ledrut, 1973), de même l'espace personnalisé se voit attribuer de multiples significations.

⁵⁶ Ceci ne va pas de soi car, comme le rappelle J. Rémy, le sociologue a été longtemps "réticent par rapport à un certain impact de l'objet et celui-ci était tout au plus une projection" (Rémy, 1987, p. 52).

psychisme ne déterminent pas nécessairement les identités présentes. Elles peuvent être retravaillées, redéfinies, recadrées en fonction des situations vécues.

2.1. La vie n'a rien d'un long fleuve tranquille

En introduisant la durée biographique dans l'analyse sociologique, l'objectif poursuivi est de rendre compte des remaniements subjectifs que les déplacements de position et les moments importants impliquent. La temporalité personnelle ne peut être le résultat d'un simple conditionnement, dans la mesure où l'existence est ponctuée de moments clés durant lesquels un véritable travail sur soi ou une "négociation intérieure" s'opère. Selon A. Strauss, ce type de négociation s'exprime à l'occasion de "moments critiques" ou "d'épreuves" décisives dans la définition de soi (Strauss, 1992a, p. 100-102). En insistant sur cette idée d'une "transaction avec soi-même" (*ibid.*, p. 60), cet auteur entend montrer combien tout n'est pas joué au départ en raison des tâtonnements et des incertitudes dans les trajectoires individuelles de chacun. S'opposant aux théories du développement personnel qui font de l'identité quelque chose de fixe, de connu et de transparent, cet auteur met de manière explicite l'accent sur le caractère "ouvert, expérimental, hypothétique, problématique, tortueux, changeant, incomplètement unifié des actions humaines" (*ibid.*, p. 97). Il insiste sur le fait que personne ne reste *essentiellement* le même au cours de sa vie. Lors des épreuves cruciales telles que trouver un nouvel emploi, se marier, assister à la naissance de son enfant... s'opèrent des "réadaptations", des "conversions", des "retours sur soi" ou encore des "changements d'identité".

La "socialisation secondaire" (Berger ; Luckmann, *op. cit.*) représente un de ces moments importants de l'existence où l'individu peut être confronté à de nouveaux mondes définis comme des "sous-mondes institutionnels" et spécialisés (*ibid.*, p. 189). À ces derniers correspondent un langage particulier et des "stocks de connaissance objectivée", autrement dit des rôles sociaux (*ibid.*, p. 104), sorte d'étalons identitaires reconnus. Ces définitions de la réalité rencontrées lors de cette seconde socialisation peuvent être en rupture ou en continuité avec les acquis de la socialisation primaire⁵⁷.

⁵⁷ Pour un témoignage d'une rupture entre les deux processus de socialisation, voir A. Ernaux (1984).

2.2. Des carrières non linéaires

La notion interactionniste de carrière est intéressante dans le sens où elle suppose une articulation des parcours biographiques avec des dimensions relevant du niveau structurel. D'un point de vue sociologique, cette notion recouvre à la fois des changements objectifs de position sociale et les changements subjectifs qui lui sont associés (Queiroz ; Ziotkovski, 1994, p. 68-69).

Les interactionnistes ont forgé cet outil conceptuel pour exprimer le caractère non linéaire des biographies. Ce concept vise effectivement à mettre en évidence les tournants, les moments décisifs, les épreuves, les ruptures biographiques au cours desquels des redéfinitions de soi et des autres se réalisent. Pour H.S. Becker, la carrière désigne plus précisément "les facteurs dont dépend la mobilité d'une position à une autre, c'est-à-dire aussi bien les faits objectifs relevant de la structure sociale que les changements dans les perspectives, les motivations et les désirs de l'individu" (Becker, 1985, p. 47). En fonction de l'évolution des institutions, des situations ponctuelles et des événements vécus, la perception de ce qu'est l'existence, le sens donné à son histoire de vie peuvent varier. Même si des identités sont stabilisées en nous parce que déjà anciennes et vécues comme son "Moi", celles-ci restent encadrées dans la complexité des parcours de vie. Ainsi, pour E. Goffman, qui s'attachera plus particulièrement aux aspects moraux de la carrière des reclus de l'institution asilaire, le concept de carrière renvoie "aux modifications qui interviennent dans la personnalité du fait de cette carrière et aux modifications du système de représentations par lesquelles l'individu prend conscience de lui-même et appréhende les autres" (Goffman, 1998, p. 179-180). Les certitudes à son propre sujet et au sujet des autres ne tiennent pas face aux aléas de la vie. Il s'agit donc de comprendre l'impact des redéfinitions de soi sur la manière d'appréhender les autres et le monde en général.

Le fait de s'intéresser aux trajectoires subjectives se retrouve déjà parmi les premiers sociologues de l'Ecole de Chicago. W.I. Thomas et F. Znaniecki, dans leur fameux ouvrage *Le paysan polonais en Europe et en Amérique*, ont étudié des parcours individuels dans des contextes sociaux marqués par la désorganisation sociale. Ces auteurs partent du principe qu'il faut récuser toute détermination de ce qu'ils appellent les "attitudes" par des facteurs objectifs – ce qu'ils nomment les "objets sociaux". "Par attitude, nous désignons le processus de conscience individuelle qui détermine les activités réelles ou éventuelles de l'individu dans le monde social" (cités par Chapoulie, *op. cit.*, p. 74). En incluant au cœur même de l'analyse sociologique les capacités interprétatives des acteurs et l'étude du sens des expériences

individuelles⁵⁸, Thomas et Znaniecki ont été en mesure de montrer comment la perception de soi évolue en fonction des situations. Ainsi en est-il, entre autres, du mari qui après avoir quitté sa femme, porte un autre regard sur les femmes et sur l'institution du mariage. S'ensuit un changement de regard sur lui-même en tant qu'homme (Thomas ; Znaniecki, *op. cit.*, p. 31-32). L'identité figée et unifiée devient donc un non-sens puisqu'elle se façonne au cours des expériences vécues. Pour reprendre la terminologie de ces deux auteurs, cela vient notamment du fait que les "valeurs sociales", qui représentent le social objectivé, vont, en tant que contenu empirique accessible aux individus, être transformées dans les consciences individuelles en fonction de la nature des situations.

En s'attaquant aux remaniements identitaires réalisés au cours de la vie, les auteurs interactionnistes se sont opposés aux conceptions de l'identité qui tombent dans l'"illusion" de la continuité biographique, comme le dit Bourdieu, selon laquelle l'identité signifie "rester identique à soi-même". En outre, en reliant les discontinuités biographiques à des changements structurels, les interactionnistes évitent l'écueil d'une intériorité isolée de son environnement social.

2.3. L'identité entre pluralité et unité

Si les interactionnistes ont explicitement mis en évidence le caractère pluriel et mouvant de l'identité, il n'en reste pas moins qu'ils ont tenu compte des efforts de tout un chacun afin de se construire une épaisseur identitaire ou un sentiment d'identité, si bien que la formation de la subjectivité est prise dans une tension entre diversité des rôles et unité de la personne. Ceci est vrai d'A. Strauss, par exemple, quand il précisait que l'acteur doit aussi s'expliquer à lui-même le sens des changements intervenus, ce qui suppose une reconstruction du passé afin d'assurer une continuité à son identité (Strauss, 1992a, p. 153-154)⁵⁹. Cela suppose non seulement "une négociation avec soi-même" (*ibid.*) mais aussi avec les autres, l'objectif étant *in fine* de mettre de l'ordre dans la multitude désordonnée du passé afin de construire une signification générale cohérente à sa vie. Le sens de la vie et l'identité ne découlent donc en aucune manière d'une substance pré-identitaire. "On ne peut, écrit A. Strauss, réconcilier les identités passées, leur donner une cohérence vraisemblable en dépit de leur apparente diversité qu'en les regroupant sous une interprétation homogène. Un fort

⁵⁸ D'où le recours aux documents personnels (lettres, autobiographie...) auxquels ont recours ces deux auteurs.

⁵⁹ D'une certaine manière, ce que P. Ricoeur appelle "l'identité narrative" semble assez proche du processus d'unification du soi décrit par A. Strauss. Il s'agit bien d'une consolidation de l'identité personnelle dans et par la mise en récit de soi (Ricoeur, 1996). Nous retrouvons ici l'importance de la notion de "transaction biographique" de C. Dubar (Dubar, *op. cit.*, 1997).

sentiment d'identité repose sur une négociation avec soi-même. Les termes de l'accord ne sont pas réglés et fixés une fois pour toutes" (*ibid.*, p. 154). L'unité du soi est toujours en suspens, susceptible en permanence d'être remise en question, dans la mesure où elle se construit au cours de multiples négociations avec soi-même et avec autrui. En somme, la vie n'a rien d'un long fleuve tranquille, d'une ligne droite, d'un schéma unique...

Parallèlement à A. Strauss, E. Goffman mentionnera également à plusieurs reprises dans son œuvre le fait que les acteurs travaillent à garder une certaine continuité : "Un certain type de structure biographique se maintient toujours" affirmera-t-il dans *Stigmaté* (Goffman, 1996c, p. 91). Cette précision vient tempérer la thèse d'un éclatement du soi en contradiction avec le bon sens. Car si l'identité est indéniablement à géométrie variable et encline aux mouvements intérieurs, elle n'est pas pour autant constamment en proie à des bifurcations plus ou moins brutales. Le sentiment d'identité a une certaine lourdeur qui, dans une plus ou moins large mesure, maintient au sol les images de soi en dépit de vents extérieurs.

Ces remarques soulèvent le caractère paradoxal de l'identité personnelle qui oscille entre changement et continuité, opposition et identification, singularisation et conformisation, personnalisation et intégration – entre le Je et le Moi de G. H. Mead. Mais à la différence des approches communes de l'Identité, l'unité ne relève ici aucunement d'une ontologie mais bien plus de la réflexivité de l'acteur qui doit travailler au maintien d'un ordre intérieur précisément parce qu'il n'est pas garanti pas un liant naturel.

3. Le modèle de l'identité distanciée

Les auteurs présentés ici ne nient aucunement l'importance et l'influence des identités socialement attribuées, mais à condition de ne pas les appréhender comme des essences ou des "choses" définies une fois pour toutes qui s'imposeraient d'emblée aux acteurs. L'acceptation – ou le rejet – des identités attribuées varie en fonction de la position sociale et spatiale de l'acteur, des situations d'interaction et du passé biographique. Les identités sociales – institutionnelles ou non – arborent ainsi une multitude de déclinaisons pratiques du fait de leur indexation à des situations diverses et variées.

Se profile ici une conception de l'identité subjective comme *identité distanciée* susceptible en permanence d'être redéfinie. Cette conception refuse de voir dans la construction de l'identité un simple phénomène d'intériorisation. Elle rejette le préjugé de l'essentialisme. L'identité n'est pas définie par des forces extérieures, elle ne se fige pas, au

contraire, elle conserve toujours une fluidité, et quand bien même un rôle est accepté, les manières de l'investir personnellement ne peuvent être tenues pour immuables.

Conclusion

Pour résumer, il est possible de dégager deux apports heuristiques fondamentaux de la tradition interactionniste de Chicago. 1/ L'identité subjective de l'acteur émerge lors de ses interactions avec soi, avec autrui, avec des catégorisations globales et avec son environnement matériel, ce qui prévient toute dérive subjectiviste – nous retrouvons là de façon assez claire les dimensions à l'origine des différents mondes identitaires distingués auparavant. 2/ La société n'est pas une totalité substantielle tenant d'elle-même, mais elle est au contraire une forme qui émerge d'un processus d'assemblage d'éléments hétérogènes, ce qui prévient toute dérive objectiviste.

En corollaire, les interactionnistes se rejoignent également, en dépit de divergences internes, sur deux critiques d'ordre théorique : d'une part, ils refusent de faire de l'acteur un pantin manipulé par des identités intériorisées ; d'autre part, ils s'opposent aux dérives subjectivistes qui donnent trop d'autonomie aux acteurs. En clair, pour les interactionnistes, l'identité subjective n'est construite ni *par*, ni *sans* autrui, mais se construit *avec* autrui. C'est pourquoi cette tradition de pensée n'accorde guère de crédit, et aux conceptions qui présentent l'Identité comme une essence unifiée intérieure à l'être humain, et aux conceptions qui décrivent l'identité comme une chose façonnée socialement. Ceci explique certainement pourquoi cette orientation représente aujourd'hui autant d'avancées majeures pour les sciences humaines et sociales, si bien que pour certains auteurs contemporains, et non des moindres, cette approche théorique constitue un outil central dans la compréhension de la société actuelle⁶⁰.

Aussi l'identité subjective arbore-t-elle ici un tout autre aspect que dans les perspectives sociologiques ancillaires. D'une identité façonnée et homogène, nous passons, avec la tradition interactionniste, à une identité en chantier, jamais achevée, engagée dans le ruissellement infini des choses et des êtres, bref, à une identité davantage *problématique*, en

⁶⁰ Pour C. Dubar, l'interactionnisme symbolique permet de saisir l'émergence de "formes identitaires" dans les discours des enquêtés (Dubar, 2000). F. Dubet reprend la conception meadienne de la construction du soi pour expliquer la formation du "quant-à-soi" typique aux sujets qui vivent dans une société plurielle (Dubet, 1994). B. Lahire reprend à son compte les travaux d'E. Goffman pour dénoncer l'illusoire unicité du Moi (Lahire, 1998). De même, comme le notent J.-M. de Queiroz et M. Ziotkovski, les acquis conceptuels de l'interactionnisme sont intégrés dans les œuvres ambitieuses de J. Habermas ou

mouvement, qui procède de négociations, d'accords, de refus... Cependant, le regard interactionniste admet une stabilité du soi, mais celle-ci est le résultat d'un travail identitaire opéré par l'acteur et ne correspond en aucun cas à une Identité telle que nous l'avons définie dans le premier chapitre. Enfin, il faut rappeler que l'interactionnisme ne signifie pas une négation des identités structurelles ; mais au lieu de concevoir une détermination des identités subjectives par celles objectives, il s'agit bien plus de souligner, d'une part, comment les premières se heurtent aux secondes, et d'autre part, comment elles les contournent, voire les négocient pour les accepter ou les rejeter.

Conclusion générale de la première partie

Au cours de cette première partie, nous avons présenté plusieurs manières de regarder l'identité individuelle. Trois problématiques générales ont été mises en avant : 1/ une conception *insulaire* fondée sur l'illusion d'un Moi essentiel, unifié et coupé du monde, conception qui recouvre les approches communes de l'Identité, ou tout au moins non-sociologiques ; 2/ une orientation sociologique dite *ancillaire*, dans la mesure où elle conçoit l'identité subjective comme un produit de déterminations sociales à la suite de processus d'intériorisation ; 3/ une perspective, également sociologique, qualifiée de *réticulaire*, dans le sens où elle conçoit l'identité dans les termes d'une construction permanente à travers des processus et des engagements identitaires plus ou moins complexes. Nous proposons de résumer dans un tableau synoptique (page suivante) les différentes conceptions de l'identité retracées au cours de cette première partie. Nos investigations empiriques nous ont donné l'occasion de repérer différentes manières de se représenter l'identité individuelle tant dans les rhétoriques institutionnelles des acteurs du Mouvement HLM que dans les discours des gardiens-concierges eux-mêmes. Sans ce travail théorique initial, la visibilité des façons de penser l'identité serait sûrement moins assurée. C'est en ce sens que l'écriture de cette première partie nous a semblé nécessaire.

Nous l'avons dit, nous ferons l'hypothèse que les acteurs, en l'occurrence les gardiens-concierges du secteur HLM, disposent de marges de liberté quant au style de construction de leur identité subjective. Plus précisément, ils *construiraient* leurs définitions d'eux-mêmes à partir de multiples ressources ou, pour reprendre notre terminologie, de multiples mondes identitaires. La seconde partie sera consacrée à l'analyse des processus socio-historiques qui ont présidé à la formation de deux types de monde identitaire. Il s'agit de l'imaginaire collectif associé à la figure connue de "la" concierge d'antan – monde identitaire commun – et des mondes institutionnels correspondant aux définitions officielles du métier de gardien-concierge – mondes identitaires catégoriels. Comment ces "mondes" se sont-ils formés historiquement ? Quelles sont les évolutions actuelles dans un contexte de "crise des banlieues" ? Nous allons tenter de répondre à ces questions.

Tableau synoptique des différentes conceptions de l'identité individuelle

	Problématiques non-sociologiques	Problématiques sociologiques	
Types de conceptions	INSULAIRES (1)	ANCILLAIRES (2)	RETICULAIRES (3)
Matrices conceptuelles	Eléatisme (Parménide) Philosophies platonicienne et cartésienne Idéalisme allemand (Kant, Fichte) Romantisme	Marxisme Sociologie durkheimienne Psychanalyse freudienne Culturalisme (Kardiner, Linton, Fromm, Warner, Riesman) Fonctionnalisme (Parsons)	Héraclitéisme Pragmatisme (James) Sociologie de Simmel Psychosociologie de G.H. Mead Phénoménologie existentielle et sociale (Hegel, Laing, Sartre, Erikson)
Déclinaisons	Biologisme et psychologisme spontanés	Sociologies critiques et matérialistes Sociologies d'inspiration culturaliste et fonctionnaliste	Tradition interactionniste
Positions épistémologiques	Réalisme philosophique	Proche d'un réalisme sociologique Rupture épistémologique	Nominalisme Compréhension et "suture" épistémologique
Modèles d'identité		Identité aliénée (Marx, Touraine) Identité de position (Bourdieu) Identité chosifiée (Durkheim) Identité surmoi (culturalisme) Identité rouage (fonctionnalisme)	Identité fragmentée (Simmel, Mead, Strauss, Goffman) Identité distanciée (Becker, Strauss, Goffman) Identité engagée (pragmatisme, entre autres)
Idées centrales	Idée d'unicité Idée d'essentialisme Idée d'intériorité	Idée d'homogénéité Idée de fixité Idée d'une détermination sociale	Idée de pluralité Idée de mouvement Idée d'engagements réflexifs
Caractéristiques de l'identité	Irréductibilité ontologique Statique	Réductible aux effets de socialisation Davantage statique que dynamique	Irréductible aux effets de socialisation Dynamique
Rapport au social	Désengagement Dualisme individu/société	Engagement exagéré, voire "ontologique" (Bourdieu) Dualisme individu/société	Engagement distancié Refus d'un tel dualisme

Deuxième partie

De "la" concierge au gardien médiateur : l'invention d'un métier

Cette seconde partie se donne pour ambition d'être plus qu'un simple regard historique sur le métier de gardien-concierge. Nous tenterons, avant tout, de mettre en évidence les processus qui ont sous-tendu la construction institutionnelle des *mondes identitaires catégoriels* relatifs au métier de gardien-concierge. Ces derniers correspondent à de multiples rôles professionnels qui constituent ensemble un type de support sur lequel les gardiens-concierges s'appuient pour se définir de manière plus ou moins informelle. Quels sont-ils ? Comment sont-ils apparus ?

Avant d'analyser les conditions d'émergence des identités professionnelles produites par l'institution HLM, ce qui retiendra tout d'abord notre attention, c'est la formation des représentations collectives associées à la figure historique de la concierge du XIX^e siècle. En effet, ces clichés avilissants nous intéressent tout particulièrement en raison de leur prégnance encore forte dans nos esprits. Nous mettrons ainsi en évidence les raisons pour lesquelles les concierges d'antan se sont retrouvées au centre de représentations communes dégradantes qui jouent très certainement un rôle important dans la construction identitaire des gardiens-concierges exerçant actuellement (chapitre IV).

Dans les tâches qui incombaient aux concierges du passé, nous trouvons, pour partie, les origines des identités professionnelles qui ont été dévolues aux gardiens-concierges des premières habitations à bon marché (HBM) construites au début du siècle dernier. C'est alors une véritable matrice identitaire articulée autour de trois fonctions – *hygiéniste, technicien et surveillant* – qui s'est mise en place, laquelle est concomitante de l'invention de la catégorie de *gardien* d'immeuble au sein du Mouvement HBM. Ce triptyque identitaire correspond plus précisément à trois sortes de tâches : assurer l'hygiène et la propreté, entretenir le cadre bâti et surveiller les locataires. Jusque dans les années 1950, ces identités institutionnelles n'ont cessé de se sédimenter pour être aujourd'hui encore des éléments très structurants du métier. Elles se sont notamment renforcées durant la période de l'entre-deux-guerres au moment où H.

Sellier a massivement implanté des gardiens et des concierges dans les cités-jardins de la couronne parisienne. Il était alors question de moraliser et d'éduquer les classes populaires, notamment aux principes de l'hygiénisme scientifique (chapitre V).

Parallèlement à la confirmation des fonctions d'hygiéniste, de technicien et de surveillant, une nouvelle identité émerge durant Les trente glorieuses. Il s'agit du *gardien administrateur* à qui incombe des tâches de gestion locative, c'est-à-dire la visite des appartements, les états des lieux et l'encaissement des loyers, entre autres. L'apparition de ces nouvelles attributions se fait dans un contexte socio-politique où la France doit entrer, selon les souhaits de ses dirigeants, dans la modernité. La construction massive de logements sociaux, notamment de type grand ensemble, participera de cette dynamique globale et aura pour conséquence une augmentation sensible du nombre de gardiens-concierges dans l'habitat social (chapitre VI).

Mais dès les années 1970, de symboles de la modernité, les grands ensembles de banlieue vont progressivement devenir des symboles de la relégation sociale. Ils concentreront de plus en plus de populations fragilisées et cumuleront les handicaps (taux de chômage élevé, dégradations du cadre bâti, délinquance, trafics de drogue...). C'est pourquoi des solutions seront recherchées par les décideurs du Mouvement HLM durant les années 1980 en vue de juguler la "crise des banlieues". En raison de leur position stratégique dans les quartiers d'habitat social, les gardiens-concierges vont davantage attirer l'attention et se voir attribuer, à partir des années 1990, une nouvelle identité professionnelle articulée autour des tâches de médiation sociale. Nous rendrons compte de la naissance de ce nouveau cadre identitaire en analysant les discours tenus lors des congrès HLM. Nous verrons également que ce profil identitaire du *gardien médiateur* a été formalisé très récemment par l'UNFOHLM à travers la publication de guides et de référentiels. Parallèlement, il sera nécessaire de revenir sur l'importance prise par la notion d'insécurité dont l'émergence au sein des HLM est parallèle à celle de l'identité professionnelle du gardien médiateur. L'apparition simultanée de ces deux notions dans les discours officiels traduit bien la tension entre prévention et répression qui existe actuellement parmi les acteurs du monde HLM et plus globalement au sein de la politique nationale (chapitre VII).

Enfin, nous présenterons les résultats de notre enquête menée auprès de responsables du personnel d'organismes d'HLM dans l'objectif d'évaluer les éventuels écarts entre les dires de ces derniers et les discours officiels émanant des congrès de l'UNFOHLM. Nous insisterons plus particulièrement sur les processus de traduction relatifs à l'identité

professionnelle du gardien médiateur en mettant en évidence les différentes figures qui ressortent des entretiens (chapitre VIII).

D'une manière générale, cette partie mettra l'accent sur la rationalité planificatrice des décideurs du Mouvement HLM ou, si l'on préfère, sur le "dire" plutôt que sur le "faire". En effet, il s'agit dans une large mesure de rendre compte des discours institutionnels à l'origine des définitions officielles du métier de gardien-concierge.

Nous partirons de "la" concierge du privé pour ensuite suivre l'évolution du métier dans le secteur du logement social, jusqu'à l'apparition récente du profil du gardien médiateur. Autrement dit, c'est une généalogie du métier de gardien-concierge que nous proposons ici. *In fine*, l'objectif est de dresser un tableau des mondes identitaires catégoriels du métier tels qu'ils sont aujourd'hui proposés ou imposés aux gardiens-concierges, et ce, tout en interrogeant sociologiquement la nature même des politiques gestionnaires (Courpasson, 1999).

Chapitre IV

Les histoires de la concierge

Les premières traces révélant l'existence de portiers datent de l'époque romaine où ceux que l'on appelait alors "Janitors" étaient des esclaves de dernière catégorie auxquels la "fonction de garde" était attribuée (Meyzer, 1983). Quant à la dénomination Janitor, elle est aujourd'hui en vigueur aux Etats-Unis pour désigner le portier ou le gardien. Selon le Littré, c'est au début du XII^e siècle que le terme de *consergius* a fait son apparition, venant du latin *cum* (avec) et *servus* (esclave) donnant serviteur. Une autre piste peut cependant être empruntée pour retrouver les origines du mot concierge. Pendant près de quatre siècles (du X^e au XIV^e), le Palais de la cité, résidence des rois, dispose d'une Conciergerie dirigée par le *Comte des cierges* (officier royal garant de la sécurité du Palais) qui deviendra à la fin du XIV^e siècle une prison connaissant ses heures de gloire sous la Révolution française. D'aucuns verraient là le point de départ de l'appellation "concierge". Mais quoi qu'il en soit, pendant toute cette période, la dénomination concierge ne s'applique qu'aux individus ayant la charge de s'occuper d'une maison royale ou seigneuriale. Ce n'est donc pas dans ces origines lointaines du terme que nous trouverons les fondements de la fonction.

L'apparition des portiers, qui nous préoccupe ici, remonte bien plus au XVII^e siècle où ils sont présents dans les demeures à porte-cochère. Signe de distinction, les portiers participent de la distribution des marques sociales dans le paysage urbain parisien. On parle alors de "quartiers à portiers" pour désigner ceux abritant les catégories sociales les plus aisées. Les souvenirs des délimitations du domaine féodal structurent encore l'imaginaire social et la frontière physique (le portail) ne suffit pas à se démarquer socialement. Elle doit être amplifiée par la présence d'un préposé qui incarne les rites de passage, sur un plan symbolique comme sur un plan pratique.

Toutefois, la banalisation des portiers ne dépend pas que de ce seul facteur. En effet, que ce soit dans les maisons à porte-cochère ou dans les maisons à allée¹, représentant la

¹ J.-L. Deaucourt les définit ainsi : "Derrière une façade étroite, ses nombreux étages superposent sur une superficie exigüe les fonctions de logement et de production" (Deaucourt, 1992, p 21).

grande majorité des constructions parisiennes au XVIII^e siècle, le logement est souvent collectif et abrite plusieurs familles. Regroupant diverses fonctions (habitat et production artisanale), ces maisons à allée, à la confluence de multiples réseaux, sont plus ou moins perméables à l'homme de la rue. C'est pourquoi les propriétaires, afin de lutter contre d'éventuelles intrusions², étendent la fonction de portier à ce type d'habitat populaire. Les portiers se voient ainsi confier la charge de surveiller les gens extérieurs en plus des locataires eux-mêmes, de plus en plus entassés dans les logements.

En raison de cette forte densité dans les immeubles populaires, les propriétaires commencent aussi à instaurer des règlements intérieurs que les portiers sont chargés de faire respecter. En outre, en 1778, face à l'augmentation de la violence et de la délinquance dans les rues de la capitale, paraît une ordonnance qui enjoint de fermer les portes des immeubles après 22 heures. Les portiers seront logiquement considérés comme des personnes centrales dans la mise en application de cette loi et se rapprocheront ainsi un peu plus des services de police – intendants, échevinages, maréchaussée, etc. –, lesquels s'habituent progressivement à compter sur l'aide de ces informateurs présents à l'intérieur des maisons, au moment même où les procédures d'identification des personnes – passeport, livret, certificat – se perfectionnent sensiblement (Denis ; Milliot, 2004). L'entassement croissant des "gens de peu" dans l'habitat populaire rend également sensible la question de la gestion des logements. En réponse à ce problème, une solution existe : elle consiste dans la mise en place "de portiers qui, malgré leurs connotations spécifiques, font déjà partie intégrante du paysage de la capitale" (Deaucourt, *op. cit.*, p. 25).

C'est durant la période révolutionnaire que les portiers découvrent l'ambiguïté de leur mission. Ils sont en effet tiraillés entre les exigences des propriétaires et des autorités publiques toujours plus soucieuses de régenter les conduites individuelles, et les pressions du peuple avant tout composé de locataires auxquels appartiennent socialement les portiers. Ces derniers se trouvent de la sorte dans une impasse : soit ils collaborent avec les autorités publiques et le peuple les considère comme des délateurs au service des riches ; soit ils se rangent du côté des gens de la rue et ils seront accusés par les classes dirigeantes de collusion avec les pauvres.

C'est également pendant cette période, où les portiers sont de plus en plus sollicités par la police, que les premiers stéréotypes aux accents tératologiques se mettent en place. Ils serviront de support à tout l'édifice mythologique encore présent dans nos esprits. Une triple

² A. Farge a pu dire de la rue de ce siècle qu'elle était le refuge des pauvres, des migrants venus de la campagne et, par voie de conséquence, le lieu de surgissement de la misère. D'où le souci de se protéger (Farge, 1979).

allitération fera d'ores et déjà mouche : "bancal, borgne ou bossu". Aussi, c'est au XIX^e siècle, époque où les *concierges*³ sont implantés massivement dans l'habitat parisien, qu'il faut chercher pour comprendre pourquoi et comment un cortège de représentations dégradantes s'est cristallisé autour de la fonction de concierge.

Nous proposons dans ce chapitre de rendre compte des raisons pour lesquelles le métier de concierge fut le théâtre, tout au long du XIX^e siècle, de l'émergence de représentations sociales constitutives d'un imaginaire collectif encore très présent dans nos esprits. Nous insisterons sur trois points : d'abord, sur l'importance du contexte social de l'époque qui a très certainement suscité, ne serait-ce qu'en raison des fortes inégalités sociales existant alors, des ressentiments envers le serviteur désigné des propriétaires souvent qualifiés de "vautours" ; ensuite, sur la nature problématique de la position des concierges qui, en se trouvant à l'intersection de plusieurs mondes sociaux, s'attiraient finalement le mépris de tous; enfin, sur l'impact des productions littéraires qui ont été pour certaines d'entre elles, en raison de leur grande diffusion, des éléments déterminants dans le succès de la mythologie née autour de "la" concierge. Il ne fait pas de doute que les gardiens-concierges d'aujourd'hui construisent leur identité en interagissant, d'une manière ou d'une autre, avec l'ensemble des représentations souvent avilissantes qui accompagne leur métier. C'est pourquoi il nous faut saisir ce monde identitaire qui, bien qu'imaginaire, n'en est pas moins réel lorsqu'il s'agit de compter avec pour se définir. Cependant, nous n'oublierons pas également de faire allusion aux tâches concrètes qui incombaient alors à ce personnel, étant donné qu'elles annoncent, dans une large mesure, celles qui reviendront aux gardiens-concierges du logement social implantés au début du siècle dernier.

I. Concierge : un métier exposé

1. Les concierges et le XIX^e siècle

Dès le début du XIX^e siècle, les promoteurs immobiliers se lancent dans une course à la construction au moment où la qualité de propriétaire permet d'être électeur. Afin de rentabiliser au maximum leurs projets immobiliers, ils visent une clientèle aisée qui sera logée non pas dans des maisons individuelles mais dans des immeubles de rapport. Dès le Premier

³ Le terme se substitue alors de plus en plus à celui de portier.

Empire, des concierges y sont installés afin de rassurer les classes aisées peu enclines à vivre dans des immeubles où la présence de plus pauvres dérange et effraie. La frénésie de rentabilisation accentuera les transformations des bâtiments en vue d'accroître le nombre de logements loués, et donc, de locataires. Les concierges deviennent dans ces conditions des pivots de la cohabitation de mondes sociaux hétérogènes ; ils sont de plus en plus vus comme une évidence pour surveiller les locataires les plus pauvres.

À cette évolution s'ajoute un autre phénomène favorable à l'installation de concierges. En effet, pour se décharger de la gestion locative, les propriétaires avaient pris l'habitude de s'accorder avec un locataire principal. Ce dernier payait à son bailleur un loyer forfaitaire ; il lui assurait alors un revenu fixe et régulier. Or la rentabilité insuffisante de cette solution de facilité sera bientôt insupportable pour des propriétaires toujours plus soucieux d'accroître leurs profits – surtout pour ceux n'habitant pas le quartier et recherchant uniquement un bénéfice. Suite à de telles motivations pécuniaires, les propriétaires redistribueront les rez-de-chaussée de leurs immeubles pour y installer des loges. Les portiers se voient ainsi investis d'une confiance nouvelle en remplaçant les locataires principaux. Ils deviennent des employés spécialisés, capables d'assumer des tâches d'assainissement, de régulation et même de gestion. L'avantage pour les bailleurs est qu'un immeuble entretenu et gardé verra ses appartements continûment loués.

Les journaux ont commenté cette évolution décisive dans l'histoire du métier de concierge. La *Gazette des concierges*, au début des années 1830, a souligné l'apparition de cette nouvelle fonction dévolue au portier : "Il est le point de jonction, l'anneau intermédiaire qui rattache l'un à l'autre le propriétaire et le locataire" (citée par Deaucourt, *op. cit.*, p. 66). La fonction sociale des portiers est maintenant reconnue socialement comme en témoignent ces lignes de *La Gazette des tribunaux* : "Le portier dans une maison tant soit peu considérable joue un rôle important. En l'absence du propriétaire, il le remplace, il répond à tout et à tout le monde. Venez-vous visiter les appartements à louer, il vous vantera la fraîcheur et l'heureuse et commode disposition" (*ibid.*, p. 67). En fait, plus que de fonction sociale, il paraît plus opportun de parler d'une fonction commerciale. Mais c'est sans compter avec le renforcement de leur rôle de surveillant qui va se préciser au milieu du XIX^e siècle.

En effet, le Second Empire, marqué par une forte spéculation autour du logement, autorisera les bailleurs à formuler des règlements drastiques et accentuera du même coup la rancune contre les concierges. Au service de "Monsieur Vautour", terme créé en 1806 pour qualifier les propriétaires (Perrot, 1982, p. 21-22), ils vont être plus que jamais stigmatisés. C'est qu'ils incarnent maintenant la cupidité funeste des propriétaires sans scrupules. Il faut

dire qu'en l'absence de son propriétaire, dorénavant de plus en plus fréquente puisqu'il possède désormais plusieurs immeubles (Magri, 1996), "le concierge le représente pour encaisser les loyers, s'occuper de la mise en location des appartements vacants, entretenir les parties communes de l'immeuble et assurer une certaine police interne" (Guerand, 1999, p. 304). La moindre anicroche tourne de plus en plus souvent à la dispute et les concierges deviennent progressivement les boucs-émissaires des locataires courroucés. Tout un halo médisant, déjà bien répandu par les littérateurs ou par les caricaturistes, nous le verrons, se diffuse. Et quoi que fassent les concierges pour redorer leur blason, tout sera interprété à partir des représentations sociales en vigueur.

En fait, il faut plutôt parler ici de *la* concierge que du concierge en raison de la focalisation des représentations sociales sur l'épouse de ce dernier. Ceci vient notamment du fait que les portiers ou les concierges de sexe masculin qui travaillent au fond de leurs loges restent invisibles la plupart du temps. Ce sont donc les portières qui apparaissent et marquent les esprits. Mais ironie de l'histoire, le processus mythologique va masculiniser dans une certaine mesure les concierges femmes. La loge, tenue ni par un homme, ni par une femme, le sera par une figure tératologique. Les représentations relatives aux figures du Cerbère et du cloporte commencent à s'ancrer dans les esprits.

L'implantation dans les esprits des images de la concierge "à la botte du propriétaire" est d'autant plus forte parmi les couches populaires que l'appartenance à l'univers de la pauvreté astreint à régler son loyer – ou son "terme" pour utiliser le mot de l'époque – plus tôt que les classes aisées, ce qui conduit parfois "à défiler dans la rue la charrette à bras chargée de meubles un jour distinct de celui où se font les déménagements discrets de la bourgeoisie et de la petite bourgeoisie (...)" (Magri, 1996, p. 405). De plus, il est de coutume, durant cette époque, de payer son terme tous les trimestres, ce qui demande le versement d'une somme importante pour des classes populaires aux revenus souvent irréguliers. Devant la fermeté des propriétaires, les déménagements clandestins sont parfois inévitables. Les rues de Paris deviennent alors le théâtre de nombreux déménagements "à la cloche de bois" qui accentueront les disparités entre concierges et locataires. "Si le propriétaire est "haï" dans les milieux ouvriers, c'est donc moins en raison de la périodicité du loyer que de l'intransigeance qu'il met à le percevoir, rendue insupportable par la précarité des ressources" (*ibid.*). Au cœur des tensions régnant entre propriétaires et locataires, les concierges n'auront guère de marge de manœuvre pour échapper aux identifications péjoratives. Leur rôle se révèle encore plus ingrat lorsqu'ils travaillent pour le compte de propriétaires peu fortunés possédant des maisons de faible valeur situées dans l'Est parisien le plus souvent. N'ayant pas d'autres

ressources que celles provenant des revenus des locations, les propriétaires les plus modestes ne peuvent supporter les impayés. Le ou plutôt la concierge est alors chargée de veiller de près au règlement du terme. La concierge sera soupçonnée d'être un tyran alors qu'elle ne fait qu'obéir aux oukases de son employeur. Tandis que les propriétaires échappent aux altercations, les concierges, notamment les femmes, sont en première ligne et doivent absorber toutes les tensions. Elles font ainsi office de *bouc émissaire* pour le quidam parisien du siècle dernier qui "ne supporte plus d'avoir à rendre compte à plus subalterne que lui : du loyer en retard, de ses allées et venues, de ses visites, sans compter toutes ces obligations presque enfantines qu'entraîne la présence du cerbère" (Ulrich, 1992). Cette vive méfiance à l'égard des concierges peut être motivée, de surcroît, par les secrets qu'elles détiennent et qu'elles accumulent jour après jour, parfois à leur corps défendant.

En outre, suite au remodelage haussmannien de la capitale opéré à la fin du Second Empire, des habitations plus riches émergeront dans les rues de Paris. Cette évolution aura pour conséquence une raréfaction des immeubles populaires, ce qui entraînera logiquement une augmentation sensible des loyers dans ce type d'habitat, alors que les "loyers bourgeois" augmenteront plus raisonnablement (Topalov, 1987, p. 129). Finalement, une partie du monde ouvrier devra quitter les quartiers parisiens auxquels pourtant il était attaché. Pour d'autres, il est hors de question de partir ; c'est le cas en particulier des travailleurs à domicile, des ouvrières attachées à l'industrie de la mode parisienne, des petits boutiquiers et des façonniers préférant s'entasser dans les maisons vieillissantes et insalubres pour certaines, mais aux loyers élevés. À partir du comportement abusif de certains propriétaires auxquels sont confondus inévitablement les concierges – abus qui portent, entre autres, sur la vérification de la valeur du mobilier saisissable, sur l'éducation des futurs locataires ou encore sur le refus des enfants et des chiens –, prend forme l'idée du "martyre" des locataires parisiens (Magri, 1996). Celle-ci se cristallisera majoritairement au sein des classes populaires où nombre de familles nombreuses se verront refuser l'accès au logement. L'exaspération gagnera en intensité pour se transformer bien souvent en haine.

Le processus de stigmatisation des concierges ne faiblira pas suite aux événements de la Commune de Paris, bien au contraire. Durant les événements, nombre de propriétaires et de concierges accableront les insurgés lors de leur procès. Ainsi, l'ennemi de classe après 1871 "apparaît aux ouvriers sous l'aspect de Monsieur Vautour et de son représentant dans les immeubles, le concierge" (Guerrand, *op. cit.*, p. 216). Il semble que ce soit durant les années 1880, avec la parution du journal "L'Anti-Concierge" (en 1881) que l'on soit au paroxysme du ressentiment envers les concierges. C'est aussi dans ces moments que s'opérera une prise

de conscience quant aux plus-values immobilières extravagantes réalisées par les propriétaires durant tout le XIX^e siècle, en conséquence de quoi, des soulèvements populaires auront lieu afin de dénoncer la cherté des locations. Et ce n'est pas la hausse progressive des loyers au début du XX^e siècle, particulièrement marquée en 1911, qui désamorcera les tensions, notamment dans les maisons populaires où la relation de domination exercée par le propriétaire par l'intermédiaire de son concierge rappelle déjà celle existante à l'usine.

Un tel contexte ne pouvait que faciliter la formation de la mythologie avilissante née autour de la figure de la concierge.

2. Une position incertaine et ambiguë

Si les caractéristiques historiques du siècle dont il est question ici ont été cruciales pour la réputation de la concierge, il en est de même de la position des concierges qui, à bien des égards, a été à l'origine de suspicions et de propos parfois acrimonieux.

L'ambiguïté forte de la situation des concierges se perçoit dans leur rémunération. Qui doit payer les concierges, les locataires ou les propriétaires ? En ce qui concerne leurs revenus, les concierges percevaient théoriquement des *gages* payés par les bailleurs, mais qui étaient assumés en réalité par les locataires. Les concierges seront alors payés grâce au *sou par livre*, sorte de commission prélevée sur les sommes versées par les locataires : cela était censé motiver les garants des lieux à louer les logements. Avait cours aussi le *denier à Dieu*, pièce de monnaie donnée aux concierges marquant leur engagement à réserver un logement pour un futur locataire. Ce pourboire obligé permettait d'amadouer les portiers et de fonder leur bonne volonté. Puis quand arrivait le bois de chauffage, les portiers prélevaient une *bûche*. Enfin, reste bien entendu la prime annuelle des concierges : les *étrennes*, don quasiment obligatoire en témoignage d'accord et d'entente réciproque. Finalement, une grande partie des revenus des concierges était assurée par les locataires eux-mêmes, ce qui n'ira pas sans créer et favoriser quelques tensions.

Mais surtout, l'incertaine position des concierges est renforcée par leurs conditions de vie souvent marquées par le sceau de l'insalubrité. Tandis que les pouvoirs en place exigent des concierges une emprise morale sur les maisons, ils vivent comme des "cloportes" dans leurs loges souvent insalubres. Les antres aux odeurs plus ou moins désagréables sont en outre des lieux plurifonctionnels où la confusion des fonctions est inévitable. Et ce n'est pas l'impossibilité des concierges à préserver leur espace privé des regards extérieurs qui va arranger leur situation. Même les loges les plus propres situées dans des immeubles bourgeois

ne peuvent échapper aux regards indiscrets. E. Zola l'avait remarqué : "Cette loge était un petit salon, aux glaces claires, garni d'une moquette à fleurs rouges et meublé de palissandres ; et, par une entrée entrouverte, on apercevait un coin de la chambre à coucher, un lit drapé de rets grenat. Madame Gourd, très grasse, coiffée de rubans jaunes, était allongée dans un fauteuil, les mains jointes, à ne rien faire" (Zola, 1994, p. 7-8). À la confluence du privé et du public, la loge souvent sale et sombre s'expose sans pudeur aux regards extérieurs.

Déjà guère en odeur de sainteté parmi les couches populaires, les concierges s'attirent également le mépris des gens de bonne manière. En effet, les loges, souillées par la concentration des odeurs de tout un quartier et perçues comme des espaces de confusion entre vie privée et vie publique, irritent les bourgeois attentifs à ne pas se mêler à la plèbe. "La vie privée, déjà si mal défendue des portiers, sombre dans les odeurs de misère qu'y dépose tout un quartier et les gardiens en perdent leur identité d'humains" (Deaucourt, *op. cit.*, p. 89). Pris dans un entre-deux duquel ne vient aucune reconnaissance, les concierges trouveront dans les classes dominantes des ressources identitaires et essaieront d'imiter maladroitement quelques-unes de leurs habitudes : lecture quotidienne du journal, éducation musicale des filles, etc. Par ce type de conduites, ils ne feront que s'attirer un peu plus la rancœur des bourgeois.

L'incertaine position des concierges, les ressentiments dont ils/elles font l'objet et les difficultés à saisir la réalité d'un être à la fois partout et nulle part, ne manqueront pas d'inspirer les hommes de lettres. Leurs créations vont décider, dans une certaine mesure, du sort des images sociales qui seront plaquées sur cet acteur cathartique de l'espace urbain parisien du XIX^e siècle.

II. L'impact des productions littéraires

1. Un monde imaginaire en gestation

Durant la période 1800-1840, le personnage du concierge reste encore mal apprivoisé par l'imaginaire social même si des signes avant-coureurs des représentations futures sont repérables. J.-L. Deaucourt les situe au cours des années 1820 avec la parution de romans dont l'impact sera fort en raison de leur grande diffusion. Par exemple, le romancier E. Ricard, dans un livre intitulé *Le portier* publié en 1826 (Deaucourt, *op. cit.*, p. 164), insiste sur l'importance prise par un personnel désormais installé dans nombre de maisons collectives. Il y met en scène un concierge disposé à tirer parti de toutes les possibilités de sa position. Sa

jalousie et sa malveillance sont à l'origine de la fuite des locataires, si bien que le propriétaire de l'immeuble où il exerce finira par être obligé de vendre sa propre maison dans laquelle il travaillera comme... portier-concierge. L'écrivain brosse ainsi de nombreuses scènes qui ne sont pas à l'avantage du héros dans la mesure où elles dénoncent sa perfidie. Si l'œuvre de Ricard marque un moment clé en raison de son succès – elle sera rééditée en 1833, 1851 et 1862 –, il semble que ce soit à H. Monnier que revient en grande partie la responsabilité d'avoir fixé dans les esprits l'image féminine de l'emploi. Son livre, écrit en 1829 et paru sous le titre *Roman chez la portière ou la loge du portier* (Deaucourt, *ibid.*), met en effet en scène une portière qui décide d'organiser une soirée dans sa loge. L'esprit n'est pas à la fête mais plutôt au sérieux puisque la concierge a réuni ses amis pour leur lire un roman passionnant. Toutefois, c'est sans compter avec les locataires qui interrompent sans cesse le cours de la soirée et qui seront la cible de commentaires sévères. Le roman montre ainsi combien la concierge est libre de laisser libre cours à une médisance qu'aucun maître ne peut museler. Si J.-L. Deaucourt signale d'autres œuvres susceptibles d'être à l'origine de l'imaginaire social relatif à la figure de la concierge (*ibid.*, p. 165 et suivantes), il reste que ces deux livres tiennent une place essentielle dans la naissance silencieuse du mythe alors en gestation.

Alors que les concierges, appelé(e)s ainsi pour faire luxe, sont au fait de leur gloire, leur image commence à s'altérer sensiblement. Etant progressivement perçu(e)s comme porteurs (porteuses) d'une autre essence, locataires et propriétaires trouvent en eux (en elles) un exutoire affectif, dans un siècle où la vie sociale et politique connaît de fortes vicissitudes. À partir des années 1830, la production littéraire sera décisive dans la diffusion de clichés qui se précisent. Les romanciers vont effectivement rendre compte des pratiques des concierges et notamment de leur habileté à profiter de leur position stratégique. Il devient, en raison de la présence de plus en plus forte des concierges, impossible de passer sous silence les rancœurs qu'ils, ou plutôt qu'*elles* suscitent. Désormais, l'accent est de plus en plus mis sur leur puissance redoutable ; elles sont censées passer leur temps à cancaner, médire, juger et observer. Davantage que les œuvres romanesques, il semble que ce soient les œuvres théâtrales qui aient servi de catalyseur à la cristallisation de tout un ensemble de représentations péjoratives en donnant de la vie à des personnages imaginaires. De nombreuses mises en scène ont effectivement donné du relief à une réalité qui reste dans les faits fugitive et peu connue. La concierge se donne alors à voir dans un quotidien où les traits sont, sinon infondés empiriquement, tout au moins forcés. Entre les années 1830 et 1840, des supports solides se mettent ainsi en place, lesquels vont étayer la codification du mythe de "la concierge".

2. Le rôle décisif des figures littéraires après 1840

Les figures littéraires créées après 1840 vont participer de façon certaine à la construction des typologies populaires enfermant les concierges du XIX^e siècle dans des traits psychologiques grossiers, et donc d'autant plus enclins à se cristalliser au fil du temps.

L'un des premiers écrivains à fournir des catégories destinées à dompter le "monstre reclus au fond de sa loge" est J. Rousseau, lequel publie en 1841 sa *Physiologie de la portière* (Rousseau, 1998). Dès le premier chapitre, le caractère mythique de la portière est affirmé par ses origines hors du temps, extérieures à toute ascendance humaine : "Avez-vous jamais vu une portière qui ait un père ou une mère ? C'est un produit anonyme, qui vient au monde par juxtaposition, comme les champignons et les truffes" (*ibid.*, p. 7). Le reste du livre décrit les manières d'être de cette créature inhumaine. Par exemple, elle tentera d'organiser la loge où il est difficile de séparer les fonctions. Ainsi, par une technique d'organisation de l'espace (cuisine, salle de séjour, chambre), la loge retrouvera une certaine allure, provisoirement. Au premier plan, figurent bien entendu les pratiques intéressées, telle que celle de louer un logement à tout prix, aussi insalubre soit-il. Mais l'important ici réside dans le fait que les particularités individuelles deviennent autant de traits de nature censés subsumer l'ensemble de la population des concierges. Les singularités sont déniées au profit d'un système organisé de critères abstraits d'autant plus crédibles qu'ils viennent conforter dans ses griefs et ses préjugés le lecteur. En fait, s'est d'ores et déjà mis en place avec J. Rousseau un véritable schéma normatif qui intégrera, pour mieux les stigmatiser, les moindres faits et gestes de la créature redoutée. À cette désingularisation s'ajoute, en corollaire, une déshumanisation que des métaphores zoologiques – dissection, empaillage – renforcent. La satire se fait ici le support efficace de l'objectivation de traits grossiers. Dès lors, la concierge est pourvue d'une identité insulaire : d'une essence particulière qui la coupe de toute ascendance humaine.

La même année que Rousseau, Huart prendra le relais et proposera la figure du "cloporte", métaphore animalière mettant également l'accent sur l'appartenance de la concierge à un univers extra-humain : "Le fonctionnaire privé a pour mission spéciale de se tenir constamment recroquevillé dans une petite fente du logis à l'instar du coléoptère nommé plus haut. Pour seconde mission non moins spéciale, il a le droit de veiller constamment à ce que la porte soit close. Vous voyez donc que l'antique concierge (...), a deux fois le droit de s'appeler cloporte" (cité par Deaucourt, *op. cit.*, p. 189). Le recours à la métaphore animalière participe du processus de déshumanisation et suggère, dans ses termes mêmes, une présence obsédante et maligne. Rusée et difficilement saisissable, la concierge s'immiscerait partout à

l'instar du cloporte. Elle innoverait silencieusement le quotidien et régulerait la vie sociale en jouant sur son invisibilité relative. De même qu'avec J. Rousseau, la réalité est là encore falsifiée pour mieux mettre en exergue les contours de celle qui attire sur elle tous les défauts de la ville : promiscuité, entassement, vices de populations déracinées sans mémoire, absence de verdure... Si avant 1840, la concierge était dépeinte en des termes finalement peu acerbes, force est de constater que le temps de la retenue a cédé la place à une période de relâchement où la concierge semble devoir centraliser tous les ressentiments.

Même si Rousseau et Huart ont tracé les contours caricaturaux du personnage, il reste que c'est à E. Sue en 1842, dans *Les mystères de Paris* (Sue, 1989), que revient le privilège d'avoir mis en scène les *Pipelet*, couple de portiers-concierges exerçant dans une maison de la rue du Temple à Paris. Les clichés sur l'intemporalité des concierges et leurs origines incertaines sont repris par l'auteur. Le couple vit en outre dans l'insalubrité d'une loge située dans l'endroit le plus sombre de la maison dont ils ont la charge : "Au pied d'un escalier humide et noir, une lueur rougeâtre annonçait la loge du portier ; loge enfumée par la combustion d'une lampe, nécessaire même en plein midi pour éclairer cet antre obscur" (*ibid.*, p. 207-208). Quant à Monsieur Pipelet, il arbore les stéréotypes des déformations physiques : "Il avait soixante ans environ, un nez énorme, un embonpoint remarquable, une grosse figure taillée et enluminée à la façon des bonshommes casse-noisettes de Nuremberg. Ce masque étrange était coiffé d'un chapeau tromblon à larges bords, roussi de vétusté" (*ibid.*, p. 225). Alfred Pipelet exerce une autre activité et il n'est ni ivrogne, ni fainéant. Quant à Anasthasie, sa femme, elle est dépourvue de féminité : "La plus laide, la plus ridée, la plus bourgeonnée, la plus sordide, la plus dépenaillée, la plus hargneuse, la plus venimeuse des portières" (*ibid.*), elle s'exprime en outre avec un franc-parler caractéristique des classes populaires.

Si l'œuvre d'E. Sue incline quelque peu à l'indulgence en véhiculant les images d'une concierge bavarde, ridicule, crédule et parfois comique, l'appellation Pipelet fera fortune lors du Second Empire, et sera largement employée par ses ennemis. Les romans d'H. de Balzac abritent eux aussi des silhouettes de concierge. Nous en retiendrons une en particulier, celle de la Cibot, portière de Pons. En réalité, la Cibot est portière-gouvernante, mais cela n'empêche pas qu'elle arbore des traits typiques à la concierge d'alors : son mari est tailleur, son langage populaire est chargé de tics, elle affiche une attitude maternelle et son souci de bien vivre est remarquable ; et puis la féminité de la Cibot n'est pas à son zénith : "Mme Cibot atteignit l'âge où ces sortes de femmes sont obligées de se faire la barbe. N'est-ce pas dire qu'elle avait quarante huit ans ? Une portière à moustaches est une des plus grandes garanties d'ordre et de sécurité pour le propriétaire" (Balzac cité par Deaucourt, *op. cit.*, p.

234). Participant activement à la vie de la rue et se tenant au centre de nombreuses relations, la Cibot est une "pipelette" inextinguible : "La Cibot parlait comme le vent marche. Si l'on a trouvé le moyen d'arrêter les machines à vapeur, celui de stopper la langue d'une portière épuiserait le génie des inventeurs" (*ibid.*). Balzac contribue ainsi à la vie de l'imaginaire né autour de la concierge. Celle-ci deviendra un pôle cathartique collectif, surtout après la vulgarisation, dans un contexte social tendu, de qualificatifs tels que "cloportes" ou "pipelette". Rousseau, Huart, Sue et Balzac, entre autres, ont ainsi donné forme à des représentations négatives associées à des personnages fictifs qui ont fini par appartenir à une sorte de réalité parallèle. Daumier, mais aussi Randon et Nadar, n'auront plus qu'à en dessiner les traits physiques en bons caricaturistes qu'ils étaient. À la fin du siècle, la concierge avec sa constellation mythologique attirera l'hostilité des contestataires de tout bord. Pipelet va être politisé et incarnera l'autoritarisme et les institutions royales.

3. De la presse à L.-F. Céline en passant par le dictionnaire de P. Larousse

Quant à la presse, jouant un rôle de plus en plus important au sein de la vie sociale, elle n'est pas en reste dans la diffusion des figures dégradantes de la concierge. Deux journaux tiendront le haut du pavé en la matière : *La Gazette des tribunaux* et le *Charivari*. Le premier perpétuera, et accentuera même à partir de 1845, les représentations négatives en rapportant les délits dont se rendent coupables les concierges : vols, spoliation de testament, recel, etc. Si *La Gazette des tribunaux* veut rendre compte avant tout des litiges permis par la position des concierges, elle ne servira pas le métier en confirmant plus ou moins volontairement la mythologie qui sort alors progressivement de sa latence. Le second journal, en revanche, se veut davantage satirique. Les quelques lithographies sur la concierge que le *Charivari* contient, auront valeur de témoignage en transposant de façon plus ou moins réaliste sur le papier des représentations sociales désormais convenues. La répercussion de ces journaux ne doit pas être négligée dans la mesure où leur tirage important pour l'époque en faisait des acteurs clés de la vie sociale.

Enfin, ce sera au dictionnaire de Pierre Larousse de sacraliser, à la fin d'un siècle décidément rude pour la concierge, les figures romanesques de la pipelette et de la Cibot en les citant expressément. Le mythe, maintenant avalisé par un outil aussi officiel que le dictionnaire, pourra fonctionner comme une réalité seconde. C'est ainsi que les clichés du XIX^e siècle irrigueront les œuvres des romanciers du XX^e siècle. En 1934, par exemple, dans

son ouvrage *Voyage au bout de la nuit*, Louis Ferdinand Céline utilise le terme de "bignole" pour insister sur le fait que la concierge épie, guette, espionne, voire dénonce (Peillon, 1989).

La solidification des représentations relatives à la concierge-Cerbère sera d'autant plus assurée qu'à partir des années 1920, la féminisation *quasi*-absolue de la profession est achevée, tout du moins pour le secteur privé. De même, la consolidation de cet imaginaire profitera des changements engendrés par la Première guerre mondiale, à la suite desquels des mouvements de locataires assez importants auront lieu, dans l'Est parisien notamment. Face aux décisions des commissions arbitrales, alors souvent sollicitées par des propriétaires frustrés en raison des faibles indemnités prévues par la loi du 9 mars 1918, les locataires lutteront et s'organiseront activement contre des expulsions : en 1919, l'Union des locataires regroupe dans la Seine 70 000 adhérents. Ce climat social orageux entre propriétaires et locataires a fait resurgir la figure du propriétaire "rapace" et a inévitablement fourni un terreau fertile à l'enracinement des caricatures de la concierge, déjà bien implantées dans les représentations populaires.

La vitalité des représentations de la concierge-Cerbère n'a jamais été démentie depuis, et leur actualité est encore forte. Le chanteur Renaud n'y échappe pas :

*"Au rez-de-chaussée dans mon HLM
Y a une sorte de barbouze
Qui surveille les entrées
Qui tire sur tout ce qui bouge
Surtout si c'est bronzé
Passe ses nuits dans les caves... "* (Renaud, "Dans mon HLM", 1984).

III. Le travail social des représentations de la concierge

À partir des données historiques que nous possédons, il est possible de rendre compte du processus d'objectivation (Moscovici, 1976) à l'œuvre dans la formation des représentations de *la* concierge. Ce processus se compose de trois moments distincts : 1/ tout d'abord, certains traits relatifs à la concierge vont faire l'objet d'une sélection ; ne seront alors retenues que les marques les plus dévalorisantes : mauvaises odeurs de la loge, rôle de surveillance, manque de pudeur pour la vie privée ; 2/ puis ces éléments se condenseront pour donner forme au *noyau dur* des représentations les plus avilissantes ; 3/ enfin, cet agencement d'images va être naturalisé, c'est-à-dire que la concierge sera vue comme un être *réellement* sale, borgne et toujours en train de surveiller. Ce dont il s'agit alors, c'est de la "concrétisation des éléments figuratifs qui deviennent des éléments de la réalité" (Fischer, 1987, p. 121). La

représentation de la "conciergerie-cerbère" s'articule de manière croissante autour d'une réalité évidente. Elle recouvre dès lors une réalité *sui generis*. C'est donc une *théorie réaliste* de la conciergerie en tant que telle qui est en train de prendre forme durant la seconde moitié du XIX^e siècle notamment.

Puis cette nouvelle "forme de pensée sociale" (Jodelet, 1984) va *s'ancrer* dans les esprits pour transformer durablement les regards. En matérialisant la Cerbère, en incarnant ce personnage mythique, la conciergerie du XIX^e siècle va être perçue, sans coup férir, à partir de ce nouveau référent. Anamorphose non à son avantage, la conciergerie prend un autre sens, elle devient une figure tératologique dans son ontologie même⁴. Ainsi, l'ancrage des représentations mentales nouvellement apparues offre une nouvelle "matrice identitaire" (Kaës, 1993) à partir de laquelle il est conféré de nouvelles significations à la conciergerie : d'un agent chargé de la surveillance, de l'entretien, du ménage et parfois de l'encaissement des loyers, on est passé à la Cerbère complice des "propriétaires vautours". Une construction sociale de la réalité s'opère donc, formant un nouvel "univers d'opinions" (Moscovici, 1976) proche de ce que Goffman nomme un cadre primaire (Goffman, 1991), c'est-à-dire un nouveau mode d'interprétation et d'identification à partir duquel la conciergerie sera perçue. Objectivation et ancrage, dans un processus dialectique, ont décidé de la prégnance toujours actuelle de la figure de la conciergerie dans nos esprits, avec laquelle les gardiens-concierges d'aujourd'hui doivent encore compter.

Conclusion

Alors que nous avons tenté de retracer les dynamiques sous-jacentes à la formation des représentations mettant en scène la conciergerie, nous proposons dans l'encadré suivant de récapituler les tâches concrètes qui revenaient aux concierges d'antan.

⁴ E. Goffman souligne le fait qu'une personne portant un stigmate n'est pas tout à fait humaine (Goffman, 1996c, *op. cit.*, p. 15).

Synopsis des tâches concrètes des concierges du XIX^e siècle

Il revient aux concierges de **balayer et nettoyer les cours intérieures** ainsi que les parties communes des immeubles. **L'évacuation des eaux sales**, qui est un véritable problème en cas d'absence de raccordement direct à l'égout, représente une autre corvée. Les concierges sont également chargés de la **distribution du courrier**, les portes des immeubles collectifs marquant une limite à ne pas franchir pour l'homme de la rue comme pour le facteur. Les concierges acceptent, pour la plupart, de **réceptionner les colis et de régler la facture** en attendant le retour du locataire concerné. Par ailleurs, les concierges sont chargés de **filtrer les étrangers** désireux de pénétrer dans l'espace privé des immeubles. Plus précisément, il est courant de décliner son identité et d'indiquer le nom du locataire chez qui l'on veut se rendre pour espérer entrer dans l'enceinte gardée. En cas d'absence dans la loge, il est de mise de se faire relayer par un remplaçant de confiance. Jour et nuit, il est fréquent que les concierges soient contraints de **tirer le cordon**, c'est-à-dire d'ouvrir la porte d'entrée principale de l'immeuble. La mission de surveillance consiste aussi à **faire respecter les règlements intérieurs** et à **éviter les déménagements furtifs** motivés par l'impossibilité de payer ses dettes à l'égard du propriétaire. Moins connue et plus redoutable, la mission de **gérance des immeubles** leur est également dévolue avec un moment fort : **le paiement des loyers**. Il arrive alors que les concierges détiennent des sommes d'argent suffisamment considérables pour susciter l'intérêt des voleurs. Les tâches de gérance supposent de faire la **chasse aux mauvais payeurs** et de les dénoncer aux propriétaires. En outre, certains concierges doivent **choisir les candidats à la location** et faire en sorte que les logements ne restent pas vides. Rôle inhérent à leur position, ils sont les intermédiaires entre les locataires et les propriétaires.

La figure historique de la concierge représente aujourd'hui encore un cadre identitaire très prégnant. Si cette étude socio-historique permet d'en voir les conditions d'évolution, elle rend également compte des fonctions originaires de ce métier, lesquelles se retrouvent au fondement de certaines identités professionnelles en vigueur actuellement au sein du secteur HLM. Ainsi en est-il notamment des tâches relatives à la surveillance, à la gestion des logements et à l'hygiène. L'objet du prochain chapitre sera de préciser la nature des processus à la suite desquels les gardiens-concierges exerçant dans les premiers logements sociaux se sont vus attribuer des tâches de nettoyage et de surveillance.

Pour ce qui est de l'évolution des conditions de travail des concierges du privé, une timide professionnalisation sera amorcée au début du XX^e siècle, se traduisant notamment par la création d'un syndicat en 1903. Celui-ci n'aura cependant guère de conséquences puisqu'il n'arrivera pas à fédérer les esprits en un véritable groupe professionnel uni autour de revendications communes (Meyzer, *op. cit.*). Ainsi, les concierges du privé seront tenus à l'écart des progrès sociaux du début du siècle dernier, comme le repos hebdomadaire légiféré en 1906 et la journée de 8 heures en 1919. C'est seulement en 1939 qu'ils n'auront plus l'obligation de tirer le cordon à toute heure du jour et de la nuit, et il faudra attendre 1956 pour qu'ils obtiennent le repos hebdomadaire. Et même si une Convention collective datant de 1966 précise quelque peu les droits sociaux des concierges, notamment pour ce qui est de la préservation de leur intimité, il reste que leur statut demeure mal défini et peu enviable. Alors que les gardiens-concierges officiant pour le compte d'organismes gestionnaires de logements

sociaux se verront attribuer des responsabilités plus importantes, ne serait-ce qu'en raison du nombre considérable de locataires sous leur responsabilité, les concierges du secteur privé continueront, pour la plupart, à travailler dans des immeubles de taille modeste où les conditions de travail ressemblent fort à celles de la concierge du XIX^e siècle. Le métier ne représente alors bien souvent qu'un métier d'appoint compte tenu des faibles revenus perçus.

D'après une étude de C. Marcheix, le nombre des concierges travaillant dans le secteur résidentiel privé a augmenté de 46 000 en 1864 à 61 794 en 1874 pour atteindre 85 000 avant le Second conflit mondial. Ils seraient 60 000 en 1965 (Marcheix, 1965). Depuis, en raison de la baisse des candidatures, de l'utilisation de moyens techniques tels que les digicodes et du recours de plus en plus fréquent à des entreprises d'entretien, leur nombre aurait encore baissé.

Chapitre V

La métamorphose des concierges ou l'apparition des premiers gardiens d'immeubles dans l'habitat social

Désormais, nous quittons le monde des concierges, et notamment celui de *la concierge* attachée au secteur privé, pour nous consacrer à l'histoire des gardiens-concierges de l'habitat social. En outre, nous ne chercherons plus à saisir l'émergence d'un imaginaire global – d'un monde commun – né de façon informelle, mais à dégager les logiques institutionnelles qui ont présidé à l'apparition des premiers gardiens au sein du logement social. En effet, nous nous attacherons à mettre en évidence les attentes de ceux qui ont décidé la construction des premières habitations à bon marché (HBM) en dégageant leurs systèmes de valeurs. Par ailleurs, il sera aussi question de rendre compte des réalités nouvelles – d'ordre social, politique mais aussi architectural – avec lesquelles ces derniers devaient compter.

Largement répandue dans le secteur résidentiel privé, l'appellation "concierge" sera concurrencée par celle de gardien dans le secteur immobilier social. Le monde socioprofessionnel des gardiens-concierges⁵ semble s'être polarisé assez tôt, tout du moins du point de vue officiel, autour de ces deux figures, celle de *la concierge*⁶ plutôt attachée au secteur résidentiel privé et celle du *gardien* qui sera essentiellement déclinée dans l'habitat social.

Les premiers immeubles collectifs à caractère social⁷ de la seconde moitié du XIX^e siècle disposaient de portiers ou de concierges, mais dès la fin de ce siècle l'emploi de gardiens apparaît. Il importe donc de revenir sur les raisons de ce changement : pourquoi et comment le terme de gardien et l'existence de la fonction de gardiennage en sont-ils venus à se substituer peu à peu au terme et à la fonction de concierge ? Quant à l'origine du

⁵ L'INSEE a construit une catégorie 5633 unique dans la nomenclature des PCS pour regrouper les gardiens-concierges : celle des concierges, gardiens d'immeubles.

⁶ Nous utilisons le féminin en raison du grand nombre de femmes exerçant ce métier. En effet, à partir des années 1860, le métier de concierge va se féminiser progressivement, pour ainsi arriver à la veille de la Seconde Guerre Mondiale à une *quasi-féminisation* de la population.

⁷ Essentiellement les cités ouvrières réalisées à partir de capitaux privés émanant de Fondations et, dans une moindre mesure, à partir de fonds publics.

développement des gardiens dans le secteur du logement social, deux processus principaux l'expliqueraient : le mouvement hygiéniste républicain et la construction de nouveaux immeubles collectifs au début du XX^e siècle. Ce faisant, nous verrons que les tâches qui incombent aux premiers gardiens-concierges du logement social ne diffèrent pas beaucoup, en réalité, de celles qui occupaient les concierges du XIX^e siècle.

I. La surveillance dans les premières cités ouvrières

Les gardiens d'immeubles à caractère social ne sont pas seulement les héritiers des portiers ou concierges en place depuis le XVIII^e siècle dans le secteur privé. Ils entretiennent également des liens de filiation avec les concierges des premières cités ouvrières.

Le déplacement des populations rurales vers les villes au cours du XIX^e siècle a eu pour conséquence la concentration d'ouvriers dans des quartiers insalubres, d'où des risques de soulèvements populaires. Ceci amena les catégories sociales aisées de l'époque à réfléchir sur la question du logement ouvrier. L'*Edile de Paris*, qui se présentait comme le journal des propriétaires, expose dans son numéro du 5 juin 1834 la formule de la "maison commune", sorte de palais sociétaire, de style fouriériste, rassemblant quelque 2 000 individus. Quant à sa gestion, il était fait état, sans grande précision, d' "une administration tout à fait paternelle et contrôlée par un conseil de surveillance choisi parmi les colons et par eux-mêmes" (Guerrand, *op. cit.*). Auparavant, dans son numéro du 5 janvier 1834, ce même journal s'était exprimé sur ses préférences en matière d'ordre social et avait ainsi laissé transparaître sa conception du rôle dévolu au portier : "La police de Paris devrait être confiée à des syndicats de propriétaires, un délégué étant chargé de la surveillance de trente maisons contiguës. Il aurait pour agents actifs quatre portiers, deux de jour et deux de nuit. Grâce à ce 'quadrillage', la police se ferait en quelque sorte en famille, avec sagesse et bienveillance. Dans la maison commune, le système aurait sans doute été plus facile à mettre sur pied" (*ibid.*). Si les vues théoriques énoncées dans l'*Edile de Paris* ne débouchèrent sur aucun projet précis, il n'en reste pas moins qu'elles nous renseignent sur les représentations de la fonction de portier, et notamment sur la fonction de surveillance, ou mieux de "police". C'est dans un tel contexte que Louis Napoléon Bonaparte soutiendra, au début des années 1850, la construction de la première cité ouvrière, rue Rochechouart à Paris, appelée Cité Napoléon. Celle-ci disposait, outre des équipements collectifs (lavoir, établissement de bains, école primaire...), d'un concierge qui devait veiller, sous le contrôle d'un administrateur – ancien sous-officier de la

Garde municipale –, à ce que les locataires respectent un règlement très strict, ne comportant pas moins d'une centaine d'articles – accès à la cité fermé à 22 heures, interdiction aux enfants de s'attarder dans la cour ou dans les escaliers, etc. (Quilliot ; Guerrand, 1989, p. 28). Cette habitation ouvrière collective annonce le type architectural de l'immeuble à entrée principale avec une loge de concierge qui viendra en compléter l'agencement. L'entrée sous porche avec loge deviendra la norme en matière de logements collectifs à bon marché (Moley, 1991).

Comme le remarquent J. Taricat et M. Villars (1930), il y a tout lieu de penser que la construction de la Cité Napoléon doit beaucoup aux réalisations des maisons ouvrières anglaises et plus particulièrement londoniennes, qui avaient comme inspirateur et promoteur l'architecte Henry Roberts. Celui-ci, dans le cadre de la *Society for Improving the Condition of the Labouring Classes*⁸, construira des cités ouvrières dans lesquelles il préconise l'introduction d'un "régisseur"⁹ aux multiples devoirs chargé de la surveillance et de la bonne application d'un règlement des plus strict¹⁰. L'influence anglaise associée à la tradition parisienne de la concierge a sans aucun doute contribué, lors des premières expériences françaises d'habitat collectif à caractère social, à la présence d'un agent de surveillance pour lequel il était prévu une loge.

Dès ses débuts, le logement populaire collectif en France n'aura pas bonne presse : de nombreuses oppositions se dresseront devant lui. Le Docteur L.-R. Villermé écrivait déjà par exemple en 1850 dans le *Journal des économistes* : "Voilà pourquoi tout en reconnaissant combien il serait à désirer que les ouvriers eussent tous des habitations salubres, commodées et peu coûteuses, il ne faudrait pas en rassembler des multitudes dans des sortes de grandes casernes, où les mauvais exercent constamment une fâcheuse influence sur les bons" (cité par Taricat, Villars, *op. cit.*, p. 62). Ou encore le Parti Ouvrier, créé en 1880 au Congrès ouvrier du Havre, qui dénoncera la formule de la cité ouvrière comme étant à ses yeux un moyen de contrôle sur les travailleurs. Au centre de cette vive suspicion, se trouve F. Engels qui s'attache à montrer dans son livre *La question du logement* le lien étroit existant entre l'exploitation sur le lieu de travail et celle exercée par la cité ouvrière, alors perçue comme un outil de moralisation, sinon de répression (Engels, 1957). Jules Guesde se montrera également un farouche opposant. Il écrit dans le numéro du 19 juin 1882 du journal *Le Citoyen* : "A

⁸ La "Société pour l'amélioration du sort des classes ouvrières" a été créée sous l'autorité du Prince Albert.

⁹ Les traducteurs successifs utiliseront les termes de "surintendant" et même de "gardien".

¹⁰ H. Roberts consignera ses idées dans un ouvrage, *The Dwellings of the Labouring Classes, Their Arrangement and Construction*, publié pour la première fois en 1850. et traduit en Français la même année sur ordre du Président de la République, le Prince Napoléon, voir Roberts (1998).

l'ancien ghetto des juifs, faire succéder un ghetto ouvrier, qu'il serait facile de flanquer de casernes et qui permettrait aux mitrailleuses de l'ordre de tirer dans le tas à la moindre effervescence, sans risque aucun d'atteindre le moindre bourgeois ; c'est ça qui serait un admirable *instrumentum regni* pour la bourgeoisie au pouvoir." (cité par Guerrand, *op. cit.*, p. 230).

Devant cette volée d'oppositions, tant des hygiénistes-moralisateurs et des intellectuels que des décideurs socialistes ou libéraux de l'époque, très peu de cités ouvrières collectives seront érigées sous le Second Empire¹¹, ce ne sont pourtant pas les projets qui manquent : V. Calland (*Le palais familial*), C. Fourier (*Le phalanstère*)... proposeront chacun à leur manière des épures d'habitat collectif ouvrier. Du coup, entre 1870 et 1890, la priorité est donnée aux cités ouvrières composées de logements individuels. J. Dollfus à Mulhouse, E.-J. Menier à Noisiel, pour ne citer que les plus importantes, donneront l'exemple (Stébé, 1998). Dans ces cités, les concierges en tant que telles ne sont pas toujours nécessaires puisque les risques relatifs à la vie collective sont réduits et que l'entretien des parties communes des immeubles n'est plus à l'ordre du jour. Néanmoins, du personnel est recruté pour entretenir et surveiller les équipements collectifs (lavoirs, bains publics, bibliothèques, garderies...).

II. L'empreinte de l'hygiénisme républicain

La promiscuité, l'insalubrité et le manque d'hygiène qui caractérisent l'habitat populaire dans la seconde moitié du XIX^e siècle soulèvent l'inquiétude des médecins, des hygiénistes, mais aussi des catégories sociales les plus aisées : il suffit ici de rappeler les épidémies de 1832 et de 1849 à Paris qui firent à elles deux près de 38 000 victimes, en grande majorité des pauvres, mais pas seulement. Au-delà de cette crainte, les idéaux républicains, le cadre scientifique et le retentissement des découvertes pastoriennes influencent les protagonistes de l'interventionnisme étatique dans la question du logement (Rosanvallon, 1990)¹². Les travaux de Pasteur, cautionnés par leur rigueur scientifique, participent de

¹¹ Le peu de cités ouvrières construites tiendront compte des critiques formulées à propos du risque de contamination entre les travailleurs et les pauvres et oisifs. Tout sera alors fait pour que les espaces communs - véritables espaces de contamination entre le bon grain et l'ivraie - disparaissent. Le magistrat G. Picot (1838-1909), disciple de F. Le Play, écrira à ce propos lors de l'Exposition universelle de 1889, qu'il serait nécessaire de veiller à ce que "*les plans soient conçus dans la pensée d'éviter toute occasion de se rencontrer entre locataires*". Et ajoutera t-il : "*il faut proscrire rigoureusement les corridors et couloirs, quels qu'ils soient*." (cité par Flamand, 1989)

¹² Les héritiers de la révolution pastoriennne mettent en œuvre de multiples associations destinées à propager ce nouveau rapport au monde : le Comité national de défense contre la tuberculose (créé par Léon Bourgeois), l'Association française de climatothérapie et d'hygiène urbaine (1904), la Société française de prophylaxie sanitaire et morale, l'alliance d'hygiène

l'imaginaire républicain. Pour s'en convaincre, il suffit de consulter les écrits de l'époque, et notamment de ceux qui se préoccupaient du problème du logement. Dans la préface de son ouvrage intitulé *Les habitations ouvrières en tous pays*, écrit en 1878 avec E. Cacheux, E. Muller précise ses objectifs : "Procurer à l'ouvrier une maison commode et agréable, améliorer sa santé et prolonger la durée de ses forces par de meilleures conditions hygiéniques, favoriser de la même manière le développement physique de ses enfants, c'est beaucoup sans doute, et c'est à quoi nous avons cherché à contribuer par ce livre." (Cacheux, Muller, 1879) En cette fin de XIX^e siècle, l'avènement de l'ère microbienne qui annonce un travail sur l'invisible opère un changement radical dans la représentation du propre et du sale (Vigarello, 1985). Le schéma figuratif de cette représentation est constitué par ce qui va être retenu en priorité : la présence, invisible et subreptice, de microbes et de bactéries dans certains lieux insalubres propices à leur développement.

Toutefois, l'objectivation ou la cristallisation de nouvelles grilles de lecture sur le rôle de l'hygiène dans l'espace social ne suffit pas à leur efficacité, encore faut-il qu'elles s'ancrent dans la réalité. Cet ancrage est confirmé par les transformations architecturales et urbanistiques que la prégnance de nouveaux principes hygiénistes dans les pratiques quotidiennes suscite : l'intérieur des logements se modifie pour accueillir des cabinets de toilette intime, les pièces de la maison deviennent indépendantes, les cabinets d'aisance entrent à l'intérieur des immeubles, les bains-douches collectifs se généralisent, etc.

Ce mouvement d' "hygiénisation de la vie quotidienne" (Kalff, 1995) n'est pas sans effets sur la perception des concierges. Ainsi, dès 1883, lors d'une séance du Conseil municipal de la ville de Paris, la concierge se voit qualifiée d' "*agent de propreté*" par M. du Mesnil. Une autre personnalité du Conseil, M. Couche, souligne qu'en l'absence de concierge l'arrêté préfectoral sur les ordures ménagères devient presque inapplicable. Par voie de conséquence, la présence d'une concierge est devenue nécessaire (Logements à bon marché, 1897, p. 217-218).

La concierge est donc assez rapidement intégrée aux préoccupations d'ordre hygiéniste, et ne peut plus être logée dans ce qui s'apparente à des soupentes souvent insalubres. L. Ferrand, alors administrateur de la Société des habitations économiques de la Seine, dénonce non seulement les incuries des locataires qui doivent être surveillées par la concierge, mais aussi les conditions de vie déplorables de cette dernière : "Sur les trois cents loges vues par moi, les huit dixièmes peut-être devraient être déclarées inhabitables pour des

sociale (1905, présidée également par Léon Bourgeois), l'Alliance nationale pour l'accroissement de la population française (fondée en 1902 par J. Bertillon et E. Cheysson, ce dernier étant un ancien associé de F. Le Play).

êtres humains à cause de leur obscurité, à cause de leur manque d'aération ou par suite de leur cubage insuffisant" (Ferrand, 1906, p. 57). Dans ces conditions, comment les concierges pourraient-elles alors participer au rayonnement des nouveaux référentiels hygiénistes ? Voilà toute la question que posent les Docteurs Thierry et Graux, lorsqu'ils soulignent qu'il est extrêmement fréquent de trouver des traces bacillaires dans les ménages de concierges, et que "ces concierges tuberculeux souillent non seulement la loge, mais aussi ses abords, porche, couloirs, passage, etc." (Thierry ; Graux, 1906, p. 39-40). La concierge, vecteur de maladies, dans sa loge misérable et insalubre, va, dans une certaine mesure, à l'encontre du credo des hygiénistes. Mais il reste néanmoins que sa présence dans les habitations collectives, en cette fin de XIX^e siècle, est plus que vivement souhaitée pour accomplir les missions d'ordre hygiénique. Les propos de Mme Lebaudy¹³ confortent cette vision hygiéniste de la mission de la concierge : "Mon intention, écrit-elle, en construisant des habitations n'a pas été seulement de procurer des logements hygiéniques aux travailleurs parisiens, mais de les habituer à l'ordre, à la propreté, à la discipline, au respect d'eux-mêmes, en un mot de les moraliser" (citée par Dumont, 1991, p. 26). C'est ainsi que, dès les années 1900, le Groupe des maisons ouvrières joue un rôle important dans le développement des "concierges" et "gardiens" en construisant des immeubles à structure panoptique dans lesquels une loge est prévue à un endroit stratégique, "à droite de la seule entrée de l'immeuble à cour fermée" (Dumont, *ibid.*). L'utilisation de la structure panoptique, dont l'objet et la finalité sont "les relations de discipline" (Foucault, *op. cit.*), apparaît comme une réponse à la question de la nécessaire hygiénisation de la vie quotidienne.

Durant les premières années du XX^e siècle les concierges se transforment assez naturellement en gardiens, terme qui apparaît sur la scène du Mouvement des Habitations bon marché (HBM) en corrélation avec les idéaux relatifs à l'hygiène. Les Docteurs Thierry et Graux utiliseront le terme *gardien* dans une conférence en 1905 : "Les commissions de logements insalubres ont depuis quelques années forcé les propriétaires dans les grandes villes à démolir certaines loges trop dangereuses et à consacrer de petits logements aux *gardiens* de leurs immeubles"* (Thierry, Graux, *op. cit.*, p. 31). Le mot gardien vient exprimer en filigrane le fait qu'il est nécessaire de *garder* les locataires afin qu'ils ne dévient pas des chemins tracés par les hygiénistes. En fait, il s'agit bien de surveiller les porteurs de microbes et les lieux insalubres qui font peur. En 1906, L. Ferrand, dans son ouvrage sur *L'habitation à bon*

¹³ Mme Lebaudy, veuve du sucrier Jules Lebaudy, financera régulièrement par des dons anonymes la société civile "Groupe des maisons ouvrières", qui deviendra en 1917, à la mort de sa riche donatrice, la Fondation Lebaudy.

* Nous soulignons.

* Nous soulignons.

marché, insistant sur le rôle que peut jouer le concierge en matière d'hygiène, lui fera subir du même coup sa transformation en gardien. Ce militant important du Mouvement HBM évoque tout d'abord une anecdote sur la place du concierge : "Le concierge me raconta qu'il avait surpris un soir un de ses locataires passant dans le couloir avec un seau hygiénique et que arrivé à trois ou quatre mètres des WC, y projeta d'un seul coup tout le contenu du sceau dont une partie se répandit sur le sol du couloir et éclaboussa les murs et la porte" (Ferrand, *op. cit.*, p. 59). L'auteur ajoute ensuite que "cet état de chose est du reste sensiblement le même, qu'il y ait un concierge ou qu'il n'y en ait pas, car avec les habitudes de malpropreté des habitants, il faudrait un *gardien* à la porte de chaque WC pour qu'ils soient tous propres"* (*ibid.*, p. 60). Quelques années après, P. Strauss, l'instigateur éponyme de la loi de 1906 qui rend obligatoire l'instauration d'au moins un comité de patronage des HBM dans chaque département, militera pour le recrutement de ce qu'il appelle des "gardiens de santé". Ce député radical-socialiste veut réduire le nombre de "maisons maudites", appellation qui en dit long sur la volonté de lutter contre les lieux "dangereux" en matière sanitaire. Plus précisément, il s'agit, à côté de l' "élite des combattants désintéressés" (médecins et hygiénistes), d'instaurer des auxiliaires, ce qui, dans le discours de P. Strauss, se traduit par des "gardiens de santé" (Strauss, 1913, p. 335-336).

Avec l'entrée en scène de l'Etat dans le domaine de la construction de logements réservés aux classes modestes, les concierges, alors appelés gardiens par certaines grandes figures du mouvement HBM, auront la charge de (re)mettre dans le droit chemin défini par les hygiénistes des citoyens égaux en droit. Les gardiens participeront directement de cette action préventive et citoyenne dévolue aux HBM, et deviendront un maillon important de la nouvelle logique d'éducation par le logement. Ils auront en outre la charge de rappeler quotidiennement les valeurs et les conduites d'une bonne vie citoyenne. En ce sens, les premiers gardiens-concierges des cités HBM du début du XX^e siècle auront été, dans une certaine mesure, le résultat du consensus social organisé autour du projet républicain (Flamand, *op. cit.*) et apparaissent comme les hussards de l'idéal hygiéniste au service de la nation.

Au vu de ces éléments, il ne semble pas exagéré de dire que les raisons de la métamorphose des concierges en gardiens sont bien en relation étroite avec l'émancipation progressive des références issues de l'hygiénisme scientifique et en particulier des découvertes pastoriennes, et ce, à une époque où l'ordre républicain gagnait sensiblement en légitimité et en autorité suite à l'invention d'une "science de l'identité judiciaire" (About, 2004). L'histoire du gardien d'immeuble à caractère social s'enracine donc, pour une grande part, dans le

terreau de l'hygiénisme scientifique au service de la République et de la solidarité, cette dernière étant alors inventée pour rendre gouvernable une société ayant opté pour un régime démocratique (Donzelot, 1994). Au moment où les classes laborieuses sont perçues par une certaine élite comme "dangereuses" d'un point de vue sanitaire pour la nation française¹⁴, les gardiens-concierges se sont vus attribuer une mission plus précise : *garder* les locataires des immeubles, dans le but affiché de les éduquer aux nouvelles mesures prophylactiques à un moment où incombait aux pouvoirs publics la responsabilité de loger les citoyens modestes en vue de réparer les dommages causés par la division du travail (Magri, 1991).

III. Les besoins en personnel dans les immeubles collectifs de conception hygiénique

L'hygiénisme, en tant que nouveau principe fédérateur, va obliger les architectes à construire des immeubles en adéquation avec les nouvelles références en vigueur. Selon M.-J. Dumont, la révolution hygiéniste, qui figurera sur le cahier des charges des nouvelles constructions à bon marché du début du XX^e siècle, interdira de s'inspirer des anciennes formes urbaines ne répondant plus aux nouvelles attentes (Dumont, 1980). S'impose alors au sein de la Société française des HBM le nouveau slogan initié par C. Janet : "Le premier des sanatoriums est la maison salubre" (Janet, 1903, p. 377). Suite aux nouvelles dispositions législatives en matière d'hygiène et d'urbanisme¹⁵, les immeubles des HBM de conception hygiénique¹⁶ vont être équipés de multiples services et équipements collectifs, tels que lavoirs, buanderies, séchoirs, bains-douches, vide-ordures... Ce nouveau type d'habitat collectif fera alors rapidement émerger des besoins en personnel, notamment pour nettoyer et entretenir les parties communes des immeubles, mais aussi pour s'occuper des vide-ordures. Par l'intermédiaire de son règlement sanitaire, la ville de Paris par exemple imposera aux bailleurs l'embauche de personnel pour l'entretien des vide-ordures et des espaces communs. En 1904, les comptes rendus du premier Congrès international de la salubrité et de l'assainissement de l'habitation font état des mêmes préoccupations hygiéniques et demandent que les propriétaires d'immeubles collectifs embauchent des agents pour l'entretien et le nettoyage des parties communes (Fillassier, 1904, p. 4).

¹⁴ Ainsi pouvons-nous lire dans la revue *L'Habitation à bon marché* du 10 février 1905, "il est indispensable, pour les luttes, de conserver la race française, de procurer à notre classe laborieuse l'air, la lumière et l'eau en abondance, de l'éloigner des taudis sordides et infects où elle s'étirole et procrée des êtres chétifs et malingres" (Langevin, 1905, p. 3).

¹⁵ Notamment la loi de février 1902 visant à lutter contre les maladies telle que la tuberculose.

¹⁶ Comme par exemple, l'immeuble d'Henri Sauvage situé au 7, rue Trétaigne dans le 18^e arrondissement de Paris, réalisé en 1904, ou encore le groupe d'immeubles de la rue Lefèvre dans le 20^e arrondissement, construit en 1905.

En plus des tâches d'entretien, de nettoyage, voire de gestion, la surveillance constitue une des fonctions essentielles pour assurer une bonne tenue de l'immeuble et de ses locataires. Ainsi, les nouveaux immeubles recevront systématiquement une loge de concierge. Le premier ensemble de logements collectifs de la rue E. Lefèvre dans le 20^e arrondissement de Paris, mis en location par le "Groupe des maisons ouvrières", comporte par exemple tout un service assez sophistiqué de conciergerie. Il se compose d'un *concierge principal* logé à l'entrée de l'immeuble, d'un *concierge auxiliaire* logé au fond de la cour à proximité du lavoir et des douches, et d'un *veilleur de nuit*. Le concierge principal est affecté à la surveillance générale, aux locations, à la perception des loyers, au service de l'entrée et à l'entretien des deux escaliers. Le concierge auxiliaire, qui se trouve sous les ordres du concierge principal, doit veiller, quant à lui, à l'entretien des onze escaliers et des cours, assurer le service du lavoir et des douches et les petites réparations. Enfin, en vue de garantir le sommeil du concierge, le veilleur de nuit assure une surveillance de 22 heures à 6 heures. Dans un autre immeuble construit au début du XX^e siècle par le "Groupe des maisons ouvrières", rue de L'Amiral Roussin à Paris dans le 15^e arrondissement, le président du Groupe, E. Hatton, ne parle plus seulement de concierges mais de *gardien chef*, seul responsable de la bonne tenue générale de l'immeuble. Ses tâches sont multiples et variées : nettoyage et entretien de la salle de lecture, des quatre escaliers et de la grande cour, établissement des quittances de loyer, encaissement des loyers. Son bureau, situé sous le porche d'entrée, lui permet de surveiller les allées et venues des locataires. Il est aidé d'un *concierge-buandier* ou d'un *gardien-buandier*, chargé principalement du nettoyage et de l'entretien du lavoir et des bains-douches, et d'un *veilleur de nuit* (Fondation Lebaudy, 1990, p. 23-24 et 57).

L'édification d'immeubles de grande taille équipés de services collectifs rendra nécessaire la présence quotidienne de gardiens-concierges, de plus en plus de sexe masculin, tant pour des raisons de surveillance que pour l'entretien des équipements collectifs prescrits par les hygiénistes.

IV. Henri Sellier et l'Office parisien des HBM : l'utilisation rationnelle des gardiens-concierges pour une gestion des principes hygiénistes républicains

Dès le début du XX^e siècle, les gardiens-concierges exerçant dans les immeubles à caractère social se distinguent de la concierge parisienne traditionnelle. Pour le personnel des

organismes d'HBM, il s'agit d'ores et déjà, pour certains d'entre eux, d'emplois assurés en couple et à plein temps, contrairement à la fonction de concierge dans le secteur privé, qui était plutôt un métier d'appoint exercé par l'épouse.

En outre, l'appellation gardien, nous l'avons vu, est utilisée par les grandes figures du mouvement HBM lorsque les logements collectifs sont couverts de suspicions et que les thèmes de l'hygiène et de la propreté sont avancés. Le gardien du secteur immobilier social ne doit son existence qu'à la construction d'immeubles de conception moderne et hygiénique et rassemblant un nombre suffisamment important de personnes pour susciter le besoin de les "canaliser", de les "garder".

Néanmoins, l'emploi du mot gardien ne s'imposera dans le patrimoine immobilier social que progressivement. Il semble qu'au sein du secteur HBM, un certain équilibre dans l'utilisation des termes gardien et concierge se soit produit officiellement entre 1920 et 1940, pour voir ensuite le vocable "gardien" gagner en importance à partir des années 1950. Plus précisément, entre les deux guerres, une distinction entre gardien et concierge, à l'image de celle déjà existante à la Fondation Lebaudy, va être appliquée au sein même du secteur immobilier public par une figure très importante du mouvement HBM ; nous voulons bien évidemment parler d'Henri Sellier. Dans les cités-jardins construites en région parisienne sous l'impulsion de cet homme politique de gauche, les concierges correspondront à ce que l'on appelle généralement aujourd'hui les employés d'immeuble, c'est-à-dire des agents affectés principalement à des tâches d'entretien et de nettoyage. Quant à la surveillance plus ou moins répressive, à la gestion des loyers et du courrier et à l'enregistrement des plaintes, elles seront du ressort des gardiens.

Sans aucun doute, H. Sellier¹⁷ jouera un rôle de premier plan dans le développement du logement social en France. Tout en poursuivant les voies tracées par Ferrand, Siegfried¹⁸ et Strauss, il sera, avec ses collaborateurs dont le Docteur Hazeman, un des pionniers d'une réflexion avant-gardiste sur l'architecture et l'aménagement des cités HBM et sur la gestion sanitaire et sociale¹⁹. Ce militant politique était extrêmement sensible aux échos des découvertes pastoriennes (Sellier ; Hazemann, 1936). L'un de ses leitmotivs ne sera-t-il pas de dire qu'"il faut abattre la routine et créer enfin le véritable art moderne dont la fonction esthétique doit avoir pour base les données qui découlent des études et des découvertes de

¹⁷ Elu conseiller général à Puteaux en 1910, maire de Suresnes en 1919, il entre au Sénat en 1935 et est nommé Ministre de la Santé Publique en 1936 dans le gouvernement dirigé par Léon Blum. Entre les deux guerres, il dirigera l'Office parisien d'HBM.

¹⁸ Jules Siegfried, industriel, homme politique de la Troisième République. Il sera, avec Georges Picot, à l'origine de la loi (1894) mettant en place les Habitations à bon marché.

¹⁹ Sur ce point, nous pouvons consulter le témoignage de Louis Boulonnois, proche d'H. Sellier (Boulonnois, 1938).

Pasteur" (cité par Burlen et *alii.*, 1987, p. 43)²⁰. Dans les faits, H. Sellier et son entourage appliqueront avec une très forte volonté les principes des hygiénistes, en installant dans les cités-jardins des garderies, des centres de consultations médicales et de planning familial, du personnel d'entretien... Il s'agira, notamment par l'intermédiaire des infirmières visiteuses, qui tiennent des fichiers sur les locataires, d'endiguer l'insouciance des familles en matière d'hygiène et de propreté. *Surveiller, conseiller et éduquer* sont des mots fréquents dans les écrits du ministre de la Santé Publique, et constituent une sorte de trilogie normative très structurante de son rapport au monde. L'hygiène accompagnée de l'idée d'instruire demeure la préoccupation centrale de toute l'œuvre d'H. Sellier. En d'autres termes, avec Sellier prend corps une sorte de politique de proximité : les inspectrices et les infirmières visiteuses, les "contrôleurs de l'hygiène" seront les intermédiaires entre l'Office et les associations qui se créent dans les différentes cités, car il faut "poursuivre avec ténacité cette tâche d'animation et d'éducation (...) à cause de l'ignorance et de la malpropreté de certaines, mais trop nombreuses mères de famille" (Sellier, 1998, p. 132). Une telle proximité est aussi le fait des assistantes sociales qui résident pour certaines dans les cités-jardins dont elles ont la charge. Les gardiens et les concierges ne seront donc pas les seuls à être logés sur les sites HBM ; avec les assistantes sociales, ils auront pour mission d'encadrer de près certains locataires "indésirables", selon le mot d'H. Sellier, et de créer avec eux des rapports de confiance.

Mais ne se posent pas les seuls problèmes relatifs à l'éducation sanitaire, car très vite les cités-jardins qui représenteront au total 10 704 logements collectifs et 2 549 pavillons individuels nécessiteront des services d'entretien régulier dont le premier voit le jour en 1924 (Sellier, *ibid.*, p. 137). Ce besoin en services d'entretien, ce faisant plus pressant avec l'augmentation des logements construits, sera à l'origine de la création en 1929 d'une "régie des services techniques". Le but est de conduire à la "facilité des travaux urgents" et d'éviter le remplacement d'appareils que ne manqueraient pas de faire certains entrepreneurs privés (*ibid.*, p. 161). Les mobiles d'ordre économique ont donc également joué un rôle dans l'installation des gardiens et des concierges, mobiles qui tiendront une place prépondérante après la seconde guerre mondiale afin de justifier de la présence de personnel d'entretien dans les quartiers HLM. Ces arguments de H. Sellier ne sont pas sans liens avec les références qu'il mobilise, notamment anglaises en la personne d'E. Howard. H. Sellier rappelait à titre d'exemple qu'en Angleterre les occupants qui n'entretenaient pas leur maison pouvaient être

²⁰ Soulignons que Sellier n'a pas seulement hérité des valeurs hygiénistes, mais aussi de l'esprit même de ses prédécesseurs, et notamment du scientisme, qui l'autorisait à dire que la commune est "comme un être vivant en voie de croissance, dont les administrateurs sont les médecins" (Burlen et *alii.*, *ibid.*).

dénoncés, ce qui était salubre dans la mesure où la négligence de l'entretien porte préjudice aux conditions de vie des habitants (Sellier, 1921a). Les concierges spécialement chargés de l'entretien courant revêtiront incontestablement une grande importance aux yeux de H. Sellier. Mais là ne s'arrêtent pas leur mission.

Dans les cités-jardins où les logements collectifs dominent, comme celle de Stains, des règlements très stricts²¹ doivent être respectés par les locataires sous peine de résiliation immédiate de la location. Cette "discipline assez rude" était imposée par des "gardiens-concierges qui ne badinaient pas avec la violation du règlement et se chargeaient, sans aucune aménité, de rappeler à l'ordre les délinquants" (Loiseaux, 1987, p. 50). Preuve en est cette lettre envoyée par un gardien de la cité au maire de Stains, signalant que six locataires n'ont pas utilisé leurs jardins et se refusent à couper l'herbe. Par ailleurs, H. Sellier souhaitait une collaboration des personnels de gardiennage avec les services de police : "L'office demandera aux commissaires de Police des communes sur les territoires desquelles sont édifiées des cités-jardins, si deux agents ne pourraient pas assurer la police en dehors de leurs heures de service" (Sellier, 1998, p. 154).

Afin de relever moralement le peuple, de l'éduquer, de lui apprendre les règles d'hygiène, H. Sellier placera de nombreux gardiens et concierges dans les cités-jardins. Dans celle de Suresnes par exemple, il y sera installé un concierge pour une vingtaine de logements. Dans la cité-jardin de Stains, où la population globale est évaluée à 6 800 personnes, dont 4 000 en habitations collectives, H. Sellier établit une centaine de concierges et de gardiens. Il fera de même pour les immeubles collectifs HBM de la "ceinture rose" de Paris (Sellier, 1913 ; 1921, p. 754, 1026-1027). C'est ainsi qu'il prévoit que la surveillance des immeubles sera confiée à des gardiens et concierges placés à chaque entrée, ils seront assistés par des veilleurs de nuit dans les ensembles de plus de cent logements.

Même si H. Sellier n'est pas à l'origine de l'introduction du mot gardien dans le vocabulaire désignant un type de personnel pour les immeubles d'habitat social, il n'en reste pas moins qu'il est à l'origine de l'apparition massive des concierges et des gardiens dans les cités HBM. En reprenant la distinction gardien/concierge déjà existante au début du siècle dans les immeubles collectifs de la Fondation Lebaudy, H. Sellier trace les contours du profil professionnel du gardien d'immeubles que nous retrouverons quelques décennies après dans les "grands ensembles".

²¹ Nous pouvons lire entre autres : "Ne disposer ou suspendre aucun objet ou linge quelconque sur les paliers, cours, fenêtres, balcons...", "Ne pas avoir d'animaux", "Ne pas monter du bois, du charbon ou de l'eau après 22 heures", etc.

Conclusion

La construction d'habitations à caractère social, très balbutiante avant le premier conflit mondial, et toujours timide avant la loi Loucheur, démarrera finalement après 1928²². L'aménagement de la "ceinture rose" est enfin réalisé en utilisant l'ensemble des référentiels urbanistiques, architecturaux et hygiénistes. La maison individuelle au coût élevé, ayant moins de partisans durant les années 1930, fait que l'attention portée à la définition des logements collectifs avec de multiples services collectifs s'intensifie. Les constructions édifiées sur l'ancienne zone des fortifications seront principalement le fait de l'Office public de la ville de Paris²³ où l'architecte Labussière, riche de ses expériences avec la Fondation Lebaudy, sera un promoteur actif. Il sera accompagné, entre autres, de G. Risler, alors Président du Musée social, très sensible au concept de la cité-jardin²⁴. Cependant, la crise des années 1930 brisera cet élan, bientôt suivi par le Second conflit mondial.

Quant aux tâches qui incombent aux gardiens-concierges exerçant dans le secteur du logement social, elles ne se distinguent pas véritablement de celles qui sont dévolues à la concierge du privé. Cependant, sous l'influence d'H. Sellier, notamment, le métier de gardien-concierge trouve ses marques, si bien qu'il possède déjà un cadre identitaire solide articulé autour de trois rôles professionnels précis : nettoyage, surveillance, entretien. Ces trois fonctions forment encore aujourd'hui l'armature identitaire de ce métier et ne feront que se confirmer au cours des Trente glorieuses.

²² La loi Loucheur, votée le 13 juillet 1928, prévoit sur une période de cinq ans un programme de financement public permettant la réalisation de 260 000 logements. Mais les difficultés économiques consécutives à la crise de 1929, réduiront sa portée, ce qui retardera encore la construction de logements, pour connaître une situation catastrophique après le second conflit mondial.

²³ OPHBM de la ville de Paris, 1937, Archives de la ville de Paris.

²⁴ Dans un ouvrage de 1910, G. Risler affirme que les HBM français ont la chance de pouvoir profiter des expériences anglaises, d'utiliser tous les progrès connus et d'éviter les erreurs probables dans le but de "poser un échelon de plus à l'échelle du progrès vers l'hygiène et le mieux-être moral et matériel". Il se présente alors comme un farouche partisan des cités-jardins anglaises (Risler, 1910).

Chapitre VI

Les gardiens-concierges aux premières loges dans les quartiers d'habitat social d'après-guerre

Crise des années 1930, Seconde guerre mondiale, guerres coloniales et manque de volonté politique sont venus à bout des volontés inquiètes du déficit du logement²⁵. C'est ainsi que la cinquième République hérite en 1958 d'un manque global de près de 4 millions de logements. Compte tenu de l'obligation d'engager de vastes opérations immobilières, la construction de logements s'accompagnera très vite d'une industrialisation rapide. La France va alors se couvrir à partir de la fin des années 1950 de quartiers satellites tracés à l'équerre, constitué pour l'essentiel de barres et de tours. C'est ainsi que naissent les "grands ensembles". 195 ZUP²⁶ et 2,2 millions de logements sociaux verront le jour entre 1958 et 1974, dont les trois quarts en logements locatifs (Stébé, 1998).

Sous l'influence conjuguée du rationalisme, qui est alors la référence globale en matière de construction et d'aménagement des grands ensembles, et de la volonté de proposer un service – public – égalitaire, les gardiens-concierges verront leurs fonctions d'entretien, de nettoyage et de surveillance, héritées de la période d'entre-les-deux-guerres, confirmées. Ceci apparaît comme toute logique puisque leurs rôles professionnels s'intègrent alors à ce que les décideurs de l'époque attendent. Ces trois fonctions sont effectivement censées permettre aux gardiens-concierges de garantir un cadre de vie agréable et d'exercer un contrôle sur les habitants des quartiers d'habitat social, dont certains doivent être rééduqués à une vie "normale". D'une manière générale, les agents de terrain employés par les organismes gestionnaires de logements sociaux, comme les autres employés du service public au domicile, sont intégrés dans le projet politique de construire une société "moderne".

Ce faisant, un nouveau profil identitaire émerge durant ces années, à savoir le gardien administrateur, qui se voit confier, comme son nom l'indique, des tâches relatives à

²⁵ Nous renvoyons au livre très complet et passionnant de C. Bachmann et N. Le Guennec intitulé *Violences urbaines* (Bachmann ; Le Guennec, 2002).

²⁶ Zones à urbaniser en priorité.

l'administration des biens et des personnes. Si cette fonction ne concerne pas l'ensemble des gardiens-concierges, elle participera sûrement à la progressive démarcation du métier par rapport à la figure de la concierge d'antan. Mais en dépit de ces évolutions, le métier reste, durant cette période, dans l'ombre de tâches désormais traditionnelles et peu valorisantes.

Dans ce chapitre, nous montrerons essentiellement comment et pourquoi les fonctions déjà dévolues aux gardiens-concierges avant le Second conflit mondial se sont banalisées au cours de cette période allant des années 1950 au milieu des années 1970.

I. Des identités professionnelles qui se confirment

1. La fonction de surveillance

À la fin des années 1940, la dénomination gardien se formalise pour apparaître dans les textes législatifs. L'une des toutes premières traces d'objectivation juridique du terme de gardien dans le patrimoine immobilier social au détriment de l'appellation "concierge" peut être repérée dans le Bulletin Officiel des services du Logement daté du 20 février 1949. L'activité de gardiennage y est considérée comme une activité autonome et, à ce titre, elle doit bénéficier d'un traitement spécial, notamment en matière de gestion. En ce sens, les textes de droit commencent à entériner une césure née avec la Fondation Lebaudy et reprise ensuite par H. Sellier. Cette cristallisation juridique se confirme dans un autre Bulletin Officiel de la même année, lorsqu'il est très clairement fait référence au concierge pour le secteur immobilier privé uniquement. Néanmoins, cette dichotomie pourtant officielle n'est que superficielle, car cela n'empêchera pas dans les faits l'utilisation du vocable de concierge dans le secteur immobilier social pendant encore de nombreuses années et même jusqu'à aujourd'hui dans certains cas.

Toujours du point de vue législatif, il ressort de plus en plus que les gardiens-concierges sont progressivement intégrés dans la mission sociale dévolue aux organismes d'HLM. À la fin des années 1950, un arrêt du Conseil d'Etat a ainsi jugé, de manière significative, que les gardiens-concierges d'un OPHLM, engagés pour assurer la *surveillance* d'un groupe d'habitations dudit office, participent à la qualité du *service public* assurée par l'organisme bailleur de logements sociaux. À ce titre, les litiges nés de l'exécution des contrats relèvent de la compétence des tribunaux administratifs, et non plus, comme c'était le cas auparavant, du droit privé entre propriétaires et locataires. Le virage est considérable. Les

gardiens-concierges sont reconnus du point de vue juridique pour leur participation active à la mission de service public assumée par les organismes gestionnaires de logements sociaux (Crivelli ; Bouret, 1960). Les textes de droit commencent à contenir des signes importants quant à une meilleure reconnaissance du métier dans le secteur du logement social, et ce, en mettant principalement en avant les tâches de surveillance.

Dans la pratique, la fonction de surveillance se renforce également suite à des expériences qui n'ont fait que confirmer cette tendance à vouloir encadrer davantage certaines franges de la population, en vue de les socialiser à la vie collective dans un habitat salubre et confortable. La fin des années 1940, puis les années 1950, sont le théâtre d'expropriations, d'évacuations et d'expulsions de personnes habitant dans des immeubles vétustes, l'objectif étant de les reloger dans des centres d'hébergement appelés immeubles de transit. L'ambition affichée est d'assainir les îlots insalubres de la capitale ou d'autres grandes villes de province. Dans ce nouveau type d'habitat collectif censé être provisoire, où les franges les plus pauvres de la population se retrouvent, des postes de "gardiennage" sont créés (revue *Loger construire*, 1954). Il s'agissait, en l'occurrence, de surveiller des familles à "problèmes" et étrangères à une vie saine et "normale". Cette catégorie d'habitat assistanciel, en étant réservée à des familles dont la sociabilité était mise en doute, assurait une "fonction de rééducation sociale" (Tricart, 1977). Cette dernière se traduisait, entre autres, par des enquêtes de moralité destinées à évaluer le niveau social des familles.

Ce souci de surveiller, ou mieux, de garder des populations non-habituées aux règles instituées de la vie sociale, n'a fait que gagner en intensité au regard de ce qui s'est passé dans des quartiers nouvellement construits en vue d'accueillir les couches sociales les plus pauvres. Dans une étude sur les HBM de la Porte d'Aubervilliers réalisée à la fin des années 1940, E.-D. Elhai notait que "les dégradations que l'on pouvait craindre se produisirent : quelques-uns arrachèrent, le premier hiver, les portes pour se chauffer, vendirent les boutons en cuivre, transformèrent les emplacements de douches en clapiers ou poulaillers. L'entretien fut inexistant ; la famille s'organisa dans ces logements comme elle avait vécu auparavant des années dans les baraques de la zone. Quelques familles partirent" (Elhai, 1950, p. 154). Outre les incuries de locataires venant de logements insalubres et encore peu habitués à suivre les règles prescrites dans l'habitat social, les bailleurs sociaux sont également confrontés à des populations plus spécifiques, à savoir les enfants et les "jeunes", responsables de multiples petites dégradations : "Il est normal de procéder régulièrement à un certain nombre de travaux d'entretien et de remise en état nécessités notamment par la trop grande turbulence des

jeunes... ou des gens qui ont été transplantés dans des immeubles bien supérieurs à ceux qu'ils occupaient et qui ont gardé des habitudes de LAISSER-ALLER*"27 (OCIL²⁸, 1964).

L'insistance de plus en plus manifeste sur le terme de gardiennage, déjà présent dans les écrits de H. Sellier, ne semble pas anodine. En effet, est-ce un hasard si ce terme s'impose dans le secteur public, domaine qui accueille dans ses cités, tout du moins dans certaines d'entre elles, les populations les plus marginalisées socialement ? Cette mission de surveillance prend un relief tout particulier dans des cités qui accueillent spécialement des familles en difficultés expulsées d'autres lieux. Ainsi en est-il, par exemple, des programmes sociaux de relogement (PSR) créés en 1960, accueillant les catégories sociales les plus précaires. Les HLM sont alors organisés comme des espaces stratifiés, différenciés et hiérarchisés, classant les habitants selon leurs revenus. Dans ce sens, chacun était à sa place et certains quartiers étaient explicitement destinés à une mission d'éducation sociale. C'est aussi le temps où la dénonciation des traits psychosociologiques d'inadaptation tend à prendre le dessus sur les anciens critères relatifs aux conditions de vie matérielle, tel que le registre des problèmes physico-chimiques du fait de l'insalubrité (Laé ; Murard, 1985).

Ce rôle de surveillance dévolu aux gardiens-concierges conduira quelques organismes d'HLM à mener des enquêtes de moralité à leur propos. Celles-ci étaient réalisées au moment de l'embauche auprès de leur(s) ex-employeur(s), de leurs anciens voisins, mais aussi des commerçants qui les connaissaient, de la mairie... (Mansuy, 1984). Toute une panoplie de critères de moralité est alors retenue pour juger les candidats à l'emploi de gardien d'immeubles : tenue du logement, casier judiciaire, santé mentale et morale de la famille, etc. Dans les rapports réunissant les diverses informations recueillies par les "enquêteurs", se trouvent des indications telles que : "Bon ouvrier, travailleur" ; "ne prend pas à crédit chez les commerçants, ne fréquente pas les cafés" ; "son épouse est très propre et est capable de seconder son mari" ; "enfants habillés proprement et paraissent bien élevés". De fait, les considérations morales l'emportent largement sur les compétences "intellectuelles" (*ibid.*). Mais pourquoi recruter des personnes irréprochables pour un métier qui n'exige pas, selon les dires des décideurs de l'époque, de véritables qualifications ? Parce qu'il faut se rappeler que certains gardiens-concierges sont assermentés et détiennent ainsi des pouvoirs spécifiques, tels infliger des amendes (pour un véhicule stationné en dehors des places prévues à cet effet,

* En majuscule dans le texte.

²⁷ La délinquance juvénile n'est pas nouvelle, il suffit de se souvenir des "Apaches", bandes de jeunes opérant sur les fortifications parisiennes au début du siècle dernier (Perrot, 1978). Durant les années 1950 et 1960, le "problème des jeunes" renvoie aux fameux "blousons noirs" (Copfermann, 1962).

²⁸ Office Central Interprofessionnel du Logement. Cet organisme de logement social regroupait quatre SA d'HLM et a construit plus de 60 000 logements entre 1954 et 1964.

pour des dégradations de biens...) ou témoigner devant la justice en cas de plainte, d'où le souci de disposer de gardiens exemplaires et crédibles.

Les représentations de la loge révèlent également les attentes de ceux qui emploient les gardiens-concierges. Une fois de plus, le constat, selon lequel ces derniers sont, entre autres, considérés comme des agents chargés de surveiller les habitants des logements sociaux, s'impose. En effet, durant ces années, l'emplacement des loges devait avoir une position stratégique, afin de permettre la surveillance de l'entrée, mais aussi des cours. Les gardiens-concierges sont manifestement chargés d'une mission de socialisation relative à des populations non préparées aux conditions de la cohabitation dans les grands ensembles collectifs. Dans l'esprit de ce que H. Sellier avait amorcé, ils ont souvent pour principale fonction d'éviter les écarts de conduite et de rappeler, le cas échéant, les règles auxquelles les locataires doivent se plier. "Ils veillent au respect du règlement de maison, de l'ordre et de la discipline, ainsi qu'à la propreté des parties communes" (Cahiers du projet HLM, 1981).

2. La fonction d'hygiéniste

La mission de veiller à l'application des principes élémentaires d'hygiène, inhérente au métier de gardien-concierge dans l'habitat social, nous l'avons vu, est encore à l'ordre du jour après le Second conflit mondial. Même si des avancées sensibles ont été réalisées en matière d'hygiène à Paris et dans d'autres grandes villes françaises, ce n'est pas le cas partout, notamment dans la banlieue parisienne et dans les petites villes de province. Une telle situation sera à l'origine, après 1945, d'une véritable institutionnalisation de l'hygiénisme dans le domaine du logement. Une circulaire du 12 mai 1947 définira précisément les conditions dans lesquelles doit être établi le "casier" sanitaire des immeubles, prévu par l'article 15 de l'ordonnance du 28 juin 1945. Tout immeuble suspect doit désormais être contrôlé par les services d'hygiène. La lutte contre l'insalubrité devient une dimension de la politique de l'habitat et de la construction. À charge aux services municipaux d'hygiène, dans les communes pourvues d'un bureau d'hygiène, d'établir le dossier sanitaire des habitations collectives. Des inspecteurs de salubrité ainsi que des médecins, auxquels le contrôle des mesures d'hygiène a été confié, auront à consigner sur une fiche sanitaire les renseignements recueillis (Bulletin officiel des services du logement, 15 mai 1947).

L'année même où l'abbé Pierre, en 1954, attire l'attention des médias sur les conditions de vie intolérables des classes les plus modestes, l'objectif d'assainir la périphérie parisienne est réaffirmé sans ambages. Il se formule ainsi : "la disparition progressive de

toutes les maisons lépreuses qui déshonorent la capitale et l'agglomération parisienne" (revue *Loger construire*, 1954). L'hygiénisme, alors en voie d'institutionnalisation dans le domaine du logement, demeure un référentiel important au regard de l'existence de poches de pauvreté aux abords des villes, et plus particulièrement de Paris²⁹. Cette dimension occupera ainsi une place privilégiée dans la détermination des formes urbaines à l'origine des grands ensembles (Bonillo, 1982), et constituera au cours de ces années, en continuité avec le passé, une fonction centrale du métier de gardien-concierge. Un document de l'Office public du logement de la ville de Paris publié en 1951 fait état de nombreuses situations où les conditions de vie des classes populaires sont décrites sans ambages (Office public du logement de la ville de Paris, 1951). Devant des cas plus affligeants les uns que les autres, l'actualité de la mission hygiéniste des HLM et plus particulièrement des gardiens-concierges ne fait aucun doute. Elle semble même à son zénith.

Vingt ans plus tard, il en est encore question pour les gardiens-concierges de la cité "La Daurade", à Chanteloup-les-vignes près de Paris, qui vient d'être achevée et qui s'apprête à accueillir ses derniers locataires. Pour l'occasion, l'OPHLM interdépartemental de la région parisienne (OPHLM IRP) publie une notice distribuée aux habitants. Figurent sur la première page du fascicule les adresses, les numéros de téléphone et les horaires des permanences des gardiens. Puis la description des immeubles commence par les services de gardiennage : "L'immeuble où se tient votre logement dépend d'un gardien chargé de veiller à la propreté des parties communes et à la tranquillité des résidents. Suivant le cas, une loge est prévue par groupe de 200 à 350 logements. Le gardien n'est pas à votre service personnel mais à celui de l'Office, dans l'intérêt de ses locataires" (OPHLM IRP, 1972). Une présentation davantage exhaustive des tâches relatives à la propreté et à l'hygiène assumées par les gardiens-concierges est présentée dans une note de l'OPHLM de Nantes datant du milieu des années 1970. Il y est précisé que ces derniers doivent assurer l'entretien des poubelles et des containers, nettoyer les halls, les escaliers communs, les paliers, les portes, les vitres, les murs des entrées, les ascenseurs et les tapis-brosse, et enfin lessiver les locaux des vide-ordures et ceux réservés aux poubelles (Cahiers du projet HLM, 1981). La présence des tâches relatives à l'hygiène et à la propreté est récurrente dans les définitions de poste. En raison de la pénibilité de cette fonction, de plus en plus d'hommes seront recrutés. Le processus enclenché depuis le début du siècle se poursuit.

²⁹ Il faut noter que la constitution de bidonvilles, faciles à implanter sans trop braver les autorités, se poursuivra au moins jusqu'en 1964, date à laquelle une loi prévoit la résorption de ce type d'habitat. En fait, la France accusait un retard certain en la matière par rapport aux autres pays européens (Guerrand, 1982). Le dernier bidonville, celui de Nanterre, sera supprimé en 1974.

Sans nul doute, hygiène et surveillance forment alors l'armature du métier de gardien-concierge dans le secteur immobilier social. Ces deux dimensions sont indissociables et se renforcent mutuellement. Avec la construction de logements collectifs de grande ampleur, ces deux fonctions se sont même banalisées. Cependant, si la mission de surveillance est centrale dans certains quartiers, ce n'est pas le cas dans d'autres qui accueillent moins des populations précaires que des ouvriers spécialisés, des employés ou des cadres moyens chassés des centres-villes suite aux opérations de réhabilitation et de rénovation. Les candidats à la location de logements situés dans les grands ensembles, alors symboles d'une vie moderne et souvent mieux équipés que les logements des quartiers bourgeois des centres-villes, sont l'objet d'une sélection parfois rigoureuse³⁰. Les grands ensembles n'abritent pas, loin s'en faut dans certains cas, les populations les plus pauvres qui se retrouvent dans "le parc social de fait" constitué de logements privés aux loyers peu élevés en raison de leur inconfort (Vieillard-Baron, 1996). Dans les quartiers HLM habités par les classes moyennes, la mission d'hygiène, se résumant à maintenir propre l'environnement physique des locataires, devient la fonction principale et l'emporte sur les tâches de surveillance proprement dites.

3. La fonction d'entretien du cadre bâti

Simultanément au renforcement des identités de surveillant et d'hygiéniste, celle d'agent technique chargé de l'entretien du cadre bâti s'impose également dans les définitions de poste. Cela tient essentiellement au fait que les ensembles immobiliers collectifs posent des problèmes d'entretien, résultant soit du vieillissement précoce ou des malfaçons, soit de dégradations volontaires.

En 1958, le Conseil économique présente, en la personne de L. Robert, un rapport sur le financement et la vocation des HLM (Robert, 1958). Ce texte exprime clairement l'avantage qu'il y a, en vue de garantir un équilibre budgétaire, à assurer l'entretien courant des immeubles, lequel réduit considérablement les risques de grosses réparations. La présence des gardiens-concierges dans les sites HBM, puis HLM, est donc souhaitée, sinon vivement recommandée, pour des raisons économiques. En leur absence, les frais d'entretien peuvent

³⁰ Surtout à partir de 1950, date à laquelle les HBM deviennent les habitations à loyer modéré (HLM). Or, cette évolution cache un changement plus profond. "Ce changement d'appellation signifie en réalité bien plus qu'une modification de sigle. Il s'agit là d'un changement de destination sociale des logements sociaux, des plus démunis vers les classes populaires et moyennes (Rouquette, Lipietz, 1991, p. 24). Seront alors créés des îlots de pauvreté pour les populations les plus pauvres. Au milieu des années 1960, les distinctions internes au HLM se précisent davantage. Les frontières se durcissent : à la base, nous trouvons les HLM standards, puis les immeubles à loyer moyen – I.L.M. – et enfin les immeubles à loyer normalisé – I.L.N. Comme le note J.-P. Tricart, un double patrimoine urbain s'est constitué, l'un social et légitime, l'autre, petit, assistanciel et stigmatisé (Tricart, *op. cit.*)

devenir rapidement un véritable problème de gestion. Afin d'assurer un meilleur développement des services communs, le rapport souligne "qu'on doit s'orienter de préférence vers un renforcement du potentiel des organismes ; cette formule permet d'autre part de disposer d'un personnel spécialisé et par conséquent qualifié" (*ibid.*, p. 132). L'objectif affiché est de renforcer l'autonomie des organismes d'HLM et d'assurer efficacement, sans avoir recours à des entreprises extérieures, l'entretien des immeubles. En d'autres termes, l'heure est à l'internalisation des services d'entretien. Une attention croissante est portée aux services assurés par les organismes d'HLM eux-mêmes, ces derniers se trouvant maintenant dans l'obligation de gérer plusieurs milliers de logements.

D'une manière globale, il s'agit, en employant un nombre suffisant de personnes chargées de l'entretien, de poursuivre une maîtrise rationnelle des bâtiments après la phase de construction. Dès lors, les gardiens d'immeubles apparaissent comme un maillon important afin d'assurer une gestion rationnelle du cadre bâti une fois celui-ci laissé entre les mains des locataires. Ils deviennent, par conséquent, une dimension essentielle des méthodes modernes d'exploitation qui, en organisant rationnellement la construction, ont permis une baisse des coûts. À l'image des progrès effectués en amont pour rentabiliser au maximum l'édification des logements sociaux, il apparaît souhaitable de développer en aval des avancées similaires. Grâce aux gardiens-concierges, il devient possible de mettre en place, selon notre propre terminaison, un contrôle *ex post* sur les quartiers, complémentaires d'un contrôle *ex ante* assuré lors de la phase de construction.

Très logiquement, avec plus de deux décennies d'avance, L. Robert en appelle à la création de formations professionnelles. Selon ce dernier, "ces préoccupations répondent à un souci d'organisation rationnelle et plus efficace qui va de pair avec l'importance croissante de la tâche qui incombe aux HLM" (*ibid.*). *In fine*, le but est de trouver un prix de revient "permettant d'établir un loyer susceptible, tout en couvrant les frais d'amortissement, de gestion et d'entretien, d'être accessible à l'ensemble des bénéficiaires de la législation HLM" (*ibid.*). Les gardiens-concierges sont censés être intégrés progressivement dans un dispositif global placé sous le sceau de la rationalité économique et technique. Ils sont perçus comme les garants du bon fonctionnement des grands ensembles. Ce faisant, leur rôle de technicien chargé d'entretenir le cadre bâti se renforce. C'est le cas à l'Office central interprofessionnel du logement (OCIL) où l'entretien du cadre bâti s'impose de manière explicite : "On pourrait penser que l'immeuble neuf n'a pas besoin d'entretien. Ce serait une grave erreur : il est tout à fait normal qu'au bout d'un temps extrêmement court, il soit procédé à des opérations de

protection sous forme de peinture, protection des menuiseries métalliques et des menuiseries du bois" (OCIL, 1964).

L'exemple de l'OCIL n'est pas isolé. À l'OPHLM de Strasbourg, la direction mise également sur cette fonction d'entretien assurée par les gardiens-concierges. Titulaires d'un ou plusieurs Certificats d'aptitude professionnelle (CAP) dans des branches telles que la serrurerie, la plomberie, l'installation sanitaire, la menuiserie ou encore l'électricité, les gardiens-concierges sont en mesure d'assurer un entretien courant. Celui-ci vient s'ajouter aux tâches d'hygiène et de propreté (Cahiers du projet HLM, 1981). Responsables de l'entretien courant et des réparations locatives, les gardiens-concierges disposent d'un stock de matériel et peuvent être aidés, le cas échéant, d'ouvriers davantage spécialisés appartenant également à l'Office.

En étant le prolongement sur le terrain d'une administration rationnelle et rentable du parc de logements sociaux, les gardiens-concierges s'inscrivent de fait dans la "modernité" définie ici comme une nouvelle ère à laquelle la France, à travers la parole de ses dirigeants, était censée aspirer. Les trois fonctions essentielles qui incombent aux gardiens-concierges s'objectivent d'autant plus sur les plans juridique, économique et pratique qu'elles se conjuguent avec la volonté de moderniser et de rationaliser l'univers du logement social.

II. Les gardiens-concierges : des acteurs de la "modernité" ?

Afin de bien comprendre ce qui est attendu des gardiens-concierges exerçant dans le secteur du logement social durant cette époque, nous proposons de mettre en évidence l'arrière plan ou le cadre axiologique plus global dans lequel une partie importante du monde HLM se situe.

1. Les HLM et le rationalisme

Conformément à ce que laisse entendre le rapport de L. Robert, nous pouvons nous demander si l'introduction importante des gardiens-concierges dans les grands ensembles n'est pas, d'un certain point de vue, le résultat de la rationalisation outrancière que le secteur HLM a connu des années 1950 aux années 1970. Des nouvelles méthodes de construction à

l'entretien du cadre bâti en passant par l'architecture et l'emplacement des immeubles³¹, la période succédant à la Seconde guerre mondiale est profondément marquée par une volonté de tout maîtriser au moindre coût. Au-delà des seules considérations économiques, peut-être faudrait-il avoir à l'esprit pour comprendre les référents de ceux qui ont poursuivi, après H. Sellier, l'implantation des gardiens-concierges dans les cités d'habitat social, que les HLM s'inscrivent dans une nouvelle époque où la ville et ses lieux doivent se fondre dans "le moule de la rationalité universelle" (Bonilla et *alii.*, 1993).

Selon S. Magri et C. Topalov, un tournant dans le projet réformateur sur l'habitat populaire et la ville se serait en fait amorcé peu avant 1910, concrétisé, après l'armistice de 1918, dans le discours officiel, les institutions et l'évolution des technologies de l'urbain. La manifestation de ce tournant est notamment visible après la Première guerre mondiale à travers le consensus international s'accordant sur "la nécessité de transformer rationnellement le cadre de vie urbain, de fournir des services jusque là négligés, de créer ainsi, à partir d'une vie quotidienne réformée des masses populaires, un ordre social nouveau" (Magri ; Topalov, 1987, p. 419). L'Etat-nation, commençant alors son irrésistible ascension, veillera à l'application des normes de l'hygiène et de la salubrité, puis à la réalisation du développement urbain selon un plan d'ensemble rationnel. "Le logement, l'habitat, le cadre de vie tendent ainsi à être soumis à un contrôle qui vise à garantir le droit à la santé et, au-delà, les conditions objectives – c'est-à-dire indépendantes des volontés individuelles – d'une vie normale" (*ibid.*). La planification de l'espace urbain et, partant, l'urbanisme annonçant la ville rationalisée, conduisent à la maîtrise de nouvelles pratiques sociales, ou de sciences pratiques si l'on préfère, telle que celle centrale de l'hygiène, entre autres. Selon J.-L. Bonillo, si les principes hygiénistes sont centraux dans ce processus d'extension rationnelle des villes, cela vient du fait que la naissance de l'urbanisme serait elle-même sous-tendue par l'hygiénisme du XIX^e siècle. En effet, les promoteurs de la science urbanistique participaient activement aux travaux du Musée social, en particulier à ceux relevant de la section d'hygiène urbaine et rurale. L'urbanisme consistait alors essentiellement en un travail d'hygiénisation des territoires (Bonillo, 1982).

Nous l'avons vu, H. Sellier peut être considéré, à juste titre, comme un acteur important de cette volonté institutionnelle d'imposer à l'espace urbain un ordre rationnel conforme aux prescriptions hygiénistes. Dans le droit fil de la tradition utopiste, d'obédience rationaliste si il en est, H. Sellier souhaitait effectivement, quelques trente années avant le

³¹ C'est à ce moment que le permis de construire et l'aide à la construction sont mis en place. Ils participent de la diffusion des nouveaux critères d'usage de l'habitation – raccordement du logement à l'égout, approvisionnement en eau.

rationalisme fonctionnel énoncé dans la Charte d'Athènes (1942), un aménagement rationnel de la banlieue parisienne. Dès 1913, il affirmait : "Pour nous, en effet, le problème de l'habitat est intimement lié à celui du développement scientifique et de l'extension rationnelle des agglomérations urbaines" (Sellier, 1913)³². L'application des projets relatifs à la rationalisation et à l'hygiénisation du monde urbain n'a pas été sans conséquences sur les pratiques professionnelles des gardiens-concierges, nous l'avons noté précédemment. Les quartiers d'habitation sociale sont, dès les années 1920, pensés comme les éléments d'un vaste système urbain considéré dans sa totalité. Les gardiens-concierges participeront de cette volonté d'exercer une emprise rationnelle sur ce segment de la ville qu'est la cité-jardin ou le quartier périphérique, en veillant de près sur le cadre bâti mais aussi et surtout sur les hommes. Ils seront ainsi placés en toute logique au cœur des grands ensembles construits après la Seconde guerre mondiale, considérés jusque dans les années 1970 comme des symboles de la modernité.

C'est justement sur ce dernier mot qu'il faut s'arrêter. Car n'oublions pas, en effet, qu'avec la modernité, définie ici comme une volonté de maîtriser rationnellement l'environnement tant social que matériel, nous sommes en présence d'une des clés explicatives, et non des moindres, de l'histoire du logement social, et notamment de l'édification des grands ensembles. "La modernité, justement, écrit J.-P. Flamand, c'est là l'autre thème qui semble ressortir de cette histoire [du mouvement du secteur HLM]. Le logement social, aux divers moments de ses avatars multiples, s'est toujours voulu exemplaire de ce qui pouvait être produit le plus actuel : recherche de performance dans le processus de production et dans la qualité du produit livré. Il fut un lieu d'expérimentation dans les domaines de l'urbanisme, de l'architecture, de la construction, des outils du confort, mais aussi de l'ingénierie sociale, dans le sens du démontage/remontage, *quasi*-mécanique, des strates sociales pour en obtenir un ajustement plus fin, plus adéquat, aux finalités de la société telle que pensée par ses promoteurs" (Flamand, 1989, p. 13). Les gardiens-concierges travaillent dans des lieux qui ont été souvent considérés, à tout le moins à leur origine, comme des modèles rationnels d'habitat. Leur présence n'y est pas fortuite et répond à un principe "moderne" qui est, non seulement de conformer les locataires de ces lieux aux normes instituées, mais également de les "ajuster" entre eux, en un mot, de faire en sorte que les

³² Tandis que pour les tenants de la définition originelle des cités-jardins, celles-ci doivent être indépendantes, autonomes et planifiées globalement, les projets des réformateurs français héritiers de ce modèle anglais, et notamment H. Sellier, n'ont plus pour priorité d'arrêter le développement de la périphérie urbaine, mais bien d'en contrôler le cours. Comme le souligne F. Choay, les cités-jardins françaises se distinguent de l'approche culturaliste anglaise d'E. Howard et sont bien plus proches de la tradition rationaliste et fonctionnaliste française (Choay, 1965, p. 50).

quartiers HLM *fonctionnent*. Ils sont des acteurs de cette nouvelle ingénierie sociale dont parle J.-P. Flamand.

Cette volonté de mettre en place une régulation *quasi*-mécanique de la vie sociale dans les quartiers HLM est directement liée au fait que les grands ensembles de banlieue sont le résultat d'un urbanisme dominé par les théories "progressistes", cautionnant un ordonnancement rationnel de la ville. Ces perspectives, aveugles face à leurs propres échecs³³, défendront effectivement l'idée d'une stricte dissociation territoriale entre des espaces monofonctionnels dans lesquels le citoyen inscrira ses différentes activités : travail, habitat, loisirs, culture... Opposées à la fois à l'orientation urbanistique "culturaliste" plus tournée vers le qualitatif et au modèle "naturaliste" davantage soucieux de réhabiliter la nature dans la vie des hommes, les conceptions "progressistes", quantitativistes et fonctionnelles, affichent une pleine confiance dans le progrès, la science et la technique. Elles prétendront réaliser un ordre urbain-type de portée universelle (Choay, *op. cit.*). Une telle conception de la ville est très clairement exprimée dans la Charte d'Athènes – notamment dans les contributions de Le Corbusier – qui aura une influence considérable sur la construction de logements sociaux en France, et dans laquelle rationalisme et hygiénisme sont étroitement liés comme le notent R. Butler et P. Noisette : "Le courant architectural, rationaliste, qui prend corps pendant cette période alors que ses moyens sont nés dans la précédente (1815-1914), "s'achève" dans la charte d'Athènes conçue en 1936, parue en 1942, qui, si elle critique les aspects ségrégatifs du zoning, en entérine les effets, exacerbe les règles hygiénistes en prétendant les transgresser : prospects, largeurs des voies, etc." (Butler ; Noisette, 1983).

Les partisans de cette approche progressiste chercheront à créer un nouvel ordre social, incarnation d'une maîtrise rationnelle du monde. Une telle ambition puisait sa force dans la croyance selon laquelle l'ordre social à promouvoir était réellement adapté aux besoins naturels de l'être humain (Choay, *op. cit.*, p. 19). L'objectif poursuivi par nombre d'architectes et d'urbanistes rendus aux idées du paradigme corbuséen était de faire de chaque grand ensemble une "cité radieuse"³⁴, c'est-à-dire un espace fonctionnel favorisant l'intégration sociale par le mixage harmonieux de toutes les classes sociales au sein d'une communauté locale. Creuset de l'Homme nouveau, le grand ensemble devait être le lieu idéal pour l'éclosion des formes de sociabilité caractéristiques de l'homme de l'an 2000.

³³ Les premières expériences de grand ensemble se sont effectivement soldées par des échecs. Le plus cuisant est celui de Drancy. D'abord abhorré par les Drancéens, puis transformé en caserne pour gardes mobiles, ce grand ensemble, premier du genre érigé en 1932, finira par servir de camp de regroupement où étaient parqués les malheureux en partance vers les camps de concentration nazis.

³⁴ Du nom de la cité construite à Marseille par Le Corbusier en 1952 conçue pour accueillir 1 600 personnes.

À la différence des HBM du début du XX^e siècle, les HLM ne s'adressent pas seulement à la classe ouvrière exclue du marché du logement, mais au plus grand nombre (Zittoun, 2001). Le logement social incarne ainsi un instrument de progrès et de modernisation pour l'ensemble de la société. Réponse adaptée aux besoins normés, l'ambition est de loger un grand nombre de Français et de faire ainsi émerger une nouvelle société. Le logement HLM d'essence moderne est pensé par ses promoteurs comme un *fait social total* capable d'exercer, par définition, une influence sur la globalité de la vie humaine et sur l'ensemble de la société. C'est d'un tel habitat, avec son architecture progressiste et son organisation spatiale fonctionnelle, que la modernité devait sourdre. Au cœur des grands ensembles considérés comme des catalyseurs de la modernité, les gardiens-concierges font figure, encore peu reconnus certes, d'agents au service du progrès technico-social. Ils sont, dans l'ombre du travail social qui se développe alors (Verdés-Leroux, 1978 ; Guerrand ; Rupp, 1978), inscrits de fait dans la problématique de l'accompagnement ou plutôt de l'encadrement des populations les plus pauvres en vue de les aider à entrer dans la nouvelle ère qui s'annonce. Les instigateurs de la France moderne – ingénieurs des Ponts du ministère de la Reconstruction et de l'Urbanisme – sont attachés au projet d'homogénéiser et de gommer les dysfonctionnements de la société industrielle, conformément aux soutènements de la doctrine républicaine fondée sur les idées de cohésion sociale et d'un Etat ciment de la nation. Les tâches effectuées par les gardiens-concierges s'inscrivent pleinement dans cette volonté de vouloir créer un monde nouveau, en un mot moderne. Ils représentent incontestablement, de ce point de vue, un ingrédient de la recette fonctionnalo-rationaliste.

2. Une offre de service public uniforme et standardisée

Cette façon de concevoir et de faire du logement social s'impose d'autant plus qu'elle se conjugue avec le "référentiel modernisateur", lequel dominait alors la scène politique. Incarné par un Etat centralisé et interventionniste, un tel référentiel exprimait le souhait partagé de faire entrer la France dans l'ère de la modernité pour lui restaurer sa grandeur (Muller, 1992, p. 13-14). La politique publique du logement menée durant cette période est un aspect important et concret d'une telle vision des choses. La construction de logements sociaux suit effectivement un modèle quantitatif et taylorien³⁵ dont les principes progressistes

³⁵ La construction des grands ensembles s'appuie sur la reproductibilité des moyens techniques : technique du "chemin de grue", plans-types des cellules de logement... (Stébé, 1998).

se trouvent définis dans le rapport Denvers³⁶ de 1958 qui préconise pour l'industrie du logement la trilogie suivante : "typification, répétition, continuité".

Le service public naissant est à l'image d'une France où l'Etat tente d'organiser et de rationaliser les rapports sociaux. Il s'articule autour d'une offre bureaucratique administrée selon les schémas de la rationalité étatique. "Le service public se construit alors à partir du compromis entre un principe d'uniformité d'une offre industrialisée et un principe d'égalité de traitement. La péréquation tarifaire comme une certaine rigidité bureaucratique et une standardisation des produits offerts actualisent au quotidien pour les Français ce compromis" (Geannot, 1998, p. 8). Cette part active de l'Etat dans la gestion du social, si elle peut être perçue à juste titre comme une "dictature de l'offre" envers la demande, n'en est pas moins sous-tendue par un idéal de solidarité sociale visant à traiter de manière égalitaire tous les citoyens quels qu'ils soient (Chevallier, 1994).

Si la figure de l'usager s'impose durant cette période³⁷, c'est un usager traité de manière rationnelle et standardisée qui n'a guère le droit à la parole³⁸. Il doit bien plus se plier aux exigences d'une offre étatique organisée à partir d'une rationalité technicienne. L'heure est loin d'être à la singularisation de la relation de service et à la différence de traitement. Dans ce contexte, les gardiens-concierges sont censés faire appliquer aux usagers du parc de logements sociaux un règlement et des normes fixés et définis d'en haut. Le locataire est tenu de rentrer dans les cadres imposés par les contraintes propres à l'univers du logement social. L'organisation du monde HLM, à l'image de l'administration française, adhère officiellement aux principes de la centralisation et de l'uniformisation dans le traitement des demandes. Quant à l'usager des HLM, à l'image de celui des autres services administratifs, il arbore les contours d'un usager sans qualités, tout du moins dans les textes officiels.

Ainsi, les gardiens-concierges se voient logiquement attribuer des missions en continuité avec ce qu'ils faisaient déjà durant l'entre-deux-guerres, tout en voyant s'accentuer leur rôle concernant la gestion technique du patrimoine immobilier. Il ne leur est pas demandé, selon les discours institutionnels, d'instaurer des rapports personnalisés avec les locataires. Leur fonction réside essentiellement, semble-t-il, dans une activité de contrôle tant sur les êtres que sur les choses. Leurs identités professionnelles officiellement définies sont à

³⁶ A. Denvers fut président de l'UNFOHLM entre 1956 et 1985.

³⁷ En fait, la notion d'usager est apparue durant les années 1930 et a alors supplanté les termes d'administrés et d'assujettis. V. Dubois a brièvement retracé son histoire (Dubois, *op. cit.*, p. 10-11).

³⁸ Cette défiance à l'égard des opinions des usagers se retrouvait de manière explicite dans les milieux urbanistiques du moment. H. Raymond, notamment, a vigoureusement dénoncé – et dénonce encore – cette position surplombante et prétentieuse des architectes-experts, incarnés par la figure emblématique de Le Corbusier, qui ignorent les avis de ce que l'auteur nomme "l'uomo qualunque" – l'homme quelconque. Sur ce point, voir Stébé (2001).

l'image des volontés des décideurs soucieuses d'imposer un cadre social rigide. Quant à savoir comment les gardiens-concierges s'en accommodaient réellement, nous ne disposons pas, malheureusement, d'éléments de réponse.

Dans le cas de l'OCIL, dont l'activité soutenue en matière de construction de logements en fait un pilier de l'habitat social au cours de ces années, il est intéressant de s'arrêter sur un bilan dans lequel ses dirigeants reviennent sur des erreurs commises et notamment sur le fait d'avoir négligé les supports de la vie collective. De leurs conclusions, il ressort que les gardiens d'immeubles doivent jouer un rôle plus important. "A mauvais gardien, mauvais groupe" pouvons-nous lire dans ce bilan. Mais surtout, le gardien est ici pensé comme la vitrine de l'organisme d'HLM ; c'est grâce à lui que les orientations définies par la direction vont être communiquées et transmises aux locataires : "Les gardiens ont un rôle très important dans tous les domaines (...). Le gardien est le prolongement de notre cabinet sur place, et il imprime la manière dont nous voulons gérer..." (OCIL, *op. cit.*, p. 8). Ces derniers mots expriment combien les gardiens-concierges sont pensés dans les termes d'une gestion rationnelle, tant sur le plan technique que social. Installer des gardiens-concierges au cœur des grands ensembles permet de réduire l'incertitude intrinsèque à la vie collective. Une fois présents sur le terrain, ils sont considérés comme une extension empirique des prescriptions théoriques définies en amont. Nous retrouvons là les principes de ce que nous avons appelé précédemment le contrôle *ex post*. Ce faisant, cette immersion dans les nouveaux quartiers HLM, symboles de la modernité, sert de support à une meilleure reconnaissance du métier destinée à faire oublier un passé encombrant.

3. De timides marques de reconnaissance

Dès 1964, l'OCIL exprime bien cette tendance à vouloir battre en brèche les représentations avilissantes associées à la figure historique de la concierge. Clairement distingué de la concierge du privé, le gardien HLM se voit confier une fonction relationnelle, ce qui est novateur pour l'époque : "Ce n'est pas un concierge d'immeuble parisien, dont la présence est plus ou moins régulière (...), il [le gardien] a un travail propre très important : les problèmes de surveillance, d'entretien, de recouvrement, de relations avec les habitants sont de son ressort" (OCIL, *ibid.*). L'OCIL annonce ainsi un changement dans l'image du gardien d'immeubles de plus en plus éloignée de celle stigmatisée de la concierge. À cet égard, ses responsables souhaitent que le courrier soit distribué directement par le facteur et non plus par le gardien, comme si la direction voulait écarter ces derniers d'un droit de regard injustifié sur

la vie privée des locataires. Cette évolution professionnelle constitue un facteur important de distinction envers la concierge traditionnelle et révèle une volonté de redéfinir cet ancien métier.

C'est certainement dans ce sens qu'il faut comprendre l'attribution de nouvelles fonctions aux gardiens-concierges, lesquelles ont trait aux tâches administratives ou de gestion locative. Les gardiens embauchés à "La Daurade" en 1972 par l'OPHLM IRP doivent assumer cette nouvelle identité professionnelle. L'Office précise effectivement dans sa notice destinée aux nouveaux entrants que "le gardien tient à la disposition des locataires des registres sur lesquels ils doivent obligatoirement consigner par écrit leurs réclamations : réparations d'entretien, chauffage, gestion des immeubles. Le gardien est également chargé de l'encaissement des loyers qui sont payables tous les mois" (*op. cit.*). Le gardien est présenté comme un agent administratif et non pas comme un employé affecté uniquement aux tâches ménagères. Pour tout un ensemble de raisons, le locataire peut le solliciter. Véritable secrétaire, ses fonctions sont multiples. Le contenu de ce fascicule véhicule une présentation positive de la fonction de gardiennage. Par ailleurs, le nombre de logements sous la responsabilité des gardiens est largement supérieur à ceux de la plupart des concierges du secteur privé. En outre, il dispose d'une véritable loge, équipée de surcroît d'un téléphone.

Mais une spécificité fonctionnelle plus importante suppose un personnel plus approprié. Dès lors, une sélection plus stricte sera appliquée durant des entretiens d'embauche comme c'est le cas à l'OCIL : "Nous avons recherché à ce que nos gardiens, pour lesquels nous nous attachons à faire un recrutement aussi sévère et aussi soigneux que possible, soient vraiment responsables à nos propres yeux" (OCIL, *op. cit.*). Dans ces conditions, les formations de gardiens d'immeubles sont présentées comme nécessaires – les premières seront réalisées en 1980, nous le verrons. Les agents de terrain disposent de loges dans lesquelles l'OCIL souhaite installer des cabines téléphoniques destinées uniquement à un usage professionnel ; d'autres pour les locataires seront situées à proximité des loges – le téléphone est loin d'être encore généralisé. En outre, les horaires des permanences se précisent et les loges sont présentées comme mono-fonctionnelles, c'est-à-dire qu'elles doivent servir à un usage strictement professionnel, ce qui tranche avec la loge pluri-fonctionnelle de la concierge du XIX^e siècle.

Il semble, au regard de ces évolutions, que gardiens et concierges appartiennent de plus en plus à deux mondes différents, suite, notamment, à l'impulsion des opérateurs du Mouvement HLM. "L'un [le gardien] appartient à celui des grands ensembles construits depuis 25 ans. L'autre à celui des immeubles parisiens du siècle dernier. Au premier,

l'appartement confortable, le bureau propre avec hygiaphone et plantes vertes ; au second, la loge à tout faire : une pièce salle à manger salon, plus une cuisine et, pas toujours, une chambre. Trop souvent la toilette sur l'évier... et le WC dans la cour..." (revue H, 1981, p. 45-46). L'un des principaux facteurs de distinction entre le gardien et la concierge tient dans le changement d'échelle des immeubles dont ils ont la responsabilité : tandis que les concierges du privé s'occupent tout au plus de 80 logements, les gardiens de l'habitat social gèrent de 100 à 300 logements ; ils ont sous leur responsabilité entre 500 et 800 personnes (voire plus). C'est donc aussi grâce à la forte densité démographique des grands ensembles que le métier commence à être reconnu.

Mais pour autant, durant ces années, le métier de gardien-concierge en HLM reste dans une très large mesure peu valorisé.

III. Un métier encore dans l'ombre

En dépit de ce que certains organismes d'HLM laissent apparaître, il semble bien, en réalité, que le métier de gardien-concierge reste, des années 1950 jusqu'à la fin des années 1970, peu reconnu. D'ailleurs, lors de nos recherches historiques, il nous a été très difficile, pour la période en question, de trouver des documents autres que ceux mentionnés ci-dessus. Même si ils ont le mérite de faire comprendre ce qui est attendu des gardiens-concierges, il n'en reste pas moins qu'ils expriment le point de vue d'organismes d'HLM parmi les plus novateurs en matière de réflexion sur cet ancien métier. Sont-ils représentatifs de l'ensemble du monde HLM ? Cela est moins sûr.

Un regard sur le congrès HLM d'Annecy organisé en 1960 laisse davantage apparaître le véritable statut des gardiens-concierges du logement social qui sera en fait le leur jusqu'à la fin des années 1970, voire jusqu'au seuil des années 1990. Si ce congrès soulève la question de la qualité de vie dans les quartiers, les gardiens-concierges n'y sont pas considérés comme une réponse pertinente. Parmi les services et dispositifs susceptibles de garantir une vie sociale correcte, sont cités non seulement les locaux communs tels que buanderies, séchoirs, garderies d'enfants, terrains de jeux, mais aussi les centres commerciaux, sanitaires et scolaires. Quant aux gardiens-concierges, leur fonction se limite à entretenir le cadre bâti, à assurer la propreté des lieux et à surveiller les habitants. Nous sommes encore très loin d'un profil de gardien médiateur tel qu'il est aujourd'hui souhaité par les acteurs du Mouvement HLM. En outre, si le relationnel apparaît bien dans certaines définitions de poste, il ne fait

aucunement l'objet d'une formalisation. Officiellement, la mission de gestion des troubles du voisinage est *quasi*-inexistante. Tout ce qui relève du relationnel reste tacite, presque totalement informel. C'est tout au plus une dimension considérée comme naturelle et consubstantielle à ce métier, et à ce titre, elle ne suscite pas de traitement particulier de la part des directions du personnel des organismes d'HLM, ni de la part de l'UNFOHLM, d'ailleurs.

Un autre indicateur nous renseigne sur le véritable statut des gardiens-concierges. Il s'agit de la distinction nominale entre gardien et concierge qui, contrairement à ce que laissaient prévoir les changements constatés dans les textes de loi et au niveau officiel du Mouvement HLM, n'est pas toujours opérationnelle sur le plan pratique. La fonction de "gardiennage" recouvre des tâches effectuées par des concierges, des concierges ouvriers, des gardiens ou encore des gardiens ouvriers sans souci de démarcation (Cahiers du projet HLM, *op. cit.*). À l'image de la convention collective de 1979 du secteur privé, nombre d'organismes d'HLM ne décideront pas entre les dénominations concierges et gardiens. Quant au contenu des tâches, il diffère très peu qu'il s'agisse d'un gardien, d'un concierge, d'un gardien-concierge ou d'un gardien ouvrier. Le vocable ouvrier ajouté au mot gardien ou concierge n'a pas vraiment d'impact sur le contenu de la fonction.

Enfin, signe fort de la position imprécise et subalterne des gardiens-concierges d'alors, les conventions collectives établies en 1951 et 1966 pour le secteur privé serviront de support, en l'absence de textes plus précis, pour le secteur public en vue de définir les statuts des agents de terrain. La première tentative en la matière pour le secteur public a lieu en 1970. Elle est orchestrée par quelques SA d'HLM parisiennes qui, constatant l'inexistence de tout accord pour le métier de gardien dans habitat social, décident de s'accorder et formalisent leur propos sous la forme d'une convention. Cette dernière introduit une novation qui fera date, consistant à évaluer des tâches en points. Apparaît alors une rémunération en espèces pour les tâches n'entrant pas dans le travail de nettoyage : ascenseurs, poubelles, courrier, chauffage, espaces verts. Autre fait marquant, un salaire minimum est prévu dans la mesure où des tâches administratives sont demandées aux gardiens. Cette première convention représente une amorce de professionnalisation au niveau de certaines SA d'HLM. Elle constitue également un indice révélant l'embauche croissante de gardiens-concierges suite à la construction de nouveaux ensembles immobiliers. Cela étant dit, il faudra attendre 1985 avant de voir une Convention Collective Nationale spécifique à l'ensemble des SA et Fondations d'HLM. Elle sera adoptée comme document de référence par les Offices publics.

Conclusion

D'une manière générale, les objectifs qui président à l'implantation des gardiens-concierges dans les quartiers d'habitat social des années 1950 aux années 1970 expriment une volonté d'exercer une surveillance et un contrôle social à l'égard de certaines populations, de poursuivre l'hygiénisation des couches populaires en cours depuis la fin du XIX^e siècle et d'assurer un entretien régulier du cadre bâti devenu d'autant plus essentiel avec la construction des grands ensembles.

Ces trois fonctions étaient déjà celles qui incombaient aux gardiens-concierges avant cette période de construction intensive. Une sorte de consensus s'est établi, durant la période 1950-1980, autour des figures du gardien-concierge hygiéniste, technicien et surveillant. La massification et la concentration des immeubles de logements sociaux ont très certainement joué un rôle essentiel dans la cristallisation de ces trois profils identitaires.

Ces trois fonctions constituent trois référents identitaires avec lesquels les gardiens-concierges actuels doivent *de facto* compter. À ce triptyque identitaire, s'ajoute également un quatrième profil, celui du gardien administrateur. Si cette fonction prend, à n'en pas douter, de l'ampleur durant ces années, il reste qu'elle ne concerne pas l'ensemble des postes de gardien-concierge. Elle est surtout le fait d'organismes d'HLM précurseurs tant sur le plan des évolutions concernant le métier de gardien-concierge que sur le plan des réflexions menées en vue d'améliorer le cadre de vie des quartiers périphériques de banlieue. Quant à la fonction relationnelle, elle n'est pas encore reconnue comme une tâche professionnelle à part entière. Inhérente au métier de gardien, elle apparaît comme aller de soi.

Chapitre VII

L'invention d'une nouvelle identité professionnelle : le gardien médiateur

Si les profils identitaires qui se sont sédimentés durant Les trente glorieuses constituent encore aujourd'hui des cadres identitaires ou des mondes avec lesquels les gardiens-concierges doivent composer, il reste, qu'à partir des années 1990, une nouvelle identité professionnelle va faire son apparition sans remettre en cause les identités existantes.

Cette évolution consiste, en réalité, en une formalisation de ce qui était alors appelé assez vaguement le relationnel durant les années précédentes, et débouchera sur le profil du gardien médiateur dont la principale activité s'articule autour de la gestion sociale. Nous tenterons ici de rendre compte des raisons pour lesquelles les gardiens-concierges se sont vus attribuer de telles tâches. Ce faisant, nous verrons que l'objectivation de cette nouvelle fonction correspond à des changements probablement décisifs pour l'avenir du métier de gardien-concierge. En effet, à partir des années 1980, ce dernier est pris dans des processus de restructuration, de redéfinition et de professionnalisation qui le sortiront progressivement de l'ombre dans laquelle il était encore à la fin des années 1970.

Ce chapitre commencera par présenter les évolutions globales de la société française qui ont affecté, d'une manière ou d'une autre, le milieu HLM, pour ensuite souligner combien les gardiens-concierges se sont retrouvés au centre de nouvelles orientations institutionnelles destinées précisément à apporter des réponses aux difficultés qui s'imposent alors.

I. La fin d'un rêve : les HLM face à un contexte social difficile

Le rêve d'une civilisation moderne incarné par les grands ensembles s'est trouvé assez rapidement contredit par les faits. Pour plusieurs raisons, le principe de réalité a pris le pas sur

le principe de plaisir. Nous allons présenter rapidement le nouveau contexte socio-économique auquel le monde HLM doit faire face.

D'abord, des problèmes relatifs au vieillissement des grands ensembles commencent à émerger. "La dégradation du cadre-bâti constitue une constante de ces quartiers. Celle-ci résulte essentiellement de la mauvaise qualité des matériaux utilisés à une époque où l'urgence et le quantitatif prédominaient sur le qualitatif. À cela s'ajoute une certaine désuétude du logement, avec essentiellement des défauts d'étanchéité (...)" (Stébé, 1995). Ce type de problèmes va se poser avec de plus en plus d'acuité au cours des vingt dernières années à tel point qu'en 1990, il est prévu de multiplier par deux les budgets d'entretien pour les dix prochaines années (HLM aujourd'hui, 1991, n°24). Dans un tel contexte, l'heure est de plus en plus au décloisonnement des différents services en vue d'assurer un entretien efficace et le moins onéreux possible. Contrairement aux idées contenues dans le rapport de L. Robert, des organismes d'HLM seront tentés par l'externalisation des travaux d'entretien. À tout le moins, ce sera le cas pour une partie des SA d'HLM qui verront, sur le plan national, leurs effectifs d'ouvriers d'entretien passés de 2 100 en 1983³⁹ à 1 700 en 1996⁴⁰. Le nombre de gardiens et de personnels d'immeubles⁴¹ baisse également entre 1983 et 1994 dans ce type de structure : ils passent de 11 231 à 9 080⁴². Si il en est de même pour les Offices, il reste que la baisse est moins accentuée⁴³. Depuis quelques années, la tendance s'est inversée dans l'ensemble du secteur HLM, comme nous le verrons.

Ensuite, outre la monotonie architecturale des tours et des barres caractéristiques des grands ensembles, il faut compter avec leur isolement géographique qui représente un handicap. Souvent coupés des centres-villes par des routes, voies ferrées ou lignes à haute tension, autant de frontières physiques et symboliques qui participent de la stigmatisation générale de ce type de lieu, les quartiers périphériques n'attirent plus les populations qui se veulent dynamiques. Ce phénomène de désertion des locataires les plus aisés financièrement se renforce en raison de la disparition du parc social de fait (hôtels meublés, garnis, taudis des centres-villes, bidonvilles) qui voit ses habitants se diriger vers les grands ensembles de banlieue. Face à l'affluence de populations aux origines sociales modestes, les couches

³⁹ Source : Fédération nationale des SA d'HLM. Statistiques d'activités, Union nationale des fédérations d'organismes HLM, 1983, p. 34.

⁴⁰ Source : Assemblée générale des SA d'HLM et Fondations. Analyses et statistiques, Fédération nationale des SA d'HLM et Fondations, mai 1998, p. 68-69.

⁴¹ Les personnels d'immeubles s'occupent essentiellement des tâches ménagères et du traitement des ordures ménagères.

⁴² Sources : *ibid.*

⁴³ Les gardiens et personnels d'entretien passent de 21 200 en 1987 à 19 400 en 1997. Sources : Les Offices d'HLM. Assemblée générale : l'évolution de l'activité des Offices, Annecy, 1988 ; Les Offices en 1997. Activités statistiques, financières et données sociales, mars 1999.

sociales les plus confortables sur le plan financier quittent les quartiers d'habitat social pour des résidences en centre-ville ou le plus souvent des pavillons individuels de banlieue. Finalement, le grand ensemble n'était pour ces populations qu'un habitat temporaire dans leur trajectoire résidentielle.

Parallèlement, la crise économique de 1974 anéantira les espoirs de départ des populations les plus fragilisées sur le plan économique. Ayant quitté le parc social de fait pour investir le patrimoine social "officiel", elles seront condamnées à y rester (Curci, 1991). Quant aux nouveaux arrivants des cités d'habitat social – immigrés ou Français –, ils sont bien souvent dans une situation plus précaire que leurs prédécesseurs. La coexistence de locataires en "fin de carrière urbanistique" n'ira pas sans générer des tensions (Chamborédon, Lemaire, *op. cit.*). Les habitants d'origine française verront dans les populations d'origine étrangère sans perspective de promotion une image de leur propre échec. Par un effet de miroir, ces dernières rappellent sans cesse à ceux-là leur situation peu enviable.

Les mouvements de déplacement et de redistribution des populations, conséquences des changements de fond concernant à la fois le marché du logement – augmentation du prix des terrains à bâtir⁴⁴ – et la société française dans son ensemble – crise économique et montée du chômage –, ont joué, par un effet de ricochet, un rôle de première importance dans les processus de ségrégation vis-à-vis des quartiers d'habitat social (Grafmeyer, 1994 ; 1996). Cette ségrégation n'a fait que se renforcer du fait d'une sur-représentation au sein des quartiers HLM, comparativement à la société globale, non seulement des ménages les plus pauvres, mais aussi de ceux d'origine étrangère sans compter d'autres plus spécifiques comme les familles monoparentales ou nombreuses, les chômeurs de longue durée, etc. (Barou, 1992).

Depuis la fin des années 1970, les grands ensembles accueillent ainsi des franges de la population de plus en plus pauvres. Au sein des quartiers défavorisés, la moyenne du taux de chômage atteint en 1995 pratiquement le double du chiffre national : 19,7 % contre 10,8 %. Au début des années 1980, 50 % des ménages logés en HLM disposaient d'un revenu inférieur au revenu médian ; en 1988, ils sont 63 % (HLM aujourd'hui, 1992, n°25). En d'autres termes, le secteur HLM subit de plein fouet les conséquences de l'évolution économique défavorable du pays. C'est pourquoi sa vocation sociale s'accroît sensiblement (Curci, 1988). Toutes les cités d'habitat social ne sont pas touchées de la même manière par ces évolutions, le taux de chômage pouvant varier de 4 % à 58 % d'un quartier à un autre

⁴⁴ Sur ce point, voir les propos tenus par R. Quilliot dans le numéro 32 (juillet 1978) de la revue *H, revue de l'habitat social*, sur les effets de la spéculation foncière et sur l'absence de dispositions politiques prises pour éviter la création de véritables "zones de ségrégation".

(Stébé, 1995). Mais il reste qu'une telle situation est à l'origine de l'augmentation des impayés de loyer, contre lesquels les organismes d'HLM lutteront pour maintenir leur équilibre financier.

À ces difficultés, s'ajoute un autre problème directement lié à la mauvaise image dont les HLM souffrent désormais : la hausse des logements vacants. Ce phénomène s'expliquerait par "le décalage entre l'évolution réglementaire des plafonds de ressource et la réalité des revenus (qui) prive un nombre croissant de ménages de se loger dans le parc social" (HLM aujourd'hui, 1992, *op. cit.*). Si ce phénomène a son importance, il apparaît plus fondamentalement qu'une sorte de cercle vicieux en est à l'origine : les logements désuets et en mauvais état entraînent le départ des "bons" locataires – les payeurs – qui ne sont pas toujours remplacés, d'où l'augmentation des logements vacants ; quant à ceux qui restent, en fin de carrière urbanistique, leur situation financière les empêche de quitter le parc HLM. Les impayés deviennent alors effectivement un véritable casse-tête.

Autre fait important, les difficultés économiques des organismes d'HLM se sont accentuées suite à la réforme de 1977 (loi Barre), laquelle marque un désengagement de l'Etat dans la politique publique de logement social. Ce retrait a été justifié au niveau officiel par le fait que les "aides à la pierre" – à la construction –, proposées jusqu'ici pour résorber le déficit quantitatif de logements, seraient désormais trop lourdes pour le budget de l'Etat et qu'elles ne permettraient pas de répondre aux besoins des catégories les plus démunies. Il sera ainsi créé les "aides à la personne" – l'aide personnalisée au logement (APL). Cette réforme du logement représenterait l'une des premières expressions du néolibéralisme gestionnaire (Bourdieu ; Christin, 1990). L'objectif affiché par les acteurs politiques est à la fois de garantir davantage de liberté aux plus pauvres et de laisser moins de pouvoir entre les mains des gestionnaires de services HLM. Privés des aides de l'Etat, les bailleurs sociaux verront leurs difficultés financières s'accroître⁴⁵, et ce d'autant plus que le début des années 1980 est marqué par une augmentation des taux d'intérêt à l'origine d'un endettement croissant des organismes d'HLM. Contraints d'augmenter les loyers, ces derniers verront leurs impayés se multiplier.

Enfin, il faut ajouter à cet ensemble de difficultés une exigence accrue d'une partie des locataires HLM quant à la nature et au niveau du service proposé. De plus en plus au fait de leurs droits par l'intermédiaire de supports d'information – émissions T.V., revues consuméristes, Internet, etc. –, hésitant de moins en moins à profiter du moindre espace de contradiction, soucieux de comparer l'offre proposée, parfois membres d'une ou plusieurs

⁴⁵ Sur ce point, voir Maury (2001, p. 68-72) et Stébé (1998, p. 109-113).

associations, certains locataires exigent une qualité de service. Cette thématique de la qualité va être considérée comme un enjeu majeur pour les HLM, l'objectif étant de fidéliser les "clients".

Ces différentes évolutions constituent désormais la réalité que le milieu HLM doit affronter. Toutes ces dimensions ont mené, d'une manière ou d'une autre, à repenser et à repositionner le métier de gardien-concierger. Ces facteurs sont à l'origine soit d'un renforcement des missions existantes, soit de la création d'une nouvelle fonction, comme celle de gestion sociale ou, pour employer un vocable plus à la mode, de médiation sociale.

II. Les gardiens-conciergers sur le devant de la scène

Maintenant confronté à un certain nombre de difficultés, le milieu HLM est à la recherche de solutions. À partir d'une analyse des discours tenus lors des congrès HLM et de divers documents officiels, nous avons dégagé trois phases chronologiques durant lesquelles les gardiens-conciergers font davantage l'objet de considération et apparaissent de plus en plus aux yeux des décideurs du Mouvement HLM comme un métier important : une première phase allant de 1976 à 1984 où le métier commence à être un peu plus reconnu qu'avant sur la scène officielle des HLM ; une seconde comprise entre 1985 et 1994 durant laquelle les gardiens-conciergers sont de manière croissante sous les projecteurs, car désormais perçus comme un personnel clé dans l'amélioration de la qualité de service – ce qui ne signifie pas pour autant que les effectifs de gardiens augmentent pendant ces années, nous l'avons vu ; enfin, la troisième se dessine à partir de 1994 au moment où les gardiens-conciergers se voient explicitement attribuer des tâches relatives à la médiation sociale et à la lutte contre l'insécurité.

1. Une revalorisation timide des gardiens-conciergers dans les discours officiels (1976-1984)

C'est très progressivement que le métier fait l'objet de nouvelles considérations au sein des discours officiels pour y être reconnu comme une dimension importante de la relation aux locataires.

1.1. Promouvoir un habitat de qualité

Les premières observations qui mettent en exergue les difficultés relatives à la vie commune dans les cités d'habitat social trouvent un écho au sein du Mouvement HLM au cours des années 1970. C'est notamment le cas dans le Livre blanc⁴⁶ des HLM, où nous lisons qu'il "leur appartient, et telle est bien leur intention en ce qui concerne les HLM, d'affirmer demain comme hier que leur vocation sociale ne se borne pas à construire des logements aidés, mais qu'elle consiste aussi – et n'est-ce pas là l'essentiel ? – à établir dans leur patrimoine un climat et des relations qui contribuent à faire de l'habitat, pour ceux qui l'occupent, un lieu de vie sociale, voire une occasion de promotion sociale" (Livre Blanc, 1975, p. 179). Il convient donc de "confier la politique de l'habitat à ceux qui sont les plus proches des usagers et qui veulent le mieux les associer à leurs décisions : les élus locaux", et d'envisager "la création de moyens propres pour rapprocher l'usager de ceux qui assurent la gestion" (*ibid.*). Le lien locataire/bailleur commence à préoccuper les esprits des protagonistes du Mouvement HLM. Face aux problèmes de vie sociale rencontrés au sein de certains quartiers, il ne suffit pas de se limiter à une activité de construction. La mise en œuvre d'une mission de gestion sociale au service de la qualité de vie devient nécessaire, si bien qu'au cadre de référence relatif à la "modernité" – dans le sens défini précédemment –, se substitue celui de la "qualité". Cette dernière est définie comme une aspiration commune à tous les Français à accéder à une *qualité de vie* que l'urbanisme fonctionnel a considérablement détériorée, voire purement et simplement niée. Elle suppose de nouveaux dispositifs qui risquent, en provoquant une élévation des loyers, d'exclure les pauvres du parc de logements sociaux. C'est aussi dans ce sens que sera mise en place l'APL, l'ambition étant de donner au plus grand nombre une chance de vivre dans un logement confortable situé dans un cadre de vie agréable.

Dans cette optique d'assurer une meilleure qualité de vie, des acteurs du Mouvement HLM militent, dès le milieu des années 1970, en faveur d'une nécessaire décentralisation (revue H, n°7, 1976). Gardiens d'immeubles et ouvriers d'entretien apparaissent alors dans des expériences pilotes comme des personnes importantes au même titre que le reste du personnel. Tout se passe comme si les gardiens-concierges étaient enfin dignes d'intérêt. Être au plus près des habitants, retrouver une qualité de vie, lutter contre l'anonymat, sont autant d'expressions qui font maintenant florès parmi les discours des décideurs du secteur HLM.

⁴⁶ Le Livre blanc est publié en 1975 pour répondre aux débats qui ont cours à propos de la réforme du logement. Il représente un moment décisif de l'histoire du Mouvement HLM.

1.2. Les premières manifestations d'une professionnalisation à venir

Signe révélateur de cette volonté de redéfinir la relation aux locataires, les prémices à une politique de recrutement plus rigoureuse apparaissent dès 1975. Il en est ainsi, par exemple, à la Régie immobilière de la ville de Paris (RIVP) qui gère plus de 22 000 logements. Afin de recruter des gardiens adaptés aux réalités, les dirigeants de cet organisme, avec l'aide d'un cabinet de consulting, ont décidé de dresser un profil-type de gardien-concierger. L'objectif affiché est de revaloriser le métier, et la Régie d'estimer que "le recrutement d'un gardien est aussi important que celui d'un agent technique" (revue H, n°60, 1981). Quel est le profil-type de gardien-concierger ? D'abord, il s'agit surtout d'une femme qui a exercé une activité professionnelle par ailleurs avant d'être "concierger". Ensuite, elle n'est pas au début de sa vie familiale, car sur ce plan, comme au niveau affectif, elle doit être "stabilisée", étant donné qu'un couple de gardiens-conciergers vit 24 heures sur 24 ensemble. Puis une bonne concierger doit être sédentaire tout en "aimant les contacts humains". Enfin, un bon gardien est un "extraverti" (*ibid.*). Suite à ce bilan, il ressort que le recrutement d'un gardien-concierger doit s'opérer en trois étapes : entretien exploratoire, entretien plus précis de préférence avec la présence du couple et choix définitif entre trois candidats une fois la loge et le groupe immobilier visités. Le discours qui se veut ici novateur n'en laisse pas moins apparaître une confusion d'ensemble assez frappante. Tantôt il y est fait mention d'une concierger, tantôt d'un gardien, et les critères de sélection révèlent bien plus des préjugés moraux – sur la famille notamment – que des réflexions nouvelles. En outre, il n'est aucunement précisé en quoi consiste ce penchant pour les autres et le contact. Et puis que veut dire extraverti ? Décidément, cette tentative de formalisation du métier apparaît bien balbutiante.

C'est aussi à ce moment que des dispositifs de reconversion au métier de gardien d'immeubles sont mis en place. C'est surtout le Centre d'Etude, de Recherche, de Documentation et de Formation pour l'Urbanisme (CEFLU) qui assure ces stages de reconversion ; le premier a eu lieu le 2 octobre 1978. Il s'agira, après signature en 1979 d'une convention sociale, d'assurer la reconversion de plusieurs milliers de personnes de l'industrie sidérurgique.

Constatant depuis quelques années l'augmentation des initiatives visant à redéfinir la fonction de gardien-concierger, le Mouvement HLM s'engage lui aussi dans des réflexions sur ce thème au sein de l'Association pour la Formation du Personnel des Organismes de

Logement Social (AFPOLS)⁴⁷. Cette structure institutionnelle va commencer à proposer des formations pour les gardiens-concierges dès 1980. Elle met alors en place cinquante sessions pour six cents gardiens environ. La distinction avec l'image avilissante de la concierge traditionnelle est plus que jamais à l'ordre du jour⁴⁸. L'enjeu numéro un de l'AFPOLS est la personnalisation de la relation avec l'usager, si bien que la notion de service devient centrale. La mise en avant de la dimension relationnelle, progressivement codifiée dans les programmes des formations, servira de support à la seconde vie du métier de gardien-concierge qui se fera attendre. En effet, les années 1980 restent marquées, selon l'un des instigateurs au sein de l'AFPOLS des premières formations de gardien⁴⁹, par une distance de la part des bailleurs à l'égard du métier de gardien-concierge. Certains d'entre eux opteront même pour une réponse technique qui conduira au remplacement des agents de terrain par des appareils de vidéosurveillance ou de digicode. Toutefois, cette tendance ne jouera qu'un rôle éphémère dans l'évolution du métier de gardien-concierge, dans la mesure où, même lorsqu'un quartier est équipé de ces nouvelles technologies, il est nécessaire d'assurer une présence humaine. Aujourd'hui, il est admis au sein du milieu HLM que ces outils ne suffisent pas à eux seuls à réguler la vie sociale (Habitat et société, n°4, 1996, p. 54).

1.3. Le locataire-usager au centre du développement local

D'un point de vue général, il s'agit pour les organismes d'HLM, maintenant chargés de la gestion de dizaine de milliers de logements, de passer d'une phase d'équipement et de construction à une phase de gestion de l'existant. Plus précisément, il devient progressivement question de se centrer sur l'*usager* qui, lors du congrès HLM de Marseille de 1979, s'impose comme catégorie centrale dans l'appréhension de la vie sociale des grands ensembles. Une volonté partagée se dessine quant à se rapprocher du *local* ou du *quartier*⁵⁰. La thématique de la gestion participative occupe les esprits et met à l'ordre du jour l'idée d'un nécessaire dialogue avec les usagers-HLM. Les schèmes relatifs à l'organisation du service public, hérités des décennies 1950 et 1960, tendent à s'effacer pour laisser la place à de nouvelles

⁴⁷ L'AFPOLS est un organisme de formation géré paritairement par les fédérations des organismes d'HLM et les syndicats représentatifs des personnels de ces organismes.

⁴⁸ La loi Quilliot votée en 1982 va dans ce sens en supprimant l'autorisation d'infliger des amendes pour non-respect du règlement. Ainsi, le gardien ne pourra plus être confondu, selon le discours officiel, avec un "flic" ou une "bignole".

⁴⁹ Nous avons réalisé un entretien de deux heures avec cette figure de proue de l'AFPOLS.

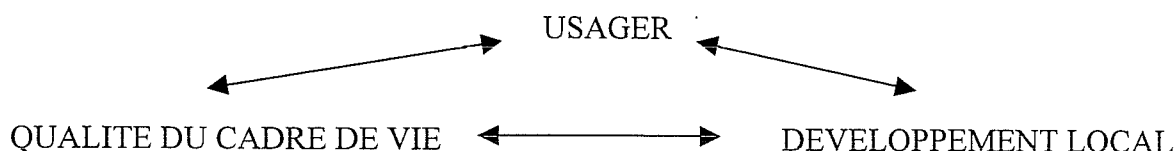
⁵⁰ C'est dans ce contexte que les opérations Habitat et vie sociale (HVS) en 1977 et Développement social des quartiers (DSQ) ont été décidées autour des années 1982-1983.

modalités d'action envers les usagers, souvent calquées sur les expériences autogestionnaires des années 1970.

Après le congrès de Marseille de 1979, celui de Montpellier organisé en 1984, intitulé *"Les HLM dans une société en mutation"*, reprend la thématique du développement local et de la relation à l'usager. Il y est clairement affirmé qu'au regard des difficultés croissantes à maintenir un "bon fonctionnement social", les quartiers nécessitent "d'abord des réponses en termes de gestion sociale". La proximité avec l'usager est présentée comme une solution aux nouveaux problèmes qui se posent – dégradations, augmentation du chômage, etc. Dans un tel contexte, une politique de prévention doit être menée en privilégiant le niveau local pour définir les échelles d'action. Après les lois de décentralisation de 1982, l'adaptation aux spécificités est annoncée comme le nouveau mot d'ordre, les structures institutionnelles rigides ayant démontrées leurs limites pour répondre aux véritables besoins des populations HLM. Ce congrès exprime également des inquiétudes croissantes eu égard aux impayés de loyer.

De cette période, se dégage finalement que les références au métier de gardien-concierge, encore (très) hésitantes, sont concomitantes de la présence de plus en plus nette dans les esprits à la fois 1/ de la notion de qualité du cadre de vie, 2/ de la figure de l'usager et 3/ de la prise en compte des logiques locales, dans l'objectif de mettre en œuvre des actions visant à revitaliser le tissu social des grands ensembles HLM. Les premières marques de reconnaissance officielle du métier de gardien-concierge semblent donc indissociables d'un triangle conceptuel articulé autour des notions d'usager, de qualité du cadre de vie⁵¹ et de développement local.

Triangle n°1 : schéma conceptuel à travers lequel une reconnaissance institutionnelle du métier de gardien-concierge s'amorce



⁵¹ À l'époque, existe un Ministère de l'Environnement et du Cadre de vie.

Les trois dimensions de ce triptyque de référence – d'origine institutionnelle – sont liées aux critiques⁵² formulées tout au long des années 1960 et 1970 à propos des méfaits de l'urbanisme fonctionnel et, notamment, de la perte de qualité du cadre de vie. C'était alors la qualité de la ville qu'il fallait réinventer en permettant à ses habitants de l'investir, de se l'approprier et de lui donner du sens. Il s'agissait de dépasser les définitions technocratiques et fonctionnelles de l'espace urbain, lesquelles ont annihilé la ville comme lieu de centralité, incarné autrefois par la rue et les multiples espaces publics et semi-publics. Contre la rationalité urbanistique, il était question d'introduire du qualitatif dans l'urbanité aseptisée de la ville⁵³. L'émergence de la catégorie d'usager participe de cette volonté de ré-humaniser des espaces sociaux où le mal-vivre⁵⁴ règne – on ne parle pas encore d'insécurité.

1.4. Les prémices d'un tournant

Le congrès de Montpellier (1984) a donné lieu à une contribution du Conseil social prémonitoire, dans le sens où elle annonce en filigrane la lancinante appellation à une meilleure qualité de service : "Il faut apporter des réponses adaptées, c'est-à-dire décentraliser encore plus la gestion en petites unités où se retrouvent une dimension humaine et une relation personnalisée" (*ibid.*). La logique qui prévaut ici de manière explicite est une *logique de service* s'appuyant sur la notion de *qualité*, déjà présente dans le Livre blanc. Point important, le contributeur du Conseil social en appelle à "une redéfinition de la notion de gardiennage" (*ibid.*). Même si il ne s'agit pas encore d'un tournant décisif pour le métier de gardien-concierge, comme nous le verrons, il n'en demeure pas moins qu'une volonté de lui donner une nouvelle place se fait jour au niveau officiel. C'est dans ce contexte que le rapport de M. Meyzer publié en 1983 a été financé (Meyzer, *op. cit.*). Il devait fournir les bases d'une nouvelle organisation du gardiennage. Suivra également celui du Conseil National de L'Habitat de 1986 dont l'objectif est d'établir "une définition de la profession, une analyse des incidences de cette fonction sur la gestion des immeubles locatifs ou en copropriété et des suggestions quant aux améliorations techniques réalisables sans négliger le rôle des gardiens en matière de relations humaines" (Conseil National de l'habitat, 1986, p. 1).

⁵² Critiques qui sont le fait d'habitants, de sociologues, de militants politiques, etc.

⁵³ Les travaux d'H. Lefebvre expriment très clairement cette tendance, notamment à travers ce qu'il appelle le "droit à ville" consistant à réaffirmer la valeur d'usage de la ville sur sa valeur marchande (Lefebvre, 1968).

⁵⁴ Le début des années 1980 est marqué par des phénomènes de violence dans certains grands ensembles et se ponctuera, notamment, par la mort d'un jeune d'une quinzaine d'années dans l'Est parisien, tué le 16 février 1980 par un gardien-concierge suite à une altercation à propos du bruit dans une cage d'escalier.

Parallèlement à ces évolutions articulées autour de la notion de qualité de service, des appels au nécessaire développement d'une logique davantage commerciale pour redorer le blason des HLM commencent à être formulés. Cette dimension, si elle n'est pas manifeste dans le congrès de Montpellier de 1984, a été invoquée, en revanche, dans celui de Lille datant pourtant de 1983. Ces premiers signes annonciateurs d'un ancrage fort dans une logique de marché sont notamment le fait d'A. Denvers : "Etre des organismes sociaux, ce n'est pas seulement être plein de bonnes intentions et plein de bonnes dispositions. Etre des organismes sociaux, c'est, je n'hésite pas à le dire, être meilleurs que les autres, pour gérer mieux, pour être mieux organisés et pour être plus compétitifs techniquement (...). Les organismes et le Mouvement ont besoin d'outils et de méthodes modernes de gestion" (Congrès HLM de Lille, 1983). Huit ans après le Livre blanc, les HLM s'apprêtent à entrer dans une nouvelle ère.

2. Les gardiens-concierges au centre de la relation de service (1985-1994)

Ce virage souhaité par A. Denvers, entre autres, se concrétise lors du congrès HLM de Nancy de 1985 qui représente un moment décisif pour l'ensemble du milieu HLM, et donc, pour le métier de gardien-concierge.

2.1. L'empreinte de l'idéologie néo-libérale

C'est dans un contexte socio-politique marqué par le succès des idées néo-libérales, due en grande partie à l'usure et à l'échec des anciennes recettes étatistes keynésiennes (Jobert, 1994)⁵⁵, que le Mouvement HLM bascule nettement dans le modèle du marché. Ce virage, en gestation depuis 1975, est clairement exprimé et assumé lors du congrès HLM de Nancy qui s'est déroulé en 1985. La problématique centrale se résume à un appel à la modernisation des organismes d'HLM indispensable pour gagner en productivité et en rigueur gestionnaire. Les propos tenus par A. Barthélémy, alors directeur général de l'UNFOHLM, sont explicites : "Il nous faut quitter l'économie administrée. Plus aucun organisme ne sera social par nature : il le sera par ses résultats, par les services effectivement rendus" (Congrès HLM de Nancy, 1985). Les références aux techniques issues du monde de l'entreprise sont clairement revendiquées : "Le Mouvement HLM demande pour la gestion de la trésorerie, la possibilité de recours aux

⁵⁵ En France, un tournant dans ce sens a été opéré en 1983 par le Gouvernement socialiste afin de ne pas être sous la tutelle du Fond Monétaire International (FMI) (Jobert ; Théret, 1994). Sur le plan national, nous passons du "référentiel" de la modernité à celui du "marché" (Muller, 1992, p. 20).

outils, aux méthodes et aux établissements financiers comme toute entreprise moderne" (*ibid.*)⁵⁶. La figure de l'*usager*, proclamée au congrès de Marseille de 1979, s'efface pour laisser la place à la notion de *client*, terme qui confirme l'entrée en force de la logique commerciale au sein des organismes d'HLM. "Admettre enfin que les locataires HLM ont peu de liberté de choisir leur logement (parce que leurs revenus ne le leur permettent guère et parce que l'accès au HLM n'est généralement pas aisé) peut rendre difficile l'emploi du mot client qui lui dispose de cette liberté (...). Mais cela ne devrait pas conduire à sous-estimer les attentes de chaque usager qui souhaiterait bien être traité comme un client-roi" (*ibid.*).

Selon les textes officiels, traiter le locataire en client, c'est repenser la relation de service désormais entièrement orientée vers la satisfaction du locataire-client et la qualité du service rendu. Les orientations prises consistent alors autant en une "réponse humaine" qu'en une "réponse technique" – digicodes, caméras de vidéosurveillance, etc. L'objectif est de produire une offre de qualité pour attirer les locataires solvables et fidéliser ceux qui le sont. Le virage est important. L'univers dans lequel les HLM se meuvent maintenant n'apparaît plus placé sous l'égide d'un Etat fort au centre de la vie économique. Chaque organisme doit prendre conscience de son entrée dans un marché concurrentiel constitué de clients. Le changement de regard sur ce qu'est le monde du logement social s'est considérablement infléchi. Il s'agit désormais d'être compétitif et concurrentiel, autant de visées qui n'avaient que peu d'écho dans le domaine du logement social jusqu'à la fin des années 1970 – même si le libéralisme néo-gestionnaire y a des partisans depuis les années 1960 (Zittoun, 2001, p. 9-10). Après avoir quitté depuis la réforme Barre le confort de la gestion administrée, il ne suffit plus de rechercher un équilibre entre la vocation sociale et les contraintes financières. S'impose en effet une attitude résolument commerciale consistant à attirer et fidéliser les publics les plus diversifiés. Les HLM veulent revaloriser leur image, changer en profondeur leur mode d'organisation.

Pour ce faire, la relation entre le prestataire du service et le bénéficiaire, en l'espèce le locataire-client, ne doit plus être à sens unique, uniforme et standardisée. Le temps est à la "relation négociée" entre les deux parties. Désormais, il est question de mobiliser tous les niveaux hiérarchiques pour offrir un service de qualité. Parmi ceux-ci figure évidemment le "terrain" où la gestion quotidienne doit être réorganisée. Ce qui est demandé, c'est du "sur mesure" (Warin, 1994), un service adapté prenant en compte la singularité de la situation du "client-roi". Cette institutionnalisation de l'éthique du client ne se démentira pas par la suite.

⁵⁶ Dès 1986, un décret paraîtra pour permettre aux offices Publics d'HLM de devenir des OPAC disposant d'une structure de gestion plus proche de celle de l'entreprise privée.

À cet égard, il est intéressant de noter les appels au changement lors de l'Assemblée générale des OPHLM et des OPAC tenue à Annecy en 1988. "Les organismes de logement social n'exercent plus leur métier de la même façon qu'ils pouvaient le faire il y a seulement quelques années (...). Les exigences du locataire ont évolué et la qualité des rapports avec les usagers est devenue essentielle (...). Quel que soit le contenu que donne l'organisme à la fonction de gestion (...), il est une de ses composantes qu'il n'est plus possible d'ignorer, c'est la *relation de service*." (souligné dans le rapport)

Cette volonté modernisatrice entre en contradiction avec des valeurs héritées de l'ancien modèle de l'Etat-providence productrices de solidarité, lesquelles sont originaires pour partie des HLM. Cette césure entre passé et présent est particulièrement visible au moment où la gauche, fraîchement réélue après les élections présidentielles de 1988, opère une mise à l'agenda de la politique du logement et insistera sur la vocation sociale des HLM⁵⁷. Le politique se prononce alors en faveur du droit au logement pour tous et souhaite déléguer aux HLM la prise en charge des populations les plus défavorisées, et notamment les nouveaux bénéficiaires du revenu minimum d'insertion (RMI). Or la réaction des HLM à l'égard de ces nouvelles orientations sociales est très significative et ne se fait pas attendre. Refusant d'être réduits au rôle exclusif de logeur des plus pauvres et de gérant de "ghettos" – rôle qui est considéré par les décideurs du Mouvement comme un obstacle au processus de modernisation⁵⁸ –, les HLM réaffirment avec force leur prétention à se conduire comme des entreprises modernes. Aussi le thème de la qualité de service est-il de nouveau à l'ordre du jour au congrès HLM de Marseille tenu en 1990, où les propos de R. Quilliot, Président de l'UNFOHLM, sont très clairs : "Le niveau de service au quotidien que nous apportons aux locataires, aux emprunteurs, aux accédants HLM est à ce titre, en lui-même, un élément de réduction des inégalités dans le domaine du logement. Voilà bien pourquoi la qualité au quotidien constitue, pour les prochaines années, notre projet" (Actualités HLM, n°15, 2000).

2.2. La reconnaissance officielle du métier de gardien-concierge

Cette controverse entre l'UNFOHLM et l'Etat nous intéresse au premier plan, dans la mesure où le congrès de Marseille de 1990 peut être considéré comme le premier acte de reconnaissance officiel du métier de gardien-concierge. Il serait même opportun de parler de Manifeste du métier de gardien-concierge à son propos, tant la reconnaissance institutionnelle

⁵⁷ C'est ainsi qu'un accord-cadre voit le jour en 1988 signé entre l'Etat, l'UNFOHLM et les fédérations d'organismes HLM.

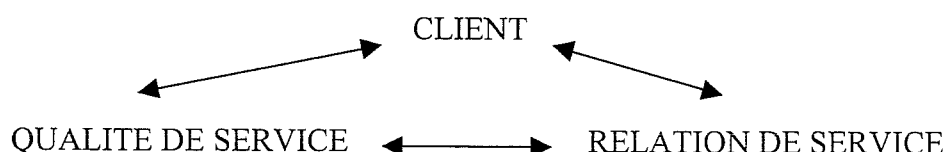
⁵⁸ Sur ce point, voir Maury (2001, p. 73 et suivantes).

de ce dernier y est exprimée. Celle-ci apparaissait inévitable dès lors que les décideurs du Mouvement HLM se sont focalisés sur la thématique de la relation de service. En effet, qui est mieux placé que les gardiens-concierges pour mettre en œuvre des consignes officielles articulées autour de la notion centrale de qualité de service ?

Les propos tenus lors de ce congrès mettent clairement en avant pour la première fois le métier de gardien-concierge qui, force est de le constater, n'a pas été jusqu'ici au centre des débats. Il y est très clairement précisé que les demandes des locataires doivent être canalisées auprès des gardiens considérés comme le "premier maillon" dans la relation au locataire-client. Le gardien y est présenté comme l'acteur principal d'un audit permanent grâce à sa position charnière, d'où la nécessité de l'intégrer davantage au sein des organismes d'HLM. Sa fonction de proximité doit jouer un rôle essentiel dans la ritualisation des relations avec les clients. L'idéologie managériale (Le Goff, 1992), importée des entreprises du privé dans un contexte où la crise de l'Etat providence (Rosanvallon, 1981) et la nécessaire restructuration du service public sont sur toutes les lèvres⁵⁹, fait son œuvre. Les membres du congrès souhaitent effectivement que les agents de terrain prennent conscience de l'importance des locataires dans leur propre rémunération. Les gardiens-concierges ont affaire à des clients à qui ils doivent leur salaire. Ils doivent par conséquent les traiter comme tels, c'est-à-dire développer l'écoute et l'accueil, personnaliser les relations, être plus attentifs à la singularité des demandes et se tenir à disposition pour informer. La qualité du service exige à la fois du temps, de la solidarité, de la qualification, de la compétence, du partenariat et de l'adaptabilité. Le dogmatisme, caractéristique de la relation au locataire durant Les trente glorieuses, fait place au pragmatisme. Il faut s'adapter aux désirs du client, faire preuve de souplesse à son égard. L'objectif est de le fidéliser en développant une bonne relation de service. Un nouveau cadre tridimensionnel de référence se dessine ici, lequel se distingue du premier dans la mesure où il s'articule autour des notions 1/ de client, 2/ de qualité de service et 3/ de relation de service.

⁵⁹ La situation budgétaire et fiscale de la France obligeant l'Etat à faire des économies, un vaste programme de modernisation du service public sera déclenché par la circulaire du Premier ministre M. Rocard datant du 23 février 1989. Il s'agit selon P. Fraisse d'une "véritable révolution culturelle et organisationnelle" du service public (Fraisse, 1992). D'après P. Warin, il est permis de voir un trait d'union entre cette réforme impulsée par M. Rocard et la politique de réforme de l'Etat envisagée par A. Juppé en 1995 (Warin, 1997). La dynamique perceptible au sein du milieu HLM fait donc partie d'une vaste politique de renouveau du secteur public dans laquelle la résurgence des politiques néo-libérales joue un rôle certain.

Triangle n°2 : cadre de référence d'après lequel le métier de gardien-concierge sera reconnu au niveau officiel à partir de la fin des années 1980



2.3. Un référentiel pour un "nouveau" métier de la ville

Dans un tel contexte, l'objectif affiché est de faire de cet ancien métier un "nouveau" métier (Congrès HLM de Toulouse, 1991 ; Actualités HLM, n°8, 1991). Des réflexions sont engagées en vue de définir précisément les compétences des gardiens-concierges. Elles déboucheront sur la construction d'un référentiel publié en 1993 par l'UNFOHLM – en collaboration étroite avec l'AFPOLS (UNFOHLM, 1993). Ce dernier est un outil officiel destiné aux sociétés HLM soucieuses d'améliorer leur service aux clients à partir d'une redéfinition du métier de gardien-concierge. Il distingue quatre grandes fonctions : 1/ l'entretien courant du patrimoine ; 2/ la maintenance technique ; 3/ la gestion locative et les relations avec la clientèle ; 4/ la gestion sociale et la participation au développement social.

Nous retrouvons donc dans ce référentiel les identités professionnelles les plus "dures" du métier de gardien-concierge : celles de l'hygiéniste, du surveillant et du technicien. Quant au profil identitaire du gardien administrateur, il fait l'objet d'une description assez détaillée. Enfin, la figure du gardien relationnel se formalise également et annonce l'invention du gardien médiateur encore peu codifié ici.

Suivant les orientations de leur employeur et selon les types de quartiers dans lesquels ils exercent, les gardiens-concierges connaissent des situations différentes. Afin d'éclaircir et d'ordonner la complexité de leur réalité professionnelle, des emplois-type ont été construits ; ils sont au nombre de trois : le gardien généraliste, le gérant et l'agent technique de propreté (*ibid.*).

Le *gardien généraliste*, comme son nom l'indique, recouvre des activités professionnelles relevant des quatre fonctions dégagées dans le référentiel, à des degrés divers toutefois. C'est donc le profil d'un gardien polyvalent devant assumer l'ensemble des tâches professionnelles constitutives du métier. Selon l'UNFOHLM, son rôle est de faciliter le maintien d'une qualité de vie harmonieuse sur son quartier, en étant à l'écoute des locataires

et "en rapprochant les services de l'organisme des réalités observées sur le groupe immobilier" (*ibid.*). En tant que généraliste, il se doit d'intervenir sur l'ensemble des aspects relevant de la vie de l'immeuble et de ses occupants.

Le *gardien gérant* a la charge d'assurer des tâches professionnelles plus centrées sur la fonction locative et sur les relations avec les clientèles. Il exerce donc de manière complète la fonction "gestion locative et relations clientèles". En revanche, il ne s'occupe que partiellement de l'entretien courant du patrimoine. Son rôle est avant tout d'entretenir des relations clientèle régulières. Le gérant est une véritable interface entre les services de gestion, les entreprises et les clients ; il prend part de manière importante à la logique économique de l'organisme d'HLM. De même, l'accent porte ici davantage sur la gestion sociale.

Quant au *gardien agent technique de propreté*, il intègre des tâches professionnelles relevant plus de la fonction "entretien courant du patrimoine". Sa fonction est marquée par l'importance des tâches d'hygiène et de propreté. Il est prévu qu'il s'occupe des abords des immeubles et des espaces verts. En assurant une maintenance technique régulière, il contribue à la sécurité des installations. Son rôle est de rendre son site attractif de par ses interventions au quotidien. Ici, la gestion sociale ne se distingue pas de ses autres activités, elle se fait au quotidien. Même si ne lui incombe pas particulièrement des tâches relatives à la gestion locative, il doit enregistrer et transmettre ses informations et observations à sa hiérarchie. Suivant les situations, il peut aussi traiter certaines réclamations. Par ailleurs, ce type de gardien peut participer à la mise en œuvre du tri sélectif et sensibiliser les habitants de son quartier à la propreté.

2.4. Une professionnalisation engagée

Ce référentiel de 1993 servira de support à la création d'un Certificat d'aptitude professionnelle (CAP) homologué en 1994 par l'Education Nationale. Il s'agit là d'un des aspects les plus importants de la professionnalisation du métier, organisé de manière à filtrer l'accès aux postes de travail. En outre, les fonctions de gestion locative, articulées autour de tâches administratives, s'imposent de plus en plus, confirmant une évolution commencée dès les années 1950 synonyme de davantage de reconnaissance professionnelle. D'un point de vue plus général, les signes qui prouvent combien l'institution HLM veut engager le métier de gardien-concierge dans un véritable processus de professionnalisation ne manquent pas. Outre la création d'un diplôme, notons l'élaboration de conventions collectives dont la dernière, datant de 2002, tente de rationaliser le métier, notamment en ce qui concerne la question des

horaires de travail. C'est avec ce même souci de professionnaliser davantage le métier que les décideurs du Mouvement HLM se sont prononcés pour un abandon de la cooptation qui était encore de mise il y a peu de temps pour les embauches de gardiens-concierges. L'apparition de tenues professionnelles à l'effigie des organismes d'HLM est également encouragée ainsi qu'un meilleur aménagement des loges. Le nouveau statut attribué au métier doit se donner à voir à travers une meilleure esthétisation de ceux qui l'exercent.

Le marché du travail se "ferme" donc (Paradeise, 1988) sous l'impulsion de l'UNFOHLM et des fédérations d'organismes d'HLM. Pour assurer un service de qualité, il est nécessaire de disposer d'un personnel approprié. Dans la mesure où ils sont considérés comme des "agents de proximité par excellence" et comme un "maillon incontournable de la qualité du service rendu" (HLM aujourd'hui, n°38, 1995), les gardiens-concierges ne peuvent plus être recrutés au hasard des rencontres et des amitiés. L'objectif visé est de "former pour mieux gérer" (Habitat et société, n°9, 1998), et ce d'autant plus que le métier n'en a pas fini avec l'attribution de nouvelles responsabilités.

En effet, si il est permis de penser que la publication du référentiel de 1993 marque une sorte de point d'arrivée dans le processus de professionnalisation du métier de gardien-concierger, c'est sans compter avec l'émergence du thème de l'insécurité. À partir des années 1993-1994, suite aux difficultés croissantes rencontrées dans les quartiers "sensibles", à la paupérisation des locataires, aux échos médiatiques sur la "crise des banlieues" et aux interventions successives de l'Etat⁶⁰, le métier en vient à être qualifié de "stratégique". Le mot a été employé au congrès HLM de Lyon en 1993, date à laquelle deux nouvelles références commencent à apparaître systématiquement dès qu'il est fait mention du métier de gardien-concierger. Il s'agit des notions de médiation sociale et d'insécurité.

Alors que ces deux dimensions sont seulement esquissées dans le référentiel publié en 1993, ce nouveau couple conceptuel va faire rapidement autorité mais aussi créer une certaine confusion et ambiguïté, nous allons le voir. En outre, c'est aussi à ce moment que la notion d'*habitant* apparaît. Il ne faut pas y voir là l'abandon de la notion de client, mais il est à noter en ce milieu des années 1990 une légère inflexion, au sein de l'UNFOHLM, de la logique commerciale pour laisser la place à un souci accru de citoyenneté et de démocratie participative.

⁶⁰ Les lois du 21 janvier 1995 relatives à la sécurité – loi dites Pasqua – stipulent l'obligation de sécurité et de gardiennage incombant aux propriétaires dans certains secteurs dits sensibles de l'activité économique (Actualités HLM, n°608, 1997).

3. Une nouvelle thématique depuis 1994 : coproduire avec les locataires-habitants

La thématique de l'habitant n'est pas nouvelle. Elle était déjà présente dans les "nouvelles politiques urbaines" (Gaudin, 1993) impulsées au début des années 1980 – politiques de la ville, politiques d'insertion... Sa réapparition significative sur la scène officielle du milieu HLM est perceptible lors du congrès de Rennes de 1994. Dans ce dernier est effectivement précisé que prendre au sérieux *l'habitant*, c'est privilégier la "réponse humaine" et non la "réponse machine", discréditée en raison de sa relative inefficacité malgré ses avantages sur le plan financier. Dans ce sens, la priorité doit être donnée "à la qualité de l'habitat au quotidien : entretien, propreté, fonctionnement des équipements techniques ; à l'écoute, l'accueil, la concertation : c'est le sens de la relation ; à l'attention portée aux difficultés financières des habitants ; à l'assurance d'un usage tranquille des lieux par la *médiation, la recherche de règlement des conflits de voisinage*" (Congrès HLM de Rennes, 1994). Cette dernière dimension ne fera que gagner en importance durant la seconde moitié des années 1990, en corrélation avec l'intérêt croissant porté à la notion d'insécurité. Les gardiens-concierges représentent désormais une réponse aux "défis de la proximité" en raison de leur rôle irremplaçable dans les quartiers (Actualités HLM, n°558, 1995). À partir de ce constat, les mots d'ordre seront responsabilité, implication et participation active des personnels de terrain. C'est sur eux que les nouvelles orientations des HLM reposent. Les décideurs poursuivent avec allant ce qui a été inauguré en 1990 au congrès de Marseille. Doit maintenant s'opérer, selon leurs termes, un véritable "changement de culture" pour développer une "culture de service". Ce changement organisationnel doit correspondre à une valorisation accrue des métiers de proximité qui, en tant que "métiers exposés", doivent susciter davantage de reconnaissance, même si "il reste beaucoup à faire pour valoriser des métiers liés à l'exécution des tâches de propreté et de maintenance" (*ibid.*).

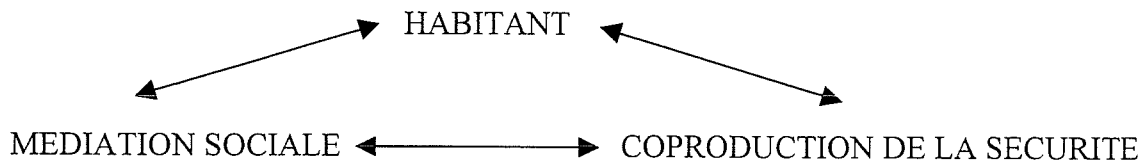
L'effort à produire est d'autant plus crucial qu'il s'agit de déléguer à ce type de personnel, et plus particulièrement aux gardiens-concierges, la mission d'assurer la sécurité des parties communes et des espaces extérieurs, d'animer les quartiers en développant une vie associative et d'accompagner socialement des personnes en difficultés d'insertion et celles âgées de plus en plus nombreuses. L'idée sous-jacente des discours officiels consiste à donner une place nouvelle aux *habitants*. Il ne s'agit plus seulement d'assurer un service de qualité aux "clients", il est maintenant question d'impliquer les "habitants" dans la vie du quartier, de faire en sorte qu'ils deviennent des acteurs de leur lieu de vie. Si le "client" est exigeant et libre de choisir parmi une offre plurielle, "l'habitant", quant à lui, doit non seulement choisir

mais aussi *s'investir* dans la vie sociale et dans des démarches responsables. Pour cela, il doit être incité à *habiter* son quartier, autrement dit à lui donner du sens, à se l'approprier et à s'y inscrire à travers des actions collectives et *citoyennes*, ce dernier mot renvoyant ici à un horizon idéal normatif et aucunement à un concept utile à la description des pratiques. L'habitant deviendrait de plus en plus, toujours selon les textes officiels, un "coproducteur" de la relation de service. Il est censé participer lui-même à la qualité du service rendu et peut être considéré à ce titre comme un "partenaire" majeur du Mouvement HLM. Les nouvelles orientations ne visent donc plus uniquement à agir *pour* le locataire, mais aussi *avec* lui.

En écho à cette (re)considération officielle des habitants, les gardiens-concierges sont désignés comme les plus à même de les "intéresser" au devenir de leur quartier et de les aider "à prendre en main leur destin" (Congrès HLM de Marseille, 1998). Ils sont ceux à qui revient la "co-production de la sécurité" en s'appuyant sur les techniques de la médiation. Face à la prégnance de plus en plus affirmée du sentiment d'insécurité, la gestion sociale de proximité est présentée comme une solution : les gardiens-concierges doivent faire preuve de "compétences de proximité" pour honorer leur nouvelle mission (Les cahiers du CR DSU, n°16, 1997).

C'est en mobilisant les *habitants*, en suscitant chez eux des actions citoyennes que les quartiers retrouveront, toujours selon les rhétoriques institutionnelles, un cadre de vie agréable. En tant que pratique centrée sur la régulation des tensions et sur les conflits de voisinage à partir justement d'une implication des habitants, la médiation est une modalité d'action qui doit s'imposer de plus en plus. Elle est censée désamorcer les conflits tout en restant en dehors du champ sécuritaire *stricto sensu*. C'est à travers un accueil, une présence quotidienne et une meilleure disponibilité *in situ* que le sentiment d'insécurité pourra se dissiper, ce dernier étant considéré comme une cause essentielle des difficultés financières des organismes d'HLM. C'est donc très logiquement que la médiation sociale intègre le répertoire de tâches des gardiens-concierges. Celle-ci sort alors de l'officieux, du tacite pour être officialisée, nommée ou encore formalisée. La médiation informelle inhérente au métier de gardien-concierge, le fameux pôle relationnel, se cristallise dans les discours officiels. Une césure devient ainsi perceptible dans les textes institutionnels entre une médiation traditionnelle ou de voisinage et une médiation professionnelle qui n'est plus du ressort de l'amateur mais du professionnel, puisqu'elle se spécialise. La médiation, une fois "nommée", perd de sa plurifonctionnalité pour gagner en précision et en spécificité (Briant, Palau, 1999). Se dégage ici un troisième triangle conceptuel qui marque l'avènement du métier de gardien-concierge au niveau institutionnel.

Triangle n°3 : cadre de référence à l'origine de la consécration officielle du métier de gardien-concierge depuis le milieu des années 1990



La fonction de médiation tient indéniablement une place essentielle dans la professionnalisation du métier de gardien-concierge, étant donné qu'elle participe pleinement du travail de construction de la compétence nécessaire pour accéder à une légitimité. Ce travail consiste en une activité d'argumentation auprès des publics concernés et vise à définir la prestation comme réponse à un réel besoin, lequel consisterait essentiellement ici en une recherche de sécurité. Cette construction est le fait de l'UNFOHLM qui possède effectivement le pouvoir de (re)définir les rôles des gardiens-concierges. Elle détient ainsi le *monopole des identités professionnelles légitimes*. Les gardiens-concierges ne sont pas les acteurs de cette professionnalisation imposée par le haut. Le métier ne s'est pas transformé suite à des poussées revendicatives de leur part ayant conduit à un mouvement d'auto-organisation. La légitimité croissante du métier procède, au contraire, d'une volonté institutionnelle qui, à travers des rhétoriques de conviction (Trepas, 1992, p. 46), tente de faire du gardien-médiateur le nouveau modèle paradigmatique⁶¹ de la gestion de la vie sociale dans les quartiers HLM, et notamment dans les grands ensembles. Emerge ainsi un gardien-type exemplaire, formalisé et diffusé à travers de nouveaux équipements matériels – référentiel et guides.

Cette nouvelle identité professionnelle, qui implique directement les gardiens-concierges dans la mission sociale des organismes d'HLM, sera effectivement objectivée en vue de la diffuser à l'ensemble des bailleurs sociaux, que ce soit des ESH ou des Offices. Aussi l'UNFOHLM propose-t-elle depuis novembre 2001 un guide destiné au métier de gardien-concierge dans lequel la problématique de la médiation est amplement traitée. Toutefois, la sortie de celui-ci a été précédée par un autre guide destiné cette fois à l'ensemble

⁶¹ Nous pensons ici aux travaux de L. Boltanski qui, dans ses analyses sur la construction sociale du groupe des *cadres*, parle de l'importance des "exemples paradigmatiques" (Boltanski, 1982, p. 465). Ces derniers, en tant qu'expression la plus significative et la plus exemplaire du travail social de construction du groupe, sont censés exercer une certaine attraction, ou tout du moins servir de repère – de "point focal" – pour définir ce que doit être un membre des cadres. Toute la question est, là encore, de montrer en quoi et dans quelle mesure le modèle paradigmatique dessiné officiellement exerce une telle attraction.

des métiers HLM. Nous allons voir en quoi ce dernier guide consiste avant de revenir au métier de gardien-concierge proprement dit.

III. Les HLM à l'heure de la médiation sociale

1. La médiation : une notion floue et ambiguë ?

Ce guide général consiste à caractériser la médiation sociale pour l'ensemble du secteur HLM à qui incombe la responsabilité de garantir aux locataires la jouissance paisible des lieux. D'emblée y est rappelée la référence juridique qui contraint les organismes gestionnaires de logements sociaux à assumer une bonne qualité de vie (art. 1719 du code civil). La médiation y est présentée comme un mode d'intervention privilégié pour le règlement des conflits de voisinage et la sécurisation des quartiers. Cette définition posée, des situations sont imaginées, auxquelles les auteurs font correspondre des types particuliers de médiation, l'objectif étant de développer les aptitudes et les compétences des agents de terrain selon leur place et leurs conditions de travail. Ce guide doit ainsi permettre à chaque organisme d'HLM de mettre en œuvre un "projet de médiation" et d'en structurer les stratégies.

L'un des aspects centraux de la médiation sociale est sa territorialisation. Cela signifie avant tout qu'elle suppose une relation de proximité en continu se déroulant sur un territoire donné. Dès lors, l'action de médiation doit s'inscrire dans une certaine "durée" afin de produire au fil du temps un changement dans les relations sociales et les attitudes. Il est également précisé que le médiateur doit adopter une position intermédiaire "neutre" : c'est un tiers impartial qui ne doit pas prendre parti. Le médiateur peut alors être défini comme un "passeur" dont l'objectivité dans le traitement des conflits doit garantir la légitimité de sa fonction de médiation et permettre une reconnaissance auprès des locataires (Guide de la fonction de médiation, 2000, p. 62).

Affecté à un territoire précis, le médiateur doit contribuer à une baisse des "incivilités", des dégradations et des conflits de voisinage. Il est aussi censé résorber le déficit de dialogue entre les habitants. Une population fait l'objet d'un traitement particulier, il s'agit des "jeunes" – le mot est employé comme si il correspondait à une réalité en soi. Face à eux, il semble nécessaire de mettre en œuvre une "sécurisation active" et non pas seulement passive. Des surveillants de nuit, des partenariats entre la police et les gardiens doivent prendre le

relais des portes palières et autres digicodes. La médiation consiste en une réponse humaine comme le souhaitaient les dirigeants du Mouvement HLM au congrès de Rennes de 1994, nous l'avons vu.

La médiation recouvre en définitive quatre enjeux : 1/ d'ordre social qui consiste à développer et réguler les rapports sociaux avec l'appui d'un tiers neutre ; 2/ d'image dans la mesure où la médiation améliore le positionnement des organismes d'HLM vis-à-vis des habitants ; 3/ d'ordre économique et urbain suite à la revalorisation des quartiers ; 4/ d'ordre professionnel étant donné que la médiation sert de levier à la professionnalisation de métiers existants.

La médiation apparaît au fil des pages comme une solution à de nombreux problèmes. À la fois coordination, négociation, concertation ou encore conciliation, elle regroupe une multitude d'aspects sans souci de distinction, si bien que nous pouvons nous demander si elle ne constitue pas l'une de ces notions fourre-tout relevant plus de la rhétorique que de l'action pratique⁶². L'impression d'ensemble qui domine, en effet, laisse à penser que la médiation, comme auparavant le relationnel, peut subsumer de nombreuses facettes des métiers en HLM. Sont regroupées sous le terme de médiation des activités aussi diverses et variées que responsabiliser les habitants, réguler la vie sociale à travers des interventions quotidiennes, susciter des projets collectifs, prévenir et gérer l'insécurité, développer une vie citoyenne, lutter contre l'isolement et le repli sur soi, éviter les conflits entre générations, veiller à la qualité de vie des personnes âgées, identifier les partenaires adéquats, évaluer les troubles apparus, analyser les causes des dysfonctionnements et des logiques de regroupement des jeunes, diagnostiquer les problèmes, s'intégrer davantage au sein des organismes pour faciliter la transmission en interne, effectuer des entretiens auprès de personnes en difficultés, reformuler les problèmes, construire un terrain d'entente, établir un suivi des actions menées et du degré d'avancement de la médiation, etc. Au regard de cette liste non exhaustive, le moins que nous puissions dire, c'est que la médiation se décline ici telle une sorte de concept flottant, c'est-à-dire un cadre global renfermant une pléthore de définitions. Sous cette forme, la médiation ne veut donc pas dire grand chose à l'instar de la notion d'insécurité, laquelle recouvre effectivement des dimensions à la fois matérielles – casses, dégradations... – et abstraites – le sentiment d'insécurité.

Le flou qui entoure la notion de médiation n'est pas propre au secteur HLM. D'une manière plus générale, le label renvoie à des réalités et pratiques diverses faiblement

⁶² Pour une délimitation précise de ce que recouvre la médiation, voir Stébé (2000).

codifiées. La nature des fonctions estampillées médiation est si hétérogène que la notion ne peut constituer en soi une famille reconnue et visible de métiers. Sous le terme se trouve une pléthore de manières de faire et d'agir (Brévan ; Picard, 2000, p. 91-94).

La logique de la médiation, telle qu'elle est présentée dans le guide conçu pour l'ensemble des métiers en HLM, suppose des compétences particulières caractéristiques de la "logique de la compétence" (Paradeise ; Lichtenberger, 2001). Autonomie, implication, engagement, responsabilisation et investissement personnel sont devenus, en effet, de véritables leitmotifs. Ce qui est demandé aux agents relève moins de leur qualification que de leurs caractéristiques propres : "L'exercice d'une activité de médiation exige des qualités relationnelles, des savoir-faire, un niveau de maturité psychologique et de motivation ainsi que la connaissance de certains publics spécifiques qu'il s'agit d'apprécier mieux" (Guide de la..., *op. cit.*, p. 45). Le thème de la maturité psychologique est défini comme "un élément essentiel" (*ibid.*, p. 46). Le médiateur est une personne d'expérience, stable, ayant développé un savoir-être certain. Des formations à la psychologie, à l'expression écrite et orale, à la communication et à la sensibilisation aux problèmes de drogue ou de maltraitance viendront plus compléter une personnalité pré-donnée – "naturelle" – que former en profondeur un futur médiateur. En d'autres termes, nous retrouvons ici un exemple typique de ce que nous avons appelé auparavant une conception insulaire de l'identité personnelle.

Ce guide restant général, il fallait s'attendre à la sortie de référentiels plus précis. Ce qui a été fait, et notamment pour les gardiens-concierges.

2. La confirmation de l'identité professionnelle du gardien médiateur

En novembre 2001, la revue Actualités HLM présente, dans une collection particulière, un guide similaire mais réservé cette fois pour les agents de proximité et plus particulièrement pour les gardiens d'immeubles. Cette publication consacre du même coup l'ancrage officiel de l'identité professionnelle du gardien médiateur. Il s'agit, à partir d'un constat des limites en matière de compétences et d'outils adaptés, de définir un ensemble très précis d'aptitudes adéquates au nouveau contexte d'exercice des gardiens-concierges. Très tôt la place cruciale du gardien pour les HLM y est affirmée : "Il joue un rôle stratégique dans la mesure où il est souvent le représentant de la structure le plus connu des clients/locataires" (Guide de recrutement des personnels de terrain, 2001, p. 5). C'est pourquoi le gardien doit se montrer plus commercial, plus éducatif, plus rigoureux, plus relationnel. Nous retrouvons là encore une liste tout à fait impressionnante de savoir-faire et de savoir-être. Un peu plus d'une

centaine de compétences figurent dans ce guide articulées autour de quatre grands types de compétences : techniques (T), relationnelles (R), administratives (A) et organisationnelles (O) – le système T.R.A.O. Cinq fonctions président au tout : entretien du patrimoine, entretien courant, gestion locative, relations avec les locataires et encadrement du personnel.

Par rapport au référentiel de 1993, outre le rôle d'encadrer des personnels d'entretien⁶³, la différence significative porte sur la plus grande rationalisation du pôle relationnel. Les tâches de médiation sociale y sont reconnues explicitement comme une pratique à part entière. Dialogue, traitement des troubles du voisinage, conduite d'une médiation, accueil et intégration des locataires, telles sont les compétences principales de la fonction relationnelle. L'esprit dans lequel a été conçu ce guide de recrutement est très révélateur de la volonté actuelle de codifier le métier et notamment la dimension relationnelle : "Les aspects comportementaux deviennent de plus en plus déterminants dans la réussite du métier de gardien et au moment de recrutement leur évaluation reste problématique. Il s'agit de passer d'une approche trop souvent intuitive, informelle, subjective à une approche plus objective et professionnelle" (*ibid.*).

Parmi les qualités intrinsèques nécessaires à l'exercice de la médiation, figurent notamment les "qualités relationnelles", mots clés des discours actuels. En quoi consiste de telles qualités ? Elles sont définies comme des aptitudes. Alors que les compétences sont définies sans grande précision comme des savoir-faire et des savoir-être à mettre en œuvre dans des situations données, la notion d'aptitude fait l'objet d'une définition plus précise. Elle "désigne ce qui *préexiste* à une capacité et qui peut se développer de *manière naturelle* ou grâce à la formation et à l'expérience. L'aptitude est un *trait général stable* qui facilite la performance d'un individu dans une variété de tâches" (*ibid.*, p. 15). Plus que de logique de compétence, c'est peut-être de *logique d'aptitude* dont il faudrait parler ici tant le recours aux *qualités essentielles* des personnes sont recherchées en tant que support indispensable au bon exercice de la fonction de médiation. Sous cette acception, l'aptitude est certainement un exemple de conception insulaire de l'identité.

⁶³ Afin de limiter les coûts d'entretien, des organismes emploient des employé(e)s d'immeubles chargé(e)s principalement des tâches ménagères et de l'entretien des espaces extérieurs le cas échéant. Ce type de personnel est maintenant sous la responsabilité des gardiens-concierges.

* Nous soulignons.

IV. Les gardiens-concierges au centre de la lutte contre l'insécurité

1. La montée de l'insécurité... dans les discours

Nous l'avons dit, la diffusion de la notion de médiation dans les discours institutionnels est indissociable de l'apparition de la notion d'insécurité. Les deux termes ont partie liée si bien qu'ils forment un véritable pôle d'identification source de confusion, car quelque peu dissonant et antagoniste. Aussi l'histoire récente du métier est-elle marquée par l'émergence de cette tension entre prévention/médiation d'un côté, et répression/sécurité de l'autre.

Si le congrès HLM de Bordeaux organisé en 1996 affirme avec force cette thématique de l'insécurité, elle a été abordée pour la première fois en 1993 lors du congrès de Lyon⁶⁴. Même si les "lois Pasqua" de 1995 ne concernent pas directement les organismes d'HLM, il reste qu'elles ont été suivies de travaux de réflexion. Dès 1995, les Cahiers d'Actualités HLM présentent effectivement un dossier intitulé "HLM et sécurité dans les quartiers d'habitat social" (Cahiers d'Actualités HLM, n°39, 1995). Les gardiens y sont très clairement considérés, en tant qu'agents de terrain, comme des acteurs clés dans la lutte contre l'insécurité. Mais il y est aussitôt précisé qu'ils ne peuvent à eux seuls résoudre l'ensemble des problèmes. Par conséquent, ils doivent être épaulés non seulement grâce à la mise en place de formations assurées par l'AFPOLs, notamment, mais aussi grâce à l'instauration de partenariats avec les îlotiers, les éducateurs et d'autres acteurs éventuels – surveillants de nuit, médiateurs spécialisés, etc. Si les gardiens d'immeubles apparaissent comme des acteurs décisifs dans la lutte contre l'insécurité, c'est en raison de leur "rapport assez direct à la sécurité" (*ibid.*, p. 90) plus important que chez n'importe quel autre agent, dans la mesure où ils résident dans les quartiers où ils travaillent. Ils sont ainsi les premiers à pouvoir mettre fin au "tabou" qui consiste à nier le fait, qu'en France, les habitants ne participent pas eux-mêmes à des actions pratiques de sécurisation, contrairement à d'autres pays comme les Etats-Unis ou la Grande-Bretagne (*ibid.*). Aux gardiens d'immeubles, donc, tout en coopérant avec d'autres services, d'impulser de telles conduites sur lesquelles le congrès de Marseille de 1998, nous l'avons vu, a insisté en développant le thème de la co-production de la sécurité.

Le 21 décembre 1995, une réunion entre les directeurs départementaux de la sécurité publique et les organismes d'HLM d'Ile-de-France est organisée dans l'objectif de mieux

⁶⁴ Date à laquelle s'opère un changement de gouvernement. En effet, la défaite de la gauche aux élections législatives permet à E. Balladur de devenir Premier ministre.

cibler les conditions d'un partenariat efficace entre les services de police et les agents HLM. Du point de vue du Président de l'Association régionale des HLM d'Ile-de-France, le gardien d'immeubles incarne seul l'institution HLM quand la situation devient très difficile : "Quand tout le monde a déserté les quartiers, il reste le gardien (l'organisme HLM), la police et l'Education Nationale" (Actualités HLM, n°578, 1996, p. 8). C'est ainsi qu'il est souhaitable de développer les "moyens de gardiennage" : "La tendance au renforcement du gardiennage semble aller dans le sens d'une plus grande sécurité" (*ibid.*, p. 9). Globalement, l'année 1995 marque un moment important pour les gardiens d'immeubles étant donné qu'ils sont systématiquement mis en avant dans la lutte contre l'insécurité. Ce tournant est très perceptible dans l'ensemble des revues du Mouvement HLM⁶⁵. C'est aussi à partir de cette année là que les effectifs de gardiens sont de nouveau à la hausse au sein des SA d'HLM, ce qui n'était plus le cas depuis 1983. Ils sont passés de 9 340 en 1995⁶⁶ à un peu plus de 11 000 en 2001⁶⁷. Il faudra attendre les années 1997/1998 pour qu'une telle tendance se confirme au niveau des Offices⁶⁸.

Parallèlement, les revues institutionnelles⁶⁹ rendent compte de l'identification d'une nouvelle forme de délinquance qui, contrairement à celle classique – vols, agressions... –, caractérise plus particulièrement les quartiers HLM de banlieue. Elle regroupe les actes de vandalisme, les graffitis, les dégradations et surtout les incivilités qui, bien que n'étant pas des délits, n'en perturbent pas moins la vie sociale. Celles-ci sont présentées comme centrales dans l'augmentation du sentiment d'insécurité. Les Cahiers d'Actualités HLM (n°578, 1996) font état de travaux de chercheurs en sciences humaines⁷⁰ qui montrent précisément combien le sentiment d'insécurité est en partie lié aux incivilités quotidiennes. C'est donc bien contre ces dernières qu'il s'agit désormais de lutter. En l'espace de deux ou trois années – entre 1993 et 1996 –, une nouvelle grille d'interprétation des problèmes relatifs à certains quartiers HLM de banlieue s'est imposée. En effet, les notions d'intégration sociale et d'insertion sociale ont cédé la place à celles d'insécurité et d'incivilités, entre autres. Il s'agit alors moins d'intégrer les déviants que de juguler leurs actes.

⁶⁵ La revue *HLM aujourd'hui* consacre elle aussi un dossier sur ce thème dans lequel le rôle des gardiens d'immeubles dans la lutte contre l'insécurité y est explicitement affirmé (HLM aujourd'hui, n°40, 1995).

⁶⁶ Source : Assemblée générale des SA d'HLM et Fondations, *op. cit.*, mai 1998, p. 68-69.

⁶⁷ Source : Assemblée générale des SA d'HLM et Fondations. Analyses et statistiques, mai 2001, p. 63.

⁶⁸ Elle se dessine à partir de 1997 (Les Offices en 1997. Activités statistiques, financières et données sociales, mars 1999, p. 102-103).

⁶⁹ Par exemple, *Habitat et société*, n°3, 1996, p. 62-64.

⁷⁰ Sont citées les recherches monographiques de D. Duprez et M. Hedli présentées dans *Le mal des banlieues ? sentiment d'insécurité et crise identitaire* (Duprez ; Hedli, 1992) et les travaux de S. Roché, notamment son livre intitulé *Le sentiment d'insécurité* (Roché, 1993).

À partir du moment où les causes à l'origine du mal des banlieues sont identifiées et nommées, des opérations dites "exemplaires" peuvent être mises en place dans certains quartiers réputés difficiles. En 1998, autour de plus de 300 personnes réunies à l'occasion d'une journée professionnelle, l'UNFOHLM veut dresser le bilan de ses pratiques innovantes et dégager de nouvelles pistes d'action (Actualités HLM, n°645, 1998, p. 4-12). L'une des questions centrales qui se pose a trait à la responsabilité de chaque partenaire : HLM, police, ville, justice, habitants. Il ressort clairement que les décideurs du Mouvement HLM ne veulent pas supporter la totalité des coûts engendrés par la lutte contre l'insécurité. "Est-il du rôle de la responsabilité de l'organisme d'assurer la sécurité publique par un îlotage nocturne aux abords des immeubles ? En a-t-il, au titre des loyers et charges qu'il perçoit, les moyens ? La réponse la plus spontanée sera ici NON" (*ibid.*). Aussi apparaît-il impérieux de développer des partenariats efficaces avec la police, la ville et les habitants.

Si les organismes d'HLM ne sont pas en mesure d'agir seuls pour garantir la sécurité des espaces publics des quartiers, il reste que la mission d'assurer une qualité de vie à l'intérieur des immeubles leur incombe : "Est-il du rôle et de la responsabilité de l'organisme de veiller, par les moyens de gardiennage, voire de médiation qu'il met en œuvre, à la tranquillité et à la "jouissance paisible" dans les immeubles ? La réponse la plus spontanée sera ici OUI" (*ibid.*). Le gardien apparaît ainsi naturellement comme un acteur décisif dans la lutte contre le sentiment d'insécurité. Et ce d'autant plus qu'il est communément admis que seule une approche pragmatique des problèmes d'insécurité est pertinente.

2. Une autre manière de résoudre les problèmes dans les quartiers HLM

Les congrès HLM laissent apparaître clairement, depuis quelques années, une volonté d'être pragmatique dans le règlement des dysfonctionnements observés dans les quartiers d'habitat social précarisés. Ceci révèle avant tout un souci accru de ne plus imposer un modèle normatif centralisé. Le temps est plutôt à la recherche d'adaptations aux logiques et urgences locales. En lieu et place de dispositifs imposés par le haut et porteurs d'un horizon commun, doit s'opérer un ajustement aux logiques situationnelles, c'est-à-dire aux réalités concrètes.

L'attachement au modèle de la médiation prend sens dans cette évolution générale. La médiation sociale correspond effectivement à un nouveau mode de résolution des conflits. Il s'agit de renoncer à l'imposition de grands projets standardisés pour laisser le soin aux acteurs de terrain de redéfinir par eux-mêmes les conditions de rétablissement des échanges sociaux. D'une *régulation imposée* à une *régulation négociée*, tel est le mouvement en cours.

Cette évolution est particulièrement visible dans le domaine de la prévention de la délinquance où le modèle français de la *prévention sociale* perd de son importance face au modèle américain de la *prévention situationnelle*. D'un point de vue théorique, la prévention sociale repose sur une intervention en amont afin d'empêcher un éventuel acte délinquant. Il s'agit donc de considérer les conditions de socialisation des individus comme un objectif prioritaire. Dès lors, l'action vise à pallier les déficits de socialisation en intervenant au niveau d'instances telles que la famille ou l'école. Quant aux principes de la prévention situationnelle, ils sont très différents. En effet, la personnalité des délinquants n'est plus au centre des préoccupations. Il est bien plus question de chercher à influencer les circonstances du passage à l'acte en renforçant l'aspect dissuasif ou en montrant sa volonté de ne pas céder. C'est l'acte lui-même, pris dans sa séquence, qui attire l'attention. Les interventions réalisées au niveau du contexte dans lequel l'acte criminel est effectué, ont précisément pour objectif de casser cette séquence (Chalumeau ; Dos Santos, 1999). Nous retrouvons ici les principes au fondement de la célèbre "théorie de la vitre cassée" qui énonce que dans le cas où une vitre brisée n'est pas remplacée, toutes les autres connaîtront aussitôt le même sort (Wilson ; Kelling, 1994).

Le décrochage actuel par rapport au modèle de la prévention sociale – celui-ci n'est pas abandonné mais perd nettement de son exclusivité –, est fondamental pour comprendre la concentration actuelle sur le métier de gardien-concierge. En effet, à partir du moment où les principes d'une prévention situationnelle sont admis, il devient normal de disposer d'agents de terrain, non pas pour chercher à intégrer socialement les auteurs des actes délinquants, mais pour les décourager de dégrader et de casser en augmentant les risques d'être sanctionnés. D'où les appels à l'implantation massive de gardiens qui peuvent, sinon porter plainte aux services de police, tout au moins dissuader par leur présence quotidienne. Ainsi, de manière complémentaire, la prévention situationnelle coexiste avec la prévention sociale. Les mesures prises par M.-N. Lienemann en 2001, l'ancienne secrétaire d'Etat au Logement dans le gouvernement Jospin, s'inscrivent dans cette logique en ayant pour objectif "de garantir une présence humaine effective sur le terrain, en la développant lorsque cela est nécessaire, afin d'assurer, par le lien social avec les habitants, la tranquillité des lieux"⁷¹. Médiation et insécurité sont indissociablement liées, étant donné que la première apparaît comme un mode de résolution efficace de la seconde.

⁷¹ Circulaire du 1-02-02 relative aux obligations de gardiennage ou de surveillance de certains immeubles d'habitation.

V. Le monde HLM et la pensée experte

De même que le milieu HLM n'a pas créé les modèles de la prévention situationnelle et sociale, de même, il n'a pas inventé le modèle de la médiation. Mais pourquoi cette dernière est aujourd'hui si présente dans les débats, et notamment au sein du Mouvement HLM ? Il semblerait que, pour une part, cela tienne au fait qu'elle bénéficie d'une caution scientifique. Autrement dit, la médiation serait aussi un construit d'expert.

Le recours à la médiation sociale est d'autant plus accentué dans les rhétoriques officielles que cette notion semble effectivement profiter d'un effet de halo ou de mode. Celui-ci est certainement dû en partie au fait que le modèle de la médiation sociale bénéficie d'un *effet instituant* consécutif aux nombreuses études dites scientifiques abordant cette thématique. Cette tendance s'observe plus particulièrement au sein du Mouvement HLM lorsque des forums-ateliers sont organisés par l'Institut de Formation de Maîtres d'Ouvrage (l'IFMO) en collaboration étroite avec l'institution HLM. Se regroupent alors des acteurs de terrain, des chercheurs-experts et des décideurs autour de thèmes communs tels que... "les enjeux de la médiation". La caution "scientifique" qui auréole cette notion participe à n'en pas douter de son succès. Par ailleurs, afin de professionnaliser et, partant, de légitimer un ancien métier comme celui de gardien-concierge, l'intérêt est grand de mobiliser ce "concept" en vue de définir une expertise et de valider ainsi de nouvelles "licences" – c'est-à-dire des autorisations – et de nouveaux "mandats" – c'est-à-dire des missions (Hughes, 1996, p. 80). D'une manière plus générale, il semble pertinent de parler ici d'un *effet d'entrelacement* entre les experts et les décideurs du monde HLM, lequel a très probablement rendu possible l'appropriation de la médiation par ces derniers⁷².

Ce phénomène d'irrigation de la pensée officielle des HLM par la pensée "experte" concerne d'autres dimensions. Les revues HLM n'hésitent pas, par exemple, à présenter des entretiens réalisés avec des chercheurs de renom susceptibles de donner des recettes pour mener à bien la modernisation des organismes d'HLM. Ainsi en est-il de R. Sainsaulieu dont les enquêtes relevant de la sociologie des organisations sont présentées comme une piste à suivre en vue de favoriser la mutation des organismes d'HLM en entreprises modernes au service du client (Habitat et société, 1997, n°7, p. 30-31). En outre, le recours de plus en plus

⁷² Ce qui est vrai pour la médiation l'est également pour la notion d'insécurité qui n'est pas non plus "tombée du ciel". Si il paraît illusoire de vouloir saisir la source initiale de cette notion, nous savons en revanche qu'elle relève également de constructions d'experts, ces derniers étant plus ou moins intéressés à ce que l'on parle de la montée du sentiment d'insécurité (Mucchielli, 2001). Quant aux sociologues, ils jouent également un rôle dans cette nouvelle façon de voir les choses (Collovald, 2001). Cela nous ramène à la question de la réflexivité entre le savoir sociologique et la pensée institutionnelle et commune.

fréquent par les décideurs du Mouvement HLM à des audits réalisés par des consultants-experts, joue très certainement un rôle non négligeable dans cet entremêlement entre pensée institutionnelle et pensée "scientifique"⁷³. Enfin, notons que dans les guides présentés précédemment, les emprunts à des réflexions "savantes" ne sont pas rares. Il y figure notamment les références des livres ou des rapports utilisés et une liste des formations non homologuées se développant au sein d'universités françaises (Guide de la fonction de médiation, *op. cit.*, p. 49), lieux d'émergence de la pensée savante si il en est !

Plus globalement, c'est l'ensemble du service public qui n'échappe pas à cette importance prise par la recherche en sciences sociales pour conduire ses réformes. Ainsi en est-il plus particulièrement de la notion de relation de service (Demailly, 1998) et de la modernisation du service public, deux thématiques également transversales au milieu HLM. De ce point de vue, il ne serait pas inutile de mener une recherche prenant pour objet l'impact des travaux des sciences sociales dans la construction institutionnelle de notions aujourd'hui mobilisées par les décideurs, et notamment ceux du milieu HLM, pour justifier leurs orientations politico-managériales qui participent de la restructuration du service public.

Conclusion : Les HLM entre logique sociale et logique économique

La reconnaissance officielle du métier de gardien-concierge est indissociable de ce qui est appelé la "crise des banlieues". Au fur et à mesure des difficultés rencontrées par l'ensemble des organismes d'HLM, le projecteur s'est lentement déplacé vers le "terrain" pour faire sortir de la pénombre les gardiens-concierges. Leur reconnaissance sur la scène officielle s'est accompagnée de l'attribution d'une nouvelle identité professionnelle. Aux identités professionnelles correspondant aux profils traditionnels de l'hygiéniste, du technicien, du surveillant et dans certains cas de celui d'administrateur, est venue s'ajouter de manière très claire l'identité de médiateur. Ce faisant, nous l'avons vu, le métier s'est rationalisé. La création et la diffusion de diplômes, de référentiels et de guides de recrutement sont des signes forts du processus de professionnalisation en cours.

Maintenant au centre des dispositifs institutionnels, les gardiens-concierges passent du statut d'agents peu reconnus à celui d'agents désignés officiellement comme des acteurs au service d'une mission à la fois économique et sociale. En effet, à l'image de l'ensemble du

⁷³ En octobre 2000, pour prendre un exemple significatif, la revue Actualités HLM (n°690, p. 24-31) a présenté les résultats d'un audit sur l'image des HLM, présidé entre autres par D. Wolton.

secteur social, le monde HLM semble tiraillé entre des exigences contradictoires : d'un côté, satisfaire des objectifs financiers et s'assurer une autonomie financière ; de l'autre, intervenir dans le champ de l'exclusion. Les organismes d'HLM sont à la recherche d'une plus grande efficacité économique qui entre en contradiction avec leur mission sociale de loger les plus pauvres tout en garantissant l'équilibre sociologique des quartiers. Les discours laissent ainsi apparaître une tension entre le désir de se conformer à une logique de marché et le souci toujours présent de loger les exclus du marché du logement. Cette double orientation, commerciale et sociale, que synthétise assez bien le terme *entreprise sociale* employé par certains décideurs du Mouvement HLM, est un trait marquant de la situation actuelle.

Il est donc logique de s'attendre à ce que ces deux dimensions soient sous-jacentes aux processus de redéfinition du métier de gardien-concierge. Et c'est effectivement le cas, semble-t-il, dans la mesure où les triangles conceptuels n°2 et n°3 construits précédemment expriment respectivement la prégnance d'une logique commerciale et d'une logique davantage sociale. Plus que le premier schéma tridimensionnel articulé autour des notions d'usager, de qualité du cadre de vie et de développement local, c'est probablement les cadres de référence n°2 – client/qualité de service/relation de service – et n°3 – habitant/médiation sociale/coproduction de la sécurité – qu'il faut avoir à l'esprit pour comprendre les logiques officielles à l'origine des évolutions concernant le métier de gardien-concierge.

Ces deux derniers triangles conceptuels ne sont pas sans liens avec les deux conceptions générales de l'usager présentes dans nombre de discours sur le service public : d'un côté, une conception de l'*usager-client* attachée au discours managérial et faisant de l'usager la référence ultime de la relation de service ; de l'autre, une conception de l'*usager-citoyen* prenant sens autour de l'idée d'un service public comme nouvel horizon de l'expression des droits individuels (Warin, 2000, p. 66). Comme souvent, les choses sont plus complexes qu'il n'y paraît et les HLM n'ont pas totalement adhéré au modèle du marché. Les appels des sirènes du libéralisme néo-gestionnaire sont parfois camouflés par des souvenirs ataviques hérités des promoteurs des premiers HBM, souvenirs qui rappellent l'importance et l'urgence des logiques sociales et de solidarité. Dans ce sens, il est tout à fait pertinent de parler d'une "hybridation des HLM", ces derniers étant effectivement en équilibre sur des logiques contradictoires (Maury, *op. cit.*, p. 41-42).

Chapitre VIII

Des organismes d'HLM en phase avec l'Union nationale des fédérations d'organismes d'HLM ?

Si l'UNFOHLM possède le pouvoir d'engager le métier de gardien-concierge sur la voie de la modernisation, qu'en est-il réellement de l'impact de cette dynamique centralisée au niveau des organismes d'HLM ? Pour répondre à cette question, nous changerons d'échelle d'investigation empirique en vue d'interroger le(s) regard(s) que les directions des organismes portent sur cet ancien métier.

Entre les grilles de lecture défendues par l'UNFOHLM et celles des bailleurs sociaux répartis sur l'ensemble du territoire national, il n'existerait pas, conformément à une perspective interactionniste, de "séries causales"⁷⁴ opérantes qui permettraient de prédire à l'avance les politiques menées au sein des organismes d'HLM pris dans des "systèmes d'action concrets" – associations, mairie, centres culturels, conseil général, préfecture... (Crozier ; Friedberg, 1977). Même si le référentiel de 1993 et les guides de recrutement produits par l'UNFOHLM sont caractéristiques des évolutions en cours, il reste qu'il semble nécessaire d'interroger des responsables d'organismes d'HLM locaux afin de saisir dans quelle mesure leurs propos sont convergents ou divergents par rapport aux représentations institutionnelles. Les discours tenus lors des congrès, canalisés et diffusés par les revues officielles, sont une chose, les interprétations qu'elles suscitent auprès des directions des organismes d'HLM en sont une autre. La prise en compte des phénomènes de *traduction*⁷⁵ existant entre les bailleurs sociaux et l'UNFOHLM est d'autant plus pertinente que cette dernière ne peut pas être assimilée à une entité centrale s'exprimant d'une seule voix. En effet, comme le journal du congrès HLM de Bordeaux de septembre 2000 le mentionne, "le système [de l'UNFOHLM] est complexe et le partage des rôles est flou (...). Il apparaît une sorte de défiance vis-à-vis des querelles internes". En outre, l'UNFOHLM serait déconnectée du

⁷⁴ Pour une approche en termes de "série causale", voir Bourdieu (1998, p. 348).

⁷⁵ Selon M. Callon, toute opération de traduction correspond à un *déplacement*. Traduire, c'est "exprimer dans son propre langage ce que les autres disent et veulent, c'est s'ériger en porte-parole" (Callon, 1986, p. 203).

terrain et n'arriverait pas à imposer un grand projet fédérateur, une culture commune susceptible de regrouper l'ensemble des organismes d'HLM (Actualités HLM, 2000, n°690, p. 24-31). D'où l'intérêt de voir comment les organismes d'HLM, à travers la parole de leurs responsables du personnel chargés du recrutement des gardiens-concierges, réagissent aux redéfinitions du métier planifiées par l'institution centrale des HLM. L'enjeu théorique de ce chapitre réside dans le dépassement d'une lecture en termes de centre et de périphérie pensés comme deux pôles homogènes pour appréhender de manière plus souple et plus détaillée les relations entre le local et le national (Corcuff ; Lafaye, 1989).

Avant de commencer, il faut rappeler, car c'est important ici, que les entretiens ont été réalisés avant la parution du décret de M.-N. Lienemann et avant l'établissement de la Convention collective de 2002.

I. Gardien-concierge : un métier d'entreprise ?

La répercussion des positions de l'UNFOHLM n'a pas le même impact selon l'appartenance institutionnelle des bailleurs sociaux. Ceci est particulièrement vrai des discours portant sur la mutation des organismes d'HLM en entreprises sociales modernes. En effet, si les orientations officielles inspirées du néolibéralisme gestionnaire trouvent un écho favorable au sein des ESH, elles ne réapparaissent qu'assez peu, en revanche, dans les propos des responsables de l'OP HLM et de l'OPAC concernés ici. Alors que les cadres des ESH avalisent facilement le discours néo-libéral, ceux des Offices Publics s'en démarquent en alléguant l'importance d'une "mission de service public" qui, par définition, ne se limite pas à une rationalité purement commerciale : "*Nous, ce n'est pas comme les SA d'HLM*⁷⁶, *qui, je crois, ont une approche davantage commerciale.*" (OPHLM Belfort⁷⁷, 12 000 logements, 75 gardiens) Cela ne doit pas conduire pour autant à la conclusion selon laquelle il existerait une rupture forte entre les ESH et les Offices. La situation semblerait plutôt être la suivante : tout en poursuivant des logiques distinctes, à teneur plus commerciale pour les ESH et plus sociale pour les Offices – OPAC et OPHLM –, de nombreux moyens mis en œuvre sont identiques en vue d'atteindre des objectifs similaires : louer le maximum de logements, réduire les impayés de loyer, revaloriser des quartiers classés sensibles. En outre, il faut préciser que si les logiques économiques apparaissent prioritaires pour les ESH, il reste qu'elles se conjuguent

⁷⁶ Lors de l'enquête, les SA d'HLM n'avaient pas encore changé de nom.

⁷⁷ Il s'agit du lieu d'emplacement du siège social.

avec des logiques sociales s'imposant d'elles-mêmes en raison de la nature des problèmes rencontrés. Certes, les actions à caractère social des ESH sont intéressées dans le sens où elles soutiennent des objectifs commerciaux, mais la réalité n'est pas si simple, et le "social" demeure en soi une dimension importante des discours et des actions. Dans le même sens, si le pôle économique n'est pas envisagé comme une dimension à part entière par les responsables des Offices et ne structure pas fortement leurs argumentations⁷⁸, cela ne signifie pas pour autant que les taux de vacance et d'impayés de loyer ne constituent pas une préoccupation, loin s'en faut.

L'appartenance institutionnelle apparaît donc comme un élément à retenir dans l'interprétation des discours officiels, Offices et ESH recouvrant en effet des différences de fonctionnement et de statut. C. Bourgeois (Bourgeois, 1996) a finement analysé leurs spécificités. Notons simplement ici que d'un côté (ESH) domine une "rationalité gestionnaire" qui contraint à être rentable ou viable par ses propres moyens (*ibid.*, p. 95) ; de l'autre (Offices publics), s'impose une "rationalité politique" moins rigoureuse sur le plan budgétaire et dans laquelle l'Etat est perçu comme une "bouée de secours" (*ibid.*, p. 65), même si en ce qui concerne les OPAC, leur fonctionnement se rapproche par certains aspects davantage des ESH que des Offices publics

1. Les gardiens-concierges au cœur de la logique d'entreprise des ESH

Si il existe un point d'accord entre les cadres des ESH interrogés, c'est bien sur le fait d'intégrer davantage les gardiens-concierges dans les logiques économiques de ce qui est appelé *ici* unanimement non plus des organismes d'HLM mais des *entreprises*. Les ESH ne dérogent donc pas aux appels de l'UNFOHLM à plus de modernisation et d'esprit d'entreprise. Un enquêteur ira même jusqu'à comparer un organisme d'HLM à une PME⁷⁹. Pour la plupart des responsables concernés ici, le souci majeur est d'assurer un équilibre financier. Celui-ci suppose un taux de vacance peu élevé ainsi qu'un faible nombre de loyers impayés, l'objectif visé étant bien sûr zéro logement vacant et zéro impayé. La qualité du service rendu apparaît comme une notion centrale afin d'inverser la tendance actuelle qui, selon les dires des enquêtés, tend à se dégrader.

⁷⁸ Nous rejoignons donc en partie les observations de F. Eymard-Duvernay et d'E. Marchal lorsqu'ils montrent qu'en matière de valorisation du client au sein d'un OP HLM, le choix entre les impératifs de bonne gestion et ceux de l'action sociale n'a pas été fait (Eymard-Duvernay ; Marchal, 1993).

⁷⁹ Le sigle PME désignant les Petites et moyennes entreprises.

D'une manière générale, la politique de recrutement des gardiens-concierges au sein des ESH a connu un changement significatif depuis une dizaine d'années. En raison des évolutions rencontrées dans certains quartiers périphériques, ces organismes d'HLM ont été confrontés à des problèmes de gestion économique, à la suite desquels des réflexions sur le métier de gardien-concierge ont été menées : *"L'évolution du métier est liée aux problèmes de banlieue"*. (ESH région parisienne, 11 000 logements, 80 gardiens) Une partie de leur patrimoine étant située dans des zones dites sensibles, 30% en moyenne, les directions des ESH ont vu, pour certaines d'entre elles, leur nombre d'impayés ainsi que leur taux de vacance augmenter sensiblement. La réimplantation de gardiens-concierges, effective depuis le milieu des années 1990 comme nous l'avons déjà signalé, revêt donc, et les responsables sont explicites sur ce point, des enjeux d'ordre économique : *"On est là pour mettre à disposition un logement, mais aussi pour avoir en contrepartie un loyer et essayer qu'il y ait une vie harmonieuse dans ces collectivités là, parce que l'absence de vie harmonieuse, c'est des dégradations, c'est les départs de locataires et ça coûte cher, parce qu'il faut les remplacer, donc on a envie de faire ça différemment, donc c'est par intérêt... j'allais dire économique."* (ESH Metz, 13 000 logements, 70 gardiens) En outre, les gardiens-concierges représentent d'autant plus une solution viable que leur salaire est en grande partie assuré par les charges des locataires, ce qui se révèle être un avantage certain : *"Les gardiens sont plus intéressants (que les agents d'entretien), je dirais, car on peut répercuter leur salaire dans les charges. La principale évolution depuis quelques années est qu'on ne prend plus d'agent d'entretien. Y'a un moment où, je pense, on a eu tendance à réduire le personnel sur le terrain. Aujourd'hui, on a tendance à revenir là-dessus, car en fait, il faut renforcer le maillage, pas partout bien sûr, ça dépend des sites."* (ESH Lyon, 6 000 logements, 19 gardiens)

Un groupe immobilier stigmatisé et quelque peu délaissé représente un coût financier important, tant sur le plan de la vacance des logements que sur celui des dégradations. La présence d'un gardien apparaît comme une réponse *ad hoc*. Ainsi, le recrutement se fait prioritairement sur des sites sensibles. Le social, au sens large, est pensé comme un mal nécessaire et comme un filet de sécurité au service d'intérêts économiques. Car si un site HLM met peu de temps à devenir un quartier "chaud", il est en revanche très difficile de "relever" un groupe immobilier en proie aux dysfonctionnements. Par conséquent, les missions adressées à de nombreux gardiens-concierges consistent, soit à redonner une image positive à leur quartier en assurant une qualité de vie au quotidien, soit à éviter qu'un site sous tension n'entre davantage dans la spirale des dégradations, ceci bien sûr dans l'espoir de

juguler les départs et d'attirer si possible de futurs locataires. *"La base du métier, c'est de gérer des logements, on n'est pas là pour faire de la philanthropie. Il y a des textes de loi, on les applique, on n'est pas là pour faire des cadeaux non plus. Il faut qu'en fin d'année, on ait équilibré nos budgets, comme toute entreprise pour pouvoir continuer à vivre."* (ESH Metz, 13 000 logements, 70 gardiens)

2. Implication, responsabilité et autonomie des gardiens-concierges

Même si les discours de l'UNFOHLM n'ont pas le même écho pour les cadres de l'OPAC et de l'OPHLM, il n'en reste pas moins que nous retrouvons là aussi cette même volonté d'intégrer davantage les gardiens-concierges, non pas dans la logique d'entreprise puisque le mot n'est pas employé, mais dans les équipes du siège social ou des agences décentralisées. En tant que premier maillon de la *"chaîne de proximité"* (OPAC Nancy, 6000 logements, 14 gardiens), les gardiens-concierges doivent être suivis et soutenus par les *"métiers du siège"* (*ibid.*) : attribution des logements et gestion du personnel. Des mesures ont été prises en vue de créer un esprit d'équipe au service d'une mission que se veut moins commerciale que sociale.

Quel que soit leur attachement institutionnel, les gardiens-concierges doivent *"s'impliquer"*, avons-nous souvent entendu. Qu'est-ce que cela veut dire précisément ? En réalité, les gardiens-concierges sont censés s'investir à la fois dans leur quartier et au sein même des organismes d'HLM. Être impliqué va de pair avec être responsable, ces mots étant récurrents dans les discours. Il sera aussi très souvent question d'autonomie qui, avec les deux notions précédentes – implication et responsabilité –, représente une dimension caractéristique de l'idéologie managériale invoquée par J.-P. Le Goff (*op. cit.*). À la question *"comment voyez-vous l'évolution du métier de gardien-concierge ?"*, voici ce que cette responsable du personnel répond : *"Je pense qu'il va être en évolution, parce que justement, avec les problèmes actuels, le gardien va avoir de plus en plus de contacts avec le siège, que ce soit avec la gestion où il en a déjà, qu'avec la location. Pour justement éviter les vacances et faire comprendre aux réservataires que pour tel dossier, il vaut mieux le destiner à tel endroit qu'à tel autre. C'est pour ça que le gardien doit être impliqué de plus en plus. Il va être impliqué dans la politique de la ville, on va avoir un rôle relationnel plus important avec le personnel d'ici. (...) L'évolution va conduire à plus de concertation avec le personnel des bureaux. (...) Il est le porte-parole de la société."* (ESH Pontoise, 4000 logements, 35 gardiens) Dans ce sens, il sera question à plusieurs reprises de sensibiliser les gardiens-concierges à *"l'esprit*

maison", à la *"culture de l'entreprise"* ou aux objectifs propres à chaque institution. Ces nouvelles orientations, transversales au monde HLM, en disent long sur la véritable position des gardiens-concierges, tout du moins celle qui était la leur il y a encore quelques années.

Elles révèlent également un souci accru de développer de nouvelles compétences organisationnelles en vue de mettre en connexion les différents services. Afin que les gardiens-concierges soient en mesure d'assurer une bonne qualité de service, ils doivent bénéficier de soutiens et d'appuis internes, ce dont de nombreux responsables rencontrés ont conscience. Mais ils seront également nombreux à souligner les progrès qu'il reste à faire pour donner plus de cohésion entre les différents services, notamment entre les agents de terrain et les agents administratifs des "bureaux". L'intégration des personnels en relation directe avec les "clients" représenterait un tournant majeur dans l'histoire du métier de gardien-concierge. Pour certains responsables, il s'agit d'une sorte de révolution "copernicienne", dans la mesure où ce n'est plus le personnel au contact des locataires qui doit graviter autour du personnel administratif, mais au contraire, c'est maintenant au personnel des bureaux de s'adapter aux exigences des agents de terrain en relation permanente avec les locataires-clients. Des changements déjà effectués vont dans ce sens, telle que l'implantation d'agences décentralisées, voire d'antennes HLM au cœur des quartiers. Ils ont représenté un coût important tant sur le plan financier que sur celui de l'organisation interne. Que les objectifs soient économiques ou sociaux, c'est l'ensemble du milieu HLM qui se dit concerné par ces évolutions structurelles que ces propos résument bien : *"Il ne faut pas rester loin de son personnel de gardiennage."* (ESH Marseille, 927 logements, 13 gardiens)

Pour certains cadres, ces transformations ont consisté à faire participer activement les gardiens-concierges à la lutte contre les impayés de loyer et contre l'augmentation du taux de logements vides : *"On a commencé à être confronté à la vacance des logements. Petit à petit, les sociétés HLM ont réfléchi là dessus. On ne peut pas rester avec des logements vides pour des tas de raisons, le problème des impayés notamment. Donc, le gardien a commencé à être sollicité sur autre chose que des tâches ménagères, ou de simples tâches techniques, ou simplement encaisser le loyer. Donc, on est passé petit à petit d'un métier de concierge à celui (...) d'agent de proximité."* (ESH Paris, 31 000 logements, 270 gardiens) Derrière les rhétoriques mettant en avant l'impérative reconnaissance du métier de gardien-concierge, les intérêts économiques jouent évidemment un rôle central, lesquels préoccupent les organismes d'HLM, notamment les ESH, depuis maintenant plus d'une vingtaine d'années (cf. chapitre précédent).

Si les gardiens-concierges sont de plus en plus mobilisés dans la lutte contre les impayés, ce n'est pas tant en raison de leur proximité avec les locataires qu'en raison de leur possibilité d'aller voir directement les habitants à leur domicile, et ce, à plusieurs reprises : *"On sait très bien que dans la lutte contre les impayés, ce qu'il y a de plus efficace, c'est le porte à porte. Donc, nous on préfère envoyer nos gardiens."* (ESH Lyon, 6 000 logements, 19 gardiens) Pour certaines ESH, acquises aux principes des entreprises privées, il est tout à fait opportun d'intéresser financièrement les gardiens à la lutte contre les impayés de loyer et contre les logements vides : *"Je crois que déjà le fait de participer à l'intéressement, ça leur permet d'aller au charbon, pour récupérer des sous, pour faire d'eux des commerciaux. Ils doivent être intéressés à ça."* (*ibid.*) Force est de constater que l'esprit d'entreprise, officiellement proclamé lors du congrès HLM de Nancy en 1985, est aujourd'hui au centre des orientations de nombreuses ESH.

L'implication ne se limite pas, cependant, à cette fonction d'encadrement des mauvais payeurs. Elle peut aussi être au service d'une meilleure image de l'entreprise. Les responsables seront nombreux à souligner combien les gardiens-concierges sont les *"ambassadeurs"* ou la *"vitrine"* de leur organisme. La majorité des locataires ne se rendant jamais aux sièges sociaux, leurs représentations des HLM se limitent principalement à l'image que les gardiens-concierges renvoient, d'où l'investissement de plus en plus fréquent dans des tenues professionnelles et un souci de recruter des agents de terrain qui fassent bonne figure. Cette volonté de disposer de personnels de terrain renvoyant une image conforme à ce que veulent devenir les HLM, c'est-à-dire des entreprises modernes pour les ESH et des structures accessibles et sérieuses dans leur approche des locataires pour les Offices, ne va pas sans poser des problèmes de recrutement. Du fait de la prégnance encore forte des clichés négatifs associés au métier de gardien-concierge, les candidats à l'embauche ne correspondent pas, bien souvent, à ce que les directions du personnel recherchent. Les associations de réinsertion ou même l'Agence nationale pour l'emploi (ANPE) envoient des candidats qui *"dans la présentation sont complètement à côté de ce qu'on cherche aujourd'hui dans notre relation clientèle."* (ESH Paris, 31 000 logements, 270 gardiens) La lutte contre les images négatives tenaces est clairement engagée. En outre, de nombreux responsables souligneront les difficultés à recruter des personnes qui acceptent de vivre dans des quartiers stigmatisés tout en étant contraintes d'effectuer des tâches plus ou moins dégradantes.

Si les organismes d'HLM ne veulent pas être confrontés à des problèmes encore plus importants que ceux rencontrés actuellement, il leur est nécessaire de fidéliser les *"bons"*

locataires et d'en attirer dans la mesure du possible. Le thème de la qualité de service devient alors central et débouche sur une plus grande attention portée aux tâches traditionnelles du métier de gardien-concierge, à savoir le nettoyage, l'entretien quotidien du cadre bâti et la surveillance.

II. Un noyau dur d'identités professionnelles

Dans une très large mesure, les identités qui se sont solidifiées au fil du temps et qui font désormais figure de rôles fondateurs, sont confirmées par les responsables du personnel interrogés. Leurs discours corroborent les résultats de notre recherche quantitative selon laquelle 93,8 % des gardiens des ESH déclarent s'occuper de la maintenance et de la gestion technique du patrimoine, 84,6 % de la gestion administrative et financière, 81,9 % de l'entretien courant et 72,7 % du traitement des ordures ménagères.

1. L'hygiène et la propreté

Les tâches ménagères représentent une activité importante aux yeux des responsables du personnel, dans la mesure où les locataires jugent souvent le travail des gardiens-concierges et, partant, le sérieux de l'organisme HLM, à partir de l'état de propreté des parties communes. Des plaintes sont parfois formulées à ce sujet, d'autant plus que les locataires contribuent, par l'intermédiaire des charges comprises dans leur loyer, à hauteur de 75 % au revenu de leur gardien-concierge. C'est donc logiquement qu'un agent de terrain ne faisant pas l'affaire sur ce point peut être licencié : *"Le plus souvent, [on licencie] parce que la personne ne fait pas bien l'entretien propreté. En gros, on veut un certain état de propreté, et au moment où on visite, on veut que ce soit propre, mais il y a des gens qui vraiment ne comprennent pas du tout."* (ESH Dunkerque, 6 300 logements, 14 gardiens)

Depuis quelques années, certains organismes d'HLM qui avaient fait le choix d'externaliser les services d'entretien ménager – recours à des entreprises privées extérieures – sont revenus à une organisation plus classique consistant à confier les tâches ménagères aux gardiens-concierges. D'une part, cela permet une baisse des coûts et, d'autre part, c'est une façon de s'assurer de la présence d'un agent dans les couloirs des immeubles et les halls d'entrées : *"Autant on fait du relationnel, j'estime, quand on est en train de nettoyer l'entrée, autant on en fait quand on sort les poubelles."* (ESH Calais, 8 000 logements, 80 gardiens) En

impliquant davantage de présence dans les parties communes, l'entretien ménager peut contribuer à diminuer le sentiment d'insécurité. En outre, il en va de la qualité du travail effectué étant donné qu'elle n'est pas toujours garantie avec des entreprises extérieures. Et quand bien même leurs salariés sont consciencieux, il n'est guère possible sur certains "programmes" ou "groupes immobiliers" d'attendre trois jours sans que personne n'intervienne, sous peine de voir des halls d'entrée très sales et, par voie de conséquence, des "clients" mécontents. L'avantage d'un gardien logé dans son quartier réside dans le fait qu'il peut intervenir rapidement lorsqu'il le faut. Son rôle est de veiller quotidiennement au bien-être des locataires et de faire en sorte que son site soit en permanence le plus propre possible. C'est donc un "*plus*", un service supplémentaire par rapport à des entreprises extérieures, et ce d'autant plus que dans l'esprit des responsables du personnel, les locataires respectent davantage le travail de leur gardien-concierge que celui de salariés inconnus. Sans compter que les agents de terrain exercent sûrement une plus forte surveillance quotidienne et font preuve d'une plus grande assiduité dans leur travail lorsqu'ils assurent eux-mêmes la propreté des entrées, des escaliers et des étages.

Cela étant dit, il n'existe pas d'accord unanime sur le fait que les tâches ménagères faciliteraient le relationnel. Pour quelques responsables, c'est même plutôt un obstacle car cette fonction peut nuire à la crédibilité des agents de terrain. Ainsi, pour certains, les tâches aussi dégradantes que le ménage ou le traitement des ordures ne sont plus à l'ordre du jour. *"Je donne tout le ménage et les espaces verts à une entreprise extérieure, (...) parce que je trouve que ça dévalorise la responsabilité du gardien, le poste du gardien. Et ils le sentent aussi, ils le ressentent. (...)"* (ESH Pontoise, 4 000 logements, 50 gardiens) Ce souci de ne pas attribuer aux gardiens-concierges des tâches dévalorisantes va souvent de pair avec une volonté forte de transformer le métier en vue de le réhabiliter, sinon moralement, tout au moins symboliquement. Dans cette optique, certaines directions du personnel ne parlent plus de gardiens et encore moins de concierges, mais de gérants, d'agents de résidence ou d'agents de proximité⁸⁰. Toutefois, il reste que les tâches relatives à la propreté des lieux incombent encore souvent aux gardiens-concierges et sont accompagnées de celles non moins importantes visant à entretenir le cadre bâti.

⁸⁰ C'est le terme retenu dans la dernière Convention collective qui date de 2002.

2. Les compétences techniques : une nécessité

Lorsqu'il est demandé aux responsables du personnel ce qu'ils attendent de leurs gardiens-concierges, le versant technique du métier, au sens large, arrive parfois en premier dans leur esprit. C'est notamment le cas lorsque la capacité à traduire le langage expert en langage profane, et *vice versa*, est recherchée. Cette qualité est essentielle en ce qui concerne les aspects techniques, puisque les gardiens-concierges doivent faire le lien entre les "bureaux", les entreprises spécialisées et les locataires. Ils se retrouvent ainsi au centre de divers mondes sociaux et à eux de faire en sorte qu'ils se comprennent. Cette compétence de traducteur gagne sensiblement en importance à un moment où les directions du personnel souhaitent redéfinir leur organisation interne en vue d'améliorer la cohésion entre les différents niveaux et services. De nouveau, du fait de leur position, les gardiens-concierges se trouvent directement impliqués dans les évolutions managériales des organismes d'HLM. Celles-ci visent à assurer une meilleure coalescence entre le terrain et le personnel des bureaux en mettant en relation différents services : technique, construction, réhabilitation, etc. Ce rôle de traducteur consiste aussi à expliquer aux locataires, jour après jour, les multiples communiqués élaborés par les gestionnaires du siège social. La reconnaissance de la position stratégique des gardiens-concierges fait d'eux plus que de simples agents ménagers : *"On a pris des gens qui ne pensaient plus avec leur serpillière mais qui arrivaient à penser avec leur cerveau, à communiquer, à contacter, à faire passer des messages à la société et à retranscrire sur le terrain les messages de la société."* (ESH Villefranche-sur-Saône, 3 500 logements, 30 gardiens)

Les formations dispensées aux gardiens-concierges contiennent systématiquement un module technique, non seulement pour qu'ils puissent contrôler les travaux effectués par les entreprises extérieures, mais encore afin qu'ils soient eux-mêmes en mesure d'assurer l'entretien courant. Ce dernier s'impose avec une grande acuité en raison du vieillissement des immeubles, notamment des barres et des tours des grands ensembles. Les gardiens-concierges ont également la responsabilité de prévenir les services concernés en cas de détériorations suffisamment graves pour être susceptibles de mettre en danger la vie des habitants. Plusieurs managers nous rappelleront qu'en cas d'accidents graves, suite à des négligences quant à l'entretien du cadre bâti, c'est le bailleur qui est responsable. Gérer des logements, c'est aussi assurer la sécurité matérielle de milliers de locataires, d'où le souci de mettre en place un contrôle technique régulier des immeubles.

Dans le contexte actuel, où le cadre bâti souffre non seulement d'une usure naturelle mais aussi de dégradations volontaires, de nouvelles responsabilités incombent aux gardiens-concierges eu égard à l'entretien courant, à la surveillance quotidienne des bâtiments et à l'inspection des interventions réalisées par les entreprises prestataires. La volonté de veiller à la bonne conservation du patrimoine et d'anticiper, dans la mesure du possible, les travaux coûteux est manifeste dans les discours des responsables. Par ailleurs, le vieillissement de la population dans certains immeubles donne une importance supplémentaire à la surveillance quotidienne et à l'entretien courant : veiller à un éclairage de qualité dans les parties communes et s'assurer, par exemple, que les escaliers ne sont pas glissants, deviennent des priorités dans certains cas.

3. Une mission plus que jamais d'actualité : la surveillance ou la lutte contre l'insécurité

Le rôle de surveillant est souvent abordé dans les entretiens comme un point central. Il ne s'agit pas ici de la surveillance du cadre bâti mais bien plus d'assurer une présence quotidienne. L'importance accordée aux tâches de surveillance révèle la prégnance des soucis relatifs à l'insécurité réelle – agressions, dégradations, vols... – et plus abstraite – sentiment d'insécurité. Le gardien surveillant d'hier tend à devenir dans ce sens un agent de sécurité. Cependant, cette terminologie n'a jamais été utilisée car les enquêtés tiennent à clarifier les responsabilités de chacun, et notamment celles d'autres acteurs professionnels également susceptibles d'intervenir, telle la police. Nous verrons que la méfiance de certains responsables à l'égard des tâches de médiation relève de cette même logique de séparation des fonctions.

Nous avons repéré trois manières de définir le profil du gardien surveillant : l'éducateur, le "capteur d'informations" et le "missionnaire".

3.1. Le gardien éducateur

D'après notre recherche quantitative, nous l'avons dit, près de 85 % des gardiens-concierges vivent dans le quartier où ils travaillent. Outre le souci des organismes d'HLM quant aux tâches ménagères et à l'entretien quotidien du cadre bâti, n'y a-t-il pas derrière cette volonté de loger les gardiens-concierges là où ils exercent leur métier un enjeu d'éducation, voire de moralisation ? Au regard des discours recueillis, il semble possible de répondre par

l'affirmative. Par exemple, voici les propos tenus par un enquêté : *"Un gardien qui est à demeure, à un moment donné, il repère les locataires, les enfants de locataires qui salissent, et à un moment donné, il peut faire des remarques."* (ESH région parisienne, 30 000 logements, 150 gardiens) Plus encore, loger un gardien, c'est faire en sorte qu'il "*sente*" son site, qu'il se l'approprie et l'investisse afin d'être en mesure de situer les problèmes. *"Sentir son groupe"*, c'est être impliqué et immergé dans la vie du quartier : *"Un groupe immobilier, c'est une petite ville, ça vit, le régisseur, c'est le gardien qui voit tout."* C'est pourquoi il sera précisé au cours de l'entretien : *"On est des farouches défenseurs du logement de fonction, on considère que le gardien doit habiter là où il travaille."* (ibid.)

Le fait que les organismes d'HLM continuent à attribuer un logement de fonction aux gardiens-concierges nous semble être un bon indicateur quant à l'existence toujours actuelle d'une fonction d'éducation. Les responsables le confirmeront très souvent. Pour eux, si le métier est indispensable et très utile aujourd'hui, c'est notamment en raison de cette fonction pédagogique consistant à rappeler les règles de la vie collective. Pour d'autres, le gardien-concierge est un acteur important au niveau de la société globale. C'est un facteur de paix sociale, une solution pour mieux vivre ensemble. À la question *"Qu'est-ce qu'un bon gardien selon vous ?"*, l'un des enquêtés répondra qu'il doit être *"pédagogue aussi, savoir être proche des jeunes, les écouter mais en même temps essayer d'attirer leur attention sur certaines règles."* (ESH région parisienne, 11 000 logements, 80 gardiens) Un autre enquêté parlera d'une *"mission pédagogique"* en employant des termes proches de ceux des règlements intérieurs des HBM : *"Les gardiens sont là pour faire respecter le règlement avec une attitude très interventionniste : je vois, j'agis. Sac-poubelle, vélo, linge à la fenêtre, j'agis."* (ESH Villefranche-sur-Saône, 3 500 logements, 40 gardiens) Le rôle d'éducateur se rapproche encore un peu plus de celui des concierges du XIX^e siècle et des gardiens-concierges implantés par H. Sellier dans les cités-jardins, lorsqu'il est demandé aux agents de terrain d'avoir un œil sur les allées et venues de certains locataires afin de savoir si ils n'ont pas hébergé avec eux des hôtes indésirables. Il s'agit donc bien d'exercer un contrôle social sur des familles ou des personnes susceptibles d'altérer la qualité de vie.

3.2. Le gardien "capteur d'informations"

Eduquer suppose une connaissance assez fine des locataires. Ce qui est alors attendu, c'est de *"connaître ses locataires, de vraiment les connaître, c'est-à-dire que M. untel, il sait qui c'est, il sait combien il a d'enfants, il sait son métier."* (ESH Paris, 12 000 logements, 170

gardiens) L'objectif est d'être en mesure de distinguer les "bonnes familles" de celles qui posent problème. Plus précisément, les gardiens-concierges doivent empêcher les locataires les plus vulnérables sur le plan financier de se retrouver dans des situations inextricables. C'est là un moyen comme un autre d'éviter des problèmes supplémentaires, dans la mesure où de tels locataires sont souvent les plus enclins à exprimer leur désarroi et leur frustration soit envers autrui, soit sur le cadre bâti.

Dans cet état d'esprit, une responsable d'une importante société HLM parisienne définira le gardien-concierge comme un *"capteur d'informations"*. Cela signifie que l'essence même de sa fonction consiste à attirer l'attention sur des *"signes de dysfonctionnement"*, de manière à pouvoir réagir le plus vite possible et à mettre en place des mesures destinées à pallier ces dysfonctionnements. *"En fait, c'est ça, son rôle, c'est d'être un capteur d'informations. On lui dit "voilà, votre métier, c'est ça". Quand vous faites de l'administratif, de l'encaissement des loyers, ou quand vous répondez à une réclamation d'un locataire, vous pouvez nous donner des informations sur le locataire. Si le locataire a des difficultés, c'est peut être pas la peine d'attendre qu'il soit vraiment dans une situation inextricable."* (ESH Paris, 11 900 logements, 170 gardiens) Ce rôle de *"capteur"* des moindres signes inquiétants doit se conjuguer, toujours d'après cette responsable, avec une mission d'éducation en continu. Au fur et à mesure que le pathologique (au sens de Durkheim) s'impose dans certains quartiers, le gardien se voit confier, peut-être plus que dans les années 1960-1970, une fonction d'éducation, sinon morale, tout au moins sociale. Dans un *"groupe immobilier"* à la dérive, le gardien joue le rôle d'une bouée de secours ; il doit, pour réussir sa mission, saisir et communiquer des informations précises dans l'objectif d'éviter des dérives qui se traduiront par des impayés, des dégradations supplémentaires, un délitement des relations sociales et, finalement, de l'insécurité.

3.3. Le gardien "missionnaire"

Les gardiens-concierges ont été qualifiés par un responsable de *"missionnaires"* (ESH Melun, 6 000 logements, 60 gardiens), et le mot n'a pas été choisi au hasard. Il exprimait une volonté forte de canaliser ceux qui sortent du droit chemin. Le gardien est ici perçu comme un représentant de l'ordre social ; il personnifie ce qui est normal, admis, collectif. Sa mission exige de lui, et de sa famille également, une vie irréprochable. Il doit donner l'exemple et se montrer plus vertueux que les locataires *"en leur disant que s'il avait des enfants de cet âge là, ou s'il en a, qu'il ferait ça ou qu'il le fait."* (ESH Calais, 8 000 logements, 80 gardiens) Le

gardien apparaît comme le parangon ou le vecteur des bonnes mœurs. C'est par lui, à en croire certains managers, que la bonne parole doit être prêchée. Dans ce sens, il incarne le lien avec le monde légitime ; c'est donc par son intermédiaire que les bonnes manières de se comporter doivent être transmises et rappelées, voire apprises à ceux qui vivent trop en marge de la collectivité pour les appliquer. Il sert de point de repère au sein des quartiers. Soucieuses de disposer de lucarnes depuis lesquelles la vie des "programmes" peut être observée, les directions des organismes d'HLM voient souvent dans leurs gardiens le support idéal en vue de capter tous les indices susceptibles d'être à l'origine de troubles. "*L'alerte*", comme le dit une enquêtrice, c'est au gardien de la déclencher.

La polarisation sur le rôle de surveillant semble en corrélation directe avec la volonté d'*impliquer* de plus en plus les gardiens-concierges à la fois dans la vie même des locataires et dans les politiques gestionnaires de leur institution de rattachement. Dès lors, toute la difficulté est de s'assurer de la fidélité de ces agents de terrain qui, tout en étant proches des locataires, doivent avant tout être au service de leur employeur. Somme toute, un bon gardien reste un agent de terrain capable de cibler les dysfonctionnements et de présenter un état des lieux de son quartier, l'objectif ultime étant de limiter les impayés de loyer et de détecter ou de juguler promptement toute augmentation du taux de vacance de logements.

4. Les clients HLM : des clients pas comme les autres ?

Selon les discours issus de l'UNFOHLM, prendre au sérieux le "client" revient à en faire un point focal à partir duquel il faut s'adapter. Or, les responsables du personnel s'écartent souvent d'une telle vision des choses en restant attachés à un objectif de contrôle social. Dès lors, les locataires sont censés se conformer à des exigences strictes et précises. Nous sommes donc loin d'une approche pragmatique. L'insistance de la part de nombreux responsables du personnel sur le nécessaire encadrement des locataires entre en dissonance avec les discours de l'UNFOHLM, surtout quand elle s'accompagne d'une remise en cause de la problématique de la personnalisation des relations. "*Une fois encore, [le gardien], c'est pas un majordome, c'est pas un homme de ménage, c'est pas une banque de service. C'est un gardien d'immeubles qui, en tant que tel, garde le bâti, et pour le service de ses locataires, conserve le bâti. Il n'est pas au service individuel des locataires.*" (ESH Lyon, 527 logements, 3 gardiens) Pour certains responsables, le terme de client finit par perdre tout son sens, et ce, d'autant plus que les usagers-HLM peuvent difficilement être considérés comme des clients ordinaires : mal éduqués, irrespectueux et parfois agressifs, ils peuvent finir, dans certains cas,

par se transformer en une sorte d'entité nébuleuse – "ils", "les gens" – irresponsable de son lieu de vie. Cette substantialisation ne concerne toutefois que les habitants des cités les plus difficiles, lesquels représentent une source d'ennuis parfois considérable exprimée en termes de perte d'argent et de temps. Confrontés au manque de solution et dans l'impossibilité de comprendre les actions de certains clients peu coopérants, les enquêtés expriment souvent une sorte de ras-le-bol, sentiment qui va de pair avec un constat pessimiste sur l'évolution du civisme et des bonnes manières. Ce pessimisme est somme toute logique dans la mesure où il est très souvent indissociable d'une naturalisation des comportements déviants. Dès lors, aucune solution n'est envisageable. Les responsables ne sont que trois sur vingt-deux à reconnaître l'importance des inégalités sociales dans les difficultés actuelles, comme si les conceptions essentialistes – ou insulaires selon notre terminologie – de la personne humaine, omniprésentes dans les discours, tendaient à occulter les dimensions sociales du phénomène de la "crise des banlieues", pour se limiter *in fine* au niveau de l'individu, attitude synonyme d'une psychologisation des difficultés. Or, une fois naturalisées ou individualisées, les difficultés apparaissent effectivement insurmontables.

Les trois fonctions, propreté, entretien du cadre bâti et surveillance, constituent la base du métier de gardien-concierge. Cependant, derrière cette stabilité apparente, se cache une évolution sensible du métier et de ses représentations. Pour l'ensemble des responsables du personnel rencontrés, il est clair que le métier est entré dans une dynamique nouvelle. C'est ainsi que les tâches ménagères, le traitement des ordures ménagères, l'entretien technique du bâti et la surveillance, si elles constituent des fonctions récurrentes, doivent s'accompagner d'autres compétences. Parmi celles-ci, se trouvent deux faisceaux de tâches : celles administratives et celles relatives au relationnel.

En s'appuyant sur les profils du gardien administrateur et du gardien médiateur, il est question de reconnaître et de valoriser davantage les gardiens-concierges. Sur ce point, les messages diffusés par l'UNFOHLM et les fédérations respectives sont entendus et ne souffrent pratiquement d'aucune contestation. Tout du moins ceci est-il vrai si nous nous en tenons à une analyse superficielle des discours. Car, la place et les fonctions conférées aux gardiens-concierges par les responsables du personnel ne recouvrent pas une orientation parfaitement homogène, et ne coïncident donc pas toujours avec les discours officiels de l'UNFOHLM, notamment à propos de la fonction relationnelle ou de médiation, nous allons le voir.

III. Les tâches administratives : un facteur de reconnaissance

Déléguer aux gardiens-concierges des tâches de gestion locative – états des lieux, chiffrage des travaux, coordination avec d'autres services, appel des entreprises... – est considéré par la majorité des responsables du personnel comme un moyen d'entrer dans une nouvelle époque. L'idée est de présenter sous un autre jour le métier, tant au personnel administratif qu'aux locataires. Aussi le projet d'un responsable est-il de "*valoriser au maximum le gardien en le montrant aux yeux des locataires, non pas comme un ramasse merde, certainement pas, même s'il faut qu'il fasse quand même le nettoyage et le ramassage des ordures ménagères. Mais c'est pas le principal de sa fonction. C'est quelqu'un de valorisé par le travail administratif.*" (ESH Calais, 8 000 logements, 80 gardiens) C'est dans ce sens que de plus en plus de formations professionnelles relatives aux états de lieux, entre autres, sont dispensées aux gardiens-concierges. Une telle évolution représente un moment important pour l'avenir du métier : assurer le suivi administratif d'un locataire entrant autorise effectivement à établir un contact davantage professionnel facteur de légitimité et de crédibilité. L'enjeu pour les responsables des ressources humaines est d'augmenter le prestige des personnels de terrain. "*Quand on repart il y a 20 ans, qu'est-ce que c'était le gardien ? C'était le simple balayeur et ses poubelles ; il n'avait pas le contact administratif, il n'avait pas tout ça ; en même temps, aujourd'hui, c'est ce qui les valorise auprès des locataires, de toucher à la paperasse, de toucher les encaissements de loyer.*" (ESH Melun, 6 000 logements, 60 gardiens) Le fait de développer les compétences administratives des gardiens est d'autant plus admis par l'ensemble des enquêtés que les personnels de terrain sont amenés à venir en aide, de façon croissante, à des locataires pour remplir des dossiers administratifs. Cette fonction gagne en importance avec la paupérisation et la précarisation de certains usagers parfois illettrés, voire analphabètes, sans compter les personnes d'origine étrangère maîtrisant mal notre langue pour qui les services de ce type revêtent un enjeu tout particulier.

La gestion locative suppose des formations plus précises accompagnées éventuellement de stages de remise à niveau. Le recrutement doit être effectué en tenant compte des compétences requises pour cette nouvelle fonction qui tend à dépasser le simple encaissement des loyers. Des responsables du personnel, parfois avec l'aide de cabinets de consulting extérieurs, mettent ainsi au point des tests individuels pour évaluer les compétences des candidats à l'embauche : "*Je leur fais un test d'évaluation assez basique, orthographe, grammaire, raisonnement logique, tournure verbale, vocabulaire, ce qui est demandé pour des niveaux scolaires BEP ou CAP (...), j'ai vraiment besoin de quelqu'un qui*

doit être béton sur l'administratif." (ESH Paris, 31 000 logements, 270 gardiens) Le fait de savoir rendre compte par écrit d'un évènement et d'expliquer logiquement une situation sont des qualités de plus en plus recherchées.

Symétriquement, davantage de compétences administratives impliquent d'assurer des permanences à la loge laquelle tend à se transformer en un véritable bureau. Certaines loges se trouvent en effet équipées de matériel bureautique et télématique : téléphone, fax, répondeur ou encore Minitel, autant de supports matériels qui participent d'une meilleure image du gardien. De même, des loges sont rationalisées, c'est-à-dire qu'elles arborent les couleurs de l'organisme d'HLM. Certaines d'entre elles sont aménagées selon un modèle standard imposé. Pour quelques rares sociétés d'HLM, l'équipement informatique est même en projet, notamment pour connecter les agents de terrain à Internet. Toutes ces évolutions se combinent avec la volonté d'améliorer la fonction commerciale des gardiens-concierges. Plus ou moins en dehors d'une orientation commerciale, les directions de l'OPAC et de l'OPHLM ne se sont pas inscrites dans cette logique de bureaucratisation des loges et ont préféré déléguer uniquement aux agences ou aux antennes de quartier les tâches de gestion locative. C'est pourquoi la plupart de leurs gardiens ne disposent pas de loge. Il faut également noter que toutes les ESH ne sont pas encore engagées dans ce processus de rationalisation du métier. Là aussi, nous trouvons quelques agents de terrain dépourvus de loge et de responsabilités administratives.

Développer les tâches administratives, c'est également faire en sorte que les gardiens-concierges, en centralisant dans leur loge un matériel de bureau performant, aient les moyens de devenir plus autonomes tout en leur imposant des tâches strictes mieux contrôlées grâce à l'outil informatique. Ce souci affiché d'accroître l'autonomie des gardiens-concierges prend encore plus d'importance lorsqu'ils travaillent sur un site éloigné du siège social – parfois plus de 100 kms. Dans certains cas, il n'est pas possible d'installer une agence de quartier en raison du nombre trop faible de logements⁸¹. Il est alors demandé aux gardiens une nécessaire liberté d'action. *"Comme on est sur des régions, il se peut que le gardien soit très éloigné de son gérant [rattaché lui-même à une agence de quartier éloignée]. Donc, dans ce cas là, il faut vraiment qu'il puisse gérer en toute autonomie. De toute façon, c'est le patron."* (ESH Paris, 120 000 logements, 800 gardiens) Si la volonté de rendre autonomes les agents de terrain s'impose dans certaines situations – éloignement géographique –, dans d'autres, cela n'est pas nécessaire. Or, vouloir équiper les gardiens-concierges afin qu'ils centralisent de multiples

⁸¹ En moyenne, une agence de quartier gère entre 2000 et 3000 logements.

services n'entre-t-il pas en contradiction avec la volonté de les intégrer davantage au sein des organismes d'HLM ? Selon les discours des responsables, c'est le manque de contacts directs avec le monde administratif qui est la cause de leur isolement. Pour les Offices qui sont rattachés aux collectivités locales, les gardiens-concierges sont très rarement éloignés géographiquement. En tout état de cause, cela ne dépasse jamais les frontières d'un département. Pourtant, la thématique de l'autonomie y est également déclinée dans des termes similaires à ceux employés par les ESH.

Parallèlement au développement des tâches administratives, l'essor de la fonction relationnelle est également considéré comme une dimension centrale dans l'évolution actuelle du métier.

IV. L'impossible objectivation de l'identité de gardien médiateur ?

Le relationnel est très souvent présenté comme une dimension aujourd'hui incontournable. Avec l'augmentation des problèmes caractéristiques des quartiers HLM de type grand ensemble, il ne suffit plus de faire du ménage ou de l'entretien technique, "*il faut faire du relationnel*", a-t-il été affirmé de manière récurrente. Cette importance du relationnel, ou du social au sens large, exprime bien la volonté de ne pas se cantonner uniquement à une logique économique. Tous les responsables rencontrés avouent prendre en compte ce nécessaire virage consistant, en réalité, à dépasser l'activité de gestionnaire de logements.

Mais si la tendance générale est d'insister sur les compétences relationnelles, cela ne se traduit pas pour autant par un investissement unanime quant à l'identité institutionnelle du gardien médiateur. Contrairement aux autres identités professionnelles évoquées précédemment, l'identité de médiateur apparaît moins "dure" ou moins objectivée, en conséquence de quoi elle prête plus facilement le flanc aux interprétations. Ceci n'a rien d'étonnant dans la mesure où la médiation, pourtant au centre des discours officiels de l'UNFOHLM, n'est pas formellement définie de manière très précise, nous l'avons souligné. Avant de revenir sur les *traductions* observées à l'égard de cette nouvelle identité cautionnée officiellement, nous mettrons en évidence les difficultés des responsables du personnel à codifier ce nouveau profil. Cette situation apparaît en effet inévitable dès lors que l'identité professionnelle de médiateur est censée résulter de qualités essentielles à la personne humaine qui échappent, par définition, à toute formalisation.

1. Un nécessaire et essentiel goût des autres

Certains responsables éludent le sujet des formations portant sur le relationnel en prétendant s'appuyer sur des qualités intérieures aux gardiens. Tout ce passe comme si le sens du relationnel était une vocation. Ce qui est alors recherché lors des recrutements, c'est un sens de l'autre issu des profondeurs du psychisme et de la personnalité. *"C'est la même chose que pour les vendeurs, celui qui n'est pas fait pour être vendeur, il peut toujours essayer, et il fera toujours un mauvais vendeur. Mais si vous n'avez pas ce souci de l'autre, d'aimer les gens, si vous n'êtes pas ouvert, si vous n'êtes pas la personne qui va vers les autres, vous n'êtes pas fait pour être gardien."* (ESH Calais, 8 000 logements, 80 gardiens) Les formations deviennent dans ce cas tout au plus des aides et ne sont aucunement destinées à forger une nouvelle manière d'être. Le caractère inné du sens du contact apparaît primordial ; il est le support substantiel sur lequel les formations viendront s'appuyer. Pour nombre d'enquêtés, les qualités relationnelles relèvent en effet de la personnalité ou de l'être. Plusieurs insisteront sur l'importance, non pas du diplôme, mais de ce qui transparaît de la personne. Assez significativement, un responsable des ressources humaines nous dira que l'objectif est alors de partir d'une qualité qui émane de la personne pour *"ensuite la cultiver en interne."* (ESH Aix-en-Provence, 5 000 logements, 20 gardiens) Aider un potentiel préexistant à se développer, telle est finalement la fonction des stages. Les qualités "naturelles" sont donc logiquement recherchées comme pour ce responsable du personnel selon lequel *"il faut aussi quelque part un physique"*, c'est-à-dire un gardien *"qui inspire le respect de par sa convivialité."* (ESH région parisienne, 30 000 logements, 150 gardiens) Une certaine *"force psychologique"* est en outre nécessaire pour *"encaisser"* les remarques désobligeantes, voire les insultes de certains locataires.

Les responsables interrogés insistent très souvent sur l'importance de la personnalité des gardiens, leurs motivations, leur intelligence, autant de notions faisant appel à l'idée d'innéité, de naturel et non pas d'acquis ou d'apprentissage. Ils n'échappent pas à la diffusion des conceptions essentialistes de la compétence remarquée par F. Eymard-Duvernay et E. Marchal (Eymard-Duvernay ; Marchal, 1997, p. 18). Selon cette logique, les compétences ne se forment pas tout au long d'une vie mais sont inscrites précocement dans la personne. Une telle "convention de compétence" (*ibid.*) débouche logiquement sur la recherche de qualités intrinsèques aux candidats à l'embauche. Ce sont là des idées similaires à celles contenues dans les guides de recrutement diffusés par l'UNFOHLM, lesquels véhiculent, nous avons eu l'occasion de le signaler, des conceptions insulaires de l'"Identité" (cf. chapitre I).

L'instruction, et tout ce qui relève de l'apprentissage, se trouvent du coup totalement niés. Ainsi, pour de nombreux enquêtés, le recrutement se fait au feeling : *"Au-delà des capacités ou des formations, y'a plus après ce qui émane de la personne. Faut avoir le sens le plus logique possible. C'est pas forcément d'avoir une très haute instruction qui vous rend, je vous dirais, qui vous permet de bien faire votre travail. Il faut avoir cette capacité, je dirais, là aussi polyvalente, et c'est plus le sentiment par rapport à la personne que le descriptif de son curriculum vitae qui compte. Pour employer un mot anglais, je dirais que c'est au feeling, dommage qu'on n'est pas de traduction littéraire française, mais bon."* (ESH Lyon, 527 logements, 3 gardiens) Ce dont il s'agit, c'est donc de "sentir" la personne pour savoir si elle correspond au profil exigé. Les managers en appellent au *"sens du contact"*, *"au sens du relationnel"* ou encore à *"l'autorité naturelle"* (OPAC Nancy, 6 000 logements, 14 gardiens), autant de penchants naturels présentés comme nécessaires pour exercer le métier de gardien-concierge.

La recherche de telles qualités semble indissociable du souci de recruter des personnes solides sur le plan psychique. Cette préoccupation s'explique par le fait que les responsables du personnel sont contraints de faire confiance à leurs gardiens-concierges isolés sur leur site. Un "bon" gardien, c'est avant tout quelqu'un sur qui il est possible de compter. En filigrane des discours, nous avons repéré à plusieurs reprises une certaine crainte à l'égard de la liberté relativement importante des gardiens-concierges. Au moment où ils sont perçus comme un moyen d'atteindre des objectifs tant économiques que sociaux, il apparaît évident de s'assurer de leur vertu ou de leur bonne foi, c'est-à-dire de leur sentiment d'appartenance au monde HLM. Pour des responsables, il est inconcevable de les laisser aussi libres qu'auparavant au regard de la position centrale qu'ils occupent ou occuperont prochainement.

Il faut aussi comprendre cette quête de qualités essentielles comme une volonté de ne pas envoyer des personnes fragilisées dans des quartiers où être gardien n'est pas toujours facile au quotidien. Des responsables nous feront part d'expériences malheureuses. De nombreux postes demandent des personnes *"solides"*, *"fortes"*, capables de résister à une pression quotidienne. Dans ce sens, la famille est amenée à jouer un rôle de tout premier plan. Par exemple, une responsable nous dira qu'il est indispensable que l'épouse approuve ce changement de vie consistant à venir habiter dans un quartier difficile afin qu'elle puisse soutenir son mari, *"sinon, le découragement peut venir vite"* (*ibid.*). Un gardien-concierge qui *"décroche"*, c'est bien plus qu'un salarié en arrêt maladie ou démissionnaire. Cela signifie bien souvent un quartier qui *"plonge"* ou qui *"chute"*, c'est-à-dire un programme très difficile à récupérer. La défaillance d'un gardien est très souvent révélatrice de la situation défavorable

de son quartier. Une telle situation, lorsqu'elle survient, est visiblement vécue comme une défaite par rapport à une population peu citée mais toujours à l'arrière-plan des discours : les jeunes. D'une certaine manière, les enquêtés veulent le maximum de garanties pour éviter de culpabiliser en cas d'échec. Or, il n'existe que deux moyens de s'assurer d'une robustesse intérieure : soit la forger par le truchement de formations professionnelles, soit miser sur des dispositions naturelles lesquelles représentent une garantie *essentielle*. D'une manière générale, les responsables des ressources humaines invoquent plus ou moins ces deux dimensions, tout en ayant le désir plus ou moins exprimé de disposer d'agents de terrain dotés de ressources psychologiques sur lesquelles les contenus des formations pourront s'arrimer.

Les difficultés à trouver le bon profil, évoquées précédemment, s'éclairent un peu plus. Il est souvent exigé de l'expérience, pas seulement relative à un passé professionnel, mais aussi et surtout par rapport à une vie, à un vécu déjà bien rempli qui pourra servir de support le cas échéant : en cas de coups durs ou de situations tendues nécessitant de la "*diplomatie*", de la "*patience*" et du "*sang froid*". En définitive, il est logique, du point de vue des personnels des directions, de se centrer autant sur les *compétences existentielles* que sur les qualifications scolaires et professionnelles. Les jeunes candidats aux postes de gardien sont rarement retenus. Mais ce faisant, une sorte d'aporie émerge des discours. En effet, la volonté de rationaliser le métier consiste dans une large mesure en une formalisation du relationnel, lequel relèverait de l'intuitif, du charisme ou de l'expérience, autant dire de quelque chose qui se jauge au "*sentir*", au "*feeling*" ou à l'"*instinct*", et qui échappe donc, par nature, à toute rationalisation...

2. Les profils du gardien médiateur

Si les gardiens-concierges doivent détenir de telles qualités pour faire du relationnel, en quoi cette fonction consiste exactement ? Qu'est-ce qui est réellement attendu d'eux ? Qu'est-ce qui se cache derrière ce mot flou et vague qui ne veut en lui-même pas dire grand chose ? Le relationnel s'enchevêtre avec les notions de gestion sociale ou de proximité et plus rarement avec celle de médiation sociale. Tous ces termes constituent un pôle hybride nommé relationnel auquel ne correspond pas de définitions précises. Pour preuve, l'embarras des responsables lorsqu'il leur était demandé de définir plus précisément des mots qu'ils employaient eux-mêmes tels proximité, médiation, gestion sociale, relationnel, relations humaines, contact... Souvent amalgamés dans les discours, ces différents termes et leur emploi imprécis montrent que la médiation, en tant que pratique professionnelle, trouve

difficilement ses marques. Conséquence logique, elle n'est pas souvent nommée en tant que telle. Aussi, le profil identitaire officiel du gardien médiateur a-t-il été décliné de plusieurs façons. Nous avons relevé les figures du médiateur, du catalyseur de la vie sociale et du passeur.

2.1. Le gardien médiateur

Nous l'avons dit, la médiation n'est que rarement nommée. Seulement cinq responsables sur vingt-deux ont expressément employé le mot même si la plupart des enquêtés affirment ne pas le rejeter une fois qu'il leur a été suggéré.

En réalité, un seul responsable (ESH) a clairement revendiqué le profil du gardien médiateur. Une fois n'est pas coutume, les facultés innées ne sont pas mises en avant. Il est même précisé qu'elles ne peuvent suffire à une bonne application des tâches de gestion sociale, ces dernières nécessitant un apprentissage étayé régulièrement par des formations. Le message est clair : la médiation ne s'improvise pas, elle s'apprend au même titre que n'importe quelle autre activité professionnelle. C'est pourquoi toute une réflexion est engagée sur les formations relatives à la gestion des conflits. Cela étant dit, le profil du gardien médiateur correspond à des "*programmes*" immobiliers spécifiques, en particulier ceux situés en périphérie de type grand ensemble, autrement dit, les quartiers les plus en proie aux difficultés. *"Donc on a quand même deux profils de gardien : un gardien médiateur qui va parler avec des jeunes, qui est plus dans le relationnel, et un gardien un peu haut de gamme, valorisant pour les locataires, qui rendra service, qui fera un peu de plomberie. C'est pas tout à fait le même profil (...)"* (ESH Paris, 120 000 logements, 800 gardiens)

Si la formalisation de la médiation est possible ici, c'est notamment grâce à une prise de distance à l'égard des conceptions essentialistes – insulaires – de la compétence. Mais si cela constitue une condition nécessaire, ce n'est pas pour autant une condition suffisante. Car encore faut-il avoir la volonté de construire une nouvelle définition de poste avec des formations professionnelles ciblées et régulières. Si le manager cité précédemment n'est pas le seul à revendiquer un attachement à la figure identitaire du gardien médiateur, il est le seul, en revanche, à ne pas chercher à remplacer cette terminologie par une autre. Toutefois, si la médiation est formalisée, c'est au prix d'une réduction de son champ d'application. En effet, alors que la fonction d'animation est mise en avant par d'autres enquêtés, nous allons le voir, il n'en est pas question ici où elle est refusée en bloc : *"Ce n'est pas un animateur social [le gardien], c'est pas quelqu'un qui va créer une association pour les jeunes, même s'il y en a*

qui le font, qui font un travail remarquable (...). C'est un autre métier." (*ibid.*) De même, tandis que d'autres gestionnaires souhaitent que leur personnel de terrain développe activement un partenariat avec la police, le responsable en question se montre beaucoup plus réticent, voire opposé à une telle idée. Les motifs invoqués sont le risque des représailles et surtout la crainte de confondre les gardiens-concierges avec la police. Or, ces derniers "*ne sont pas des représentants de la fonction policière. C'est important de bien l'expliquer!*" (*ibid.*) En fait, le gardien médiateur doit se limiter à un rôle d'accueil, lequel prend son sens au regard de la logique commerciale mise en place par cette importante ESH. À cet égard, il semble important de noter que la taille considérable de cet organisme d'HLM – 120 000 logements – joue un rôle dans la manière que son représentant a de concevoir la médiation. En effet, le nombre important de gardiens-concierges qui travaillent pour le compte de cette ESH – près de 800 – incline à développer des outils en vue d'homogénéiser leurs formations et de mesurer leur impact sur la vie sociale des quartiers.

Contrairement à d'autres figures du gardien médiateur, celle présentée ici révèle une prudence quant à l'activité de médiation, si bien qu'en lieu et place de la *médiation engagée* telle qu'elle ressort des discours de l'UNFOHLM, émerge une forme de médiation plus hésitante, plus sage, une *médiation prudente* en quelque sorte. Une certaine circonspection est effectivement perceptible vis-à-vis d'un engagement trop important des gardiens-concierges dans la vie sociale parfois tourmentée de leur site. Deux raisons principales sont repérables : 1/ les agents de terrain ne doivent pas prendre de risques inconsidérés ; 2/ ce n'est pas à eux d'assumer l'ensemble des difficultés observées dans certains quartiers. Finalement, la médiation perd de sa substance puisqu'elle n'apparaît plus vraiment comme un mode de résolution des conflits. Elle consiste principalement en une activité de régulation sociale, tout en maintenant une certaine distance avec les locataires afin que le gardien ne perde pas de vue son appartenance à l'institution HLM. Le sens donné au métier résulte essentiellement ici des prescriptions et des contenus des formations.

Un risque soulevé par ce responsable est de voir la fonction de gardien se délayer dans un répertoire de tâches trop important pour continuer à jouer le rôle d'un horizon identitaire pertinent et significatif aux yeux des agents de terrain. À elle seule, la médiation peut recouvrir une pléthore de domaines d'intervention. L'insistance sur les formations professionnelles destinées aux gardiens doit se comprendre comme une volonté de préciser et de fixer les rôles de chacun. Si la médiation représente une nouvelle facette du métier, elle ne doit pas pour autant empiéter sur le territoire de ceux qui ont précisément pour mission de faire exclusivement de la médiation. D'où une définition restreinte et prudente de cette

dernière qui doit être considérée, somme toute, comme une tâche parmi d'autres également essentielles, à l'instar de l'entretien du cadre bâti fondamental dans les quartiers HLM vieillissants.

2.2. Le gardien catalyseur de la vie sociale

Se situant davantage dans le modèle officiel de la médiation engagée, un responsable précisera que le gardien peut être défini comme un médiateur dans le sens où il recouvre une fonction de "*facilitateur de la vie sociale*." (ESH Melun, 6 000 logements, 60 gardiens) Il est alors présenté comme un responsable de la vie collective. Dans cette perspective, la prise de parole par les locataires et leur participation apparaissent comme des pistes à explorer. Le gardien n'a plus véritablement un rôle de surveillance et de contrôle social. Sa fonction consiste plutôt à intégrer les nouveaux arrivants, à instaurer un dialogue avec les jeunes et à assurer au quotidien une régulation apaisante de la vie sociale. C'est pourquoi une sorte d'éthique de la négociation doit guider ses relations avec les locataires. Celle-ci correspond à un nouveau mode de régulation sociale censé déboucher sur l'invention d'accords situés ou de compromis locaux susceptibles de désamorcer les tensions.

Une autre enquêtée allant dans ce sens insistera sur l'écoute, le dialogue et la compréhension des problèmes à l'échelle du quartier. Calme, diplomatie et maturité sont en outre présentés comme les compétences requises. Le gardien est moins défini par sa position d'entre-deux entre l'organisme d'HLM et les locataires que par son intégration dans la vie sociale du quartier et sa proximité avec les jeunes. À ce titre, son impact dans la réduction du sentiment d'insécurité peut s'avérer décisif : "*Le gardien, c'est vraiment une présence forte sur le terrain. C'est là qu'il peut jouer un rôle dans l'insécurité. Il doit être un négociateur et c'est à travers ses négociations qu'il peut jouer ce rôle dans l'insécurité*." (OPAC Nancy, 6 000 logements, 16 gardiens) Cette identité de négociateur contraste avec celle de surveillant, étant donné que l'objectif est de *prévenir* et non pas de *réprimer*.

Pour les responsables se situant dans un tel schéma de lecture du métier, le partenariat avec d'autres acteurs tels que la police, les éducateurs ou les assistantes sociales doit être envisagé, non pas tant pour punir que pour expliquer aux jeunes, dans une optique de prévention, ce qu'ils risquent en cas de délits. Ce qui est également attendu des gardiens-concierges, c'est un investissement personnel, un don de soi afin de devenir un rouage de la vitalité sociale *in situ*. En ce sens, participer activement à l'animation des quartiers en encourageant la création d'associations, entre autres, est tout à fait admis. Les discours

officiels émanant de l'UNFOHLM, mais aussi ceux des opérateurs de la politique de la ville, sont repris et servent d'arguments. Dans cette optique, les "bons" gardiens, *"ce sont des gens qui s'impliquent jusqu'au bout, qui vont tout faire, travailler avec la police, parce que ça, c'est un travail pour éviter que la délinquance arrive sur leur programme, parce que ça aussi, c'est vite fait. Une personne qui va laisser les jeunes dégrader, eh bien, son programme va redescendre, parce que les jeunes vont venir fumer, ils vont venir tagger, casser. Donc, il faut qu'ils évitent tout ça en nous prévenant, en travaillant avec la police, en travaillant avec tous ces gens, et puis en jouant aussi le rôle de médiateur sur le terrain. J'ai des gardiens qui sont tout ça, ça c'est des gardiens qui en veulent !"* (ESH Melun, 6 000 logements, 60 gardiens)

2.3. Le gardien passeur

Une déclinaison forte du gardien médiateur consiste à le définir comme un acteur clé dans le rapprochement avec les locataires. La médiation consiste alors essentiellement à *"rapprocher l'office du locataire"* en facilitant les interactions entre les gardiens et les habitants. *"Car le gardien, c'est l'organisme HLM. On part de ce principe là."* (OPHLM Belfort, 12 000 logements, 75 gardiens) Elle se définit comme une façon de relier les locataires et l'institution HLM, laquelle est appréhendée par les usagers comme une entité abstraite, c'est-à-dire une sorte de boîte noire. La médiation comme mode d'intervention dans les troubles de voisinage apparaît secondaire. Ici, la préoccupation centrale est de rendre lisible et plus transparent ce qu'est un Office public d'HLM, et notamment la mission de service public que ce dernier, à travers la parole de ses dirigeants, revendique explicitement.

Généralement, les gardiens-concierges ne sont pas seulement chargés de donner une meilleure image du monde HLM. Ils se voient également attribuer une responsabilité plus grande dans le sens où ils sont en mesure de jouer un rôle d'intermédiaire entre des mondes sociaux différents, qu'il s'agisse des locataires ou d'autres univers sociaux. En mettant en relation différents services sociaux, par exemple, les gardiens-concierges sont susceptibles de résorber des situations délicates. Lorsqu'ils détectent des signes inquiétants parmi les usagers, ils se voient assigner la tâche de prévenir les services adéquats afin que la situation ne s'aggrave pas davantage. Le partenariat avec les éducateurs et les assistantes sociales est présenté comme une modalité d'action au niveau des quartiers. La coopération peut également se faire avec la police où il ne s'agit alors plus de venir en aide à des locataires mais de faire en sorte que certains d'entre eux cessent de perturber l'ordre social. Toutefois, les actions ne

doivent pas se limiter au fait de mettre en relation les locataires avec d'autres univers sociaux, il est également question de retisser le lien social en réconciliant les locataires entre eux.

Se dégage ici une identité de "rapprocheur", terme assez proche de celui plus théorique de *passeur social* qui exprime combien il est explicitement demandé aux gardiens-concierges de développer des liens entre différents univers sociaux plus ou moins distincts. De par leur position, les agents de terrain sont définis comme des relieurs, des *tisseurs* de lien social ; ils sont au cœur du renforcement du "*maillage social*" comme le diront plusieurs enquêtés. Ils se meuvent au quotidien dans un système d'action pluriel composé de multiples services et univers sociaux : à eux de les harmoniser.

Si aucun enquêté n'a utilisé le terme de passeur, une responsable a en revanche formulé une autre idée selon laquelle les gardiens doivent aider des locataires "*à passer des caps difficiles*." (ESH Paris, 11 900 logements, 170 gardiens) Moins que la fonction de *passeur social* définie ci-dessus, il semble plus pertinent, en l'occurrence, d'invoquer celle du *passeur psychologique*. En effet, si le passeur social vient en aide à des locataires en les mettant en relation avec des professionnels compétents, le passeur psychologique, quant à lui, s'assure, par sa présence et son soutien, que des locataires réussiront à sortir de leur "mauvaise passe". En s'impliquant personnellement, les gardiens-concierges devraient être ainsi en mesure de jouer un rôle de levier pour les usagers en difficulté. L'image qui ressort de certains entretiens est celle d'un agent de terrain à qui incombe, dans la mesure du possible, le devoir d'aider certaines personnes à traverser un moment délicat, telle une situation d'endettement ou de chômage. Nous sommes dans une logique d'accompagnement qui, si elle ne doit pas s'éterniser, est néanmoins perçue comme nécessaire et salutaire. C'est dans ce sens que l'écoute, le dialogue et l'instauration de relations de confiance sont des attitudes souvent attendues. Très logiquement, nous retrouvons dans les organismes d'HLM qui défendent une telle évolution du métier la mise en place de formations relationnelles centrées sur la gestion de proximité et la gestion sociale. Quant à un bon gardien, comme nous pouvons nous y attendre, "*c'est quelqu'un de très impliqué dans la vie de son groupe*". Cette gestionnaire précisera : "*Je crois que le gardien vraiment adapté, c'est le gardien qui sait créer la relation avec le locataire, c'est essentiellement ça*." (*ibid.*)

Tandis que dans la logique de la fonction de surveillance, le gardien est défini comme un moyen d'imposer des règles pré-établies, dans celle relationnelle, notamment de passeur, il est perçu comme un soutien à même de réinsérer certaines personnes, soit en les mettant en relation avec des services adaptés – identité professionnelle de passeur social –, soit en les soutenant de façon ponctuelle et plus personnelle – identité professionnelle de passeur

psychologique. Qu'elle soit matérielle, psychologique ou sociale, l'important est que l'aide apportée empêche certains quartiers de se dégrader.

Mais aussi important soit-il, ce statut de passeur peut être appréhendé avec plus de retenue. C'est le cas pour certains enquêtés qui soumettent l'aide aux locataires à certaines conditions, et notamment à celle du mérite. Car, si les gardiens doivent jouer ce rôle de passeur, encore faut-il qu'ils le fassent pour ceux qui ne sont pas de mauvaise foi. C'est également dans ce sens que l'accent mis sur la proximité aux habitants doit être compris, dans la mesure où plus les gardiens connaissent leurs locataires, plus ils sont en mesure de distinguer ceux qui font les efforts nécessaires pour se sortir de leur précarité tant financière que psychologique, de ceux qui, manifestement, ne veulent pas se tirer d'affaire.

3. Une médiation de service public ?

Même si nous n'avons enquêté que sur deux Offices publics, il semble important de soulever un point, lequel doit être compris comme une suggestion et non pas comme une affirmation.

Contrairement à ce qu'affichent les directions des ESH, celles des Offices publics définissent la médiation d'une manière telle qu'elle apparaît plus au service des *locataires eux-mêmes* qu'au service de l'organisme d'HLM. Autrement dit, la médiation se définit moins par rapport à un souci de répondre à des contraintes gestionnaires – économiques – qu'en fonction des conditions de vie réelles des locataires. Contrairement aux ESH, l'économique reste pour les Offices subordonné au social, c'est-à-dire à la qualité et aux conditions de vie des "*usagers*", et non des "*clients*". Certes, notre enquête ne permet pas de généraliser. Toutefois, il semble possible de soutenir, non sans prudence, que, si pour les ESH les contraintes économiques constituent finalement la toile de fond des interventions à caractère social, il n'en va pas de même au sein des Offices publics d'HLM, les préoccupations financières ne constituant effectivement pas le point nodal de leur démarche. Le monde des locataires passe devant le monde des chiffres. Le qualitatif reste un objectif en soi, reléguant au second plan le quantitatif. Les recours délibérés à la notion de service public, apanage des responsables exerçant pour le compte des Offices publics, traduisent bien cette orientation globale que nous n'avons pas retrouvée dans les propos des autres enquêtés.

4. Le refus de la médiation

Si la figure officielle du gardien médiateur fait l'objet d'interprétations, il reste que certains enquêtés – quatre au total – s'opposent à cette nouvelle orientation. Deux faisceaux de raisons viennent justifier une telle position : d'une part, la crainte de voir le métier perdre de son sens en lui attribuant une nouvelle identité professionnelle qui devrait être déléguée à des professionnels spécialisés ; d'autre part, l'opposition à la croyance selon laquelle les gardiens-concierges sont en mesure de tout résoudre.

Nous avons rencontré un cadre qui était particulièrement hostile au fait de voir les gardiens-concierges devenir des médiateurs. Selon lui, le risque majeur d'une telle évolution réside dans une probable dissolution de l'identité du métier originellement articulée autour du noyau dur de compétences dégagé précédemment : hygiène, surveillance, entretien technique. À trop vouloir diversifier le métier, plus personne ne saura le définir précisément. Il faut donc se limiter aux tâches traditionnelles et aux fonctions administratives. Aller au-delà, c'est prendre le risque de désagréger le sens du métier : *"Je pense que c'est un métier en pleine évolution, ça c'est clair. C'est un métier qui doit avoir ses lettres de noblesse et il commence à les avoir par rapport au passé. Mais il ne faut pas tomber dans l'excès contraire, il faut rester raisonnable, parce que de faire un gardien un médiateur social j'y crois pas, très objectivement, médiateur social, c'est un autre métier, d'autres écoles, d'autres qualités. On n'est plus..., ce n'est plus gardien (...). Il faut arrêter de penser que le gardien peut tout faire. On doit respecter le gardien mais à un moment donné, lui-même, il doit savoir où sont ses limites, et sentir que dans les entreprises ou la ville, y'a d'autres gens qui peuvent intervenir sur le quartier, qui ont eux aussi des compétences. C'est comme ça que ça doit fonctionner."* (ESH région parisienne, 30 000 logements, 150 gardiens)

Parmi les motifs de distanciation à l'égard de la fonction de médiation, tout du moins telle qu'elle est définie officiellement, nous trouvons, comme les propos de l'enquêté cité précédemment le laissent entendre, la focalisation trop forte sur les gardiens-concierges, tant de la part des décideurs du Mouvement HLM que du politique. Il y aurait actuellement une tendance à attendre trop de choses d'agents de terrain qui, à bien des égards, ont assez peu de marges de manœuvre, compte tenu à la fois des problèmes observés dans leur quartier et de la nature même de leur fonction. C'est pourquoi certains responsables du personnel se demandent si les gardiens-concierges pourront répondre aux attentes et aux espoirs qui sont fondés sur eux. *"Ce n'est pas au gardien de faire la police. C'est inacceptable pour nous. Comment voulez-vous qu'un gardien qui n'a aucune possibilité pour se défendre aille faire un*

travail de ce genre ? (...) Donc, si tout le monde démissionne et dit "c'est le gardien HLM qui doit résoudre tout ça", ça ne peut pas aller, ils ne sont pas armés pour le faire. (...) Vous savez, il y a beaucoup de gens qui croient au miracle, c'est pas vrai, c'est une solution, mais il ne faut pas trop charger la barque." (ESH Calais, 8 000 logements, 80 gardiens) Certains responsables sont manifestement agacés de la centration actuelle sur un métier qui, en y regardant bien, ne peut pas supporter seul le poids des problèmes rencontrés dans les quartiers dits sensibles. Si les gardiens-concierges ont certainement un rôle à jouer dans la crise actuelle de certaines banlieues françaises, pour autant, ils ne peuvent pas absorber toute la misère de leur monde quotidien. Plusieurs responsables nous diront que les gardiens-concierges ne sont pas "Rambo" ou "Zorro". L'un d'eux nous dira assez joliment et significativement que "ce n'est pas à eux de jouer les adjoints de Dieu." (ESH Lyon, 527 logements, 3 gardiens)

Conclusion : Des relations ambiguës entre l'UNFOHLM et les organismes d'HLM

Il n'existe pas de définition substantielle de la médiation comme il n'en existe pas, au demeurant, pour les autres identités professionnelles du métier – hygiéniste, technicien, surveillant et agent administratif. À la différence de ces dernières, celle du gardien médiateur est récemment apparue dans les discours et son contenu ne semble pas encore fixé, tant au niveau de l'UNFOHLM qu'au niveau des directions du personnel des organismes d'HLM. Si l'évolution normale d'une identité institutionnelle est de gagner en objectivité ou en "dureté" au fur et à mesure de sa diffusion, il n'en est pas ainsi pour celle du gardien médiateur, et ce, pour deux raisons principales. 1/ Sa définition institutionnelle est elle-même floue et ambiguë et ne permet pas de s'entendre facilement sur son contenu. 2/ Le relationnel et la médiation relèveraient plus de qualités innées que de compétences acquises, si bien qu'ils apparaissent comme consubstantiels aux personnalités et aux histoires de vie de chacun, d'où leur impossible formalisation. Pourtant, cette nouvelle identité se diffuse incontestablement. Mais loin d'être formalisée, elle reste dépendante des conceptions de chacun sur ce qu'est la personne humaine, de bonnes relations sociales, une vie saine et normale, etc. De ce point de vue, ce nouveau profil identitaire pourrait bien être condamné à rester au stade d'une *objectivation molle*, sans cesse avortée, toujours effervescente.

Par ailleurs, le souci d'exercer un contrôle sur les habitants de certains quartiers est encore très présent. Nous retrouvons au cœur des discours des responsables du personnel la tension entre sécurité et médiation, répression et prévention. Cette tension peut être théorisée

en distinguant deux formes de rapport aux locataires. La première consiste à présenter les relations entre habitants et gardiens-concierges dans les termes d'une *relation sociale de contrôle* où les rôles de chacun sont distribués à partir d'un contrat préalable connu des deux parties. Dès lors, il est question de faire respecter les termes du contrat dans l'espoir de juguler l'insécurité réelle ou imaginée. La seconde forme s'inscrit dans le registre des *interactions opérationnelles*⁸² au cours desquelles locataires et gardiens-concierges doivent coopérer et négocier en vue de parvenir à produire un cadre de vie agréable. Les termes du contrat sont alors appréhendés avec plus de souplesse dans l'espoir de s'entendre sur une définition de la situation. Ces deux types de rapports sociaux sont des idéaux-types et peuvent, à ce titre, être combinés. Nous les retrouvons dans tous les entretiens, à des degrés différents bien évidemment.

Sans aucun doute, les injonctions institutionnelles relatives à la modernisation ont été entendues par les gestionnaires des ESH. Le récent changement de label – de SA d'HLM à celui de ESH – correspond donc à une évolution réelle des pratiques et des regards. Ces derniers empruntent largement au registre du néolibéralisme gestionnaire, si bien que la notion de *client* s'est largement banalisée au sein de ce segment du monde HLM. Pour autant, les relations de contrôle, dans lesquelles le locataire est corseté dans des règles imposées et strictes, sont encore plébiscitées dans une très large mesure. Une telle position se comprend au regard de la situation des bailleurs sociaux confrontés à des populations de plus en plus exclues, ou plutôt "désaffiliées" (Castel, 1994). Mais plus encore, elle apparaît même normale attendu que les visées économiques ont pris ici le pas sur les dimensions sociales. L'heure n'est plus, pour la grande majorité des ESH, aux sentiments, mais au rendement. C'est là une dimension qui ressort très clairement des entretiens.

Ainsi, force est de le constater, l'approche client n'est qu'assez peu réalisée par les organismes d'HLM qui se disent pourtant les plus novateurs dans ce domaine, en l'occurrence les ESH. Nous entendons par "approche client" la réalisation d'une offre plurielle régulée non plus en amont, mais par l'aval, c'est-à-dire précisément par les clients (Geannot, 1997). Quant au thème de la participation des locataires-habitants, il est certes soulevé, mais c'est moins pour en vanter les mérites que pour dénoncer les obstacles qui se présentent. La question qui s'impose est alors la suivante : confrontés à des situations plus ou moins difficiles tant sur le

⁸² Nous empruntons la distinction analytique de J. Gadrey construite pour les relations de service dans le secteur marchand (Gadrey, 1994). Mais ce que nous appelons ici relations de contrôle se rapproche plus de l'imposition d'un contrat pré-établi que d'un co-pilotage volontaire, le terme contrôle étant pris dans son sens fort, proche de celui admis dans l'expression contrôle social. C'est donc avec un peu de liberté que nous reprenons ici cette catégorisation. Cette distinction analytique illustre l'actualité de la question que se posait déjà P. Reynaud en 1984, à savoir si les gardiens-concierges se situaient plus du côté du contrôle ou de la participation (Reynaud, 1984).

plan financier – augmentation des impayés et de la vacance des logements – que sur le plan humain – usure psychologique du personnel –, les organismes d'HLM sont-ils vraiment en mesure de considérer les locataires comme des clients ? Rien n'est moins sûr. L'attachement aux relations de contrôle le montre.

En ce qui concerne les responsables exerçant pour le compte d'Offices publics, la logique d'*entreprise* apparaît plus lointaine. Malgré des divergences de vue dans leurs propos, nous sommes en mesure de dire que l'attachement à une logique de service public prévaut ici. Ceci est très visible dans la manière de définir la médiation comme une médiation de service public se donnant pour référent ultime, non pas des résultats comptables, mais la notion de qualité de vie et, par voie de conséquence, les locataires eux-mêmes. Toutefois, l'intégration des gardiens-concierges y apparaît toute aussi problématique que pour les ESH, même plus, étant donné que le métier ne fait pas ici l'objet d'une véritable rationalisation en l'absence de finalités économiques. Le constat est là : alors que dans la plupart des ESH, les gardiens-concierges disposent de loges-bureaux, dans les deux offices, ils n'en disposent pas.

Pour revenir aux triangles conceptuels construits au chapitre IV, il est maintenant possible de préciser que celui constitué par les notions de clients/relation de service/qualité de service (triangle n°2) étaye de manière significative les rhétoriques professionnelles des directions des ESH, tout en n'étant pas respecté dans ses finalités en raison d'un attachement fort aux relations de contrôle. Quant au triangle habitant/médiation sociale/coproduction de la sécurité (triangle n°3), il n'est mobilisé que par quelques ESH n'exploitant finalement que le filon médiation/insécurité. Un seul manager parlera des habitants dans le sens défini par l'UNFOHLM.

Les discours tenus par les responsables des Offices publics mobilisent davantage le triangle n°1 – usager/qualité de vie/développement local – et le triangle n°3. Plutôt que de qualité de service, il ressort que c'est davantage la qualité du cadre de vie qui est invoquée. La notion d'usager est utilisée et s'accompagne de références au couple médiation/insécurité dénommée également gestion de proximité. C'est donc d'un mixage entre les triangles n°1 et n°3 dont il s'agit ici.

Notons également qu'aucun responsable du personnel interrogé, quelle que soit sa filiation institutionnelle, n'a évoqué la notion de co-production de service. Sur ce point, la répercussion des discours officiels est donc très faible. Si des termes relevant de ces derniers sont utilisés à l'envi, l'exemple type étant celui de la notion de client, ils cachent des contenus différents, voire opposés à ceux exprimés par l'UNFOHLM.

Enfin, si il existe un point sur lequel les directions des organismes d'HLM s'accordent toutes appartenances confondues, c'est incontestablement l'attachement récurrent aux conceptions insulaires de la personne humaine, conceptions que nous avons également remarquées dans les guides de recrutement diffusés par l'UNFOHLM. L'emploi de tels modes de lecture débouche sur un dilemme insoluble : alors que le pôle relationnel est avant tout mis en avant pour être rationalisé, il ne peut l'être dans la mesure où cette fonction nécessiterait la présence manifeste de qualités intérieures – ontologiques – ne pouvant être "senties" qu'au feeling ou à l'instinct. Autrement dit, nous sommes en présence de dimensions qui échappent *par nature* à toute mesure objectivée.

Conclusion de la seconde partie

La carte des identités catégorielles relatives au métier de gardien-concierge

Retracer la généalogie d'un métier n'a rien de facile. Ceci est d'autant plus vrai quand son histoire ne résulte pas uniquement de facteurs endogènes, mais aussi de dimensions exogènes. Ainsi en est-il du métier de gardien-concierge. En effet, les découvertes pastoriennes, les progrès des techniques de construction, les évolutions paradigmatiques dans le champ de l'urbanisme, les changements de gouvernement, l'émergence de contraintes économiques, l'augmentation des inégalités sociales ou encore l'apparition de nouvelles problématiques au sein même des sciences sociales, sont à prendre en compte pour saisir le processus de formation qui le caractérise. Car il est évident que cet ancien métier est tout à fait perméable à des dynamiques externes qui ont entraîné des changements internes parfois considérables. C'est dire combien les représentations et les objectifs qui président à la formation des identités professionnelles des gardiens-concierges résultent d'un encastrement dans le social au sens large. Mais bien évidemment, il est aussi question de mutations endogènes. Par exemple, l'identité professionnelle du gardien administrateur résulte d'évolutions internes au monde HLM. En l'occurrence, il s'agit d'un déplacement organisationnel de certaines fonctions administratives confiées désormais de plus en plus aux agents de terrain.

Les identités professionnelles aujourd'hui assignées aux gardiens-concierges se sont donc formées au cours de l'histoire plus ou moins récente du métier selon des mutations et des évolutions à la fois endogènes et exogènes. L'horizon identitaire professionnel de ces agents de terrain est constitué de cinq cadres identitaires établis institutionnellement. Trois sont consubstantiels au métier de gardien-concierge dans l'habitat social et forment un véritable noyau dur d'identités professionnelles : le gardien hygiéniste, surveillant-éducateur et technicien. Un autre type identitaire est apparu lors de la période d'édification des grands ensembles à partir de la fin des années 1950, pour être ensuite de plus en plus présent dans les définitions de poste : il s'agit du profil du gardien administrateur. Enfin, la figure du gardien médiateur a émergé au cours des années 1980 pour être formalisée officiellement dans

différents référentiels et guides plus ou moins récents. Si la médiation n'est pas toujours nommée en tant que telle, il reste que le relationnel, avec toutes les ambiguïtés que ce terme recèle, concerne l'ensemble des postes de gardien-concierge.

Au terme de cette seconde partie, nous sommes donc en mesure de dresser une carte des identités professionnelles objectivées avec lesquelles les gardiens-concierges doivent composer, d'une manière ou d'une autre, leur identité professionnelle subjective. Ces cadres identitaires renvoient à des catégorisations extérieures, à des *mondes identitaires objectivés* qui sont autant de contraintes. Le terme de monde identitaire est intéressant car il suggère que ce qui est proposé ou imposé aux gardiens-concierges est bien plus qu'une simple étiquette, c'est tout un ensemble d'univers cognitifs et pratiques. En outre, cette terminologie rappelle combien il est faux de penser que le métier s'articule autour d'une définition essentielle. C'est au contraire un composé hétérogène de "mondes" – le monde de l'hygiène, de la technique, du contrôle social, etc. – reliés entre eux suite aux efforts des décideurs du Mouvement HLM. Le métier est donc un construit social étant donné qu'il résulte de l'assemblage artificiel de dimensions initialement étrangères entre elles. Dans la mesure où les mondes identitaires dont il est question ici sont associés à la catégorie des gardiens-concierges, nous parlerons de *mondes catégoriels*. Ces derniers renvoient à des catégorisations développées par l'institution HLM – UNFOHLM et organismes gestionnaires –, par conséquent, ils sont aussi des *mondes identitaires institutionnels*. Le tableau ci-dessous (page suivante) synthétise ces différents mondes identitaires relatifs au métier de gardien-concierge.

Par ailleurs, nous avons dégagé un autre cadre identitaire objectivé qui ne relève pas d'une volonté institutionnelle mais bien plus de processus naturels dans le sens où personne en particulier ne semble avoir programmé ou planifié son émergence. Dépourvu de moment fondateur, né de manière progressive à travers de multiples interactions, nous parlons bien évidemment du monde de "la" concierge d'antan, lequel s'est formé tout au long du XIX^e siècle et, au-delà, durant le XX^e siècle. Cet univers forme un monde identitaire objectivé *socialement* et non pas *institutionnellement*. Il peut donc être défini comme un *monde identitaire commun* en ce qu'il n'est pas propre au secteur HLM – il est partagé par le sens commun. Au final, nous sommes donc en présence d'un cadre de six références identitaires à partir duquel, *entre autres*, les gardiens-concierges construisent le regard qu'ils portent sur eux-mêmes. Il reste donc à changer de nouveau d'échelle d'investigation afin de voir comment les gardiens-concierges vivent au quotidien leurs engagements identitaires catégoriels et communs.

Les différents "mondes identitaires institutionnels" relatifs au métier de gardien-concierge

Mondes identitaires	Monde 1 L'hygiène	Monde 2 La technique	Mondes 3 La surveillance (éducation et la lutte contre l'insécurité)	Monde 4 La gestion administrative	Mondes 5 La relation
Caractéris- -tiques					
Dominantes	Ménage et ordures ménagères	Entretien courant	Surveillance technique et humaine	Gestion locative et administrative	Régulation sociale, conflits, médiation
Qualités	Persévérance	Initiatives, autonomie	disponibilité	Sérieux, suivi régulier, rigueur	Diplomatie, patience, écoute, sang froid
Compétences	techniques	techniques	Techniques et relationnelles	Commerciales, administratives	Relationnelles, sens du contact, sentir l'ambiance
Lieux des activités	Halls d'entrée, étages et locaux à poubelles	Etages, appartements, et équipements extérieurs	Intérieur (électricité, conduits divers...) et extérieur (cadre bâti)	Principalement à la loge et dans les appartements (états des lieux)	Espace publics et semi-publics (étages, halls d'entrée, cours extérieures)
Fonctions	Propreté, amélioration du cadre de vie	Services quotidiens, assurer les petites réparations	Rappeler les règles, contrôle quotidien afin d'éviter des chantiers coûteux	Lutte contre les impayés, suppléer le siège social et les agences sur la gestion locative	Aide aux locataires, assurer la tranquillité des lieux, apaiser le quartier

