



Emission du dimanche 02 janvier 2011 20:45

**Gardiens, gardiennes, concierges : dans les coulisses de nos immeubles**

M6.

Sortir les poubelles, nettoyer le hall et les cages d'escaliers, distribuer le courrier, c'est leur métier. Mais leur profession a souvent mauvaise réputation. Autrefois concierges, aujourd'hui gardiens, ils sont pourtant l'âme de nos immeubles.

Rien ne leur échappe, ni petits secrets, ni querelles de voisinage, ni problèmes sociaux. Dans leur loge, c'est le défilé permanent : plaintes, ragots, confidences... certains vont même jusqu'à jouer les confesseurs. Comment vivent-ils au quotidien ? Quels sont les risques de ce métier envié ou décrié ? Enquête dans les beaux quartiers, les résidences pour classes moyennes et les cités sensibles.

Isabelle, 53 ans, concierge dans un immeuble chic de Neuilly, est la pipelette du quartier. Enthousiaste et débordante d'énergie, elle connaît tout le monde et passe son temps à rendre service. D'origine portugaise, elle vit avec son chien dans une loge de 27m2 et gagne 1000 euros par mois pour 8h de travail quotidien.

Rachid est gardien de cité à Vénissieux, près de Lyon. Pour 980 euros par mois, prime de risque comprise, il est responsable de deux des 11 tours du quartier la Darnaise, réputé « sensible ». Dégradations volontaires, incivilités, menaces à répétition... un boulot ingrat pour l'ancien chauffeur routier, qui a fait ce choix de vie pour s'occuper de ses 4 enfants.

Gardiens d'une résidence à Cannes, Annick et Jacques gèrent en couple ce village de 400 logements et 1 200 habitants. Et on ne peut rien leur cacher ! Grâce aux caméras de surveillance, Annick visionne chaque matin les allées et venues de la nuit, tandis que Jacques dresse des PV pour stationnement irrégulier sur le parking.

Reportage Sophie Hamdad, M6.

### Informations complémentaires :

#### INFOS

Selon le recensement Insee de 2007, il y a 56 248 gardiens d'immeubles en France. Au total, 1 Français sur 6 côtoie un gardien. Mais la profession est de plus en plus menacée. En 10 ans, plus de 10.000 postes auraient disparu, rien qu'en Ile-de-France. Cette disparition frappe principalement les petites et moyennes copropriétés, habitées par des personnes aux revenus modestes. Les propriétaires préfèrent employer une société de service pour l'entretien des parties communes.

Heureusement pour la profession, les organismes publics ou privés d'habitations à loyer modéré (HLM) continuent à faire confiance aux gardiens, qu'ils considèrent comme un gage de bonne surveillance et d'entretien des biens immobiliers, mais aussi un intermédiaire utile entre eux et les locataires. De plus, la loi oblige les organismes HLM à employer un gardien lorsque l'immeuble a plus de 100 logements. Les gardiens sont engagés par des syndicats de copropriété, des entreprises ou des organismes publics (OPAC et OPHLM) ou privés (sociétés coopératives).

#### Historique

Au XIX<sup>ème</sup> siècle, le concierge est la figure incontournable de la vie des immeubles. Dans les années 1950, sans abandonner ses tâches d'entretien et de surveillance des bâtiments, il se transforme en agent administratif préposé à la gestion financière des immeubles. A la même époque, dans les quartiers d'habitation à loyer modéré (HLM), le gardien joue un rôle de régulateur naturel de la vie sociale. Il s'efforce de résoudre les conflits de voisinage et s'arrange pour que les tensions entre bailleur et locataires ne finissent pas devant les tribunaux. Dans les années 1990, les hommes politiques, séduits par ces médiateurs informels, les utilisent pour fabriquer du lien social et préserver la paix des quartiers.

Sur le terrain, la réalité est plus complexe. Selon une étude financée par la Fédération des Entreprises Sociales pour l'Habitat (FESH) en 2002, seuls 8% des gardiens considèrent la gestion de la vie sociale comme la tâche la plus importante de leur métier. Ils sont 35% à privilégier la gestion administrative et financière de l'immeuble et 34% l'entretien des parties communes.

#### La professionnalisation des gardiens

Au fil des ans, les gardiens ont vu leurs responsabilités et leurs obligations augmenter. Selon eux, le terme "concierge" traîne une image dégradante de la profession, entre voyeurisme et commérages.

Aujourd'hui, certains diplômes facilitent l'entrée dans la profession. Le postulant peut présenter un CAP de gardien d'immeubles ou un certificat d'agent polyvalent pour la gestion de logements sociaux. Il existe aussi un CAP de maintenance et d'hygiène des locaux et un CAP d'agent de prévention et de sécurité. En 2006, seuls 11% des gardiens d'immeuble disposaient d'un diplôme reconnu. Selon le sociologue Hervé Marchal, « il y a une forte demande pour devenir gardien-concierge, mais les profils ne sont pas assez qualifiés pour les postes proposés ».

#### L'entretien du cadre de vie

Aujourd'hui, les gardiens attachent une grande importance à l'entretien du cadre de vie des habitants. Cette volonté professionnelle fait référence à la théorie de « la vitre brisée », une théorie des sciences sociales qui prétend qu'une petite détérioration dans l'immeuble, si elle n'est pas rapidement réparée, entraînera un délabrement plus général. En effet, la négligence dans l'entretien peut laisser croire que le lieu est abandonné, qu'il s'agit d'une zone de non-droit.

#### Le salaire

La rémunération d'un gardien varie selon l'employeur, l'importance de l'immeuble, l'expérience et les avantages en nature (gratuité du logement, de l'eau, du chauffage). Au final, en monétisant leurs avantages en nature, les gardiens reçoivent des salaires bruts mensuels entre 1344€ et 1700€. En dehors des logements à loyers modérés (HLM), la pratique des étrennes est encore en vigueur et constitue souvent l'équivalent d'un treizième mois.

#### ADRESSES

##### Union Nationale de la Propriété Immobilière (UNPI)

Cette fédération de chambres syndicales de propriétaires et de copropriétaires intervient dans la conduite de la politique du logement.

11 Quai Anatole France

75007 Paris

Tel : 01 44 11 32 42

www.unpi.org

##### Association des Responsables de Copropriété (ARC)

Elle aide les conseils syndicaux de copropriété, les syndic non professionnels et les copropriétaires individuels dans la gestion de leur immeuble.

29 rue Joseph Python

75020 Paris

Tel : 01 40 30 12 82

www.unarc.asso.fr

##### Fédération des Syndicats de Copropriétés Coopératives (FSCC)

Elle aide les propriétaires à réaliser une meilleure gestion coopérative de leur immeuble.

20 ter rue de Bezons - Appartement 1276

92400 Courbevoie

Tel : 01 47 88 82 64

membres.multimania.fr

Union nationale pour l'information et la Défense des Gardiens d'immeuble et des Employés de maison (UDGE)

Ce syndicat défend et informe les gardiens d'immeuble sur leurs droits et leurs obligations.

Tel : 01 43 55 23 08

[www.gardiens-concierges-employes-immeubles-syndicat-defense.fr](http://www.gardiens-concierges-employes-immeubles-syndicat-defense.fr)

#### BIBLIOGRAPHIE

- *L'Élegance du hérisson*, Muriel Barbery, Gallimard, 2006.

Succès littéraire, ce roman raconte le quotidien d'une gardienne quinquagénaire, qui cache des trésors d'humanité et d'intelligence sous un masque rébarbatif.

- *Sous le client, la qualité ? Les gardiens d'immeubles de l'habitat social*, Hervé Marchal, Revue du MAUSS, n°29, p.351-376, 2007.

Les bailleurs considèrent les locataires comme des clients. Selon ce sociologue, cette relation commerciale n'est pas évidente pour les gardiens.

- *Le petit monde des gardiens-concierges : un métier au cœur de la vie HLM*, Hervé Marchal, L'Harmattan, 2006.

Les gardiens sont considérés par les politiques comme un remède aux problèmes de certains quartiers de banlieue. Qu'en est-il sur le terrain ?

- *La médiation dans les banlieues sensibles*, Jean-Marc Stébé, PUF, Le Lien Social, 2005.

La médiation est à la mode. Pour les décideurs des politiques de la ville, les gardiens doivent tenir le haut du pavé.