

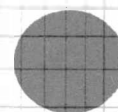
CREDOC

LE GARDIEN D'IMMEUBLE

CONTROLE OU PARTICIPATION?

Sou1984-2230

Paul REYNAUD



1984

Le Gardien d'immeuble - Contrôle ou participation ? / Paul Reynaud. 1984.



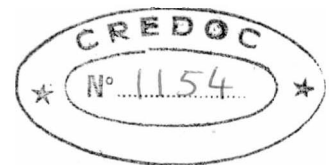
— C R E D O C —

LE GARDIEN D'IMMEUBLE

CONTROLE OU PARTICIPATION?

Compte rendu de fin de contrat
Ministère de l'Urbanisme du Logement
CREDOC, Direction de la Construction
Marché N° 82 61 335 00 223 75 01

n° 4 913



1984

Paul REYNAUD

Collaborateurs techniques
Pierre MAYOL et Hélène BEZILLE

- S O M M A I R E -

INTRODUCTION	III
<u>PREMIERE PARTIE</u> : LE GARDIEN D'IMMEUBLE ENTRE LE CONTRÔLE ET LA PARTICIPATION (analyse de quatre types de gestion et de gardiennage)	1
<u>CHAPITRE I</u> - L'OFFICE DE CHEVERRY, Des conceptions et des pratiques inspirées d'une démarche très administrative	3
1. Situation et fiche d'identité de l'Office de CHEVERRY	5
2. Observations ethnologiques	7
2.1. Les GARIOTS : fonctionnalisme et propreté	7
2.2. L'espace des gardiens et des habitants	7
3. Une gestion fondamentalement administrative, expression partielle d'un contrôle social diffus	14
3.1. Un principe : concilier gestion sociale et "renta- bilité commerciale"	14
3.2. Les trois règles d'une entretien rigoureux	16
3.3. Un système de gestion intégrée	16
3.4. La gestion du personnel : efficacité et esprit maison au service d'une surveillance accrue	22
3.5. Une conception fondamentalement administrative du rôle du surveillant	23
<u>Conclusion</u> : Un constat et des interrogations	27
<u>CHAPITRE II</u> - L'OFFICE DE BARUPTTEL, ou l'impuissance d'une gestion banalement administrative face à des situations d'anomie sociale	33

1. Situation et fiche d'identité de l'Office de BARUPTTEL	35
2. Le ZUP des BOISSEAUX : observations géographiques, sociologiques et ethnologiques	39
2.1. Géographie de la ZUP des BOISSEAUX	39
2.2. Un quartier d'ouvriers et d'employés	40
2.3. Observations ethnologiques	41
2.4. Les ROUSSOTS : des indices révélateurs de désagrégation sociale	45
3. Gestion banalement administrative et anomie sociale	52
3.1. "Au temps où les enfants disaient bonjour au gardien"	53
3.2. La situation actuelle : de l'indifférence à l'anomie sociale	54
3.2.1. D'inquiétants symptômes de désagrégation sociale oblitérant la gestion	54
3.2.2. Des gardiennes qui ne sont plus objets de reconnaissance sociale	57
3.2.3. Un Office démuné devant la montée des désordres sociaux	60
3.2.4. Impréparation de l'Office et inadéquation des réponses apportées	62
<u>Conclusion</u>	65

CHAPITRE III - L'OFFICE DE MARTIGNAT, gestion et gardiennage comme supports d'identité sociale, l'exemple du quartier de GARNAY 67

1. Historique et déterminismes socio-économiques	71
1.1. Des luttes urbaines aux luttes pour la maîtrise de la gestion et du gardiennage	71
1.2. Déterminants socio-économiques et place de ces luttes dans les mouvements sociaux	74
2. Genèse de la Régie technique	78
2.1. Esquisse d'une typologie sociale des groupes immobiliers	78
2.2. Ebauche d'une nouvelle politique de gestion fondée sur la concertation et la décentralisation	79
2.3. L'inadaptation du rôle traditionnel du gardien ou les contradictions de son statut	81
2.3.1. La subordination de la fonction sociale à la fonction technique	82

2.3.2. La précarité du statut juridique et social du gardien	83
2.3.3. L'impossibilité de se faire reconnaître sociale- ment et le caractère utopique du gardien- animateur	83
3. Le gardiennage, un instrument au service de l'identité sociale du groupe	88
3.1. Quel outil pour quelle idée-force ?	88
3.1.1. Historique	88
3.1.2. L'organisation	89
3.1.3. Missions de la Régie	89
3.2. L'idée force essentielle : recréer un lien social ...	93
3.2.1. Un objectif	93
3.2.2. Un moyen	95
3.3. Pratiques sociales de gestion	97
3.3.1. Des personnels travaillant dans la perspective d'une amélioration des rapports sociaux	97
3.3.2. Pratiques de gestion et émergence de la vie sociale	102
<u>Que conclure ?</u>	112

<u>CHAPITRE IV</u> - L'OFFICE DE VOLLORE, gestion concertée et approche de la vie sociale, l'exemple de la cité de Lattre de Tassigny	115
1. L'Office de VOLLORE : fiche d'identité et structure du patrimoine	118
2. Une gestion à finalité sociale	119
2.1. L'administration et le gardiennage au service du développement social	119
2.2. Des pratiques de gestion destinées à susciter des initiatives	122
2.3. Le service technique de l'Office, outil de maîtrise globale de l'entretien	124
2.4. Deux exemples d'habitat associatif, indices d'une transformation des rapports gestionnaire/locataires..	126
2.5. Similitudes et différences par rapport aux autres Offices	128
3. Du projet à la réalisation : une tentative inachevée	130
3.1. La politique de gardiennage	130
3.2. Une approche difficile du social : l'exemple de la cité de Lattre	134

3.2.1. Description sommaire du groupe	134
3.2.2. Gardiens et amicale : à la recherche du social, "source d'effervescence collective".....	135
<u>Conclusion</u>	144
<u>DEUXIEME PARTIE</u> : PROCESSUS PSYCHO-SOCIAUX DE LA RELATION GARDIENS/ HABITANTS	147
<u>CHAPITRE I</u> - La relation gardiens/habitants dans deux contextes différents d'anomie sociale	151
1. La relation gardiens/habitants et un état d'anomie sociale de type asocial	154
1.1. La dilution de la relation sociale gardien/ habitants : la perception de la gardienne	155
1.1.1. Trajectoire sociale de la gardienne et désagrégation sociale du quartier	155
1.1.2. De la désertion du champ social conflictuel au repliement autour du noyau social traditionnel ...	157
1.2. La dilution de la relation sociale gardien/ habitants : la perception des habitants	161
1.2.1. Des relations sociales difficiles, facteurs de désaffection envers les H.L.M.	161
1.2.2. Désintérêt et oubli à l'égard du personnel de l'Office	164
1.2.3. La perception de l'Office par les habitants	168
1.3. <u>Conclusion</u> : Rôle de la gardienne et dynamiques sociales créatrices	168
2. Relations gardiens/habitants et situation d'anomie sociale	169
2.1. Facteurs favorables à la vie sociale	171
2.1.1. Un début de cohésion sociale	171
2.1.2. Deux facteurs de désaffection : l'inadaptation de l'habitat au mode de vie ouvrier et la délinquance	176
2.2. La Régie et ses deux images : technique et animation	177
2.2.1. La Régie, simple intermédiaire technique	177
2.2.2. Le difficile apprentissage des valeurs coopératives..	178
2.3. <u>Conclusion</u> : Prise en charge militante de la vie quotidienne et "opacité sociale" du quartier	181

<u>CHAPITRE II</u> - Relations gardiens/habitants, proximité sociale et antagonisme social	185
1. Relation sociale gardien/habitants et proximité sociale	188
1.1. Relation et proximité sociale : l'exemple d'une gardienne	189
1.1.1. Conditions sociales de la relation	189
1.1.2. La relation sociale de la gardienne à son environnement social	190
1.2. Relation et proximité sociale : l'exemple d'une habitante	194
1.2.1. Déterminants sociaux de la relation	195
1.2.2. La relation locataires/gardien : une complicité objective	196
1.3. <u>Conclusion</u> : Habitants et gardiens, reflet d'un modèle social	198
2. Relation gardien/habitants et domination sociale	199
2.1. Relation et domination sociale : l'exemple du gardien des GARIOTS	200
2.1.1. Déterminants sociaux de la relation	201
2.1.2. La relation du gardien à son environnement social ...	201
2.1.3. Conclusion : majorité et minorité	208
2.2. Relation et domination sociale : l'exemple des habitants	208
2.2.1. Déterminants sociaux de la relation	208
2.2.2. La relation habitants/surveillants	209
<u>CONCLUSION GENERALE</u> : DE L'AGENT DE CONTROLE SOCIAL AU COPRODUCTEUR DU SOCIAL	215
1. Esquisse d'une typologie du gardiennage	217
2. Le gardien : mission impossible ?	227
<u>ANNEXES</u>	233

- I N T R O D U C T I O N -

"Putain, ce qu'il est BÊME, mon H.L.M."
(RENAUD)

*"La libération des hommes par l'habitation"**
(P.H. CHOMBART de LAUWE)

* Titre de la conclusion du Tome I de *Famille et Habitation, (Sciences Humaines et Conception de l'Habitat)*

1 Les gardiens d'immeuble : un sujet mineur ?

=====

Bien que ce travail soit à lui seul une preuve de l'intérêt du sujet il n'est cependant pas inutile d'indiquer en préambule quelques-unes des raisons soulignant l'importance de cette question.

Dès qu'on l'aborde les réactions sceptiques fleurissent.

Pourquoi s'intéresser au gardien se dit l'habitant puisqu'il s'agit de personnes qu'il considère comme inférieures à lui dans la hiérarchie sociale. Et d'autant plus inférieures que le gardien donne l'image de quelqu'un qui a réussi ce qui, dans certaines copropriétés, suscite envie et jalousie (1).

Pourquoi entreprendre une recherche sur un sujet aussi restreint se dit l'homme politique car, après tout, quelle importance le gardien peut-il bien avoir par rapport aux autres problèmes économiques, sociaux, urbains etc... auxquels on doit faire face.

Il s'agirait donc d'un thème mineur qui ne vaudrait la peine de s'y attarder. Ainsi le gardien subirait-il le même sort que celui de la concierge c'est-à-dire oublié et mépris.

Et cependant ce n'est pas un domaine secondaire.

De la participation des gardiens à la vie sociale et à la gestion dépend le sort de beaucoup d'ensembles immobiliers qu'il s'agisse des quartiers socialement défavorisés comme ceux sur lesquels s'est penchée la Commission PESCE ou de groupes d'habitations plus tranquilles où la suppression de gardien risquerait de provoquer de profonds déséquilibres. Evidemment, il est difficile de chiffrer le nombre de logements où la présence d'un gardien est utile voire indispensable. En tous cas il est certain qu'ils sont nombreux.

D'ailleurs, même dans les immeubles où la paix sociale justifie amplement le retrait du gardien il ne semble pas qu'on puisse l'éliminer complètement. Malgré l'introduction de la télésurveillance il reste au gardien des tâches de contrôle général, de surveillance ou, tout simplement, de présence qu'on ne peut absolument pas faire disparaître ainsi que l'a montré l'enquête d'Economie et Humanisme sur "*La gestion des réseaux techniques dans l'habitat*" (2).

(1) Comme ce surveillant qui était propriétaire d'un appartement dans la résidence dont il s'occupait et qu'il donnait en location.

(2) Cf. Rapport pour le Plan Construction réalisé par O. BRACHET, J.C. LAVIGNE, A. MAYERE, février 1983.

On peut même se demander si les effectifs des gardiens d'immeubles vont continuer à décroître compte tenu du développement de l'idéologie sécuritaire. Dans le grand ensemble de la Rose des Vents à AULNAY sous BOIS leur nombre a été augmenté à l'occasion d'une opération de réhabilitation, dite sociale. Dans un secteur voisin à savoir celui des vigiles ou des gardes affectés à la protection de bureaux, d'usines voire d'appartements privés, on envisage aux Etats-Unis l'embauche de 900.000 gardiens dans les prochaines années (1). Dans ce même pays des syndics d'immeubles entraînent les habitants au maniement d'armes.

Mais au-delà de ces raisons très factuelles il en est une de caractère historique qui nous semble intéressant de mentionner.

Pour comprendre toute la portée il faut d'abord se rappeler que le gardien d'immeuble est, au même titre que le gestionnaire, que l'habitant ou que tel élément d'architecture ou tel aspect de l'urbanisme, une des composantes du système socio-économique de gestion et d'entretien. Autrement dit, la relation gardien/habitants n'est qu'une relation parmi d'autres c'est-à-dire : la relation à l'espace à l'organisme H.L.M., etc... Le gardien est donc un objet-signe révélateur de rapports sociaux tout comme n'importe quel objet de l'univers urbain : l'architecture, la norme de construction, ou encore, le règlement d'urbanisme comme celui imposant le zoning.

Par conséquent, afficher scepticisme et désintérêt à l'égard du gardiennage serait, en fait, se refuser à connaître l'origine historique du "*visage architectural et urbanistique de la France contemporaine*" puisque le gardien fait en quelque sorte partie du paysage urbain comme on vient de le voir.

Or on sait aujourd'hui que la formation de ce visage ne s'explique pas par l'influence de la charte d'Athènes mais plutôt par l'utilisation, par les bâtisseurs d'après guerre, des "*instruments de travail et d'action légaux, administratifs et juridiques*" mis au point par le régime de VICHY ainsi que par l'idéologie secrétée par lui. "*Cette idéologie : politique, régionalisme, retour à la terre, travail-famille-patrie etc... marquera la reconstruction d'après 1945. Le refus ou l'ignorance, pendant la période de l'occupation, des recherches des années vingt et trente considérées comme anti-paysannes, anti-françaises, voire judéo-bolcheviques, par les autorités de VICHY, pèsera sur la période de la reconstruction* (2).

Est-ce à dire que l'origine du gardien, tel qu'on le connaît aujourd'hui, remonte à cette période de notre histoire. C'est probable mais il faudrait le démontrer, ce qui n'est pas possible dans cette enquête.

(1) Cf. Monthly Labour Review, novembre 1983, chiffres cités par le dernier rapport du CEPII : *La Rupture ?*, Cf. Le Monde du 23.10.1984, p. 24.

(2) Cf. F. BOUCHER, A. KOPP, D. PAULY in *l'Architecture de la Reconstruction en France, 1945 - 1955 : solutions obligées en occasions perdues ? Rapport CORDA, 1980.*

Le texte ci-dessus est extrait d'une intervention de D. PAULY lors du troisième colloque sur la crise de l'environnement et de l'habitat, Cinquante ans d'habitat en Europe, 1979, Université de Strasbourg.

Si les difficultés rencontrées par les actuels gestionnaires et donc par les gardiens d'immeuble sont si importantes cela est dû non seulement à la crise et aux bouleversements démographiques que connaissent les H.L.M. mais aussi aux insuffisances patentées de l'urbanisme provenant de Vichy. Le gardien comme le gestionnaire sont donc les héritiers des constructeurs d'après-guerre, lesquels sont à leur tour les successeurs inconscients des penseurs du régime de Vichy. Or, l'héritage est particulièrement lourd comme on aura l'occasion de s'en rendre compte en maintes occasions.

Il le serait probablement moins si, pendant cette période de reconstruction, et même après, on avait su se dégager de ces normes et de ces règlements, ce qui n'a pas été le cas comme l'écrit A. KOPP : "Pour que des idées" autres "aient une chance d'être entendues écrit A. KOPP, il aurait fallu qu'il soit admis au niveau décisionnel que la manière "habituelle" de penser n'est pas nécessairement une manière "irremplaçable" de penser. Mais ceci supposait qu'il y ait eu des conflits majeurs, des perspectives profondément divergentes sur la forme de la société que l'on voulait construire, sur le mode de vie futur, etc... ; cela supposait que soit combattu le conformisme baignant à quelques exceptions près, les milieux décisionnels. Or, le débat sur une autre forme de société et sur une nouvelle forme du cadre bâti n'a pas eu lieu ; l'occasion n'a pas été saisie : "occasion perdue ? solutions obligées ?"(1).

Quoiqu'il en soit de ces origines historiques on se trouve aujourd'hui dans une situation difficile avec, d'un côté, d'importantes difficultés sociales dans beaucoup d'ensembles immobiliers, H.L.M. ou pas, et de l'autre, des aspirations sociales non satisfaites. C'est ce qu'on a voulu souligner avec les deux citations mises en exergue de cette introduction. Entre les deux se trouve "la rationalité bureaucratique qui a tendance à se perpétuer malgré le changement des régimes et des responsables".

2. Objet de la recherche et problématique

=====

Cette recherche a pour objet principal l'étude du rôle social du gardien d'immeuble c'est-à-dire des rapports existant entre le gardien et le système socio-économique de gestion et d'entretien : gestionnaire, personnel d'entretien, habitants, responsables d'association, police, travailleurs sociaux.

Partis d'une problématique de la reconnaissance sociale envisagée de façon large où le gardien était considéré comme un objet - signe, comme un lieu de la relation à autrui, nous avons été progressivement conduits à l'affiner c'est-à-dire à découvrir les variantes de cette relation en fonction de situations sociale contrastées.

(1) Cf. Cinquante d'habitation en Europe, ouv. cité p. 80.

On peut aussi se reporter au compte-rendu de la table ronde sur les politiques urbaines françaises depuis 1945, in Bulletin de l'histoire du temps présent, n°5, 1984.

Avant de présenter ces différents types de relation il convient de préciser que toutes ces analyses prennent nécessairement en compte le fait majeur de la différence sociale. En effet le problème fondamental auquel les gestionnaires sociaux sont actuellement confrontés est bien celui de leur capacité à gérer les différences sociales. En étudiant le rôle du gardien d'immeuble on ne voit donc pas comment on aurait pu éviter de se trouver face à cette réalité sociale fondamentale, incontournable.

Dans le projet initial des entretiens avaient été prévus dans des copropriétés considérées alors comme une sorte d'échantillon témoin qui aurait fait pendant aux autres ensembles d'habitations choisis dans le patrimoine locatif d'organismes H.L.M.

Or, à la suite de la phase préalable d'information et de familiarisation avec le sujet, phase qui ne comptait pas moins de treize entretiens auprès de personnes connaissant bien le gardiennage (1), on s'est aperçu que l'étude du rôle social du gardien d'immeuble dans le cas de copropriétés ordinaires ne présentait pas un intérêt majeur pour la recherche. En effet, les difficultés sont assez bien cernées (2). Par ailleurs, leur solution dépend davantage d'une transformation substantielle du statut de la copropriété, notoirement archaïque, que de changements à apporter dans la définition du rôle du gardien. De surcroît, les ensembles immobiliers choisis étaient suffisamment vastes pour qu'on trouve un type de relation gardien/habitants analogue à celui qu'on aurait pu rencontrer dans les copropriétés. On veut dire une relation fondée sur une étroite proximité sociale entre le gardien et les habitants.

Cette pré-enquête achevée on s'est donc retrouvé devant la nécessité d'effectuer un choix parmi plusieurs aires d'enquête comprenant uniquement des quartiers d'habitat social récent et, à l'intérieur de ceux-ci, uniquement des H.L.M. locatives. Ainsi avons-nous quelques chances d'avoir une population suffisamment homogène du point de vue de la composition sociale.

Restait donc à élaborer les critères de choix des unités de gestion puis à retenir celles où l'on irait enquêter.

2.1. Elaboration des critères et définition des unités de gestion

Pour définir ces critères il aurait fallu disposer d'une typologie des différents types de gestion mis en oeuvre par les organismes H.L.M. Or, on s'est vite aperçu qu'une fois dépassée la banale classification entre les gestionnaires donnant une priorité certaine à l'administration des biens sur celle des habitants et ceux affichant un ordre de priorité inverse, il était bien difficile de préciser les critères tant économiques que sociaux constitutifs de cette typologie. Force est donc de reconnaître que cette typologie sociologique des stratégies de gestion et de développement des organismes H.L.M. est inexistante (3).

(1) Il faut ajouter à ce chiffre celui des contacts pris avec divers organismes au moment de la préparation du projet.

(2) Cf. N. HAUMONT, *La copropriété*, CRU, 1971.
Cf. P. REYNAUD, *La copropriété dans les grands ensembles immobiliers*, 1978, *La Documentation française*.

(3) *La sociologie de certaines professions immobilières* reste à élaborer.

Faute d'informations sociologiques suffisamment précises sur les organismes H.L.M. et assimilés, en particulier sur les diverses modalités de gestion, on a choisit des critères plus simples à mettre en oeuvre.

Ces critères peuvent s'organiser autour de deux axes conducteurs.

Le premier regroupe toutes les variables ayant trait à l'association des habitants à la gestion, du moins à certains aspects, et surtout à la vie collective et aux activités sociales de leurs petits quartiers. Certaines d'entre elles concernent le gestionnaire, d'autres les locataires. Si on les regroupait, classait etc... on parviendrait à définir différents degrés ou niveaux d'intéressement ou d'association des locataires à la gestion et à la vie collective. On pourrait d'ailleurs raisonner de la même manière à l'égard des gestionnaires eux-mêmes.

Autour du second axe conducteur sont rassemblées toutes les variables concernant le contrôle social et bureaucratique mis en place par le gestionnaire. Cela pourrait aller du contrôle quasiment policier où le gardien est, de facto, un auxiliaire indispensable de la police comme l'a très bien remarqué J.F. GAZEAU (1) dans sa note sur "*l'émergence du contrôle social spécialisé*", au contrôle de caractère bureaucratique pouvant s'étendre, de par son caractère contraignant, jusqu'à une certaine surveillance des moeurs en passant par un contrôle simplement administratif qu'on doit probablement rencontrer assez souvent.

(1) Document ronéoté, sans date, émanant du service de recherche de l'Education surveillée de VAUCRESSON, Ministère de la Justice, 100 p.. L'auteur indique que dans certains immeubles H.L.M. de la banlieue de la région parisienne le gardien tient un registre administratif où il note "tous les faits qui doivent être portés à la connaissance de l'administration de la S.L.S.L. : infractions commises par les locataires et observations faites par le gardien, logements insuffisamment ou irrégulièrement occupés, déménagements, incidents divers etc..." De la compilation de ces dossiers sur trois années l'auteur conclut ainsi : "Dans ces conditions, il n'est sans doute pas usurpé de traduire les écrits, quelles que soient leur forme et leur origine, comme la sédimentation de comportements repérés, dénoncés, rapportés, et parfois suivis et poursuivis, c'est-à-dire en fait comme une sommation, parfaitement analogue au casier judiciaire d'éléments d'information qui tendent à décrire négativement des personnes ou des familles, et à élaborer la construction d'images ou de labels". (nous soulignons)

Comme on le redira au cours des analyses suivantes, qu'il s'agisse des quasi monographies de la première partie ou de l'étude des processus sociaux inhérents à la relation gardien/habitants, il faut se garder de voir du contrôle social partout. Les situations sont très variées et, de plus, les échappatoires aussi discrètes que subtiles ne manquent pas ainsi que l'a fort bien démontré Michel de CERTEAU (1) et comme on le redira au cours de la conclusion générale de cette recherche.

Bien sûr ces critères pourraient être davantage affinés pour permettre de conduire des recherches quasiment expérimentales. Mais, comme ce n'était pas l'objectif de ce travail, on s'est limité aux indications ci-dessus.

Munis de ces instruments de classification on a donc choisi quatre unités de gestion et, à l'intérieur de celles-ci, quatre groupes d'habitations caractérisées par la prédominance de l'un ou l'autre de ces deux facteurs qui, évidemment, varient en sens inverse.

On obtient donc une classification en quatre niveaux ou degrés.

Au premier niveau, celui où l'emprise administrative est forte et l'association des habitants faible, on trouve l'Office H.L.M. de CHEVERRY (2) qui fera l'objet d'une présentation approfondie au cours du chapitre premier de la première partie.

Au second plan on découvre l'Office de BARUPTTEL, plus précisément le quartier des ROUSSOTS dans la ZUP des BOISSEAUX, où administration et association des habitants sont notoirement peu intenses (cf. chapitre II première partie). C'est un état d'anarchie du point de vue de l'organisation des pouvoirs, d'anomie sociale du point de vue des individus. Comme on le verra il s'agit d'une situation où les règles sociales guidant leurs conduites et leurs aspirations sont soit incompatibles entre elles, soit minées par les changements sociaux. C'est pourquoi elles doivent céder la place à d'autres (Cf. chapitre I de la seconde partie).

Si dans ce cas, on ne voit pas émerger de nouveaux modes de régulation sociale, par contre il semble que quelque chose s'exprime dans les deux autres groupes et Offices retenus. C'est précisément pour cela qu'on les a choisis.

Au troisième degré on peut placer l'Office de VOLLORE qui s'est lancé dans une sorte de politique de "cogestion" ou de gestion concertée. Les habitants sont conviés par l'intermédiaire de leurs associations (amicales des locataires, amicales sportives etc...) à s'occuper davantage de la vie du quartier. Mais les fonctions de gardiennage ne subissent aucune modification. L'administration est présente sans être bureaucratique. Cet Office fait l'objet du chapitre IV de la première partie.

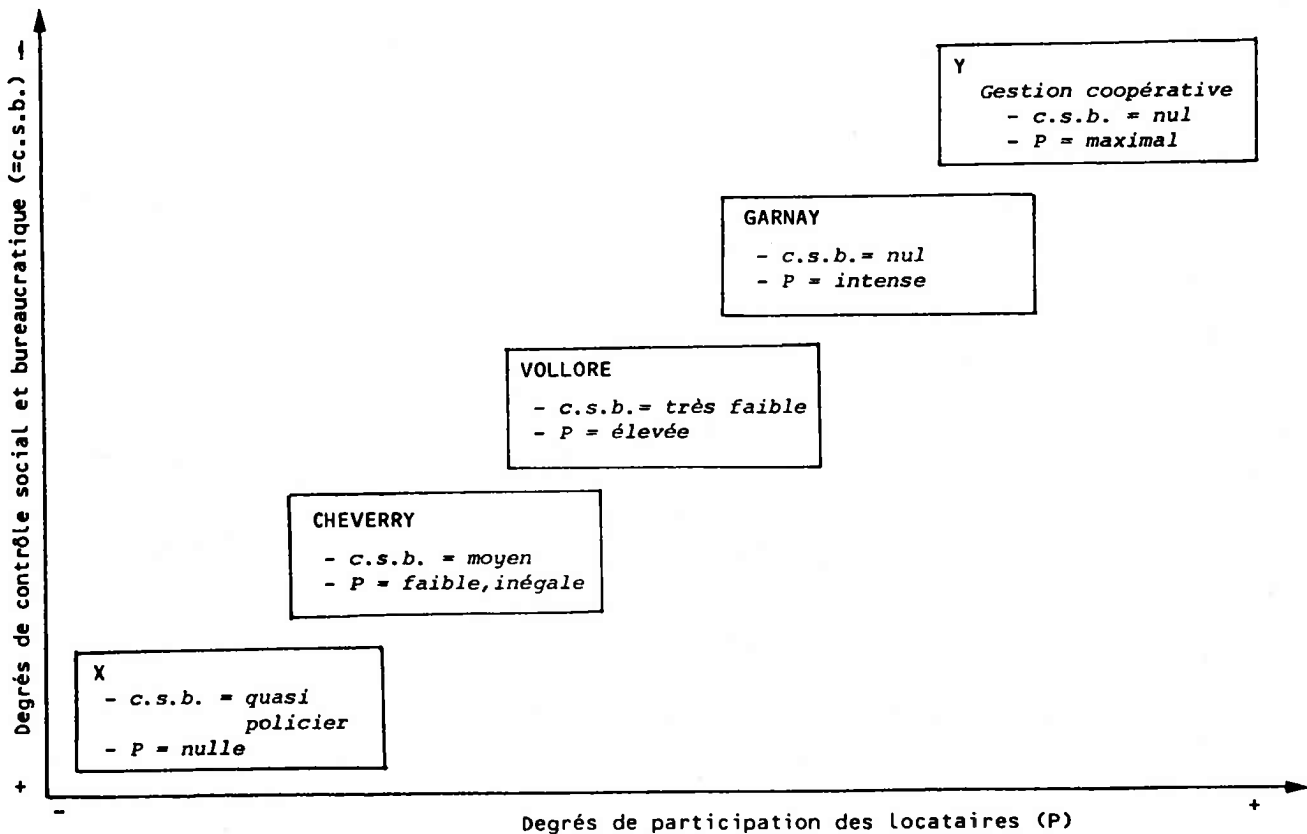
(1) Cf. *L'invention du quotidien, Arts de Faire, Tome 1, coll. 10/18, 1980, p.14.*

(2) Pour respecter le mieux possible l'anonymat des organismes et des personnes interrogées on a donné des noms fictifs aux lieux et aux interlocuteurs.

Enfin, au quatrième stade on rencontre l'Office public de Martignat et, plus particulièrement, l'expérience de GARNAY. La gestion est caractérisée par une large place laissée à la formulation des aspirations par les habitants (conseil d'habitants, associations diverses etc...) et par une conception totalement nouvelle du gardiennage. Il n'y a plus de lien direct entre le gardien et l'Office. Le contrat est passé entre le gardien et l'association chargée d'assurer l'entretien, la gestion mais aussi - ce qui est une innovation - l'animation du quartier, du moins d'assurer une certaine coordination et d'apporter son soutien technique. Bien que liée à l'Office par contrat cette association conserve des liens juridiques et moraux ainsi que des relations amicales très étroites avec le conseil d'habitants dont elle se considère un peu comme l'émanation. A côté d'un contrôle social et bureaucratique faible on trouve donc un mouvement allant dans le sens d'une association des habitants à la gestion et à la vie du quartier.

Evidemment cette description est très schématique. Les présentations qui seront faites de chacune de ces situations de gestion et de gardiennage apporteront les indispensables correctifs.

Le graphique ci-dessous qui n'a aucune prétention théorique a simplement pour but de permettre une visualisation rapide de la place occupée par chacun des organismes sur la double échelle de participation et de contrôle social et bureaucratique.



Aux quatre unités d'habitations étudiées dans ce travail on a rajouté deux groupes fictifs mais qui n'en existent pas moins dans la réalité. Ceci afin de bien situer les extrêmes de cette double échelle. Il s'agit de l'ensemble x, du genre de celui cité par J.F. GAZEAU, où le contrôle social confirme et sert de support au contrôle policier et du groupe d'habitations y qui pourrait être géré de façon entièrement coopérative. La participation y serait maximale et le contrôle social et bureaucratique faible. (Il reste que la collectivité peut toujours susciter des formes cachées de contrôle).

On avait envisagé à un moment donné de réduire à deux le nombre d'unités de gestion étudiées. Mais on s'est très rapidement aperçu qu'en agissant de la sorte on aurait considérablement réduit la richesse de l'enquête sans pour autant gagner en qualité d'approfondissement. La variété des situations choisies jointe à ce qu'on sait de la situation du gardiennage ne peut qu'accroître l'intérêt de cette recherche, du moins nous l'espérons.

2.2. Articulation avec d'autres recherches

Il est donc clair que cette recherche porte sur le rôle social du gardien par rapport à la participation ou à la non participation. Le gardien entre le contrôle social et la participation pourrait être un des titres à donner à ce travail.

Etudier le rôle du gardien sans l'inscrire fortement dans la totalité dont il fait étroitement partie, c'est-à-dire dans le système socio-économique de gestion et d'entretien, est un non-sens comme on aura l'occasion de s'en apercevoir au long des pages qui suivent. La recherche ne doit pas refléter la division sociale et technique du travail. Elle doit étudier des ensembles et leurs relations tant internes qu'externes.

Il est non moins clair aussi qu'elle laisse complètement de côté tout ce qui toucherait, de près ou de loin, à une recherche de sociologie du travail portant sur les gardiens. D'ailleurs, le projet n'allait pas du tout dans cette direction là. Une telle enquête qui devrait comporter un volet quantitatif devrait être réalisée.

Il reste que cette question du rôle social du gardien demeure fondamentale comme on l'a indiqué et ainsi qu'on aura l'occasion de s'en rendre compte tout au long de ce rapport. Il se situe dans le droit fil des perspectives de travail qui animèrent la commission DUBEDOUT. Il se rapproche aussi des préoccupations d'autres chercheurs, comme celles de P.H. CHOMBART de LAUWE, notamment lorsqu'il étudie les transformations sociales et techniques dans leur ensemble et de nouvelles formes de vie sociale. *"Si l'accent a été mis si souvent, ces dernières années, sur l'importance de la vie locale, si la notion de quartier est intervenue de nouveau dans les discussions sur les transformations urbaines, si les villages sont l'objet de tant d'attention, si des formes coopératives peuvent permettre de trouver de nouvelles voies de développement, si les communautés de jeunes qui s'installent à la ville ou à la campagne posent aujourd'hui tant de questions, c'est qu'il se produit dans la transformation des sociétés les plus industrialisées et dans les pays du Tiers-Monde,*

des mouvements qui tendent à rechercher des formes complètement nouvelles de relations et de modes de décision" (1) (2).

3. Plan et limites de la recherche

=====

3.1. Plan du rapport

Ce rapport comprend deux parties.

La première intitulée "*le gardien entre le contrôle et la participation*" est centrée sur la présentation des quatre situations de gestion et de gardiennage retenues à savoir : l'Office de CHEVERRY et le quartier des GARIOTS, l'Office de BARUPTTEL et les immeubles des ROUSSOTS, l'Office de MARTIGNAT et l'expérience du quartier de GARNAY, et enfin l'Office de VOLLORE et la cité LATTRE de TASSIGNY.

Comme on le verra cette première partie a pour objectif essentiel la description de chacun des types de gestion et de gardiennage choisis.

Ces présentations pourront apparaître longues. En réalité, il n'en est rien. En effet comment comprendre la relation gardien/habitants si on ne connaît pas avec un certain détail l'organisation de la gestion et le cadre de vie où ce domestique moderne passe l'essentiel de son existence. Comment peut-on dire que tel groupe d'habitations se trouve dans un état d'anomie sociale de type asocial ou de type conformiste (cf. chapitre I de la seconde partie) si on n'a pas, auparavant, réuni les éléments essentiels sur lesquels l'analyse sociologique s'appuie. Ainsi la description de l'état des boîtes aux lettres du quartier des ROUSSOTS (cf. p.47) et surtout la façon dont s'opère la distribution et la réception du courrier constituent des indices indispensables pour qui veut saisir la nature de la relation sociale habitant/gardien et donc son rôle social. Enfin, comment comprendre le vécu du gardien ou de la gardienne ainsi que celui des habitants - ce qui sera l'objet de la seconde partie - si on a qu'une idée très vague de l'état physique et social dans lequel les uns et les autres vivent. Dire qu'il s'agit de quartiers d'habitat social est trop général, les différences étant considérables de l'un à l'autre.

C'est pourquoi on ne trouvera pas dans cette première partie d'analyse sociologique détaillée de la relation gardien/habitants. On y parlera de "*reconnaissance sociale*", de "*connivence sociale*", on évoquera la désagrégation des rapports sociaux, ou encore, le relâchement du tissu social, toutes expressions plus descriptives qu'analytiques. Même si on y fait allusion à des concepts comme celui de "*convenance sociale*" ce n'est que dans un but d'anticipation et pour souligner la cohérence de la démarche.

(1) Cf. *Transformations sociales et dynamique culturelle*, ouvrage collectif sous la direction de P.H. CHOMBART de LAUWE, Éditions du CNRS, 1981, p.10.

(2) *Le Travail d'Economie et humanisme*, déjà cité, aborde cette question mais par le biais de l'étude des réseaux techniques dans l'habitat.

Par contre, la seconde partie sera essentiellement consacrée à l'étude de ces processus. On y évoquera diverses interprétations comme celles de P. SANROT sur les limites du contrôle de la vie quotidienne par les associations ou encore celle de P. MAYOL avec le concept de convenance sociale (Cf. introduction de la seconde partie).

3.2. Limites de la recherche

Comme on l'indiquera au cours du rapport prétendre saisir dans toute sa complexité la relation gardien/habitants avec les seules méthodes de l'entretien non-directif relève presque de la gageure. Comme le déclarait récemment P. BOURDIEU au cours d'un exposé au séminaire de socio-économie du CREDOC "*il ne suffit pas, au cours d'une interview, de faire euh ! euh ! pour croire qu'on est non directif*". Il faut pénétrer profondément dans la personnalité sociale du gardien pour pouvoir prétendre dire ce qu'il est réellement. Or, cela n'est effectivement possible qu'à l'aide de méthodes d'observation participante. Dans le cas présent il eût été souhaitable de partager la vie du gardien ce qui, concrètement, aurait consisté à exercer son métier un temps donné (1).

Il ne faut cependant pas sous estimer les difficultés et ambiguïtés de l'observation participante qui impliquent, plus que les autres approches, de savoir conserver une réelle distanciation à l'égard des phénomènes observés. A cet égard la méthode de l'intervention sociologique pratiquée par A. TOURRAINE semble plus claire dans la mesure où l'on sait mieux qui est qui, qui est sociologue et qui ne l'est pas.

Cette remarque achevée il faut s'empresse d'ajouter que tant par la variété des situations observées que par les possibilités tout de même bien réelles de cet outil d'investigation qu'est l'entretien non-directif, on a pu parvenir à des résultats suffisants pour dire qu'on a cerné de près la nature même du rôle du gardien d'immeuble.

La seconde limite que nous poserions à cette recherche concerne une autre difficulté de distanciation à l'égard de la réalité observée. On la rencontre notamment lorsqu'il s'agit de comparer des réalisations sociales innovantes comme celle de GARNAY et, dans une moindre mesure, celle de VOLLORE, à des réalisations ordinaires.

Face d'un côté à des exemples révélateurs d'une société qui ne change que difficilement comme c'est le cas dans deux des quatre ensembles étudiés, CHEVERRY et BARUPTTEL, et, d'un autre côté, à des expériences novatrices on peut-être tenté d'attribuer ces dernières à l'émergence de nouvelles couches populaires.

(1) Ce type d'approche a été utilisé dans le cadre de travaux plus précis portant sur les relations du gardiens avec la police c'est-à-dire sur le contrôle social institutionnel Cf. J.F. GAZEAU, ouv. cité.

Or, avant de conclure de la sorte il faut faire preuve de beaucoup de prudence. A la suite d'A. MEISTER (1) il y a lieu de s'interroger sur la nature des groupes sociaux qui sont derrière ces innovations sociales. S'agit-il de classes populaires ou, à l'inverse, de classes moyennes ? "Qui sont ces nouveaux missionnaires et qui sont ces suiveurs" se demande cet auteur.

Si nous concluons, à la suite d'A. TOURAINÉ à l'existence d'un mouvement populiste plutôt que populaire à propos de l'expérience de GARNAY-MARTIGNAT (cf. conclusion du Chapitre 3 de la première partie), c'est sur la base du long passé de luttes urbaines qui a caractérisé cette réalisation sociale.

Mais est-ce que cela sera toujours vrai ? Est-ce qu'il n'y a pas dévoiement par des couches moyennes ? C'est possible comme sont possibles d'autres hypothèses à commencer par celles cherchant à approfondir les relations entre une minorité active appartenant aux "classes moyennes" et une majorité dite "classes populaires".

On ne rentrera pas dans ce débat qui nous conduirait hors du sujet. N'ayant pu, et pour cause, procéder à des investigations sur la nature sociale des mouvements observés il est possible qu'on se soit laissé entraîner à des appréciations imprécises. Les remarques ci-dessus sont là pour marquer les limites.

4. Méthodologie

=====

Ainsi qu'on l'a déjà fait remarquer l'étude s'est déroulée en trois étapes.

Au cours de la première étape on a procédé à treize entretiens auprès de personnes spécialistes de ces questions dans le but de se familiariser davantage avec le sujet et, surtout, afin de passer en revue un certain nombre de terrains où l'on pourrait aller enquêter.

Au cours de la seconde tranche de travaux on a enquêté auprès des directions et des personnels autres que les gardiens appartenant aux quatre Offices publics H.L.M. retenus à l'issue de la première phase. Au total, dix-sept personnes ont été contractées : directeurs, surveillants en chef, travailleurs sociaux etc...

Enfin, pendant la troisième phase on a effectué les entretiens auprès des gardiens ou gardiennes puis, auprès des habitants vivant dans les périmètres choisis. Au total dix-neuf gardiens ont été interrogés et vingt-neuf habitants.

(1) Cf. *Revue internationale d'action communautaire, Quelques doutes à propos de la recherche-action*, n°5/45, Printemps 1981, p.186.

Par terrains d'enquête cela donne la répartition suivante :

	CHEVERRY	BARUPTTEL	GARNAY	VOLLORE	TOTAL
Direction et personnels autres que les gardiens	4	7	4	2	17
Gardiens	5	5	5	4	19
Habitants	8	7	8	6	29
Total	17	19	17	12	65

La grande majorité de ces entretiens non-directifs ont été enregistrés au magnétophone.

Tous ceux considérés comme valables ont été intégralement retranscrits.

- PREMIERE PARTIE -

LE GARDIEN D'IMMEUBLE
ENTRE
LE CONTRÔLE ET LA PARTICIPATION

(Analyse de quatre types de gestion et de gardiennage)

C H A P I T R E I

L'OFFICE DE CHEVERRY

Des conceptions et des pratiques inspirées
d'une démarche très administrative

*"Une société qui n'est plus capable
d'accepter la différence peut-elle
en effet être autre chose qu'une
société de l'indifférence ?"*

J.C. KAUFMANN

(La vie H.L.M., usages et conflits)

En dressant un portrait assez rapide de l'office de CHEVERRY, on veut simplement s'attacher à décrire l'ensemble du système de gestion afin de pouvoir ultérieurement mieux cerner le rôle social du surveillant et analyser avec davantage de pertinence les relations qu'il entretient avec les habitants. En termes plus concrets il s'agit d'analyser l'ensemble des éléments contribuant à faire de cet office un modèle d'organisation rigoureuse, modèle qu'on peut interpréter comme une des facettes d'un contrôle social plus étendu et plus diffus dont les autres composantes seraient : la gestion des clientèles H.L.M. au niveau local et la structuration de l'espace bâti et non bâti.

Après avoir établi la fiche d'identité de l'office de CHEVERRY, puis présenté quelques observations ethnologiques sur l'espace et la vie quotidienne, on procédera à une description de l'ensemble du système de gestion : des principes qui la guident aux conceptions du rôle du gardien en passant par la politique d'entretien, la description du système de gestion intégrée et enfin par l'esprit de la gestion du personnel.

1 Situation et fiche d'identité de l'office de CHEVERRY

Sans rentrer dans les détails accessoires, il est cependant nécessaire de donner quelques brèves indications, non seulement sur cet office, mais aussi sur la ville dans laquelle il est installé.

CHEVERRY compte actuellement près de 62.000 habitants.

Avant le dernier conflit mondial, CHEVERRY était un centre administratif et commercial ainsi que le lieu d'une importante région agricole : céréales, betteraves, vignobles. Cette ville était et est toujours le siège d'une garnison militaire relativement nombreuse.

Depuis 1945, cette cité s'est considérablement développée, bénéficiant d'une part de sa position géographique qui fait d'elle un important carrefour entre deux très grandes régions économiques de la partie Nord de la France et, d'autre part, du développement industriel qu'a connu la France au cours des décennies 50-60 et 1970. Aux industries d'avant-guerre Manufacture de papier-peints, brasserie, fonderie, sont venues s'ajouter des industries mécaniques : usine de soudure à l'arc, usine d'appareil de levage et de manutention, ateliers de montage de matériel agricole, fabrique de tôles ondulées ainsi que d'autres entreprises spécialisées dans la fabrication d'instruments de précision notamment pour l'industrie automobile.

De grosse cité administrative, commerciale et agricole avant guerre, CHEVERRY est donc devenue une petite ville moyenne qui a vu ses faubourgs s'étendre considérablement au-delà du site ancien. Par conséquent, cet office H.L.M. comme les autres organismes (office départemental, sociétés anonymes, sociétés coopératives) a donc été contraint de loger non plus seulement la population traditionnelle de cette cité : militaires, fonctionnaires, agents des collectivités publiques etc. mais aussi tout une main d'oeuvre qualifiée, "nettement supérieure à la clientèle moyenne des offices" d'après le Directeur, provenant de la création de nouvelles zones industrielles. A cette population s'ajoute évidemment des ouvriers, des personnes âgées, des immigrants¹, qui constituent une proportion notable de la clientèle de cet office.

Bien que le Directeur estime que la qualité de l'entretien du patrimoine ainsi que la bonne marche de l'organisme soient dues, pour l'essentiel, à l'efficacité de l'organisation mise en place, on peut cependant penser que la solvabilité d'une partie de sa clientèle et la stabilité d'une autre fraction comptent parmi

¹ Malheureusement, il n'a pas été possible d'obtenir des statistiques sur la structure socio-professionnelle des locataires de l'office. D'ailleurs, on peut se demander s'il dispose de telles statistiques.

les causes pouvant expliquer la gestion satisfaisante de cet office. D'ailleurs il est un ferme opposant à la politique de conventionnement qui, si elle était appliquée, ferait partir beaucoup d'habitants.

Créé en 1921, l'office public de CHEVERRY s'est réellement développé au cours de la grande période d'urbanisation des années 50-70 où il est devenu un office à compétence étendue.

D'après l'annuaire H.L.M. de 1980, cet office comptait au 31.12.1979 3.717 logements auxquels s'ajoutaient 203 foyers, 11 commerces, 238 garages, 1 local collectif résidentiel et 1 centre social. Au moment de l'enquête (80-81) cet organisme devait être propriétaire de 4.000 logements, des locatifs dans leur très grande majorité puisqu'on ne trouve que 21 logements en accession. D'après son Directeur l'office a délibérément choisi de ne pas se lancer dans le marché de l'accession pour ne pas concurrencer la société locale de Crédit Immobilier et, plus fondamentalement, parce qu'une politique d'accession eût exigé des transformations très notables de son établissement : de son esprit et de son personnel. Donc, une vocation essentiellement locative et sociale qui peut expliquer l'esprit "maison" qui règne dans cet organisme, tel du moins qu'on a pu le pressentir. En 1980, l'office aménageait une ZAC de 35 hectares.

La gamme des logements qu'il possède s'étend des logements "de première nécessité" comme les LOPOFA, les opérations "million" jusqu'aux I.L.N. (110 logements) et I.L.M. (60 logements) en passant par les autres catégories d'habitations H.L.M. Du point de vue de la répartition par taille cela va de la petite unité d'habitations comportant une dizaine de logements jusqu'aux grands ensembles - pour une ville de cette dimension - comprenant 500 à 600 logements lui appartenant auxquels s'ajoutent parfois des unités de taille équivalente, propriétés d'autres organismes H.L.M., et aussi des logements en accession en nombre beaucoup moins important évidemment. Ainsi le grand ensemble des Gariots, où l'on a réalisé l'enquête auprès des habitants, comporte en plus des 500 logements de l'office un nombre équivalent de logements appartenant soit à d'autres organismes H.L.M., soit étant en accession à la propriété.

La quasi-totalité de ces ensembles immobiliers sont situés en dehors du périmètre de la ville ancienne. Certains, comme celui des Gariots, ont été construits sur le territoire des communes limitrophes.

Mis à part certains ensembles comportant quelques rares pavillons en location, la plupart d'entre eux sont constitués de logements collectifs¹, en majorités des R+4 sans ascenseur et des tours de 13 à 18 étages. On donnera ci-après un aperçu de l'aspect architectural et urbanistique de ces ensembles et en particulier de celui des Gariots. Si ces grands ensembles de 500 à 600 logements n'ont, par leur taille, rien de comparable à ceux de la région parisienne, ils sont cependant de dimensions assez importantes pour une agglomération de 62.000 habitants, surtout quand on y adjoint d'autres immeubles construits par d'autres promoteurs sociaux. Celui des Gariots, par exemple, comporte en réalité près de 1.200 logements soit environ 4.500 Habitants.

Les loyers vont de 100 à 200 francs par mois pour des logements de première nécessité, sans chauffage central et de petite taille, à 600/700 francs pour la plupart des appartements et même davantage pour les I.L.N. ou les I.L.M. (tarifs 1981).

Les impayés sont, d'après le Directeur, "de l'ordre de 2% au compte financier. Ils suivent une courbe ascendante régulière de 0,40 à 0,50% ces dernières années. Ce qui pour nous est une progression importante".

¹ On trouvera en annexe de ce rapport un tableau donnant les principales caractéristiques (nombre de logements, types d'immeubles, évolution de la composition socio-professionnelle), des différents groupes appartenant à l'office. Les principaux sont au nombre de sept (cf. annexe n° 1)

Le taux de rotation est voisin de 1%, soit 40 à 50 changements par mois selon les mêmes sources.

2. Observations ethnologiques

Bien que rien ne ressemble davantage à un grand ensemble qu'un autre grand ensemble, il n'est cependant pas inutile de faire une brève description des Gariots où nous avons interrogé des habitants. On trouvera en annexe de ce rapport une rapide présentation d'un autre ensemble voisin où nous avons aussi enquêté et qu'on a dénommé PERVY (cf. annexe n° 2 et 2bis).

Evidemment, il s'agit d'un exercice sans prétention ethnologique ni ethnographique surtout à propos de quartiers où l'on dénombre fréquemment autour de 2.000 habitants, voire plus, soit l'équivalent d'un gros village ou d'un petit bourg.

2.1 Les Gariots : fonctionnalisme et propreté

Situé aux confins de CHEVERRY, l'ensemble appartenant à l'office constitue la partie la plus éloignée du coeur de ce grand ensemble c'est-à-dire du centre commercial, des écoles, etc. et du vieux village près duquel il est implanté.

Il est constitué, grosso modo, d'un grand quadrilatère autour duquel sont implantés les bâtiments de l'office (cf. carte p. 8).

A l'extérieur, côté Est, une sorte de "boulevard de ceinture" bordé d'arbres et de pelouses permet d'accéder aux parkings situés aux pieds des immeubles. Au-delà, un groupe de pavillons, convoités par certains habitants, une piscine toute récente et, plus loin, les champs s'étendant à perte de vue. Une route de dégagement passe à proximité.

A l'extérieur encore, mais à l'ouest, c'est-à-dire du côté du petit village et de l'agglomération de CHEVERRY, se trouve le reste du grand ensemble avec ses écoles, son C.E.S., ses espaces verts, son centre commercial et ses grands espaces vides entourant les immeubles d'habitation.

Architecturalement, ce grand ensemble constitue une masse imposante qui frappe surtout quand on arrive de la campagne environnante. Le contraste est moins saisissant lorsqu'on vient du centre ville. Il n'y a pas de transition entre la ville et la campagne.

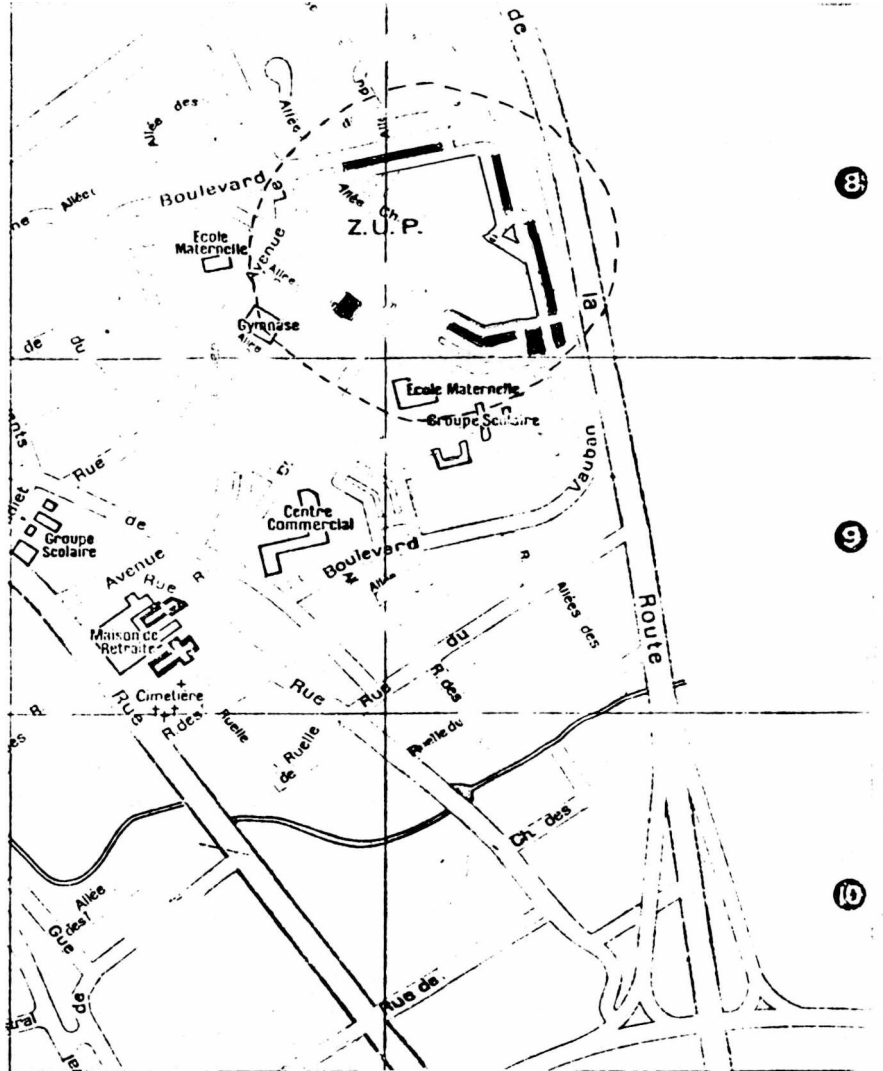
2.2 L'espace des gardiens et des habitants

Deux grands bâtiments tout en longueur (R+9), implantés selon un angle très ouvert (120°), un immeuble collectif moins élevé appartenant à un autre organisme H.L.M., un parking payant surélevé où stationnent une quarantaine de caravanes, trois grandes tours (R+17), constituent les grandes masses bâties délimitant un très vaste espace vert central. Aucun véhicule n'accède à l'intérieur, ils stationnent à l'extérieur sur les parcs à voitures situés entre les immeubles et la route d'accès ceinturant le grand ensemble. Architecturalement ces immeubles n'ont aucune caractéristique particulière : du fonctionnalisme bien connu.

Extérieurement, les bâtiments ont bon aspect : c'est propre et bien entretenu. Contrairement aux ROUSSOTS à BARUPTER où le linge pend aux fenêtres et dans les loggias ici on ne voit par une seule chemise, par un seul pantalon, ni quoi que ce soit d'autre, malgré l'absence - il convient de le noter - de local sèche-linge dans les appartements. Il faut dire que l'ordre est rigoureux. *"C'est tout juste, disent certains habitants, si on a le droit de mettre un sèche-linge devant la fenêtre pour profiter d'un peu de soleil... En tout cas, il ne faut pas que ça dépasse le mur d'allège"*¹.

1. cf. le contrat de location en annexe.n° 3 .

LES GARIOTS



Chaque porte d'entrée desservant les cages d'escaliers est munie d'un interphone souvent en dérangement quand il n'est pas détérioré. Cauchemars des mères de famille qui doivent répondre constamment aux appels des enfants ou des copains des enfants désireux de remonter chez eux pour une raison ou une autre, ces interphones ne constituent qu'une protection illusoire : entrée discrète dans l'ombre d'un habitant de l'immeuble ou à la suite du facteur ou du livreur, blocage de la serrure par les enfants, etc. Il y aurait toute une sociologie des interphones à faire.

Les entrées sont comme le reste assez bien entretenues mais d'un fonctionnalisme des plus étriqués : pas beaucoup plus spacieuses qu'un palier où donneraient deux appartements, sans prolongement vers l'extérieur, elles ne sont guère plus qu'un lieu de passage permettant d'accéder aux caves ou de sortir de l'immeuble. C'est tout juste si on se trouve à l'aise pour prendre son courrier et faire un premier tri entre celui qu'on garde et celui qu'on jette aussitôt dans la corbeille à papier toute proche. Il n'y a pas de boîte aux lettres collectives permettant de recevoir les correspondance volumineuses. En général, les boîtes aux lettres sont en bon état, d'ailleurs, dès que l'une d'entre elles est abîmée, elle est aussitôt remplacée ou réparée disent les gardiens. Evidemment, ces entrées sont bruyantes. Ce sont des H.L.M., il n'y a ni moquettes, ni autre revêtement susceptible d'amortir les bruits et les cris des enfants. Pas non plus de décoration particulière.

En réalité, ces halls sont avec les paliers les seuls espaces couverts où les gens peuvent se rencontrer. Mais comme ils ne sont même pas conçus sur la base des exigences fonctionnalistes les plus élémentaires - ne parlons pas d'une adaptation aux pratiques sociales - ils ne peuvent qu'être la source de conflits notamment entre le surveillant et les enfants, petits ou grands.

S'il fait mauvais temps, le gardien est presque certain de les trouver là à jouer à discuter ou même, comme on va le voir, à réparer leurs mobylettes. Il faut dire qu'aucun autre abri ne leur est offert : l'accès aux caves est soit fermé, soit rigoureusement interdit - le gardien leur fait la chasse -, et il n'y a pas de local de voisinage pour ce genre d'activité. S'il fait beau ils se tiennent souvent à l'extérieur de l'entrée mais toujours à proximité de l'immeuble puisque l'accès aux pelouses leur est, lui aussi, interdit sous peine de sanctions, en l'occurrence un avertissement à 3 francs, directement imputé sur la quittance de loyer. Dans un cas comme dans l'autre, ils gênent les habitants par leur présence physique, le bruit parfois les dégradations qu'ils commettent ou qu'on leur attribue.

Le bref compte-rendu de visite suivant effectué par l'enquêteur en compagnie du surveillant illustre clairement ce que l'on vient de dire.

"A la suite de l'entretien, Monsieur BOUILLET m'a emmené visiter son groupe d'immeubles. Après m'avoir montré les halls repeints de neuf des 7 et 9 de l'allée Charcot, soulignant au passage le soin mis par les habitants de ces cages d'escaliers à nettoyer les parties communes¹, il m'a conduit au 27 en passant par les caves puisqu'il pleuvait à torrent². Arrivés au 27, il y avait dans la cage d'escalier un groupe de jeunes de 13 à 17 ans qui réparaient leur bicyclettes. Le gardien s'est fâché et leur a demandé de se mettre dehors sous l'auvent - il est vrai très petit et donc protégeant mal de la pluie - leur rappelant que c'était interdit parce qu'ils tâchaient le sol et les murs avec le cambouis, etc.

¹ Comme on l'indiquera plus loin le contrat de location fait obligation aux locataires de participer à tour de rôle au nettoyage de certaines parties communes : paliers, escaliers, halls d'entrée, descentes de cave, vitres, etc.

² Originellement, toutes les cages d'escalier communiquaient par le couloir central des caves. Devant les dégradations commises et les difficultés rencontrées par les gardiens pour mettre la main sur les jeunes notamment, la Direction pris la décision de fermer ces passages.

Comme dans beaucoup de H.L.M. récents les portes des caves des locataires sont à claire voie. Aux dires des habitants, on ne peut qu'y entreposer des objets sans intérêt aucun.

O.P. H.L.M. à compétence étendue

LOGEMENT N°

Monsieur,

Voudriez-vous avoir l'obligeance de procéder de TOUTE URGENCE aux travaux de nettoyage vous incombant cette semaine (voir tableau de répartitions)

- Balayage des sous-sols, descentes extérieures, couloir et garages,
- Nettoyage des escaliers de votre étage et du vide-ordures,
- Enlèvement des inscriptions faites sur les murs, le long des logements de votre cage d'escaliers,
- Balayage de la portion de trottoir et de caniveau, le long des logements de votre cage d'escaliers,
- Nettoyage des glaces de la porte d'entrée,
- Ramassage des papiers aux abords de votre bâtiment.

Travaux prévus par l'Arrêté 63-18 du 24 Juillet 1963.

.

Le Surveillant :

O.P. H.L.M. à compétence étendue

LOGEMENT N°

Monsieur,

Voudriez-vous avoir l'obligeance de procéder de TOUTE URGENCE aux travaux de nettoyage vous incombant cette semaine (voir tableau des répartitions)

- Balayage des sous-sols, descentes extérieures, couloir et garages,
 - Nettoyage des escaliers de votre étage et du vide-ordures,
 - Enlèvement des inscriptions faites sur les murs, le long des logements de votre cage d'escaliers,
 - Balayage de la portion de trottoir et de caniveau, le long des logements de votre cage d'escaliers,
 - Nettoyage des glaces de la porte d'entrée,
 - Ramassage des papiers aux abords de votre bâtiment.
- (Travaux prévus par l'Arrêté 63-18 du 24 Juillet 1963)

le

LE SURVEILLANT :

Il leur a parlé sur un ton assez dur et plutôt cassant qui m'a surpris. Les jeunes ont obtempéré sauf un qui lui a répondu. Aussitôt Monsieur BOUILLET lui a promis de lui envoyer un avertissement et, non content de cela, a pris le vélo du gamin et l'a jeté dehors. Manifestement, il n'avait pas supporté que les jeunes lui résistent, surtout en présence d'un étranger".

Et l'enquêteur de commenter ainsi : "Cette scène m'a été particulièrement pénible surtout en ce qu'elle révèle le pouvoir qui, à moi, m'apparaît comme assez exorbitant, dont dispose le surveillant. D'ailleurs, Monsieur BOUILLET ne m'a-t-il pas déclaré avant que je prenne congé de lui : "vous savez, j'ai la tête boche". Quelques temps après, lors de l'enquête auprès des locataires, Monsieur BOUILLET avait donné sa démission et avait été remplacé par un autre gardien¹. D'après une des personnes interrogées, le gardien en question aurait giflé une locataire, sûrement assez vindicative, venue lui faire "des remarques". Quoiqu'il en soit il est manifeste que Monsieur BOUILLET n'a pas su acquiescer le minimum d'autorité indispensable".

Certes, il s'agit d'un exemple extrême des relations surveillant-habitant encore que ce genre d'accrochage soit probablement plus fréquent qu'on ne l'imagine. Il reste cependant qu'il illustre bien ce climat de surveillance assez rigoureuse régnant dans cet ensemble comme dans les autres ainsi qu'on l'examinera à propos des conceptions du Directeur et de l'encadrement au sujet de la gestion de cet ensemble. Pour l'instant, ce fait reste un moment de la vie quotidienne et pas autre chose, bien qu'il soit corroboré par ce qui se passe dans les espaces verts comme on va en dire deux mots.

Donc à l'intérieur de ce grand quadrilatère dissymétrique délimité par les "barres" et les "tours", un grand espace vert comme on en voit tant dans les grands ensembles. De vastes pelouses propres, bien arrosées, bien entretenues, entrecoupées par des petits chemins piétonniers et parsemées, ici et là, de boqueteaux composés d'arbustes, des buttes de terre qui font la joie des petits les jours de neige - du moins quand celle-ci est en quantité suffisante sinon le gardien tente d'en interdire l'accès : le gazon risquerait d'en pâtir - et enfin des arbres d'essences variées plantés soit par petits groupes pour structurer l'espace soit isolément. Et bien sûr, en plus de tout cela un mobilier urbain simple : quelques lampadaires et surtout les traditionnels jeux pour enfants, pas toujours en bon état : toboggan, balançoire, tourniquet, bac à sable, etc. Sans oublier de trop rares bancs que certaines mères de famille trouvent mal placés : ils sont soit en plein vent, soit en plein soleil. De plus, fixés au sol ils ne peuvent être regroupés pour permettre à des personnes de converser plus facilement.

Cette pelouse que bien des locataires qualifient "d'herbe à vache" est évidemment interdite aux enfants surtout aux grands - le gardien est davantage prévenant à l'égard des petits ou n'ose pas présenter des remarques aux mères de famille. Par contre, elle est accessible aux chiens, ce qui, comme ailleurs, irrite un grand nombre de locataires tandis que d'autres s'en accommodent. Tout enfant surpris en train de jouer sur les pelouses est passible d'une amende à 3 francs. La première fois le surveillant peut être tolérant mais, s'il y a abus - on allait dire récidive - les parents sont sûrs d'avoir à payer 3, 6, 9 francs ou davantage selon le nombre d'infractions commises. De surcroît, ils ne sont pas toujours avertis de ces amendes soit que les enfants n'osent pas le dire à leurs parents, soit qu'eux-mêmes ne soient pas au courant de la sanction infligée. Il arrive, en effet, d'après certains locataires, que le gardien donne un avertissement sans en parler à l'enfant, et même, sans que celui-ci se soit aperçu qu'on lui infligeait une amende. "Vous voyez, dit un locataire, le gardien (Monsieur BOUILLET) se met là, caché derrière les arbres, il surveille les enfants et paף ! il leur dresse

¹ Hasard ou déterminisme, sur deux des unités d'habitation retenues, CHEVERRY et VOLLORE, trois gardiens avaient quitté leur emploi entre les deux phases de l'enquête. Même chose à GARNAY, mais pour des raisons très différentes.

un procès verbal. Il prend son carnet, note, envoie tout ça à l'office et nous on le retrouve sur notre quittance de loyer"¹. De plus, ce système de sanctions est inadapté à la psychologie des enfants. "Moi, explique un garçon de dix ans, j'étais en train de monter chez moi avec mon ballon. Je l'avais au pied et je le lançais d'une volée d'escalier à l'autre, pas fort. J'étais seul. Je ne jouais pas, je rentrais chez moi. Le gardien m'a vu, il m'a attrapé et m'a mis une amende. Mais monsieur, je ne jouais pas, je rentrais chez moi..." Mais comment expliquer à un gardien ce genre de réactions !... On reviendra au cours de la 2ème Partie sur ce genre de problèmes qui doit être envisagé dans une perspective synthétique à savoir : quelle place peut avoir le gardien dans une optique de développement social et non plus de simple préservation du patrimoine bâti voire de contrôle social ?

Enfin, il semble bien, quelle que soit l'autorité dont fait preuve le gardien ou simplement le souci qu'il a de veiller au respect des espaces verts, qu'il lui soit difficile de faire appliquer le règlement. Même s'il se fait un devoir d'être présent aux instants cruciaux, comme la sortie des écoles² - c'est le cas à PERVY- il ne peut à l'évidence avoir l'oeil à tout. Ensuite, il lui arrive de ne pas pouvoir se faire obéir surtout lorsqu'il est novice dans le métier ou qu'il ne connaît pas suffisamment le quartier et ses habitants comme le successeur de Monsieur BOUILLET, rencontré lors de notre seconde visite. Les gamins le savent et en profitent : "Comment t'appelles-tu, demande ce gardien à un enfant surpris en train de jouer sur la pelouse ?" "Moi, Monsieur..." "Oui, toi reprends le gardien en désignant l'enfant du doigt," "Moi, monsieur, je m'appelle Jean XXIII" réplique ce dernier dans un grand éclat de rire et en prenant ses jambes à son cou.

Remarquons que ces "avertissements" s'appliquent aussi à d'autres manquements à la discipline imposée par le règlement intérieur comme, par exemple, le défaut de nettoyage des parties communes à la charge des locataires : paliers, escaliers, halls d'entrée, etc. (Cf. annexe de ce chapitre).

Certes les notations ci-dessus demeurent insuffisantes, seules une observation participante et, à fortiori, l'exercice par l'enquêteur lui-même de ce métier pendant un laps de temps suffisant³, seraient susceptibles d'apporter des réponses convaincantes pour savoir notamment l'ampleur du contrôle social exercé ou, en sens inverse, l'importance de la marge de manoeuvre laissée ou prise par les habitants eux-mêmes. Mais n'anticipons pas avant d'avoir pris connaissance des autres aspects fondamentaux caractéristiques de la gestion de cet office, c'est-à-dire des conceptions du "staff" concernant la gestion, le rôle du gardien, et des modalités d'organisation du travail et de gestion du personnel.

A titre de complément et pour donner une idée plus exacte de la nature des ensembles immobiliers gérés par l'office, on trouvera en annexe de ce rapport quelques observations rapides sur le quartier de PERVY où l'on a interrogé trois gardiens. (annexes n° 2 et 2bis).

1 Cf. page 13, la photocopie des trois avertissements reçus par le locataire en question. Malheureusement, par suite d'une erreur, le texte du motif a été effacé. Assurément, ces textes là comme certains compte-rendus d'activité sont une mine très utile pour étudier les aspects de contrôle social notamment.

2 D'ailleurs, son contrat de travail l'y oblige expressément.

3 On a rencontré un chercheur qui avait pris la place du gardien pendant un temps relativement restreint. D'ailleurs, le contrôle social y était beaucoup plus rigoureux : tenue d'un registre, contacts fréquents avec la police dont il constitue une précieuse source d'informations, relations avec les services sociaux.

Monsieur _____, locataire du
Logement n° _____ rue _____
est averti que :
s'est rendu coupable ce jour, à _____ heures,
de l'infraction suivante :

Montant des réparations

(rayer la mention inutile)

- FORFAIT = 3,00 F

- SELON MÉMOIRE D'ENTREPRISE

Les dommages causés à cette occasion sont évalués ci-contre et donneront lieu à récupération automatique par le percepteur en sus du loyer.

le _____
LE SURVEILLANT ASSERMÉNTÉ.

Monsieur _____, locataire du
Logement n° _____ rue _____
est averti que :
s'est rendu coupable ce jour, à 11 heures,
de l'infraction suivante :

Montant des réparations

(rayer la mention inutile)

- FORFAIT = 3,00 F

- SELON MÉMOIRE D'ENTREPRISE

Les dommages causés à cette occasion sont évalués ci-contre et donneront lieu à récupération automatique par le percepteur en sus du loyer.

le _____
LE SURVEILLANT ASSERMÉNTÉ.

Monsieur _____, locataire du
Logement n° 48 F rue _____
est averti que :
s'est rendu coupable ce jour, à _____ heures,
de l'infraction suivante :

Montant des réparations

(rayer la mention inutile)

- FORFAIT = 3,00 F

- SELON MÉMOIRE D'ENTREPRISE

Les dommages causés à cette occasion sont évalués ci-contre et donneront lieu à récupération automatique par le percepteur en sus du loyer.

le _____
LE SURVEILLANT ASSERMÉNTÉ.

3. Une gestion fondamentalement administrative, expression partielle d'un contrôle social diffus

S'il s'agissait de procéder à une simple description de caractère administratif de l'office, on pourrait présenter à la suite des indications précédentes et sans autre commentaire, celles concernant l'organisation du travail et la gestion du personnel. Mais ce serait faire fausse route dans l'exacte mesure où ces aspects majeurs sont, pour l'essentiel, directement fonction des conceptions ou, si l'on veut, de la philosophie morale du Directeur de l'office et, par conséquent, de celle de l'encadrement, du moins pour partie. On est donc conduit à prendre pour cet exposé le même itinéraire que celui suivi lors de l'enquête sur le terrain à savoir : partir du sommet de la hiérarchie pour descendre progressivement vers les préoccupations des gardiens puis vers celles des habitants.

Cette remarque, apparemment anodine, permet en réalité d'entrevoir ce qui constitue le principal enseignement de cette "monographie" à savoir qu'on se trouve en présence d'un organisme fortement structuré producteur d'un ordre administratif dont les auteurs espèrent qu'il engendra une vie sociale équilibrée. On verra qu'à l'office de BARUPTÉL et, plus particulièrement, dans le quartier des ROUSSOTS une telle démarche n'aurait pas été bénéfique pour la simple raison que cet office ne constitue qu'un cadre de référence social très lointain. C'est à ce point vrai que les habitants de ce quartier déshérité ne savent plus se situer socialement et culturellement si bien qu'on peut se demander si certains d'entre eux ne sont pas en train de voir leur identité culturelle vaciller. Le gardien est un fantôme et l'Office une réalité évanescence. A CHEVERRY, c'est tout le contraire : Directeur, Surveillant en chef, Surveillants de 1ère catégorie comme de seconde catégorie, Hommes de service, Personnel d'entretien en uniforme sont bien présents, même si cette présence ne se transforme pas nécessairement en une forme de contrôle social très étendue ainsi qu'on l'a laissé entrevoir dans les pages précédentes.

On va donc analyser successivement : la conception du directeur en matière de gestion puis sa traduction en termes d'organisation du travail et de gestion de personnel pour finir par l'examen des conceptions du rôle du surveillant telles qu'elles ressortent des réflexions du directeur et de son encadrement. Ainsi on espère mieux cerner les relations existant entre la gestion - ses conceptions, la manière dont elle est conduite, le rôle attribué au gardien, etc. - et la vie sociale ou, comme on dit souvent dans ces milieux, le "Social".

3.1 Un principe : concilier gestion sociale et "rentabilité commerciale"

"L'office a été créé pour donner le maximum de confort et d'agrément à ses habitants".

Cette phrase, placée en exergue du contrat de location présenté à chaque locataire, indique assez bien l'orientation fondamentale de l'office telle que l'explique son Directeur, seule personne en dehors de l'encadrement à avoir été interrogé sur les conceptions de la gestion de l'office¹.

Concilier cette orientation sociale et une certaine "rentabilité" constitue donc l'objectif fondamental que s'est assigné le Directeur depuis longtemps d'ailleurs. Le but principal est d'abord *"de donner le meilleur service aux habitants au meilleur prix... l'important c'est de faire vivre aussi bien que possible des gens de condition modeste. Ne pas agir ainsi c'est courir le risque de voir les ensembles se dégrader à un point tel que, bien souvent, il n'est plus possible de remonter la pente"*, sauf à demander l'aide de l'Etat ou des collectivités locales, aide qui ne vient pas toujours. *"Plutôt que d'aller là, il vaut beaucoup mieux, précise le Directeur, donner aux locataires ce que vous devez normalement leur donner : un chauffage régulier, des accès corrects, tous les services développés comme par exemple le ramassage des objets encombrants, les "monstres" comme on dit, etc."* Grâce à cette saine gestion le Directeur pense avoir obtenu la confiance des locataires. Il en veut pour preuve l'absence de revendications et, notamment, d'organisme de locataires solidement implanté.

¹ Cf. annexe n° 3 en fin de rapport

Mais cette orientation a pour contre-partie essentielle la mise en place "d'un type d'exploitation très proche de l'idée commerciale". "Pour nous, poursuit le Directeur, il faut que le bilan soit équilibré. Maintenir dans le temps une valeur vénale des immobilisations qui correspondent approximativement à la valeur du bilan est un objectif essentiel". D'où une intransigeance en matière de rentrée des loyers.

A l'origine de cette politique de gestion de type rationnel proche d'une gestion "en bon père de famille" - expression rejetée par le Directeur parce qu'elle fleurerait trop le paternalisme - à l'origine donc la formation juridique du Directeur ainsi que son penchant pour les aspects administratifs. "Alors que d'autres responsables H.L.M. s'intéressaient davantage à la conception et à la technique, empiétant ainsi sur les spécialistes, architectes et bureaux d'études, moi, j'ai préféré au contraire, me pencher sur les problèmes de gestion".

Compte tenu de cet objectif, rien d'étonnant si quand on lui parle de vie sociale il répond que pour cela "il y a les M.J.C. qui créent la vie sociale, du moins un ersatz de vie sociale permettant aux gens, aux jeunes de se retrouver. De même pour les personnes âgées avec la création d'une R.P.A., et pour les immigrés avec les foyers pour travailleurs migrants".

D'où aussi son scepticisme à l'égard des expériences de gestion sous forme de Régie technique directe car cela risque de faire sortir l'organisme de la stricte gestion ce qui, à son avis, n'est plus son rôle. Ainsi s'expliquent sa difficulté à percevoir les aspects sociaux fondamentaux à l'origine de cette démarche, et les objections formulées, de bonne foi d'ailleurs, à l'égard de cette expérience : incapacité des habitants à s'autodiscipliner donc à se sanctionner eux-mêmes, risques dus à l'individualisme des français, craintes quant à la viabilité d'une telle opération et à la fragilité de la structure associative, etc. Bref, sa peur de ne plus pouvoir assurer une gestion rationnelle et efficace, qu'il conçoit comme la seule manière de gérer, en tout cas, la plus sûre et la plus sécurisante¹.

Sans entrer dans l'examen détaillé des relations gestion/vie sociale - ce qu'on ne pourra entreprendre qu'une fois recueillis d'autres éléments d'information - on peut cependant affirmer que pour le Directeur de l'office de CHEVERRY la vie sociale est envisagée non pas comme l'indispensable préalable à une bonne et saine gestion mais seulement comme la conséquence, qu'on espère positive -, et qu'il l'est probablement pour des raisons tenant principalement à la structure de la clientèle et au degré d'évolution socio-politique de l'agglomération de CHEVERRY -, d'une administration qui se veut rationnelle et efficace. En d'autres termes, il n'est probablement pas certain que le mode de gestion choisi se serait avéré efficace, donc garant d'un certain équilibre social, si cet organisme avait dû affronter des bouleversements sociaux importants. S'il en avait été ainsi ce Directeur aurait sûrement découvert l'importance vitale d'un tissu social vivant et riche. Mais, pris par les préoccupations quotidiennes, l'ambiance traditionnelle d'un office d'une petite ville moyenne, l'ancienneté dans la fonction directoriale, etc. il est en place depuis 26 ans, soit depuis 1956 - il lui est difficile, à notre avis, de reconnaître explicitement que le point de départ de tout réside dans l'existence d'un minimum de consensus ou d'harmonie sociale.

De cette politique de gestion découlent :

- une politique d'entretien particulièrement rigoureuse,
- un mode d'organisation du travail et de gestion du personnel les plus rationnels et les plus efficaces possibles,
- des conceptions du rôle de surveillant qui font de celui-ci un instrument au service de l'office - de la préservation de son patrimoine, de la continuité de l'action administrative - le tout pouvant parfois revêtir des formes de contrôle

¹ Il est vrai qu'une gestion sous forme de Régie technique directe n'est concevable qu'à une échelle réduite.

social relativement étendues. On va examiner à présent chacun de ces points en s'attardant plus particulièrement sur celui concernant le rôle et la fonction du gardien telle qu'ils sont envisagés à l'office de CHEVERRY.

3.2. les trois règles d'un entretien rigoureux

A un type de gestion fait du souci de la rentabilité et de la recherche de la satisfaction de l'utilisateur devait nécessairement correspondre une politique d'entretien rigoureuse.

De fait, c'est une des préoccupations majeures. L'objectif premier est de réparer dès le constat de la dégradation sans attendre que les dégâts se soient aggravés ou que, par contagion, d'autres personnes se mettent à commettre d'autres dégradations : "Une boîte aux lettres détériorée c'est dix autres qui risquent de le devenir" a l'habitude de dire le Directeur.

Les moyens mis en oeuvre pour parvenir à ce résultat sont d'une part " l'utilisation des différés d'amortissement non pas pour venir en déduction de l'exploitation, c'est-à-dire faire baisser les loyers artificiellement mais en les employant à des investissements productifs". Comme, par exemple, l'atelier d'entretien dont on décrira l'organisation. "De plus, poursuit le Directeur, on a porté les provisions pour grosses réparations au taux maximum, le financement du personnel d'atelier venant en sus du précédent".

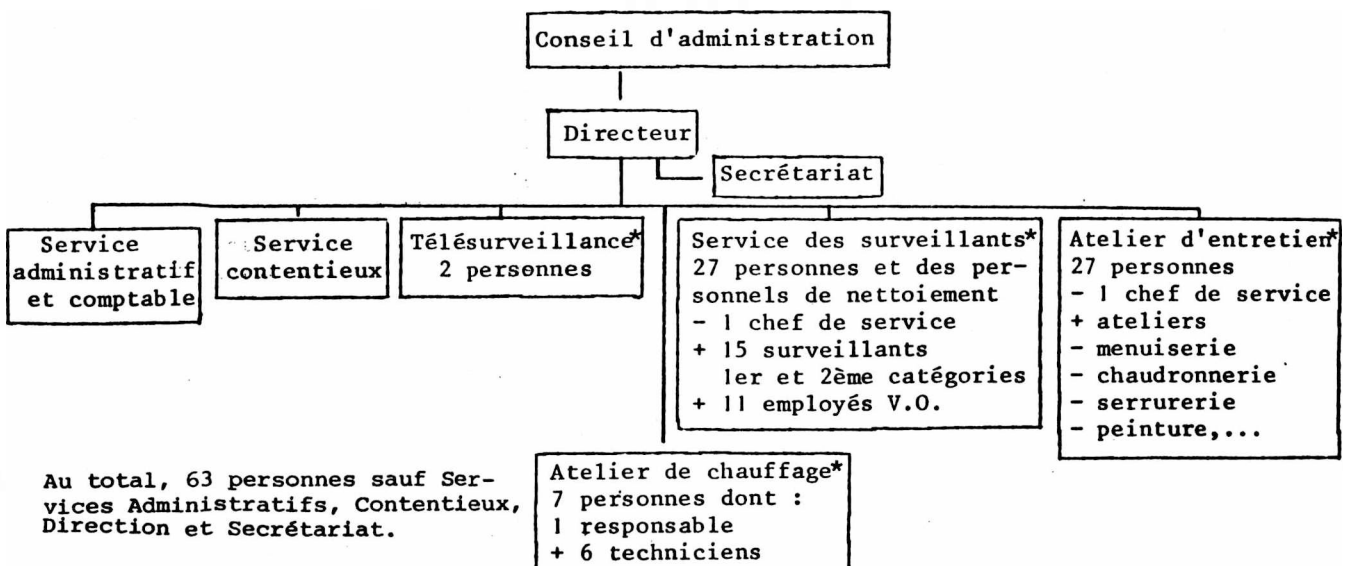
Il en résulte un état du bâti dans l'ensemble assez satisfaisant comme nous avons pu le constater nous-mêmes en visitant les ensembles immobiliers les plus importants en compagnie du Directeur. En fait, si certains des immeubles exigeaient un petit coup de peinture, aucun, à notre connaissance, n'a besoin d'être réhabilité. Ce qui évite à l'office d'avoir recours au conventionnement, qui en tout état de cause, serait refusé par le conseil d'administration compte tenu de la structure sociale de la clientèle.

On comprend maintenant pourquoi le Directeur a fait du gardien un surveillant stricto sensu, c'est-à-dire un responsable dont la fonction première consiste à veiller au bon état du patrimoine et aux bonnes relations office/locataires et non pas à assurer une fonction polyvalente de surveillance et d'entretien comme c'est le cas dans beaucoup d'organismes et comme cela devait être à CHEVERRY il y a plus de 25 ans. On trouvera diverses illustrations de cette fonction de surveillance dans les pages consacrées à l'analyse du rôle du gardien.

Ces très courtes indications sur la politique d'entretien montrent aussi combien il est indispensable d'examiner l'ensemble du système de gestion pour mieux voir à quel point le rôle du surveillant est déterminé par la nature du système de gestion dans lequel il est inséré.

3.3 Un système de gestion intégrée

Là encore quelques brèves indications d'abord pour connaître l'organisation de ce système de gestion et, ensuite et surtout, pour pouvoir replacer le rôle social du gardien en fonction de ce mode d'organisation. Grosso modo l'organigramme peut être le suivant :



A travers la description suivante qui ne prétend pas à l'exhaustivité, on veut montrer à quel point cet organisme H.L.M. est solidement organisé¹. La conception du rôle des surveillants, et non pas des gardiens rappelons-le, les fonctions exercées, le vécu de ce métier tel qu'on le décrira ultérieurement, les relations avec les locataires ainsi que bien d'autres aspects sont à replacer dans le cadre de cette structure et du type de relations qu'on y rencontre. Venir tous les jours de 14 à 15 heures au siège de l'office pour faire un rapport sur l'activité de la journée écoulée et recevoir les ordres pour celle qui suit n'est évidemment pas sans conséquence sur la mentalité et les pratiques des surveillants. Et ce n'est là qu'un exemple parmi d'autres.

Laissons de côté les services contentieux et comptable pour nous intéresser tout de suite au service des surveillants le plus important compte tenu de l'objectif poursuivi.

3.3.1. le service des surveillants : bel exemple d'organisation rigoureuse au service d'une surveillance accrue

Outre le chef de service - un ancien adjudant de gendarmerie - il comprend 15 surveillants : 8 de première catégorie² et 7 de seconde catégorie et 11 employés chargés du nettoyage des vide-ordures et des caves, soit au total 27 personnes.

On compte un gardien pour 250 logements environ. Il n'y a qu'à PERVY (cf. annexe 2 de ce rapport) où l'on trouve deux surveillants ayant près de 500 logements chacun ce qui, rappelons-le, est particulièrement élevé. En général dans d'autres organismes comme la SCIC, on dénombre un gardien pour 200 logements ; ailleurs le chiffre de 300 est souvent avancé. (ex. BARUPTTEL).

En ce qui concerne les fonctions exercées par ce chef de service on peut apporter les précisions suivantes, précisions qui, notons-le, illustrent non seulement le sens aigu de l'organisation propre à cet office mais aussi la volonté d'encadrement des personnels.

¹ D'après des personnes bien au fait de la vie des offices, il est rare de rencontrer des offices H.L.M. pratiquant une gestion intégrée, c'est-à-dire où l'organisme propriétaire assure lui-même la totalité des fonctions de gardiennage, de surveillance et surtout d'entretien.

2 Fonctions des surveillants de 1ère et 2ème catégorie :

Le surveillant de première catégorie qui souvent est chef d'ilôt, c'est-à-dire qu'il a sous ses ordres le surveillant de seconde catégorie, a pour fonction (cf. photocopie d'un contrat d'un des surveillants en annexe) :

- d'assurer une présence permanente "de jour et de nuit, un dimanche sur deux et un jour de fête sur deux". Ce qui ne veut pas dire qu'il est à la disposition des locataires 24 heures sur 24. Son bureau est ouvert 8 heures par jour au maximum. Il est cependant tenu "d'intervenir à tous moments en cas de besoin ou d'urgence justifiée". "En ce cas d'absence son épouse devra le suppléer". En fait, la télésurveillance est venue alléger considérablement ce dispositif puisque les surveillants peuvent profiter de leurs jours de congés qui, il est vrai, est limité au dimanche.
- "d'effectuer en application des ordres du chef de service surveillance, toutes les tournées, enquêtes, travaux ou missions dans l'ensemble d'un groupe d'habitations"

le surveillant de seconde catégorie exerce des fonctions analogues à celles du surveillant de première catégorie. Il peut être amené à effectuer des remplacements du surveillant de première catégorie.

A l'inverse du surveillant de première catégorie, il ne possède pas de bureau pour accueillir les locataires. L'entrée de son logement en tient lieu ou le pas de la porte.

Bien qu'ils n'y soient pas tenus ils sont souvent obligés de répondre aux demandes des locataires en dehors de services, ce que ne fait pas le surveillant de première catégorie sauf ces rarissimes incidents concernant la sécurité notamment

L'essentiel de son travail consiste à assurer un contrôle étroit sur l'activité des surveillants. Dès 8 heures du matin il passe à la télésurveillance pour s'enquérir des incidents éventuels ayant pu se produire au cours des dernières 24 heures écoulées ; à 9 heures il est à son bureau, au siège de l'office, où il reçoit les communications téléphoniques des gardiens lui demandant des éclaircissements sur la conduite à tenir en ce qui concerne aussi bien les aspects techniques que les relations avec les locataires ; à 14 heures il préside la réunion quotidienne des surveillants au cours de laquelle ceux-ci rendent compte de l'exécution des ordres donnés la veille et font des prévisions d'activité pour le lendemain ; enfin, il passe bien souvent le reste de l'après-midi en visite dans les quartiers pour se rendre compte sur place de telle ou telle chose.

D'après ce responsable, ce contrôle qu'il est bien obligé d'exercer compte tenu de sa position hiérarchique et de l'organisation de l'office, n'est pas un contrôle policier - *"ils ne sont pas en prison loin de là"* - mais un contrôle qui procède aussi d'une certaine confiance réciproque : *"je n'ai pas pour principe d'être toujours derrière les gens, j'aime bien leur faire confiance..."* Ce qui implique qu'il les connaisse assez bien.

En réalité, son pouvoir n'est pas seulement fondé sur sa position hiérarchique lui faisant obligation de surveiller étroitement l'activité des surveillants, il s'appuie aussi sur le rôle d'arbitre qu'il peut être amené à exercer entre les gardiens et les locataires. Rien ne l'empêche au cours de ses visites quasi-quotidiennes dans les quartiers de contacter des locataires et, à l'occasion, de d'exercer ce rôle d'arbitre. Il reste néanmoins qu'il dispose là d'un moyen de contrôle, éventuellement de pression, sur ses subordonnés.

Sans vouloir aller au-delà de ces constatations, on ne peut cependant manquer de souligner la rigueur de l'encadrement ce qu'on ne trouve absolument pas aux BOISSEAUX à BARUPTTEL, par exemple.

Ceci dit, complétons cette description des fonctions de chef du service des surveillants par celle des ouvriers du nettoyage. On laisse de côté pour l'instant celle des gardiens car on y reviendra d'un point de vue plus synthétique dans les pages consacrées à la conception du rôle du surveillant telle qu'elle ressort du discours des personnes interrogées.

De la présentation ci-dessous, on retiendra ses implications au plan de la division sociale du travail. En déchargeant les gardiens, ainsi devenus des surveillants, de toute tâche de nettoyage comme d'ailleurs de petit entretien, l'office montre bien sa volonté de renforcer leur rôle de surveillants stricto sensu : surveillant du patrimoine mais aussi des habitants. Par là, il peut accroître son emprise sur les locataires, emprise qui risque de se transformer insensiblement en contrôle social¹.

" Les ouvriers vide-ordures ", comme on les appelle, sont des salariés à temps complet qui sont chargés du nettoyage des vide-ordures et des poubelles, du changement des poubelles, (ils doivent être là entre 6 heures et 9 heures du matin à chaque passage du camion vide-ordures), du nettoyage du local à poubelles et des couloirs des caves. Ces travaux sont en général effectués pendant la matinée. L'après-midi est employée à ramasser les papiers et autres objets traînant sur les pelouses ou dans les allées, et, éventuellement, à effectuer certaines tâches de nettoyage qui normalement incombent aux habitants : nettoyage des cages d'escalier des paliers, etc.

¹ On en a vu un exemple, extrême certes mais que trop réel, à propos de Monsieur BOUILLET. Lire surtout le chapitre 2 de la deuxième partie consacré à la relation sociale gardien/habitants.

PREVISIONS DU TRAVAIL à EFFECTUER

pour la journée du :

SURVEILLANT :

PREVISIONS DU TRAVAIL à EFFECTUER

pour la journée du :

SURVEILLANT

CONTROLES ou VERIFICATIONS à EFFECTUER	HORAIRE		CONTROLES ou VERIFICATIONS à EFFECTUER	HORAIRE	
a)- Contrôle des locaux vide-ordures et propreté des sous-sols du n° au n° de la rue	De	à	a) - Contrôle des locaux vide-ordures et propreté des sous-sols du n° au n° de la rue	De	à
b)- Vérification propreté des escaliers du n° au n° de la rue	De	à	b) - Vérification propreté des escaliers du n° au n° de la rue	De	à
c)- Vérification nettoyage des glaces des portes d'entrée du n° au n° de la rue	De	à	c) - Vérification nettoyage des glaces des portes d'entrée du n° au n° de la rue	De	à
d)- Vérification propreté des abords du N° au n° de la rue	De	à	d) - Vérification propreté des abords du n° au n° de la rue	De	à
e)- Surveillance sortie des écoles pour empêcher la circulation sur les pelouses	De	à	e) - Surveillance sortie des écoles pour empêcher la circulation sur les pelouses	De	19
f)- Ronde dans les entrées et s/sols (interdire jeux et utilisation abusive de l'électricité)	De	à	f) - Ronde dans les entrées et s/sols pour interdire jeux et utilisation abusive de l'électricité)	De	à
g)- DIVERS (nettoyage du hall-contrôle en chaufferie, etc)	De	à	g) - DIVERS (nettoyage du hall- contrôle en chaufferie, etc)	De	à
h)- Ramassage et dépôts des cartons dans les locaux réservés à cet effet, du n° au n° de la rue	De	à	h) - Ramassage et dépôts des cartons dans les locaux réservés à cet effet, du n° au n° de la rue	De	à
i)- Vérification éclairage des locaux communs et remplacement des ampoules grillées du n° au n° de la rue	De	à	i) - Vérification éclairage des locaux communs et remplacement des ampoules grillées du n° au n° de la rue	De	à
j)- <u>Autres obligations ou vérifications prévues</u> en fonction des demandes de l'Office ou des locataires (à indiquer ci-dessous	De	à	j) - <u>Autres obligations ou vérifications prévues</u> en fonction des demandes de l'Office ou des locataires (à indiquer ci-dessous	De	à

Mais ce qui est le plus révélateur de ce mode d'organisation centralisé et, pourrait-on dire de type militaire¹, c'est la réunion quotidienne des surveillants autour de leur chef où chacun rend compte de l'exécution des ordres reçus et enregistre ceux à exécuter pour la journée suivante. Grâce à la fiche de prévision (cf. page 19), le chef de service "peut le contrôler, voir où il en est, il peut confronter les deux". En réalité, ces "briefing" quotidiens, selon l'expression du Directeur, servent à faire le point sur l'activité des dernières 24 heures : nature des demandes d'intervention, échange du courrier, etc. et, surtout, à donner au travail des surveillants un caractère très organisé, beaucoup plus que s'ils étaient livrés à eux-mêmes comme cela se rencontre. Rien de comparable en tout cas avec ce qui se passe à VOLLORE et, a fortiori, aux BOISSEAUX dans le grand ensemble de BARUPTTEL comme on le verra ultérieurement.

En plus de ces fiches de prévision, les surveillants remettent aussi à ce moment-là des compte-rendus techniques où ils indiquent les anomalies constatées à la suite des contrôles qu'ils sont amenés à faire ; ces documents sont ensuite transmis à l'atelier d'entretien (cf. page 20).

3.3.2. la télésurveillance : instrument d'allègement des tâches mais pas de contrôle social

Rappelons son principe tel qu'il est mis en oeuvre à CHEVERRY et les avantages obtenus.

Ce dispositif consiste donc à centraliser sur un seul point toutes les alarmes, les plus fréquentes, dans ce type d'immeubles, étant les ascenseurs et les chaufferies. L'expérience porte donc sur les 7 quartiers, la presque totalité du patrimoine, tous reliés par ligne téléphonique sur un central qui enregistre les appels. Ceci signifie que dans le local de chaque surveillant est située une boîte qui enregistre les alarmes du groupe d'immeubles. Ces alarmes sont automatiquement répercutées par ligne téléphonique sur la station centrale qui enregistre sur fiche, en langage codé, tous les renseignements concernant la panne. Suivant la gravité de l'incident le responsable du terminal déléguera soit le surveillant local, soit se déplacera lui-même avec sa voiture ou bien, en cas d'incident plus grave, fera appel à l'équipe d'entretien.

Outre l'avantage social et économique considérable que représente la possibilité pour les surveillants de prendre leurs jours de congés hebdomadaires (dimanche seulement) et annuels, la télésurveillance libère 6 des 7 agents des astreintes habituelles dans la journée et pendant la nuit, réduit les frais d'heures supplémentaires, facilite le recrutement du personnel de surveillance, et enfin, permet un meilleur suivi de la fréquence des pannes des appareils.

Au total, cet instrument semble bénéfique et n'entraîne, tel qu'il est utilisé par cet office, aucun accroissement du contrôle social. Il en irait tout autrement si ce dispositif était complété par des caméras et des écrans de contrôle permettant, sous des prétextes techniques, de savoir qui est dans l'ascenseur ou qui se rend chez un tel ou un tel, etc!...

3.3.3. les ateliers d'entretien : de précieux instruments au service d'un entretien régulier du patrimoine

Quelques indications sommaires suffiront à montrer l'importance de ces ateliers et de leurs composantes et leur grande utilité pour la conservation du patrimoine.

L'atelier d'entretien existe depuis 15 ans et comprend quatre ateliers principaux :

- un atelier de peinture où travaillent 5 peintres (lorsqu'il y a des ravalements l'office fait appel à des entreprises). Il effectue les travaux de remise en état notamment lors des changements de titulaires d'appartements,

(1) Ce qui s'explique quand on sait que plusieurs d'entre eux ont exercé des fonctions dans l'armée d'active

COMPTE - RENDU D'ACTIVITE

SURVEILLANT :

JOURNEE DU :

HORAIRES	CONTROLES REELLEMENT EFFECTUES TRAVAUX DIVERS (1) ADRESSE	ANOMALIES CONSTATEES (Palier Escaliers - Sous-sols - Glace - minuterie bloquée Vitre brisée, etc ...	N° LOGEMENT ET LOCATAIRE RESPONSABLE	REDRESSEMENT OPERE PAR le SURVEILLANT (D.I. - AG - AP - ME AV)

(1) Etat des lieux - Remise de clés - Convocation logement - circulaires - Quittance - etc ...
Intervention sur appels des locataires.

- un atelier d'entretien comptant 8 personnes et 8 véhicules de dépannage. Il comprend différents ateliers tels que : menuiserie, serrurerie, chaudronnerie, plomberie (réparations des chauffe-eau, gaz), électricité,
- un service de chaufferie dont l'effectif est de 7 personnes : chef de service, mécano, électricien, manoeuvres...
- enfin, un atelier de jardinage où l'on dénombre 7 personnes dont un chauffeur. Ce service est saturé en permanence, l'office H.L.M. possédant davantage d'espaces verts que la municipalité de CHEVERRY (17 hectares).

Rien d'autre à dire sur ces ateliers si ce n'est la fierté qu'en éprouvent les surveillants et le personnel d'encadrement à commencer bien sûr par le responsable de tous ces ateliers qui se déclare particulièrement satisfait de l'état du patrimoine surtout quand il compare la qualité des logements de l'office public de CHEVERRY à celle d'autres ensembles renommés par leur délabrement. Pour lui "ce n'est pas une politique à courte vue mais un capital que l'on préserve - ce qui est très important - essentiellement parce qu'on assure un suivi régulier. Ainsi pas besoin de raser les immeubles 10 ou 15 ans après leur construction, ni de dépenser des millions voire des milliards pour les retaper ou les reconstruire".

3.4. La gestion du personnel : efficacité et esprit maison au service d'une surveillance accrue

De même que le schéma et les modalités concrètes d'organisation du travail avaient pour but, par leur rigueur et leur cohérence, de permettre une meilleure surveillance de l'état du patrimoine et, par voie de conséquence, un certain contrôle sur les locataires, du moins sur quelques points précis, de même la politique de gestion du personnel se caractérise-t-elle par un souci analogue marqué par un esprit maison, propre à susciter un sentiment d'appartenance à un même organisme et à développer un type de relations avec les locataires spécifique. Il y a donc, sous-jacent à ces pratiques de gestion, la même idée d'efficacité, de surveillance et éventuellement, de contrôle social.

Afin d'accroître la productivité, le personnel, correctement rémunéré¹, n'est pas titularisé : "On n'utilise que du personnel contractuel, bien payé, avec des avantages correspondants aux titulaires de façon à avoir un rendement parce que si on titularisait celui-ci baisserait de 50 %". "Les avantages sociaux sont supérieurs, dit encore le Directeur, à ceux demandés par la C.G.T."².

Dans ce même esprit, les employés des ateliers sont revêtus d'un uniforme portant l'écusson de l'office. "Chaque secteur, déclare le Directeur, a sa couleur : le bleu pour l'atelier d'entretien, le blanc pour les peintres, le vert pour les jardiniers, le marron pour les chauffagistes, le gris pour ceux qui travaillent à la propreté et à l'environnement". Le port de l'uniforme présente donc un double avantage : premièrement, faciliter l'identification de l'ouvrier en cas de difficultés - c'est donc une forme de contrôle du travail - et, deuxièmement, propager une image valorisante de l'office par la vue rassurante de l'uniforme." Ainsi ajoute le Directeur, ils sont identifiés, on peut donc leur faire confiance ce qui, en plus, est très pratique quand on doit intervenir chez les gens en leur absence".

Enfin, un dernier exemple illustrant la volonté d'organisation : l'attitude de méfiance et d'opposition du Directeur à l'égard de la formation des gardiens telle qu'elle est actuellement pratiquée. Il la juge : "coûteuse, inutile parce que nos gens sont bien rôdés - la communication ne passe pas mal entre eux et nous - sans compter que souvent les gardiens reviennent avec des idées de revendications". "Il est vrai, ajoute-t-il, que des essais négatifs ont contribué à jeter le doute sur l'utilité de ce type de formation".

Gestion du personnel et organisation du travail sont donc deux expressions d'une volonté explicite de maîtriser très étroitement l'ensemble du processus d'administration.

¹ Un surveillant de 1ère catégorie touche 6.000 frs par mois, celui de 2ème catégorie 3.300 frs mensuels avec, en plus, pour l'un comme pour l'autre, un logement de fonctions. Ce qui correspond, d'après leur contrat, à l'indice brut de la Fonction Publique 244 équivalent au grade d'agent d'enquêtes, 5ème échelon

² Cf. en annexe 4 et 5, les contrats de surveillance concernant les gardiens de 1ère et 2ème catégorie.

Mais c'est surtout à travers l'examen des conceptions du rôle social du gardien qu'on va pouvoir mieux saisir la nature de ce système de gestion et voir en quoi cela affecte le rôle social du gardien.

3.5 Une conception fondamentalement administrative du rôle du surveillant

Ainsi qu'on l'a déjà souligné, le mode d'organisation adopté - des principes régissant l'administration des logements aux modalités et à l'esprit de la gestion du personnel en passant par les autres aspects sus-indiqués - porte en lui un type précis de division technique du travail où, de gardien polyvalent qu'il était auparavant, cet agent administratif devient un surveillant exclusivement chargé de la surveillance du patrimoine et de celle des locataires, dans la mesure où cela peut être utile à l'administration de l'office. Autrement dit, il y a, dans un but d'efficacité, disparition complète de la fonction de polyvalence et maximisation de la seule fonction de surveillance.

Comme les pages précédentes, celles qui suivent n'ont pas d'autre objectif que de souligner l'étroite dépendance entre ce mode d'organisation et le rôle social du surveillant. Il y manque, bien sûr, le point de vue du troisième acteur, c'est-à-dire des locataires mais cela fera l'objet de développements qui ont leur place dans la seconde partie de la recherche. Toutefois, on indiquera, au moins en conclusion de cette "monographie", quelques-unes des interrogations qu'on peut soulever à ce stade de la réflexion.

Le rôle du surveillant de CHEVERRY est un rôle composite où les divers aspects : de "lien ou de représentant de l'office", de relations avec les habitants, de surveillance du patrimoine et de renseignement sur la population se mêlent étroitement et ont pour condition que le surveillant sache se faire admettre de ses locataires. On verra qu'aux ROUSSOTS et à GARNAY, les situations étant profondément différentes, les rôles exercés par les gardiens sont eux aussi très différents.

A l'origine de cette orientation le schéma d'organisation adopté, mais surtout la prise de conscience de l'inefficacité de la polyvalence des fonctions¹. "A mon avis, déclare le Directeur, ça a toujours été une mauvaise solution que de faire faire à un gars, que d'ailleurs on ne payait pas, les V.O., le balayage, etc. C'était l'homme qui faisait tout et, en définitive, ne faisait rien"... Mais procédons par élimination en examinant d'abord ce qu'il n'est pas.

Ce que le surveillant n'est pas

D'abord, il n'est pas un gardien à tout faire. Ce n'est pas non plus un gardien-animateur (allusion à des situations rencontrées dans d'autres organismes H.L.M.²) car, selon le Directeur, le surveillant ne peut assumer les rôles contradictoires que sont ceux d'exécutant des missions de l'office et de stimulateur ou coordinateur de la vie sociale. "A chacun son métier et les vaches seront bien gardées, dit-on. Le gardien n'est pas un animateur, il n'est pas formé pour s'occuper d'enfants. Accepter cela c'est risquer de voir le surveillant perdre son autorité". Ce que les surveillants traduisent à leur manière en disant qu'il faut savoir garder ses distances avec les locataires. Si on est trop près d'eux, trop "intimes" disent certains, on peut y perdre son autorité ; inversement, être trop loin des locataires

¹ C'est du moins la politique choisie par l'office de CHEVERRY, on sait que d'autres organismes privilégient au contraire une polyvalence limitée dans un but de décentralisation.

² Cf. Revue H. n° 60, février 1981, La fin des gardiens.

c'est ne plus pouvoir remplir ce rôle de représentant-informateur de l'office. Mais on reviendra sur ce sujet au cours de la seconde partie de la recherche.

Enfin, en dépit de la division du travail adopté, le surveillant "n'est pas le garde-chiourme". Plus exactement, le Directeur ne veut pas qu'il en soit ainsi ni même qu'on puisse, de l'extérieur, le percevoir comme tel.

Ni surveillant autoritaire, ni gardien-animateur, ni gardien à tout faire comme on dirait bonne à tout faire, qu'est donc le surveillant-type de CHEVERRY ?

Ce qu'il est

Pour le Directeur, comme pour l'encadrement, le surveillant est d'abord le "lien organique entre les locataires et nous". Ainsi, le chef d'ilôt, surveillant de première catégorie, est-il avant tout "l'homme-lige, celui par qui tout transite : les informations, le courrier des locataires pour l'office et inversement, aussi bien que les demandes d'interventions techniques ou autres"... A ce titre, le surveillant première ou seconde catégorie, est celui à qui incombe le soin "d'assurer les mesures de sécurité, les mesures de liaison avec les locataires, les mesures de respect des contrats, de dépistage des auteurs des dégradations. Il est donc, si vous voulez, autant gendarme, pompier, qu'assistant social".

Représentant de l'office, le surveillant est aussi celui qui doit veiller au patrimoine. Directeur, encadrement, surveillants eux-mêmes confirment cette priorité. "Beaucoup de personnes disent au surveillant : "Mais vous êtes là seulement pour rouspéter : les gosses n'ont pas le droit d'aller sur la pelouse, il n'y a pas le droit de ceci, pas le droit de cela"... "Mais il faut bien se rendre compte que si on autorisait tout le monde à aller sur les pelouses, hein !... sans les autoriser ils y vont déjà - je vous prie de croire qu'en peu de temps il n'y en aurait plus... Il faut surtout qu'ils se montrent à la sortie des classes¹, le mercredi quand les gosses sont en congé, qu'ils se promènent, c'est leur présence qui quelquefois suffit à éviter les dégâts".

Lien organique, représentant de l'office auprès des locataires dans toute l'acception juridique du terme, surveillant dont la fonction est de surveiller - autant d'expressions montrant qu'on se situe toujours dans une perspective fondamentalement administrative.

Dans ces conditions, la fonction de relation avec les locataires n'apparaît pas - loin de là - comme une fonction première d'où découlerait tout le reste. Elle n'est pas du tout envisagée, comme cela semble être le cas à GARNAY, comme un moyen parmi d'autres de stimuler le développement de la vie sociale. Bien au contraire. A CHEVERRY, on ne sort pas de la logique administrative, même s'il y a des accrocs ou des ratés du système comme on l'a vu et comme on l'indiquera lors de l'analyse des relations entre les surveillants et les habitants (Cf. chap.2, 2^e partie).

Si le surveillant doit développer cette fonction de relation c'est donc uniquement à titre de complément. Certes, c'est essentiel, mais la finalité reste quand même subordonnée à la logique et à l'esprit de la démarche administrative.

Le Directeur : "gendarme, pompier, assistant social... mais pas que cela. Il a aussi pour rôle d'avoir des conversations, des liaisons, de se faire admettre par les familles"... "Je pense que la liaison humaine est indispensable, la présence humaine. Plus vous réduisez son travail matériel, plus vous le rendez efficace. Ainsi, il dispose de temps pour parler, pour voir les gens, pour entrer en contact avec eux, pour se faire intégrer (nous soulignons)".

¹ A PERVY notamment, la présence des gardiens n'est pas motivée par la nécessité de protéger les enfants.

Après avoir, dans un premier temps, souligné la priorité de la fonction de surveillance du patrimoine et indiqué qu'il était ensuite à la disposition des locataires, le chef du service des surveillants note, à l'instar de son Directeur, que le surveillant modèle est bien celui qui sait concilier sauvegarde du patrimoine et confiance des locataires. *"Le surveillant modèle pour moi ça serait celui qui parvient à se faire adopter par les locataires et qui, en même temps, parvient à sauvegarder le patrimoine de l'office"...*

Cette conception d'une fonction de relation à finalité administrative explique le refus complet du Directeur devant les projets d'éclatement des fonctions du gardien et de leur remplacement par des agents agissant indépendamment les uns des autres¹ : la fonction représentation-information serait remplacée par des permanences, la fonction entretien par recours à des organismes spécialisés, de même que la fonction technique. *"Vous ne remplacerez jamais le contact humain, déclare le Directeur. Mettre une permanence de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 18 heures alors que les locataires ne sont là qu'entre 12 et 14 heures et surtout le soir après 18 heures n'a pas grand sens. S'il y a une fuite de gaz, un incendie qui se déclenche, etc. il faut que le personnel soit sur place même avec la télésurveillance, etc."*

Cette fonction de relation implique donc que les surveillants soient, si possible, choisis dans le même milieu social que celui auquel appartiennent majoritairement les locataires. *"Il faut des gens qui soient de la même famille, qui aient des points communs de telle sorte qu'ils puissent s'entendre. S'ils sont trop évolués les gens s'en défieront, s'ils sont trop bas, les gens ne les regarderont pas. C'est comme le gardien de la paix qui entre ses services balayerait le caniveau. On ne le prendrait pas au sérieux ni comme balayeur, ni comme agent de police..."* Le respect dû à la fonction.

Pour banale qu'elle soit, cette remarque montre bien que le contrôle social se fait d'autant mieux qu'il y a proximité d'appartenance sociale entre le surveillant et les locataires. A ceux du même milieu que lui - ceux qui, par exemple, sont ouvriers comme lui et ont le sens du travail, de l'ordre, etc. - il ne dira rien ; par contre, il sera amené à faire des remarques aux déviants qu'il estime être en dessous de lui ; à ceux placés au-dessus de lui dans la hiérarchie sociale, il n'osera rien dire ou sera peut être contraint d'obéir de façon relativement servile. On voit donc bien que seule l'analyse des interactions habitants/surveillants peut permettre d'avancer dans cette direction. (Cf. 2^e partie de la recherche, chapitre 2).

Mais le surveillant de CHEVERRY est aussi chargé d'une fonction de contrôle social des locataires, c'est-à-dire qu'il doit savoir ce que les gens deviennent du moins dans les limites imposées par sa fonction, limites qu'il peut de lui-même dépasser selon sa personnalité et le contexte social, en particulier, dans le cas où l'environnement social est difficile et que la police a recours à lui à titre d'informateur.

Savoir ce que deviennent les locataires peut revêtir un aspect positif, social pourrait-on dire, lorsque par exemple il s'agit de se préoccuper de l'état de santé de certaines personnes âgées ou de remédier à leur isolement. Dans d'autres cas, l'intervention du surveillant est plus ambiguë par exemple lorsqu'il est en face d'une personne *"dans une situation sociale difficile nécessitant l'intervention des services sociaux"*. Enfin, dans une troisième série de situations, le contrôle social exercé par le surveillant est d'ordre juridique puisqu'il est imposé par le contrat liant locataire et propriétaire. Ainsi le surveillant est tenu de signaler à l'office toute modification de la composition familiale (naissance, décès, départ ou arrivée de personnes en surnombre...) dans la mesure où ce n'est pas déjà fait.

¹ Certains responsables préconisent ce genre de transformation qui, à terme, éliminerait complètement le gardien.

Ainsi, encore et surtout à propos des déménagements à la sauvette, de plus en plus fréquents paraît-il. Il doit faire l'impossible pour avertir l'office des éventuels préparatifs - ce qui est malaisé compte tenu de leur indispensable discrétion - et, s'il le peut, les prendre en flagrant délit, ce qui est aussi une gageure, ces déménagements ayant lieu vers 2 ou 3 heures du matin. En tout cas le minimum exigé est de relever le numéro minéralogique ce qui, là encore, ne va pas forcément de soi¹.

Mais, évidemment, le contrôle social exercé par les surveillants, l'encadrement et l'office dans son ensemble, sa mentalité, ses structures, les pratiques de ses agents s'étend bien au-delà de cette stricte fonction de dénombrement des locataires. Il touche à tout ce qui a trait au respect des normes sociales, régissant les relations entre les gens ou entre ceux-ci et le patrimoine, l'usage des espaces verts, l'entretien des parties communes par les locataires et, d'une manière générale, tout ce qui a trait aux pratiques de relation avec la clientèle, tous aspects qu'on développera au cours de la seconde partie.

Cependant on peut, en guise de conclusion de cette première monographie, se poser certaines questions sur la place occupée par ces formes de contrôle social dans un contrôle social plus étendu ou celles-ci viendraient se ranger à côté d'autres variantes telles que la structuration de l'espace ou le mode de gestion sociale de la clientèle H.L.M. au niveau local.

+
+ +

¹ Aux Roussots à BARUPTTEL des situations semblables ont été signalées.

Conclusion : un constat et des interrogations

On se trouve donc en présence d'un système de gestion fonctionnant essentiellement sur le mode administratif sans qu'il y ait prise en compte réelle des besoins sociaux concrets.

Mais ce mode d'administration n'est pas le produit du hasard. Sans avoir entrepris d'analyse sociologique complète de cet office et en anticipant largement sur la suite de l'enquête, on peut cependant penser, sans grand risque d'erreur, que ce type de gestion serait tout simplement la réponse sociale de l'office à la demande sociale des locataires, telle du moins que cet organisme la perçoit.

Apporter "confort et agrément aux locataires", comme il est dit dans un texte administratif, se soucier de ne pas laisser se dégrader le patrimoine parce que c'est inadmissible socialement, privilégier l'administratif par goût et par tradition, avoir ses propres services d'entretien apportant régularité et sécurité, se soucier avant tout de propreté - une grande importance attachée aux règles de propreté et d'hygiène est toujours hautement significatif socialement - se méfier de tout autre système de gestion laissant davantage de pouvoirs aux habitants, faire du gardien le surveillant par excellence, surveillant du patrimoine mais aussi des locataires du moins dans certaines limites, organiser le travail de façon rigoureuse (rapports, visites, liaisons téléphoniques permanentes, port de l'uniforme pour certains personnels, etc.) sont autant de réponses sociales de cet organisme à l'idée qu'il se fait des attentes de la clientèle qui, selon lui, privilégierait exclusivement la tranquillité, l'ordre et le confort sans se préoccuper d'autres choses. De la clientèle, disons plutôt d'une certaine clientèle.

N'est-il pas significatif en effet que ceux qui protestent le plus contre les règlements, les sanctions et, plus généralement, l'ordre social imposé sont, précisément, ceux qui se situent le plus en marge de la norme sociale générale existant dans cet office : ouvriers sans autres perspectives que le H.L.M. à vie, jeunes sans avenir¹, enfants se heurtant à un monde d'où ils sont par avance exclus, etc. alors que ceux qui acceptent cet état des choses sont ceux qui, soit ont complètement assimilé ces normes comme certains habitants des I.L.M. ou des I.L.N., soit se trouvent dans une position sociale charnière - des locataires lorgnant vers l'accession - qui les pousse à les accepter partiellement², disons à se compromettre socialement.

Il y aurait donc imposition à des couches sociales considérées comme minoritaires (dont le caractère minoritaire reste à prouver) d'un ordre social propre à une classe sociale moyenne dont l'office serait en quelque sorte le porte-parole et, le surveillant, l'instrument privilégié. Ni garde-chiourme, ni animateur, mais plutôt maillon essentiel d'une organisation sociale spécifique et pas seulement d'une organisation administrative. On est donc loin du gardien conçu comme agent de développement social. Ce serait plutôt un agent de contraintes sociales.

Ceci étant, certaines interrogations demeurent, interrogations qui n'affleurent pas ou si peu à la conscience des responsables mais qui, par contre, sont bien présentes dans celle des locataires ainsi qu'on le verra dans la seconde partie. Citons-en quelques-unes telles qu'elles viennent de la bouche même des habitants.

¹ Au cours de notre séjour à CHEVERRY, on a été amené à reconduire à son domicile un jeune d'une vingtaine d'années qui traversait une crise de dépression à la suite de la perte de son emploi.

² On trouvera des exemples de ces situations dans la seconde partie du rapport.

Les chiens ont le droit d'aller sur les pelouses mais ni les enfants - hormis les petits - ni les adolescents et pas davantage les adultes n'ont le droit d'y aller. Pourquoi ?

Il est interdit d'étendre son linge aux fenêtres alors qu'il n'y a aucun local sèche-linge, ni individuel, ni collectif et que, probablement, la plupart des familles, dont beaucoup de familles nombreuses, n'ont pas les moyens d'acheter un sèche-linge. Pourquoi rien ne bouge, ni d'un côté, ni de l'autre ?

Réparer sa mobylette, faire du petit bricolage, s'amuser avec des copains ailleurs que dans la famille, laver sa voiture ou faire quelques réparations simples sont impossibles. Pourquoi, depuis dix ou quinze ans que ces H.L.M. existent, rien n'a été entrepris dans le domaine des micro-équipements de voisinage, surtout quand on sait que la crise avive ces besoins ? Pourquoi ces quartiers ne bougent pas ?

Une autre vie sociale existe plus ou moins profondément enfouie, pourquoi ne surgit-elle pas ?

A N N E X E
D U
C H A P I T R E I

BUREAUX OUVERTS

de 8 h 30 à 12 h et de 14 h à 17 h

SAMEDI excepté

PERCEPTEUR **H L M**

C. C. P.

ARRÊTÉ N° 63-18**Espaces Communs - Charges de Droit - Interdiction****Le Président du CONSEIL D'ADMINISTRATION**

Vu les dispositions des contrats de location liant les locataires à l'OFFICE.

Vu l'article 2 du décret 51-297 du 3 Mars 1951, modifié par le décret 51-1271 du 5 Novembre 1951

Vu les articles 1134-1335-1382 et suivants du Code Civil.

Vu les charges de ville et de Police en vigueur à

Vu notre arrêté n° 60-06 du 20 Avril 1960 approuvé par Monsieur le Préfet le 21 Avril 1960.

Vu les avis émis par Messieurs les locataires à l'occasion du référendum organisé le 25 Mars 1963.

ARRÊTE**ARTICLE 1^{er} — ENTRETIEN ET PROPRIÉTÉ DES COMMUNS ET ABORDS****a) Escaliers intérieurs**

Chacun des locataires d'un même palier (les occupants des logements impairs du 1^{er} au 15 de chaque mois, les occupants des logements pairs du 16 au 30 de chaque mois) balayera chaque jour, et lavera une fois par semaine l'escalier commun depuis l'étage immédiatement inférieur, jusque et y compris le palier desservant son logement, ainsi que les gaines à compteur.

b, Abords des Immeubles

Chacun des locataires d'une même cage d'escalier à tour de rôle et conformément au tableau de répartition des charges communes, balayera quotidiennement les trottoirs et caniveaux, ramassera les objets divers jetés sur les pelouses attenant à l'immeuble, sur la longueur des deux logements desservis par la cage d'escalier,

— nettoiera chaque fois que besoin sera dans les mêmes conditions, les sous-bassements de l'immeuble afin de faire disparaître inscriptions, graffitis etc . . .

— lavera au moins une fois au cours de sa semaine les glaces des portes d'entrée

c) Locaux communs

Chacun des locataires des cages d'escaliers ayant accès aux mêmes locaux communs balayera quotidiennement à tour de rôle conformément au tableau de répartition des charges communes, les garages à cycles et à voitures d'enfants, couloirs de cave et descente en cour anglaise.

ARTICLE 2 — AMPOULES ELECTRIQUES DES COMMUNS

Le remplacement des ampoules électriques éclairant les locaux communs est à la charge des locataires y ayant accès, que ce remplacement soit effectué directement ou demandé à l'OFFICE.

Article 3 — PELOUSES - PLANTATIONS

L'accès des pelouses et plantations est formellement interdit.

ARTICLE 4 — JEUX DANGEREUX

Les jeux réputés dangereux et susceptibles d'être à l'origine d'accidents ou de dégradations (ballons, jet de pierres ou de sable, d'objets en particulier) sont interdits dans le périmètre des groupes d'habitation de l'Office (rue et trottoirs).

ARTICLE 5 — VÉHICULES

L'accès des véhicules de toutes natures sur le domaine de l'OFFICE y compris les voies privées (automobiles motos, cyclomoteurs, bicyclettes) est toléré sous la réserve expresse que leur vitesse soit inférieure à 20 km/heure et que le stationnement soit limité aux seuls emplacements prévus à cet effet.

Par contre, et à l'exception des véhicules assurant un service précis (livraisons, déménagement etc. . .), l'accès et le stationnement des POIDS LÉGERS EST INTERDIT, sur quelque partie que ce soit du domaine privé de l'OFFICE.

ARTICLE 6 — IL EST FORMELLEMENT INTERDIT :

- de faire du bruit entre 22 heures et 7 heures (tapage nocturne).
- d'étendre du linge ou vêtements aux fenêtres et balcons et d'y laisser séjourner quelque objet que ce soit. PAR CONTRE, les jardinières et autres garnitures florales sont vivement recommandées à la condition que toutes mesures de sécurité soient prises :
- de jeter des papiers, débris et ordures par les fenêtres ou dans les espaces communs
- de laisser les enfants jouer dans les caves et dans les escaliers
- de déposer du bois ou autre matériel contre les bâtiments
- de garer des cycles, motos et voitures d'enfants en dehors des locaux exclusivement réservés à cet effet
- de laisser les poubelles sur les trottoirs ou dans les couloirs après le passage du service de nettoyage, ou d'utiliser des récipients non conformes aux modèles imposés.
- d'utiliser à des fins personnelles les gaines à compteurs. Il est précisé à ce sujet que tous les objets trouvés dans les gaines seront, sans avis, conduits à la décharge publique
- d'accrocher ou de suspendre quelque objet ou installations que ce soit aux canalisations et tuyauterie traversant les caves particulières ou les locaux communs.

ARTICLE 7

Les entrées et escaliers intérieurs sont exclusivement réservés aux personnes et aux transports de mobilier.

En conséquence, la rentrée des cycles, voitures d'enfants livraisons diverses (et charbon en particulier) doivent OBLIGATOIREMENT s'effectuer par les cours anglaises prévues à cet usage.

ARTICLE 8

Le présent arrêté interprétatif de certaines clauses des contrats de location, ne déroge en aucune façon aux obligations contractuelles liant les locataires à l'Office.

ARTICLE 9

Toutes dégradations volontaires ou involontaires aux bâtiments, voies, installations et espaces verts, devront être réparées par leurs auteurs ou responsables, immédiatement et à leurs frais, sans préjudice des poursuites qui pourront être exercées par l'Office.

ARTICLE 10 — EXECUTION

Le Directeur et les Surveillants assermentés sont chargés, chacun en ce qui le concerne de l'application STRICTE des présentes dispositions.

Toutes infractions constatées feront l'objet d'une citation devant le Tribunal d'Instance, sauf transaction proposée par l'OFFICE et acceptée par les locataires, dont les contrats ne comportent pas de clause pénale.

ARTICLE 11 — APPROBATION

Le présent arrêté annule et remplace l'arrêté n° 60-06 du 20 Avril 1960 susvisé.
IL sera soumis à l'approbation préalable de Monsieur le Préfet de,

Vu et approuvé, le 24 Juillet 1963
Pour le Préfet : Le Secrétaire Général

Fait à le 25 Juin 1963
Le Président du Conseil d'Administration

C H A P I T R E I I

L'OFFICE DE BARUPTTEL

OU

L'impuissance d'une gestion banalement administrative
face à des situations d'anomie sociale

"On sait ce qui résulte de l'instrumentalisation des territoires par les stratégies du politique et de l'économique érigées en équivalents généraux : écrasement des vitalités intérieures, quadrillages disciplinaires, zonings fonctionnalistes, sérialisation des individus, hémorragie des identités, insignifiance des lieux et des produits qui en deviennent interchangeableables, imposition universelle des mêmes modèles".

Paul BLANQUART en Avant-Propos à
l'Anthropologie de l'Espace

Avec ce deuxième chapitre nous abordons la présentation du système de gestion de l'office de BARUPTTEL et des situations de gardiennage qu'on y rencontre.

Si l'approche globalisante demeure toujours parfaitement justifiée elle présente certains risques au premier rang desquels celui de l'approximation. Autant on peut cerner d'assez près le système de gestion de l'office de CHEVERRY plus petit, mieux organisé et n'ayant pas à affronter des "troubles sociaux" comme ceux de BARUPTTEL et de beaucoup de ZUP, autant il est beaucoup plus malaisé de faire le tour des problèmes de cet office, de ceux que lui posent la ZUP et de bien d'autres encore. Toutefois nous croyons avoir saisi les points les plus essentiels ce qui devrait permettre une meilleure compréhension tant du système de gestion que des situations de gardiennage.

En lisant ce chapitre on aura à l'esprit de faire des comparaisons avec le précédent. Ceci pour dire qu'on s'efforce de présenter des situations de gardiennage se plaçant d'une part dans des contextes sociaux contrastés : fortement structuré à CHEVERRY, en état d'anomie sociale ici, dans une situation d'émergence sociale à GARNAY..., et d'autre part, dans des systèmes de gestion eux aussi très différents : rigueur administrative pour le premier, banalité et timidité pour le second, autogestion pour le troisième et tentative d'association d'une amicale de locataires pour le quatrième.

On voit donc que ce travail sur les gardiens est à replacer dans nos préoccupations et nos autres travaux sur le développement de la voie communautaire dans l'habitat qu'il s'agisse de la communauté au sens fort ou au sens large comme l'entendent habituellement les sociologues anglo-saxons.

1 Situation et fiche d'identité de l'office de BARUPTTEL

La ville de BARUPTTEL comptait au recensement de 1982 150.000 habitants environ. A ce chiffre il faut ajouter la population résidant dans les petites agglomérations comprises dans le périmètre de la communauté urbaine.

BARUPTTEL comme CHEVERRY a connu un très fort développement dans les années 60 en raison notamment de l'extension d'une usine de construction de pièces pour automobiles qui a drainé autour d'elle de nombreuses petites entreprises industrielles.

BARUPTTEL est le siège de la préfecture du département. Une université comprenant une faculté de droit et de lettres, une de sciences, ainsi qu'un institut universitaire de technologie ont été créés pendant la période de forte croissance économique.

Cette expansion s'est faite pour l'essentiel grâce à l'effort de la main d'oeuvre rurale qui souvent a gardé son logement dans la campagne environnante. Plus récemment des immigrants sont venus s'installer dans cette cité dans les vieux quartiers comme à la périphérie et notamment aux BOISSEAUX, la ZUP de 6.000 logements où s'est déroulée l'enquête.

L'office de BARUPTTEL est un office à compétence étendue dont le rayon d'activité s'étend à toute la communauté urbaine.

Avec l'office départemental ils se partagent l'essentiel des constructions d'H.L. M. locatives : 10.745 logements à fin 1979 pour le premier et 9.797 pour le second. Au moment de l'enquête l'office de BARUPTTEL comptait environ 12.000 logements dont près de la moitié ont été construits dans la ZUP des BOISSEAUX.

L'organisation de la gestion. Ces 12.000 logements sont subdivisés en une quarantaine de groupes d'environ 300 logements chacun à la tête desquels sont placés des gardiennes. On notera que ce chiffre, qui constitue un maximum, est relativement important. Si la vie sociale est calme et les problèmes de gestion peu nombreux il ne semble pas que la gardienne rencontre beaucoup de difficultés ; si c'est l'inverse, comme c'est le cas dans certaines parties de la ZUP des BOISSEAUX, en particulier celles des ROUSSOTS et du Lac, la situation peut changer de fond en comble.

Mis à part le S.C.I.C. où l'on rencontre aussi des gardiennes qui, il est vrai, ont un rôle de permanence essentiellement, il est rare que les fonctions de gardiennage soient exercées par des femmes. En fait, à l'origine, après la guerre de 1945 probablement, l'office embauchait des couples avec qui il passait un contrat de travail. Le mari s'occupait de petits travaux et de l'entretien, la femme assurait la permanence à la loge. Puis, pour diverses raisons, l'office a progressivement abandonné la formule du contrat de couple pour celle du contrat individuel conclut soit avec chaque membre du ménage, soit avec la femme seule, dans le cas où le mari exerçait un métier par ailleurs. Il en est résulté une importante féminisation du gardiennage.

Les raisons de cette évolution sont nombreuses : rareté de la main d'oeuvre masculine, attrait du logement surtout pour des familles nombreuses comme c'est le cas pour deux des quatre gardiennes interrogées etc. Peut être qu'aujourd'hui, face aux situations de violence rencontrées on songerait à embaucher un homme ou, de préférence, un couple - ce qui serait revenir à la situation d'origine - mais, à l'époque, la Direction de l'Office trouvait que ce métier convenait assez bien à une femme. C'était la mentalité de l'époque qui voulait cela. Il faut ajouter aussi que la gestion était plus facile qu'aujourd'hui (1). Deux d'entre elles n'ont-elles pas été recrutées en fonction de leurs références professionnelles de domestique. Pour l'une se furent ses années passées comme femme de ménage chez un pharmacien puis comme bonne dans un château des environs, propriété d'une importante entreprise du bâtiment.

On notera qu'un des surveillants de travaux qui, par ailleurs a une vision passéiste et quelque peu idyllique du rôle de gardien (2), estime qu'il faudrait revenir à la répartition initiale du travail bien préférable selon lui à l'actuelle division du travail qui dilue les fonctions de gardiennage entre trop d'intervenants comme on va la voir.

Les fonctions principales, à savoir celle de permanence, (permanence proprement dite de 8 h à 20 heures du Lundi au Vendredi (3) et de 8 h à midi le samedi), d'accueil des locataires (réception des nouveaux arrivants notamment), de surveillance du patrimoine (respect des parties communes et application du règlement intérieur, sécurité incendie etc...), d'information des habitants, comme par exemple la transmission des directives en provenance de la Direction de l'Office en particulier, et enfin, l'encaissement des loyers, sont exercés par la gardienne. Pour la Direction de l'office et pour le personnel d'encadrement, par exemple celui de l'antenne de gestion décentralisée, le rôle principal de la gardienne consiste à assurer la liaison entre l'office et les locataires. A BARUPTTEL comme ailleurs la gardienne ou le gardien est d'abord le représentant de l'organisme gestionnaire auprès des locataires. On verra que la perception que les gardiennes et les habitants ont de cette fonction comporte d'autres éléments.

(1) Cf. les quelques lignes consacrées à la description de la gestion dans les années 60, p. 55.

(2) Il a exercé ce métier auparavant hors ZUP puis dans la ZUP

(3) Avec fermeture facultative d'une heure à Midi

La fonction de nettoyage des parties communes est dans la majorité des cas remplie par des femmes de ménage embauchées par l'office ou bien, mises à sa disposition par une société de nettoyage. Il reste cependant une minorité de loges où le soin d'effectuer l'entretien des parties collectives incombe à la gardienne (1).

Celle d'entretien, très exactement de petit entretien, est exercée par un agent d'entretien qui est classé dans la rubrique d'aide-ouvrier professionnel. Son rôle est d'effectuer les menues réparations qui sont à la charge de l'office : ampoules usées ou cassées à changer, vitres à remplacer, travaux de serrurerie etc...

Pour les travaux plus importants, comme par exemple le changement d'une porte d'entrée détériorée, l'office fait directement appel à des entreprises.

Un surveillant de travaux est chargé d'assurer la coordination de ces différentes personnes ainsi que des gardiennes relevant de son secteur. Aux BOISSEAUX on compte cinq surveillants de travaux : deux pour la zone EST, trois pour celle de l'OUEST. Un surveillant de travaux peut avoir dans son secteur jusqu'à 6 loges de gardiennes.

La fonction d'arbitrage entre l'office, les gardiennes et les locataires est assumée par un agent d'enquête qui est chargé de recueillir les plaintes, d'informer les services responsables de l'office, et parfois, d'effectuer certains arbitrages entre les locataires lorsque des différents surviennent entre eux à propos des animaux, du bruit ou pour tout autre raison. Il intervient à la suite de la gardienne lorsque celle-ci n'a pu obtenir satisfaction de la part du locataire.

Bien qu'en uniforme les agents d'enquête ne sont pas assez respectés, d'après certains responsables. Leur rôle exige beaucoup de souplesse sans quoi leurs interventions risquent d'accroître les dissensions plutôt que de les diminuer.

Enfin, la fonction spécifiquement sociale, c'est-à-dire celle relevant directement de l'assistante sociale n'existait pas au moment de l'enquête. Un projet de création d'un service social, "*très important*" nous a-t-on dit, était en cours d'élaboration au moment de notre passage.

Les liaisons entre la gardienne et les différents services de l'office, administratif en particulier, se font sans intermédiaire sauf aux BOISSEAUX où une antenne de gestion décentralisée a été créée il y a quelques années. Son rôle consiste à animer, organiser et coordonner l'action de l'office. En fait, il s'agit principalement de rapprocher l'office des locataires en améliorant l'information et en facilitant le contact direct avec le locataire qui n'a plus à prendre l'autobus en direction du centre-ville où se trouve le siège de l'Office.

En fait, il s'agit davantage d'une antenne plutôt déconcentrée que décentralisée puisqu'elle ne possède pratiquement aucune autonomie de gestion et donc pas de budget propre.

Pour achever cette présentation schématique et théorique de l'organisation de la gestion, voici quelques indications sur les salaires et sur la formation des gardiennes.

(1) Contrairement aux pratiques de CHEVERRY les locataires des BOISSEAUX ne participant à aucun travaux de nettoyage des parties communes. Pour la C.N.D. cela est du ressort de l'office.

Avant le 1er Janvier 1978 "le salaire des gardiennes sans ménage c'est-à-dire de la majorité était calculé sur l'indice correspondant au 1er échelon d'un auxiliaire de service de la Fonction Publique, indice 187, mais limité à 36 % si elles n'avaient pas de charge d'ascenseur et 42 %, dans l'autre cas".

A cela s'ajoutait, outre le logement de fonction gratuit et le remboursement forfaitaire du gaz et de l'électricité, une prime de quittance de 0,695 frs par quittance encaissée ou prélevée jusqu'à 80 % des quittances et 1,25 au-delà de 80%. La C.N.L s'attira l'inimitié de certains gardiens qui ne purent percevoir cette prime en raison d'une grève des loyers déclenchée par cette association pour protester contre des augmentations de charges de chauffage et d'eau chaude considérées comme abusives.

On notera à ce propos que cet avantage, réel pour certaines gardiennes, l'est par contre beaucoup moins pour d'autres, notamment celles des BOISSEAUX et surtout des ROUSSOTS où l'on compte entre 30 et 40 % d'impayés. Madame ROUX, une des gardiennes qui assure la responsabilité de ce secteur, à 80 impayés sur un total de 215 logements soit 37,20 % (1)

Depuis le 1er Janvier 1978 "quatre grilles indiciaires ont été mises en place pour distinguer l'importance des loges et l'ancienneté des gardiennes" (2) Ainsi selon que la loge comporte plus ou moins de 200 logements et selon la présence ou pas d'un ascenseur l'indice brut varie de 212 à 269. Pour fixer les idées, les gardiennes interrogées ont déclaré toucher en salaire mensuel de 2.200 frs environ auxquels doivent s'ajouter certaines primes.

En ce qui concerne la formation donnée aux gardiennes on notera que depuis plusieurs années celles-ci ont toutes suivies des stages de formation. Ceux-ci sont de deux types.

Stage de 1er niveau - durée 3 jours

- thèmes proposés : "Place de la gardienne dans l'organisme, droits et devoirs des locataires, encaissement des loyers, désignation des principaux éléments d'une construction, incidents techniques, relations avec les usagers."

Stage de 2ème niveau - durée 2 jours

- sujets abordés : "termes techniques concernant l'intérieur d'un appartement étude de cas et consignes d'incendie, ascenseur, fuite de gaz, prévention des incidents et des accidents".

Tout aussi éloignée de l'organisation quasi-militaire de CHEVERRY que de celles de GARNAY et de VOLLORE caractérisées par des efforts importants et parfois originaux d'association des habitants à la gestion et à la vie collective de l'immeuble, celle de BARUPTTEL demeure plutôt traditionnelle. On en a eu un exemple avec le type de formation dispensée aux gardiennes. Adaptée aux problèmes courants de la gestion elle laisse délibérément de côté tout ce qui a trait à la vie sociale. Il y a là un hiatus important dont on aura l'occasion de reparler.

(1) Les locataires ont jusqu'au 17 de chaque mois pour payer leur loyer à la loge au delà de cette date ils doivent se rendre à l'office.

(2) Textes extraits d'une note interne diffusée par l'office.

Ce système de gestion, plutôt banal, semble donc satisfaisant lorsqu'il s'agit d'immeubles habités en majorité par la clientèle H.L.M. bien insérée socialement, mais qu'en est-il lorsque les locataires sont en voie de marginalisation sociale ou presque. Tel est le gigantesque problème - le qualificatif n'est pas trop exagéré - auquel cet office se trouve confronté comme on va s'en rendre compte à la lecture des pages suivantes consacrées à la description de la ZUP des BOISSEAUX et de ses problèmes tant de gestion que sociaux.

2 La ZUP des BOISSEAUX : observations géographiques, sociologiques, ethnologiques.

Quatre points retiendront notre attention : la géographie de la ZUP, les aspects sociologiques en particulier la composition sociale, quelques remarques de caractère ethnologiques concernant le bâti et la vie des gens telle que peut la décrire un enquêteur qui n'y a passé que quelques journées, et enfin, une description sommaire du quartier des ROUSSOTS qui est celui où l'on a interrogé des habitants. Il s'agit donc de brèves observations car le but de la recherche consiste dans l'étude du rôle de gardien et non pas dans celle d'un ensemble immobilier.

2.1 Géographie de la ZUP des BOISSEAUX

Située au Nord-Est de la ville, la ZUP des BOISSEAUX a été implantée dans une zone marécageuse, ce qui a nécessité de très importants travaux de remblaiement afin de mettre la plupart des immeubles à l'abri de toujours pénibles remontées d'eau. Si ces travaux ont permis l'aménagement d'un lac bordé d'importantes installations sportives, d'un hôtel 3 étoiles et de copropriétés de "standing" donnant ainsi une allure de campus universitaire, par contre, ils n'ont pas été suffisamment importants pour autoriser la construction de caves. Détail apparemment mineur pour les constructeurs mais qui constitue une gêne sensible pour beaucoup d'habitants même si on ne peut les utiliser qu'avec difficulté en raison du vandalisme ambiant.

De plus il ont entraîné d'importantes dépenses supplémentaires qui auraient, dit-on, contribué à mettre l'office en difficultés financières. Ce qui pourrait expliquer, en partie du moins, les dégradations actuelles de cette ZUP.

Les limites de la ZUP sont les suivantes. Au nord, la voie ferrée reliant BARUPTTEL à PARIS. Quelques pavillons, généralement anciens, longent cette voie côté ZUP. Ils constituent une transition entre le tissu urbain existant et les barres de la ZUP. La qualité de leur entretien contraste fortement avec celle des parties avoisinantes de la ZUP.

A l'est, une rivière large, sinueuse, faisant parfois des méandres entre lesquels se trouvent des zones marécageuses et des étangs ; plus à l'Est encore des bois qui ont été aménagés en parcs de loisirs par la commune. Une abbaye, classée monument historique se trouve à quelques minutes à pied du centre de la ZUP. Au Sud, on retrouve toujours la même rivière bordée côté ZUP par une vaste prairie et de l'autre côté par une zone pavillonnaire. Au-delà de cette zone la ville s'étend sur près de deux kilomètres. A l'Ouest enfin, la ZUP est délimitée par l'une des grandes artères reliant le centre ville à la périphérie et à deux communes environnantes. On a donc utilisé en 1965, date du début de la construction, les seuls terrains disponibles pour une opération particulièrement lourde comparativement à la taille de BARUPTTEL - Ville (150.000 habitants). En effet, avec ses 6.800 logements, qui ne sont pas tous des H.L.M., et ses 25.000 habitants elle représente environ 50 % du patrimoine de l'office et 16,6 % des habitants de la cité. C'est dire son poids au plan de la gestion et son importance démographique et sociale.

La ZUP est divisée en deux parties Est et Ouest séparée par une importante rocade surélevée reliant le Nord et le Sud de BARUPTTEL. Cette voie pénétrante constitue un obstacle presque infranchissable pour les piétons, qui doivent obligatoirement passer par la seule voie routière Est-Ouest. De ce fait certains habitants sont contraints d'effectuer un important détour.

Dans la zone Est, on trouve, en plus du traditionnel groupe scolaire un petit centre commercial de quartier, des tours et des barres où sont les logements H.L.M. à quoi sont venues s'ajouter près du lac et de la zone sportive, donc dans le quartier le plus agréable, des copropriétés de "standing" comme dit la publicité. Côté Nord un petit bois, assez sombre, a été conservé. Sociologiquement la partie Est semble mieux habitée que la partie Ouest.

La zone Ouest, de beaucoup la plus étendue, s'étale en longueur d'Est en Ouest. Schématiquement on peut la découper en deux sous-zones.

La première, contigüe à la zone Est, peut être considérée comme le centre vital de l'ensemble de la ZUP de BARUPTTEL. C'est là, en effet que se trouvent les principaux édifices et places où se déroule l'essentiel de la vie de cette quasi-banlieue : centre commercial de grande taille comprenant un super-marché et de nombreuses petites boutiques, centre social, lieu de culte catholique, P.T.T., immeubles abritant des bureaux (Banques, A.N.P.E., cadastre etc...), marché, maison de retraite...

Plus loin, vers le sud, s'étire la deuxième partie de la zone Ouest. C'est à cet endroit que se trouvent concentrés les quartiers les plus défavorisés : les ROUSSOTS, le LAC et d'autres encore. On en trouvera une description ci-après. Cette partie comporte un groupe scolaire, un C.E.S, une piscine et un cimetière antérieur à la construction de la ZUP.

Mais plutôt que de s'attarder à une description inévitablement fastidieuse d'une ZUP en tous points semblable à des dizaines d'autres mieux vaut donner quelques chiffres concernant la composition sociale et présenter des observations ethnologiques afin de mieux cerner la réalité sociale "grand ensemble"

2.2 Un quartier d'ouvriers et d'employés

Comme l'indiquent les tableaux situés en annexe, la population des BOISSEAUX Est aussi bien qu'Ouest est une population jeune : 42,10 % de moins de 25 ans aux BOISSEAUX Est (1), 35,13 % aux BOISSEAUX Ouest, ouvrière : 51,40 % à l'Est, 50,36 % à l'Ouest, (le reste comprenant des employés : 24 % dans les deux cas et des retraités : entre 16 et 19 %), et composée à 83 % par des familles peu nombreuses (4 personnes et moins) contre 17 % de familles dites nombreuses (5 personnes et plus) On note des cas de surpeuplement.

Les chiffres concernant le quartier des ROUSSOTS où ont été effectués la quasi-totalité des entretiens d'habitants donnent une image encore plus accusée notamment par rapport au reste de la zone Ouest dont il fait partie. C'est dire que la population, y est encore plus jeune : 44,38 % de moins de 25 ans contre 35,17 %, légèrement plus ouvrière (52,25 % contre 50,36 %) et surtout comportant davantage de retraités 33,15 % contre 19,74 % et nettement plus de familles nombreuses : 25,56 % contre 17 % pour l'ensemble de la zone Ouest. A cela s'ajoute la forte

(1) Chiffres fournis par l'office. Ils datent de Mars 1981. Cf. annexe du chapitre 2 à la fin du rapport.

densité de population immigrée, maghrébine en grande majorité. Malheureusement on ne possède pas de chiffres sur cette population. En 1979 250 familles immigrées étaient connues des services sociaux qui, par ailleurs, estimaient que la population immigrée atteignait le taux de 12 %

Par contre, le quartier du LAC, lui aussi profondément dégradé, est composé en très grande majorité de retraités : 61,15 %.

2.3. Observations ethnologiques

Les observations ethnologiques suivantes complètent ces données chiffrées et vont permettre, du moins nous l'espérons, de mieux situer la réalité sociale de ce grand ensemble dans laquelle se déroule le laborieux et difficile travail des gardiennes et des autres collaborateurs de l'office. On ne comprendrait qu'avec difficulté leur métier si on ne présentait pas la réalité physique et sociale telle qu'il nous a été donné de la découvrir.

2.3.1. Le bâti et les espaces publics hors zone d'enquête (espaces verts, centres commerciaux, rues etc...)

Dans l'ensemble une impression de vite fait et d'inesthétique confirmée d'ailleurs tant par les habitants que par des responsables d'associations d'usagers : nombreuses malfaçons (infiltrations d'eau par les terrasses et aussi par les façades) immeubles aux façades tristes en raison de l'emploi de parements faits de carreaux de grès (5 x 5 cm) gris et blancs, et de l'utilisation de hautes grilles devant les fenêtres.

Qu'on aille à l'Est ou à l'Ouest, au Nord ou au Sud de ce grand ensemble pareil à tant d'autres, c'est la même impression d'uniformité qui se dégage : parkings, pelouses, immeubles : tantôt du F + 4, tantôt des tours de 10 étages et plus. Rien qui puisse réellement permettre une identification rapide et indubitable.

Le centre commercial de la zone Est. Petit, il ne compte que trois ou quatre boutiques seulement : une pharmacie, un café, un marchand de journaux, une épicerie. Peu de clients, même le matin où pourtant se tient le marché. Trois marchands forains : un poissonnier, un marchand de légumes et un charcutier, se disputent quelques clientes. Tout est sale et mal entretenu : peintures délavées, écaillées... Quant au grand centre commercial, nettement plus important puisqu'il comporte un Super-marché et de nombreux magasins répartis autour d'une galerie marchande (charcuterie, confiserie, mercerie, marchand de chaussures, librairie-papeterie etc...) il donne une impression d'inachevé, de vite fait, et de mal entretenu. Inachevée cette grande esplanade centrale ressemblant à un terrain vague où manque un escalier permettant de passer de la dalle supérieure à la dalle inférieure ce qui oblige à sauter (hauteur 1m) ; vite fait, ces tôles ondulées (ou similaire) recouvrant la galerie marchande et ces néons anonymes ; sale et mal entretenu comme en témoignent tous ces caddies en bon ou plus souvent en mauvais état qui traînent un peu partout ici comme dans la plupart des centres commerciaux.

Toutes caractéristiques : inachevé, vite fait, mal entretenu, qui montrent bien qu'on n'est pas réellement en ville mais dans un quartier périphérique où, semble-t-il, on est accoutumé à ces choses-là. Après tout n'est-on pas entre soi, entre gens de la même classe sociale ou presque? Mais pourquoi est-on moins exigeant qu'en ville?

Impressions, mais aussi réalités que confirment les constatations qu'on peut faire en se promenant à travers les rues et les espaces verts de l'Est comme de l'Ouest des BOISSEAUX.



Un exemple parmi tant d'autres, le petit bois de la zone Est transformé en square. Pensant qu'il serait réellement dommage de supprimer ce bois de sapins qui existait lors de leur arrivée les urbanistes décidèrent de le transformer en square et, pour cela y firent installer la traditionnelle panoplie de jeux pour enfants, petits et grands, des toilettes, des bacs à sable, des bancs... Aujourd'hui tout ceci se trouve en mauvais état, l'entretien est défectueux (papiers, caddies, roues de vélos etc...). Certains cependant y vont, les enfants en particuliers, d'autres hésitent parce que c'est sombre surtout le soir etc... Réalités? phantasmes?...

Evidemment ces quartiers et a fortiori la zone des ROUSSOTS sur laquelle on a porté un regard plus attentif ne souffrent pas la comparaison avec les secteurs pavillonnaires voisins, récents ou anciens, d'où l'on voit surgir une vie locale se traduisant pas des aménagements multiples et variés, expressions des goûts, des besoins et des modes de vie concrets des habitants. Dans un cas la vie s'exprime, dans l'autre, c'est soit la léthargie, l'indifférence, malgré quelques balbutiements révélateurs comme on l'indiquera, soit la désagrégation sociale ou peu s'en faut, comme dans le quartier des ROUSSOTS qu'on décrira après les remarques suivantes sur la vie des gens.

2.3.2. Choses vues.

Mais pour mieux appréhender la réalité sociale grand ensemble il est nécessaire de s'intéresser aussi aux gens eux-mêmes, à la vie de tous les jours telle qu'un enquêteur peut la saisir en flânant d'un coin à l'autre de ce grand quartier ouvrier. Autant dire qu'il s'agit d'observations ethnologiques sommaires.

Qu'elle que soit l'heure de la journée à laquelle on se promène ce qui frappe c'est le linge étendu dans les loggias, devant les fenêtres ou accrochés aux grilles des balcons. A CHEVERRY comme ici le règlement l'interdit mais dans un cas on laisse faire tandis que dans l'autre on réprime. En fait l'office n'a pas l'autorité suffisante, surtout quand les locataires lui opposent des arguments irréfutables. Comment faire autrement quand il n'y a ni séchoir individuel ou collectif, ni sèche-linge, (ou impossibilité soit de l'acheter, soit de trouver un emplacement), qu'on est nombreux et qu'en plus, à tort ou à raison, on se fait accuser par l'office d'entretenir l'humidité et même de provoquer des moisissures en faisant sécher son linge à l'intérieur ? Et que faire quand il pleut comme c'est souvent le cas à BARUPTTEL ?

Banales mais irritantes questions qui font dire à beaucoup, à commencer par des militants d'associations "*qu'on s'est vraiment moqué du monde*". Comme pour les caves et comme pour de multiples détails de la vie quotidienne on n'a pas pensé aux modes de vie concrets des futurs habitants ou, plutôt, on a construit pour certaines classes moyennes, d'où cette allure de campus universitaire, alors que ce sont des ouvriers, des immigrés, des familles nombreuses, parfois des marginaux qui l'habitent. (1)

Au linge qui sèche s'ajoute le matin tout un décor visuel fait des literies qu'on aère : couvertures aux couleurs vives, draps bariolés, descentes de lits, parfois même tapis représentant des paysages, tantôt bucoliques - une biche s'abreuvant dans un ruisseau au fond de la forêt - tantôt plus agressifs comme ces scènes de chasse où l'on aperçoit deux tigres rugissants... Il est vrai que ces habitudes, caractéristiques nous semble-t-il de milieux populaires, ne sont pas spécifiques aux BOISSEAUX.

(1) Est-ce un hasard si, en Suède, des tours de grands ensembles sont réappropriés par des classes moyennes qui réadaptent les logements à leur façon, aménagements de nombreux espaces communs : restaurant, crèche etc., et surtout gestion collective.



Mais ce qui frappe au cours de ces "promenades ethnologiques" c'est, d'une part, le manque d'animation dans les rues, plus exactement le caractère contraint, obligé, des déplacements, ce qui n'est pas le cas en ville où la passion et le désir l'emportent sur la raison et la nécessité, et d'autre part, l'existence de pratiques sociales caractéristiques d'un quartier majoritairement ouvrier ou, en tout cas, composé en quasi-totalité de classes modestes.

Qu'on déambule dans les rues à 10 heures du matin ou au coeur de l'après-midi, tous les gens qu'on côtoie semblent être là davantage par fonction ou par raison que par envie comme en ville. Livreurs, ouvriers de l'office ou d'une entreprise, ménagères se rendant au marché, mères de familles allant chercher leurs enfants à l'école, médecin ou infirmière se rendant au chevet d'un malade, enfants allant et venant de l'école et même "Messieurs - promenant - leurs - chiens", tous paraissent être en fonction, de passage.

La forte homogénéité sociale fait que se développent des pratiques caractéristiques des milieux sociologiques rencontrés : conversations du haut de sa fenêtre avec une voisine, telle cette dame âgée qui avait à peine entrouvert les volets pour pouvoir causer avec une amie qui passait sur le trottoir, femmes descendant en robe de chambre, qui pour aller vider sa poubelle, qui pour chercher son courrier ou encore pour voir où sont les enfants...

Ailleurs, dans un quartier calme, peu dégradé, ce sont des femmes qui, en plein après-midi, sont descendues avec leurs tricots et leurs fauteuils de camping pour discuter et... tricoter.

On est donc entre soi, c'est-à-dire dans une cité habitée par des couches sociales modestes. Les commerçants l'ont bien compris comme ce marchand de chaussures qui s'est fait une spécialité dans la vente des espadrilles de tennis - en plein automne 90 % de la devanture était occupée par toutes sortes de chaussures de tennis ou similaires - ou comme ces marchands forains dont les étals sont pleins à craquer de livres d'occasion : romans policiers, B.D., illustrés ex ZORRO, livres érotiques ou présentés comme tels, le tout à des prix abordables : entre 4 et 10 francs. Au Crédit Mutuel une affiche propose des voyages organisés à destination de la TURQUIE. Chez l'éducateur, un jeune garçon d'origine turque vient demander conseil pour entrer en 5ème dans un lycée. Il a de bonnes notes et semble particulièrement débrouillard.

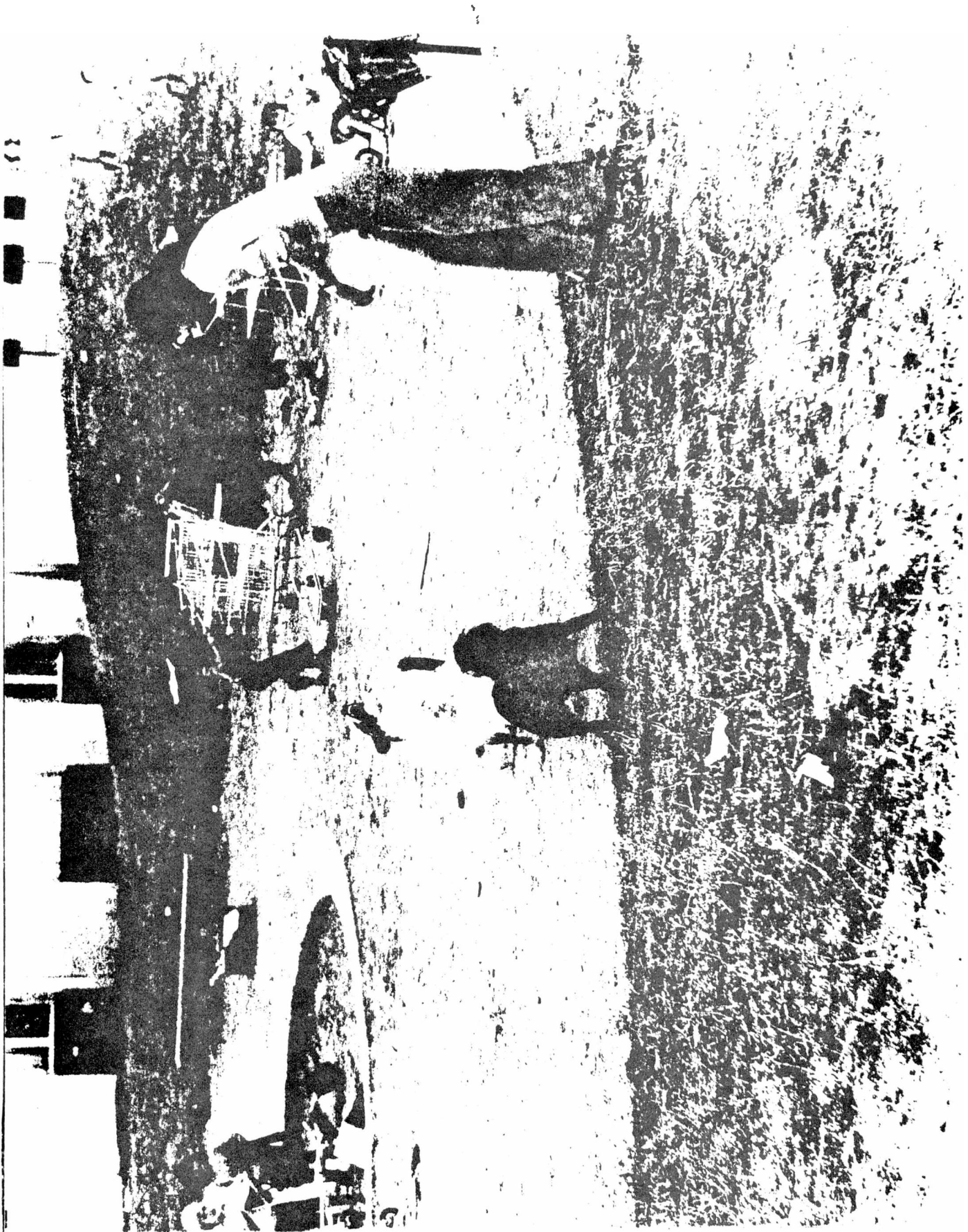
2.4. Les ROUSSOTS : des indices révélateurs de désagrégation sociale,

Mais on n'aurait rien compris à ce grand ensemble si on ne donnait pas une description, même succincte, d'un des quartiers les plus délabrés à savoir celui des ROUSSOTS.

Un vaste terrain plat sur lequel sont implantées plusieurs tours d'une dizaine d'étages chacune. JF. LE BATELIER (1) a bien su faire ressortir dans certains de ses croquis l'uniformité de ces ensembles. Dans l'un d'entre eux il montre une moissonneuse-batteuse débitant non pas des bottes de paille mais de gros parallépipèdes ressemblant étrangement aux tours des ROUSSOTS et bien sûr d'ailleurs.

Des pelouses jonchées de papiers, d'un entretien douteux, plutôt chétives, dégra-

(1) cf. sans retour, ni consigne, Ed. SYROS-LA-BRECHE, album épuisé



dées par endroits ; des parkings plus qu'il n'en faut où se côtoient voitures et caddies. Car, ici comme ailleurs, les gens utilisent le caddie pour monter marchandises et victuailles de la voiture jusque dans l'appartement. Rien d'étonnant qu'on les retrouve dans les parties communes et même dans les escaliers de secours.

Cette impression de monotonie répétitive que donne le schéma d'implantation est encore accusée par des formes identiques et des couleurs passe-partout : une pâte de verre gris/blanc. Les façades sont sans relief sauf sur certains côtés et pour certaines tours seulement où se trouvent des loggias. Elles servent de débarras, de séchoir à linge et aussi d'espace de jeux pour les enfants, voire de lieu de détente pour les adultes. Heureux tout de même ceux qui en bénéficient surtout s'ils possèdent des animaux.

Une des tours comporte au moins une dizaine d'appartements vides : phénomène bien connu des spécialistes des grands ensembles.

Les entrées et les parties communes. Alors que la plupart des entrées et des parties communes de la ZUP sont, dans l'ensemble, dans un état satisfaisant même si c'est loin de répondre aux attentes des locataires, ici tout est en piteux état ce qui est le moins qu'on puisse dire.

Portes des halls d'entrée abîmées, serrures détériorées, portes d'accès de garage arrachées dans certaines tours, graffitis, peintures écaillées, éclairages endommagés, etc... telles sont quelques-unes des principales dépêdations constatées dans ce quartier et aussi dans celui du LAC qui est tout proche. Humour involontaire : dans un des halls on peut voir sur le panneau d'affichage, une affichette avec le slogan : "*Tenez votre ville propre*"...

Les ascenseurs qui pourtant sont indispensables à la vie de l'immeuble sont très dégradés : graffitis, ampoules et indicateurs d'étage cassés etc... L'urine des chiens (ou des hommes) imprègne l'ascenseur et provoque souvent des dégâts importants qui empêchent parfois le fonctionnement de l'appareil. Autant dire qu'ils tombent souvent en panne malgré les interventions répétées des services d'entretien. (Cf. chapitre 1, 2ème partie).

Mais ce sont les dégradations dont sont l'objet les boîtes aux lettres métalliques qui, à notre avis, constituent un des révélateurs les plus évidents de cette violence anonyme. Parce qu'incapables, pour toutes sortes de raisons, d'accepter autrui ou, du moins, de s'entendre sur un modus vivendi, les habitants s'en prennent symboliquement aux boîtes aux lettres, seul endroit où, en principe, figure le nom d'autrui. Portes défoncées, complètement arrachées, quand ce n'est pas l'ensemble de la boîte qui a été enlevée sont choses fréquentes. Mais ce qui l'est encore plus et qui est signe de cette guerrilla souterraine à laquelle se livrent certains habitants ce sont les portes qu'on écorne sciemment pour prendre le courrier du voisin. Il est vrai que parfois soit les enfants pour s'amuser, soit le propriétaire qui a oublié ses clefs tente de sortir le courrier de cette façon.

Evidemment toutes ces dégradations ne sont pas sans conséquence pour les habitants Le garage à vélo dont les portes ne ferment plus, cela veut dire qu'il faut monter chez soi, qui son vélo, petit ou grand, qui sa mobylette voire sa moto, de petite cylindrée tout de même... à condition toutefois que l'ascenseur fonctionne ce qui n'est pas toujours le cas. Les boîtes aux lettres détruites, cela veut dire qu'il faut que, chaque matin, quelqu'un de la famille descende attendre le facteur (ou la gardienne) pour se faire remettre en main propre son courrier. Evidemment beaucoup ne le font pas mais il y a toujours quelques femmes dans le

hall au moment de l'arrivée du courrier.

Conséquence pour les habitants mais aussi pour l'office qui, soit de guerre lasse, baisse les bras, soit quand il sent que le climat n'est pas trop détérioré, tente d'y remédier jusqu'au jour, parfois pas très éloigné, où le cycle des dégradations reprend son cours (1). C'est ainsi qu'on voit apparaître des boîtes aux lettres blindées, disons renforcées, ou encore des plaques en matière plastique incassables remplacer les traditionnels vitrages. Il n'y a donc plus de réparations, mais ni l'esthétique, ni la pratique n'y trouvent leur compte : "vitres" sales, rayées, translucidité médiocre. Du moins le service d'entretien est-il plus tranquille.

Mais au fait, où est passé la gardienne ? Repliée dans sa loge elle n'a plus le courage de remonter la pente. Il faut dire qu'elle est seule, terriblement seule comme le confirmeront gardiennes, habitants, responsables d'associations et, à mots couverts, direction et personnels d'encadrement de l'office. Situation qui n'a rien de commun avec celles rencontrées à CHEVERRY mais aussi à GARNAY et à VOLLORE comme on le verra. Que faire en présence de situations aussi détériorées socialement où la proportion d'assistés est considérable et les impayés avoisinants les 30 à 40 % ? Pourtant, c'est bien en fonction de ces situations sociales qu'il faut analyser puis repenser radicalement le rôle du gardien ou de la gardienne.

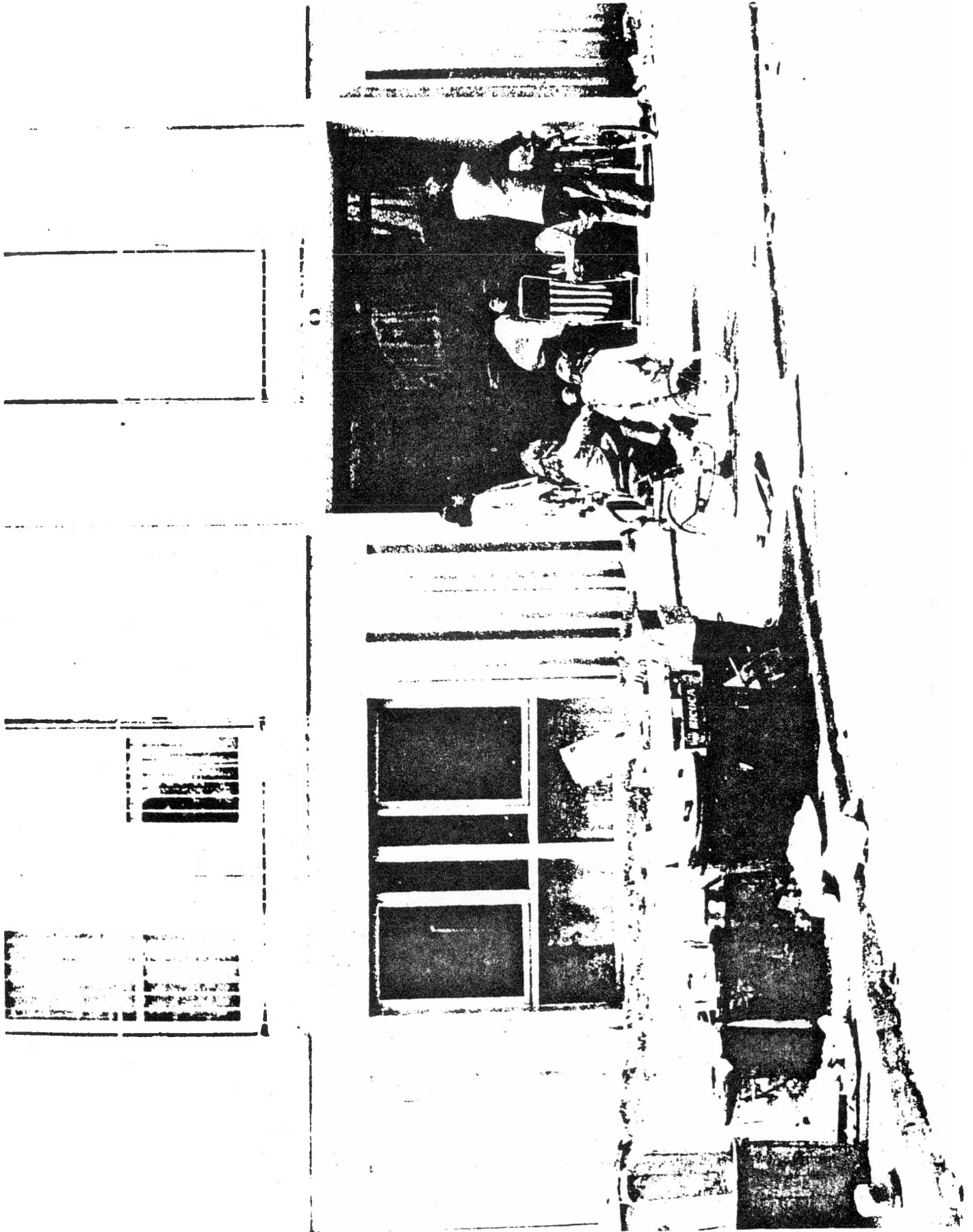
Les halls d'entrée et leurs abords immédiats sont le siège d'une certaine vie sociale. C'est là en effet que se rencontrent les jeunes les jours de pluie, c'est là qu'on a quelque chance de croiser la concierge ou l'ouvrier d'entretien.

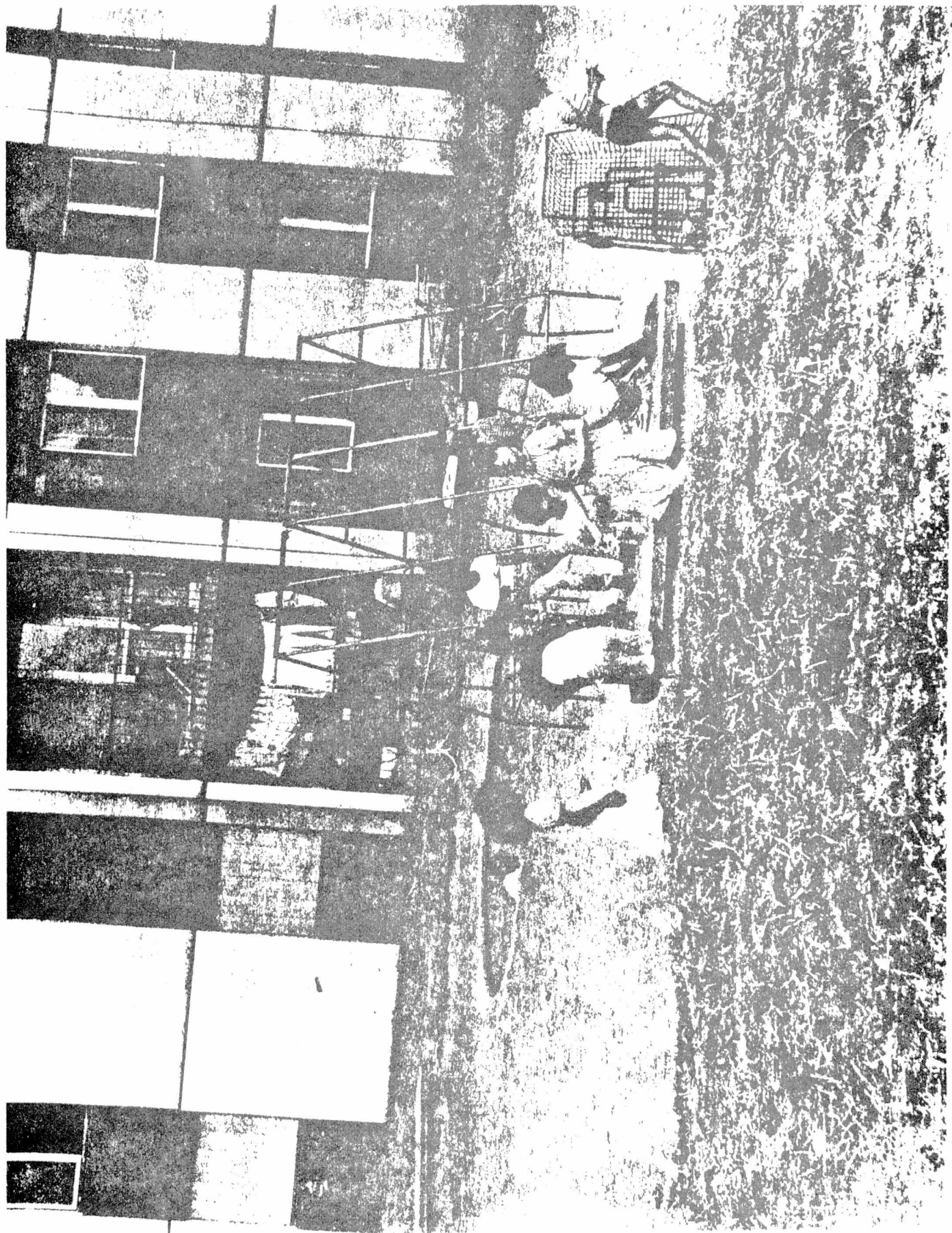
Mais il n'y a pas que les parties communes intérieures à l'immeuble qui soient l'objet de déprédations permanentes, les abords sont aussi le reflet des perturbations sociales constatées dans ces immeubles. Les photos jointes permettent de s'en faire une petite idée : poubelles débordantes, détritrus (papiers, cartons, carcasses de caddies etc...) traînant un peu partout, bacs à sable ou plutôt bacs à chiens, corbeilles à papiers détériorées etc...

On notera qu'un important effort a été fait pour donner aux enfants, petits et grands, des jeux correspondant à leur besoins. Un terrain de foot miniature a été aussi aménagé. Mais est-ce la solution ? Est-ce vraiment ce qui correspond à leur mode de vie ou est-ce ce qu'on croit qu'ils demandent même si ces jeux ont été installés à la suite d'une pétition lancée par la C.N.L. ? Ce qu'on veut dire c'est qu'il ne faut pas s'arrêter là mais scruter plus avant la réalité de la vie sociale pour dégager les germes de vie sociale pouvant exister.

C'est donc dans cet univers que se déroule une intense vie sociale. C'est là, en particulier, que des centaines d'enfants ont fait et font leur apprentissage de la vie sociale. Celle-ci est faite d'ennui, du sentiment d'être les victimes désignées des adultes, de rivalités entre petits et grands, entre familles, bref ils ont l'impression de ne pas être "*tranquilles*", d'être toujours au banc des "*accusés*". Certains même éprouvent de la honte au point qu'ils n'osent pas avouer à certains de leurs camarades de classe qu'ils habitent aux ROUSSOTS "*Des fois ils nous invitent chez eux mais nous on ne peut pas leur dire de venir ici*".

(1) Une cité H.L.M. de BARUPTTEL qui a été réhabilitée est de nouveau l'objet de dégradation importantes, et ce, même pas deux ans après les travaux !...







Tout ce qu'ils demandent : un local avec un baby-foot, mais la directrice du centre éducatif le leur a toujours refusé : pas éducatif pour des jeunes. (1)

Ces désordres et surtout cette absence complète d'effort pour "*penser*" la vie sociale - le mot est bien fort surtout quand on n'appartient pas du tout au même milieu social - disons pour adapter l'habitat aux modes de vie concrets des habitants sont éminemment révélateurs de l'écart social que la classe dominante entend maintenir, par office ou constructeur interposé, entre elle et ces couches sociales défavorisées sinon marginalisées.

Une des preuves les plus convaincantes qu'on peut fournir de cette situation réside dans les types d'aménagements respectifs caractérisant les abords des copropriétés toutes proches et ceux des immeubles H.L.M.

D'un côté, pour toute décoration autour des entrées, un gazon, boueux, sale, mal entretenu, qu'agrémentent quelques arbustes, et encore ! quand ils ont pu résister aux déprédations. Il n'y a donc aucun espace de transition entre le public - la rue, le trottoir - et le semi-public, les parties communes car on ne peut même pas parler de privé comme on le ferait à tort d'ailleurs, d'une copropriété.

De l'autre au contraire, des aménagements bien réfléchis pour matérialiser la transition entre le public et le quasi-privé. Alors qu'ailleurs on passe directement du parking dans l'immeuble ici les entrées des copropriétés sont séparées du parc de stationnement par trois zones tampons : une bande gazonnée, une allée piétonnière, une deuxième bande recouverte de gazon située au pied de l'immeuble sur laquelle poussent fleurs et arbustes, bien arrosés évidemment. A quoi s'ajoutent un dallage de galets disposé juste au pied du mur et un éclairage tamisé.

Ainsi se trouvent matérialisées les différences sociales. D'une part ceux qui insérés socialement, savent traduire spatialement leur position sociale quitte à jouer de l'interphone voire de la serrure à clavier numérique, dernier produit de l'anti-convivialité. D'autre part, ceux qui ne peuvent pas s'exprimer socialement et donc instaurer ce minimum de distanciation sociale facteur d'intégrité ou de liberté. Ainsi on peut entrer chez eux sans transition ; la police les trouve plus vite même s'il n'y a plus de boîtes aux lettres !... d'ailleurs, elle a l'habitude, dit-on, mais eux aussi : "*vos papiers s'il vous plaît*"...

En résumé, le seul terme qui puisse caractériser cette situation est celui de désagrégation sociale. Les détériorations répétées en sont déjà une preuve. Les entretiens avec les habitants et les gardiennes confirmeront que, contrairement aux trois autres groupes étudiés, il y a bien ici dérégulation sociale : plus rien ne relie les habitants les uns aux autres. On comprend donc pourquoi les habitants, les responsables d'association, l'encadrement et même le Directeur de l'office évoquent en long et en large les difficultés de la vie sociale dont dépend étroitement la gestion puis, s'ils y pensent serions-nous tenter de dire, le rôle de la gardienne. C'est tout dire...

3. Gestion banalement administrative et anomie sociale.

On veut démontrer qu'une gestion banalement administrative se trouve désarmée devant l'extension des poches d'anomie sociale.

(1) Ces notations proviennent d'une discussion de groupe impromptue que nous avons eu avec des jeunes (12-15ans) au pied de l'immeuble.

Alors qu'autrefois la gardienne était objet de reconnaissance sociale aujourd'hui, du fait des désordres sociaux consécutifs à la "mal construction" comme dirait Ignacy SACHS, à la crise économique et sociale, aux erreurs de gestion au niveau de l'agglomération, à l'inadaptation des solutions administratives et sociales préconçues selon des critères non pertinents, la gardienne n'est plus ce repère social qui, relié à d'autres, permettait une certaine identification sociale au quartier, à un groupe social. Face à ces désordres sociaux l'office se trouve décontenancé. Mal préparé il ne peut que formuler des réponses inadéquates et se contenter d'une gestion banalement administrative au sein de laquelle la gardienne n'est plus qu'un rouage administratif. Voilà les principaux sujets qui vont faire l'objet des développements suivants.

3.1. "Au temps où les enfants disaient bonjour au gardien"...

Bien que n'ayant pas étudié la situation du gardiennage des années 60 - ce qui d'ailleurs ne manquerait pas d'intérêt - rien n'interdit d'en donner une idée à partir des entretiens des gardiennes et du personnel d'encadrement. Quoique fragmentaires ces données recourent ce que l'on sait de l'évolution du gardiennage en particulier dans les logements sociaux.

Au cours des années 60 les gardiens et les gardiennes de BARUPTTEL bénéficiaient de conditions sociales de travail moins avantageuses que maintenant. Moins bien payées elles devaient cependant travailler davantage. Présentes pratiquement sept jours sur sept puisqu'elle ne disposaient, jusqu'en 1975, que d'un samedi de libre par mois et seulement de trois semaines de congés payés, elles devaient aussi assurer une présence quotidienne 24 heures sur 24, moralement et socialement parlant. D'après certains témoignages elles se faisaient presque un devoir de répondre même la nuit aux demandes des locataires.

Malgré ces astreintes le travail était beaucoup plus intéressant qu'aujourd'hui parce que "les locataires étaient de braves gens qui avaient besoin de logements, parce qu'ils étaient des anciens habitants qui, parfois, avaient jusqu'à 20 ans d'office, 20 ans de maison et qui, par conséquent, respectaient le patrimoine et se débrouillaient par eux-mêmes pour effectuer les petites réparations. Avant ça marchait impeccable, - quand j'étais gardien, poursuit ce surveillant de travaux auquel nous empruntons cette analyse, je ne ramassais jamais les papiers, je les faisais ramasser par les enfants. Par contre de temps en temps je leur donnais un petit paquet de bonbons. C'est pas grand choses mais, vous pouvez y aller, les gamins disaient "bonjour monsieur"... De plus, à l'époque c'était un couple qui exerçait le métier. Le mari était derrière, c'était net, sans bavure, sans compter qu'il pouvait effectuer des petits travaux d'entretien sur le champ, tandis qu'aujourd'hui la gardienne est toute seule dans sa loge et dès qu'il y a un problème, elle doit faire appel aux services d'entretien. Enfin la vie en collectivité était calme, tranquille, on n'entendait pas le voisin du dessus, tandis qu'aujourd'hui !..."

En résumé, crise du logement, homogénéité sociale et stabilité de la clientèle, contribuaient efficacement au maintien d'une vie sociale équilibrée. A son tour, celle-ci produisait ses propres règles : attachement au patrimoine, souci de participer personnellement à son entretien en effectuant soi-même les petites réparations et, surtout, respect des gens et, tout particulièrement, de la gardienne. Ayant le sentiment d'être reconnue socialement celle-ci s'efforçait en retour de répondre aux attentes des locataires : "l'ancienne gardienne explique le Directeur de l'office était quelqu'un qui avait du coeur c'est-à-dire qui servait ses locataires sans ménager sa peine". Ainsi un équilibre fondé sur des règles admises par tous s'était instauré et contribuait à créer une certaine intimité sociale bien qu'il convienne de ne pas idéaliser le passé.

Aujourd'hui, la situation est complètement renversée : l'anomie sociale a succédé à une certaine harmonie sociale. Ce qui va inmanquablement modifier profondément le rôle de la gardienne, celui de l'encadrement et de l'office et poser, de façon cruciale, le problème de la gestion et de la vie sociale. Contrairement au cas de CHEVERRY, celui de la ZUP des BOISSEAUX risque de nous amener à repenser fondamentalement non seulement le rôle du gardien mais aussi celui de l'ensemble du système de gestion c'est-à-dire de l'office dans son entier : direction, services centraux, services décentralisés, gardiennes. Telle est du moins l'hypothèse qu'on peut émettre à ce stade de l'analyse.

Mais avant d'en arriver là il est nécessaire de disposer d'informations plus substantielles et de preuves montrant l'état de dégradation sociale et matérielle de ce grand ensemble de manière à mieux situer la politique de gestion suivie ainsi que les situations de gardiennage rencontrées.

3.2. La situation actuelle : de l'anonymat à l'anomie sociale

Aujourd'hui la situation sociale de la ZUP s'est profondément dégradée même si tous les quartiers H.L.M. sont loins d'avoir atteints le stade où se trouvent ceux des ROUSSOTS et du LAC. Quels sont les signes révélateurs de cette situation, quelles conséquences cela a-t-il sur le rôle de la gardienne, sur celui de l'office et enfin, quelles sont les principales réactions des habitants et des partenaires de la gestion pour tenter d'enrayer ce redoutable enchaînement.

3.2.1. D'inquiétants symptômes de désagrégation sociale oblitérant la gestion

A la dégradation du patrimoine collectif évoquée précédemment mais qui, répétons-le, n'a atteint ce stade que dans certains quartiers seulement, s'ajoutent d'autres signes révélateurs des difficultés de toutes sortes dans lesquelles se trouvent ce grand ensemble comme bien d'autres.

Alors qu'il y a quelques années le taux des impayés était relativement bas, à l'heure actuelle il atteint des valeurs élevées : entre 30 et 40 % nous a-t-on dit à diverses reprises (1) Si certains sont acculés à repousser de jour en jour parfois même de mois en mois le paiement de leur loyer pour des raisons économiques, d'autres, qui pourraient peut-être payer avec plus de régularité n'y sont guère enclins en raison de l'état de dégradation et d'une manière générale du peu d'intérêt qu'ils portent au quartier et à l'office H.L.M. Il est des situations aussi où la hiérarchie des besoins ne place pas le paiement du loyer au premier plan. Tel est le cas pour certaines familles immigrées où l'achat d'une voiture pour retourner voir les parents restés au pays apparaît beaucoup plus urgent que le respect des échéances. C'est toute la question du mode de vie différent du nôtre qu'ont ces populations.

Dans les cas extrêmes c'est-à-dire quand on ne peut plus payer son loyer et qu'on a accumulé plusieurs mois de dettes - on nous a signalé quelqu'un qui avait près de 30.000 francs d'arriérés - on renoue avec une pratique qu'on croyait disparue : le déménagement clandestin. De même que beaucoup de dégradations se commettent en l'absence de la gardienne, de même la plupart de ces départs "à la cloche de bois" comme au 19ème siècle se font le samedi soir ou carrément la nuit. La gardienne a pour consigne de signaler immédiatement l'évènement et, au minimum, de relever le numéro minéralogique du camion ou plus souvent de la fourgonnette utilisée. Mais il est des cas où la représentante de l'office n'ose même pas intervenir. Exemple probablement extrême de cette attitude globale de désengagement plus ou moins forcé de la gardienne et peut-être même de l'office.

(1) On n'a pas pu avoir confirmation de ce chiffre par la Direction de l'Office.

L'incapacité quasi générale des locataires, voire des copropriétaires, à cohabiter de manière socialement acceptable par la grande majorité des intéressés est chose connue et on ne voit pas pourquoi les locataires des BOISSEAUX échapperaient à cette "loi". Mais lorsque cette incapacité dépasse le stade habituel de l'indifférence pour s'exprimer par la dénonciation anonyme (petit mot apposé sur la boîte aux lettres de "l'accusé" pour lui rappeler qu'il n'a pas à jeter de la mie de pain par la fenêtre) ou pour se présenter avec les traits de l'agressivité : invectives, bruits de toutes sortes, amplification provocatrice de la radio ou du tourne-disques, mise à feu du paillason du voisin et même bagarres, on peut y voir des indices certains de l'état de détérioration sociale dans lequel se trouve plongé tel ou tel immeuble voire le micro quartier dans son ensemble. Evidemment, la gardienne risque bien souvent d'être la première victime de cette violence contenue qu'on ressent ici ou là.

Déjà révélatrices de perturbations sociales ces pratiques ne sont que peu de choses par rapport à d'autres pratiques nettement plus déviantes. On veut parler des actes de prédélinquance, de délinquance (petits vols, actes de violence, vandalisme etc...) qui sont le plus souvent le fait de jeunes, chômeurs ou pas, désorientés par la crise actuelle et qui sont loins d'être des loubards. Mis dehors du logement familial par leurs parents ils sont à la recherche d'un toit, d'un travail ou encore d'une concubine qui a déjà un emploi. On ne s'étonne plus de cette situation quand on sait que ce grand ensemble est classé ZEP. (zone d'éducation prioritaire) et que 60 % des enfants ont plus d'un an de retard scolaire (moyenne nationale : 50 %). On comprend donc pourquoi la police est amenée à faire davantage d'interventions qu'ailleurs.

A cela s'ajoutent d'après des travailleurs sociaux et une responsable d'association d'usagers d'autres perturbations telles que : l'alcoolisme, masculin et féminin, la prostitution, les divorces etc... Il faut dire que l'on a parfois cherché les difficultés par une politique d'attribution des logements peu soucieuse de ces questions : concentration des immigrés dans certains quartiers, immeuble de la zone Ouest regroupant une majorité de femmes seules (1)...

Au risque de choquer les amis des bêtes l'objectivité oblige à inclure parmi les symptômes de la détérioration sociale la présence des animaux. Il ne s'agit pas, on s'en doute bien, de voir dans la possession d'un chat ou d'un chien par une personne âgée, par un handicapé ou un jeune enfant, un signe d'anomie sociale. Ce qu'on vise précisément à travers cette remarque c'est le trop grand nombre d'animaux, 40 % dit-on, et surtout la présence dans des appartements, somme toute relativement étroits, de chiens de grande taille. On a signalé des personnes vivant dans un logement de trois pièces en compagnie de trois chiens de forte stature.

Inutile de revenir sur les dégâts matériels qu'ils provoquent mieux vaut s'interroger sur la signification sociale et psychologique que recèlent semblables pratiques. Recherche fallacieuse, à notre avis, de la sécurité correspondant davantage aux pressions de l'idéologie sécuritaire qu'à des besoins réels et affectivité dévoyée seraient deux interprétations principales qu'on peut avancer parmi bien d'autres.

(1) On aura soin à ne pas exagérer l'importance de ces propos. Il ne s'agit pas ici de l'étude sociologique approfondie mais de la présentation des principaux points de repère permettant de mieux situer le système de gestion de l'office et les situations de gardiennage.

OFFICE PUBLIC D'H.L.M. de la Communauté urbaine

le 16 JUIN 1981.

"GESTION DECENTRALISEE"

C O M M U N I C A T I O N

GARDER VOTRE CITE PROPRE !

VOUS DEVEZ TOUS Y CONTRIBUER ...

Ne laissez pas vos animaux en liberté.

Les chiens, les chats sont tolérés en H.L.M. à condition qu'ils n'apportent aucune gêne.

Vous possédez un chien, C'EST VOTRE AMI. Vous l'aimez.

Son éducation demande beaucoup de patience.

Ne le laissez pas seul longtemps, il s'ennuie, aboie et le voisinage proteste.

Les jeunes animaux risquent d'endommager votre mobilier, votre appartement !

Il est obligatoire de les sortir tous les jours et par tous les temps.

Pour éviter qu'ils s'égarant, il est indispensable, lors des promenades et des sorties journalières, de les tenir en laisse.

Les chiens laissés en liberté font leurs besoins n'importe où, dans les entrées, les escaliers, détruisent les plantations.

Les chiens laissés en liberté cherchent leur nourriture dans les poubelles, les renversent.

Les chiens laissés en liberté risquent de mordre un enfant, votre enfant, de le faire tomber, de faire tomber une personne âgée sans défense.

Il est obligatoire que l'animal porte en permanence l'identité de son propriétaire.

Ne vous débarrassez pas de votre chien ou de votre chat comme d'un objet.

Adressez-vous à la S.P.A., elle vous aidera à résoudre votre problème.

Si vous ne pouvez supporter ces difficultés, NE PRENEZ PAS d'ANIMAUX : VOUS N'EN SEREZ PAS MOINS UN DE LEURS AMIS.

Le Directeur.

Inutile non plus d'insister sur l'opposition déterminée de la Direction de l'office devant la prolifération, insensée à ses yeux comme à ceux de tous les responsables rencontrés dans cette enquête, de la gent canine. Elle a bien tenté quelques actions psychologiques et invité certains propriétaires à se débarrasser d'un ou deux de leurs amis, ou à ne pas en adopter, mais il ne semble pas, de son propre avis, qu'elle ait été entendue.

Détails négligeables que ces histoires de chiens, de chats et de tout ce qui s'en suit mal odorant le plus souvent... Pas du tout. Il s'agit, tout au contraire, d'un phénomène social particulièrement important et révélateur de la société actuelle. A ce niveau d'attachement affectif et de prolifération quantitative, la possession de chiens notamment constitue un signe caractéristique d'anomie sociale. Ici, il symbolise le refus agressif, rancunier, des normes de la société. Le chien ou les chiens, sont à la société, au groupe social des ROUSSOTS, de tel ou tel immeuble, ce qu'est la clotûre haute et solide de certains pavillons : bien plus qu'une façon de se protéger, une barrière, un refus de la société, de la gardienne, des H.L.M.

Ajoutés à d'autres de telles contraintes pèsent de tout leur poids sur la gestion, sur les attitudes des voisins, sur le climat social général et sur le rôle de la gardienne qu'elles obligent à se replier, à se marginaliser encore davantage.

D'ailleurs le rapport MERLIN ne se demande-t-il pas comment il faut faire pour, qu'à PARIS, "il y ait un peu plus d'enfants et un peu moins de chiens et de chats".

3.2.2. Des gardiennes qui ne sont plus objets de reconnaissance sociale.

Evidemment pareils dérèglements ne peuvent manquer d'entraîner des transformations notables du rôle de la gardienne. Certes, beaucoup d'entre elles n'ont pas de problèmes particuliers dans la mesure où leur immeuble est "calme" comme elles ont l'habitude de dire. Mais pour celles se trouvant dans des situations d'anomie sociale caractérisée le risque est grand d'être obligées de composer avec la réalité sociale c'est-à-dire de se fixer une ligne au-delà de laquelle elles savent qu'elles ne peuvent pas ou plus intervenir de façon active et positive (1) contrairement à ce que font les gardiens de CHEVERRY et, à fortiori, ceux de GARNAY. Là l'objectif de promotion sociale appuyé sur une démarche autogestionnaire implique que la collectivité essaye par elle-même de résoudre des problèmes analogues à ceux rencontrés aux BOISSEAUX : délinquance par exemple.

Autrefois cela eût été possible. Les gardiennes se seraient dérangées pour obtenir le respect du règlement, gronder un gamin, intervenir auprès des parents, signaler à l'office tel ou tel locataire indélicat ; autrefois, elle se seraient démenées pour rendre service à un locataire, même la nuit. Bref la gardienne était une personne, sinon un personnage, estimée, considérée. "Il y a 15 ans déclare Madame ROUX la gardienne des deux tours du quartier des ROUSSOTS, quand j'ai débuté c'était beaucoup mieux qu'aujourd'hui. Ils n'avaient tout de même pas cette mentalité vis à vis des gardiens. En règle générale, ils étaient gentils, ils nous considéraient. Il y en a encore, mais de moins en moins. Vous pouvez vérifier : faites n'importe quel quartier, même en résidence..."

A l'appui de ses affirmations Madame ROUX donne quelques exemples. Les enfants : "quand j'ai débuté là-bas, rue de G. dans BOISSEAUX-EST, tout le monde me saluait, même les enfants"... Les adultes "les gens me saluaient, venaient discuter, m'offraient parfois des cadeaux, on avait l'impression d'être respectée..."

Aujourd'hui tout cela est fini : les relations sociales sont tendues, la gardienne n'est plus reconnue socialement. Cette espèce d'intimité sociale, qu'on

(1) Cf. 2ème partie, chapitre II.

trouve encore dans certains immeubles H.L.M. relativement anciens, a disparu même si elle subsiste, ici ou là, dans des îlots préservés comme c'est le cas pour ces personnes âgées citées par Madame ROUX "Il y a quand même des gens qui nous considèrent quoi! oui, mais on ne peut pas dire ça de tout le monde, absolument pas... Par exemple, il y a des personnes qui lorsqu'elles vont en vacances nous envoient une carte. Ah! oui, si, j'ai des locataires qui m'envoient une carte. C'est peu de choses, vous me direz, mais c'est sincère. Notez que c'est souvent des personnes âgées "...Ce qui confirme bien le caractère exceptionnel de ce type de relations d'autant plus que Madame ROUX était âgée de 62 ans au moment de l'enquête. La gardienne reste donc dans sa loge et c'est en ce sens qu'on peut affirmer qu'elle est marginalisée.

C'est encore Madame ROUX qui parle. A propos des adolescents elle déclare : "A l'heure actuelle c'est difficile d'en trouver qui soient vraiment gentils, qui soient polis c'est très rare. Je trouve que de temps en temps, quand même, ils ne sont pas tellement gentils. Ils n'ont pas des mots tellement surtout quand on les surprend à faire des bêtises ... Ils me disent : "tu nous emm..." vous comprenez. Il faut dire que parfois leurs parents leur disent : "les concierges ce sont des cons..." mais enfin il y en a quand même quelques uns qui sont bien élevés. peut-être trois familles..." (Trois familles sur 233 logements)

Mais le comportement de certains adultes est parfois pire que celui des adolescents que ce soit à l'égard des gardiennes ou à l'égard du personnel d'entretien et de nettoyage. A propos des gardiennes : "pour eux on est des saloperies..." "Il y a quelques années, il y avait des familles qui étaient véritablement infectes. Il faut voir. C'est incroyable ce que je me suis fait traiter, moi; on ne peut pas s'imaginer ce que j'ai pu entendre, je ne vais pas vous citer les mots qu'on a employé, je vous assure... J'avais peur de sortir de chez moi, ils me menaçaient, je vous assure, au point que je n'osais même pas sortir faire mes courses le soir à 17h30 quand il fait nuit je n'osais même pas sortir derrière par le garage, je sortais devant... Heureusement ces femmes sont parties depuis
A propos du personnel de nettoyage : "Là c'est pareil... Il faut voir comment ils considèrent le personnel d'entretien. OH! oui, ça il faut voir... Pour le personnel qui fait le ménage ce n'est pas drôle non plus parce qu'ils prennent vraiment ces gens-là pour des domestiques, pour des moins que rien, par exemple ils laissent leurs ordures là-haut au lieu de les mettre dans le vide-ordures, ou ils les jettent à même le sol mais pas dans le vide-ordures. Bon eh! bien il faut que le personnel le ramasse. C'est quand même pas au personnel de ramasser leurs ordures, des couches, n'importe quoi... sans compter les excréments des chiens, Monsieur, ce n'est pas rare..."

"C'est comme ça partout, à tous les niveaux, moi je trouve que, quand même, on vit dans une drôle de société, il faut l'admettre "...

Il ne reste donc à la gardienne qu'a se retirer, se mêler le moins possible des rivalités internes et ne pas trop chercher à imposer le règlement quand on voit que c'est inutile et dangereux pour soi-même. Inutile, par exemple, de notifier une reconnaissance de dettes à une "femme qui vit toute seule, qui a plusieurs enfants, qui ne paie pas son loyer, qui d'ailleurs ne paye nulle part... On met ça dans les dégâts et puis c'est tout..." Dangereux, parce que la gardienne risque d'y perdre sa tranquillité et parfois le respect qu'elle essaye de conserver : "Ignorez les gens qui vous insultent c'est certainement la meilleure solution parce qu'autrement on n'en sort pas, on serait toujours en guerre, moi j'ai horreur de ça, j'ai horreur de me bagarrer avec les gens "sans compter que c'est un moyen efficace de se faire respecter "cet homme-là qui m'a injurié je ne lui par-

le pas, je l'ignore complètement. Et c'est alors qu'il est bien embêté "...

Se retirer ou, tout simplement se replier sur son rôle purement administratif. Ainsi la gardienne se considère comme la représentante de l'office chargée d'assurer la liaison entre l'office et les locataires : encaisser les loyers que les locataires lui remettent à la loge du 1er au 17 de chaque mois, transmettre leurs réclamations, faire visiter les appartements accompagner les ouvriers venant effectuer des réparations, parfois distribuer le courrier dans les boîtes aux lettres etc... Ce qui est confirmé par les divers partenaires de la gestion et de la vie sociale.

Pour des responsables de la C.S.C.V. "le problème n'est pas celui du gardien mais bien celui de la vie sociale". Les difficultés sociales sont telles que, par rapport à elles, le rôle et les possibilités d'intervention de la gardienne sont dérisoires : "Elles n'ont pas grand chose à faire, elles enregistrent les réclamations mais rien ne bouge. Elles font leur 8 heures. De plus elles n'ont pas de poids et pas de pouvoir".

Pour les militantes de la C.N.L., habitantes de quartiers plutôt calmes comparativement à d'autres, les gardiennes manquent de disponibilité : "On ne les voit pas souvent, si on n'y va pas on ne les connaît pas, pendant les week-end il n'y a personne". Ni gendarme, ni animatrice s'occupant de l'aspect social - l'inertie et l'indifférence de certains immeubles lui interdiraient ce second rôle - la gardienne, de l'avis de ces responsables, doit rester dans son rôle d'intermédiaire entre le propriétaire et les locataires où elle peut être utile pour la sécurité, pour servir de lien avec les étrangers, etc...

Point de vue analogue chez une assistante sociale pour qui les gardiennes restent les représentantes de l'office chargées de faire respecter les biens mais qui, en réalité, "sont dépassées, débordées, n'ont pas le beau rôle et ne peuvent faire davantage que ce qu'elles font à cause des dégradations, du grand nombre de familles en difficultés, de l'agressivité ambiante, de la peur que cela leur inspire, et enfin, de leur manque de formation". Aussi sont elles perçues, par les habitants, selon cette personne, comme des "garde-chiourmes, des peaux de vaches, des personnes dont on ne peut même pas donner le nom à l'école pour éviter en cas d'accident et en l'absence des parents".

Face à cette situation sociale les stages de formation plus centrés sur la gestion proprement dite que sur la vie sociale ne peuvent leur être d'un grand secours. Il faudrait qu'elles puissent acquérir une culture sociale minimale qui, seule, leur permettrait de mieux comprendre les situations sociales des familles et les évolutions sociales de tel ou tel groupe, immigrés par exemple. Programme immense, utopique assurément et qui, en tout état de cause, devrait concerner sous des formes appropriées, l'ensemble des participants à l'acte de gestion à BARUPTTEL comme ailleurs. On reviendra sur cette globalisation des problèmes.

Le personnel d'encadrement ainsi que l'office voient le rôle de la gardienne de façon plus administrative c'est-à-dire plus détachée des réalités sociales quotidiennes. Pour eux, il y a deux catégories de gardiennes : d'un côté, "Celles qui veulent avoir des contacts et qui les trouvent" ou sur un registre plus passif, "qui ont le respect l'honneur du travail, qui bossent, qui n'ont pas peur des réflexions"... de l'autre, "des personnes qui sont à l'abri du vent, victimes d'une tendance à la fonctionnarisation, des gens qui ne travaillent pas vraiment pour la Société, qui ont peur de réprimander. Si elles n'ont pas de contacts avec les locataires c'est bien qu'elles ne le veulent pas".

D'ailleurs les attentes de l'office à l'égard du rôle de la gardienne corroborent cette perception de son travail effectif. Pour la Direction comme pour l'encadrement, mais avec des nuances plus ou moins prononcées selon que l'agent est près des gens ou pas, la gardienne a pour rôle premier d'être la représentante de l'office auprès des clients. C'est l'essentiel, mais n'est-ce pas le minimum qu'on soit en droit d'attendre de la part de la Direction.

Qu'on se trouve en présence d'une situation d'anomie sociale forte ou face à un secteur marqué par l'anonymat et l'indifférence dans les deux cas la gardienne n'est plus insérée dans le tissu social, elle n'est plus objet de reconnaissance sociale, elle n'est qu'un intermédiaire administratif entre les habitants et les instances inférieures.

Doit-on entériner cette situation ? Peut-être dans certains cas où les habitants eux-mêmes et les directions acceptent de réduire le rôle du gardien ou de la gardienne à ces aspects les plus fonctionnels ? Mais est-ce bien cela qu'on trouve à BARUPTTEL et d'une manière générale, dans beaucoup d'ensembles H.L.M. ? Nous ne le pensons pas. Dans ces conditions, le problème numéro un n'est-il pas la reconstitution du tissu social et de telle sorte que la gardienne puisse retrouver une certaine reconnaissance sociale ? Question décisive qui ne trouvera de réponse qu'au terme de ce travail. Tout ce qu'on peut répondre, pour l'instant, c'est que les traditionnelles politiques de relations humaines ne semblent pas adaptées à la nature profonde de la situation même si elles constituent un progrès par rapport au vide antérieur.

3.2.3. Un office démuné devant la montée des désordres sociaux

Face aux situations d'anomie sociale, face à celles marquées par l'anonymat et l'indifférence, face, surtout à ce processus de mise à l'écart de la gardienne ou de réduction à la seule fonction administrative comprise stricto sensu, quelle est la position de l'office de BARUPTTEL vue à travers la politique de gestion menée aux BOISSEAUX ?

Compte tenu de nos informations, relativement fragmentaires puisqu'elles ne portent que sur la gestion des BOISSEAUX et non sur l'ensemble du patrimoine de l'office de BARUPTTEL, il semble possible d'affirmer que cet office rencontre beaucoup de difficultés pour maîtriser la situation sociale aux BOISSEAUX et ailleurs. Ce qui expliquerait sa perception du rôle des gardiennes ainsi que ses attentes à leurs égards. Assurer une présence, gérer l'indispensable serait donc son objectif principal. Pourquoi semblable attitude prudente, frileuse, pour ne pas dire de repli, attitude qui contraste singulièrement avec les préoccupations participatives de l'office de VOLLORE et, à fortiori, avec les objectifs autogestionnaires de GARNAY ?

Pris par de multiples difficultés financières, conséquences des conditions dans lesquelles a été conduite la gestion de la ZUP et, surtout, de l'accroissement important des impayés - de 30 à 40 % selon les estimations - l'office qui a été amené à doubler le montant des loyers en l'espace de 5 ans ce qu'il trouve insuffisant, est donc très préoccupé par la rentabilité. (1) De ce fait il ne semble pas tellement accessible aux aspects sociaux de la gestion comme l'indiquent les informations recueillies auprès des responsables de l'antenne décentralisée, de travailleurs sociaux et aussi celles collectées auprès de la Direction elle-même. Certes l'office reconnaît les difficultés, mais, à notre avis, il semble considérer cela comme une fatalité dont il n'est pas le seul à être la victime.

(1) Informations recueillies auprès de militants d'associations d'usagers

CNL AMICALE DES LOCATAIRES

MAI 1981

DES JEUX DANS LE QUARTIER ARTOIS - MONTS D'ARREE

Des jeux ont été installés rue des _____, grâce
aux locataires CNL. POURQUOI PAS DANS NOTRE QUARTIER ?

Faute de jeux, des enfants des rues
vont jouer rue des _____ POURQUOI NE PAS ESSAYER DE
FAIRE UN AMENAGEMENT SEMBLABLE DANS NOTRE QUARTIER ?

Les boulistes aussi aimeraient avoir un terrain
à leur disposition.

La CNL vous propose une réunion de concertation
pour que vous puissiez EXPRIMER VOS IDEES ET CELLES DE VOS ENFANTS

POUR QUE CE PROJET ABOUTISSE, LOCATAIRES

Venez nombreux à la

REUNION MARDI 26 MAI 18h30

Hall de la tour

D'abord, il assure mal, voire pas du tout son rôle d'information et d'accueil auprès des familles. Il n'y a pas de livret d'accueil si bien que les gens se retournent vers les services sociaux pour demander les indispensables adresses concernant l'école, le médecin etc... Bien qu'il recherche et pratique la concertation avec les associations d'usagers, il laisse trop souvent traîner les choses et rejette la responsabilité de certains dégâts (moisissures, robinets qui fuient, etc...) sur les locataires eux-mêmes alors que certains d'entre eux sont la conséquence de malfaçons notoires : étanchéités défectueuses notamment. Mais il ne doit pas être le seul à avoir de telles pratiques!...Enfin, en ce qui concerne la gestion proprement dite, il donne l'impression à l'encadrement ainsi qu'à des responsables d'associations de ne pas faire preuve de suffisamment d'autorité face aux multiples désordres sociaux. *"Avant il y avait des expulsions déclare le surveillant de travaux dont on a déjà signalé la vision passéiste des choses, tandis que maintenant il n'y en a plus; on ne fait plus d'exemples."* De là ce sentiment d'injustice qu'il éprouve et que partageant probablement certains locataires, *"Ceux qui cassent ne payent pas, par contre ceux qui ne cassent pas payent"*. De là aussi cette impression d'assistance qu'on veut apporter aux locataires sans tenir compte de leurs efforts : *"On assiste trop les gens, on leur paye même le pain, nous, autrefois, on mangeait du pain de 4 livres"* La morale de l'honnêteté n'existant plus il n'y a plus qu'une chose à faire : frapper au porte monnaie, estime un des responsables de l'antenne de gestion.

Mais il y a plus révélateur de ce qu'on pourrait appeler provisoirement, son manque d'ouverture aux aspects sociaux. Qu'il se fasse tirer l'oreille dans certaines négociations, bien qu'il pratique un dialogue suivi avec les associations représentatives des locataires, n'a rien d'étonnant pour un organisme de cette taille. Par contre, qu'il s'oppose à l'utilisation de certains rez de chaussée des tours pour des loisirs d'enfants, qu'il refuse de laisser apposer certaines affiches à caractère social ou, plus significatif, qu'il fasse grise mine devant les dégâts, pourtant minimes, occasionnés par la décoration des cages d'escaliers, ou encore qu'il ne suive que de loin, et peut-être pas du tout, les actions de prise en charge par des habitants d'une rue des BOISSEAUX-EST des loisirs du Mercredi de leurs enfants (1), tout cela paraît éminemment révélateur des difficultés qu'il éprouve pour détecter et assumer ces embryons de vie collective (impréparation des dirigeants, des cadres et du personnel de service, non prise en compte de ces questions au niveau local voire départemental etc...)

Et pourtant! Compte tenu de ce que l'on sait sur l'état d'anémie sociale et sur la non reconnaissance sociale de la gardienne, n'y a-t-il pas là des occasions inespérées de saisir la vie sociale dans son surgissement, dans toute sa force créatrice, d'en être le tuteur ou le conseiller, si possible discret, et à terme, de disposer de l'indispensable substrat social sans lequel toute gestion est vaine à moins d'être très autoritaire, ce qui est impossible et impensable, ou de céder la place aux artificiers, triste bilan!...

3.2.4. Impréparation de l'office et inadéquation des réponses apportées

Cependant des efforts ont été entrepris, des jeux ont été installés dans le quartier des ROUSSOTS, à la suite, il faut bien le préciser, de l'action de l'amicale des locataires. Mais est-ce, surtout, dans une direction susceptible de contribuer efficacement à la régénération du tissu social ? On le souhaiterait

(1) Née d'une initiative spontanée émanant de militants P.S.U. cette action a aboutit à la création d'une association qui a reçu l'autorisation de la municipalité pour utiliser les locaux de la cantine scolaire le Mercredi après-midi. Cela a duré 4 ans. Nous n'avons pas pu savoir si cette association existait toujours



Confédération
Nationale du Logement

ZUP

information

8 - MAI 1982

JOURNAL DE L'AMICALE DES
LOCATAIRES ET ACCESSIONNAIRES
DES CITES

ET SI ON DÉCORAIT LA CAGE D'ESCALIERS ?

L'idée est partie d'une réflexion d'une petite fille de notre escalier et l'idée a fait son chemin... Tous les enfants ont été d'accord, on a demandé aux parents s'ils étaient contre, tous ont répondu avec enthousiasme "d'accord" et ont même aidé.

Un mercredi, ce fut la grande effervescence, tout le monde s'y est mis, les guirlandes, les dessins ont fleuri... et puis, comme on a trouvé qu'une cage d'escaliers, c'est quand même plus joli avec des dessins, plus agréable, on a continué... Depuis, le thème varie, on met, on change les dessins quand on en a envie, mais notre cage est toujours décorée et c'est quand même plus chouette !

(Des locataires des

Et vous, qu'en pensez-vous ? Faites-nous part de vos idées, voire de votre expérience.

..



ET VOUS LES ENFANTS ?

Pourquoi ne feriez-vous pas la même chose ?

ENVOYEZ-NOUS VOTRE DESSIN

signé de votre prénom, à : Le C.N.L.

Il pourra être mis dans le prochain journal

ZUP-INFORMATIONS

PERMANENCE DE L'AMICALE C.N.L.

tous les samedis de 11 h à 12 h.

mais ce n'est pas à nous d'en juger pour la simple raison que l'étude n'a pas abordé sur ce point précis. Ce qu'on peut dire c'est que ces actions qui portent essentiellement sur les loisirs des enfants ne touchent pas aux problèmes plus cruciaux, désœuvrement des jeunes adultes, ennui des chômeurs, des femmes seules, recherche de travail d'appoint, peut-être de "petits métiers" pour certains, problèmes liés au mode de vie spécifique des immigrés etc... Il semble qu'on continue de penser pour une classe sociale qui n'est pas ou plus celle qui habite réellement ces quartiers; on pense loisirs, temps libre alors qu'il faudrait penser aussi travail et modes de vie spécifiques. Comme le disait ce surveillant de travaux interrogé "on a aménagé des bois pour pique-niques, pour aller faire du footing ou du jogging mais, ces gens-là, ils restent dans leur immeuble." Remarque qui rejoint celles concernant l'allure de campus universitaire décrite plus haut.

En réalité pas plus l'office, qui pense loisirs, équipements collectifs, mais pas modes de vie, vie sociale, travail, que certains responsables de l'encadrement et même que la plupart des gardiennes ne savent comment s'y prendre.

Dans les quartiers anonymes les gardiennes répondent à l'anonymat par l'anonymat c'est-à-dire en restant dans leur loge. Dans les quartiers "chauds", bien que conscientes de la situation elles estiment qu'elles ne peuvent pas faire autrement que de laisser passer l'orage. Ce qui parfois, ne les empêche pas d'entretenir des relations avec tel ou tel locataire, par exemple avec une personne âgée.

Pour certains personnes de service tel ce surveillant de travaux déjà cité on se lamente sur la situation présente, on se montre sceptique sur les solutions possibles, dont l'intervention des services sociaux, et cependant on rêve à des solutions passéistes : "il faut que la gardienne soit accueillante sinon les gens s'en foutent", ou encore, on se remémore le vieux film "si tous les gars du monde..." et on se dit "si tous les locataires..."

Pour le Directeur et le responsable de l'antenne on rejette la responsabilité fondamentale sur la perte des valeurs morales : absence de respect des biens, des gens, disparition des règles élémentaires de politesse comme céder sa place à une personne âgée dans l'autobus, et sur l'école "qui n'apprend plus à vivre en collectivité". Quant aux solutions on ne voit pas grand chose de sûr. Les solutions administratives sont inefficaces. Quel peut être l'effet d'une note administrative pour lutter contre les dégâts matériels commis par les chiens : insignifiant. Donner davantage de travail aux gardiennes, cela ne paraît guère possible; accroître leur nombre, c'est impossible financièrement; revenir au couple, peut-être, mais cela pose d'autres problèmes de gestion sociale.

Pour d'autres personnes dont une responsable de l'antenne de gestion il ne faut pas être pessimiste ni trop compter sur des solutions administratives. Au contraire, "il faut se battre, il faut arriver à rencontrer les gens qui ne s'entendent pas entre eux et qui sabotent telle ou telle cage..." ce qui signifie en fait tenter de voir par quels moyens il est possible de faciliter l'émergence d'une vie sociale équilibrée.

Tout reste donc à entreprendre mais l'office est démuné. Submergé par l'aggravation de la situation économique et sociale, il tente de faire pour le mieux, sans trop se bercer d'illusions sur les solutions administratives. De ce fait, il ne peut attendre de la gardienne que d'être un simple relai entre lui et les locataires ce qui assurément est indispensable mais loin d'être à la hauteur de la situation. Pourtant tout le monde devine bien quelle est l'orientation qu'il faudrait poursuivre mais personne ne sait réellement comment s'y prendre.

Le problème n'est donc pas seulement celui de la transformation du rôle de la gardienne mais celui de la prise de conscience par l'ensemble du personnel de l'office, par les associations, par les habitants eux-mêmes, de l'impérieuse nécessité de recoudre un tissu social passablement déchiré.

+
+ +

Au fond, le drame de l'Office de BARUPTTEL et, probablement, de beaucoup d'autres, c'est de ne pas s'être rendu compte à temps des importants changements sociaux survenus dans la ZUP de BOISSEAUX, en particulier, dans les quartiers les plus sensibles.

Il s'imaginait qu'avec ce bel urbanisme fait de larges avenues et de vastes jardins, les habitants seraient satisfaits, il n'a pas songé que beaucoup ne retrouveraient pas leur projet social dans cette image de campus universitaire qu'on leur a offerte.

Il s'imaginait que les locataires parviendraient à s'exprimer et à traduire spatialement leur être social propre, à l'exemple des copropriétaires, mais il a oublié que les seconds constituent un groupe alors que les premiers ne sont qu'un rassemblement d'individus le plus souvent anonyme et parfois hétéroclite.

Il s'imaginait pouvoir contribuer à gérer comme par le passé, quitte à en payer le prix en procédant à une certaine déconcentration, mais il n'a pas vu que cela était très insuffisant.

Il s'imaginait enfin que d'anciennes domestiques pouvaient faire de bonnes gardiennes - ce qui fut vrai quelques temps - mais il n'a pas saisi que, bien souvent, elles n'étaient plus que l'ombre d'elles-mêmes.

Mais ce qu'il n'a pas pu, ou pas su, entreprendre, d'autres l'ont tenté avec des fortunes diverses. C'est ce qu'on va examiner à présent à travers l'expérience de GARNAY, fortement participatrice, puis celle de VOLLORE, beaucoup moins ambitieuse.

C H A P I T R E I I I

L'OFFICE DE MARTIGNAT

GESTION ET GARDIENNAGE COMME SUPPORTS D'IDENTITE SOCIALE

L'exemple du quartier de GARNAY

*"La participation est une nécessité,
la participation est un investissement"*
(Un responsable d'Office H.L.M.)

A CHEVERRY on se trouve en présence d'un quartier H.L.M. où les ruptures sociales qu'on trouve dans d'autres cités ne se sont pas produites, bien que des enquêtes soient indispensables pour s'assurer du bien-fondé de ce qui ne peut être qu'une hypothèse. "L'usage moyen (du logement) tissé quotidiennement par les familles stabilisées" selon l'expression de J.C. KAUFMANN (1), semble donc être une réalité sociale effective. Il s'ensuit une certaine entente sociale entre les gardiens et les locataires.

A BARUPTTEL, au contraire, les déséquilibres sociaux tant redoutés des responsables H.L.M. se sont produits au point de lézarder tout l'édifice du système de gestion et de saper les fondements traditionnels du rôle social des gardiens d'immeuble : "Les précarisés de la crise ont pris la place des couches moyennes qui ont déserté" comme l'indique le même auteur.

Après un office socialement stable et un autre pris à contrepied de l'évolution sociale il reste donc à étudier le rôle social du gardien d'immeuble dans le cadre d'un troisième organisme H.L.M. - l'office de MARTIGNAT - lui aussi aux prises avec des problèmes sociaux - oh ! combien difficiles - mais qui, à l'inverse du précédent, a tenté de répondre en faisant de la gestion et du gardiennage des supports destinés à faciliter l'émergence de la vie sociale.

Au cours de l'examen de cette troisième situation sociale on s'attachera à démontrer à travers l'exemple du quartier de GARNAY, qu'un des moyens les plus sûrs pour empêcher l'éclatement de tels quartiers consiste à s'insérer dans la dynamique sociale du groupe concerné en l'associant étroitement à la gestion et, par cela même, à la vie sociale.

Après avoir situé le quartier de GARNAY dans les luttes sociales et urbaines dont il est issu, on dégagera la genèse de la Régie technique, nouveau système de gestion mis en place par l'office de MARTIGNAT (2). Partant du constat qu'il n'y a pas une politique de gardiennage mais plusieurs en fonction de la nature sociale des quartiers concernés, on montrera comment cet office a été conduit à ébaucher une nouvelle politique de gestion fondée sur la décentralisation et l'association des habitants. On insistera sur les différentes causes d'inadaptation du rôle traditionnel des gardiens d'immeuble, du moins dans les quartiers habités par des populations précarisées.

(1) Cf. *La vie H.L.M.- Usages et conflits.- Ed. Economie et humanisme.- Les Editions ouvrières, p. 179.*

(2) *Evidemment dans cette troisième "monographie" comme dans les précédentes nous sommes obligés de conserver l'anonymat des groupes étudiés. Il se peut, compte tenu de la notoriété du cas baptisé GARNAY, qu'on l'identifie facilement. Mais comment faire autrement ?*

Enfin, dans la troisième et dernière partie de cette analyse de cas, on s'étendra longuement sur les pratiques sociales de gestion et sur leurs incidences sur l'émergence de la vie sociale. Après avoir précisé ce qu'est la Régie directe - son organisation et ses missions - puis insisté sur l'idée-force de cette expérience, à savoir faciliter l'émergence du social, on décrira les pratiques sociales de gestion telles qu'elles apparaissent à travers les missions assignées aux différents membres de la Régie (animateur - régisseur, homme de service, femme d'escalier) et telles qu'on les rencontre quotidiennement. Entre autres choses on insistera sur un service original mis au point par la Régie : "l'outilothèque", qui est révélateur de la liaison recherchée entre la gestion, le gardiennage, l'entretien et la vie sociale.

Evidemment toutes ces données doivent être interprétées avec prudence dans la mesure où il s'agit d'une expérience de gestion qui n'avait pas plus d'un an d'âge au moment de l'enquête. Peut-être le choix de GARNAY était-il prématuré ? C'est possible. Mais son originalité, l'ancienneté des luttes urbaines dont il est issu, le sérieux avec lequel cette entreprise a été pensée nous ont conduit à la choisir malgré sa relative jeunesse. Cela ne pouvait que nourrir la comparaison des quatre situations sociales.

Il va de soi aussi que notre objectif est limité à l'examen de la situation de gardiennage c'est-à-dire de la Régie Technique. Il ne s'étend pas à l'ensemble des luttes urbaines dont elle est issue, même si, par la force des choses, nous sommes conduits à y faire référence.

Enfin, en lisant ces pages on aura le souci de se rappeler les réserves émises par A. MEISTER, déjà évoquées dans l'introduction générale, sur la nécessaire distanciation à conserver par rapport aux phénomènes observés.

i Historique et déterminismes socio-économiques.

Plus encore que dans les deux situations de gestion et de gardiennage précédentes la compréhension des problèmes de gestion se posant à l'office de MARTIGNAT, et, plus particulièrement, aux quartiers de GARNAY ainsi qu'à ceux des FERRIERS et de FRANKLIN leurs voisins, implique nécessairement de prendre du champ. On retracera d'abord l'historique de GARNAY puis on indiquera les principaux déterminismes socio-économiques en même temps qu'on resituera cette lutte urbaine parmi l'ensemble des mouvements sociaux ayant traversé et traversant encore la société française.

1.1. Des luttes urbaines aux luttes pour la maîtrise de la gestion et du gardiennage.

En 1965 une rénovation urbaine brutale, appelée par les habitants "rénovation bulldozer" bat son plein. La municipalité de MARTIGNAT, qui achève la construction d'un ensemble immobilier moderne à quelques minutes à pied du centre-ville, se propose de réitérer une opération analogue dans un vieux quartier, en bonne partie insalubre, situé près de la gare.

S'il n'y avait pas les usines abandonnées on aurait l'impression de se retrouver en plein coeur du 19^e siècle. Maisons de briques semblables les unes aux autres, façades noircies, délabrées, courrées sordides, rues monotones, chaussées défoncées, trottoirs aux pavés disjoints ne peuvent que rappeler les romans d' E. ZOLA. Dans ce quartier le seul bâtiment relativement bien conservé est l'église. Donc tout un environnement conçu et réalisé pour assurer la reproduction de la force de travail. Comme tous ces quartiers il est habité par une population pauvre : immigrés, personnes âgées, pour la plupart d'anciens ou d'anciennes ouvrières, jeunes au chômage.

Avertis des effets désastreux de la rénovation-déportation notamment pour les catégories sociales les moins favorisées, les habitants du vieux quartier de GARNAY, regroupés autour de militants de la C.S.C.V., se refusent à subir le même sort que celui de leurs concitoyens quelques années auparavant. Aussi s'organisent-ils en association dans le but, maintes fois affirmé, de rester sur leur quartier. On gardera les immeubles valables quitte à les réhabiliter, on détruira les taudis ou quasi-taudis et on relogera en neuf leurs anciens habitants.

De 1965 à 1980 s'engage une lutte urbaine exemplaire qui a fait couler beaucoup d'encre et continuera, probablement, à susciter nombre de questions et de critiques. Le texte suivant, émanant de "l'association pour la constitution des moyens d'assistance technique aux mouvements d'habitants de MARTIGNAT et environs", retrace on ne peut plus succinctement les étapes majeures du mouvement populiste de GARNAY.

" Sans minimiser la volonté de tous les partenaires sociaux et intervenants qui participent à l'aménagement du quartier de GARNAY de réussir la "rénovation," nous pouvons aujourd'hui affirmer que rien n'eût été possible sans la mise en place de structures opérantes permettant à cette volonté de s'exprimer, de réaliser un autre quartier.

Un nouvel habitat ne pouvait être possible à GARNAY sans ...

1) *La parole des habitants*

La création de l'Atelier Populaire d'Urbanisme (APU) d'une parole d'habitants reconnue par tous les intervenants.

Traduite par les techniciens de la population (bureau d'études et association d'animation), cette parole, cette voix du quartier a pu être entendue par tous et ainsi a pris sa place dans l'ensemble d'un processus qui, sans elle, ne pouvait assurer qu'une rénovation bulldozer de plus.

Les habitants et leur prise de parole à tous les niveaux sont la condition première d'une autre rénovation.

2) *La création d'un établissement public par la Ville et la Communauté Urbaine*

C'est un autre élément indispensable de la démarche de GARNAY puisque cette équipe de techniciens est le conducteur des études et de la programmation du quartier et qu'elle assure l'information, la concertation, les coordinations nécessaires entre population, élus, techniciens, administrations.

3) Enfin la création du Groupe de Travail de GARNAY qui, regroupant régulièrement sous l'autorité de la Ville, les différents intervenants, permet que la prise de décision, grâce aux contacts répétés avec les élus, soit saisie et comprise par tous.

Ce sont ces trois structures organisationnelles qui créent entre tous les intervenants des rapports nouveaux, l'expérimentation d'une maîtrise d'ouvrage collective qui élabore aujourd'hui la construction d'un autre habitat dans la Ville de MARTIGNAT."

Mais en 1980, après quinze années de luttes ayant abouti au remodelage complet du quartier, en particulier à la construction d'un ensemble immobilier locatif réalisé sur mesure, si l'on peut s'exprimer ainsi, c'est-à-dire ajusté en principe aux aspirations des habitants (1), le moment est venu pour les militants et les habitants - du moins ceux qui restent car il y a eu beaucoup de départs, 70 % dit-on - de passer de la phase de revendication et de participation active à la conception du quartier et de l'ensemble immobilier de GARNAY à celle de "l'organisation sociale et de la gestion" selon les termes de la note citée précédemment (2). Elle indique ce qu'est et ce que doit être "une autre organisation de la vie sociale sur le quartier de GARNAY".

1) On verra que bien des distorsions se sont produites entre le projet et la réalisation.

2) En mars 1980 nous avons participé en compagnie de sociologues, de juristes et des aménageurs de GARNAY à une réunion dont le but était de réfléchir sur de nouveaux outils juridiques susceptibles de donner forme aux rapports de forces actuels et ceci en matière de gestion et d'animation sociale.

Evidemment on est bien loin des schémas de gestion traditionnelle et des situations de gardiennage tels qu'on les a rencontrés dans les deux ensembles précédents et tels qu'on les trouve dans les copropriétés et les immeubles locatifs "bien habités".

"Même s'il reste encore beaucoup à construire, beaucoup à rénover, peut-on lire dans la dite note, tous les intervenants du quartier de GARNAY sont conscients que depuis plus d'un an nous sommes entrés dans la phase de l'organisation sociale et de la gestion".

Dans la suite logique des démarches prises pour l'aménagement du quartier, nous avons mis en place les conditions et structures nécessaires pour l'organisation sociale du nouveau quartier.

Réussir GARNAY sur le plan de l'aménagement, ou de l'organisation sociale, c'est faire en sorte que s'y développe une vie sociale forte afin que chacun puisse être plus indépendant.

C'est dans cet esprit que progressivement depuis 1978 le quartier a mis en place ...

1) L'Atelier Relogement

qui réunit et coordonne tous les intervenants ayant à faire avec l'attribution des logements : Office Public, Agents sociaux, organisme de la Communauté Urbaine, Centre social, APU, et futurs relogés. Cette structure permet que parallèlement au travail des agents sociaux, une démarche collective et publique régule les attributions de logement sur le quartier.

2) La restructuration du Centre Social pour qu'il puisse, outre sa fonction de centre social classique, adapter sa gestion aux équipements dispersés sur l'ensemble du quartier et joue pleinement le rôle de direction de l'Action Sociale et de coordinateur entre le quartier et les Services Sociaux de la CAF, ASSEDIC, ANPE, Sécurité Sociale, DDASS etc.

3) La régie technique de quartier dont la fonction est :

- de gérer les espaces publics directement reliés au logement - halls d'immeuble, cages d'escaliers, coursives, ascenseurs, espaces verts ;
- d'être le responsable de la gestion collective, de l'usage des mètres carrés sociaux non privés (certains locaux d'animation du centre social, les locaux collectifs résidentiels) ;
- d'être l'aide technique à la population, aux groupes d'habitants et aux associations pour la mise en route opérationnelle de leurs initiatives ;
- d'être responsable d'une harmonisation des gestions d'équipements publics (école, foyer de personnes âgées, CES etc...) et de logements sociaux (politique des loyers, des charges, de l'attribution des logements) avec la vie sociale du quartier.

Responsable de l'animation de l'espace public, la Régie est l'outil du quartier qui lui permettra de dialoguer avec son environnement administratif en traduisant les problèmes et les demandes de la population en rencontres, dialogues, dossiers, études, programmation et planning. C'est le relais entre les administrations, la commune et le quartier.

L'Atelier Relogement, le nouveau Centre Social et la Régie Technique du quartier sont les trois structures organisationnelles de la vie sociale du quartier.

A la manière dont l'établissement public assure la programmation de l'aménagement, ces structures sont responsables de la programmation pour une autre organisation sociale et assurent à ce titre l'information, la concertation, les coordinations nécessaires entre population, élus, techniciens et administrations. Leur travail, à l'image du travail de l'établissement public, sera renvoyé au Groupe de travail pour toutes les questions qui touchent à l'organisation de la vie sociale, à l'éducation, à la santé, à l'économie.

Ainsi, conjointement à un autre habitat s'élaborera un autre statut pour l'habitant.

S'il fallait retenir une seule expression-clé de cet historique ce serait celle de "maîtrise d'ouvrage collective". Pour être logique il faudrait la faire suivre d'une autre formule voisine qui pourrait être maîtrise de gestion collective. La suite du texte en montrera tout le sens.

1.2. Déterminants socio-économiques et place de ces luttes dans les mouvements sociaux

Mais on ne saurait s'arrêter à cette seule description.

Pour comprendre les profondes transformations urbaines dont MARTIGNAT est l'objet depuis de nombreuses années il peut être utile de rappeler, très brièvement, les relations existant entre la restructuration économique, la restructuration de l'emploi et la restructuration urbaine.

Après quoi on replacera ces luttes dans la perspective des mouvements sociaux.

1.2.1. Rénovation économique, restructuration de la main-d'oeuvre et rénovation urbaine

Non seulement MARTIGNAT se dépeuple, 4,8 % de population en moins entre 1968 et 1975, mais MARTIGNAT perd aussi des emplois. De 1962 à 1969 le secteur textile a vu ses effectifs diminuer de 26,7 %, entre 1950 et 1970 le nombre de firmes adhérentes au Syndicat Patronal du Textile avait baissé de 53 %. C'est à dire que l'industrie textile se restructure profondément par concentration des entreprises, accroissement de la productivité et développement du travail en équipes. D'où trois conséquences majeures au niveau de la main-d'oeuvre : décroissance globale des effectifs, masculinisation du personnel, déqualification des emplois ouvriers.

Mais pour bien saisir le lien entre restructuration économique et restructuration urbaine ou politique locale du logement par le truchement de la politique de l'emploi - et donc, la naissance de ces luttes urbaines et de celle de GARNAY en particulier - il est nécessaire d'indiquer les stratégies économiques. (1)

Par leurs activités diversifiées, leur implantation régionale et, surtout, leur recours à la main-d'oeuvre bon marché des pays sous-développés, les "groupes monopolistes" sont peu intéressés par la présence de travailleurs immigrés et sont donc pratiquement absents de l'élaboration de la politique locale du logement.

Bien que le recours au travail des étrangers soit une nécessité vitale pour les grands patrons locaux du textile - la seconde catégorie de producteurs - il semble bien que, pour diverses raisons, ce "patronat local soit amené à se défaire de la fraction la moins stable de sa main-d'oeuvre étrangère (...) et à s'attacher la fraction la plus "intégrable" de celle-ci, ainsi que des travailleurs français, par une revalorisation des conditions de travail dans le textile".

Il s'ensuit une politique du logement axée d'une part sur la résorption de l'habitat insalubre puisqu'on a moins besoin de la main-d'oeuvre qui l'occupe, et, d'autre part, sur la construction de logements sociaux, pour reloger la population qu'on recherche, à savoir les travailleurs immigrés "intégrables" et certaines catégories de travailleurs français. A cet égard, les C.I.L. constituent l'instrument adéquat de cette politique.

Quant au troisième groupe - "celui des moyens et petits capitalistes éliminés du secteur textile par la concurrence et reconvertis dans des activités relevant pour l'essentiel du tertiaire" - il n'a plus guère besoin des travailleurs immigrés mais, au contraire, d'une main-d'oeuvre plus qualifiée. Pour eux, la reconversion économique passe par un changement profond de la base ouvrière et donc par l'élimination des courrés.

"Rénovation économique et rénovation urbaine doivent aller de pair". Pour attirer cette nouvelle main-d'oeuvre, jeune, française, plus qualifiée, il faut nécessairement construire des logements neufs conformes à leurs aspirations, donc rénover, donc laisser de côté les populations marginales : immigrés, vieux, jeunes sans emploi et sans formation etc ...

Par conséquent, on laissera aux C.I.L. locaux le soin de loger la "fraction de la population laborieuse disposant du revenu le plus élevé". Quant aux H.L.M., en particulier l'office municipal, il aura la charge de loger les couches sociales plus modestes non sans avoir effectué au préalable un tri social sévère en fonction de la régularité du revenu, de la "bonne tenue" de la famille vérifiée par enquête sociale, ou encore, du degré d'intégration professionnelle pour les immigrés. Les statistiques de relogement

1) L'essentiel de cette analyse est emprunté à une revue d'architecture qui a disparu depuis et dont on ne peut dire le nom compte tenu de l'anonymat des lieux et des gens auxquels nous sommes contraints.

2) Comités Interprofessionnels du Logement.

montrent en effet que seulement 40 % des personnes expropriées des courrées sont relogées en habitat neuf, les autres se débrouillant pour trouver de nouvelles courrées ou créer de nouveaux bidonvilles. C'est d'ailleurs ce qui s'est passé à GARNAY où une forte proportion de la population résidente du quartier avait déménagé bien avant la construction de cet ensemble.

GARNAY constitue donc une tentative plus ou moins fructueuse pour tenter de reloger les populations "méritantes" économiquement et socialement.

1.2.2. Place des luttes de GARNAY au sein des mouvements sociaux

Cette interprétation n'est pas contradictoire avec la précédente mais cherche à la compléter et à l'enrichir.

En fait, derrière ces luttes pour un urbanisme et une gestion immobilière adaptés aux besoins et aux aspirations d'une population quasiment "marginale" : immigrés, première et seconde génération, vieux, ouvriers français aux faibles ressources, se profile un mouvement social beaucoup plus large qui l'explique et lui donne toute sa dimension, son intérêt et sa valeur.

Il ne s'agit donc pas d'une simple expérience d'habitat en participation mais, précisément, d'une illustration de ce qu'A. TOURAINE appelle les "mouvements populistes" (1) "Ces mouvements écrit-il, reposent sur le désir des groupes sociaux en crise d'échapper à la rupture et de parvenir en renforçant leur identité collective (2) à retrouver le contrôle de leur développement. Éviter la prolétarianisation et le déracinement et faire en sorte d'être de plus en plus le même : tel est le rêve populiste qui a nourri les grands mythes du tiers-monde" tel est aussi pourrait-on ajouter, celui qui fait vivre depuis bientôt 20 ans les habitants du quartier de GARNAY et environs.

Le parallèle est peut-être risqué mais tout donne à penser qu'on se trouve en présence d'un mouvement de ce type. Sans vouloir anticiper sur les explications ultérieures on peut affirmer, à la lumière de l'historique précédent, qu'il s'agit bien d'un mouvement progressiste et non passéiste, modernisateur mais refusant d'être dépossédé de son pouvoir, antitechnocratique, et enfin, animé d'aspirations religieuses, chrétiennes en l'occurrence, même si ce dernier aspect est rarement souligné. N'est-il pas d'ailleurs significatif que l'animateur de ces luttes soit l'A.P.F. devenue en cours de route la C.S.C.V. ? Donc, une population ouvrière qui entend à la fois défendre certains acquis de la culture ouvrière et en promouvoir d'autres.

1) cf. *La voix et le regard*, p. 33. Ed. du SEUIL.

2) Cette expression reviendra comme un leit-motiv au cours de l'analyse des pratiques sociales de gestion et de gardiennage.

D'ailleurs, cet exemple de GARNAY est loin d'être le seul en France comme à l'étranger. S'il a tenu et s'il tient encore la vedette dans le petit monde de la participation cela s'explique plutôt par les changements provoqués dans les habitudes des décideurs - du Ministère aux pouvoirs locaux - que par les réponses apportées aux populations habitant les courrées. A côté de cet ensemble on peut donc en citer bien d'autres. Sans remonter aux CASTORS français d'après-guerre qui, eux aussi, défendaient leur propre culture ouvrière, leur propre mode de vie, malgré des différences notables par rapport à l'expérience de GARNAY (1), on peut citer bien d'autres luttes urbaines comme celles de la RELVINNA au PORTUGAL, du STADTGRUND au LUXEMBOURG, ou encore, de la HORTALEZA à MADRID. Dans ces trois cas (2) il s'agit de populations ouvrières qui veulent conserver leurs propres modes de vie et donc s'approprier leurs logements et surtout leur quartier en créant des équipements collectifs adaptés à leur situation économique et sociale du moment.

Seize ans ou presque de luttes urbaines ont donc donné naissance à un nouveau type de gestion à base associative qui va faire l'objet d'analyses et de descriptions détaillées en particulier au sujet des nouvelles pratiques sociales qui y ont germé.

Auparavant il est indispensable d'apporter quelques éclaircissements sur la genèse de la Régie. Il s'agit donc, en complément des indications historiques précédentes, d'examiner comment les responsables en sont venus à transformer leurs pratiques de gestion et à réviser de fond en comble leur vision du gardiennage.

1) Cf. Ph. BONNIN et P. REYNAUD "Les utopistes du m2, (mouvements et expériences d'habitat autogéré)", in revue Autogestions, n° 11, Automne 1982, p. 25 et suiv.

2) Pour plus de détails se référer au fichier de la participation "Albert MEISTER" N°8, L'habitat groupé au BENELUX et en EUROPE, Ed. du CIEDART.

2 Genèse de la Régie technique

=====

Pour effectuer cette démonstration on procèdera en trois étapes.

Dans une première on se demandera quels sont les principaux types de situations sociales rencontrées dans les différents ensembles immobiliers composant le patrimoine de l'office de MARTIGNAT.

Dans une seconde étape on dressera les grandes lignes de la nouvelle gestion adoptée pour répondre aux difficultés spécifiques des ensembles immobiliers socialement dégradés selon l'expression consacrée.

Enfin, au cours de la troisième étape, où l'on s'approchera davantage des problèmes de gardiennage proprement dits, on examinera les principales contradictions du statut actuel du gardien bien évidemment de celui qui est affecté à la difficile tâche de surveillance et d'entretien de ces ensembles "défavorisés".

2.1. Esquisse d'une typologie sociale des groupes immobiliers

D'après le responsable de l'Office on peut, grosso modo, distinguer quatre grandes catégories d'ensembles immobiliers. (1)

Dans une première classe rentrent tous les groupes habités par la clientèle habituelle des H.L.M., "la petite bourgeoisie ouvrière" comme l'avait désigné A. TOURAINE dans un article très ancien. L'ancienneté des habitants comme des gardiens est élevée, les relations de voisinage sont bonnes. Il s'ensuit que les taux de réclamations, d'impayés et de rotation de la population sont faibles. Donc, des groupes sans problème qu'on ne cite que pour mémoire et par souci de comparaison.

Dans une seconde catégorie on pourrait rassembler les ensembles immobiliers "difficiles" mais bien tenus grâce à des gardiens dotés d'une forte personnalité et appartenant généralement au même milieu social que les habitants. Pris dans un système de pouvoir autoritaire ces gardiens ont beaucoup de peine à s'insérer dans des procédures de concertation.

Le troisième type comprend une clientèle appartenant à une fraction de la classe moyenne, petite bourgeoisie intellectuelle et autres, qui est fortement revendicative (amicales de locataires, grèves de loyers ou de charges) mais ne pose pratiquement pas de problème de comportement social. Les gardiens sont généralement bien acceptés.

1) Cette classification, très opérationnelle, est à rapprocher de celle résultant de l'analyse des déterminismes socio-économiques mentionnés ci-dessus.

Enfin, la dernière catégorie la plus préoccupante de toutes et celle qui nous concerne directement comprend les ensembles immobiliers, (grands ensembles ou autres) habités par des populations posant des problèmes sociaux et donc des problèmes de gestion et de gardiennage. Dysfonctionnements sociaux, "environnement difficile" entraînent nécessairement beaucoup d'impayés et de dégradations. Face à cette situation sociale ou bien le gardien réussit à imposer la discipline, ou bien il est marginalisé soit qu'il reste dans son coin, soit qu'il soit remplacé par un autre ou plusieurs se succédant en cascade comme à VOLLORE. (cf. le cas des GARRIOTS à CHEVERRY, ou ceux des gardiennes de BARUPTTEL).

C'est face aux difficultés sociales et de gestion posées par ces derniers ensembles immobiliers qu'il faut se référer pour comprendre le nouveau cours de la politique de peuplement et de gestion que cet office tente de mettre en place.

Il est intéressant d'en tracer les très grandes lignes pour comprendre la suite de ce chapitre. Bien qu'il ne soit pas le seul organisme H.L.M. à essayer de faire rentrer dans les faits de nouvelles politiques sociales, en particulier de nouvelles politiques de gardiennage, il est tout de même intéressant d'évoquer ces tentatives en raison de leur originalité.

2.2. Ebauche d'une nouvelle politique de gestion fondée sur la concertation et la décentralisation.

Jusqu'à ces dernières années beaucoup de gestionnaires sociaux étaient organisés de façon très centralisée. Du technique au social tout devait refluer de la périphérie vers le centre.

Face aux perturbations de la vie sociale et de la gestion rencontrées dans les grands ensembles - les grands mais aussi les petits - semblable organisation ne peut plus permettre d'assurer une gestion satisfaisante. Si beaucoup d'organismes se sentent impuissants pour enrayer ces processus de dégradation et n'entreprennent pas grand chose, par contre, celui de MARTIGNAT, paraît avoir pris la mesure de la gravité de la situation (1) et donc de la nécessité de "s'occuper directement du social. C'est non seulement raisonnable mais c'est essentiel qu'il s'en charge (il : Le Directeur). De toutes façons, il le voit bien à travers ses comptes d'exploitation, l'entretien qui augmente etc..."

1) Interrogé à l'occasion d'une autre enquête sur les regroupements d'habitants un collaborateur de cet office qui avait auparavant occupé d'autres fonctions dans l'administration faisait cette "profession de foi" : "la participation n'est pas un vain mot. Ce n'est pas la charité ce n'est pas un luxe. Il faut la pratiquer les yeux grands ouverts si on veut garder les locataires ou les inciter à venir. La participation est une nécessité, la participation est un investissement. C'est ce que n'ont pas compris beaucoup de promoteurs".

Aussi cet organisme a-t-il commencé à mettre en place une nouvelle répartition de la division technique du travail en montant une sorte de "holding social".

Au centre reviendrait le traitement des problèmes exigeant une technicité élevée et pour lequel le rôle de l'office est irremplaçable comme la construction proprement dite et la gestion financière. "l'office, il faut le dépecer ; il ne faut conserver en lui que les attributions ne pouvant être exercées ; ailleurs, par exemple la construction, c'est bien évident ... et la centralisation financière".

A la périphérie seraient traités les problèmes relevant de la gestion sociale, en particulier ceux concernant le gardiennage, parce que c'est le seul niveau pertinent permettant une gestion efficace. "Il faut que l'office soit une sorte de holding, une structure extrêmement légère, à qui on renvoie de l'information. Le type qu'on a embauché pour la concertation s'il y a 50 groupes qui démarrent il devient fou, il ne peut pas. Or, comme je ne peux pas en embaucher dix, il faut qu'il ait en face de lui des relais, donc des gens représentant les habitants". Penser de la sorte c'est poser en fait les problèmes dans les mêmes termes que ceux de la loi Quillot notamment en ce qui concerne les rapports collectifs entre le bailleur et les locataires. Ainsi s'explique la création de la Régie technique directe sur les origines de laquelle on aura l'occasion de revenir.

Dans cette démarche l'important est évidemment de ne pas entreprendre une politique de concertation sans s'être au préalable assuré que le système de décentralisation est opérationnel. "Etant donné la situation financière de l'office, étant donné son incapacité à contrôler actuellement ce qui se fait, compte tenu des processus centralisateurs, le danger serait en se lançant dans la concertation d'être obligé de céder à la pression de la demande. Ça désorganiserait tout et ça l'affaiblirait davantage. Ce qui conduit le directeur à conclure : " l'autogestion n'est pas possible sans clarté et sans rigueur ... C'est parce qu'on veut l'autogestion qu'il faut y voir encore plus clair chez soi".

Dès l'instant où ces conditions minimales sont réunies il est possible d'avancer vers une association plus étroite des habitants à la gestion et plus largement à la vie sociale. " On est prêt déclare le Directeur, à aller très loin, à faire voter les budgets d'entretien par les groupes concernés ... et même à fixer le niveau des loyers avec les gens (1) à discuter groupe par groupe avec des plans d'investissements annuels en disant vous voulez ça, on peut faire tant d'économies sur les charges ... à ce moment-là vous branchez les gens directement sur l'office. Ça devient directement leur office. Ils ont là le résultat entre le niveau de service qu'ils ont demandé et ce qu'ils paient. A ce moment là on peut avoir une politique contractuelle des loyers".

1) Revendication qu'on trouve aussi dans d'autres expériences similaires, cf. l'habitat groupé autogéré au BENELUX et en EUROPE, ouv. cité.

Face à l'extension du parc de logement et à l'augmentation des difficultés de gestion, en particulier dans les quartiers anciens mais aussi nouveaux habités par des populations socialement défavorisées, l'office s'est mis comme bien d'autres à décentraliser et surtout à pratiquer la concertation. Ce qui le conduira à créer la Régie technique directe.

Mais avant d'arriver à la troisième partie de ce chapitre consacrée essentiellement à la description et à l'analyse des pratiques de gestion d'un type totalement nouveau à l'époque, il n'est pas du tout inutile de s'interroger sur les raisons ayant conduit l'office à abandonner le gardiennage traditionnel pour déboucher ensuite sur un gardiennage "new-look" et, plus largement, sur un mode de gestion calqué sur les besoins des habitants ou, du moins, essayant de s'en approcher.

Avant de faire du neuf ne faut-il pas commencer par déblayer les ruines, pour bien voir comment on peut reconstruire d'une façon saine.

2.3. L'inadaptation du rôle traditionnel du gardien ou les contradictions de son statut

Dans un ensemble immobilier H.L.M., habité par une population sociologiquement proche de la clientèle traditionnelle et, a fortiori, dans une copropriété pourvu qu'elle soit elle aussi "*bien habitée*", le gardien n'éprouve pas de difficultés particulières comme chacun peut s'en rendre compte. Il en existe certes mais les techniques actuelles de relations sociales et de relations publiques sont, dans la majorité des cas, des remèdes bien appropriés pour améliorer le rôle du gardien.

Comme on l'a vu il en va tout autrement pour les ensembles immobiliers socialement dégradés ou, pour le moins, occupés par des populations n'ayant pas exactement le même mode de vie, ou encore, présentant une très forte hétérogénéité sociale. Or c'est précisément à ce type de situation sociale que l'office de MARTIGNAT se trouve confronté. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle cet organisme H.L.M. a été choisi.

Face donc d'une part à des situations sociales de ce type et, en particulier, à celle existant à GARNAY, soit avant la construction du nouvel ensemble, soit après, et d'autre part, face à des méthodes de gestion dont l'aperçu précédent montre qu'elles sont totalement différentes de celles habituellement rencontrées, le gardiennage traditionnel apparaît inadapté pour trois raisons, :

- Premièrement parce qu'il privilégie la fonction technique au détriment de la fonction sociale, ce que l'office veut précisément changer.

- Deuxièmement, parce qu'il fait crûment ressortir le divorce existant entre, d'une part, la vocation sociale qu'on veut prééminente et, d'autre part, un statut juridique précaire, une formation générale et une mentalité inadaptée aux nouvelles méthodes basées sur la concertation, l'échange, la transparence des rapports sociaux et non plus sur l'auto-ritarisme.

- Troisièmement, parce que son expérience de gestionnaire soucieux de s'adapter aux nouvelles et difficiles situations sociales comme celles du quartier des FERRIERS (1) et, bien sûr, celle du nouvel ensemble de GARNAY, lui ont montré d'une part qu'il était impossible de laisser le gardien dans son rôle habituel et, d'autre part, que prétendre faire du gardien un personnage bicéphale, gardien pour une partie et animateur pour l'autre partie, était en réalité utopique du moins tant que l'ensemble des conditions de la gestion n'a pas été profondément changé.

Revoyons à présent et brièvement chacune de ces différentes causes d'inadaptation du gardien à ces nouvelles situations sociales.

2.3.1. Première cause : la subordination de la fonction sociale à la fonction technique.

Malgré la volonté de la Direction de l'office de changer le statut actuel du gardien celui-ci est considéré, dans les textes et aussi dans certains esprits, davantage comme un agent technique que comme un agent social. Au lieu d'être sous l'autorité du service locatif les gardiens sont sous celle du service technique. Il s'ensuit, comme le souligne le Directeur, que, d'une part, les tâches qu'on leur assigne sont d'abord des tâches techniques et que, d'autre part, leur formation, leur recrutement, leur qualification ont été et sont encore essentiellement fondés sur des critères techniques.

Il est donc bien évident que dans de telles conditions ils ne sont pas du tout armés pour affronter les problèmes sociaux auxquels ils ont nécessairement à faire face dans tous les ensembles "difficiles". "Visiblement explique le Directeur, ils sont mal préparés pour affronter des problèmes d'adolescents, de cohabitation. Ce sont des gens qui ont une qualification à base technique des ouvriers qualifiés et, sauf à être doté d'une personnalité charismatique comme cela se rencontre très exceptionnellement, ils ne peuvent pas s'en sortir. Aussi sont-ils complètement désappointés au point de perdre leur identité socio-professionnelle lorsque, en application de la politique de concertation, on est amené à les remplacer par des auxiliaires de service. C'est pour eux une perte d'autorité, une dévalorisation de leur statut. Ces sentiments sont d'autant plus mal ressentis que le processus nouveau dans lequel on les engage n'est pas toujours très clair : fonctions des différentes parties mal ou pas encore définies."

1) Il s'agit d'un ensemble immobilier comprenant 3 ou 4 petits bâtiments de 4 niveaux d'architecture traditionnelle construit récemment et qui se trouve incorporé dans le périmètre de GARNAY donc géré par la Régie technique directe.

2. 3.2. Deuxième cause d'inadaptation aux nouvelles réalités sociales : la précarité du statut juridique et social du gardien.

Comme les organismes H.L.M. ainsi que bien d'autres promoteurs, sociaux ou non, sortent à peine de l'ère technique de la construction, du grand boom immobilier où la fonction technique et technocratique était largement privilégiée, il est normal que le statut juridique et social des gardiens en soit le reflet. Simple instruments techniques ils sont aussi de simples instruments ou agents sociaux marqués du signe de la précarité comme l'indique le Directeur : "Seuls contractuels de l'office alors que les autres fonctionnaires, peu qualifiés puisqu'ils étaient considérés comme de simples relais techniques, ils sont relativement mal payés, sont facilement licenciables - c'est bien vrai que c'est le seul personnel qu'on a à licencier pour faute professionnelle, pour les autres c'est extrêmement difficile - de plus ils n'ont pas d'avancement à l'échelon et ont une faible retraite".

Bien que précaire pareil statut pouvait encore être accepté tant que le métier gardait un aspect habituel, disons bon enfant dans le meilleur des cas. Mais, du jour où les problèmes sociaux affluent au point de submerger gardiens et aussi Direction, la fragilité juridique et aussi sociale du statut apparaît encore plus inacceptable. "Non seulement ils doivent théoriquement, c'est-à-dire aux termes de leur contrat, assurer des tâches complètement énormes - s'ils voulaient les assurer ça ne serait pas possible - mais encore ils sont de plus en plus considérés comme des ramasse-merdes parce que c'est un peu ça ... Or ce n'est pas juste. On ne peut pas transformer un bonhomme comme ça pour toute sa vie ..." Cela revient à faire assurer par un manoeuvre la gestion de la vie quotidiennè et sociale, ce qui est une situation proprement contradictoire pour ne pas dire aberrante.

On comprend donc que les gardiens de MARTIGNAT, comme ceux d'autres offices, accueillent avec satisfaction la perspective d'un statut de fonctionnaire ou de quasi-fonctionnaire comme cela était en discussion à l'époque de l'enquête. Séduisante par son aspect social pareille transformation risque de se retourner contre la politique sociale de l'office dans la mesure où elle conférerait aux gardiens une certaine inamovibilité. En effet, comment gérer des situations sociales demandant souplesse, adaptation, alors qu'on aurait des "concierges pour l'éternité" : "On commence à réfléchir au fonctionariat des concierges. Le danger c'est que ça devienne inamovible, un poste social. Or, social ça veut dire qui doit théoriquement s'adapter." Si le gardien devient plus animateur que concierge il faut qu'il puisse changer facilement d'une situation d'animation à une autre, tant qu'il est vrai que dans la perspective de novation sociale de cet office la gestion sociale, plus exactement la gestion du développement social, prend nécessairement le pas sur la seule gestion des biens immobiliers.

2.3.3. Troisième cause d'inadaptation : l'impossibilité de se faire reconnaître socialement et le caractère utopique du gardien-animateur

Mais affirmer, comme on vient de le faire, la double autonomie entre d'une part le rôle technique et social du gardien, et, d'autre part, son statut juridique et la vocation sociale qu'on lui assigne, n'est pas suffisamment convaincant.

Pour l'être il faut d'abord répondre aux deux questions suivantes. Premièrement qu'est-ce qui dans la fonction traditionnelle du gardien fait obstacle à une gestion sociale mieux adaptée aux réalités sociales ? Deuxièmement, quelles preuves peut-on fournir pour démontrer que le rôle du gardien-animateur, est irréalisable non seulement dans des ensembles immobiliers conçus selon les principes hérités de le CORBUSIER, (1) mais aussi et, peut-être davantage, dans des ensembles encore plus récents où foisonnent coursives, paliers, couloirs, places et placettes comme c'est précisément le cas à GARNAY, ou encore, à la Ville Neuve de Grenoble ?

a) L'impossibilité de se faire reconnaître socialement, cause principale de l'échec du gardiennage traditionnel dans les quartiers socialement défavorisés.

Sauf à exercer une autorité sans partage, soit charismatique, soit de type dictatorial ou presque, tout gardien d'un ensemble social dégradé ne peut avoir prise sur la vie quotidienne des gens, en particulier sur les relations des gens entre eux, sur les auteurs de dégradations, sur les bandes d'adolescents, les groupes et sous-groupes qui se constituent etc ... On l'a bien vu au quartier des ROUSSOTS à BARUPTTEL.

S'il ne peut donc pas être partie prenante, à son niveau et à sa manière bien sûr, dans les relations sociales, s'il n'est pas reconnu socialement que lui reste-t-il sinon de s'enfermer dans un rôle étriqué de dépanneur voire de surveillant, pour ne pas dire plus véridiquement de flic ! selon l'expression d'un responsable interrogé.

L'alternative est donc claire. Ou il se cantonne dans un impossible rôle de surveillant, ou il démissionne soit effectivement en dénonçant son contrat de travail comme cela s'est passé au quartier des FERRIERS (cf. infra), soit en se laissant aller à des gestes de violence inconsidérés comme gifler un enfant (cf. CHEVERRY) ou dangereux comme tirer sur un adolescent ou tout autre perturbateur de l'ordre social ou supposé tel.

"Qu'est-ce que ça veut dire être gardien dans des ensembles immobiliers "difficiles" ? Ca ne veut strictement rien dire. Ils sont gardiens de quoi ? Ils sont gardiens de rien à part dépanner les gens dans l'ascenseur ou intervenir quand il y a le feu ..."

L'exemple de l'échec du gardien du quartier des FERRIERS vient à point nommé (2) pour prouver la quasi-impossibilité à conserver au gardien son rôle traditionnel dans de tels ensembles immobiliers.

1) Cette architecture, répandue dans la plupart de nos grands ensembles, - des immeubles entourés de gazon et de voitures - se caractérise principalement par le fait que les espaces collectifs sont entièrement ouverts aux regards extérieurs.

2) Et celui de Madame ROUX dans la Z.U.P. des BOISSEAUX.

Bien que dépités par une expérience de concertation fallacieuse qui évidemment, n'avait pas abouti, les habitants du quartier des FERRIERS, en majorité des familles immigrées ayant de nombreux enfants, se contentèrent de leur situation pendant 18 mois environ. Le gardien avait de bonnes relations avec eux et, apparemment du moins, tout se passait relativement bien. Mais, la situation sociale se dégradant selon des processus bien connus, - "le 80 n'avait plus de boîtes aux lettres, il y avait un trou dans le hall du 80 entre l'appartement et le hall, il n'y avait plus de lumière dans aucune cage d'escalier etc ..." - le gardien qui, pourtant, était quelqu'un de correct, " un mec style", fut rapidement dépassé par les événements. "Il se faisait casser la gueule, on tapait sur ses gosses, on chiait sur son paillason, on crevait ses pneus..." Au bout du compte, il donna sa démission non sans avoir fait preuve de bonne volonté puisqu'il avait participé à des discussions, préludes à la mise en place d'un auto-entretien par les habitants eux-mêmes. Probablement qu'il n'avait pas su, ou pas pu, en raison de sa position sociale, (1) s'insérer dans le réseau de relations sociales.

Si le rôle traditionnel de gardien dans un ensemble socialement difficile est impossible peut-on penser, comme on l'a cru un moment, que celui de gardien-animateur serait mieux adapté et donc gage d'équilibre social et de gestion acceptable ?

b) L'utopie du gardien-animateur

Evidemment il est tentant de tenir le raisonnement suivant. Puisque le critère fondamental du succès d'un gardien réside dans sa capacité à se faire reconnaître socialement par les habitants pourquoi ne pas chercher et, éventuellement former des gardiens de telle sorte qu'ils soient aptes à animer socialement, au sens propre du terme, le groupe dans lequel ils habitent.

Bien que séduisante, du moins au regard d'une analyse sociologique superficielle, une telle formule ne résiste pas à l'analyse et, surtout, est particulièrement difficile à mettre en oeuvre à bien des égards : difficultés à trouver ce mouton à cinq pattes qu'est un gardien-animateur, problèmes de statut juridique etc ...

Outre ces obstacles, sur lesquels on n'insistera pas, la cause majeure de l'impossibilité à mettre en place des gardiens-animateurs réside dans le fait qu'on ne peut faire endosser à un individu, fût-il particulièrement doué, la responsabilité d'avoir à assumer le social et toute la vie quotidienne des habitants. Et ceci pour au moins deux raisons. (2)

1) Ce gardien a pu retrouver une place assez rapidement comme "ouvrier d'usine".

2) L'échec du gardien animateur de VOLLORE, pourtant cité en exemple par beaucoup, constitue une preuve qu'on étudiera au cours de l'étude de cet ensemble immobilier.

D'abord, parce que la vie sociale ne se polarise pas aussi facilement sur un seul de ses membres, les réseaux de relations sociales étant diffus et mouvants. Vouloir le faire ce serait, si l'on pousse les choses au bout de leur logique propre, transformer le rôle du gardien en un quasi-sacerdoce ! ... C'est précisément ce qu'indique un des responsables qui n'est pas loin de penser cela, du moins si on saisit bien ce qu'il veut dire : "On sait qu'il y a besoin de globaliser la vie quotidienne (1) et donc qu'il y ait un interlocuteur du quotidien mais ce ne peut pas être le concierge parce qu'un homme seul même si c'est un super-activiste, un intellectuel, un sociologue, et j'en passe et des meilleures, n'est pas capable de tenir ça ne peut pas être l'interlocuteur unique du quotidien. Les gens l'investissent un des problèmes de la vie quotidienne, de la vie sociale, économique, et de ses résultats sur un groupe, il ne peut pas assumer ça ..."

Cette impossibilité est particulièrement visible dans les cas d'anomie sociale prononcée comme au quartier des ROUSSOTS à BARUPTTEL où l'on voit mal une gardienne - fût-elle remarquablement apte - endosser la vie sociale de tout un immeuble. C'est trop dur, trop pesant au point que cela n'est même pas envisageable. Mieux vaut, ainsi que le fera l'office de MARTIGNAT, s'engager dans une sorte de gestion collective où l'on s'efforce d'associer toutes les parties prenantes : responsables de la régie, ouvriers d'entretien, responsables d'associations, femmes d'entretien, habitants, adolescents etc ...

La seconde raison militant contre la création de gardien-animateurs réside dans la très grande difficulté qu'il y a à assumer les rôles aussi contradictoires que ceux de gardien d'une part et d'animateur d'autre part.

Outre le manque de temps - "on ne peut tout de même pas bosser 16 heures par jour déclare un "gardien-éducateur" qui a tenté l'expérience" - et l'absence de statut juridique approprié à cette fonction hybride, il y a surtout le fait qu'il n'est pratiquement pas possible pour un gardien d'être à la fois au service de l'office, son patron, et à celui des habitants, sur lesquels il doit conserver une certaine autorité et, en tout cas, un minimum de distance sociale. Servir deux maîtres à la fois est un exercice périlleux, que, probablement, bien peu de gardiens savent faire.

Déjà difficile dans des quartiers socialement défavorisés et qui, de surcroît, sont constitués d'immeubles d'architecture récente où la visibilité sociale est totale ou presque, la position du gardien-animateur l'est encore davantage dans des ensembles immobiliers comme celui de GARNAY où à une population "difficile" se superposent des difficultés dues à la présence de nombreux espaces de rencontre et d'équipements collectifs parfois assez importants. Ainsi à GARNAY, l'architecte a cru bien faire - et les habitants aussi - en construisant et laissant construire un ensemble immobilier truffé d'espaces dits de rencontre. Peut-être cela facilite-t-il les échanges ou, à tout le moins, stimule le sentiment d'identification à un quartier nouveau et original, mais en tout cas cela accroît les difficultés de gestion. La surveillance y est plus importante, l'entretien plus fréquent et le nettoyage plus long et compliqué comme on l'indiquera ultérieurement.

1) On reviendra sur cette notion de globalisation dans les pages consacrées à la définition de la politique de gestion et à sa mise en oeuvre par le biais de la Régie directe. Retenons pour l'instant qu'il s'agit pour le responsable de refuser une certaine division sociale du travail de gestion parce qu'elle casse trop souvent des dynamiques sociales.

Il semble bien en tout cas qu'on ait transféré indûment un modèle culturel architectural bien adapté à des classes moyennes, dont d'ailleurs il est issu, (1) mais beaucoup moins pour des immigrés, des jeunes au chômage, des vieux etc ... L'absence de persiennes même dans les endroits les plus exposés aux regards d'autrui comme sur des placettes ou devant des volées d'escalier apporte, avec certains vis à vis particulièrement gênants, la preuve qu'on à privilégié la dimension communautaire, ou soi-disant telle, à l'indispensable intimité tant recherchée : *"les appartements ne sont pas protégés par l'interphone, il n'y a donc pas de barrière, l'intimité est très insuffisante pour ne pas dire provoquante. On a vraiment exagéré en ne mettant pas de persiennes aux fenêtres. Les gosses qui vous regardent à la fenêtre ça ne plaît pas forcément à tout le monde.*

Pour qu'un tel ensemble fonctionne sans trop d'à-coup et donc, pour que le gardien animateur s'il y avait, en tout cas, pour que la Régie directe puisse effectuer valablement son travail il est indispensable qu'elle trouve en face d'elle des familles, des groupes, des sous-groupes sur lesquels s'appuyer, entités dont l'architecture doit, en principe, faciliter l'apparition. Malheureusement, il ne semble pas qu'il en soit ainsi comme on l'indiquera à propos de la description du fonctionnement de la Régie directe. Mais il faut être prudent quand on porte de telles appréciations.

Politiques traditionnelles de gardiennage, fût-ce sous leurs versions insuffisamment pensée de gardien-animateur, politiques habituelles de gestion centralisée et opaque sont donc inadaptées à la solution des problèmes posés par les quartiers sociaux défavorisés. Conscient de ces difficultés l'office de MARTIGNAT, qui avait déjà suivi de près les actions d'animation et de réhabilitation sociale du quartier menées dans une perspective associative (A.P.U. et ses dérivés), se devait d'imaginer et de mettre au point un nouveau système de gestion fondé principalement sur l'association de tous les partenaires à la gestion et à la vie sociale de GARNAY. C'est, en effet, la seule issue positive aux politiques traditionnelles non-applicables à ces situations sociales.

1) L'architecte belge qui l'a conçu n'a fait que reprendre ce qu'il avait déjà réalisé dans son pays pour une population typiquement moyenne.

3 Le gardiennage, un instrument au service de l'identité sociale du groupe ===== (moyens, idée-force, pratiques) =====

Avec cette troisième et dernière partie de ce chapitre nous abordons le coeur même du sujet. C'est dire son importance.

On montrera que le gardiennage, loin d'être un appendice secondaire de la gestion constituée, au contraire, l'outil indispensable dont la finalité essentielle, au-delà de la technique proprement dite, réside dans le renforcement de l'identité sociale du groupe ou du quartier. S'il n'y a de gardien efficace qu'à la condition d'être reconnu socialement, comment l'Office de MARTIGNAT pouvait-il faire autrement que de mettre en place un système de gestion, une technique de gardiennage, sans les relier très étroitement à la vie sociale, surtout après quinze années de luttes des habitants pour un certain pouvoir.

Nous aurons donc à répondre aux trois questions suivantes et à toutes les sous-questions en dépendant :

. Premièrement, de quels moyens dispose l'Office pour remplir la mission sociale qu'il s'est fixé ? Ce qui revient à s'interroger sur l'historique de la Régie proprement dite, sur son organisation, et enfin, sur ses deux principales missions : gestion décentralisée des espaces publics et animation socio-culturelle et les missions secondaires qui leur sont liées.

. Deuxièmement, que peut-on dire sur l'idée-force qui est à l'origine de la Régie à savoir, recréer ou aider à reconstituer le tissu social, quelle est la nature exacte de l'objectif et quels sont les moyens qui lui sont affectés ?

. Enfin, troisième et dernière question, de beaucoup la plus importante, quelles sont les pratiques sociales mises en oeuvre par la Régie technique ?

3.1 Quel outil pour quelle idée-force ?

3.1.1. Historique

"Evoquée par une note de l'établissement public en septembre 1979, la Régie a commencé à exister en mai 1980, à partir des problèmes posés par le nettoyage et le gardiennage du groupe des FERRIERS.

Construit contre la volonté de l'APU, ce groupe d'immeubles H.L.M. (173 logements) après trois ans de "service", était dans un tel état de saleté et de dégradation que le concierge remettait sa démission.

Les habitants, organisés avec l'APU, décidaient alors d'expérimenter une autre gestion des espaces communs et, à la place du concierge, désignaient une habitante de chacune des huit entrées du groupe pour le nettoyage des escaliers et des halls, un homme de service responsable de la sortie des poubelles et containers.

Ce dispositif discuté et mis en place au cours de multiples réunions de concertation entre l'Office Public d'H.L.M. et les habitants devait de suite s'avérer efficace.

De fait, nous étions passés sans transition d'une gestion directe H.L.M. par concierge interposé à la mise à disposition du quartier de moyens - "d'aide technique" - en l'occurrence l'embauche de femmes d'escaliers afin que les habitants puissent s'approprier leurs espaces.

Cette nouvelle manière d'assurer le gardiennage et le nettoyage du groupe fût d'emblée articulée aux animations proposées dans les locaux collectifs résidentiels et menée conjointement à l'étude d'un réaménagement des espaces communs de l'ensemble du groupe d'habitations. Ponctuée par une réunion bi-mensuelle des habitants du groupe, la régie technique pouvait démarrer."

3.1.2. L'organisation

L'organisation adoptée veut que la Régie soit l'intermédiaire, mais un intermédiaire autonome, entre les habitants d'une part et l'Office d'autre part.

Vis-à-vis des habitants, en l'occurrence de l'A.P.U., la Régie n'a qu'un lien moral, fort certes puisqu'elle en est l'émanation et est liée par une histoire riche et conséquente mais tout de même moral. Il s'agit donc comme on le détaillera, d'un système de démocratie directe qui, tant pour les responsables de la Régie que pour ceux de l'Office et pour les habitants, constitue la façon la plus efficace de répondre aux aspirations des habitants. Mais, à la différence du gardien traditionnel même bien formé aux techniques de relations publiques, qui ne fait que transmettre les informations, la Régie doit être capable d'effectuer la synthèse de toutes les données et de prendre elle-même ses décisions.

Vis-à-vis de l'Office et aussi des organismes publics et sociaux parties prenantes de l'expérience de GARNAY, la Régie, association loi de 1901, a un lien juridique matérialisé par un contrat établi avec l'Office.

"C'est donc portés par la population que ces contrats se négocient. Les habitants gardant toute leur autonomie pour contrôler et remettre en question le travail de la Régie si celui-ci n'apparaît pas satisfaisant.

Ces rapports contractuels entre d'une part la Régie et les habitants et, d'autre part la Régie et les Administrations sont la garantie qu'elle restera l'outil du quartier autorisant :

- que la gestion des espaces publics se fasse avec les habitants,
- que soient dépassés les clivages institutionnels qui engendrent des clivages organisationnels et opérationnels artificiels,
- que la gestion des services et animations qui ponctuent la vie sociale soit enfin liée de façon à réaliser une gestion réellement sociale,
- qu'en globalisant la gestion de l'espace public, nous rendions en définitive un meilleur service à un moindre coût."

3.1.3. Missions de la Régie

En 1981 la Régie avait la charge d'environ 600 logements situés dans le quartier neuf de GARNAY, dans celui des FERRIERS et aussi dans un troisième quartier voisin des FERRIERS, appelé quartier FRANKLIN¹.

¹ Il s'agit d'un petit quartier regroupant deux immeubles HLM construits dans les années 1950 et qu'on a inclus dans le périmètre de gestion et d'animation sociale.

Ses missions sont les suivantes :

- . Première mission : la gestion décentralisée des espaces publics, articulée à la vie sociale et de voisinage.

"Le nettoyage des espaces communs (halls, cages d'escaliers) est fait par les habitantes qui prennent la responsabilité de celui-ci, dans leur propre cage d'escaliers, dans leurs coursives ou leur placette. Huit habitantes opèrent de cette manière dans l'ensemble des FERRIERS. Huit autres sont prévues pour l'ensemble de GARNAY.

Tous les travaux et prestations liés à la sortie des poubelles et containers, au petit entretien, au nettoyage général, aux permanences d'alarmes, aux ascenseurs et aux permanences de nuit sont effectués par "deux habitants hommes de service" qui, en plus de ces charges, doivent aussi "rendre les multiples services nécessaires à la vie quotidienne des habitants."

L'entretien des espaces verts de GARNAY et des FERRIERS s'effectue sous la responsabilité de la Régie. Un jardinier de la ville de MARTIGNAT sera mis à la disposition 20 heures par semaine pour organiser la gestion de ces espaces. A la demande, ce jardinier pourra également intervenir comme aide-technique à la population pour la décoration des balcons, jardinières privées et jardins privés. Il pourra aussi intervenir comme éducateur dans les centres de loisirs pour enfants, ainsi qu'à l'école du quartier si celle-ci lui en fait la demande. Outre son travail de jardinier il sera donc l'animateur des espaces verts et à ce titre, aura à charge d'aider à la mise en place de groupes d'habitants intéressés par la bonne gestion de ces espaces.

Cette gestion décentralisée du nettoyage, du gardiennage et de l'entretien des espaces s'articulera avec les services de voirie de la ville mais aussi avec le travail des animateurs de la Régie. Les problèmes posés seront régulièrement renvoyés au coordinateur responsable comme aux conseils d'habitants."

On voit donc bien, contrairement aux constatations faites sur les deux ensembles précédents, qu'il existe une volonté délibérée de développer une véritable gestion associative, même pour des actes apparemment aussi minimes que le nettoyage d'une cage d'escalier, et ceci dans les deux sens : habitants coopérant avec la Régie et, inversement, collaborateurs de celle-ci se mettant au service des locataires. Le fait est encore plus net en ce qui concerne l'animation culturelle et sociale comme on verra à présent.

- . Deuxième mission : l'animation sociale et culturelle

Cette seconde mission se subdivise en quatre autres missions :

- La première est une mission de coordination générale matérialisée par une permanence dont le but se situe, lui aussi, dans une parfaite continuité avec la vocation participative affirmée à toutes les pages ou presque.

"Pour que la gestion des espaces soit faite au plus près des habitants, il faut que ceux-ci, sans aucune difficulté, puissent quotidiennement intervenir sur cette gestion. Une permanence deux heures par jour sera donc tenue afin, qu'en plus des différents contacts que la population peut entretenir avec le personnel de la Régie (hommes de service, animateurs, etc...), les habitants aient le moyen quotidien d'intervenir sur l'organisation même du travail de la Régie. Cette permanence est, de plus "le signal d'alarme" qui

permet, dès l'apparition de problèmes :

- soit d'intervenir directement,
- soit de renvoyer aux organismes concernés le problème ou la question afin qu'elle soit traitée le plus rapidement possible,
- soit de renvoyer le problème à l'action collective des habitants c'est-à-dire à la réunion du Conseil d'habitants¹.

- La seconde mission consiste à apporter aux habitants une aide technique dans les domaines suivants : déménagement, aménagement du logement et accueil de la nouvelle population arrivant à GARNAY.

Là encore tout est entrepris dans le but de susciter et de conforter la création de liens sociaux. Aider au déménagement ne consiste donc pas seulement à donner un coup de main comme ça se fait souvent mais aussi "à prendre en charge certaines personnes âgées afin d'éviter le traumatisme réel qu'occasionne ce bouleversement dans leur vie". Apporter une aide technique à l'aménagement et à l'entretien du logement n'est pas fait uniquement pour assurer un meilleur entretien et donc diminuer les coûts de gestion - ce qui est loin d'être négligeable - mais aussi et surtout "pour faciliter la réappropriation des logements, pour protéger les habitants de l'envahissement des démarcheurs à domicile, pour aider au règlement des difficultés de cohabitation", pour favoriser positivement le passage d'un habitat vétuste à un logement moderne.

- La troisième mission a pour objet "d'organiser la réflexion collective sur l'espace notamment pour aider la population à se réapproprier son environnement".

"Outre la globalisation et la décentralisation des moyens et services attendant à la gestion de l'espace public, la constitution d'une Régie Technique de quartier suppose que soit organisée une réflexion continue sur l'espace afin que, le travail s'affinant, elle puisse adhérer parfaitement à la vie quotidienne des habitants.

Cette organisation de la réflexion collective entre habitants et personnel de la Régie suppose une aide technique à la population qui aurait pour mission d'organiser :

- . la formation des habitants responsables du service de nettoyage et du petit entretien, notamment afin que ceux-ci, au même titre que les travailleurs sociaux, puissent naturellement aider leurs voisins à se débrouiller dans leur environnement social ;
- . d'aider la population à se réapproprier les trois Locaux Collectifs Résidentiels : centre de loisirs pour enfants, salle de réunions pour le Conseil d'habitants et pour les cours d'alphabétisation, bureau, plus d'autres.

Nous sommes responsables d'une étude pour un réaménagement de détail de l'espace public (réaménagement des halls et cages d'escaliers, réaménagement des espaces verts, etc...), et de l'organisation de nouveaux équipements de services collectifs - chambres d'hôte) lavoir collectif."

¹ Ce conseil d'habitants se réunit toutes les semaines. Y vient qui veut. Y prend la parole qui veut. On reviendra sur son fonctionnement dans les pages suivantes.

Non contente de développer le sens de l'appropriation de l'espace la Régie entend aussi assurer une meilleure coordination entre elle-même, les conseils d'habitants, le C.A. de l'Office, le Conseil Municipal et, surtout, étendre à d'autres quartiers cette nouvelle forme de gestion participative :

"Enfin notre vocation est d'étendre le travail de la Régie à d'autres partenaires notamment au CIL qui, sur le quartier de GARNAY, gère 170 logements et surtout d'aider à la constitution de conseils d'habitants sur chaque lieu de vie du quartier."

- Enfin, la quatrième et dernière mission, toujours incluse dans le cadre plus vaste de l'animation socio-culturelle, est particulièrement caractéristique de cette démarche globalisante et associative visant à se saisir de la quasi-totalité de la vie quotidienne. Elle ne concerne rien de moins que *"l'aide technique à la vie collective des enfants"*. Ainsi qu'on va l'indiquer, on se situe aux antipodes de la situation des ROUSSOTS et des BOISSEAUX à BARUPTTEL.

Apparemment le centre de loisirs existant déjà aux FERRIERS ainsi que les trois centres aérés n'ont rien de bien original. En réalité, leur finalité a pour but, comme précédemment, de faciliter l'émergence d'une vie collective. Ainsi *"de la même manière que le Conseil d'habitants pour les adultes, le centre de loisirs doit permettre aux enfants de constituer correctement leur vie collective et d'assurer leur propre expérience en tant que groupe."*

"L'Association des parents, notamment des mères de famille, à la gestion de ce centre en lien avec le Conseil d'habitants élaborera une véritable politique de l'enfant sur le quartier. Dénommé Club de la Main Rouge par les enfants, ses activités sont principalement axées sur le cinéma, la bibliothèque, la discothèque, la cuisine, les jeux de société et, surtout, sur la constitution d'une école de cirque avec l'aide technique d'un artiste retraité habitant le groupe."

Une transformation des relations association-habitants-école est aussi un des objectifs de la Régie, ce qui est un bel exemple de la politique de "globalisation" lancée par l'Office.

Bien sûr il ne s'agit là que de la description de l'outil tel qu'il apparaît dans les textes fondateurs. Il s'agit d'intentions, ou, plus exactement, d'une charte. Il reste donc à savoir comment ces projets sont effectivement traduits dans la réalité, comment ils sont vécus par les intéressés eux-mêmes à commencer par les différents responsables. Cet examen des pratiques sociales réelles fera l'objet de la partie suivante de ce chapitre intitulée : *"les pratiques sociales de gestion"*. Peut-être est-ce entrer dans les détails mais il nous a paru qu'il y avait intérêt à dissocier ces deux aspects au demeurant complémentaires.

A elles seules ces premières données montrent cependant bien qu'on assiste à une inversion des modalités de gestion et de gardiennage. Au lieu de partir d'en haut les impulsions partent, cette fois-ci, d'en bas, c'est-à-dire des intéressés eux-mêmes. Par rapport à la gestion administrative de CHEVERRY, au quasi laisser-faire de BARUPTTEL, ou encore, aux actions lancées sans base sociale suffisante par le gardien-animateur de VOLLORE, la gestion participative à finalité sociale de GARNAY constitue, à n'en pas douter, une innovation sociale très importante pour ne pas parler de petite révolution, même si elle est critiquable sur des points très importants.

3.2. L'idée force essentielle : recréer un lien social

Affirmer que la Régie a une vocation associative est une chose beaucoup trop nouvelle, en France du moins¹, et trop importante pour qu'on n'essaye pas d'en savoir davantage. C'est ce qu'on se propose de faire dans les pages suivantes où l'on s'attachera à voir en quoi la Régie directe, en fait l'organisation tripartite : Association d'habitants ↔ Régie Technique ↔ Office, se veut créatrice de lien social. Il semble bien, en effet, que ce soit autour de cette finalité ultime, transcendante à celle de la gestion proprement dite, que s'articule tout le fonctionnement de ce nouveau et, probablement, unique système de gestion. Donc : un objectif et un moyen.

3.2.1. Un objectif : faire la synthèse et stimuler l'identification sociale au groupe et du groupe

Comme beaucoup d'autres organismes, l'Office de MARTIGNAT, la Régie technique et d'autres intervenants savent, pertinemment, qu'il est inimaginable de se comporter uniquement en "propriétaire du bâti", que "seuls ceux qui sont près du quotidien savent gérer le quotidien" et enfin, qu'il n'est plus possible, ni même pensable, de ne pas saisir, chaque fois que l'occasion se présente, les "amorces de vie sociale" apparaissant un peu partout : habitants souhaitant décorer leur cage d'escalier pour Noël, mères de familles désireuses de se grouper pour assurer la garde des enfants le mercredi, pré-adolescents cherchant, en vain, quelqu'un les aidant à vivre positivement leurs immenses temps libres, etc...². A l'instar des autres, cet Office a donc pris conscience de ces difficiles problèmes mais a effectué un pas en avant décisif en se fixant comme objectif premier la régénération du tissu social.

Pour comprendre comment il a été conduit à inventer ce nouveau mode de gestion, bien adapté aux réalités sociales, il faut se rappeler qu'il s'agit d'une population composée de beaucoup de familles nombreuses, souvent immigrées, aux revenus modestes, et donc plus vulnérables que d'autres au chômage et à la délinquance (adolescents et pré-adolescents). A cela s'ajoutent les effets pervers de l'A.P.L. qui, comme on le sait, tendent à déresponsabiliser les familles du paiement de leurs loyers.

Régénérer le tissu social, ou du moins s'y essayer, consiste donc à faire prendre conscience aux habitants d'au moins deux réalités fondamentales.

¹ Les ensembles immobiliers locatifs de taille relativement importante, disons autour de 150 logements, gérés de façon collective, voire coopérative, sont pratiquement inexistantes en France par comparaison avec ce qui se passe à l'étranger. Au Danemark, en Suède, en Autriche, de tels groupements d'habitants existent depuis plusieurs années et fonctionnent bien. Cf. "L'habitat groupé autogéré au Bénélux et en Europe". Ouvrage cité.

² Cf. le cas de ce groupe d'enfants de 12 ans environ interrogés dans le quartier des ROUSSOTS à BARUPTTEL. Parmi eux, un jeune turc, réussissant bien ses études, cherchait justement quelqu'un qui l'aiderait à "ne pas s'ennuyer".

- Premièrement, que les problèmes auxquels ils sont collectivement et quotidiennement confrontés (dégradation, délinquance, tensions dans les relations de voisinage, etc...) interagissent les uns sur les autres si bien qu'il ne sert à rien d'intervenir dans un domaine, par exemple les dégradations, la malpropreté, si, sans le même temps, on n'intervient pas aussi sur les autres domaines : sur la délinquance et ses causes, sur les modalités d'intervention, parfois brutales et souvent inappropriées de la police, sur l'éducation des enfants, donc sur l'école, leurs loisirs, etc... C'est ce que ne cessent de répéter tant le directeur de l'Office que le responsable de la Régie et ses collaborateurs.

"La Régie c'est un bon moyen pour que les gens se rendent compte de la globalité de leurs problèmes et qu'ils puissent intervenir sur tout"...

Ce qu'il faut c'est globaliser, remettre notre intervention dans une analyse globale. Le problème de la police a à voir avec les dégradations, le problème des H.L.M. a aussi à voir avec ceux de l'assistante sociale..."

- Deuxièmement, faciliter l'identification sociale au groupe et du groupe. Faire prendre conscience de l'interdépendance des problèmes est utile certes, mais ne porte pas, en soi, sa propre finalité. Si les responsables agissent ainsi, ce n'est pas par souci d'efficacité. Ce serait trop simpliste. C'est parce qu'ils veulent, par ce biais, faciliter l'émergence d'une identité sociale de groupe. Pour que les habitants entretiennent correctement leurs appartements, pour qu'ils se soucient de la tenue de leur quartier faut-il encore qu'ils puissent s'identifier socialement au groupe. Et pour que ceci soit réalisable n'est-il pas nécessaire qu'ils trouvent sur place des occasions facilitant cette socialisation. Précisément, toutes les actions entreprises concernant l'enfance, l'appropriation des espaces, l'auto-entretien grâce à "l'outillothèque", etc... ou envisagées comme ce projet d'auto-surveillance du quartier par association de bénévoles formés et de personnel appointé n'ont pas d'autre but que de permettre aux habitants d'approcher cette identité collective.

"Il faut partir des besoins des gens, de ce qu'ils ont envie de faire et puis, bon, on monte des ateliers et on voit avec eux. C'est comme cela que se fera la vie sociale.

Il y a un centre social, il y a la famille, il y a l'assistante sociale, il y a tout ça qui est complètement parcellisé et les gens n'ont aucun interlocuteur. Pour qu'ils se constituent il faut qu'ils aient quelqu'un à qui parler, qu'ils puissent agir sur quelque chose ...

Parce qu'un habitant ce ne sont pas des tranches, un petit bout de locataire, un petit bout d'assistante sociale, d'animateur... c'est un bonhomme entier... C'est recréer la vie sociale. Il faut que les organes d'un organisme soient interconnectés sinon il n'y a pas d'organisme... Il faut qu'ils aient une référence unique, s'ils ne l'ont pas, c'est la sérialisation de la vie sociale."

Les actions lancées tant dans le domaine de l'école pour rapprocher celle-ci des besoins et des attentes de la population que dans celui des loisirs des enfants pour remplacer les actions divergentes du centre social et de la maison de l'enfance par des ateliers d'enfants (vélos, couture, pâtisserie, karaté, vidéo; ...) où se crée "un autre rapport à l'animation", représentent des exemples pertinents de ce qui peut être réalisé pour contribuer à l'éclosion d'une identité sociale de groupe. Evidemment, les modalités d'exercice de la fonction de gardiennage basée sur la participation et la responsabilité qu'on examinera plus loin, sont rigoureusement complémentaires. Et on pourrait

citer bien d'autres exemples que, malheureusement, nous n'avons pas pu analyser. Mais l'essentiel n'est-il pas de montrer les effets conjugués de ces diverses "animations".

En réalité, de telles orientations débouchent sur la création de plans de développement sociaux des quartiers dans lesquels les problèmes de gestion et de gardiennage forment une des composantes et l'agent de développement social "le standard qui coordonne tous les services, qui sert de relai, qui connecte les différents réseaux sociaux."

On reviendra dans la conclusion sur ce point fondamental puisqu'il s'agit de savoir si on peut sortir le gardiennage du contrôle social pour l'orienter en partie vers des formes de développement social.

3.2.2. Un moyen : la structure tripartite, habitants, Régie, Office

Pour atteindre ces objectifs qui, reconnaissons-le, sont ambitieux les responsables locaux (association d'habitants, Office, organismes publics et sociaux) ont créé une structure tripartite sur le fonctionnement de laquelle il convient d'apporter des précisions supplémentaires.

A l'heure actuelle dans le gardiennage traditionnel les informations remontent difficilement du gardien vers l'Office en raison de sa fonction, de son rôle relativement restreint et aussi de l'existence de filtres comme les services techniques si bien que le directeur est insuffisamment informé de ce qui se passe en réalité. De plus, ne sont portés à sa connaissance que les données limitées aux seuls aspects du gardiennage et non pas celles couvrant en plus, le vaste secteur de la vie sociale.

Pour pallier ces inconvénients et, ne l'oublions pas, pour faciliter l'émergence de la vie sociale, ces divers responsables et surtout les habitants ont créé une association des habitants, en fait un prolongement de l'A.P.U., destinée à faciliter l'expression des habitants. Les assemblées générales hebdomadaires et non plus mensuelles sont ouvertes à tous les habitants sans qu'on ait à justifier sa participation autrement que par le fait d'habiter dans l'enceinte de GARNAY. "Vient qui veut et parle qui veut". De plus, il est admis que tout un chacun a quelque chose à dire. De cette façon on sait, ou on doit savoir, ce qui se passe dans l'ensemble immobilier et donc être en mesure d'informer l'Office et d'agir.

Au-dessus de l'association des habitants se trouve la Régie technique directe qui centralise toutes les informations venant des habitants et agit en conséquence dans les domaines qui lui sont propres au premier rang desquels figure le gardiennage. Comme on le sait, la Régie ne tient pas son pouvoir juridique de l'association des habitants dont elle est indépendante¹ mais d'une convention la liant exclusivement à l'Office.

¹ D'après nos informations il était question, en 1982, que la Régie se lie, elle aussi, par contrat, avec l'association des habitants.

Précisons que cette convention fait obligation à la Régie¹ d'établir annuellement un programme de gestion et d'animation, qu'elle fixe des missions précises (gardiennage, entretien des espaces extérieurs et gestion et animation des L.C.R., définition des moyens financiers, en l'occurrence une subvention, et matériels (location de locaux)). En retour, la Régie est tenue de rendre compte à l'Office de ses activités et de la gestion de son budget.

Autre remarque importante, ce compte rendu de mandat est aussi valable vis-à-vis des habitants. La convention l'indique expressément : *"De la même façon, elle devra rendre compte aux conseils de résidents et aux locataires."* Mais il ne fait pas l'objet de sanctions juridiques.

La structure mise en place correspond donc étroitement à l'objectif général assigné à cette nouvelle forme de gestion : globaliser les problèmes non seulement pour accroître l'efficacité du seul gardiennage mais surtout pour faciliter à terme l'éclosion de la vie sociale. La gestion et le gardiennage au service de la reconstitution du tissu social...

On aurait pu songer à simplifier cette structure et lui donner davantage de cohésion en mettant en place soit une amicale de locataires, soit une coopérative de locataires, à la condition que ce soit juridiquement possible pour celle-ci compte tenu de la législation actuelle. Mais ces deux formules ont été abandonnées parce que, précisément, elles étaient par nature limitées au locatif et n'embrassaient donc pas l'ensemble du problème de vie sociale auquel la Régie s'efforce de répondre. A cette raison s'ajoute le fait que, dans ce cas précis, il n'est pas sûr que les habitants aient le désir d'assurer eux-mêmes des responsabilités directes de gestion.

Quoiqu'il en soit cette formule présente, aux yeux des intéressés, quatre avantages.

Premièrement, elle permet de couvrir un champ plus large de préoccupations sociales, voire économiques (création d'emplois, par exemple emploi d'utilité publique) comme on vient de le voir.

Deuxièmement, elle évite, disent les responsables, les risques de prise du pouvoir par des notables, ce qui, à notre avis, reste à prouver.

Troisièmement, elle élève la qualité du débat démocratique dans la mesure où le conseil d'habitants est accessible à tout le monde et fonctionne sous forme de démocratie directe et spontanée. Ayant agi de la sorte depuis le début des luttes urbaines engagées, c'est-à-dire depuis 1965, les habitants n'avaient pas envie de procéder autrement. Démocratie directe veut donc dire deux choses : d'abord permettre à tous les habitants d'être électeurs et non pas seulement aux chefs de famille, mais aussi ouvrir l'assemblée hebdomadaire à tous, anciens et nouveaux, français ou immigrés, jeunes ou vieux, etc... *"à n'importe qui. L'ivrogne du coin aussi bien que le "techno" peut venir pour donner son avis.*

¹ Par simplification on parle de Régie alors qu'en réalité la dénomination exacte est l'association pour la constitution de moyens d'assistance technique aux mouvements d'habitants".

De plus, on peut aussi faire des referendums".

Quatrièmement, en raison de sa souplesse, elle permet à la Régie "d'être reconnue à la fois par les institutions (Office de MARTIGNAT, ville de MARTIGNAT, centre d'action sociale et différents établissements publics)" que par les habitants eux-mêmes ce qui lui confère une certaine autorité.

A trop insister sur la régénération du tissu social - mais comment l'éviter compte tenu de son importance et de sa nouveauté ? - on risque de laisser de côté le fonctionnement proprement dit de cette nouvelle forme de gardiennage qui est, pourtant, l'objectif premier de ce travail.

Reste donc à s'enquérir à présent de la nature exacte de cette réponse, ce qui revient à s'interroger d'une part sur le fonctionnement interne de la Régie et, d'autre part, sur les relations que la Régie entretient avec l'Office et les habitants.

3.3. Pratiques sociales de gestion

A cet égard deux interrogations viennent à l'esprit.

- Premièrement, de quels personnels la Régie dispose-t-elle, quelles sont leurs fonctions et, surtout, dans quelles perspectives exercent-ils leur métier ?

- Deuxièmement, comment la Régie fonctionne-t-elle pratiquement, c'est-à-dire comment exerce-t-elle son rôle d'intermédiaire autonome entre les habitants et l'Office et de quels outils originaux se dote-t-elle pour remplir sa vocation de "gardiennage social" ? Enfin, on apportera quelques indications sur les réponses que tente de donner la Régie face aux problèmes d'insécurité que connaissait déjà ce quartier au moment de l'enquête et qui avait défrayé la chronique locale et même nationale.

3.3.1. Des personnels travaillant dans la perspective d'une amélioration des rapports sociaux

Si l'on se fie à un document annexé à une demande de financement, on arrive à un total de 28 personnes dont 24 à temps partiel, mi-temps ou encore moins, et 4 à temps complet. La répartition de ces personnels en fonction des missions assignées à la Régie est celle indiquée par le tableau ci-après.

<u>Mission n° 1*</u>	
Permanence, coordination	1 technicien de la population à mi-temps.
<u>Mission n° 2 : décentralisation des espaces</u>	
Entretien et nettoyage	16 habitantes rémunérées 3 h. par semaine, 2 hommes de service à plein temps, 1 jardinier mis à disposition 20 h. par semaine par la Mairie.
Entretien des espaces verts	
<u>Mission n° 3 : Aide technique pour habiter son logement - Accueil</u>	
	1 animateur conseil à plein temps.
<u>Mission n° 4 : Aide technique à la vie collective des enfants</u>	
	Mise à disposition de 3 animateurs à mi-temps par les maisons de l'Enfance de Roubaix, plus embauche de 3 animateurs à mi-temps pour GARNAY.
<u>Mission n° 5 : Organisation de la réflexion sur l'espace</u>	
	1 technicien à plein temps.

* Les définitions des missions telles qu'elles figurent sur ce tableau ne correspondent pas rigoureusement à celles données dans les pages précédentes où nous avons regroupé autrement par souci de synthèse et de clarté de la présentation.

La classification donnée par les responsables de la Régie est plus explicite. On y distingue en effet trois "*animateurs-régisseurs*" selon le vocabulaire même de la convention, cinq hommes de service, un homme d'entretien, quinze femmes d'escalier, un jardinier et cinq animateurs.

a) "*L'animateur-régisseur*"

Après avoir démontré l'inadéquation du gardien-animateur il peut sembler pour le moins curieux de revenir en force avec "*l'animateur-régisseur*" dont on va présenter les fonctions et souligner tout l'intérêt.

Pour qu'il n'y ait pas de méprise il faut bien comprendre ceci. Autant le rôle de gardien-animateur tel qu'on a pu le rencontrer dans quelques cas et tel qu'on l'a décrit n'est pas tenable dans les conditions habituelles de gardiennage, autant celui "*d'animateur-régisseur*" a un sens parce que, précisément, on a changé l'ensemble des conditions dans lesquelles il intervient. C'est-à-dire que tout le monde est "*mis dans le coup*" depuis les habitants pris individuellement ou regroupés en association jusqu'à l'Office dans son entier et même au-delà puisque organismes sociaux comme publics sont aussi concernés par des opérations d'une telle ampleur. Comme on le redira dans la conclusion de ce chapitre transformer le gardiennage c'est nécessairement transformer l'ensemble du système technique et social de gestion.

Aux termes de son contrat de travail ce collaborateur de la Régie doit assurer "*en collaboration avec le personnel de secteur trois missions principales*". Sur ces trois missions une, le gardiennage et le nettoyage, ne se différencie guère de ce qui se fait ailleurs si ce n'est par l'esprit d'expérimentation sociale - "*il faut avoir des gens qui aient envie de faire quelque chose, ainsi de l'outillage que je dois confier à un homme de service*" déclare le régisseur - et par le souci d'assurer la formation du personnel de service. Sur 38 heures de travail, 20 sont affectées à cette première mission soit un peu plus de la moitié du temps total, les 18 heures restantes étant consacrées aux deux autres missions qu'on va évoquer à savoir : 8 heures pour la gestion et l'animation des L.C.R. et 10 heures pour l'aide technique aux habitants des Entrepôts. A elle seule, cette répartition est significative du changement d'orientation de la gestion et du gardiennage, de cette "globalisation" des tâches dont parlent tant les responsables.

Quant aux deux autres missions qu'on vient de mentionner, elles sont typiquement caractéristiques de la finalité sociale longuement évoquée dans les pages précédentes. Il n'est cependant pas inutile d'en donner le contenu.

En ce qui concerne la gestion et l'animation des L.C.R. "*l'animateur-régisseur*" aura essentiellement des tâches de coordination entre les animateurs des différents L.C.R. et l'association de gestion des L.C.R. de MARTIGNAT et environs. Il devra, en particulier, s'assurer de la transmission effective par les animateurs de certains documents comme les rapports de fréquentation, les rapports trimestriels, etc..., de la qualité de l'information circulant d'un niveau à un autre. A ce titre, il participera à diverses réunions d'animation tant au niveau de GARNAY qu'au niveau communal (temps de travail affecté : 8 heures).

Bien que les détails de son intervention en tant qu'assistant technique chargé d'apporter son appui au conseil d'habitants du quartier des Entrepôts ne soient pas spécifiés dans le contrat on se doute bien qu'il s'agit, là aussi, d'une innovation allant dans le sens des précédentes. Le temps de travail qu'il doit lui consacrer est de 10 heures par semaine.

S'agissant dans la plupart des cas d'anciens animateurs ou d'anciens éducateurs, on imagine aisément qu'ils conçoivent leur travail davantage dans la perspective d'une transformation des rapports entre les habitants que dans la seule et étroite optique du gardiennage stricto sensu comme le laisse entendre ce responsable :

"J'essaye de structurer un peu la Régie..., d'instituer tous les rapports : entre les personnels, entre les habitants, entre nous et les habitants".

Ce qui ne les empêche pas, bien au contraire, de s'occuper activement de leurs tâches quotidiennes comme canaliser le flux des réclamations, les répertorier, et surtout, s'assurer du suivi des réponses.

Mais c'est à travers leurs fonctions d'assistance aux conseils d'habitants qu'on s'aperçoit de leurs efforts pour gérer de façon moins administrative. Ce qui les amène à se soucier concrètement des problèmes de la vie quotidienne :

"On va mettre en place un tableau qui va comptabiliser tout ce qui est fait : l'accueil des gens, pourquoi ils viennent : pour l'information, pour des réclamations..."

Parfois même, certains sont conduits à remplir le rôle d'écrivain public :

"Ce sont tous les problèmes de papiers, de lettres à écrire ou des choses comme ça pour les habitants (...). Bien souvent une camarade est poussée à faire un travail d'écrivain public..."

C'est dire à quel point les responsables et les habitants ont vu juste en ce qui concerne la dimension sociale de la gestion.

Comme on l'a signalé dans l'introduction de ce chapitre il est malheureusement difficile pour ne pas dire impossible d'évaluer la portée de cette gestion et du travail social l'accompagnant. L'expérience est trop récente et cette enquête limitée aux seuls aspects de la gestion et du gardiennage. Il était utile de le redire pour qu'on ne s'imagine pas que nous ne prenons pas de distance critique à l'égard des observations effectuées.

b) L'homme de service

A la lecture du contrat de travail de "l'homme de service qualifié" rien ne diffère du contrat que pourrait signer n'importe quel autre gardien¹ dans n'importe quel organisme H.L.M. si ce n'est qu'il est dans l'obligation de démissionner de ses fonctions dès lors qu'il quitte son logement pour aller s'installer autre part.

En fait la différence, plus que notable, se situe ailleurs, en particulier dans la création d'une "outilothèque" destinée à venir en aide aux habitants pour les menues réparations leur incombant et dont les hommes de service sont responsables. Mais comme il s'agit d'un point important, il nous a semblé que sa description serait mieux placée dans les pages suivantes consacrées aux pratiques de gestion et à l'émergence de la vie sociale.

Il reste que par la création et la mise en place de cet "outilothèque" le rôle de l'homme de service prend une dimension dynamique et sociale qu'on aimerait bien retrouver dans d'autres situations de gestion.

c) La femme d'escalier

Rien de bien nouveau, là encore, dans la définition de ses tâches quotidiennes du moins si l'on s'en tient au texte du contrat de travail. Comme n'importe quelle femme de service - terme qu'on pourrait aussi bien employer - elle est chargée de "l'entretien concernant les parties communes" de son immeuble. Du lundi au vendredi elle s'occupera du nettoyage du hall d'entrée et de l'ascenseur. Le vendredi elle effectuera "un grand nettoyage" c'est-à-dire l'escalier de l'immeuble et les parties vitrées du hall d'entrée.

Toutefois les différences ne tiennent pas dans la matérialité des tâches mais dans d'autres exigences qu'on ne rencontre pas dans d'autres cas, à notre connaissance du moins.

Contrairement aux pratiques courantes elle doit habiter dans l'immeuble dont elle assure l'entretien. C'est une habitante qui est femme d'escalier et non pas une simple femme de service venant de l'extérieur ni, a fortiori, une intérimaire. Cela est si vrai que son contrat comme celui de l'homme de service qualifié stipule qu'elle doit cesser ses fonctions du jour où elle quitte son logement. On se rappellera que cette fonction et cette appellation de femme d'escalier

¹ Comme lui il doit "assurer l'entretien et la surveillance générale" de l'ensemble immobilier dont il a la charge. Au chapitre de l'entretien il devra s'occuper de la propreté des parties communes (ordures ménagères, sorties des encombrants, etc...), de leur entretien (remplacement des ampoules, menus travaux, etc...) et de celui des espaces libres c'est-à-dire des cours, des voies de circulation, des caniveaux et des espaces verts, et enfin des tâches administratives : affichage des notes de services et surtout tenue du registre des interventions : celles des entreprises comme les siennes propres. Dans le domaine de la surveillance il devra s'occuper de la chaufferie, de l'ascenseur et des entreprises venues effectuer des travaux. Son salaire est pratiquement égal à celui de "l'animateur-régisseur" mais s'y ajoute la somme de 700 francs correspondant à une prime de salissure et à des indemnités "pour permanence". Au total, il gagne 4 140 francs brut.

sont nées des suites des désordres et du départ du gardien des FERRIERS.

Alors que le temps de travail de beaucoup de femmes de service ne permet pas de se consacrer à autre chose qu'au travail lui-même, ici, au temps de travail hebdomadaire de 4 h.30, sont ajoutées 45 minutes pour "les imprévus", en fait pour lui permettre d'assister à "la réunion mensuelle de coordination des femmes d'escalier".

Plus significatif encore de la finalité sociale de la Régie est la possibilité laissée aux femmes d'escalier "désireuses de participer au fonctionnement des ateliers Loisirs/Enfants, cours de cuisine, etc... (...), de faire inscrire ces horaires dans le cadre du présent contrat à la condition qu'elles en forment la demande et que ce soit en accord avec les ateliers en question".

Evidemment il serait très intéressant d'étudier, en plus de ces différences objectives, le vécu de leur travail et les représentations sociales qu'elles se font de leur emploi, des relations avec les régisseurs et avec les habitants. Malheureusement les données en notre possession sont trop fragmentaires pour pouvoir apporter une contribution valable. De plus, l'expérience est trop récente pour en tirer des enseignements utiles.

Cependant on peut présenter les remarques suivantes :

Le travail leur plaît parce qu'il leur permet de gagner une petite somme d'argent - 432 francs mensuels sur la base de l'horaire indiqué plus haut - tout en restant chez elles, ce qui n'est pas négligeable vu leurs revenus et leur condition d'ouvrière. L'autonomie dont elle jouissent dans leur travail justifie aussi l'intérêt qu'elles y portent. Pour celles qui aiment bien nouer des relations "c'est l'occasion de boire une tasse de café avec une voisine, de discuter de son travail, de se raconter des histoires de femme". Tel est d'ailleurs un des objectifs recherchés en employant des femmes habitant sur place ce qui présente aussi d'autres inconvénients.

Les relations qu'elles entretiennent avec le personnel en particulier le régisseur sont cordiales :

"Le régisseur ce n'est pas un patron ... On est encore en famille... On se tutoie et on s'appelle par nos prénoms. Ici, vous savez, c'est plutôt ouvrier."

Par contre, leurs rapports avec les habitants sont parfois tendus notamment à cause des problèmes posés par la présence de chiens. Ce qui n'est pas très nouveau. Mais du moins ont-elles le mérite d'essayer de prendre les choses autrement.

Au total, on retiendra des efforts pour mettre un peu de liant et ne pas effectuer leur travail de façon purement administrative et encore moins anonyme comme c'est souvent le cas dans d'autres ensembles immobiliers.

Mais, plus significatives encore de la finalité sociale de cette nouvelle politique de gestion et de gardiennage, sont les pratiques de fonctionnement qu'on va examiner à présent.

3.3.2. Pratiques de gestion et émergence de la vie sociale

Dans cette partie, capitale entre toutes, on démontrera que les pratiques sociales liées au gardiennage et à la gestion ont pour objectif premier d'accroître la cohésion sociale du groupe par une gestion plus proche des problèmes concrets et quotidiens. En d'autres termes, il s'agit d'utiliser la gestion comme outil de changement des rapports sociaux entre les différents partenaires. Transformer les commérages en valeur positive et constructive pourrait bien être une consigne de travail à donner au personnel chargé du gardiennage.

Pour remplir ce programme qui ne manque pas d'allure, surtout quand on sait les difficiles conditions sociales des populations habitant ce quartier, il faut savoir faire plusieurs choses :

- Premièrement, il est non seulement nécessaire de savoir gérer au plus près des réalités de la vie quotidienne mais, surtout, le faire dans le but, premier entre tous, d'assurer la cohésion sociale du groupe, d'accroître les possibilités des individus de s'identifier socialement au groupe, au quartier. L'exemple le plus remarquable de ces pratiques novatrices, de ces tentatives de synthèse entre l'efficace de la gestion et le social est sans conteste "*l'outilothèque*".

- Deuxièmement, il faut savoir faciliter l'appropriation de l'espace habité tant du logement que des espaces environnants.

- Troisièmement, il est indispensable de savoir prendre en compte les problèmes d'insécurité et leur apporter, autant que faire se peut, des réponses pertinentes.

- a) Gérer au plus près des besoins en vue de faciliter l'identité sociale du groupe

- * Gérer au plus près des besoins ...

Gérer au plus près de la réalité telle qu'elle est vécue quotidiennement par les habitants cela veut dire trois choses : assurer correctement le traitement des réclamations c'est-à-dire les enregistrer de façon exhaustive, les traiter intelligemment, puis les transmettre dans un souci de rendement et surtout y donner suite dans les meilleurs délais.

L'enregistrement des réclamations se fait d'abord dans un but pratique. Avant de faire du social il faut savoir coller aux réalités. Un carnet à souches à trois volets, un pour l'habitant, un pour la Régie et un troisième pour l'Office, permet de recenser toutes les informations et de ne pas les perdre. Il faut aussi dans les cahiers de réclamations décrire avec précision la nature des incidents et bien marquer "*tout ce que demandent les gens*". Ceci achevé le personnel s'efforce de traiter correctement les informations ainsi recueillies. Une réunion hebdomadaire permet de les analyser et, en particulier, d'opérer un certain tri entre les réparations locatives et celles qui ne le sont pas. Il faut donc approfondir la discussion et, celle-ci terminée, transmettre les réclamations par un seul et unique canal.

Il faut surtout s'assurer de la rapidité et de la pertinence des réponses qui seront apportées. Et ceci pour trois raisons :

- . Premièrement, parce qu'on sait très bien que les dégradations s'accroissent proportionnellement à la durée de l'attente. Il faut donc tirer le profit maximum de l'effet psychologique inhérent à la rapidité d'intervention et faire comprendre aux gens "*que de toutes façons ce sont eux qui paient et qu'ils ont donc tout intérêt à participer*". C'est la participation du portemonnaie.

. Deuxièmement, parce que, bien évidemment, la rapidité d'intervention est facteur d'abaissement des coûts : *"si, à peine apparus, les problèmes sont résolus, on gagne de l'argent, on fait gagner de l'argent. Si on attend trop, ça fait boule de neige, on court à la catastrophe et on perd du fric"*. La dimension financière n'est donc pas absente de l'esprit des *"animateurs-régisseurs"*.

. Troisièmement, *"parce qu'il faut avoir dans le public la même logique que dans le privé. Si on analyse le pognon qui est dépensé on a autant de moyens que dans le privé. On doit donc fournir la même prestation"* (propos du directeur de l'Office).

A GARNAY, le rendement de la Régie en matière de collecte et de traitement des réclamations est tel que celles-ci ont augmenté dans des proportions considérables au point d'alarmer l'Office qui se demande si cet accroissement est dû à une dégradation accélérée de ce nouvel ensemble - ce qui serait très inquiétant - ou, au contraire, si cela est attribuable au fait que la Régie remplit très correctement son travail d'intermédiaire. Comme le souligne le responsable de la Régie c'est probablement la deuxième hypothèse qui est la bonne.

*"Ici, il y a beaucoup plus de réclamations sur l'hygiène qu'ailleurs. Je suis persuadé que ces problèmes sont traités à 30 ou 40 % au niveau de la ville. Ce qu'on trouve ici ce sont des problèmes d'insectes dans les appartements, de rats, de chiens errants, etc.. Ici, ils sont posés très rapidement tandis qu'ailleurs on y va quand on est vraiment obligé, quand il y a une pétition."*¹

Mais n'y aurait-il que ce résultat que ce serait déjà de bonne augure pour la prise en compte du *"social"*.

Gérer efficacement beaucoup de gestionnaires savent le faire. Gérer au plus près tout en incorporant effectivement la dimension sociale voilà qui est beaucoup plus difficile. On va donc examiner à présent comment, à GARNAY, on a su mettre la gestion au service de la formation de l'identité sociale du groupe.

* ... en vue de faciliter l'identité sociale du groupe

Pour parvenir à ce but il a fallu que la Régie arrive à assumer la totalité de la vie quotidienne, qu'elle conserve une autonomie certaine vis-à-vis de l'Office, et enfin, qu'elle reste proche des désirs des habitants.

Il est bien évident que dans les conditions habituelles de gardiennage, le gardien fait remonter plus haut seulement ce qui a trait spécifiquement aux problèmes de gestion, le reste - pourtant l'essentiel - étant le plus souvent considéré comme l'accessoire. La technique, la gestion d'accord, les commérages pas d'accord.

Et si c'étaient les commérages qui, précisément, apparaissent comme les plus intéressants et les plus utiles !

Prendre en compte la vie quotidienne cela veut dire *"se laisser investir"*, selon la forte expression du responsable, par les problèmes de la vie quotidienne des gens tels qu'ils se présentent.

¹ Evidemment on ne tranchera pas en faveur de l'une ou l'autre hypothèse faute d'enquête plus approfondie intégrant les différents paramètres.

"Les gens ils commencent à vous investir surtout, tout, tout. Vous voyez ce mur des réclamations, j'allais dire des lamentations. Les gens, ils disent tout. C'est la femme battue qui vient demander l'assistante sociale : "J'en ai marre de mon mari, je veux me sauver" dit-elle. C'est la personne qui dit : "mon gosse a été giflé par l'instituteur à l'école. C'est encore celle qui a une fuite à son robinet, celle qui a envie de changer de logement, etc..."

Donc, on a toute la vie quotidienne."

Agir de la sorte n'a évidemment de sens qu'à la condition d'être capable de transformer ces réclamations, ces "commérages" en revendications positives. Il s'agit de leur donner un contenu social effectif donc dynamisant aussi bien pour l'individu que pour le groupe. Là réside, à notre avis, le mécanisme principal du travail de gestionnaire social puisqu'en définitive c'est de cela qu'il s'agit. Au lieu de laisser sans réponse ce qui traduit effectivement une demande sociale et, pire encore, de la laisser se retourner contre l'organisme, contre la société, accroissant ainsi les chances trop réelles de développement de l'anomie sociale, ne vaut-il pas mieux la saisir, la renvoyer au sujet, l'appuyer de telle sorte que de parole apparemment inutile, elle devienne parole source de création, de vie personnelle et sociale. C'est ce qu'on a compris à GARNAY et qu'on essaye de mettre en application au prix d'innombrables difficultés.

"Avant, ce qui n'était qu'un commérage raconté au concierge, lequel savait tout, devient maintenant une réclamation. Avant c'était : "Oh, là là, j'ai des problèmes avec le C.A.P.¹, je ne m'en sors pas". Maintenant c'est : "je téléphone de moi-même !". C'est totalement différent comme rapport."

Nous sommes donc bien au coeur de la problématique d'action des responsables de GARNAY : obtenir grâce à une intégration de la gestion et du gardiennage à la vie sociale une transformation des relations de voisinage, voire des rapports sociaux.

Dynamiser la vie sociale par la gestion, donc rompre avec l'habituelle division sociale du travail, fruit d'un économisme pernicieux et destructeur, c'est aussi tout mettre en oeuvre pour que la Régie assume pleinement son rôle d'intermédiaire autonome à l'égard non seulement des habitants - ce qui ne semble pas faire de difficulté - mais aussi et surtout vis-à-vis de l'Office, ce qui est plus délicat comme on l'imagine. Cela est si vrai que la Régie est, comme on l'a vu, victime de son propre succès.

"Les services techniques de l'Office n'ont pas vraiment compris qui on était, ce qu'on faisait, ils sont encore braqués par rapport à la Régie. A un moment c'était dur. "Il n'y en a que pour GARNAY" disaient-ils, vous ne vous rendez pas compte du nombre de logements qu'on a à gérer, il n'y a pas qu'ici. Les services reçoivent pour 500 logements autant que pour les 6 000 autres."

Mais l'exemple le plus révélateur de cette intégration de la gestion au social est celui de l'outillothèque. Certes, sa création est récente, mais n'y aurait-il que l'idée que cela vaudrait largement la peine d'y regarder de plus près.

¹ C.A.P. veut probablement dire "Comité d'assistance aux prisonniers".

* L'outilothèque : un bel exemple d'articulation de la gestion et du social

Deux points retiendront notre attention. D'abord pour quelles raisons l'a-t-on créé, raisons concernant les habitants mais aussi raisons avancées par la Régie ? Ensuite, comment fonctionne-t-elle ?

Si, pour certaines catégories de population aux revenus plus élevés et disposant de relations sociales plus étendues que celles de GARNAY, un service de ce type apparaît superflu¹, par contre, il n'en va pas du tout de même pour des populations comme celles de GARNAY dont on sait les difficultés économiques et sociales. Pour eux, l'auto-organisation est devenue une nécessité vitale surtout en temps de crise. Et ce ne sont pas les éloquentes statistiques sur le développement de l'autoconstruction qui leur feront dire le contraire !

Face à la situation d'impécuniosité dans laquelle se trouvent beaucoup de familles, en particulier lors de leur emménagement à GARNAY, au fait qu'elles sont parfois dépourvues d'outils de bricolage appropriés, au manque de savoir-faire de certaines, ou encore, à l'impossibilité physique de réaliser par soi-même des petits travaux comme c'est parfois le cas pour des personnes âgées ou des handicapés, l'outilothèque et les services l'accompagnant (conseils techniques, prêts de personnel, etc...) paraissent très utiles.

Utiles pour les habitants mais aussi pour la Régie qui y voit une occasion privilégiée de montrer sa fidélité à sa vocation historique forgée au cours de plusieurs années de luttes urbaines² :

"Quand on s'est battu aussi longtemps pour obtenir tel type de logement ne pas se battre pour quelqu'un qui a une fuite, dire : "je ne fais rien parce que ça dépend de l'Office, c'est parfaitement contradictoire". De plus, cet instrument constitue un moyen adéquat lui permettant de remplir sa mission d'accueil auprès des nouveaux habitants."

Mais sa création s'appuie aussi sur d'importantes raisons techniques. Plutôt que de se barricader derrière la distinction entre réparations locatives incombant à un bailleur, distinction au demeurant fort peu pertinente et de surcroît difficilement applicable avec certaines personnes (manque d'argent, incompétence technique) la Régie préfère de beaucoup saisir le mal à sa racine en proposant les services de l'outilothèque. Elle y gagne largement et le locataire aussi. Quant aux effets sur la vie de voisinage ils ne peuvent être que positifs.

"Vous avez une baignoire qui est bouchée explique le régisseur, c'est locatif. Mais à partir du moment où vous ne réparez pas votre baignoire, de locatif ça devient collectif parce que vous encrassez les tuyaux du voisin, donc c'est toute la colonne qui se trouve bouchée."

¹ Encore qu'il ne soit pas inintéressant de noter l'existence de formules coopératives dans les classes moyennes mais aussi populaires.

² Raisonnablement valable pour certains responsables beaucoup plus que pour la Régie en tant que telle puisqu'elle n'existait pas à cette période.

"A ce moment-là c'est une opération lourde de l'Office qui coûte trois jours de travail à une équipe de cinq ouvriers pour régler le problème de cette cage d'escalier pour son installation sanitaire. Tout ça parce qu'il y a un petit malin qui n'avait pas le sou pour appeler le plombier."

A l'appui des propos du régisseur, un homme de service fait part de son expérience :

"Aux FERRIERS, explique-t-il, il y a eu des cas complètement affolants d'une dame qui avait son évier complètement bouché, mais vraiment bouché. Les services techniques passent : c'est du locatif. C'était une veuve avec ses enfants, une immigrée qui ne comprend pas très bien pourquoi l'Office ne veut pas faire la réparation alors qu'il s'est déplacé pour rien. Alors que ça serait un truc pris tout de suite ...

Ce qui est dingue c'est que cette même dame vous la revoyez trois semaines après qui dépose une réclamation à la Régie pour moquette dégradée. Que les H.L.M. la remplace maintenant ou à l'occasion de son éventuel départ, de toutes façons il faudra payer."

Conclusion : "la limite entre le locatif et le non-locatif : ça n'existe pas".

A toutes ces raisons d'abaissement des coûts, d'amélioration du patrimoine, d'entretien d'un climat plus serein, s'en ajoute une autre qu'on trouve rarement. Il s'agit de l'utilisation de l'outillathèque dans le but de faciliter l'appropriation technique du logement et des espaces de proximité dont on parlera plus loin.

Reste à savoir, ce qui n'est pas du tout inintéressant - tant s'en faut - si pareille innovation eût été possible voire pensable sans ce long travail social préalable visant, par la voie associative, à régénérer l'identité sociale d'un groupe. On voit mal en effet l'Office de BARRUPTTEL se lancer dans pareille opération. Où le social précède la technique et non l'inverse. Politique de gestion d'abord, technique ensuite.

C'est donc pour toutes ces raisons, économiques, techniques, sociales que la Régie décida en février 1982 de confier à un homme de service le soin de rassembler quelques outils (perceuses, tournevis, etc...) achetés par la Régie ou dont celle-ci disposait déjà et d'annoncer aux habitants que, désormais, ils étaient mis gratuitement à leur disposition afin qu'ils puissent effectuer eux-mêmes certaines petites réparations. A terme, la Régie envisageait d'étendre l'expérience en augmentant l'outillage mis à la disposition des gens, en créant un petit magasin où l'on pourrait trouver sur place certaines pièces de rechange plombs, joints, matériels spéciaux propres à certaines installations, etc... Et enfin, pour faire fonctionner tout ça, en demandant aux locataires une cotisation dont ni le montant ni la périodicité n'étaient fixés au moment de l'enquête.¹

¹ Il y avait même des hésitations, nous semble-t-il, sur le principe même de la cotisation.

Régie Technique

OUTILLOTHEQUE

PRET D'OUTILS

à Mr

.....

adresse

.....

a emprunté :

.....

.....

DATE198.....

état de l'outil

.....

sera rendu à Jean -Marie, le

signature

Prise à son propre jeu, poussée par les exigences d'entretien et de protection du patrimoine, la Régie envisageait de compléter ce premier dispositif par deux prestations supplémentaires, l'une de conseils techniques à toute personne qui en ferait la demande - "au gars qui a commencé par tripatouiller le chauffe-eau et qui ne sait plus comment s'en sortir" - l'autre, d'assistance technique proprement dite à toute personne dont les compétences ou la culture technique sont insuffisantes.

"Ainsi, la dame qui avait une fuite d'eau, une moquette abimée, etc... je suis allée la voir et, vraiment, elle ne savait pas faire. Elle était complètement isolée. Elle m'a expliqué : "Je n'ai pas d'homme, moi"."

A plus long terme l'homme de service chargé de l'outillothèque devra être complètement autonome et "avoir en quelque sorte sa propre boîte". C'est donc ce souci de décentralisation, d'autogestion qu'on retrouve à travers ce dernier projet.

On ne saurait mieux conclure sur la parfaite adéquation entre ce service et les besoins des habitants qu'en citant un dernier exemple rappelant bien les difficultés sociales rencontrées à GARNAY.

"Bon, moi, dit un homme de service, j'ai connu un "clochard" qui habitait aux FERRIERS... sa serrure ne marchait plus, il l'a donnée à un autre clochard avec de l'argent pour la faire réparer. Malheureusement on a retrouvé ce dernier mort sans la serrure et sans l'argent ... Depuis, sa porte est ouverte ..."

De tels cas, peut-être pas aussi extrêmes mais ayant des incidences analogues sur la détérioration du patrimoine ne sont pas aussi rares qu'on l'imagine aux dires des responsables interrogés.

b) Développer l'appropriation de l'espace

Lancée dans une politique de gestion globalisante c'est-à-dire refusant la sempiternelle division sociale du travail entre les décideurs et les exécutants, entre le personnel d'entretien et les habitants, la Régie se devait d'aller au-delà de la réappropriation technique du logement pour déboucher sur une appropriation des espaces verts, donc du jardinage, et de certains espaces verts comme des autres espaces collectifs. Si l'on veut avoir des espaces en bon état il faut intervenir tout de suite - "dès qu'il y a une plante arrachée, on replante" - pour éviter l'apparition d'un sentiment psychologique d'abandon. Mais il faut surtout associer les habitants à l'entretien et à l'amélioration des espaces verts sans quoi la Régie ne serait pas la Régie.

C'est donc dans cet esprit qu'intervient le jardinier : "il est là huit heures par semaine pour apporter une aide technique aux habitants et aussi aux animateurs, pour les sensibiliser aux plantes, apprendre aux enfants à jardiner en entrant à l'école, à s'occuper du square avec ses conseils, bien sûr."

Conseils oraux mais aussi conseils écrits grâce à l'édition d'une plaquette où l'on fournit des indications aux gens "sur la façon de fleurir leur balcon, sur le choix des plantes grimpantes, le moment auquel il convient de le semer ...". Opération qui est d'autant mieux prisée des habitants que la

ville de MARTIGNAT encourage ses habitants à fleurir leurs balcons comme le veut d'ailleurs la coutume de la région : "les gens se sont dit que ça serait vraiment très beau".

Appropriation des jardins et des espaces fleuris mais aussi, dans la mesure du possible, appropriation des espaces de proximité des logements.

"Bien sûr il n'est pas possible que chaque personne peigne sa porte d'entrée d'une couleur différente mais par contre pourquoi ne pas les autoriser à personnaliser l'espace qui est devant certains appartements ? Par exemple sur la grand'place on pourrait mettre des petites barrières, les laisser se faire eux-mêmes une espèce de petit jardin. Il y a le bitume qui est rouge, qui est l'espace collectif et il y a, à côté, des petites dalles allant jusqu'aux portes des gens que les gens peuvent s'approprier."

Intention plus que louable, pointe extrême de cette politique de gestion "adaptée" à une réalité sociale définie, mais qui a, bien sûr, ses limites comme l'illustre parfaitement le cas du ferrailleur installé dans la rue principale qui "s'est approprié son morceau de devant avec la gazinière, la télé, sa petite voiture à bras, ses chiens, ses casseroles. Il a un atelier, j'en viens, où il a trois moteurs démontés dans la salle à manger. Il entrepose tout chez lui."

On aurait tort de croire que ces limites tiennent à quelque critère esthétique poussant les habitants, à commencer par les "animateurs-régisseurs", à critiquer ce désordre. Elles s'enracinent plus profondément dans l'oubli, ou la difficulté, à intégrer tant dans la politique de construction que dans celle d'attribution des logements la dimension "activité économique". Certes, la crise aidant, les habitants se sont efforcés après la construction de pallier ces inconvénients. Mais cela s'est produit après coup.

Pourquoi donc ne pas s'être posé la question avant la construction et, en tout état de cause, avant l'attribution des logements surtout quand on sait que nombre d'habitants exercent des petits métiers ou, plus souvent, aiment bien bricoler et que ce type d'activité économique, à la limite du marginal, a de grandes chances de se développer avec la crise. C'est toute la question de l'auto-production qui est donc laissée de côté.

Bien qu'on se réserve de revenir sur la réponse à cette question dans la conclusion de ce chapitre, on peut cependant affirmer que s'il n'en a pas été ainsi, contrairement à ce qui se passe dans le secteur de la gestion, c'est que l'ensemble des décideurs ont été enfermés dans une logique économique trop étroite les empêchant de couvrir l'ensemble du champ du "vivant". Il en va de ces décisions comme de la politique des études et des recherches en sciences sociales trop enfermée dans "la logique de l'administration". Comme le dit J. DREYFUS à qui nous empruntons cette conclusion : "même confrontés quotidiennement à la réalité des choses, les hommes de terrain n'échappent que très partiellement à la parcellisation des problèmes".¹

¹ Cf. J. DREYFUS : Les Etudes : ouvrir sur le vivant, in Cahiers de l'urbanisme et du logement, juillet 1982.

Comme quoi, même dans cette expérience-phare on n'est pas allé aussi loin qu'il aurait fallu dans la globalisation des champs sociaux. "*Le ferrailleur ou le grain de sable !...*".

c) "Socialiser" la sécurité

Si on peut adresser cette critique aux instances dirigeantes (ou au système décisionnel et réglementaire) dans lequel elles se trouvent prises, par contre, il ne semble pas que ce soit de mise à l'égard de la Régie dont on sait les efforts pour décloisonner les champs d'activité.

Pour s'en faire une idée, toute approximative, on prendra un dernier exemple à savoir la réponse qu'elle tente d'apporter aux situations d'insécurité faite de violence et de délinquance. Il est vrai qu'en tant que gestionnaire elle ne pouvait absolument pas les ignorer. Mais pourquoi la Régie les a-t-elle intégrées complètement dans sa démarche alors qu'à BARUPTTEL, à CHEVERY mais aussi à VOLLORE comme on le verra, on a peu ou prou fait l'impasse. Là est la vraie question.

Les troubles constatés sont, évidemment, les mêmes qu'ailleurs : cambriolages d'appartements et de locaux publics (écoles, centre social, etc...), vols à l'arraché, vols dans les caves, dans les appartements, vols de voiture, vandalisme, incendies, et d'autres encore relevant des faits divers : enfants n'allant pas à l'école et traînant dans les coursives, altercations entre voisins, etc...

Ce sont les jeunes, adolescents et pré-adolescents, qui posent le plus de difficultés. Leurs relations avec leurs parents sont souvent difficiles, ils sont méfiants vis-à-vis des adultes et, certains d'entre eux, de plus en plus nombreux, dit-on, désertent l'école et errent dans les rues et les coursives.

Les raisons de ces troubles sont simples : le chômage - 50 % de chômeurs nous a-t-on dit¹ - l'afflux de familles immigrées de l'ordre de 50 à 60 %, l'instabilité des quartiers environnants pas encore reconstruits ou réhabilités, et enfin l'attrait de ce nouvel ensemble flambant neuf où il y a beaucoup de coursives et de garages souterrains pas encore aménagés.

Pour la Régie les réponses traditionnellement apportées à ces désordres ne sont pas satisfaisantes et vont même à l'encontre de ses objectifs de gestionnaire soucieux d'équilibre social. Il en va ainsi des réactions de la police et aussi d'autres administrations sans oublier les responsabilités des habitants :

"Il y a une série d'administrations qui sont complètement carentes que ce soit la police, l'éducation surveillée et même la justice. Quand on voit qu'il faut deux heures et demie d'attente minimum pour porter plainte, qu'on est reçu comme des chiens ..."

Consciente de ces difficultés la Régie tente d'innover en restant fidèle à son orientation générale.

¹ Chiffre à vérifier.

Auprès des jeunes délinquants, pré-délinquants ou considérés comme tels, elle s'efforce de repérer les délinquants, de discuter et d'envisager des solutions avec eux.

"Avec les hommes de service on a fait un groupe d'habitants. Et puis, on a discuté pendant trois ou quatre nuits avec les adolescents pour qu'ils arrêtent de faire les cons dans les coursives... Avec les 17, 18 ans ça va. Mais c'est beaucoup plus difficile avec les dix, douze ans qui ne sont pas contrôlables."

Auprès des habitants elle tente de les persuader que l'accroissement des forces de police n'est pas nécessairement la meilleure solution.

Après des administrations et des instances locales y compris l'association des habitants elle provoque des réunions de façon à éliminer les solutions inadéquates et à définir d'autres voies d'approche : modifications à apporter au rôle des ilotiers jugés inopérants, transformation des procédures de convocations individuelles inefficaces la plupart du temps etc...

Auprès de l'Office elle s'efforce d'obtenir de lui la pose de persiennes comme on l'a vu dans les pages précédentes et aussi de serrures de sûreté.

En ce qui la concerne elle a tenté d'organiser quelques "rondes" de nuit, non pas pour satisfaire le désir de sécurité des habitants mais dans une perspective, disons, éducative "pour récupérer des jeunes et tenter de discuter avec eux. J'ai demandé à X qui travaille à la Régie, et à deux habitants, un algérien et un laotien de se ballader un peu la nuit pour repérer les jeunes qui faisaient les cons. C'était aussi par souci de justice parce qu'on accusait toujours les mêmes alors que d'autres étaient bien peinarde, j'en suis persuadé."

Bien sûr, cet exposé plus que succinct est loin d'être exhaustif. Il suffit cependant à montrer que l'insécurité et les troubles l'accompagnant sont pris en compte par la Régie dans la même perspective visant à assurer la cohésion sociale du groupe ou, du moins, empêcher que la situation ne se dégrade trop au point de franchir un seuil fatidique et souvent irréversible.

*

*

*

Que Conclure ?

Sur les limites de cette enquête ? On l'a déjà indiqué mais il est peut-être bon de rappeler qu'il ne s'agit pas d'une évaluation de cette expérience, au demeurant trop récente, mais simplement d'un instantané de son fonctionnement saisi quelques mois après sa création alors que l'ensemble immobilier n'était pas encore complètement habité. De plus, la leçon majeure à tirer réside dans les comparaisons qu'on peut établir entre cette nouvelle politique de gardiennage et les autres présentées dans cette recherche.

Sur l'articulation gestion, gardiennage / vie sociale ? Inutile, car on n'écrirait pas autre chose que ce qu'on a déjà écrit et analysé sous différents angles.

Mieux vaut donc approfondir davantage qu'on ne l'a fait les deux points suivants particulièrement intéressants à notre avis. Premièrement, en quoi cette lutte pour le contrôle de la gestion, prolongement immédiat de celles sur l'aménagement urbain, s'apparente-t-elle aux mouvements populistes évoqués au début de ce chapitre ? Deuxièmement que la politique de gestion consistant à agir simultanément sur l'ensemble des forces constitutives du système technique et social de gestion - les habitants, leurs associations, le personnel de gardiennage, mais aussi l'organisme gestionnaire lui-même sans oublier d'autres intervenants à vocation sociale - et non plus seulement sur le seul gardien est de beaucoup la meilleure sinon la seule solution dans toutes les situations où il y a des dysfonctionnements sociaux et donc pas uniquement dans les quartiers socialement dégradés comme on dit.

"Mouvement progressiste et non passéiste" : l'expérience de GARNAY l'est tout à fait en ce sens qu'il n'y a pas refus du nouveau type d'habitat proposé mais acceptation à condition toutefois que ce mode d'habitat sache prendre en considération les solidarités familiales et sociales qui ont toujours été au coeur même de certains habitats ouvriers¹. Malheureusement, il ne semble pas que ces applications aient été totalement examinées pour des raisons tenant aux difficultés de la technostructure pour les appréhender, malgré - il faut le rappeler - des efforts qu'on aimerait bien voir plus souvent.

"Modernisateurs mais refusant d'être dépossédés de leur pouvoir" c'est bien ce que les habitants de GARNAY n'ont cessé d'être depuis la naissance de l'A.P.U. jusqu'aux luttes actuelles pour la gestion dont ils entendent bien s'assurer la maîtrise mais non la technique proprement dite, laquelle revient, de leur point de vue, à l'Office bien outillé pour cela. Tenter d'inverser les pouvoirs - aux habitants et à leurs représentants le soin de penser les problèmes aux services techniques les tâches d'exécution - n'est-ce pas être vraiment modernisateur ?

"Anti-technocratique" bien sûr, est-il besoin de le rappeler encore ?

¹ Cf. Michael YOUNG et Peter WILMOTT.- *Le village dans la ville.* - C.C.I. Centre Georges POMPIDOU.- Coll. Alors.

"Menant un combat social conçu comme la libération des besoins profonds de l'humanité", n'est-ce pas encore cela qu'on trouve à GARNAY quand on entend un de ses principaux responsables déclarer à propos des luttes passées

"Aujourd'hui, nous pouvons dire bien fort que nous avons gagné parce que nous avons refusé de subir..."

Par rapport au cas précédent de BARUPTTEL celui-ci nous invite à reconnaître l'inanité d'une politique de gardiennage centrée sur la seule modification du rôle du gardien fût-elle accompagnée d'une politique de décentralisation qui, n'est, le plus souvent, qu'une simple déconcentration des activités. Seule une politique globalisante prenant en considération l'ensemble des paramètres du système technique et social de gestion est concevable du moins pour tous les ensembles présentant d'importants dysfonctionnements sociaux.

S'il n'y avait donc qu'une seule conclusion pratique à tirer de l'examen de ces deux derniers cas, BARUPTTEL et GARNAY ce serait qu'il ne peut y avoir de formation individuelle des gardiens mais qu'il est nécessaire que l'action de formation et d'intervention concerne l'ensemble des parties prenantes. Ce qui est vrai depuis fort longtemps pour la formation permanente et pour celle des jeunes travailleurs, comme l'a bien montré B. SCHWARTZ, l'est aussi pour le gardiennage et la gestion de certains ensembles immobiliers.

Comme on l'a dit, porter un jugement sur ce nouveau type de gestion n'est pas possible compte tenu de la nature de cette enquête. Toutefois, s'il y avait une critique de fond à adresser à cette réalisation, elle devrait porter, nous semble-t-il, sur les dérapages qui se sont produits au moment de la conception du nouvel ensemble immobilier de GARNAY et lors des attributions de logements.

A cet égard on peut se demander si les responsables ont réellement intégré dans l'aménagement, les modes d'usage concrets du logement que les gens occupaient auparavant ? Plus, est-ce qu'ils ont su respecter, dans toute la mesure du possible, les réseaux sociaux existants ? C'est-à-dire est-ce qu'il y a eu des regroupements d'habitants à l'intérieur du nouvel ensemble sur la base d'affinités sociales et de voisinage tout en respectant, bien sûr, une certaine diversité ? Autant de questions qui demanderaient à être approfondies.

Où l'on retrouve l'image du ferrailleur et du grain de sable...

C H A P I T R E I V

L'OFFICE DE VOLLORE

Gestion concertée et approche de la vie sociale

L'exemple de la cité de LATTRE de TASSIGNY

Aux deux premiers offices, CHEVERRY et BARUPTTEL, dont on sait les grandes différences : "*ordre H.L.M.*" pour le premier, dysfonctionnements et anomie sociale pour le second, il convenait d'opposer deux offices caractérisés par d'importantes mais inégales innovations sociales dans le domaine du gardiennage. Au cas de MARTIGNAT, on a donc ajouté celui de l'Office de VOLLORE. Il se différencie du précédent par le fait que le gardien conserve ses prérogatives et fonctions traditionnelles mais se charge en plus de l'animation sociale en collaboration avec les habitants. Tout ceci dans le but de savoir ce que devient le rôle social du gardien en fonction de situations contrastées mais qui ont toutes pour dénominateur commun des populations ayant des problèmes sociaux.

Après avoir fourni des indications sur les caractéristiques principales de l'Office, on décrira certains aspects de la gestion et du gardiennage comme le service technique de l'Office, dont la direction entend faire un instrument de coordination, et les deux réalisations d'habitat associatif : une en réhabilitation, une dans le secteur de la construction neuve (habitat locatif concerté). On insistera sur la finalité sociale de cette gestion.

On exposera ensuite la politique de gestion et de gardiennage telle que l'envisage la direction de cet organisme.

Enfin, en s'appuyant sur l'analyse succincte de la cité de LATTRE, on soulignera les efforts des deux gardiens interrogés et de l'amicale des locataires pour raviver la vie sociale. Grâce à l'analyse rapide du vécu du métier de ces deux gardiens, on montrera qu'il peut y avoir plusieurs façons de communiquer avec les habitants, donc de participer à l'animation sociale, à condition toutefois de savoir rester dans les étroites limites de la connivence sociale.

1 L'Office de VOLLORE : fiche d'identité et structure du patrimoine

=====

Créé en 1930 par un décret de Gaston Doumergue l'Office entreprend sa première grande réalisation en 1932 avec la construction de la cité de la Fraternité qui compte 385 logements. Réactivé en 1949, il se lance à nouveau dans la construction de logements et ceci à grande échelle. De 1956 à 1976 il édifiera une dizaine de groupessoit en moyenne 80 logements par an.

En 1978 l'Office public H.L.M. de VOLLORE comptait 2 308 logements ce qui correspond à peu près au tiers des logements de cette cité où l'on dénombre 20 000 habitants environ. Il occupe donc une place importante dans la ville puisqu'il loge un peu plus du tiers de la population ce dont la municipalité d'union de la gauche (1) est particulièrement fière.

La diversité des tailles des immeubles est la caractéristique la plus marquante de son parc de logements comme l'indiquent les chiffres suivants :

- 50 logements et moins	3	(38,42 et 45 logements)
- de 51 à 150 logements	3	(95, 95, 130 logements)
- de 151 à 250 logements	4	(159, 170, 213, 216 logements)
- plus de 251 logements	2	(362 et 385 logements)

Diversité des tailles mais aussi diversité sociologique puisque cela va de l'I.L.N. (200 logements environ) à la vieille cité H.L.M. de la Fraternité construite en 1933 et habitée par une population âgée aux ressources modestes en passant par d'autres groupes aux caractéristiques sociologiques plus mêlées comme celui du Maréchal de Lattre de Tassigny choisi comme terrain d'enquête.

Bien que petit par rapport aux Offices géants qui l'entourent, il est cependant d'une taille suffisante pour pouvoir se doter d'une équipe de gestion et d'animation conséquente. De plus, sa tâche est facilitée par la relative concentration des groupes dont aucun n'est construit en dehors du périmètre de la ville. Cela pourrait donc théoriquement faciliter le développement de systèmes de télésurveillance technique mais il ne semble pas que l'Office ait choisi cette direction comme on l'indiquera.

Dernière précision : le parc de logements de l'Office se compose uniquement d'habitations collectives, qui, dans leur très grande majorité, sont des H.L.M. Cette caractéristique différencie son parc de celui de VOLLORE où prédominent très largement les zones pavillonnaires. Cette politique d'appartements locatifs - il n'y a aucun immeuble en accession - s'explique par la très forte demande de ce type de logements, ce qui n'a rien d'étonnant pour une cité située aux portes d'une grande ville. En 1980, on enregistrait 510 demandes de logements.

Diversité destailles, de la structure sociologique, accent mis sur la construction de logements locatifs, autant de raisons qu'il faut avoir présentes à l'esprit pour comprendre la politique suivie par l'Office et, en particulier, ses innovations dans le domaine de la participation des habitants, donc dans celui du gardiennage.

(1) Depuis l'enquête, la couleur politique du conseil municipal a changé.

2 Une gestion à finalité sociale

=====

Entreprendre l'examen de la politique de gardiennage et des pratiques sociales des gardiens eux-mêmes n'a d'intérêt que si auparavant on a pris connaissance de la politique de gestion de l'organisme concerné, de sa finalité aussi bien que de ses applications.

C'est pourquoi on répondra au préalable aux trois questions suivantes :

- Premièrement, quel est l'objectif général de la politique de gestion de cet office tel qu'il ressort des déclarations d'un responsable et des documents étudiés ?
- Deuxièmement, quels sont les moyens utilisés pour parvenir aux buts fixés ?
- Troisièmement, quels sont les principaux résultats auxquels est parvenu l'Office de VOLLORE sur le plan de sa politique d'association des usagers à certaines décisions ?

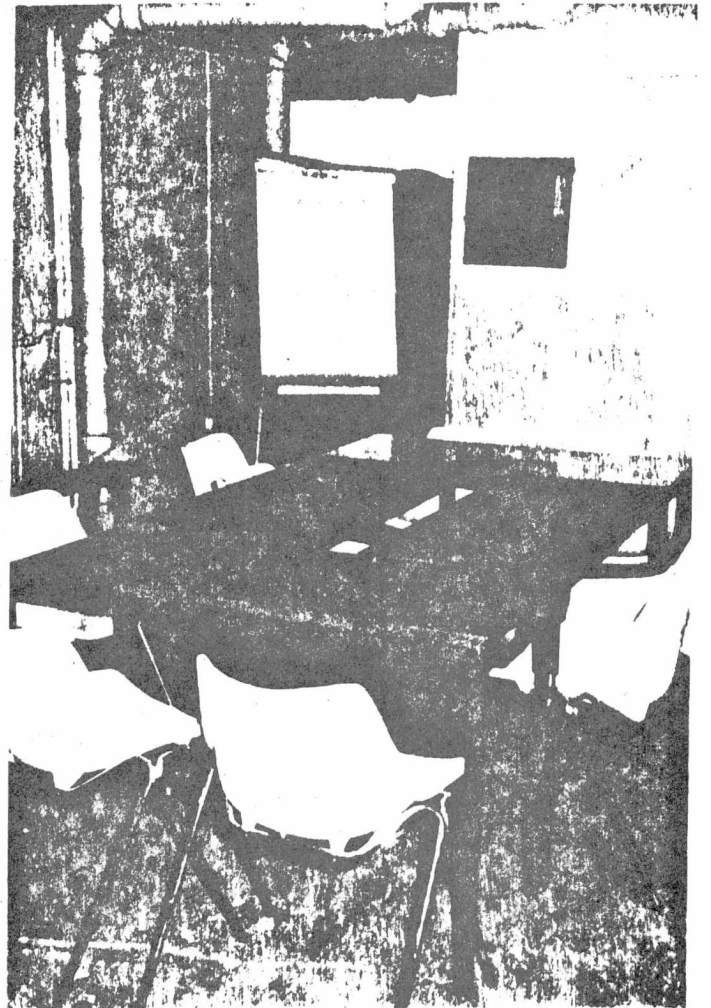
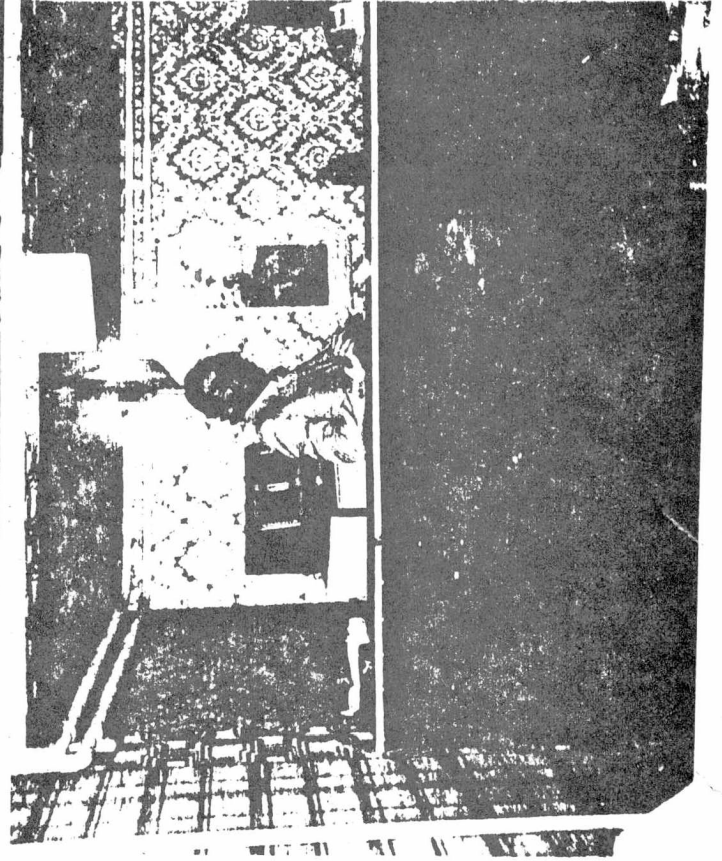
2.1 L'administration et le gardiennage au service du développement social des quartiers

Au coeur même de la politique de gestion, c'est-à-dire du projet lui-même et de ses applications dans la réalité quotidienne, il y a cette idée, ou ce principe, que l'Office n'a pas seulement pour vocation d'administrer sainement un patrimoine immobilier, un bien économique, mais qu'il a aussi et surtout pour mission d'aider au maintien et au développement de la vie sociale des quartiers dont il est propriétaire. C'est ce qu'attestent les déclarations suivantes tirées de deux éditoriaux de la revue mensuelle de l'Office.

... " Car nous nous refusons à considérer que notre mission se limite à gérer un parc de logements. Nous travaillons tous les jours pour défendre et développer le service public qu'est l'habitat social. C'est-à-dire un logement bon marché, mais aussi de qualité dans un environnement qu'il faut rendre agréable. C'est pourquoi une part non négligeable de nos efforts porte dorénavant sur l'animation des groupes"... (Le Journal des H.L.M. de VOLLORE, octobre 1980).

Plus précisément, il s'agit de tout mettre en oeuvre pour développer la vie sociale dans les quartiers comme l'indiquent les propos suivants concernant la réhabilitation du groupe de la Fraternité mais valables aussi pour toute la politique de l'Office.

"L'opération engagée dans la cité de la Fraternité est exemplaire de la politique menée par l'Office : faire de chaque groupe, (nous soulignons), non pas un dortoir mais un élément permettant de développer les relations sociales et d'animer la ville. La prise en main de leur cadre de vie par les locataires de la Fraternité montre que ce projet ne relève pas de l'utopie." (Le Journal..., juillet 1980).



Cette perspective s'inscrit dans le courant dominant de cette période où l'on prenait cruellement conscience - du moins certains organismes - des échecs sévères des politiques d'urbanisation suivies depuis la fin de la dernière guerre mondiale et dont la préparation avait été commencée sous le régime de VICHY. Après avoir dénoncé les méfaits de la politique du zoning caractérisée par la dissociation des fonctions, un responsable de l'Office déclare :

"Il importe aujourd'hui de réconcilier les habitants de ces nouveaux quartiers avec leur ville, en tentant de les réanimer et de leur redonner quelques-unes de ces fonctions qui font leur raison d'être." (Interview accordée à une revue d'urbanisme - février 1981).

Si on affirme ceci ce n'est pas uniquement dans le souci de montrer la cohérence de cette démarche en l'insérant dans le courant dominant de ces années-là mais aussi pour introduire les pages ultérieures consacrées à la politique et aux pratiques de gardiennage. D'ailleurs, le même responsable, auteur des lignes ci-dessus ne s'empresse-t-il pas d'ajouter que *"le rôle du gardien d'immeuble est indispensable ... surtout pour donner aux locataires les moyens de prendre en main leur cadre de vie"*.

Ces orientations et les pratiques de gestion qu'on examinera ci-après sont autant de preuves attestant, aux yeux du responsable, que son organisme se situe bien dans la mouvance de l'Union des H.L.M., en particulier dans la ligne élaborée par le congrès de 1979.

"Je pense, déclare-t-il, qu'on se place vraiment dans la perspective globale définie par le congrès de 1979 qui n'est peut-être pas celle de tous les offices locaux, en particulier de ceux de la région parisienne, où l'on voit peu d'opérations novatrices comme les nôtres... On a peut-être pris un peu d'avance mais, il faut dire qu'on avait beaucoup de retard.

On a des contacts de plus en plus fréquents sur nos projets, on fait appel à leurs filiales. Jusque-là, ce n'était pas du tout une habitude de l'Office. Puis, petit à petit, on a pris l'habitude de travailler avec eux... Enfin, notre insertion dans le mouvement H.L.M. est complète."

Tel est donc l'objectif général que s'est assigné l'Office de VOLLORE dès le début de l'année 1978. Avant d'entrer dans le détail, détail indispensable pour comprendre la politique de gardiennage, il importe d'indiquer la nature même de sa politique de peuplement, parfaite illustration des orientations ci-dessus.

Contrairement aux pratiques des précédents responsables de l'Office visant à *"regrouper les cas sociaux dans des ensembles un peu particuliers"*, l'Office actuel s'efforce de les répartir autrement : *"Nous souhaitons qu'il y ait une homogénéisation des groupes c'est-à-dire qu'il y ait un brassage, que les quartiers soient à peu près pareils d'un point de vue sociologique... Dans des immeubles très dégradés on a cherché à retirer les quelques cas sociaux, à éviter de les concentrer... On veut éviter des groupes où, à la limite, il n'y aurait que des immigrés, que des jeunes délinquants, etc..."*

Ces orientations, très générales, étant fixées il reste à étudier, plus précisément, les principaux axes de cette politique qui se veut résolument novatrice.

2.2. Des pratiques de gestion destinées à susciter des initiatives

Pour favoriser le développement de la vie sociale, but ultime que s'est fixé l'Office de VOLLORE, il faut informer, expliquer et surtout associer le plus étroitement possible les habitants aux principales décisions sinon à la gestion proprement dite, travail d'association qui, à son tour, implique des démarches concrètes qu'il est indispensable d'indiquer.

"Dans cette optique (changer la politique actuelle du logement), l'information des locataires, leur association à une gestion transparente, rigoureuse, participative, et la concertation constituent les fondements de l'action de l'Office". (Journal des H.L.M. de VOLLORE, octobre 1980).

2.2.1. Informer

Elaborer de nouvelles relations avec les locataires consiste d'abord à les informer de la vie des groupes et, évidemment, des problèmes de gestion :

"On a développé une politique d'information : publication régulière d'un bulletin, d'une note d'information où l'on présente tous les chiffres, tous les projets, et enfin, contacts directs avec les représentants des locataires ..."

2.2.2. Expliquer

Informer mais surtout expliquer ce qui est d'autant plus nécessaire à faire quand il s'agit de problèmes d'argent : montant des loyers, élévation du coût des charges, etc...

"Ainsi nous avons tenu à leur expliquer, déclare le responsable interrogé, pourquoi nous pratiquons une politique de vérité des prix, pourquoi nous nous refusions à sacrifier, de quelque façon que ce soit, l'entretien des immeubles, ou encore, pourquoi nous ne faisons plus appel à des entreprises extérieures pour certains travaux d'entretien."

L'important dans ces pratiques ce n'est pas tellement que cet organisme veuille éviter des flambées revendicatives mais c'est qu'il estime indispensable, de par la conception même de la gestion, de rendre public un certain nombre de données. En d'autres termes, il souhaite une gestion aussi transparente que possible.

2.2.3. Associer les habitants à certaines décisions

Associer les habitants aux décisions et, d'une certaine manière, à la gestion, cela veut dire tout mettre en oeuvre pour qu'ils prennent eux-mêmes le plus d'initiatives possibles dans des limites définies. Ainsi, à propos de la réhabilitation de la cité de la Fraternité, le responsable affirme :

"Nous n'avons pas tout décidé nous-mêmes. On a cherché à ce que les habitants définissent eux-mêmes leurs besoins, tant au niveau des travaux intérieurs qu'à celui des espaces extérieurs et des locaux collectifs. On a voulu qu'ils se déterminent eux-mêmes. (nous soulignons)."



NOS AMIS CES BÊTES*

Au retour des vacances, un locataire affolé nous a prévenu que son enfant avait été jeté à terre et mordu par un chien berger allemand accompagné de son maître mais non tenu en laisse.

L'enfant qui jouait au bac à sable a dû être hospitalisé. Sans vouloir insister à nouveau ici sur le problème des animaux dans la Cité et particulièrement des chiens non tenus en laisse, nous nous permettons de porter à votre connaissance un Arrêté Préfectoral du 2 Septembre 1980 :

ARTICLE 1er : - Les chiens et les chats errants et tous ceux qui seraient trouvés sur la voie publique, dans les champs et dans les bois, non munis d'un collier portant le nom et le domicile de leur maître ou ne présentant pas de tatouage d'identification, seront conduits à la fourrière et abattus après un délai de 4 jours ouvrables et francs s'ils n'ont point été réclamés et si le propriétaire reste inconnu. Le délai est porté à 8 jours pour les chiens et les chats avec collier ou pour les chiens portants la marque de leur maître ou un tatouage d'identification. Doit être considéré comme errant tout chien ou chat inconnu et non immédiatement sous la surveillance de leur maître.

ARTICLE 2eme : - Tout chien ou chat ayant mordu ou griffé une personne, même s'il est vacciné contre la rage est, si l'on peut s'en saisir sans l'abattre, soumis par son propriétaire ou détenteur et à ses frais, à la surveillance d'un vétérinaire sanitaire pendant une durée de 15 jours, conformément aux dispositions de l'arrêté Ministériel du 1er Décembre 1976 sus-visé.

Dans la pratique l'Office s'efforce donc d'atteindre les trois buts suivants :

. Premièrement, mieux connaître les aspirations et les besoins des habitants en utilisant tous les moyens à sa disposition jusque et y compris le questionnaire écrit. C'est ainsi qu'il a interrogé les locataires à deux reprises : une première au sujet de l'installation de mini-crèches et de halte-garderies et, une seconde, pour connaître leurs opinions sur "*l'activité actuelle de l'Office*" en leur demandant de bien vouloir préciser leurs réclamations.

Au-delà du caractère pragmatique de la démarche - ce par quoi cet organisme ne se différencie guère des autres - il faut voir sa volonté d'appliquer ses nouvelles conceptions de gestion et d'animation à commencer par celle, essentielle à ses yeux, qui consiste à "*coller d'aussi près que possible aux besoins réels et aux demandes réelles des habitants. Sur ce plan nous sommes volontaristes.*"

. Deuxièmement, chercher le contact avec les locataires soit directement en organisant des réunions lorsqu'il s'agit de problèmes spécifiques, soit indirectement en discutant avec les responsables des amicales de locataires : "*Même si nos vues ne concordent pas toujours, un terrain d'entente peut, en règle générale, être trouvé sur toutes les questions qui se trouvent posées. Nous souhaitons poursuivre et renforcer cette coopération avec les associations déjà existantes et rechercher de nouvelles formes de concertation*". (Journal des H.L.M., octobre 1980).

. Troisièmement, intervenir en tant qu'intermédiaire, prestataire de services ou donneur de conseils et non pas en tant que réalisateur à proprement parler. Ce qui constitue une indication de la démarche participative de cet organisme : "*ne pas vouloir devenir un organisme prenant tout en charge mais permettre que les choses se passent normalement*".

Reste à savoir à présent comment les responsables de l'Office s'y sont pris pour parvenir à leurs fins.

2.3. Le service technique de l'Office, outil de maîtrise globale de l'entretien

Pour réaliser cet objectif, "*pour changer (avec nous) la politique actuelle du logement*", l'Office s'est donné quatre moyens principaux : remédier à la sous-administration dont il souffrait jusqu'alors, s'entourer d'une équipe "*jeune, dynamique et qui, surtout, avait vu autre chose que les H.L.M.*", créer un service technique propre plutôt que de sous-traiter à des entreprises extérieures, et enfin, créer de nouveaux outils de communication.

Lors de leur nomination en 1977, les responsables actuels se sont trouvés en présence, disent-ils, d'un Office sous-administré. L'encadrement, "*très faible*", n'avait pas suivi l'accroissement du parc de logements, les réclamations des locataires s'accumulaient, le patrimoine se dégradait, et enfin, "*il n'y avait pas de politique d'animation et de surveillance*". De plus, "*il fallait aussi remettre de l'ordre dans la gestion financière pour arriver à des résultats plus sains...*" Il leur a donc fallu, dans un premier temps, remédier à ces défauts non pas par idéologie, mais parce que l'agrandissement de l'Office l'imposait inéluctablement.

L'Office s'est ensuite entouré d'une équipe "probablement plus dynamique que dans bien d'autres organismes H.L.M. Nous avons des gens assez jeunes, des gens qui ont fait pas mal d'autres choses, qui souvent viennent d'ailleurs et parfois n'ont jamais connu d'organismes H.L.M., qui sont là avec leurs idées, avec une conception un peu neuve et ouverte à toutes les possibilités"...

Il s'est surtout doté d'un service technique propre.

De même qu'il n'entendait pas limiter son action à la seule gestion économique de son patrimoine, de même il n'avait pas l'intention de se cantonner à faire de la comptabilité et du contrôle de prestataire de services. C'est pourquoi les dirigeants décidèrent la création d'un service technique. Outre un abaissement des coûts ils y voyaient un moyen essentiel pour contrôler et coordonner plus étroitement l'ensemble des activités de gestion et d'entretien concernant : les jardins, les chaufferies et les bâtiments (petit entretien courant et aménagement de locaux). Vu du côté de l'habitant, il s'agissait de lui montrer que l'Office était capable de "répondre rapidement aux réclamations et de diminuer le coût des interventions".

Comme on l'explique ultérieurement la fonction de gardien a, elle aussi, été repensée dans une perspective voisine : d'une part assurer une meilleure coordination et un suivi plus régulier des opérations d'entretien et de nettoyage et, d'autre part, revaloriser la fonction elle-même en permettant au gardien de s'occuper davantage de la vie sociale. On voit donc bien les étroites liaisons existant entre ces différents aspects.

Pour faire face à ces diverses tâches le service technique embaucha une dizaine de personnes appartenant à huit corps de métier différents (plombiers, maçons, électriciens, peintres, magasiniers, jardiniers).

Dix-huit mois après sa création la direction dressait le bilan suivant :

- accroissement plus que notable du nombre des interventions : 800 contre 200 l'année précédente par les entreprises extérieures,
- abaissement du coût des interventions : "suivant les postes, on a enregistré des économies allant de 35 à 80 % soit une économie des deux tiers du total des dépenses ou près de 400 000 francs". (Journal des H.L.M. octobre 1980).

Certes, cet office n'est pas allé aussi loin que celui de GARNAY qui, avec l'outillothèque, a tenté d'allier souci de l'entretien et vie collective. Il est vrai que les contextes sociaux sont différents.

Il n'est cependant pas en reste comme on le verra en évoquant quelques-unes de ses réalisations participatives et en indiquant, dès à présent, son projet de création d'une télévision de quartier dans le groupe de la Fraternité en cours de réalisation. Il s'agit pour l'Office de mettre cet outil de communication au service de la gestion des locaux collectifs et de la vie sociale.

Evidemment cela n'était, au moment de l'enquête, qu'une ébauche commençant à peine à prendre corps. Ce qu'il faut retenir c'est le but poursuivi : faciliter la participation des habitants. Dans ce cas précis, comme souvent ailleurs, celle-ci n'allait pas nécessairement de soi pour des locataires habitués depuis des lustres à subir passivement leur sort.

On retiendra donc de ces brèves remarques sur les moyens et, en particulier, sur la création du service technique, le souci de la direction de parvenir à une maîtrise globale de l'ensemble des problèmes techniques courants qui se posent quotidiennement. C'est donc une perspective de travail qui est cohérente avec la philosophie sociale qu'il s'est donné et dont on va trouver des illustrations dans la présentation de deux de ses opérations à caractère participatif avant d'en mesurer les effets au plan de la politique de gardiennage mise en oeuvre et des pratiques de gestion des gardiens.

2.4. Deux exemples d'habitat associatif, indices d'une transformation des rapports gestionnaire / locataires

Les quelques observations suivantes n'ont pas d'autre but que de montrer, à travers deux exemples très différents l'un de l'autre, la mise en pratique des idées de participation évoquées dans les pages antérieures, idées qu'on retrouvera appliquées d'une certaine manière au niveau du gardiennage.

a) *La réhabilitation de la Fraternité*

Il s'agit d'un ensemble immobilier H.L.M. construit en 1932 resté à l'abandon depuis lors. C'est dire son état de vétusté.

Habité par une population pauvre : personnes âgées, jeunes ayant de faibles revenus, parfois chômeurs, travailleurs migrants, ce groupe avait tendance à se transformer en ghetto pour les plus démunis et en cité de transit pour les moins pauvres.

Face à cette situation, semblable à mille autres, l'Office, fidèle à sa vocation, mit tout en oeuvre pour "*répondre aux aspirations des locataires et leur permettre de prendre en main leur cadre de vie*". Dans cette perspective, il effectua une enquête par questionnaire auprès des habitants à chaque étape des travaux, notamment en ce qui concerne l'aménagement intérieur des appartements, organisa des rencontres individuelles entre les locataires et le directeur lui-même, procéda à des réunions par cage d'escaliers, etc...

Mais c'est à propos de l'aménagement des jardins et des locaux collectifs que la concertation fut poussée le plus loin possible, ce qui se traduisit par différentes opérations : installation d'une antenne de gestion décentralisée, passation d'un questionnaire qui obtint 30 % de réponses, élaboration des plans et leur présentation aux habitants dans le cadre d'une exposition : plans, photos, "*maquette composée entièrement d'éléments mobiles permettant de situer les équipements, espaces verts et locaux souhaités : terrains de jeux, de ballon, de boules, de bacs à sable pour enfants, de salles pour landaus, pour réception, pour bricolage, une place et des bancs, etc...*".

Deux autres questionnaires suivirent. Le premier portait sur la dénomination des rues, le second sur la transformation en allée piétonnière d'une des rues de cet immeuble. Près du tiers des familles répondirent, ce qui constitue un résultat appréciable pour ce genre de consultation, surtout compte tenu des résistances bien connues envers la participation notamment dans les milieux modestes, du moins au début.

Mais ces diverses consultations n'auraient été que de peu d'effet si elles n'avaient été soutenues par la volonté de l'Office pour surmonter les réticences des habitants.

"Il n'y avait pas une demande considérable des locataires... Les gens étaient bien d'accord sur les choix effectués en ce qui concerne les locaux collectifs et les espaces de jeux, mais ils ne se battaient pas pour venir nous les imposer... Ils n'y croyaient pas trop. Mais, maintenant qu'ils voient les résultats et que cette cité de triste, vraiment triste, est devenue assez jolie, ça change complètement le climat social".
(Le responsable interrogé).

Volonté qui a été accompagnée d'actions précises allant dans le sens de l'émergence du collectif : création d'une antenne de gestion décentralisée, mise en place d'une gestion collective des locaux résidentiels et d'une télévision de quartier (cf. supra).

b) Le lancement d'une opération d'habitat locatif concerté

Mais le second exemple d'habitat participatif est encore plus significatif que celui qu'on vient de survoler en raison de la place étendue réservée à l'initiative des habitants, sans qu'on puisse pour autant le qualifier d'authentiquement coopératif puisque le locataire reste, juridiquement parlant, toujours un locataire.

Il s'agit, en effet, d'une des premières opérations d'habitat locatif concerté, parfois faussement appelé habitat autogéré locatif, ce qui est une contradiction puisqu'il ne peut y avoir autogestion véritable que si l'habitant détient le pouvoir de décision. Or tel n'est pas le cas ici.

Constatant l'inadaptation de bien des logements récents ou plus anciens à la pluralité des modes de vie actuels, l'Office décida de faire construire une cinquantaine d'appartements en associant étroitement les futurs locataires à la conception même, aussi bien de leurs appartements que du plan masse et de l'architecture extérieure. Pour cela, il créa un Atelier d'Architecture à qui fût confié une mission de maîtrise d'oeuvre collective. Comme le déclarait le Ministre venu inaugurer l'exposition, il s'agissait de "*favoriser l'expression directe des besoins des consommateurs*".

Aboutissement de la démarche associative de cet organisme, cet exemple est intéressant à un double titre. D'une part, parce qu'il montre les efforts entrepris pour responsabiliser le locataire, ce qui peut avoir pour effet de modifier sa relation à son logement et aussi avec le gestionnaire, et, d'autre part, parce qu'il prouve sa relative reproductibilité.

Qu'advient-il de cette approche participative visant à réduire l'écart entre le producteur et le consommateur, entre l'usager et le gestionnaire, lorsque l'Office se trouvera face aux difficiles et parfois épineux problèmes posés par les gardiens dans leurs relations avec les usagers et avec leur patron. C'est ce qu'on étudiera dans la troisième partie de cette présentation d'un des quatre systèmes de gestion et de gardiennage.

2.5. Similitudes et différence par rapport aux autres Offices

Auparavant, et en conclusion de cette analyse rapide de la politique de gestion de l'Office, il nous paraît intéressant de montrer comment se situe l'Office de VOLLORE par rapport aux trois organismes précédents. Même si on a l'occasion de revenir sur ces comparaisons il peut être utile de fixer, au stade actuel du raisonnement, les aspects les plus saillants, différences comme similitudes.

Il se rapproche des pratiques de gestion suivies à GARNAY par l'esprit participatif et la volonté de faire tout ce qui est en son pouvoir pour faciliter l'apparition de la vie collective.

Il s'en différencie par le caractère limité de sa démarche. Alors que l'Office de MARTIGNAT a passé contrat avec une Régie assumant des responsabilités de gestion et d'animation, celui de VOLLORE conserve les rapports juridiques traditionnels aussi bien avec les gardiens qu'avec les amicales de locataires. Il n'y a pas non plus ces liens étroits et quasi-institutionnels avec l'association des habitants, ni ces longues luttes urbaines.

Tout ceci ne l'empêche pas d'appeler de ses vœux l'extension du champ des responsabilités des associations en direction des différents secteurs comme l'entretien des jardins, l'animation, l'accueil des nouveaux arrivants, etc... C'est ce qu'indique clairement le responsable interrogé :

"Qu'il y ait une prise en charge plus claire des espaces verts, c'est-à-dire qu'on affecte quelqu'un à raison de tant d'heures par semaine plutôt que d'avoir quelqu'un qui y va quand il y a besoin d'accord. Qu'il y ait un homme de service pris parmi les gens de la cité, comme cela se fait d'ailleurs chez nous dans un cas, pourquoi pas ? S'ils veulent prendre en charge l'animation on leur donnera les moyens pour le faire. Nous souhaitons même la création d'une véritable régie locale s'occupant de la surveillance des charges de la cité."

Il est vrai qu'avec des ensembles de taille inférieure de moitié sinon davantage par rapport aux 600 logements de GARNAY il ne peut mettre en place des structures analogues, à l'évidence beaucoup trop lourdes.

C'est pourquoi il ne lui est pas possible de *"supprimer le gardien pour le remplacer par une belle association. Nous n'avons pas de projet aussi révolutionnaire"* explique le responsable qui poursuit : *"Nous ne sommes pas contre une association de gestion décentralisée mais on refuse de supprimer quelque chose qui serait sans doute beaucoup mieux mais dont on ne sait si ça peut fonctionner. Mais on va essayer pour toutes les tâches annexes et pour que le gardien soit davantage intégré à la vie du groupe et à sa gestion."*

Finalement les différences entre VOLLORE et GARNAY relèvent davantage de la structure du patrimoine, taille et répartition des groupes, que du contenu même des pratiques de gestion, assez proches l'une de l'autre, même si celles de VOLLORE paraissent moins avancées. C'est donc tout ce qu'on peut dire sur cette comparaison compte tenu de nos informations et de l'objectif de cette recherche.

Par rapport à l'Office de BARUPTTEL il est évident qu'il se situe aux antipodes pour qu'il soit utile d'insister davantage.

Il en va de même par rapport à celui de CHEVERRY, dont on sait le caractère très administratif de sa gestion, à cette différence près, et qui est important : l'absence de télésurveillance. Par la concentration sur un territoire assez restreint et la taille de ses groupes, on aurait pu imaginer que l'Office de VOLLORE se lançât dans la télésurveillance technique : chaufferie et ascenseurs notamment, ce qui aurait pu soulager les gardiens les rendant ainsi disponibles pour s'occuper du "social".

Si l'Office n'a pas songé à introduire cette technologie c'est en raison de la lourdeur des investissements financiers mais c'est surtout parce que cela perturberait profondément son mode de fonctionnement actuel puisque ça risquerait de supprimer à terme le gardien spécialement dans les petits immeubles. Or, une transformation aussi soudaine semble impossible principalement parce qu'à l'heure actuelle la présence physique du gardien est un gage de sécurité et de tranquillité même si, parfois, cette présence est d'inégale qualité. A cette raison sociale, étroitement liée aux objectifs participatifs de l'organisme, s'ajoutent des contraintes techniques importantes qu'il faudrait lever, comme l'encaissement des loyers, ce qui ne manquerait pas de perturber les esprits et les habitudes de gestion des gens. Aussi, plutôt que de "chambouler" complètement ce système, l'Office préfère-t-il perfectionner ce qui existe, notamment par un effort accru de formation. Cela ne l'empêche pas d'envisager, à terme, de décharger le gardien de ses tâches techniques et de lui confier un rôle essentiellement social :

"Après tout, on verrait très bien sur un groupe, peut-être, quelqu'un qui soit un véritable animateur social, qui ait un travail beaucoup plus social, voire culturel, que de gardiennage..."

Mais, pour l'heure, tout donne à penser qu'il s'agit d'un projet utopique.

Le social prime donc sur la technique ce qui est une preuve de sagesse.

Au terme de cette seconde partie deux questions se posent. Compte tenu, d'une part des objectifs sociaux avancés et, bien sûr, des contraintes budgétaires, et d'autre part, des problèmes sociaux rencontrés dans certains ensembles quelle est la politique de gardiennage mise en oeuvre et quelles sont les pratiques des gardiens ? C'est ce qu'on va analyser dans la partie suivante.

3 Du projet à la réalisation : une tentative inachevée

=====

3.1. La politique de gardiennage

Deux points retiendront notre attention : l'organisation du gardiennage et, surtout, le rôle technique et social que l'Office entend faire jouer aux gardiens en fonction de ses propres orientations.

3.1.1. Organisation du gardiennage et définition des tâches des gardiens

Au moment de l'enquête l'Office comptait 18 salariés, gardiennes et gardiens, ainsi répartis :

- 5 gardiennes affectées à la gestion des cinq groupes de petite dimension.
- 1 gardienne chargée d'un ensemble de taille moyenne où l'on ne rencontre aucune difficulté sociale spéciale. S'il en était autrement, on aurait mis un ménage de gardiens.
- 6 couples ayant la responsabilité des ensembles dont la taille va de 159 à 385 logements pour la cité de la Fraternité. Celle du Maréchal de Lattre de Tassigny où les entretiens ont été effectués (gardiens, amicale, habitants) fait partie de cette troisième catégorie. Elle comporte 226 logements.

Dans les petits groupes, dont le nombre de logements varie de 38 à 95, les gardiennes doivent assumer la totalité des tâches qui sont habituellement le lot d'une concierge parisienne (courrier : lettres, colis, nettoyage des parties communes, sorties des poubelles, etc...), liste qu'il faut compléter par l'encaissement des loyers qui ne fait le plus souvent pas partie des tâches imposées aux concierges.

Dans les grands groupes le couple de gardiens s'occupe, comme la gardienne des petits groupes, du courrier et de l'encaissement des loyers mais est déchargé de certaines tâches telles que l'entretien des espaces verts, la sortie des poubelles, le nettoyage des parties communes effectuées respectivement par un jardinier, un homme de service et une femme de ménage.

En contrepartie de cet allègement, ce dernier doit veiller au bon fonctionnement de la chaufferie et des ascenseurs à quoi s'ajoute - point important - la surveillance du groupe et, surtout, la coordination des différentes activités d'administration et d'entretien. De plus, il est vivement encouragé, surtout s'il en a les aptitudes et le goût, à s'occuper de "l'animation sociale" de son secteur, ce qui est effectivement le cas dans deux groupes au moins dont celui du Maréchal de Lattre.

3.1.2. Le rôle technique et social du gardien

a) Valorisation de la fonction de coordination et développememnt social

A s'en tenir à cette dernière définition de fonction il ne semble pas qu'il y ait, à première vue du moins, d'importantes différences par rapport aux pratiques courantes d'autres gestionnaires gérant dans un esprit étroitement administratif.

En réalité, une observation plus attentive des pratiques du gardiennage fait apparaître des changements notables, en particulier dans l'esprit. Il en va ainsi de l'allègement des tâches du responsable d'un grand groupe.

Si dans d'autres organismes une modification de ce genre est conçue et appliquée dans le seul but de soulager le gardien, ici, à cette première raison, se superpose une seconde, prioritaire à notre avis, qui entend faire de celui-ci un agent de surveillance mais surtout de coordination des activités. Et ceci non seulement pour renforcer l'administration du patrimoine - souvenons-nous des critiques adressées à la sous-administration de l'équipe précédente - mais parce que l'Office de VOLLORE considère la fonction de généraliste comme la base même de sa fonction proprement sociale.

Au demeurant, il semble bien que cette tendance soit en train de se développer dans différents organismes. Seule une enquête étendue pourrait justifier le bien fondé de cette assertion.

Toute sa politique de gardiennage est donc basée sur la reconnaissance du rôle pivot du gardien dans la gestion et la vie collective d'un groupe. Il en constitue la cheville ouvrière.

"Ce sont les gardiens qui ont le rôle le plus important, qui jouent de toute façon le rôle d'interlocuteur ; ce sont d'ailleurs eux qui sont le plus en pointe soit parce qu'ils sont les plus exposés, soit parce qu'ils prennent eux-mêmes des initiatives comme on le constate dans certaines cités.

Ça fait un an qu'on a pris conscience de leur rôle réel. Le gardien n'est pas un homme à tout faire.

Pour nous, ce n'est pas seulement un garçon qui rédige des rapports sur la dégradation de tel ou tel endroit, non, c'est autre chose..."

De cette orientation, fruit d'une lecture attentive des réalités sociales et d'une volonté de changement, résultent deux séries de mesures visant à revaloriser substantiellement le rôle du gardien. Il s'agit d'une part de l'amélioration de son salaire et de son statut et, d'autre part, des actions de soutien de l'Office auprès des surveillants.

"Si l'on veut donner davantage d'importance et de respectabilité (nous soulignons) il faut d'abord que le gardien soit bien payé". Au moment de l'enquête un couple touchait 7 750 francs par mois environ, 5 000 francs pour le mari, 2 250 francs pour la femme, plus des avantages en nature dont le logement de fonction. Ce qui, au total, doit atteindre les 9 000 francs, montant du loyer inclus.

En ce qui concerne le statut, l'Office a étendu aux gardiens certaines des dispositions concernant le personnel des bureaux : prime de fin d'année, participation des syndicats aux oeuvres sociales. De plus, il les a fait bénéficier des avantages de la convention collective des S.A. d'H.L.M. plus avantageuse, paraît-il, que celle des offices.

Revaloriser son rôle, renforcer sa respectabilité implique nécessairement un appui de la direction de l'office. Ce qui veut dire trois choses : les informer, les associer à certaines actions entreprises et, d'une manière générale, les soutenir dans leur démarche de généraliste et, bien évidemment, dans leurs activités sociales.

Il s'agit donc de les informer de ce qui se passe à l'Office et dans les groupes mais aussi de les utiliser comme relais d'information pour connaître la vie des groupes : *"Il y a un effort d'information sur tous les problèmes importants. Il y a des réunions qu'on voudrait plus régulières et plus fréquentes..."*.

Complémentairement à ces actions d'information l'Office s'efforce de les associer aux actions entreprises. Ainsi *"on les a intéressé le plus étroitement possible aux questions d'économie d'énergie quand on est passé du fuel au charbon. Ça nous a posé de gros problèmes parce que ça se faisait très peu surtout pour des chaufferies de petite taille. Ainsi on a eu un gardien qui s'y est intéressé, qui a pris ça en charge et c'est une chance car on a eu pas mal de pépins..."*.

Enfin, d'une manière générale, ce gestionnaire s'efforce de soutenir les gardiens dans leurs tâches d'administration et de vie sociale. *"S'ils se sentent responsables et en confiance, et s'ils ont la certitude que, dans les initiatives qu'ils prendront, ils seront aidés, les gardiens peuvent contribuer à ce que les cités deviennent plus vivantes."*

Mais cet office ne serait pas celui de VOLLORE - celui qui a su développer de nouvelles formes d'habitat associatif - s'il ne prolongeait cet effort d'administration par d'autres concernant la vie sociale proprement dite.

b) A la recherche d'une connivence sociale entre le gardien et les habitants

Si l'on se fie aux objectifs sociaux et aussi aux réalisations effectives, habitat associatif notamment, cet Office devrait changer ses traditionnels gardiens et gardiennes pour les remplacer par des quasi animateurs sociaux ayant essentiellement pour souci la vie sociale des groupes qu'on avait sélectionné et formé dans cette perspective.

En réalité, et à supposer qu'il ait eu l'intention d'atteindre ces extrêmes, ce gestionnaire s'est fixé des objectifs plus modérés. S'il encourage systématiquement les gardiens et gardiennes ayant certaines aptitudes d'animation sociale et, surtout, désireux de les mettre en oeuvre, il ne va pas jusqu'à leur en faire une obligation. D'ailleurs, comment le pourrait-il ? Il se situe donc dans une voie moyenne où le gardien n'est ni un animateur socio-culturel ni un policier mais simplement quelqu'un qui *"par son contact quotidien, privilégié avec les habitants des cités, peut servir de déclat à la renaissance de la vie collective et contribuer à faire vivre le béton"*. (Interview du responsable accordée à une revue d'urbanisme, 1981).

Il s'agit donc d'une politique pragmatique à la hauteur des possibilités de l'Office, où il est davantage question d'un accompagnement social effectif que d'une transformation plus radicale type GARNAY.

D'un côté donc on encourage les gardiens à prendre des initiatives sociales :

"Nous avons des groupes où il n'y a pas d'énormes problèmes, des problèmes de délinquance pas très graves et nous avons souhaité y mettre des gardiens. D'ailleurs, eux aussi le souhaitaient, il y en avait qui voulaient s'y mettre, que ça intéressait de reprendre en main l'ensemble immobilier."

D'un autre côté on n'insiste pas, s'ils ne le désirent pas eux-mêmes comme cela s'est passé dans la cité de la Fraternité, pourtant objet de tant d'efforts pour appuyer le développement de la vie collective.

"Là, on ne peut pas dire que le couple de gardiens joue un rôle actif, ils ont subi cette réhabilitation. Ils font leur travail de gardien. On n'a pas de problème avec eux, c'est certain. Mais ils n'ont pas un rôle actif. Ils ne prendront pas en charge l'animation du groupe. Nous le regrettons mais il n'est pas question qu'on dispose des gens de cette façon-là."

Politique prudente et surtout avisée parce qu'intuitivement l'Office sent bien que seule une sorte de connivence sociale, pas nécessairement verbalisée par les acteurs, entre le gardien et les habitants est capable de fonder une vie sociale équilibrante parce qu'équilibrée.

Certes, cela ne dispense aucunement le gestionnaire de renforcer ces prédispositions par des formations appropriées afin de leur donner davantage de cohérence et de dynamisme. Faut-il encore que ce milieu s'y prête, ce qui est loin d'être le cas, compte tenu de leur mentalité.

Ceci dit, cette politique porte tout de même ses fruits puisque, sur douze groupes, deux étaient administrés par des gardiens essayant de joindre le social à la gestion.

On va voir ce qu'il en est en examinant dans la troisième partie de cette présentation de VOLLORE le cas de la cité de LATTRE.

3.2. Une approche difficile du "social" : l'exemple de la cité de Lattre

Après tout ce qu'on a écrit dans les pages qui précèdent il ne fait pas de doute que l'Office cherche, avec les moyens humains et matériels dont il dispose, à retrouver ou trouver ce *social "producteur d'effervescence collective"* selon l'expression de Paul BLANQUART (1). Il est en quête d'un moyen de communiquer avec les habitants dont il estime avoir à apporter plus que le gîte.

En s'appuyant sur l'exemple de la cité de Lattre où deux gardiens et une amicale ont essayé de soutenir la vie sociale, on dégagera certaines conditions nécessaires pour mieux lier gestion, gardiennage et vie sociale.

3.2.1. Description sommaire du groupe

L'ensemble immobilier où s'est déroulé l'enquête a été construit en 1975. Il se compose de trois bâtiments de neuf niveaux chacun. Bien que situé au croisement de deux grandes artères importantes il ne semble pas que les habitants soient particulièrement gênés par le bruit hormis ceux vivant dans la partie de l'immeuble le plus proche du carrefour. Cela tient au fait que les constructions sont nettement en retrait par rapport aux chaussées.

Sa caractéristique essentielle réside dans l'existence de jardins relativement étendus. De plus, on a trouvé suffisamment de place pour aménager, en dehors des espaces verts, un jeu de boule et un terrain de foot miniature situé sur la terrasse d'un parking à demi-enterré. Il comporte aussi plusieurs locaux collectifs dont on donnera la liste ultérieurement. Il est donc relativement privilégié par rapport aux autres groupes appartenant à cet office.

Pour autant qu'on ait pu en juger il ne paraît pas trop dégradé. Disons qu'il se situe à mi-chemin entre celui des BOISSEAUX à BARUPTTEL et celui des GARIOTS à CHEVERRY.

Toutefois, si l'on se fie à un rapide sondage réalisé par l'amicale des locataires - 40 réponses sur 220 locataires et 147 adhérents à l'amicale, (2) - on constate des plaintes concernant l'insécurité, la malpropreté des parties communes et le mauvais état de l'environnement c'est-à-dire des espaces non bâtis. De plus, on enregistre des réclamations à propos du montant trop élevé des charges. Il est en partie attribuable aux difficultés consécutives à la transformation de la chaudière : passage du fioul au charbon. Des critiques négatives sont aussi adressées au fonctionnement des ascenseurs.

Interrogés sur le gardien, les gens ne se prononcent pas en raison de l'arrivée trop récente de celui-ci. Mais on ne saurait accorder trop d'importance à de tels résultats probablement peu représentatifs. Ils donnent, tout au plus, une indication générale du climat et de l'état de la résidence. En gros, cela rejoint nos propres appréciations.

(1) Cité dans l'avant-propos écrit pour le premier ouvrage de la collection "ALORS", *Anthropologie de l'espace*, C.C.I. , Centre G. Pompidou, 1984.

(2) Cf. Annexe en fin de rapport.

On compterait 15 % de population immigrée.

Hasard ou plutôt effet des difficultés de vie collective propres au groupe celui-ci a vu se succéder deux gardiens. Le premier, Monsieur ALLEGRE, est resté environ un an. Lors de l'enquête, il achevait son huitième mois. Le second, Monsieur SAPEY, n'avait que trois mois de présence au moment de l'entretien.

Agé d'une trentaine d'années, Monsieur ALLEGRE a exercé pendant dix ans le métier de chauffeur-livreur puis, pendant deux ans, celui de gardien d'immeuble dont huit mois à la résidence de LATTRE en tant que gardien-chef. Monsieur SAPEY est un ancien sous-officier de l'armée d'active où il est resté une quinzaine d'années. Il a beaucoup vécu en Afrique. Son père exerce la même profession dans un autre groupe du même office.

3.2.2. Gardiens et amicale : à la recherche du social, "source d'effervescence collective"

Après avoir analysé les grandes orientations sociales de la gestion, cité deux exemples d'habitat à vocation associative, et enfin, souligné que la recherche d'une certaine connivence sociale entre les habitants et le gardien - ce "déclat" invoqué par le responsable - constituait l'axe majeur de la politique de gardiennage, il reste maintenant à démontrer comment ces principes résistent à l'épreuve des faits. Qu'en est-il donc de ces efforts pour activer la vie sociale au plan des gardiens et de l'amicale des locataires ? C'est ce qu'on va examiner à partir de l'étude des pratiques sociales.

Comme on l'a déjà indiqué les techniques d'enquête, en particulier l'entretien non-directif, se révèlent insuffisantes pour analyser toutes les subtilités et la complexité du rôle du gardien, notamment dans ses relations avec les locataires. Des méthodes d'observation participative semblables à celles employées par P.H. CHOMBART DE LAUWE dans ses enquêtes après des ouvriers (cf. le Mur du Mépris) seraient, à notre avis, beaucoup mieux adaptées au sujet étudié. Toutefois, les entretiens permettent quand même de cerner certaines questions.

a) Deux approches du métier de gardien

Que dire des tâches quotidiennes assumées par ces deux gardiens, de leurs difficultés journalières pour conserver une "bonne tenue" au groupe et des contraintes de leur métier qu'on ne sache déjà. Mieux vaut s'attacher à l'analyse du vécu de leur métier, nettement significative de leur intérêt ou désintérêt de la vie sociale.

Effectivement, la manière dont chacun de ces deux gardiens vit son métier fait ressortir deux conceptions et deux types de pratiques de l'exercice de leur profession très différentes l'une de l'autre. Le premier, Monsieur ALLEGRE, valorise beaucoup la dimension professionnelle et se considère comme une sorte d'arbitre s'efforçant d'atteindre neutralité et respectabilité. Le second, Monsieur SAPEY, insiste énormément sur sa "mission" de relations sociales. Il s'agit donc de deux façons de penser et d'exercer le gardiennage qui sont totalement opposées, en apparence du moins.

Il serait donc tentant d'étudier ces réponses comme deux composantes d'une typologie psycho-sociologique des gardiens. Mais ce serait prématuré étant donné l'étroitesse des informations concernant le cas de VOLLORE. Il est donc préférable de réserver ceci pour la partie suivante de cette étude.

Dans l'immédiat, on se limitera à l'analyse du vécu de ces gardiens considéré comme leurs réponses respectives à la question suivante : Comment moi, en tant que gardien, puis-je apporter ma contribution à la vie collective de la résidence dont je suis en partie responsable ? Ce faisant, on restera dans le cadre de la démonstration, objet de ce chapitre.

Comme on s'en rendra compte à la lecture des lignes suivantes, les deux expériences de ces gardiens sont loin d'être couronnées de succès. En effet, le premier qui n'est resté que quelques mois, a été contraint de partir en raison d'incidents avec les locataires, d'après les informations recueillies. Quant au second, il venait de donner sa démission à la suite d'une altercation avec une personne étrangère à la cité. On n'a pas su si elle avait été acceptée ou non.

Est-ce à dire qu'il s'agit d'échec et, dans ce cas, pourquoi faire état de leurs expériences ? A vrai dire, il n'ont pas plus échoué dans leur métier - si toutefois on peut utiliser ce terme - que la gardienne des BOISSEAUX de BARUPTTEL qui avait restreint ses relations à quelques personnes bien connues et sûres, délaissant ainsi tout le reste. Ou encore, que tel gardien de CHEVERRY, si discipliné et obnubilé par les contraintes administratives qu'il ne discerne probablement plus les indices de vie sociale. Comme on le redira à propos de l'action de l'amicale des locataires et en conclusion de ce chapitre sur VOLLORE, ces tentatives, en fait plus intéressantes qu'il n'y paraît, font partie d'une action d'ensemble de l'Office visant à faire résurgir le social. Que cela soit difficile, c'est certain, mais qui peut dire que les effets sont nuls ou marginaux ?

- Le gardien professionnel ou l'arbitre équitable

Qu'on envisage sa conception de son travail et des tâches quotidiennes dont il doit s'acquitter, son attitude à l'égard des locataires, de leur amicale, de l'Office, dans tous ces cas, on trouve une constante où le gardien est avant tout un professionnel cherchant à se situer au-dessus des conflits. De contacts avec autrui, de qualité de la relation sociale il n'en est pas du tout question, du moins au niveau du discours. Peut-être cette recherche du "bon contact" avec le locataire existe-t-elle ? C'est probable, mais seule une enquête participative pourrait la déceler.

Pour Monsieur ALLEGRE ce métier est avant tout une forme de promotion sociale en ce sens qu'il est valorisant par l'autonomie qu'il procure, par les compétences requises et par l'ardeur au travail exigée :

"C'est un bon petit travail où l'on est maître de l'aménagement de notre temps, qui exige de travailler parfois plus que les heures normales, et enfin, qui demande des compétences. Il ne faudrait pas voir en effet, arriver n'importe qui dans ce métier."

Dans ses relations avec les locataires le gardien, estime Monsieur ALLEGRE, doit savoir conserver ses distances et se présenter comme un homme de jugement faisant preuve d'autorité et sachant prendre ses responsabilités.

"Un gardien ne doit pas être estimé quand même de tous ses locataires pour la bonne et unique raison qu'il a toujours la responsabilité côté gendarme. Pour moi, un bon gardien il ne faut pas qu'il discute avec tout le monde... Il faut qu'il ait du tonus, qu'il sache où est le tort et où est la raison..."

A son avis, l'amicale des locataires est davantage envisagée comme un élément perturbateur s'intercalant entre lui-même et les locataires, ce qui ne peut que lui attirer des ennuis.

Vis-à-vis de l'Office, il ne met pas du tout en avant, contrairement à son successeur, Monsieur SAPEY, ses efforts pour faciliter la vie sociale mais plutôt la qualité du travail fait consciencieusement : *"du moment où le travail est fait avec conscience, on n'a pas de reproche à nous faire."*

Indépendance dans le travail, conscience professionnelle, observation d'une certaine distance sociale avec les locataires sont les mots-clefs de son action.

Est-ce que cette conception du métier de gardien et les pratiques qui lui sont associées sont ou non une réponse susceptible d'aider à la prise de conscience de la vie sociale à la cité de Lattre ? On le verra après la présentation des conceptions et des pratiques de Monsieur SAPEY car la réponse est valable pour ces deux façons de vivre et d'exercer ce métier.

- Le gardien, homme de contact

Alors que son prédécesseur centrait sa conception et sa pratique autour d'une sorte de professionnalisme neutre, Monsieur SAPEY mise tout sur la recherche, éperdue, pourrait-on dire, du contact avec les locataires.

Cette manière de concevoir et de pratiquer son métier pourra paraître très exagérée et, peut-être, quasiment pathologique tellement ce dernier semble en rajouter, au moins au niveau du discours, en profession de foi de *"service, de disponibilité, de serviabilité"*, etc... toutes expressions de son cru.

En réalité, il ne nous appartient pas, pour d'évidentes raisons, de dire si ce responsable est bien adapté à son métier. En ne faisant que signaler ses faits et gestes on cherche simplement à savoir si ses pratiques d'animation sont une réponse appropriée à la situation sociale de la cité étudiée. La question qu'on se pose est donc la même que celle adressée aux pratiques de Monsieur ALLEGRE.

Pour cet ancien militaire l'intérêt principal de ce nouveau métier réside dans les contacts qu'il cherche à établir avec les locataires. Tout se passe comme s'il transposait dans cette cité de banlieue ce qu'il vivait autrefois en Afrique au milieu de ses pairs et des indigènes qu'il côtoyait :

"J'avais déjà le contact avec mes hommes quand j'étais militaire, j'ai travaillé avec des engagés, des appelés. Toujours le contact. Ici, c'est pareil. On vadrouille aussi bien avec des immigrés naturalisés français qu'avec des noirs, des blancs, des jaunes. Le contact c'est un truc que j'aime bien !!"

En fait, des indices donnent à penser que Monsieur SAPEY se sent investi d'une sorte de mission vis-à-vis de locataires dont beaucoup, pense-t-il, sont isolés. S'estimerait-il le porte-parole de ces gens-là ? Ce n'est pas impossible comme

il l'affirme lui-même : *"Dans un immeuble riche c'est pas du tout pareil. Ici, les gens sont seuls, ils n'ont pas de famille, rien. Qui vont-ils appeler ? Moi. C'est mon optique. On est là pour rendre service."*

Une idée aussi élevée du métier comporte nécessairement de coûteuses exigences. Elles sont présentées dans une tonalité morale si haute qu'on se demande ce que cela cache. Quoiqu'il en soit pour Monsieur SAPEY ce métier exige :

- . Une très grande disponibilité de temps et surtout d'esprit, si grande qu'il assimile ce métier à ceux de *"curé, d'infirmière, de bonne sœur, de confident et de pompier"* pour lequel il n'est jamais possible de dire *"c'est fini. Je ne puis disposer de moi-même à mon gré"*.
- . Beaucoup de serviabilité aussi bien à propos de *"la grand-mère qui veut mourir"* que des colis postaux *"qu'on accepte de recevoir et de distribuer alors qu'on n'y est pas obligé"*.
- . Un esprit de *"battant"* : *"on y croit, c'est le principal. On n'est pas désabusé. On essaye de faire en sorte qu'au contact de la majorité, la minorité s'améliore. Ça marche ou ça ne marche pas. On perd ou on gagne. Je vais gagner."*

Vis-à-vis des locataires il estime nécessaire de les associer le mieux possible à la vie de la cité, ce qu'on ne rencontre pas chez son prédécesseur plus réservé envers eux :

"Moi, seul contre 226 appartements, c'est comme Don Quichotte contre les moulins à vent. Si les locataires ne me donnent pas un coup de main, c'est zéro. On en peut pas se battre tout seul."

A l'égard de l'amicale il adopte aussi une attitude semblable. Mettant ses actes en accord avec ses pensées et son discours il apporte sa contribution à diverses activités de loisirs : organisation du concours de boules, du championnat de foot-ball et du club de ping-pong, *"son sport favori"*. Toutes activités dont ne parlait pas Monsieur ALLEGRE.

Mais, pas plus Monsieur ALLEGRE que ce dernier ne peuvent éviter d'avoir à affronter des situations de violence, probablement exceptionnelles dans le groupe, mais qui n'en existent pas moins. Ainsi, malgré ses déclarations enthousiasmantes sur l'importance du contact avec les habitants, il n'a pas su garder son sang-froid vis-à-vis d'un locataire étranger à la cité, qui pénétrait avec sa voiture dans le périmètre privé alors que c'est interdit.

"J'ai donné ma démission au Président le mois dernier parce que je me suis retrouvé en cabane à cause d'un gars qui n'habite pas ici, qui est rentré dans la cité - propriété privée - avec sa voiture. Il a franchi la barrière. Moi, j'ai remis les chaînes. Il a voulu que les enlève. J'ai dit : "non". Il m'a sauté dessus, il m'a loupé, mais je ne l'ai pas loupé. Du coup il est à l'hôpital... Je crois que ça fait un peu de bien dans la cité. L'ancien gardien s'est fait tabassé. Ils lui ont cassé le nez mais il n'a rien dit... Moi, s'ils me cherchent, ils me trouveront..."

- Validité de ces approches et connivence sociale

En conclusion des observations précédentes on fera les deux remarques suivantes.

Premièrement, si le rôle du gardien consiste, comme cela pourrait être le cas pour Monsieur SAPEY, à se valoriser abusivement lui-même sans se soucier d'écouter réellement autrui - dans les étroites limites de son rôle, cela va sans dire - alors, on peut pronostiquer l'échec.

C'est en ce sens qu'il faut comprendre les avertissements précédents sur l'ambiguïté du gardien-animateur. Concentrer la vie sociale autour de soi est une erreur funeste. Comment le gardien pourrait-il, à lui seul, créer de la vie sociale si, par ailleurs, les habitants, formellement ou informellement, n'exercent pas leur rôle social de partenaires de la vie collective ?

Mais, si le gardien sait entrer dans la connivence sociale qui le lie au groupe d'habitants, s'il parvient à cantonner son action dans les étroites limites imposées par ce jeu social, alors il aura quelques chances de participer, à sa place, à la vie sociale de la petite collectivité dont il fait partie. Ainsi, quand Monsieur SAPEY se présente presque comme le porte-parole des personnes seules, en fait de gens se trouvant socialement proches de lui-même, il n'est probablement pas loin d'avoir atteint cette connivence sociale.

Il s'ensuit - et ce sera la seconde remarque - que ces deux approches de ce métier - celle du gardien-professionnel et celle du "gardien-animateur" - peuvent être des réponses valables au développement de la vie sociale, à condition toutefois, qu'elles se situent en harmonie avec la mentalité des habitants.

On revient donc, inévitablement, à la nécessité d'une certaine homogénéité sociale des groupes ce qui n'implique pas nécessairement un refus de la différence. Comme l'écrit J.C. KAUFMANN : "Une société qui n'est pas capable d'accepter la différence peut-elle en effet être autre chose qu'une société de l'indifférence ?" (1).

D'ailleurs, l'Office sent bien que, malgré ces déboires, l'intervention du gardien peut contribuer à l'amélioration de la vie sociale. Ainsi, dans un autre ensemble où s'est installé un gardien désireux de faire autre chose que de la gestion le climat s'est nettement amélioré :

"Il a vraiment repris en charge le groupe avec les locataires. Ça nous a assez étonnés et agréablement ... C'est plus le rôle personnel qui joue... Il y a amélioration considérable du climat humain. Les rapports que nous avons avec les gens sont bien meilleurs qu'avant bien que les problèmes n'aient pas disparu : ils n'ont plus les mêmes récriminations... C'est pour cela que le rôle du gardien est vraiment déterminant."

A côté des tentatives plus ou moins fructueuses de ces responsables pour s'intéresser à la vie sociale de leur petit quartier - tentatives encouragées et appuyées matériellement par l'Office - on trouve celle de l'Amicale des locataires pour faciliter la rencontre entre les habitants.

(1) Ouvrage cité, p. 181.

**AMICALE
GROUPE**

(Association régie par la loi de 1901
J.O. du

Le: 28 NOVEMBRE

Réf.:

- ORGANISE -

à 14 h

CONCOURS de BELOTE



- LOTS -



- BAR -



- 10 frs -

BONNE - CHANCE

b) Le rôle de l'amicale : développer les échanges sociaux par le biais des activités de loisirs.

Evidemment il ne faut pas s'attendre à une analyse exhaustive du rôle de l'amicale compte tenu de l'organisation générale de cette recherche. On ne trouvera donc que certaines indications mettant en valeur le rôle complémentaire de l'amicale par rapport à ceux de l'Office et du gardien.

Selon son Président, l'objectif premier consiste à faciliter l'échange social : *"Elle est avant tout centrée sur l'amitié, c'est une équipe de copains... l'essentiel, c'est que les gens se côtoient, qu'ils se connaissent mutuellement, etc..."*. Il s'agit donc d'échanges verbaux, de parlottes, peut-être d'une tentative où l'on retrouve la palabre méditerranéenne, mais aussi d'entraide : *"quand il y a quelqu'un de malade on va lui chercher des médicaments. Et ça, c'est important ; sinon, si vous sortez d'ici et que vous alliez à MELUN, dans une prison, il n'y a pas de grande différence. Ce qu'il faut c'est vivre."*

A cet égard le tract de l'amicale intitulé : *"Le contraire d'une amicale"* (cf. p.) est éminemment révélateur des intentions de l'association et, en particulier, d'une idéologie et de pratiques qui, souvent, sont le propre de certaines classes moyennes. L'évocation du mythe du village d'autrefois ne trompe pas : *"Il existe dans les petites bourgades une sollicitude constante pour "l'autre", une sympathie mêlée de curiosité..."*.

Curieux texte tout de même pour une cité habitée par au moins 10 % d'immigrés. Mais on ne fera pas l'analyse sociologique de cette amicale. Il suffit d'indiquer la complémentarité de son action par rapport à celle des gardiens et de l'office public.

Proclamer et rechercher davantage de convivialité n'empêche pas cette association de poursuivre son action revendicative traditionnelle contre l'augmentation des charges et des loyers, contre la construction d'une nouvelle loge au point de surveillance optimum qu'elle trouve inutile et coûteuse et pour certains aménagements, etc... C'est un moyen indispensable pour obtenir des adhérents et constituer, si l'on peut dire, une *"base sociale"*.

Quant à associer davantage les locataires à la gestion de leur immeuble, à l'imitation de ceux de GARNAY, c'est un projet que le président n'envisage pas. *"Que le bureau s'agrandisse dit-il, que chacun fasse un petit quelque chose, et que, le petit peu qu'ils font, ils le fassent bien !..."*. Sa position n'est donc pas très éloignée de celle de l'Office. Il s'agit bien d'une participation légère et pas du tout d'une étroite coopération.

Au moment de l'enquête des contacts s'ébauchaient entre l'association et le gardien afin que ce dernier lui apporte son appui et son aide matérielle.

De l'avis du responsable et de celui d'un jeune adhérent, d'origine nord africaine, les résultats de l'action menée depuis 1980 - date de la relance de l'association - semblent satisfaisants :

"Les gens descendent au local syndical alors qu'auparavant personne ne venait... Aujourd'hui les jeunes viennent vers nous, même ceux qui ont fait les 400 coups. Ils nous relancent. On a essayé de faire un méchoui mais ça n'a pas marché."

CONFÉDÉRATION

**AMICALE
GROUPE**

(Association régie par la loi de 1901
J.O. du . N°)

Le: 20 Octobre 1981.

Réf. :

Le contraire d'une amicale.

Il existe dans les petites bourgades une sollicitude constante pour "l'autre", une sympathie mêlée de curiosité parfois gênante, importune, mais souvent réconfortante. Alors que dans les H. L. M., c'est l'indifférence absolue, le vide affectif total. Le locataire est ici plus solitaire que dans la campagne la plus retirée. Il est inutile de demander au n° 104, ou au 106, M. Dupont qui Habite au 105. Personne ne le connaît. Des enfants vont et viennent jouant dans les couloirs, entrent et sortent de chez eux, mais on n'y fait point attention. Les appartements des grands ensembles sont des lieux de transit où les déménagements sont fréquents et s'effectuent au milieu de désintérêt général.

Les contacts entre les voisins sont rares et quand ils existent, ils ne durent pas longtemps, vite gâtés par les commérages, l'impatience et l'incompréhension. Ils se terminent alors souvent par des propos aigres ou des insultes, voire par des gifles ou des coups de poings.

Je pense souvent à ces mandarins aux sandales dorées qui le méprisent injustement et le critiquent impitoyablement du fond de leur tour d'ivoire aseptisée, nickelée, émaillée, climatisée, alors qu'ils sont entourés de leur cour compétente et dévouée... Ils devraient bien venir se "recycler" pendant quelques semaines dans ces cités pour affronter, une fois n'est pas coutume, les problèmes du généraliste, ses incertitudes, ses inquiétudes et ses angoisses que nul ne partage jamais... Ils verraient dans ces appartements anonymes, modestes, quelques fois misérables, de pauvres gens qui travaillent, souffrent, en silence et meurent dans un isolement total, cependant les cris comblés d'une femme amoureuse, les rires d'un enfant ou peut-être même, chanté à tue-tête à la radio ou à la télévision, le refrain abusif d'un poète inconscient : "La solitude ça n'existe pas..."

Rendez-vous tous le Vendredi 23 Octobre à 20h30mn dans la salle de l'Amicale.

Nous comptons tous sur votre présence.

Le Bureau.

* AMICALE GROUPE

SECTION:

.. TENNIS DE TABLE ..

"POUR LES JEUNES"
TOUS MERCREDIS

DE (14^H A 18^H)

[ADULTES TOUS LES]

SAMEDIS DE (14^H A 18^H)



DES JEUNES

R D

Il faut dire que l'amicale, aidée par le gardien, par l'Office qui a payé l'aménagement des locaux collectifs, et aussi, par des petites subventions de fonctionnement de la mairie, est parvenue à créer un jeu de boules ainsi qu'un petit terrain de foot "pour lequel il a fallu se battre". De plus, elle a pu faire aménager trois grandes salles inutilisées jusqu'alors où se déroulent les concours de bellottes, les petits bals pour les jeunes "jusqu'à dix heures du soir", et les rencontres informelles autour d'un bar.

Ces efforts peuvent paraître dérisoires tant par rapport à ceux accomplis à GARNAY que par rapport aux besoins sociaux potentiels de cette cité de banlieue. Il n'en demeure pas moins qu'ils sont cohérents avec ceux entrepris par l'Office dans cet ensemble comme dans d'autres et qu'ils contribuent, au minimum, à empêcher la dégradation du climat social.

C'est tout ce qu'on peut dire mais cela suffit amplement pour situer la politique de VOLLORE par rapport à celles pratiquées par les trois organismes étudiés.

+
+ + +
+

Quelles leçons retenir de cette description du quatrième système technique et social de gestion et de gardiennage ?

En ce qui concerne le rôle du gardien, le parallèle présenté entre un gardien "professionnel" recherchant la respectabilité et un gardien épris de "contacts humains" fait bien ressortir les limites du jeu social dans lequel locataires et gardiens se trouvent placés.

Bien qu'on ait l'intention de revenir au cours de la seconde partie de cette étude sur les processus déterminant le rôle du gardien on peut avoir une idée des rapports gardiens/locataires en se référant au concept de convenance tel que le définit P.MAYOL(1). "La convenance est grossièrement comparable au sys-

(1) Cf. P. MAYOL et L. GIARD.- *L'invention du quotidien, habiter, cuisiner.*- collection 10/18, 1980, p. 15-16.

tème de la "cagnotte" : elle est, au niveau des comportements, un compromis par lequel chacun, renonçant à l'anarchie des pulsions individuelles, donne des acomptes à la vie collective, dans le but d'en retirer des bénéfices symboliques nécessairement différés dans le temps. Par ce "prix à payer" (savoir "se tenir", être "convenable"), l'usager devient partenaire d'un contrat social qu'il s'oblige à respecter afin que (...) la vie quotidienne ne soit pas impossible (1) par rupture abusive du contrat implicite sur lequel est fondée la coexistence du quartier. La contrepartie de cette coercition est, pour l'usager, l'assurance d'être reconnu, "considéré" par l'entourage, et d'établir ainsi à son avantage un rapport de forces dans les diverses trajectoires qu'il parcourt."

Mais, pour que de tels processus puissent être opérants, faut-il encore qu'il n'y ait pas de trop grandes différences culturelles dans les cités H.L.M. Or on sait qu'elles sont relativement bien marquées et qu'elles ont même tendance à se renforcer comme l'a bien vu J.C. KAUFMANN(2).

Quant à la politique de l'Office on peut indiquer qu'elle constitue un compromis entre une gestion de type administratif comme celle de CHEVERRY et une administration de type "autogestionnaire" pourrait-on dire à l'imitation de celle de GARNAY. En un mot, il s'agit d'une gestion concertée.

Mais pour mieux en saisir la portée il est utile de prendre quelque recul.

Hier, architectes, sociologues, géographes, philosophes, plus quelques hommes de terrain, se sont trouvés face aux méfaits provoqués par une "rationalité" de l'espace où celui-ci "n'existait plus en lui-même, comme réalité naturelle, mais seulement comme objet de conquêtes, champ de forces" (3), d'où "l'uniformisation du territoire".

Aujourd'hui, conséquence logique de l'urbanisation, c'est le tour des gestionnaires de s'affronter, dans leur domaine propre, aux conséquences redoutables de cette conception de l'espace.

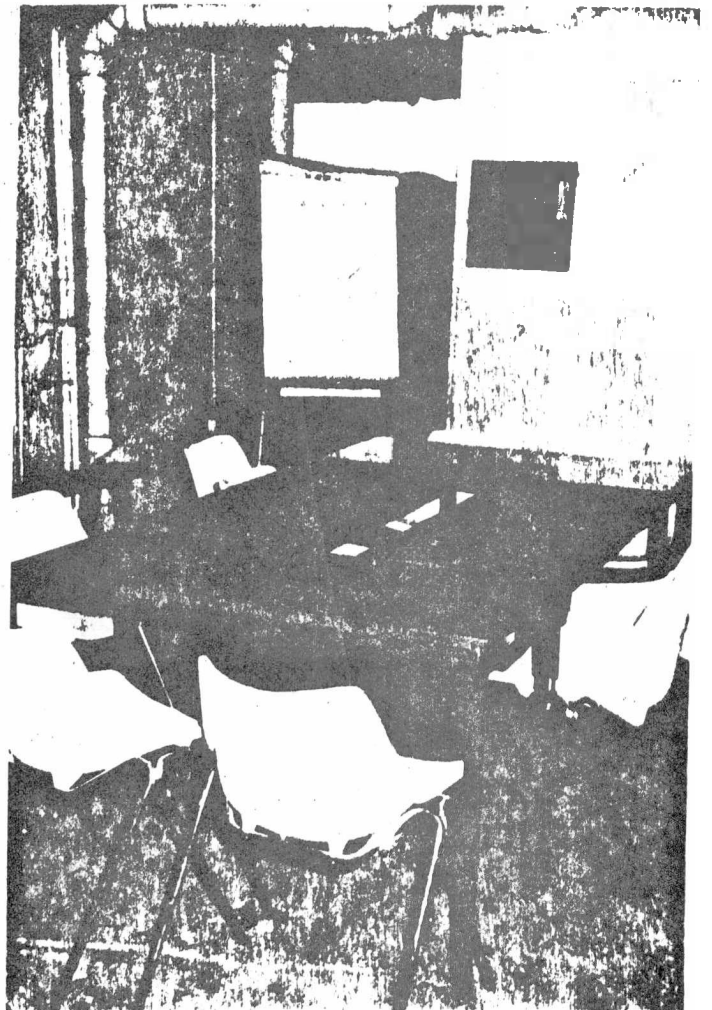
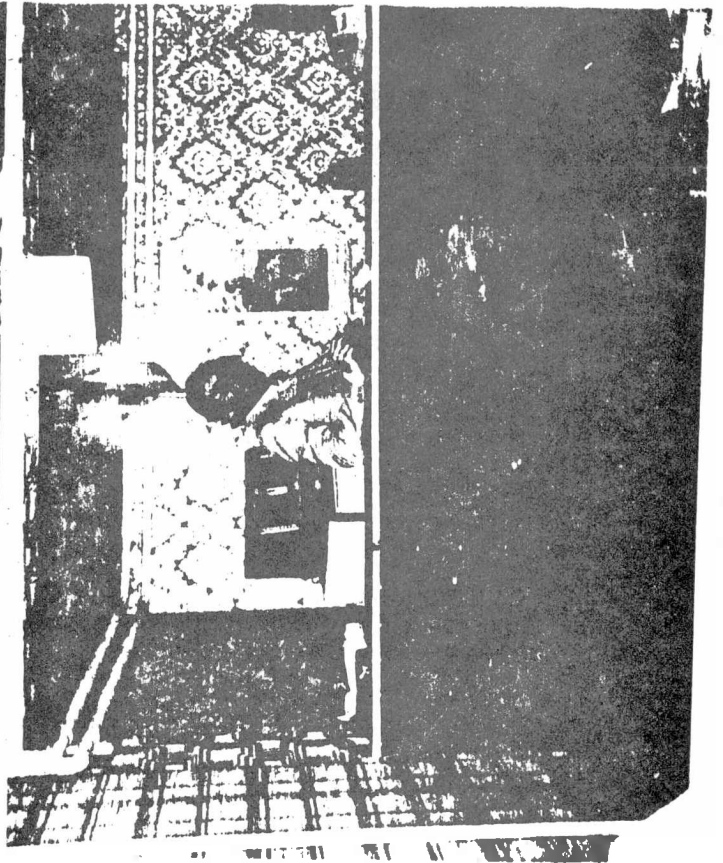
Face à cette situation, compliquée par la crise et l'arrivée massive de populations immigrées, les méthodes traditionnelles de gestion sont prises en défaut, sauf à verser dans un impossible autoritarisme.

Quoi d'étonnant si, confrontés à ces réalités urbaines et sociales, certains gestionnaires se sentant dans l'impossibilité de retrouver la communication avec la réalité sociale, avec leurs habitants, quoi d'étonnant donc s'ils s'efforcent, peut-être malhabilement, de retrouver le sens du social. Comme l'écrit P. BLANQUART, il ne s'agit pas "du social d'assistance, engendré par l'Etat-protecteur, redistributeur des produits de l'économie. Mais du social au sens de lien fondateur d'une société (...), de corps existant par lui-même, source d'effervescence collective d'où naissent les initiatives. Nombreux sont aujourd'hui les analystes qui attribuent la panne économique à la destruction par l'économisme dominant de ce social d'intervention. C'est donc lui qu'il faudrait relancer." (3).

(1) Au sens de "rendre la vie impossible".

(2) Cf. Usages et conflits, ouvrage cité.

(3) Cf. Anthropologie de l'espace, ouvrage cité p. 10 et 11.



- DEUXIEME PARTIE -

PROCESSUS PSYCHO-SOCIAUX
DE LA
RELATION GARDIENS/HABITANTS

Contrairement à ce qu'on imagine il n'y a pas un modèle type de gardiennage et de gardiens mais plusieurs. Certes, il est probable que le type dominant soit celui où existent de réelles convergences entre le mode d'habiter induit par l'urbanisme et le type de gestion de l'Office et le mode de vie de la couche sociale dominante. On doit trouver ce type d'équilibre social dans de nombreuses copropriétés ainsi que dans beaucoup d'ensembles immobiliers locatifs, H.L.M. notamment, du genre de celui de CHEVERRY. Un des intérêts de la première partie aura donc été de montrer quatre situations de gestion et donc quatre sortes de pratiques de gardiennage assez différentes l'une de l'autre.

Mais cette enquête serait très incomplète, très défigurée, si cette première étape largement descriptive, n'était pas suivie d'une seconde plus synthétique où l'on s'efforcerait d'aller nettement au-delà dans l'étude du rôle social du gardien d'immeuble.

Cette seconde partie a donc pour objet essentiel l'analyse des processus psychosociaux régissant la relation sociale gardiens/habitants dans chacune des situations de gestion et de gardiennage rencontrées.

Le premier chapitre a pour objet l'étude de cette relation sociale saisie dans deux contextes différents d'anomie sociale : celui des ROUSSOTS marqué par une prédominance notable des comportements antisociaux et celui de GARNAY où se développent des pratiques sociales novatrices malgré, faut-il le répéter, la persistance de troubles analogues à ceux de BARUPTTEL.

On verra que dans le premier cas la relation gardien/habitants ne parvient pas à se structurer et donc à acquérir une certaine permanence. On dira qu'il y a dilution de cette relation. Par contre, dans le second, on assistera aux premiers balbutiements d'un autre type de relation sociale fondé sur une organisation de la gestion différente, sur la promotion de valeurs coopératives et, surtout, sur l'existence de populations porteuses d'un autre mode de vie et d'une autre manière d'habiter. Que devient cette relation d'une part, dans un cas de pathologie sociale et d'autre part, dans le cas inverse de restructuration sociale ? Telle est la question essentielle de ce premier chapitre.

Mais un des points essentiels de cette analyse des processus psychosociaux de la relation gardien/habitants réside aussi dans les rapprochements qu'on sera amené à faire entre des situations relativement exceptionnelles comme celles ci-dessus (pathologie sociale et restructuration sociale) et des situations beaucoup plus courantes comme celles où existe une étroite proximité sociale entre gardiens et habitants ou, inversement, celles où une majorité d'habitants impose sa domination sociale à une minorité.

Selon l'intensité de la proximité sociale on aura une relation gardien/habitants faite de réciprocité, d'obligations et de reconnaissances mutuelles plus ou moins importantes. Mais s'il y a antagonisme social ce type de relation ne pourra se développer et l'on verra chacun des partenaires camper sur ses positions.

Avant d'entrer dans le vif du sujet une remarque méthodologique s'impose. Comme on le verra il ne convient pas d'attacher plus d'importance qu'il n'en faut au seul discours des habitants. Considéré en lui-même il peut être un piège. Aussi aura-t-on soin de bien préciser les conditions de son apparition ainsi que les déterminants sociaux.

C H A P I T R E I

La relation gardiens/habitants
dans deux contextes différents d'anomie sociale

LA RELATION DES GARDIENS/HABITANTS
DANS DEUX CONTEXTES DIFFERENTS D'ANOMIE SOCIALE

Au cours des chapitres II et III de la première partie on a procédé à une présentation d'ensemble de la situation de gestion et de gardiennage de façon à positionner clairement le rôle technique et social de la gardienne et des autres intervenants.

Ces éléments étant bien connus, l'objet de ce chapitre consiste à étudier de façon plus approfondie la relation sociale gardiens/habitants considérée en tant que telle. On verra qu'elle est susceptible de plusieurs interprétations théoriques.

Pour arriver à cet objectif on prendra deux exemples de gardiennage se trouvant en situation d'anomie sociale.

L'un, les ROUSSOTS (BARUPTTEL) où l'on est en présence de "comportements de déviation, en l'occurrence antisociaux, par rapport aux buts et aux normes généralement acceptées" (1) dans un immeuble H.L.M.

L'autre, à savoir l'ensemble immobilier de GARNAY, où l'on constate un état d'anomie sociale mais qui, au lieu de prendre une forme antisociale, a tendance à s'orienter en direction de l'innovation sociale ou d'un non-conformisme créateur.

Il ne s'agit pas bien sûr, de chercher à comparer deux états sociaux qui ne le sont pas du tout : le premier étant ancien, une dizaine d'années d'existence environ, et traversé de comportements antisociaux, le second tout récent, un peu plus d'une année au moment de l'enquête, et en pleine "effervescence collective" pour reprendre l'expression de Paul BLANQUART. A GARNAY les pratiques sociales et les comportements individuels n'étant pas encore arrivés à maturité, ils ne peuvent guère faire l'objet d'observations valables. Le rapprochement se justifie donc davantage par l'examen

(1) Rappelons qu'on désigne par anomie sociale "un comportement de déviation par rapport aux buts et aux normes généralement acceptées par le groupe ; l'anomie désigne du même coup une attitude de contestation par rapport aux moyens admis socialement pour réaliser des modèles sociaux de conduite". (cf. A. BIROU - Vocabulaire pratique des Sciences Sociales).

des solutions innovantes qu'on a présentées en détail dans la partie précédente du rapport, que par la relation sociale gardiens/habitants qu'on y découvre. Néanmoins, il nous a paru utile d'indiquer, fût-ce modestement, la nature de cette relation et les différences pouvant exister par rapport à celle des ROUSSOTS.

Pour ajouter un plus par rapport aux résultats auxquels on a abouti dans la première partie de cette recherche on s'efforcera d'une part d'analyser le point de vue du gardien ou de la gardienne, y compris le personnel de service : femmes de ménage, agents d'entretien, etc... et, d'autre part, celui des habitants interrogés.

Evidemment, on a bien conscience de l'insuffisance de cette approche qui ne fait qu'effleurer la vie sociale de ces deux groupes comme des autres analysés dans cette enquête. Aller au-delà aurait été téméraire puisqu'il aurait fallu étudier la vie sociale dans son ensemble avec toute la complexité qu'on imagine. Dans cette perspective, il aurait été particulièrement intéressant d'appliquer le concept d'anomie sociale à l'analyse du comportement des individus et de l'institution en place à savoir l'organisme H.L.M.

Toutefois, la démarche suivie et les résultats auxquels on a déjà abouti (cf. première partie, chapitres II et III) semblent suffisants pour cerner avec précision certains aspects du rôle social des gardiens d'immeuble.

1. La relation gardiens/habitants et un état d'anomie sociale de type anti- ===== social =====

On a vu, lors de la présentation du quartier des ROUSSOTS, en particulier à propos des allusions faites à la position sociale de Madame ROUX par rapport à celle de son quartier à quel point celle-ci était rejetée par une majorité de locataires n'acceptant pas l'ordre social H.L.M. qu'elle symbolise.

Dans les pages suivantes on va revenir sur ces données. Mais, afin d'éviter l'impression de redites, on s'efforcera d'aller aussi loin que possible dans l'analyse même de la nature de la relation sociale gardienne/habitants, ce qui n'avait pu être réalisé précédemment pour la bonne raison que ce n'était pas le lieu de tels développements. On s'était donc arrêté au constat de la disparition de la reconnaissance sociale. Ce qu'il était indispensable de faire pour parvenir à une présentation cohérente du système de gestion et de gardiennage.

On étudiera donc successivement la perception qu'a la gardienne de sa propre relation avec les habitants, puis celle que les habitants ont de la gardienne ainsi que des autres intervenants de l'Office.

1.1. La dilution de la relation sociale gardien/habitants : la perception de la gardienne

S'il y a des difficultés sociales aux ROUSSOTS, en particulier pour la gardienne et pour tous les autres représentants de l'Office, c'est en raison de la disparition quasi complète d'un certain type de relation sociale fondé sur la proximité sociale c'est-à-dire sur une certaine convergence entre les trajectoires sociales des uns et des autres.

L'étude des raisons de cette élimination progressive implique qu'on réponde aux deux questions suivantes :

. Premièrement, comment est-on passé d'un état de proximité sociale à un état d'opposition ? On le fera en dressant un parallèle entre, d'une part, la carrière professionnelle et la trajectoire sociale de Madame ROUX et, d'autre part, la réalité sociale d'aujourd'hui.

. Deuxièmement, quelle est, du point de vue de la gardienne, la nature du lien social la reliant aux habitants ? C'est ce qu'on verra en examinant la perception qu'elle a de son quartier et des locataires qu'elle côtoie.

Evidemment, pour être comprise, cette relation sociale devra être rapprochée de la perception que les habitants en ont, de la relation existant dans les cas de réelle proximité sociale (qu'on verra au chapitre suivant) et aussi de celle rencontrée à GARNAY.

1.1.1. Trajectoire sociale de la gardienne et désagrégation sociale du quartier

Une comparaison rapide entre l'histoire sociale de Madame ROUX (et de sa famille) et la situation sociale des ROUSSOTS telle qu'on la connaît doit nous permettre de mieux mesurer l'importance du fossé qui s'est progressivement creusé entre les deux partenaires.

Née d'un père cantonnier et d'une mère sans profession, Madame ROUX, gardienne aux ROUSSOTS, est âgée de 62 ans. Cinquième d'une famille de onze enfants, elle a quitté son village natal à l'âge de 12 ans "*pour venir travailler en ville*". Sans qualification elle est nécessairement poussée à exercer le métier de domestique. Après avoir été placée comme bonne chez un géomètre expert du village voisin, elle est revenue quelques mois dans son pays où elle se place en qualité de vendeuse chez la boulangère de son village. Celle-ci ne pouvant la garder faute de travail, la future Madame ROUX s'en va travailler chez un pharmacien de BARUPTTEL où elle reste huit ans.

A 27 ans, elle se marie avec un maraîcher et collabore avec lui à l'exploitation tout en veillant à l'éducation de ses cinq enfants dont quatre feront carrière dans l'enseignement. Le ménage aurait bien voulu continuer le métier de maraîcher, "*où ils étaient tranquilles*", mais comme le terrain si situé sur l'emplacement de la future ZUP des BOISSEAUX, ils furent expropriés.

Relativement âgés, sans ressources financières suffisantes pour reprendre une autre exploitation de maraîchage, aucun de leurs enfants ne désire poursuivre cette activité professionnelle, ils acceptèrent sans trop de difficultés

l'emploi de gardienne offert par l'Office public à Madame ROUX. Le confort du logement, la stabilité de l'emploi, l'indépendance professionnelle et, surtout, l'attrait du contact avec les gens furent ses principales motivations. Cela correspondait assez bien à ses souhaits :

"Je disais toujours, j'aurais bien aimé être dans le commerce, oui, j'ai toujours aimé discuter avec les gens. Alors, dans ce métier-là on a quand même l'occasion de voir du monde. C'est agréable."

Le choix de cette profession constituait sinon une promotion sociale du moins une seconde carrière acceptable et tranquille. Cet attrait pour ce nouveau métier, l'intérêt qu'il représente pour elle, constituent deux facteurs favorables dont on retrouvera les effets dans ses relations avec les locataires. D'ailleurs, c'est probablement en raison de son passé de domestique que l'Office H.L.M. a jugé bon de l'embaucher.

Au moment de l'enquête elle était gardienne depuis quinze années dont neuf passées aux ROUSSOTS, les six autres s'étant déroulées dans deux loges différentes situées dans des quartiers qui ont été moins affectés par les troubles de la vie sociale que le sien. De cette époque qui s'étend jusqu'au début de son séjour aux ROUSSOTS, en 1972, elle garde le souvenir d'une période où *"les gens n'avaient pas la mentalité d'aujourd'hui vis-à-vis des gardiennes. En règle générale, ils étaient gentils, ils nous considéraient ..."* (nous soulignons).

Voici donc une gardienne qui, grâce notamment à son succès professionnel, et surtout à sa volonté d'ascension sociale, dont son goût pour les relations humaines fait probablement partie, se trouve en harmonie sociale avec la population H.L.M. de l'époque et s'apparente pour partie aux classes moyennes ascendantes. Comme elle le dit elle-même ainsi d'ailleurs que la plupart de ses collègues à BARUPTTEL comme en d'autres lieux *"on était considérés"*. Un certain nombre de conditions sociales étaient donc réunies pour que se développe une véritable relation sociale qu'on a déjà entrevue et sur laquelle on aura l'occasion de revenir au cours du chapitre suivant.

Or, avec les changements dans la composition sociale affectant ce grand ensemble comme beaucoup d'autres, à quoi s'ajoutent les difficultés économiques et sociales de la crise, le tout concourant en quelque sorte à invalider l'urbanisme faussement corbuséen, cette relation sociale a été - il faut le dire - presque complètement brisée.

S'il ne s'agissait que du cas de Madame ROUX, on pourrait affirmer qu'on se trouve en présence d'un exemple d'inadaptation tenant à la personnalité de la gardienne, donc à des facteurs psychologiques. Or cette objection est peu valable pour deux motifs. D'abord parce que Madame ROUX a été placée aux ROUSSOTS à cause de son expérience et de sa valeur professionnelle - beaucoup d'autres n'y auraient pas résisté (1) -, ensuite parce qu'il s'agit d'un phénomène qu'on retrouve non seulement dans d'autres grands ensembles socialement dégradés mais aussi dans tous les cas de dissonance sociale entre le

(1) Ceci nous a été confirmé par la direction de l'Office, des collègues de cette gardienne et enfin par des travailleurs sociaux dont la Directrice du Centre d'Action Sociale.

personnel de service et certains habitants désespérant de ne pouvoir sortir de leur H.L.M. (cf. chapitre suivant).

Cette divergence d'évolution entre une gardienne ayant gardé ses orientations sociales originelles - celles même imposées par son ascendance sociales et son histoire de vie - et un grand ensemble qui basculait dans la quasi marginalité sociale étant constatée, il reste à s'interroger sur la nature actuelle de la relation gardienne/habitants telle que nous avons pu l'observer avec des moyens et des méthodes dont on ne mesure que trop l'insuffisance.

1.1.2. De la désertion du champ social conflictuel au repliement autour du noyau social traditionnel

A travers la description de sa perception de son quartier, de celle qu'elle des habitants avec qui elle est bien obligée de vivre on montrera comment cette gardienne se trouve progressivement évincée et contrainte de se replier sur le petit noyau de personnes qui lui sont socialement les plus proches. Ce qui ne veut pas dire qu'elle disparaisse complètement de la scène sociale, ne serait-ce que par sa seule présence qui symbolise l'autorité sociale H.L.M. ou, ce qu'il en reste.

Sa perception du quartier :

Alors que pour d'autres surveillants ou gardiennes plus proches socialement de leurs locataires l'identification au quartier demeure une réalité tangible, d'autant plus tangible qu'elles ont pu la façonner elles-mêmes lorsqu'elles sont arrivées en même temps que les premiers habitants, pour Madame ROUX l'image quotidienne de ce qu'elle voit, de ce qu'elle entend, de ce qu'elle touche et même de ce qu'elle sent ne peut qu'accroître son détachement à l'égard de la majorité des locataires. Remarquons que, contrairement à d'autres gardiennes, elle n'emploie jamais l'adjectif possessif ses.

Dégradation et saleté constituent un univers quotidien qu'elle ne peut assimiler.

La casse :

"C'est incroyable la casse qu'il y a dans ces logements là, dans ces tours. Maintenant il y a du vandalisme partout mais ici, si quelque chose est en panne : on casse. Ils cassent les interrupteurs, les boutons des ascenseurs, démontent les portes pare-feu, enlèvent les poignées, cassent les bloums des portes, etc..."

Remarquons l'adjectif ces qui marque bien une certaine prise de distance.

La saleté :

"C'est sale, dégoûtant. Dans la semaine ça va parce qu'il y a quand même le ménage qui est fait mais à partir du vendredi soir ... il faut voir dans quel état c'est, c'est épouvantable. Ils arrivent dans les ascenseurs, c'est pas possible, c'est pas croyable, c'est pas agréable." (nous soulignons).

Sa perception des habitants :

Obligée de se tenir à distance, ne l'est-elle pas encore davantage lorsqu'il s'agit des individus eux-mêmes surtout quand ils l'injurient ou la menacent pour toutes sortes de motifs. Et pourtant, comme on va le prouver, elle tient tête, non pas en s'opposant - ce serait trop risqué - et pas davantage en fuyant, voire en démissionnant, mais en feignant d'ignorer ces perturbateurs seule façon pour elle, non seulement de préserver égoïstement sa tranquillité - peut-elle agir autrement ? - mais aussi d'affirmer une certaine autorité en renvoyant le locataire à ses propres obligations. Action lucide témoignant de sa capacité à supporter sinon à se faire respecter. Reste à savoir si son message est compris, ce qui n'est pas évident.

"Il faut voir. Incroyable. Ce que je me suis fait traiter moi, on ne peut pas s'imaginer ce que j'ai pu entendre, je ne peux pas vous citer les mots qu'on a employé, je vous assure... des gros mots. J'avais peur de sortir de chez moi, les gamins, même les femmes... Ils me menaçaient, oui, ils me menaçaient ... Il fallait entendre, il fallait. Je vous dis que je n'osais même pas sortir faire mes courses, l'hiver, le soir, vers 17 h.30 quand il fait nuit. Je n'osais même pas sortir par le garage, je sortais devant. Oh ! oui, oui elles sont parties ces femmes ...

Ce que j'ai fait : je les ai ignorés ces gens-là, c'est comme ça que j'avais la paix : c'était de les ignorer. Je faisais comme s'ils n'existaient pas, je passais à côté d'eux, je ne leur disais rien. Il fallait ça. C'est comme ça qu'il faut faire. Moi, j'estime qu'il n'y a pas d'autre solution : avec des gens comme ça il faut, vraiment les ignorer."

On note le même comportement à l'égard d'un "bonhomme" qui l'a insultée. D'autres habitants ont aussi été victimes de ses sarcasmes.

Mais ce que révèlent ces faits et encore plus les suivants c'est, en réalité, un profond état d'anomie sociale. Dans cette infra-relation, la gardienne qui fait semblant d'ignorer est encore la seule à se référer à une norme, à tenter vaille que vaille de représenter de façon muette l'autorité sociale. Ceux qui, injurient, menacent et parfois, mais pas ici, frappent ont rompu la règle de vie implicite du groupe.

S'il est des situations comme ci-dessus où la représentante de l'Office essaye de maintenir une certaine frontière sociale il en est beaucoup d'autres où soit elle se tait, soit elle se terre de peur. La règle est brisée. Le désordre se développe jusqu'à ce qu'intervienne la police, ce qui est fréquent d'après la gardienne, rare d'après certains habitants.

"La nuit on entend quelquefois des scènes de ménage... Il y a des bagarre dehors. Il y en a qui se disputent, on les entend. On ne s'en occupe pas. Et puis c'est tout. Que voulez-vous qu'on fasse, ce n'est pas nous..."

Il y a eu un couple dans la nuit, ils se sont disputés... la bonne femme hurlait. Vous savez c'est agréable quand il est deux heures du matin. Bon, je me suis levée. J'ai aperçu des gens qui rouspétaient. Je me suis dit "si ça continue, je vais appeler la police".

Une autre fois aussi il y avait des allées et venues dans la cour, ça faisait beaucoup de bruit, ça se disputait mais la police était déjà là."

Malgré ses efforts, et comme on l'indiquera, un certain attachement à son métier plus qu'au quartier et aux gens, Madame ROUX se trouve donc progressivement évincée surtout quand elle a peur.

"Ca m'est arrivée d'avoir peur. On avait un locataire, il buvait comme un trou et puis c'était un violent, même avec sa femme, ses enfants, avec tout le monde... Ben ! une nuit il a sonné... il avait la tête toute ensanglantée. Alors, j'ai vraiment eu peur... Il s'était bagarré. Il était venu chercher la clef. Là, j'ai vraiment eu peur... Je l'ai donnée la clef, je l'ai donné tout de suite..."¹

On comprend donc que, dès qu'il a un week-end disponible, c'est-à-dire une fois tous les quinze jours en principe, le ménage quitte son logement pour aller chez ses enfants. S'il restait, il serait très souvent dérangé par les locataires qui ont oublié leur clef et sur lesquels il faut veiller si on veut en obtenir restitution comme l'exige le règlement. C'est une autre preuve de la situation de dérégulation sociale existant dans ces deux tours des ROUSSOTS.

Elle aurait bien aimé déménager mais elle a dû y renoncer. Trop attachée à son appartement, confortable et spacieux surtout depuis le départ des enfants, proche de la retraite, elle n'avait plus tellement envie de "*repartir à zéro*" surtout pour risquer de retrouver un quartier, peut-être un peu moins "*dur*" que le sien, mais difficile quand même.

Ainsi qu'on l'indiquera à propos de la perception qu'ont les locataires de cette tour, on se trouve donc bien face à une situation de désagrégation sociale profonde. Bien qu'on n'ait pas entrepris d'enquête systématique sur ce petit quartier tout donne à penser que ce diagnostic est le bon (cf. première partie, chapitre concernant BARUPTTEL).

Encore ne faut-il rien exagérer car à côté des quasi asociaux (sous réserve d'inventaire), de ceux que la gardienne ne voit jamais parce qu'ils payent leur loyer directement à l'Office et des fantômes des vingt-cinq logements vides², subsiste une petite minorité avec qui la relations sociale peut se nouer, les conditions de proximité sociale se trouvant réunies, entre autres choses.

Le repliement sur l'espace social traditionnel

Comme on a l'intention de démonter le mécanisme de la traditionnelle relation gardien-habitant³, on se contentera d'en donner un bref aperçu uniquement dans le but de faire ressortir que tout n'est pas aussi dérégulé qu'on l'a dit puisqu'il reste à Madame ROUX un petit espace social où ses affinités propres peuvent se développer comme autrefois.

¹ La concierge dispose d'un double des clefs de l'immeuble. Elle a consigné de ne les donner qu'en cas d'extrême urgence et de les récupérer tout de suite. Dans le cas présent, on ne sait si on lui a redonné le trousseau.

² Il y a 25 logements non occupés sur 228.

³ Cf. chapitre II, deuxième partie.

Avant d'indiquer deux des manifestations de cette relation sociale habituelle on fera la remarque suivante.

Si, contrairement à ses collègues, des quartiers voisins plus stables socialement, Madame ROUX n'a pas du tout évoqué cette impérieuse nécessité de maintenir entre ses locataires et elle une distance sociale minimale indispensable au bon fonctionnement social - ne pas trop s'ingérer dans l'intimité sociale d'autrui pour ne pas l'inciter à en faire autant - c'est, précisément, parce que cette norme n'est plus applicable, le fossé la séparant des locataires ayant créé l'étrangeté et l'anonymat. La coupure est trop nette pour que la gardienne des ROUSSOTS, ou d'ailleurs, ait encore à se soucier de dosage, d'équilibre, pour tout dire de finesse dans le jeu social. Des rapports sociaux raffinés au sens de bien ajustés les uns aux autres ont cédé la place à des rapports plus frustrés.

Le climat social et humain est tellement pénible que, contrairement à ce qu'on aurait pu imaginer, c'est de ces relations sociables que Madame ROUX parle en premier lieu car c'est cela qui rend son métier "agréable".

Cette relation est donc faite de parlottes et d'échanges de services.

DE PARLOTES :

"Les personnes âgées aiment bien, quelquefois on discute, elles me racontent leurs affaires, leurs petites misères aussi. Tenez, la dame qui était là lorsque vous êtes arrivé, elle n'a pas discuté aujourd'hui parce que vous étiez là (il s'agit de l'enquêteur) mais à chaque fois, elle va bien parler politique, ah ! oui, je sais ... je connais très bien ses idées !! ... D'autres vont me parler de leur histoires de ménage... Mais c'est vrai, il a des gens qui racontent n'importe quoi..."

DE SERVICES RENDUS :

"Par contre il y en a d'autres qui nous font confiance. Je vous dis ils nous demandent bien à la rigueur des services, ils s'absentent, ils nous demandent d'aller arroser leurs plantes ou de prendre leur courrier ... Ah oui, j'ai des locataires qui m'envoient une carte quand ils vont en vacances, bon, c'est peu de choses, vous me direz mais ça montre quand même que ... Et puis, on sent que c'est sincère..."

A travers ces courtes mais riches indications qu'il faut savoir saisir car elles sont toujours présentées avec une économie de mots et de phrases, on voit apparaître cette sorte de "troc" qui fait l'essence même de la relation sociale.

Même si cet échange ne peut avoir lieu dans la majorité des cas, il reste que par sa seule présence, la gardienne peut poser question pour des locataires. Le lien est ténu, peu efficace, mais il demeure.

Toutefois au terme de cette partie consacrée à l'analyse de la rétraction progressive de la relation gardienne/habitants, on ne peut que s'étonner de la non préparation de la gardienne à cette nouvelle situation. Mais c'est surtout à l'Office H.L.M. qu'il faut poser la question. Comment se fait-il qu'une dizaine d'années après la construction, on en soit arrivé à ce point ? Comment est-il possible qu'il n'ait pas pressenti la dégradation progressive du climat social et surtout essayé de prendre des mesures ? C'est là un problème considérable sur lequel on reviendra dans les conclusions générales.

1.2. La dilution de la relation sociale gardien/habitants : la perception des habitants

Pour les habitants, en particulier ceux faisant partie de ces familles socialement stabilisées n'ayant pas pu quitter leur H.L.M. pour toutes sortes de raisons, l'établissement d'une relation sociale stable fondée sur la proximité sociale, et plus généralement d'un équilibre ou d'un ordre social auto-régulé n'est qu'une vieille lune si tant est qu'il ait jamais existé sauf, peut-être, au cours des premiers mois voire des deux ou trois premières années ayant suivi l'aménagement. Certes, des îlots de stabilité sociale existent probablement à tel ou tel étage, entre certains voisins; certes, des familles vivent dans des intérieurs souvent bien aménagés ce qui peut être un signe de la bonne marche du foyer mais il reste que les relations sociales sont difficiles.

Pour les habitants, comme pour la concierge, il s'agit d'un état d'anomie sociale. Non seulement les règles de vie n'existent plus pour la plupart des gens mais encore il n'est même plus possible d'établir une relation sociale normale sauf peut-être dans des situations exceptionnelles. Il s'ensuit un état voisin de l'anarchie. Devant la disparition des normes régulatrices de la vie collective se créent d'autres règles qu'imposent des sous-groupes : jeunes, immigrés notamment. Les conséquences de cet état de choses sont évidentes : dégradation de l'image sociale du quartier, et surtout, développement de sentiments racistes.

Quant à la gardienne mais aussi aux autres représentants de l'Office : femmes de ménage, agents d'entretien, agents d'enquête, ils sont souvent perçus comme étant assez éloignés des préoccupations des locataires.

1.2.1. Des relations sociales difficiles, facteurs de désaffection envers les H.L.M.

Cet état d'anomie sociale se traduit de diverses façons.

D'abord par le non respect des règles de vie commune à commencer par les dégradations qui, ici, n'apparaissent plus seulement comme une protestation contre un certain ordre mais comme la négation du groupe social. Même s'il y a lieu d'émettre des réserves sur la présentation qu'en font les témoins il n'en est pas moins vrai que la situation est bien dégradée. A travers les dommages causés aux organes de sécurité de l'immeuble c'est à la vie même de la collectivité qu'on s'en prend.

"Les gens cassent. Ils cassent n'importe quoi. Ils cassent même les choses qui ont rapport à la sécurité ... ils les cassent quand même.

Il y a une sécurité pour le gaz à l'extérieur de l'immeuble, en cas de fuite, ça coupe. C'est très bien. C'est important, ça. Mais, malheureusement, si vous appuyez sur le bouton rouge il n'y a plus de gaz du tout chez vous. Des fois le gaz, l'E.D.F. vient six fois chez vous dans la journée... "

Le fond du problème réside dans l'absence de conscience collective de beaucoup d'habitants.

"Voilà, les gens disent "de toutes façons, ce n'est pas à nous, qu'est-ce qu'on s'en fout..." parce que moi, je dis que si tout le monde avait une maison à soi, ça ne se ferait pas : ils respecteraient parce qu'ils diraient, c'est cher, on l'a acheté et tout. Mais là, ils s'en foutent."

On peut même se demander si cet acharnement destructeur ne s'enracine pas dans un sentiment de perversité sociale tellement les dégradations succèdent aux dégradations.

"Et vas-y que je te dévisse, et vas-y que je te prends le bloumt, et vas-y qu'on enlève les serrures. Il y en a même qui s'amuse à vider les trucs d'incendie. Vous voyez jusqu'où ça peut aller. Tout ce que les gens peuvent esquinter, ils le font. Moi, je dis, les gens ont la méchanceté dans le corps... Ils cassent pour se venger."

Après les dommages causés à l'immeuble, symbole de l'existence du groupe, viennent ceux concernant les biens des personnes, voitures notamment et, parfois, les portes d'entrée de certains voisins "à qui on en veut".

Le refus de se soumettre au règlement de l'immeuble et, plus largement, aux normes les plus élémentaires du savoir-vivre collectif sont aussi d'autres indices de l'état de désagrégation sociale.

"Les gens font trop de bruit le soir aussi : c'est invivable. On a des jeunes, ça ne fait pas longtemps que le les ai entendu, jusqu'à une heure du matin. Vous voyez les grands gars de 17 ans qui viennent faire le bazar sous vos fenêtres, que vous ne pouvez pas dormir. Bon, rien que ça, vous savez ... Il faut vraiment y vivre dans les H.L.M...."

L'incapacité des parents d'inculquer un minimum de respect d'autrui, que cet autrui soit proche, les voisins, ou plus lointain, les H.L.M., en l'occurrence le personnel de l'Office, constitue aussi un signe supplémentaire des difficultés de la vie sociale.

"Les parents même, quand on leur signale ce qu'ont fait leurs grands, quand on leur dit d'aller voir les gens, ils n'y vont même pas voir... Ils sont dégueulassent les gamins. Ils s'amuse à ... la femme de ménage est passée, ils balancent un papier et puis les parents ne disent rien aux gamins, ils ne disent rien, jamais... Ils y en a eu un qui est descendu en bas dans l'entrée, il jure, personne ne dit rien, il prend des papiers, des publicités dans les boîtes aux lettres ... mais à quoi ça sert de les balancer partout."

Enfin, les actes de violence soit entre jeunes, soit entre voisins, témoignent des perturbations sociales.

"Oh ! ben c'est des voyous, en plus de ça, c'est des voyous... Ca a commencé par des queeus de poisson, et puis ça a été la bagarre. Ils se sont arrachés les antennes, ils se sont cassé les bitres de voitures. C'était un vrai cibiste et puis des voyous. Quelqu'un a dit "si tu es un homme tu viens, tu auras la bagarre. Alors plein de trucs comme ça ... Lui, ne s'est pas dégonflé. On a appelé la police. Il y avait plein de verres par terre, des pare-brise cassés ..."

Tout cela est bien connu mais fallait-il encore le rappeler pour montrer ce qui se vit dans les tours de Madame ROUX.

Mais, plus importante encore, est la grande difficulté, sinon l'impossibilité pour beaucoup de gens d'établir une relation sociale équilibrée qu'on trouve dans beaucoup d'immeubles dits tranquilles.

Comme on l'expliquera en détail le moment venu, la relation sociale entre les voisins, entre des locataires et leur gardienne ou leur concierge est faite de petits riens, de parlottes, qui ont une grande importance dans la vie sociale d'une collectivité.

Or, dans le cas présent, cette communication sociale s'avère particulièrement difficile. Les rapports semblent si tendus que même l'habituel "bonjour, bonsoir" ne peut être dit : *ça ne sort pas*".

LE MARI :

"Ici, c'est une vie animalière, ici, on est comme des animaux."

SA FEMME :

"Voilà, c'est ça. Personne ne se dit bonjour, ou vraiment une personnes que vous connaissez très, très bien. Mais vous rentrez dans l'ascenseur, personne ne vous dit ni bonjour, ni bonsoir. Eh bien ! vous savez, ça y fait beaucoup quand vous vivez ... Vous arrivez dans l'ascenseur, tout le monde se disait bonjour, bonsoir vraiment, bien sûr pas 50 fois.. Mais le matin, jamais, il n'y a personne qui vous dise bonjour, c'est inadmissible de voir ça, inadmissible. Moi, je dis que c'est lamentable."

Les relations entre voisins paraissent-elles aussi compromises ?

"Dans chaque maison il y a quelque chose, on ne peut rien dire à personne, pas faire une réflexion sans que, de suite, ça soit la bagarre, des insultes ainsi de suite..."

Les conséquences de cette absence de normes régulatrices des conduites sociales des individus sont évidentes : apparition de sous-groupes, comme certains jeunes ou de locataires isolés cherchant à imposer leur propre loi, montée du racisme et, pour finir, marginalisation du quartier et aussi ... de la gardienne comme on le rappellera après avoir survolé ces trois points.

Les jeunes tentent de "faire la loi" soit envers les adultes qui, souvent, démissionnent, soit envers les enfants de 10-12 ans sur les jeux desquels ils s'amuse.

"Alors, ils se sentent en force et c'est là qu'ils vous attaquent... Ils cherchent l'agressivité, ils cherchent, voilà. Alors quand c'est comme ça, ben, vous leur dites rien. Quand on en a marre, on s'endort avec le bruit ou on attend qu'ils partent. Et puis c'est tout. Si vous téléphonez aux flics, ils ne viennent pas, de toute façon ..."

Dans ces conditions les sentiments de racisme ont vite fait de proliférer comme on le sait.

"Ils prennent nos emplois, touchent beaucoup de l'aide sociale, perçoivent de l'argent parce qu'ils sont étrangers, tout ça, c'est de la racaille, etc..."

C'est donc ainsi que le quartier se construit une image sociale si repoussante que les familles stabilisées et d'autres aussi n'osent même plus faire venir leurs amis.

"Quand vous invitez du monde, vous regardez à deux fois le dimanche matin. Vous descendez dans le hall, vous foutez un coup de balai pour essayer que ce soit à peu près propre lorsque vos amis arrivent..."

Dégradations renvoyant à la négation même du groupe social, refus des règles élémentaires du savoir-vivre collectif, impossibilité d'une relation sociale équilibrée, prise de pouvoir par des sous-groupes ou des individus isolés, sentiments de racisme contribuent à entretenir une dynamique sociale puissante et destructrice des liens sociaux. Face à ce mouvement, les représentants de l'Office, quel qu'ils soient, ne risquent-ils pas d'être à leur tour coupés des habitants, marginalisés en quelque sorte au sein même de leur propre organisation ?

Evidemment, il serait souhaitable de poursuivre les investigations dans d'autres secteurs proches comme les relations de voisinage, les attitudes envers les associations locales, envers les enfants, etc... mais cela nous conduirait beaucoup trop loin, d'autant plus que tous ces aspects sont fortement marqués par la désagrégation sociale du groupe. Mieux vaut donc revenir à la perception que les locataires ont de la gardienne, du personnel de service, des femmes de ménage, etc... et aussi de l'Office.

1.2.2. Désintérêt et oubli à l'égard du personnel de l'Office

Comme on l'a indiqué dans le chapitre consacré à BARUPTTEL il existe, en plus de la gardienne, remplissant en fait un rôle de concierge, des agents ayant chacun des fonctions différentes. On trouve : les femmes de ménage, généralement non salariées de l'Office, les agents d'entretien que les locataires appellent des "surveillants" mais qui ne sont pas à confondre avec les surveillants de travaux supervisant l'entretien de plusieurs loges, et enfin, les agents d'enquête.

Alors que dans certaines situations la proximité sociale contribue à rapprocher les habitants des gardiens, ici, c'est l'inverse qui se produit. La distance sociale est telle que, hormis le cercle probablement assez restreint de quelques ménages proches de la gardienne, celle-ci est perçue comme quasiment

inexistante. Sont inclus dans le même halo d'anonymat deux autres intervenants : les agents d'entretien, dont le mari de la concierge et les agents d'enquête. Il semble que les femmes de ménage soient moins oubliées en raison de la pénibilité physique et surtout psychologique de leur travail qui attire sur elles une certaine commisération. Mais cette attitude n'est peut-être pas partagée par tout le monde.

Sans prétendre épuiser le sujet on peut affirmer que les représentants de l'Office, au premier rang desquels figure la gardienne, sont des personnages placés hors du champ des préoccupations des habitants, de simples intermédiaires entre les locataires et les différents intervenants : Office, police, pompiers, amicale des locataires, etc... intermédiaires qui, de surcroît, ont une mentalité plutôt bureaucratique, et enfin, des agents dont on méconnaît les fonctions.

* *Des personnages sociaux qu'on ignore purement et simplement ou dont on ne recherche pas particulièrement le contact*

"Nous, on ne le voit jamais, jamais, jamais"

déclare un locataire ne s'intéressant à rien d'autre si ce n'est à son bien improbable départ des H.L.M.

"Moi, poursuite la femme d'un locataire exaspérée par le désordre et la saleté ambiante, je ne parle pas du tout au mari de la gardienne, je ne lui parle jamais, c'est très rare... C'est pareil une fois qu'on est chez nous. Quand je sors, je vais faire les courses, mais je ne le connais même pas. Il est peut-être en bleu mais il y en a tellement des bleus de travail ! Moi, en cha je ne l'ai jamais vu."

L'homologue de cette image d'un gardien qu'on affecte de ne pas voir est, vu du côté du gardien, la recherche quasi générale dans cette profession d'une certaine distance sociale à maintenir avec les habitants sans cela le contrat tacite qui veut qu'aucun des deux partenaires, gardien et habitants, n'empiète sur l'intimité sociale de l'autre risque d'être rompu avec toutes les conséquences que cela entraîne. Comme on l'a déjà indiqué et ainsi qu'on aura l'occasion de le redire au chapitre suivant, ce type d'échange social n'est possible que dans des ensembles d'habitations socialement stables.

Mais cet anonymat ou encore cette présence/absence vis-à-vis du personnel de service et, en premier lieu, de la concierge, est susceptible de plusieurs explications : sociologique avec l'utilisation du concept de proximité sociale, psycho-sociologique avec l'analyse en termes de rôles et de statuts, ou encore dans la perspective des sciences de l'organisation du travail, le personnel étant alors considéré comme un des rouages de "l'institution H.L.M."

On aurait donc tort d'interpréter cette perception du gardien uniquement en termes de désintéressement, voire de rejet de la collectivité. On peut en effet se demander avec P. SANSOT¹ si cette présence/absence, autrement dit

¹ SANSOT (P.). L'habiter-ensemble, chronique de l'imaginaire. ESPRIT, septembre 1984, p. 116 et suivantes.

cette partie de cache-cache entre certains habitants et le gardien ou tout autre membre du personnel de service, ne pourrait pas être considérée comme révélatrice du souci de la collectivité de conserver une certaine "opacité" aux relations sociales. En effet pour P. SANSOT tout quartier cherche à préserver une certaine zone d'ombre, une opacité qui fait qu'on tend à cacher à autrui ce qui se passe dans le quartier. Comme les individus, le quartier aurait, lui aussi, une intimité sociale à préserver quitte, pour ce faire, à dérouter l'observateur par différents stratagèmes. "Le secret assure la cohésion à ce qu'il y a de visible dans... un groupe social".

On voit donc qu'il s'agit d'une interprétation dépassant largement la seule perception du gardien vu comme un personnage anonyme. Cela touche tous les autres aspects de la relation habitants/gardiens, si bien qu'il est indispensable de revenir sur ce thème une fois achevée la description des autres aspects de la perception du personnel de service par les habitants.

*** De simples intermédiaires agissant trop souvent de façon bureaucratique.*

Pour certains locataires, la gardienne est un intermédiaire impersonnel dont le rôle consiste à transmettre des messages, ce qu'elle fait mais de façon, le plus souvent, assez bureaucratique.

"Quand on leur demande quelque chose, c'est tout juste s'ils ne vous envoient pas ... On n'a pas le temps disent-ils, ou alors, excusez-nous, ça ne nous regarde pas, c'est pas l'affaire de l'Office, il faut que vous téléphoniez ailleurs. Téléphoner ! ils ne vous donnent même pas le numéro.

Le gaz, ça sent sur le palier ou des trucs comme ça, c'est pas la concierge qui le fait, c'est nous qui sommes obligés de le faire par nous-mêmes, alors elle nous aide bien si on n'a pas le numéro, ou si on est affolé..."

L'exemple des pannes d'ascenseur pour lesquelles la concierge ou son mari ne prennent plus la peine de se déplacer est un indicateur de la désorganisation de ce quartier, en tout cas du caractère bureaucratique de la gestion. Ce qui est d'autant plus inquiétant pour l'avenir de cet ensemble d'habitations que bureaucratie et comportements anti-sociaux conjuguent leurs effets accroissant ainsi la détérioration matérielle et sociale des immeubles dont Madame ROUX a la charge

"Quand l'ascenseur est en panne ? Eh bien, il faut aller voir la concierge. Et puis, si elle a le temps, elle téléphone chez OTIS. Et puis, si elle n'a pas le temps, c'est nous qui téléphonons."

Pour la bonne compréhension de ces incidents, il faut noter que devant l'usage abusif fait par les enfants de la sonnerie d'alarme de l'ascenseur, Madame ROUX et son mari en sont venus à débrancher la sonnette installée dans leur loge. De ce fait, ils ne se dérangent que lorsqu'on vient les chercher expressément¹.

¹ Telle est, du moins, la version avancée par deux des locataires interrogés.

De tels incidents critiques montrent bien le cercle vicieux dans lequel on se trouve. Les détériorations matérielles suscitent la non-intervention de la gardienne et celle-ci, à son tour, induit le vide psychologique, lequel ne peut que contribuer à accroître le rejet du collectif.

"Ce n'est pas à moi, c'est aux autres, à la collectivité, donc je ne m'en préoccupe pas."

On voit donc tout le profit qu'on pourrait tirer de ces données si on avait pu procéder à des observations participantes.

Rien d'étonnant si, dans ces conditions, le personnel de service paraît inefficace aux yeux des habitants.

"Les gardiens (c'est-à-dire le personnel d'entretien) vous leur dites quelque chose, c'est comme si vous parliez à un mur... Alors là, ils disent "Il faut dire ça à l'antenne d'Office H.L.M.", voilà ce qu'ils répondent. Ils inscrivent aussi, eux. Ils inscrivent une plainte ou un truc comme ça et ils partent, ça, à l'Office".

Si, pour certains, cet anonymat, cet oubli est fonction de leur propre désintérêt à l'égard du collectif, pour d'autres, comme cette mère de famille nombreuse confrontée à d'innombrables difficultés, la gardienne ne semble pas non plus faire partie de son environnement. Mais les raisons avancées sont différentes. Pour elle, il ne joue pas le rôle protecteur qu'il devrait remplir, notamment vis-à-vis de certains voisins dont elle est la victime : incendie provoqué devant sa porte d'entrée, dommages causés à la mobylette de son fils, etc...

**** Des agents dont on méconnaît les fonctions*

Cette image de la gardienne est révélatrice de la perte du sens du collectif qui a partie liée avec la sous-administration évoquée au chapitre première partie.

"Non, on ne peut pas savoir exactement le rôle qu'il peut jouer, ce qu'il a à faire exactement, on ne sait pas ou alors il faudrait qu'il y ait une note en bas, voilà : le concierge, il doit faire ceci, si vous avez à faire ça, c'est à lui de vous adresser, on ne sait pas qu juste ce qu'on peut lui demander."

Monsieur ROUX est perçu comme un employé dont les attributions paraissent incertaines aux habitants. De toutes façons, il donne l'impression de ne pas avoir grand chose à faire.

"Remplacer les ampoules ? Oui, mais c'est nous qui devons le prévenir quand l'une d'entre elles est grillée ; balayer ? Oui, on le sait parce qu'on le voit avec son balai à la main mais il passe plus de temps à discuter qu'à travailler ..."

1.2.3. La perception de l'Office par les habitants

A vrai dire la perception que les habitants interrogés ont de l'Office n'est pas tellement différente de celle qu'on peut trouver dans d'autres organismes H.L.M. confrontés à des difficultés analogues. Aussi n'y insistera-t-on pas outre mesure si ce n'est pour dire que cette image, plutôt négative, concourt à accroître le désintérêt des habitants. Désorganisation et sous-organisation vont de pair avec la perte du sens du collectif.

L'Office de BARUPTTEL apparaît comme un organisme lointain géographiquement et psychologiquement malgré la présence à quelques minutes à pied d'une antenne de gestion, toute récente d'ailleurs. On ne se rend à l'Office qu'en cas de besoin réel, principalement pour demander un logement ou encore pour défaut de paiement A ce moment-là l'Office prend le visage de l'organisme tout puissant qui peut faire ce qu'il veut.

Il a aussi une image d'inefficacité aussi bien en ce qui concerne les réparations à effectuer dans les logements (dans la mesure bien sûr, où elle relève de sa responsabilité), que celles à entreprendre dans les parties communes sans compter l'entretien qui laisse à désirer aux yeux de certains.

"Les pelouses ne sont jamais arrosées, jamais, jamais, vous ne voyez jamais une pelouse arrosée ... L'été elles sont toutes brûlées ... Dans les copropriétés voisines (cf. chapitre 2) alors là, c'est arrosé. Mais ici, c'est pas arrosé parce que c'est des H.L.M., pourtant on paie des charges et assez cher quand même ..."

Bref, l'image globale de cet Office est bien celle d'un organisme mal géré ce qui, d'ailleurs, correspond aux jugements de tiers et à l'analyse faite au cours de la première partie.

Compte tenu de l'objectif de l'enquête : l'étude du rôle social des gardiens d'immeubles il était bien difficile d'avoir une vue exhaustive de la vie sociale dans son ensemble, ne serait-ce que d'une des quatre situations analysées. Aussi ce qui ressort inévitablement malgré le détachement dont l'observateur peut faire preuve, ce sont les aspects les plus troubles de la vie sociale, de la relation habitants/gardiens. Tout ce qui est positif, tous les embryons de vie sociale aussi bien chez les immigrés, comme ce jeune turc auquel on faisait allusions dans la première partie (chapitre II), que dans des familles françaises ne ressort pas et, pourtant, cela existe. Est-ce suffisant pour asseoir une dynamique sociale créatrice ?

1.3. Conclusion : repenser le rôle de la gardienne en fonction des dynamiques sociales créatrices

Peut-on encore parler du rôle social de la gardienne ? Assurément pas sauf à admettre que rester dans sa loge et gérer de façon administrative puisse être qualifié de social.

L'anomie sociale est trop ancienne, trop importante, pour que la relation entre les gardiens et les habitants puisse se développer avec de bonnes chances d'atteindre un degré suffisant d'utilité sociale.

Il faut donc impérativement repartir sur d'autres bases. Il faut s'appuyer sur les aspirations et les attentes des individus et des groupes sociaux de façon à dégager un nouvel équilibre social ce qui ne manquerait pas d'avoir des retombées à moyen terme sur la gestion. Or, cela n'est pas impossible si du moins on saisit les occasions qui se présentent. A cet égard, on ne peut que déplorer profondément que l'Office n'ait pas su donner son appui à la création d'une crèche parentale, très embryonnaire il est vrai, qui avait été lancée il y a quelques années par de jeunes ménages appartenant aux classes moyennes.

Un tel comportement de laisser-faire de la part de cet Office est d'autant moins compréhensible qu'il est prouvé que de telles actions ne peuvent se dérouler qu'à la condition, très précisément, de s'appuyer sur une fraction d'habitants appartenant aux classes moyennes voire de travailleurs sociaux. C'est le cas, en effet, aux MINGUETTES où un groupe d'habitants, partisan de l'autogestion dans l'habitat, sont venus s'installer dans un des quartiers du grand ensemble à la demande même de l'organisme H.L.M. Même chose à CAHORS dans la cité P.L.R. de la Croix de Fer. Bien qu'il n'y ait pas eu implantation d'habitants mais seulement intervention intelligente et discrète de travailleurs sociaux extérieurs au groupe, on est quand même parvenu à susciter une nouvelle et intense vie collective.

2. Relations gardiens/habitants et situation d'anomie sociale de type novateur

=====

Comme on le sait, l'Office de MARTIGNAT ainsi que celui de BARUPTTEL sont confrontés à une situation d'anomie sociale voisine dont les causes sont : la composition sociale de la population, les troubles de voisinage, la délinquance, etc... Mais, à la différence de l'Office de BARUPTTEL, celui de MARTIGNAT a tenté, dans plusieurs de ses ensembles d'habitations et, en particulier dans celui de GARNAY, de développer une politique sociale de gestion cherchant à intégrer les aspirations sociales des habitants.

Tout un dispositif novateur a donc été mis en place dans le but d'articuler, aussi étroitement que possible, gestion et vie sociale. A la base de cette opération il y a le refus d'un certain type de division sociale du travail et la volonté de créer d'autres liens sociaux plus forts. On a vu ce qu'il en était de cette expérience participative et souligné sa relative fragilité compte tenu de sa jeunesse, entre autres facteurs.

Il reste donc à tenter d'aller au-delà du constat précédent et d'analyser plus finement la nature même de la relation sociale existant entre le personnel de service (gardiens, femmes d'escalier, etc...) et les habitants et de proposer, éventuellement, des hypothèses explicatives.

Par conséquent, il faut bien voir la différence entre l'approche précédente concernant la présentation de l'expérience de GARNAY et celle qui fait l'objet de cette seconde partie de ce chapitre.

Dans la description de cette réalisation tout était centré sur l'examen des faits, l'organisation de la Régie, les buts poursuivis, etc... Ceci à partir des documents, entretiens et archives, provenant pour l'essentiel des instances dirigeantes : Régie, Office et aussi de tiersexérieurs. Une vision un peu idéaliste s'est peut-être dégagée de la lecture de ce chapitre.

Au cours des pages suivantes nous voudrions non pas corriger cette impression qui n'est, après tout, que la résultante de l'image forcément teintée d'utopisme des dirigeants, mais simplement suggérer la relative complexité de la réalité sociale de GARNAY en se basant sur les entretiens de cinq habitants, de trois femmes d'escalier, d'un concierge, sans oublier les autres observations effectuées sur place à l'occasion de repas pris en commun, de visites en compagnie du personnel de service, etc...

Compte tenu du peu d'ancienneté de l'expérience de GARNAY et de l'objectif de ce travail, on ne peut qu'avancer avec prudence aussi bien en ce qui concerne la description proprement dite des comportements du personnel de service comme des habitants que de l'élaboration des hypothèses.

Enfin, étant donné ce qu'on sait déjà de cette expérience de gardiennage, mieux vaut porter l'accent sur certaines interprétations critiques telles que la relative inadaptation de l'urbanisme mais aussi de la gestion au mode de vie de certaines personnes modestes, ou encore, sur les risques encourus par le mouvement associatif (Régie, Conseil d'habitants et autres) dans leur ambition de vouloir réguler toute la vie quotidienne. Mais on reviendra sur ces deux explications hypothétiques très liées l'une à l'autre.

Contrairement au plan suivie pour l'étude de la relation sociale au quartier des ROUSSOTS on ne procèdera pas à une analyse séparée personnel de service d'un côté, habitants de l'autre. Compte tenu de la spécificité de cette expérience et de la variabilité des réponses enregistrées, il paraît préférable de présenter les résultats autrement.

Dans un premier temps, on donnera un aperçu de quelques-uns des facteurs favorisant l'éclosion de la vie sociale et, à ce titre, pouvant contribuer à faciliter l'apparition d'un type de relation sociale gardien/habitants différent de celui rencontré soit dans les situations d'anomie sociale de forme asociale soit dans d'autres situations équilibrées comme à CHEVERRY ou à VOLLORE.

Dans un second temps, on fera une analyse similaire où l'on montrera comment les habitants, employés aussi bien que simples locataires, font le difficile apprentissage de nouvelles valeurs fondées sur la coopération, le respect d'autrui, valeurs qui devraient contribuer à faire en sorte que ce quartier ne tombe pas dans un état d'anomie sociale de type asocial mais qu'au contraire il puisse continuer à innover.

2.1. Facteurs favorables à la vie sociale

2.1.1. Un début de cohésion sociale touchant différemment classe moyenne et classe ouvrière

D'après les personnes interrogées cette expérience semble intéressante pour au moins trois raisons : l'existence d'un milieu d'inter-connaissance, un urbanisme, évocateur de la maison individuelle traditionnelle et facilitant le repérage social et, enfin, la richesse de la vie associative qu'on trouve en particulier dans les conseils d'habitants, à la Régie et dans divers autres lieux tels que l'atelier de cuisine, l'école, etc...

Sous réserve de vérifications, il semblerait que l'attrait pour le développement d'un milieu d'inter-connaissance soit principalement le fait des couches les plus populaires de ce petit quartier. L'intérêt porté à l'animation de la vie associative et pas seulement au suivi de celle-ci, serait surtout propre à certains habitants appartenant à la classe moyenne tels que ceux exerçant des professions sociales : animateurs, éducateurs, etc...¹. Quant à l'urbanisme, il serait vu de deux façons différentes. Les couches populaires y verraient des risques rappelant la maison individuelle traditionnelle ou la maison de ville mais ne seraient que modérément intéressées par les espaces de rencontre et de circulation, coursives par exemple ; les classes moyennes, au contraire, verraient dans ces lieux, la traduction spatiale de leurs désirs d'échanges sociaux. Enfin, les repères spatiaux et sociaux intéressent tout le monde.

* *Un milieu d'inter-connaissance apprécié*

Contrairement aux ROUSSOTS où la désorganisation de la vie sociale était la dominante, ici on voit apparaître un embryon de vie sociale basée sur la constitution d'un milieu d'inter-connaissance. Avoir des parents, des amis, des copains avec qui on a ou pas partagé les luttes urbaines passées constitue un atout favorable à la création des relations de voisinage.

Ainsi de telles liaisons peuvent faciliter le travail de la femme d'escalier :

"Et puis, les gens, ils me connaissent bien, ils connaissent ma belle-mère... Il y a déjà un lien... Patrick, le concierge, ma belle-mère le connaît depuis x temps pour la bonne raison que c'est un copain de mon mari. Alors, vous voyez, ça fait déjà un lien..."

Une rupture avec l'habituel anonymat s'amorce avec, il faut le dire, des contre-parties inévitables liées aux traditionnels conflits de voisinage. Mais cela relève de choses connues, d'un domaine maîtrisable.

¹ Certains des employés de la Régie ont une formation et une expérience professionnelle d'animateur ou d'éducateur.

Pour cette autre femme d'escalier, le fait d'être connue en tant que personnel de la Régie et en tant qu'habitante peut aider au rapprochement entre les gens. On voit donc se dessiner, très concrètement, un certain effacement de la division du travail, ce qui est l'objectif des animateurs.

"Le voisin, celui devant chez qui je balaie, il nous voit nous dit bonjour, nous serre la main (nous : elle et d'autres femmes d'escalier). S'il s'en va en vacances il demande que je jette un coup d'oeil. Je jette un coup d'oeil.

... A côté, il n'y a pas longtemps qu'elle est là, c'est une française, elle est gentille comme tout. Mais alors, là-dessus, il y a le turc, au point du vue propreté : ça laisse à désirer ! ...

J'avais un barbecue que j'avais acheté et j'avais une cuisse de chevreuil à cuire, alors pas moyen de faire aller ce barbecue ... Mon voisin du dessus, un français, il est venu... Il m'a mis quatre briques, m'a mis un machin puis m'a cuit ma cuisse de chevreuil."

Mais c'est souvent pour les personnes âgées que ce milieu d'inter-connaissance apparaît le plus utile à bien des égards.

Tel est le cas pour cette vieille dame de 73 ans, très satisfaite de sa nouvelle vie à GARNAY, où elle retrouve l'ambiance de la courrée d'autrefois. Entr'aide, solidarité, liens de voisinage apportaient alors sécurité et protection.

"On était heureux mais qu'on était heureux !... là, le soir. Il y avait de la lumière dans la cour bien sûr. Alors les hommes et même les femmes on était à neuf - mettaient une table dans la cour et puis ils jouaient aux cartes, puis nous on les regardait. Mais, on s'accordait vous ne pouvez pas vous imaginer".

On comprend donc qu'elle sache bien faire la différence entre le H.L.M. courant et celui-ci :

"Vous savez, dans les H.L.M., ils ne se parlent pas. Il y a beaucoup de ça vous sortez on vous regarde même pas..."

"Tandis qu'ici, je vous dis, tout le monde se dit bonjour, de l'autre ce sont des maisons H.L.M., l'une sur l'autre, j'aimerais pas on est trop l'un sur l'autre tandis qu'ici vous n'entendez jamais rien tout le monde se parle, se dit bonjour". (Nous soulignons).

Elle dispose d'un logement situé au rez-de-chaussée avec un petit jardin et dans un environnement très vivant. Elle peut aller au foyer des personnes âgées ce qui lui permet de nouer des relations sans que celles-ci ne deviennent trop envahissantes. Un loyer modique lui ôte bien des soucis d'argent. Enfin, la Régie est là pour lui apporter la sécurité et l'aider à résoudre les petits problèmes de la vie quotidienne : réparations, petit entretien etc. (Cf. les pages consacrées à l'outilothèque, chap.2, 1ère Partie).

"J'ai plus d'ambiance avec les membres du foyer parce qu'on se connaît bien ; on va se voir dans la rue par exemple : aussitôt, on s'arrête, on se dit bonjour, on se parle un petit peu. Là-bas on est contente comme tout de se retrouver tous ensemble. Ah ! oui, c'est une bonne ambiance, hein, ça il y en a beaucoup qui sont contentes de venir ici".

Son logement donnant à la fois sur le square central où elle peut voir les enfants qui l'amuse et sur la rue, face à l'atelier de cuisine, elle se trouve être au courant de toute la vie de cette petite cité.

"Il y en a qui vont apprendre la pâtisserie, là en face, qui apprennent à faire de la musique, de la peinture, pour ça ça c'est beaucoup amélioré"...

"Il faut bien sûr ne pas commencer par gueuler sur les jeunes et tout, non. Mais qu'en j'en vois un qui fait de travers, là ben j'ouvre ma fenêtre et puis je dis : "attends, je vais le dire à ton père, je le connais bien. Et puis, il se sauve".

Ses deux points de repère sociaux sont le logement où elle a trouvé la sécurité et le restaurant de la résidence pour personnes âgées.

*** Architecture, symboles de la maison individuelle et repérage spatial et social*

Cette urbanisme est susceptible de deux lectures différentes qui sont fonction de l'appartenance sociale.

Certains locataires, d'origine ouvrière, font spontanément le rapprochement entre le milieu d'interconnaissance qu'ils apprécient et l'architecture de GARNAY qui ne ressemble en rien à l'architecture courante des H.L.M. Pour ces gens l'enchevêtrement de cours, de places, de placettes, d'escaliers extérieurs, de jardins, l'allure des toits rappelant les maisons traditionnelles etc... contribuent fortement à écarter l'image du H.L.M. caserne et à ancrer l'idée d'un lieu pouvant éventuellement aider aux échanges sociaux et faciliter le repérage social et spatial.

. *"Ca fait maison" :*

"Je trouve que ça fait maison, je ne sais pas si vous êtes de mon avis mais je trouve que ça fait maison parce que un appartement ça se situe carrément dans un bloc tandis qu'ici vous avez votre porte vous voyez c'est net, vous avez la rue, vous avez votre coin, c'est une sorte de petit coin à moi, j'aime bien parce que ça fait genre maison... Devant comme derrière on a de l'espace. Alors ben tout ça, alors on voit les voisins, les voisines, c'est toujours, bonsoir".

. *Un habitat qui renvoie à l'existence du groupe et qui facilite les repères :*

"Oh ! oui, moi j'aime bien, beaucoup oui, d'ailleurs, quand ma famille vient, enfin, mes soeurs tout ça, quand ils rentrent, ils disent tous que c'est une casbah comme ils appellent ça. Je ne dis rien (1). Ma soeur elle vient ici. Elle se ballade. Je dis ce n'est pas compliqué tu te fies aux allées... Alors elle voit comment c'est. Elle dit qu'elle aime bien mais que ça ne paraît pas du dehors. Je dis c'est vrai".

(1) Pour une meilleure compréhension on rappellera que cette expression recouvre presque complètement un panneau de chantier situé près de l'entrée principale de GARNAY. Beaucoup semblent y voir une allusion à la concentration d'immigrés. Ce qui ne fait que refléter les sentiments racistes qu'on retrouve dans la population environnante de MARTIGNAT. Il reste que l'architecture extérieure ne peut manquer d'évoquer par ses rues, ses escaliers et ses coursives les cheminements compliqués d'une casbah. Cette seconde interprétation n'est pas exclusive de la première.

Ces mêmes habitants issus du milieu ouvrier éprouvent parfois des craintes vis-à-vis des espaces de circulation qui sont le lieu de violence. (Cf. les remarques sur les conséquences négatives de l'absence de volets aux fenêtres de nombreux appartements en particulier tous ceux situés à proximité points de passage).

La seconde lecture est celle faite par les habitants originaires de la classe moyenne. Plutôt que d'y voir des symboles de la maison individuelle ils s'intéressent surtout à tout ce qui peut évoquer et faciliter la rencontre individuelle et surtout collective.

Arrivé à ce stade de l'analyse qui pourtant n'est qu'à son début on ne peut s'empêcher de rapprocher ces premières constatations de celles faites aux ROUSSOTS.

Même dans l'hypothèse la plus défavorable à notre démonstration où cette image d'une vie sociale positive ne serait pas aussi véridique qu'on l'avance, il n'en demeure pas moins exact qu'on se trouve à l'opposé de la situation des ROUSSOTS. Il est en effet symptomatique que dans aucun des entretiens ne soient apparus des indices de satisfaction comme ceux découverts à GARNAY. L'urbanisme y est rejeté parce que convenant encore moins que celui de GARNAY aux pratiques sociales quotidiennes de la classe ouvrière. Et ne parlons pas des immigrés !... Il ne semble pas non plus qu'un milieu d'interconnaissance semblable à celui de GARNAY ait commencé à voir le jour.

Evidemment, il faut émettre les réserves d'usage sur ce "*diagnostic*" dans la mesure où aucune enquête systématique sur la vie sociale n'a été conduite dans les quatre ensembles étudiés.

**** Un intérêt marqué pour la vie associative :*

A côté des locataires de milieux modestes s'intéressant, à leur manière, à la vie associative de cette petite cité, il existe d'autres habitants, généralement issus de la classe moyenne qui non seulement font preuve de sympathie à l'égard du Conseil des Habitants et de la Régie mais aussi militent au sein des mouvements associatifs de GARNAY. Certains d'entre eux s'y sont donnés entièrement poussés par un zèle militant qui remonte aux luttes passées, d'autres, comme le locataire dont on va faire état, se sentent nettement moins concernés dans l'exacte mesure où, tous comptes (sociaux) faits, ils estiment qu'au fond ils n'y ont pas tellement leur place. Ils y restent un certain temps puis s'en vont soit en maison individuelle, soit même en appartement.

On n'entrera pas dans l'analyse des ambiguïtés bien connues de certaines couches de la classe moyenne. Cependant on est bien obligé de reconnaître que rien n'aurait été bâti sans leur présence active. Ce qui ne veut pas dire que des groupes d'habitants appartenant aux classes populaires ne puissent trouver en eux-mêmes les ressources indispensables à l'aménagement de leur cadre de vie. On retrouve donc là les exemples évoqués en conclusion de la partie précédente de ce chapitre consacré aux ROUSSOTS.

Cette remarque achevée il faut tout de même signaler que la vie associative est très intense à GARNAY. Ce qui constitue un facteur favorable à l'émergence de meilleures relations sociales entre la Régie, l'Office et les Habitants.

L'exemple suivant de Madame Archimbault va permettre de se faire une idée des motivations sociales de la catégorie d'habitants appartenant à la classe moyenne. Il y a, là encore, un puissant vecteur favorisant l'éclosion d'un autre type de gardiennage.

Agée de 34 ans Madame Archimbault est mère de deux enfants. Elle exerce le métier de traductrice et son mari celui d'animateur. Après avoir vécu dans des vieux immeubles type Haussman, elle va habiter dans des tours modernes d'un quartier neuf de MARTIGNAT où elle souffre, dit-elle, de l'absence de vie de quartier. Séduite par l'expérience de GARNAY, où "il se passe des choses" et où se trouvent certains de ces amis, elle décide de venir y habiter.

Elle est réellement intéressée par les actions menées dans le cadre de l'A.P.U. c'est-à-dire par les luttes urbaines : architecture, animation, encadrement social, relations avec la police et la mairie. Elle y voit un moyen efficace pour résoudre les problèmes de violence.

Par contre, elle est moins captivée par ce qui concerne les conseils d'habitants qui, à son avis, ont une fonction trop limitée. Mais elle est davantage préoccupée par l'école et s'inquiète de l'avenir scolaire de ses propres enfants.

Il en va sensiblement de même pour la Régie technique qui lui paraît fondée sur des principes sains et dynamisants tels que la rotation des tâches et l'association des habitants aux travaux d'entretien.

Mais le montant élevé du loyer comparativement aux traites qu'elle verserait si elle accédait à la propriété et le faible niveau de l'école seront les deux raisons qui la décideront à quitter ce quartier où pourtant elle s'est plu.

Malgré ces hésitations et ce départ probable il reste des motivations sociales facteurs de cohésion sociale et gages d'une relation plus étroite gardiens/habitants.

En définitive, on se retrouve dans une configuration voisine de celle des ROUSSOTS où c'est la proximité sociale qui fonde la cohésion sociale. Mais, à la différence de ce dernier quartier où la cohésion sociale se limite, à peu de choses près, au cercle restreint des anciennes relations de la concierge, à GARNAY la cohésion sociale rapprocherait des individus appartenant à deux couches sociales différentes : classes moyennes, d'un côté et classes populaires de l'autre.

Mais cette cohésion sociale ne va pas forcément de soi. Elle peut être minée par des facteurs sociaux agissant en sens contraire comme on va l'examiner.

2.1.2. Deux facteurs de désaffection : l'inadaptation de l'habitat au mode de vie ouvrier et la délinquance

* *l'inadaptation de l'habitat aux pratiques de vie quotidienne des ouvriers :*

Deux exemples l'un assez détaillé, l'autre peu, suffiront pour démontrer l'action négative que peut exercer un habitat insuffisamment adapté aux besoins des habitants sur l'élaboration d'une relation sociale plus stable et d'un autre mode de gestion sociale.

Il s'agit d'une employée de la Régie occupant un emploi de femme d'escalier. Agée de 54 ans elle n'a plus qu'un enfant à charge après en avoir élevé quatre autres. Son mari ancien emballeur, est actuellement retraité. Elle a toujours vécu dans une courrée se trouvant à proximité de GARNAY.

Ancienne du quartier, elle garde la nostalgie de la maison où elle habitait dans la courrée, des relations de voisinage, des liens de solidarité et de l'atmosphère conviviale qu'elle y trouvait.

Aujourd'hui, elle souffre d'être séparée des autres membres de sa famille. Expulsée de son ancien appartement elle vit son logement actuel comme un logement de transition avant de pouvoir aller habiter dans une maison individuelle qui l'attire beaucoup puisqu'elle n'a jamais vécu ailleurs. Aussi ne s'intéresse-t-elle pas particulièrement à l'expérience de GARNAY : elle adopte une attitude passive à l'égard de la vie de groupe, se plaint, réclame mais n'adopte pas de position participatrice et va même jusqu'à s'opposer à la présence des personnes âgées dans le quartier.

Elle considère la Régie comme un simple intermédiaire entre l'Office et les habitants, en attend peu de choses et prend une attitude voisine de la subordination à l'égard de ses "chefs" comme elle les appelle. Ce qui n'exclut pas des rapports amicaux marqués par le tutoiement comme c'est l'habitude à la Régie.

Par contre, sa dernière fille âgée de 18 ans n'a pas la nostalgie de la courrée, est très satisfaite du confort de son appartement, et adopte une attitude beaucoup plus participante que celle de sa mère. Elle est même allée jusqu'à suivre des stages de formation proposés aux femmes du quartier.

Tout donne donc à penser que l'habitat collectif ne convient pas à son mode de vie. De plus, elle ne trouve probablement pas dans ce nouveau quartier la proximité sociale souhaitée.

Une autre personne proche de l'âge de la retraite et souffrante, qui, bien que n'ayant pas souhaité recevoir l'enquêteur, avait cependant pris le temps de lui expliquer que, même si on le lui proposait, même si le logement était meilleur pour un prix sensiblement équivalent, elle n'irait jamais dans "ces machins-là" car elle ne rêvait que de "petite maison, simple, même mitoyenne, mais avec un jardin où elle pourrait cultiver quelques légumes et planter des fleurs". Et pourtant, elle habitait un petit appartement dans un immeuble H.L.M. des années 50 mal conçu et coûteux en chauffage.

C'est donc dans cette inadaptation réelle et, il faut le dire, pénible pour beaucoup de gens, de ce nouvel habitat à leurs aspirations, à leurs habitudes quotidiennes de vie, que résident les réticences à l'égard de la vie sociale et de la Régie.

On trouve là une des conclusions émises à la fin de la "monographie" de GARNAY.

**** La violence et la délinquance :**

Elles sévissent elles aussi à GARNAY comme ailleurs. Elles peuvent être facteur de désorganisation sociale. Comme on l'a vu la situation est sérieuse (ou a été) à GARNAY. Mais - et c'est très important - de réels facteurs antagonistes existent ainsi qu'on vient de le voir. Leur efficacité peut être accrue dans la mesure où l'action des instances dirigeantes (Régie, Office, Organismes Sociaux) les appuient ainsi qu'on l'examinera à propos des nouvelles normes de conduites qui semblent émerger au sein du personnel de service comme parmi les habitants.

2.2. La Régie et ses deux images : technique et animation

Deux visions globales de la gestion et de la relation gardien/habitants incluant image et pratiques sociales semblent se dégager.

La première fait de la Régie technique un simple intermédiaire entre l'Office et les habitants, administrant de façon peut-être plus moderne qu'ailleurs, mais qui ne justifie pas, de la part du locataire un changement notable de ses habitudes et de la mentalité. Elle pourrait être partagée par des habitants d'origine ouvrière s'adaptant difficilement au climat social et à l'urbanisme.

La seconde se situe à l'opposé. La Régie n'est pas perçue comme un simple bureau mais comme un organisme ayant vocation à s'occuper d'un ensemble de problèmes concernant la gestion et la vie sociale. Ainsi que le dit une habitante : "C'est à la fois une concierge et une assistante sociale". Il s'ensuit qu'on s'efforce d'adopter à son égard une attitude participative comme le cas précédent. On la trouverait plus facilement parmi les habitants appartenant aux classes moyennes mais aussi parmi la classe ouvrière ayant adoptée les objectifs des instances dirigeantes.

2.2.1. La Régie simple intermédiaire technique

Pour les personnes partageant cette vue la Régie technique leur apparaît comme un intermédiaire, lent à répondre aux demandes des habitants, davantage préoccupé par la gestion et la comptabilité que par le reste, chargé, pour l'essentiel, d'enregistrer les réclamations et enfin, dont on méconnaît l'organisation ainsi que ses responsabilités et ses employés.

- Un intermédiaire lent à fournir les réponses aux locataires, en particulier à propos des réparations qui sont à sa charge : "Ca fait des semaines que mon IELUX est cassé, depuis le mois d'Avril (soit cinq mois), il n'est pas encore réparé. Je suis bien bricoleur mais je ne peux pas monter sur le toit pour le faire. Aussi je téléphone souvent à l'Office".

L'intéressant dans cette attitude ce n'est pas tellement la lenteur des réparations, assez compréhensible pour un ensemble neuf, mais l'absence chez l'habitant d'une volonté participative.

- L'organisme centré essentiellement sur la gestion et la comptabilité
"C'est eux qui font les comptes pour les ouvriers qui travaillent ici. Ils s'occupent aussi de la partie technique". Telle est la seule image qu'une des femmes d'escalier a de la Régie technique.
 ... et dont on méconnaît l'organisation et les responsabilités
"Ils font quoi" ? demande l'enquêtrice à une des femmes d'escalier interrogée.
"Ben !... je n'en sais pas plus que vous Patrick, il fait plus ou moins le concierge mais... les autres, il sont tous un petit peu chefs, un chef par ci, un chef par là..."

Manque d'intérêt ? Pas seulement. Cette personne n'adopterait pas semblable position si elle n'avait pas par ailleurs manifesté un certain détachement à l'égard de cette expérience et de la vie de voisinage (cf. supra. p.)

En ce qui concerne l'organisation du travail au sein de la Régie et les relations hiérarchiques on ne dispose de peu de données pour avoir une idée exacte de ce qui se passe. Il semble toutefois que les opinions négatives soient moins nombreuses que les opinions positives. Dans cette optique on relèvera des critiques sur la charge de travail trop importante de certaines femmes d'escalier et sur les difficultés des rondes de nuit. Les relations hiérarchiques paraissent acceptables mais les liens de subordination demeurent plus forts que ceux fondés sur la réciprocité dans les relations. En tout cas elles sont sensiblement différentes de celles rencontrées chez ceux qui partagent une vision davantage participative de la gestion et de l'animation.

2.2.2. Le difficile apprentissage des valeurs coopératives

Si les habitants précédents ont une image et des pratiques conformistes à l'égard de la Régie il n'en va pas du tout de même pour d'autres qu'ils soient ou pas employés de la Régie.

Pour eux, la Régie est d'abord un organisme intégrant gestion et animation et s'efforçant de "coller" d'aussi près que possible à la vie quotidienne. Ensuite, c'est un "outil" qui s'attache à développer une mentalité participative auprès des habitants et, bien sûr, de ses propres employés. Certes il s'agit de l'amorce d'un mouvement plus profond qui, pour l'instant demeure fragile. Néanmoins, les résultats obtenus sont très différents de ceux constatés aussi bien aux ROUSSOTS qu'à VOLLORE et surtout à CHEVERRY où la dimension participative, même informelle, n'était pas du tout prise en compte ainsi qu'on l'a vu.

* *Un organisme intégrant la gestion à l'animation et à la vie quotidienne*

Ceci est un fait bien connu. Ce qui l'est moins c'est la constatation - objet de ces pages - de l'assimilation de ces réalités par les gens eux-mêmes.

"La Régie technique s'occupe de tout ici... Je la situerais entre une concierge et une assistante sociale, je ne sais pas. Enfin, quand on a un problème on va à la Régie que ce soit n'importe quoi : aussi bien une serrure qu'une garde d'enfants. Et puis, comme tout le monde se connaît si ce n'est pas eux c'est à côté".

L'habituelle relation de demande d'un locataire face au gestionnaire, très souvent marquée par un esprit de subordination, semble donc faire la place à un autre type d'échange tendant à s'intégrer dans une relation de bon voisinage plus large. On n'est plus seulement des demandeurs, des "rouspéteurs", mais des personnes qui, du fait qu'elles ont des relations de type amical, doivent tenter de s'accorder sur ce mode.

Il est d'autres personnes - probablement assez nombreuses compte tenu de l'ambiance de GARNAY - qui voient dans la Régie un organisme s'occupant beaucoup d'animation. A cet égard, la réaction de cette habitante de 73 ans, déjà citée, est très révélatrice de l'image que s'est forgée la Régie en particulier auprès des personnes âgées et de certains ouvriers.

"A la Régie il y en a qui s'occupent des serrures, d'autres des réunions, d'autres des divertissements comme maintenant il va y avoir les allumoirs. C'est une coutume d'ici. Il y a des grands bâtons avec une lanterne un peu comme les lanternes vénitiennes. Et puis, il va y avoir de la musique fort tard dans la nuit parce que c'est à ce moment-là qu'on rallumait les lampadaires dans le temps.

Et puis ils dansent : "vive les allumoirs la mère, vive les allumoirs, on les enlève... on les allume quand il fait noir. Vive les allumoirs..."

Les enfants, ils gardent le souvenir de ces fêtes.

Ils font aussi autre chose. Il y a des journées à la mer pour les enfants, pour qu'ils ne s'ennuient pas pendant les vacances. Ils parlent aussi de faire un jeu de boules, après ils ont parlé d'un terrain pour ça" etc...

La Régie est donc aussi bien l'organisme d'animation que celui qui s'occupe des détails pratiques comme la lutte contre les rats, les bêtes, ou encore, le changement du linoléum dans l'appartement d'une femme âgée.

**** L'émergence des valeurs de coopération, de respect d'autrui et d'entraide**

C'est avec l'apparition de nouvelles normes de conduites fondées sur la responsabilité des habitants, sur leur sens de l'autogestion, et non plus sur la soumission, que cette expérience prend une tout autre dimension. Cela nous éloigne considérablement de ce qu'on peut voir dans les trois autres groupes.

Cependant, il ne faut surtout pas enjoliver la situation et bien se souvenir des multiples difficultés auxquelles la Régie et l'Office doivent faire face à commencer par la violence et la délinquance.

Adopter de nouvelles règles de conduite à l'égard de la Régie et de la collectivité c'est d'abord perdre la vieille habitude consistant à rouspéter seul dans son coin et à incriminer l'organisme de tous les maux. Mieux vaut donc prendre une attitude positive de coopération avec la Régie.

"Il y a quelque chose qui serait abimé dans les arbres ou n'importe. Eh ! bien on va le dire là-bas. Nous on n'a rien à penser, c'est vrai. Mais il y en a toujours qui ne sont pas contents..."

"Il y en a qui se plaignent... Alors moi je suis fière de leur dire : "si votre porte ne va pas il faut aller à la Régie..."

Bien que la rotation des tâches concerne uniquement les employés de l'Office on peut dire qu'elle relève du même esprit. Certains l'apprécient parce qu'ils y voient une forme de justice dans le travail. C'est un aspect nouveau qui n'est pas négligeable.

"Il n'y a pas de concierge, ça tourne, les tâches tournent quand même, les tâches les plus salissantes tournent souvent. Je trouve que c'est positif".

Mais, c'est avec la priorité donnée aux valeurs de respect de soi, d'autrui, sur la coercition et la punition comme l'amende (cf. son emploi fréquent à CHEVERRY) que le mode de gestion de GARNAY prend une dimension particulièrement riche de significations.

Certes il n'y a probablement qu'une minorité de personnes ayant pris conscience de ces valeurs. C'est peu. Mais à VOLLORE, aux ROUSSOTS et même à CHEVERRY combien sont-elles ?

Alors que partout ailleurs de serviles employés s'emploient, jour après jour, à nettoyer les excréments des chiens - et si ce n'était que cela !... - ici les femmes d'escalier ont refusé de se plier, de subir ce qu'elles considèrent comme une humiliation et ont entrepris une action pour lutter contre cet esprit de démission. Cet exemple est évidemment révélateur des efforts entrepris pour transformer un état d'anomie sociale de forme asociale en un état de forme novatrice.

"On a refusé de faire le ménage c'est tout à fait normal. D'accord, on est payé pour faire ça mais il ne faut pas qu'on exagère pour ramasser les saletés des chiens. On n'est quand même pas... On est quand même pas à la merci des autres. Alors, ce n'est pas une vie à ce moment-là..."

Donc là on a mis au point. Je vois hier j'ai mis des papiers chez les gens enfin moi et quelqu'un d'autre en disant : "vous êtes prié de tenir votre chien et, s'il fait ses besoins d'aller les ramasser parce que nous ne sommes pas à votre disposition pour ramasser leur m., ramasser les m. des chiens... Parce que ce n'est pas aux femmes de ménage de le faire c'est quand même pas une vie".

Plus significatif encore du développement d'un esprit de solidarité est la prise en charge par les habitants des jeunes délinquants. Certes, il n'y a pas de miracle. Mais au moins quelque chose change jusque et y compris dans la mentalité et les pratiques des habitants eux-mêmes.

Cela peut se faire selon des méthodes rigoureuses comme la lutte organisée par la Régie en étroite collaboration avec les instances intéressées : gendarmerie, police, justice, conseils d'habitants, travailleurs sociaux etc... (cf. chapitre 3, première partie) mais cela peut aussi revêtir des formes plus terre à terre qui n'en sont pas pour autant dénuées de valeur, surtout quand cela vient des habitants eux-mêmes.

"C'est des saloperies. C'est pas question de dire : je ne suis pas raciste, mon père c'est un kabyle. C'est plutôt bête d'être raciste mais vraiment ils exagèrent un peu. Il faut dire la vérité.

Comme une fois j'ai attrapé un de la clique. Il ne faisait rien. Mais je lui ai dit parce que moi je suis franche aussi. Je lui ai dit : "Ecoute, on ferait ça chez toi tu ne serais pas content. Je dis : Alors, respecte un petit peu les autres. C'est vrai. Faut être logique..."

On retiendra la synergie qui se développe entre les habitants et les responsables de la Régie. Un bon moyen pour faire évoluer les esprits. On n'avait pas vu cela à CHEVERRY et pas davantage ou si peu à BARUPTTEL.

2.3. Conclusion : Prise en charge militante de la vie quotidienne et "opacité sociale" du quartier

On a déjà indiqué l'absence de prise en considération de la dimension économique, on a aussi signalé les avantages que l'expérience de GARNAY aurait dû tirer d'une meilleure préparation des futurs habitants si elle avait mis en oeuvre des processus de regroupements volontaires établis en fonction des réseaux de voisinage existants et des relations amicales diffuses. Tout ceci aurait pu et pourrait encore faciliter la gestion, le gardiennage et évidemment la vie sociale.

Dans cette conclusion on voudrait montrer un des dangers de cette expérience. A plusieurs reprises dans les pages qui précèdent et, surtout, dans la présentation de GARNAY, on s'est rendu compte de la volonté des militants associatifs de vouloir en quelque sorte régenter tout le domaine de la vie quotidienne. Outre le risque de mauvaise interprétation, comme par exemple lorsque des responsables issus de la classe moyenne prétendent parler au nom de la population ouvrière, on peut aussi s'interroger sur le bien fondé de l'association (Régie technique, Conseil d'habitants et autres) à vouloir prendre sur elle la totalité de la vie quotidienne.

On a vu avec P. SANSOT (1) que la vie du quartier nécessite une certaine "opacité", une certaine obscurité, pour que celui-ci puisse vivre et se reconnaître lui-même. Or, par leur volonté d'organiser la vie quotidienne, par leurs façons de penser en termes "de stratégie et d'efficacité" les militants associatifs "n'ignorent-ils pas souvent ce fond tranquille qui nous a paru l'essentiel". "Les bruits de pas d'un voisin, la fermeture du rideau d'un commerçant, l'achat d'une nouvelle auto qui brille, les incertitudes de plus en plus violentes d'un couple, un mur quise lèzarde ou un pavillon que l'on repeint, font signe à l'habitant et lui disent davantage de choses sur le quartier que les discours et les projets "existants" des militants ou des animateurs. Même ce qui fait problème et qui, étant de l'ordre du problématique, semble du ressort des militants, ne parle pas de la même manière aux habitants qui ne sont pas seulement les usagers : l'attente des jeunes, leur désœuvrement, l'univers des caves, la dégradation des ascenseurs et des boîtes aux lettres - tout cela encore, même s'ils désirent qu'on y trouve une solution - ils le perçoivent d'abord sur un mode sensible, comme étant ce qui manifeste l'être de leur quartier - et devient ensuite mémoire, récrimination, fantasme". (Nous soulignons).

*

* *

Sans prétendre refaire l'histoire on est en droit de se demander ce qui se serait passé si, en 1965, date à laquelle commencèrent les luttes urbaines de MARTIGNAT, on n'avait pas tenu compte des mouvements sociaux qui débutaient. Il y a de grandes chances qu'à l'heure actuelle le quartier de GARNAY ressemblerait beaucoup à celui des ROUSSOTS. Au lieu d'être le lieu d'une anomie sociale porteuse de novation, il serait au contraire un lieu de détérioration sociale. En mettant les choses au pire peut-être même qu'il aurait été la proie des démolisseurs ainsi que cela a été fait aux MINGUETTES et ailleurs (France, U.S.A. etc...)(2).

Or, une quinzaine d'années après, on est bien obligé de constater que des résultats positifs mais timides commencent à apparaître.

Alors que le quartier des ROUSSOTS est perçu par la gardienne comme un univers repoussant de saleté, où elle se fait injurier, où elle a peur, celui de GARNAY est, au contraire, vu de manière beaucoup plus positive par les responsables de l'entretien. Ils sont connus et on les connaît, ils savent où la Régie les conduit et ont envie de coopérer.

(1) Ouvrage cité p.113)

(2) Cf. J.F. TURNER, *Le logement est votre affaire*. Ed. du SEUIL, 1979.

Alors que les tours des ROUSSOTS sont considérées par la majorité des habitants comme un espace sale, indigne d'eux au point de ne pouvoir faire venir leurs amis, comme un lieu où l'on se repère difficilement, celui de GARNAY est perçu de façon plus sereine parce que, précisément, il peut susciter un début d'identification sociale.

Même chose pour les relations de voisinage. Tandis que celles des ROUSSOTS s'engluent, à quelques exceptions près, dans la méfiance, la peur, la violence, les relations de voisinage à GARNAY semblent promises à un meilleur sort. Un milieu d'interconnaissance paraît vouloir se développer, ce qu'apprécient beaucoup personnes âgées et femmes d'escalier, entre autres protagonistes. Même tendance en ce qui concerne les relations entre les gardiennes et les habitants.

Aux ROUSSOTS où l'anomie sociale "*négative*", pourrait-on dire, est importante, toute relation stable entre la gardienne et les habitants n'émerge pratiquement pas sauf de façon marginale. Comment pourrait-elle surgir puisque les conditions mêmes la rendant possible, à savoir la proximité sociale, ont disparues en s'effilochant au fil du temps et de l'accroissement des dégradations physiques et sociales ?

A GARNAY, au contraire, la relation gardien/habitants et réciproquement semble prendre une orientation plus positive. Malgré un habitat pas toujours aussi bien adapté aux modes de vie concrets de certains habitants qu'on le souhaiterait, malgré une tendance à considérer la Régie comme un simple instrument de gestion, malgré la délinquance, malgré l'inexpérience des responsables, des valeurs qu'on pourrait qualifier de coopératives semblent se faire jour dans certaines couches sociales.

Alors qu'aux ROUSSOTS l'Office n'est qu'un organisme lointain pour les gardiennes et, davantage encore, pour les habitants, à GARNAY il est beaucoup plus proche grâce à la Régie et à l'action du conseil des habitants. Sans être la panacée, l'outillothèque (cf. chapitre III, première partie) apparaît comme un excellent moyen de rompre avec l'habituelle division sociale et technique du travail qui n'est pas aussi efficace qu'on veut bien le dire.

Quand, au ROUSSOTS, la vie associative est pratiquement inexistante ou télé-guidée de l'extérieur par une association d'usagers, à GARNAY elle provient de l'intérieur même du groupe des habitants. Fêtes et fleurs surgiraient-elles malgré une violence contenue et de nombreuses difficultés ?

Pour ne pas avoir su fonder son action un des dynamiques sociales et culturelles porteuses, l'Office de BARUPTTEL se voit acculé à la défensive et, à terme, soit à entreprendre une réhabilitation sociale coûteuse et, probablement, aléatoire, soit à détruire les immeubles. Au contraire, celui de MARTIGNAT voit se développer un fragile mais bien réel courant "*d'effervescence collective*" à partir duquel il pourra envisager le développement d'embryons d'activités économiques.

Un autre avenir se profile donc pour le gardien où il pourrait-être autre chose qu'un agent de contrôle social ou qu'un instrument du contrôle technique et administratif. Pourquoi ne pas en faire un co-participant du développement social des quartiers ?

C H A P I T R E . I I

RELATIONS GARDIENS/HABITANTS, PROXIMITE SOCIALE
ET ANTAGONISME SOCIAL

On a vu au cours du chapitre précédent que toute relation sociale équilibrée c'est-à-dire comportant des allers et retours entre deux interlocuteurs, par exemple la gardienne et telle famille, était pratiquement impossible dans une situation d'anomie sociale caractérisée par des comportements asociaux. Elle n'avait de chance de se développer que dans le cercle restreint où la proximité sociale rapprochait les acteurs. Aux ROUSSOTS cela concernait les "anciennes" du quartier et quelques rares ménages "biens".

Par contre, dans une configuration d'anomie sociale de type non-conformiste créateur elle avait davantage de possibilités de se structurer compte tenu de la relative proximité sociale unissant militants-animateurs et locataires issus soit du même milieu social, soit de la classe ouvrière à condition toutefois que ces derniers partagent les mêmes valeurs.

Mais dans un cas comme dans l'autre nous n'avons pu qu'identifier cette relation sans l'analyser faute de données suffisantes. Il est vrai aussi que nous poursuivions d'autres buts. C'est pourquoi avons-nous renvoyé au présent chapitre l'étude de la relation habitant/gardien saisie dans un contexte de proximité sociale.

Avant de procéder à l'examen de ce sujet il est nécessaire de rappeler le sens qu'on donne aux expressions relation sociale et proximité sociale.

Par relation sociale il faut entendre non seulement la simple communication sociale entre un(e) gardien(ne) et un habitant mais l'ensemble des liens rattachant l'un ou l'autre de ces personnages à son environnement social : perception du quartier, attitude envers la vie en collectivité, nature des relations de voisinage etc...

Il y a situation de proximité sociale quand deux sujets, par exemple un gardien et un habitant ou deux habitants entre eux, partagent les mêmes habitudes de classe, les mêmes valeurs sociales, les mêmes objectifs sociaux ou du moins s'en rapprochent nettement. Ainsi quand une gardienne voit dans le quartier où elle vit, dans les habitants qu'elle côtoie des éléments favorisant son identification sociale, lui rappelant ce qu'elle a été et ce qu'elle veut rester socialement parlant, on peut dire qu'il y a proximité sociale. De même pour une mère de famille qui percevrait son quartier comme un lieu d'insertion sociale destiné à faciliter la socialisation de ses enfants et qui de ce fait adopterait une attitude de compréhension et de participation active à la vie sociale, on pourrait dire qu'on se trouve dans une situation de proximité sociale. Il y a bien en effet convergence entre ses buts sociaux et l'image sociale qu'elle se fait du gardien, de la gestion, de l'Office etc... qui symbolise la société dans laquelle elle souhaite faire entrer ses enfants.

Les approches sont différentes et le contenu aussi. Mais, dans ce cas comme dans celui du gardien, il y a donc bien des convergences sociales propices à l'éclosion d'une meilleure relation habitant/gardien et réciproquement. Cela ne veut bien sûr pas dire qu'il y a un déterminisme rigoureux entre proximité sociale et gardiennage.

Mais comme on le sait il existe aussi à côté de cette relation fondée sur la proximité sociale ou le partage de valeurs sociales communes un autre type de relation fondée sur l'antagonisme social ou la domination sociale d'un groupe social sur un autre.

Telle est la situation lorsqu'on a d'un côté un gardien qui voit dans son métier et en particulier dans le respect de l'ordre, de la discipline et de la propreté une source d'identification sociale et, d'un autre côté, une famille ouvrière qui ne voit dans l'espace social, les voisins, le gardien, l'Office etc... que des obstacles à sa propre expression sociale. Le cas est assez fréquent lorsqu'il s'agit de familles ouvrières ou d'autres qui souhaiteraient quitter "le H.L.M." mais n'y parviennent pas. On peut aussi rencontrer des conflits semblables avec des familles de tradition ouvrière qui n'arrivent pas à exprimer dans l'habitat, dans leur quartier les valeurs d'entraide et d'échanges dont elles se sentent porteuses. P.H. CHOMBART de LAUWE a beaucoup écrit sur ce sujet notamment en ce qui concerne la perception de l'espace par l'ouvrier.

Comme il s'agit d'une situation assez fréquente dans les ensembles H.L.M il nous paraissait utile de l'étudier non pas en tant que telle mais toujours dans la perspective d'une transformation du rôle du gardien d'immeuble dans une orientation plus sociale.

Ce chapitre comportera donc deux parties. La première sera consacrée à l'analyse de la relation sociale gardien/habitants dans une configuration de proximité sociale ; la seconde évoquera la même relation dans une perspective d'antagonisme social ou de domination sociale d'un groupe sur l'autre.

1. Relation sociale gardien/habitants et proximité sociale

=====

Il s'agit de décrire ce qu'est une relation sociale gardien/habitants lorsqu'existe un habitus commun entre les deux acteurs sociaux.

Pour atteindre ce résultat on procédera en deux étapes.

Dans une première étape on prendra comme support de la réflexion l'exemple, assez typique à notre avis, d'une gardienne de BARUPTTEL vivant dans un ensemble d'habitations "sans problème" de la ZUP des BOISSEAUX et qui s'est bien identifiée à son quartier et à ses habitants.

Dans une seconde étape on choisira le cas d'une habitante de CHEVERRY qui, elle aussi, adopte une attitude sociale positive face à son environnement et, en particulier, face au gardien et au système de gestion.

Si on a choisi deux situations appartenant à deux ensembles habitations différents c'est uniquement en raison de l'exemplarité du "profil social" de chacun des deux partenaires.

1.1. Relation et proximité sociale : l'exemple d'une gardienne

Avant de décrire les différents modes d'expression de cette relation sociale à l'environnement social et d'en préciser, autant que faire se peut, le mécanisme, il est indispensable de situer socialement cette gardienne en donnant un aperçu de son évolution sociale et professionnelle. Certes, cela paraîtra incomplet mais rappelons qu'il ne s'agissait pas de faire raconter toute leur vie aux gardiens et pas davantage aux habitants.

1.1.1. Conditions sociales de la relation

Madame VESSE, gardienne dans un quartier des BOISSEAUX-Est à BARUPTTEL, est âgée de 45 ans. Elle a deux filles. L'aînée qui a 22 ans est mariée et exerce le métier de secrétaire ; la cadette approche des 16 ans. Elle est en classe de seconde et espère préparer le baccalauréat série D afin d'être infirmière.

Originnaire d'une famille de sept enfants elle a quitté ses parents à l'âge de 14 ans après avoir passé son certificat d'études primaires, puis s'est placée comme employée dans une ferme où elle est restée jusqu'à l'âge de 18 ans.

A cette époque elle se marie avec un boulanger et vont s'installer dans la région parisienne. Elle seconde son mari et s'occupe de la vente. Ce métier lui plaît beaucoup car, dit-elle, "*j'étais ma patronne et j'aimais bien le contact avec la clientèle*". Elle aurait bien souhaité continuer ce travail mais son mari ayant eu une grave maladie ils ont été contraints d'abandonner un métier auquel elle tenait beaucoup. Comme les emplois qu'on leur proposait, de gardienne pour elle et d'homme de service pour lui, leur convenaient ils acceptèrent de quitter la région parisienne pour venir s'installer à BARUPTTEL. Aucun des deux n'ayant reçu de formation scolaire au-delà du certificat d'études primaires ils furent bien obligés de prendre cet emploi qui, à leurs yeux et à cette époque, leur paraissait peu exigeant du point de vue de la qualification (1).

Elle exerce donc ce métier depuis 16 ans dont quinze passés dans la loge où nous l'avons rencontrée au moment de l'enquête. Auparavant elle avait été concierge dans une autre cité de l'Office. Elle a suivie un stage de formation de quelques jours pour s'initier aux relations publiques et à certains aspects techniques de la gestion et du gardiennage.

Son salaire est de 2.200 francs par mois plus une prime non hiérarchisée. Elle dispose d'un logement de fonction de trois pièces auquel est adjointe une loge afin qu'elle puisse recevoir les locataires. Il faut bien sûr ajouter le traitement de son mari.

Mais ce qu'on retiendra de ce bref aperçu sur ses origines et sa situation sociale d'aujourd'hui c'est son intérêt réel pour "*son*" métier de gardienne. Goût, plaisir du contact avec les locataires et autonomie dans l'exercice du métier en sont les deux composantes principales.

(1) Il n'en va pas de même aujourd'hui où l'on parle de créer un C.A.P. de gardien d'immeubles.

Au-delà des avantages de qualité de vie personnelle procurés par cet emploi comme le fait de "*gagner de l'argent tout en étant chez soi*" c'est-à-dire de pouvoir concilier plus facilement ses différents rôles d'épouse, de mère et de maîtresse de maison, ce qui nous intéresse le plus par rapport à l'objectif poursuivi réside dans le fait qu'elle vit son métier comme un instrument de valorisation sociale. En effet, à travers l'autonomie professionnelle dont elle bénéficie - "*je suis mon propre petit maître*" - et les satisfactions personnelles qu'elle retire de ses contacts avec le public c'est son métier de boulangère qu'elle revit. "*La loge, c'est ma boutique aime-t-elle répéter*".

De même qu'elle avait le sentiment d'être utile économiquement dans son ancien métier, de même elle a la certitude de rendre service socialement dans ses fonctions actuelles. Un transfert positif s'est donc opéré entre la perception et le vécu de son ancien métier et celui de gardienne.

Un certain nombre de conditions sociales sont donc réunies pour qu'une relation sociale effective puisse apparaître. C'est à cet examen qu'on va s'attacher en étudiant la relation au quartier, le ou plutôt les divers modes de relations aux habitants depuis l'échange apparemment banal jusqu'à l'entraide. On va donc trouver, très précisément, le type de relation vivement cherché à propos de l'analyse de la situation d'anomie sociale des ROUSSOTS.

1.1.2. La relation sociale de la gardienne à son environnement social

** Le quartier, image sociale de la gardienne :*

Pour Madame VESSE son quartier est l'image sociale d'elle-même : il la valorise socialement et, en retour, elle le met en valeur afin qu'il puisse demeurer un lieu privilégié d'identification sociale.

Evidemment elle sait mieux que quiconque qu'il s'agit d'un quartier ouvrier et peu animé ce qui, par conséquent, ne peut que gêner l'apparition d'une identification sociale positive. Quoiqu'elle fasse elle ne peut se cacher cette réalité.

"Oh ! il est habité par des ouvriers... Des cadres ? Je ne sais même pas si j'en ai bien un oh ! non si peut-être j'en ai peut-être un quand même ! Et encore ! je ne suis pas allée le vérifier.

C'est mort. Non comme loisirs il n'y a rien, à part le cirque de temps en temps sur la place. Il arrive le matin, il fait séance dans la journée et puis il plie bagage pour le lendemain matin. C'est désespérant. Vous avez vu quelqu'un dehors encore aujourd'hui, c'est mercredi, il ne fait pas beau mais enfin il n'y a personne".

Mais ce qu'elle sait tout aussi bien sinon davantage c'est que ce quartier est un peu à l'image sociale d'elle-même, de ce qu'elle est et de ce qu'elle entend devenir, socialement parlant.

D'abord, il s'agit d'un groupe d'habitations très différent par la composition sociale et l'image qu'il donne de celui de Madame ROUX : "Moi, c'est une résidence, elle, c'est une cité d'urgence".

Ensuite, c'est un ensemble qu'elle a pu marquer de son empreinte sociale : "Je l'ai eu neuf, ce quartier. Je suis arrivée en même temps que les locataires, même la première. J'ai couché dans le bâtiment. J'étais toute seule".

Enfin et surtout, ce quartier est différent des autres sur le plan de la distinction sociale : "C'est une résidence... D'ailleurs, ici bien souvent les gens croient que ce sont des résidences. Eh ! oui, ils viennent me demander : "est-ce que vous savez s'il y a des appartements vides ça à l'air bien ici..." Et ils sont suffoqués quand ils apprennent que ça appartient à l'Office".

"Ca n'a pas du tout la gueule des autres, si vous voulez tous les autres sont gris..."

Aussi ne peut-il que rappeler celui où elle a vécu il y a quelques années quand elle était boulangère dans une banlieue aisée de la région parisienne :

"J'étais dans un pays charmant qui n'avait rien des H.L.M., rien de comparable : c'était une ville résidentielle, c'était pas du tout pareil..."

C'était le contact de gens rupin, du tonnerre qu'on regrette, qu'on regrette mais, qu'est-ce que vous voulez, c'est comme ça... Cette vie là n'avait rien de comparable. Ici, ce ne sont que des ouvriers, mais là-bas ce n'était pas du tout pareil, les gens avaient du fric, ils dépensaient le pognon, que des pavillons, que des villes... c'était l'aisance. Faut dire que ce n'était pas la même vie qu'aujourd'hui non plus".

Bien sûr la situation est très différente. Mais il reste un quartier socialement valorisant qu'elle assimile et qu'on prend pour des copropriétés. On est donc bien dans une configuration de proximité sociale.

La gardienne voit dans son quartier, dans son environnement social des éléments qui lui font comprendre, qu'en définitive, elle n'a pas tellement déviée de la trajectoire sociale puisque ses locataires sont en quelque sorte restés ses clients.

Quant aux habitants ils peuvent se dire qu'eux aussi sont sur une trajectoire sinon identique du moins voisine puisque leur quartier fait figure de copropriété de bon aloi.

Dans les deux cas le quartier en tant que tel renvoie une image sociale positive, il est donc source d'identification sociale, ce qui n'était pas du tout la situation rencontrée aux ROUSSOTS et en petite partie à GARNAY pour les cas marginaux n'acceptant pas ce quartier.

Sans être rigoureusement identique l'image sociale qu'à Madame GUITTON de son environnement social : quartier, gardien, etc... ainsi que l'attitude sociale positive à l'égard des relations de voisinage et de la gestion sont aussi fondées sur la proximité sociale comme on le verra après avoir achevé l'examen de la relation à l'environnement social de la gardienne à commencer par la communication sociale proprement dite.

**** La relation gardien/habitants : un jeu subtil d'obligation et de reconnaissance**

On se souvient qu'aux ROUSSOTS on n'avait pu qu'apercevoir vaguement la traditionnelle relation gardien/habitants qu'évoque l'habituel "bonjour, bonsoir" ou "il fait beau, comment ça va ?" Cela existe probablement mais, fait curieux, on ne nous l'a pas signalé de façon spontanée et tangible.

Ici une telle relation fait partie de la vie courante. Non seulement cet échange prétendument banal fait de platitudes existe bel et bien mais il se prolonge par une autre forme de relation plus étroite avec les locataires où ceux-ci se sentent les obligés de la gardienne et réciproquement. Où l'on retrouve le concept de convenance forgé par P.MAYOL (cf. chap. 1, 2ème partie).

Cette relation peut être définie comme un espace social qui serait traversé par deux lignes sociales imaginaires. L'une serait celle inventée par le responsable du gardiennage. Il serait le seul à connaître son tracé exact. L'autre serait celle imaginée par les locataires et dont ils seraient les seuls à savoir l'itinéraire précis. C'est du déplacement de ces lignes définissant elles-mêmes des espaces sociaux que résulterait le jeu social, l'échange entre gardiens et habitants et réciproquement.

D'un côté, le gardien ou le concierge se sent comme obligé de nouer la conversation avec le locataire qu'il soit de passage à la loge pour une raison sérieuse ou futile ou qu'il le rencontre dans les couloirs ou dans les allées piétonnières :

"Vous savez ici bon vous descendez. C'est bonjour, il fait beau. Ca va ? On ne vous gêne pas. On a toujours un mot avec quelqu'un quand on se trouve dehors et les gens sont tous comme ça. Vous êtes en face on ouvre la fenêtre : il fait beau ; je vous dis on a toujours une parole avec eux". (gardien de CHEVERRY)

"... ou alors s'ils ont un gosse dans les bras eh ! bien on dit : "Oh ! qu'il est beau..."

D'un autre côté, le gardien se sent aussi incité à ne pas enfreindre certaines limites sociales, cette ligne imaginaire départageant son espace social de celui du locataire. Il se doit impérativement de maintenir coûte que coûte une certaine distance sociale.

Après avoir félicité la locataire fictive pour la belle santé de son enfant et, éventuellement, lui avoir donné des conseils pour une réparation, la même Madame VESSE enchaîne immédiatement en disant :

"On discute de ce qui va être fait au point de vue réparations ou de ce qui, à la rigueur, n'est pas fait mais c'est tout. C'est tout. Ca s'arrête uniquement aux paroles tout de suite aimables et ce qu'on peut avoir tout de suite quoi ! : le temps les vacances, quand c'est la période, ou les fêtes de fin d'année, donner quelques paroles".

Si nous avons souligné certaines expressions c'est bien pour marquer à quel point la gardienne a la hantise de ne pas franchir une certaine limite. S'ils outrepassent cette ligne de démarcation leur tranquillité personnelle et leur autorité peuvent se trouver menacées. Traduit par un gardien de CHEVERRY ça peut se résumer ainsi : *"On est bien avec tout le monde mais on ne va chez personne"*. Ce qui veut dire que, sous aucun prétexte, il ne faut pénétrer dans l'intimité sociale ou dans la sphère de la vie privée des locataires (1).

C'est d'ailleurs exactement ce qu'écrit P. MAYOL à propos de *"l'obligation et de la reconnaissance"* (chapitre consacré à l'étude de *"la convenance"*) (2).

"Le quartier impose un savoir-faire de la coexistence indécidable et inévitable tout à la fois : les voisins sont là, sur mon palier, dans ma rue ; impossible de les éviter toujours ; "il faut faire avec", trouver un équilibre entre la proximité imposée par la configuration publique des lieux, et la distance nécessaire pour sauvegarder sa vie propre, privée. Ni trop loin, ni trop près, pour n'être pas gêné, et aussi pour ne pas perdre les bénéfiques escomptés d'un bon rapport de voisinage : il faut en somme gagner sur tous les tableaux en maîtrisant, sans rien perdre, le système des relations imposées par l'espace. Ainsi définie, la collectivité est un lieu social qui induit un comportement pratique par lequel chaque usager s'ajuste au processus général de la reconnaissance en concédant une partie de lui-même à la juridiction de l'autre. Un individu qui naît ou s'installe dans un quartier est obligé de tenir compte de son environnement social, de s'y insérer pour pouvoir y vivre. "Obligé" n'est pas seulement à entendre en un sens répressif, mais aussi en tant que "ça l'oblige", que ça lui crée des obligations, étymologiquement des liens. La pratique du quartier est une convention collective tacite, non écrite, mais lisible par tous les usagers à travers les codes du langage et du comportement ; toute soumission à ces codes, comme toute transgression, est immédiatement l'objet de commentaires : une norme existe, elle est même assez pesante pour jouer le jeu de l'exclusion sociale en face des "excentriques", ceux qui "ne sont/ont pas comme nous". A l'inverse, elle est la manifestation d'un contrat qui a une contrepartie positive : rendre possible sur un même territoire la coexistence de partenaires, a priori "non liés" ; un contrat, donc une "contrainte" qui oblige chacun, pour que la vie du "collectif public" qu'est le quartier soit possible pour tous".

Même si la gardienne ou la concierge est placée dans une position différente de celle de *"n'importe qui"* rencontrant un autre *"n'importe qui"* en raison de l'autorité dont elle est investie, elle doit cependant veiller à ne pas aller au-delà d'une certaine distance sociale.

(1) Le fait de savoir si le gardien engage son autorité, son prestige de représentant officiel de l'organisme, en franchissant cette frontière est une autre question relevant directement du rapport à l'autorité. Elle est voisine mais différente.

(2) Cf. P. MAYOL, ouv. cité p.24.

- *Ecouter les gens mais ne pas être leur confidente ni même leur en donner l'impression :*

"Quelqu'un qui vous pleure dans les bras moi je n'aime pas, moi je me sens rouge comme une tomate oui, j'aime pas... je déplore qu'on soit aussi la confidente des hommes, surtout des hommes.
... Ce sont des choses d'infidélité ça c'est le gros souci, je n'aime pas, qu'ils se débrouillent... Ils ne savent pas moi ce qu'est ma vie de famille alors pourquoi ils vont me raconter la leur...
... Ils savent que je vais les écouter mais s'ils savaient que par derrière ça me déchaîne..."

- *Surveiller mais ne pas être espionne ni donner le change :*

"Dans la journée je passe mon temps à attendre... Je fais des puzzles... puis ici je tricote, je couds, je lis, oui oui je lis le journal de fond en comble...
Et puis j'attends, j'attends comme ça mais pas ici, chez moi, derrière dans la chambre, je n'attends pas dans la loge, parce que là vous êtes obligé de regarder. Ce n'est pas joli. Alors, je m'en vais. Si ça sonne je viens, mais je ne veux pas rester ici... parce qu'alors ils disent c'est l'oeil de MOSCOU, elle est toujours là... je ne veux pas être celle qui épie derrière son rideau. Même si je vois je veux que ce soit discret. Tout à fait".

Mais la communication sociale gardien/habitants ne se limite pas à des échanges de propos aimables ou anodins comme on vient de le voir, elle porte aussi sur des services qu'elle essaye de rendre notamment aux personnes âgées et dans la limite des contraintes de son métier.

Là encore la proximité sociale permet ce jeu subtil de cache-cache, de clins d'oeil subtiles ou expressifs, de prêtés contre un rendu ; c'est : "je suis ton obligée contre tu es mon obligé(e)". Mais lisons plutôt à travers les lignes :

"On a des vieillards... ce sont des locataires charmants mais quelquefois il faut être là. Regardez, ici, par exemple, le volet est ouvert, ça veut dire qu'il est bien, si le volet n'est pas ouvert ça veut dire : "est-ce que vous pouvez venir parce que je suis malade, je suis couché..."

"On se dit je n'ai pas vu passer telle personne. Tiens, qu'est-ce qui se passe ? Elle n'est pas passée, elle n'est pas partie en courses. Tiens, un coup de sonnette. "Si, si je suis là tout va bien..." ou, justement, ça ne va pas et il faut appeler le médecin..."

1.2. Relation et proximité sociale : l'exemple d'une habitante

Comme précédemment on étudiera les conditions sociales révélatrices de la situation de proximité, puis on procèdera à l'analyse proprement dite de la relation à l'environnement social, dont la communication habitant/gardien, mais vue, cette fois-ci, dans l'optique d'une habitante choisie pour l'exemplarité du modèle socio-culturel dont elle est porteuse.

1.2.1. Déterminants sociaux de la relation

La présentation de l'exemple qu'on va lire de Madame GUITTON risque d'apparaître trop détaillée bien que ce "récit de vie" soit des plus restreints. Ces détails sont cependant indispensables pour se faire une idée aussi précise que possible du type social de locataires que symbolise cette personne.

On va donc montrer que cette locataire illustre en quelque sorte l'idéal-type de l'habitant H.L.M. pour lequel le logement H.L.M. représente une sorte de promotion sociale ou une juste récompense de ses mérites sociaux. Elle pourrait donc faire partie de la fraction laborieuse et méritante de la population logée par ces organismes

Agée de 51 ans Madame GUITTON est mère de six enfants dont quatre de moins de 12 ans. Son mari a 54 ans.

Dans sa jeunesse elle a été employée de maison. Actuellement elle n'exerce aucune profession. Monsieur GUITTON était chauffeur-routier avant qu'il ne soit contraint d'abandonner pour d'impérieuses raisons de santé. Il est en longue maladie.

Il s'agit d'une famille ouvrière. Le père de Madame GUITTON était mécanicien-ajusteur dans une ville moyenne proche de CHEVERRY ; sa mère restait au foyer. Deux de ses frères travaillent comme mécaniciens aux usines RENAULT à FLINS, une soeur est aussi ouvrière et un autre frère est ouvrier-pâtissier. Sa belle-mère dirigeait un débit de boissons. Ces indications sont particulièrement précieuses car elles expliquent l'importance attachée par cette mère de famille nombreuse à l'éducation de ses enfants pour lesquels elle a d'autres ambitions que celle de rester ouvriers comme leurs oncles et tantes.

Comme son mari elle s'est arrêtée au certificat d'études primaires et n'a reçu aucune formation d'adultes.

Madame GUITTON a longtemps vécu en ville, en maison individuelle d'abord, puis dans un appartement peu confortable "où il n'y avait pas de confort, pas de salle-de-bains, pas de cabinet de toilette, il n'y avait rien tandis qu'ici..." De ces 18 années passées en ville elle a gardé "l'habitude de s'adresser directement aux gens" comme on s'en apercevra à propos de ses relations de voisinage.

Avant de venir habiter dans le grand ensemble proche de CHEVERRY elle vivait avec toute sa famille à la campagne, à 15 minutes de voiture de son domicile actuel. Elle l'a quitté pour venir plus près de l'agglomération de CHEVERRY afin d'assurer une meilleure éducation à ses enfants en même temps qu'une socialisation plus active grâce aux multiples contacts qu'offre CHEVERRY.

"Mes enfants se sentent plus heureux parce qu'ils ont des amis. Là-bas, il n'y avait rien. Il n'y avait qu'une petite jeune fille. Ils se voyait de temps en temps... Tandis qu'ici, il y a plus d'espace. Il y a de l'espace à la campagne mais, ici, il y a plus d'espace... Non, personnellement, moi, je me trouve bien..."

Elle s'y sent si bien que, malgré les pressions de son mari qui regrette un peu la campagne, elle n'a plus aucune envie d'y retourner. *"On me traînerait par les cheveux dit-elle, que je n'irais pas"*.

Ils y vont cependant de temps à autre car Monsieur GUITTON a un jardin et des bêtes dont il aime bien s'occuper. Cette activité le distrait et lui permet aussi d'équilibrer le budget alimentation du ménage qui est probablement très restreint. En effet les revenus du ménage, non compris les allocation familiales, ne dépasseraient guère les 4.000 francs mensuels. *"Si on n'avait pas cet appoint, ça serait très dur de vivre"*.

Dans cinq à six ans, lorsque son mari aura atteint l'âge de la retraite et que ses enfants seront presque tous élevés, Madame GUITTON envisage de retourner vivre à la campagne. Elle a un plan d'épargne-logement et songe à trouver une maison à retaper car, dit-elle, *"on ne va pas rester toute notre vie ici"*, même si elle reconnaît s'y plaire.

Au vu de ces seules informations on peut donc conclure, dès à présent, que l'habitat H.L.M. constitue un support d'insertion sociale. Pour cette habitante, il y a identification entre son projet social actuel et le fait de vivre dans cet appartement H.L.M.

Il s'ensuit - et cet aspect est particulièrement important - que ses attitudes, comportements, perceptions etc... du gardien, de l'environnement social, de la gestion sont étroitement liées à sa propre trajectoire sociale. Alors que sa voisine d'en face, habitant un immeuble I.L.N., ne manifeste pratiquement aucun intérêt pour la gestion ou, plutôt, voit tout cela dans une perspective étroitement fonctionnelle, Madame GUITTON au contraire, fait preuve d'un intérêt soutenu pour toutes ces questions-là comme on va l'étudier.

La relation entre la position sociale occupée et l'attitude envers l'environnement social paraît encore plus nette que dans le cas de la concierge (Madame VESSE) présentée au début de ce chapitre.

1.2.2. La relation locataires/gardien : une complicité objective

Une intéressante confirmation va être donnée de ce premier résultat. Elle s'appuie sur la perception que Madame GUITTON a de son quartier, sur son attitude envers la vie en collectivité, puis à l'égard des voisins et, enfin, sur celle concernant le gardien lui-même, une des plus révélatrices de la relation existant entre sa position sociale et son environnement social global.

** Le quartier : un surplus d'espace socialement utile :*

Rappelons pour mémoire que ce quartier apporte à cette mère de famille ainsi qu'à ses enfants un réel supplément d'espace non pas physique mais social. C'est très précisément ce *"rabiote"* qui fait toute la différence par rapport à l'habitat à la campagne où l'espace physique était considérable mais l'espace social symbolique particulièrement étriqué : *"Il y a de l'espace à la campagne, mais, ici, IL Y A PLUS D'ESPACE..."*

**** Pour une morale de la responsabilité :**

Soucieuse de promotion sociale Madame GUITTON se devait nécessairement d'adopter, et même de tenter de faire accepter par son entourage, une morale de la responsabilité, morale très proche de celle se trouvant à la base de ses relations de voisinage comme on le verra.

Morale de la responsabilité à propos :

... de voisins bruyants. Au lieu de prendre le manche à balai et de taper au plafond ou au plancher pour "inviter" le locataire tapageur ou, comme cela se rencontre de temps en temps, de prévenir sans plus attendre le gardien voire la police, cette locataire préfère agir par la persuasion :

"Au-dessus, voyez-vous, il y avait la musique, ils ont une chaîne... Et c'était un peu fort. Au lieu d'aller trouver le gardien, de faire un tas d'histoires on leur a dit gentiment aux petits jeunes. Et on a dit : tant que mon mari est en convalescence on va arrêter. On a dit : non, n'arrêtez pas mais, au moins baissez le son..."

... de locataires indisciplinés à propos du règlement leur faisant obligation de nettoyer les parties communes à tour de rôle :

"Eh ! bien moi, je vais directement aux gens parce que voyez-vous j'ai été habituée, j'ai été en ville... Et à propos de la dame qui ne faisait pas sa "corvée" de balayage : Moi, ça fait deux fois de suite que c'était sale, deux jours. Alors, moi, je lui ai dit, je lui ai dit : Ecoutez, Madame, à chaque fois que je le reprends c'est très sale, moi je ne veux pas que le surveillant me dispute... Alors, je lui ai dit gentiment..."

... d'enfants ne respectant pas les lieux collectifs :

"Les gosses ils étaient tous dans le hall... Et ça crie, ça crie... Alors je dis : Allez crier ailleurs... Est-ce que je vais envoyer mes enfants crier sur le palier de vos parents, qu'est-ce qu'ils vont dire ? Ils n'ont trop rien dit. Mon mari est sorti et top ! ils ont filé comme des flèches..."

... de jeunes enfreignant les règles élémentaires de propreté :

"Bon, je leur ai dit : "vos mégots". Des papiers : une fois ils s'amusaient à les brûler. Je leur ai dit : "Vous le ramassez ; même les petits gosses, je leur fais ramasser... Vous savez, un papier qui traîne je le ramasse même que ce ne soit pas moi qui balaie quand même. Il faut s'arranger hein !..."

On pourrait encore trouver bien d'autres exemples révélateurs de ce souci de persuasion qu'il ne faut cependant pas trop enjoliver. Après tout, il ne s'agit que du discours d'une enquêtée. Il reste cependant une attitude profonde qu'on va retrouver aisément au niveau de ses relations de voisinage et de ses relations avec le gardien.

*** Pour une morale de l'équilibre et de la prudence dans les relations de voisinage :

Elles sont marquées par son désir de convaincre, de faire comprendre en y mettant les formes. Mais surtout on y trouve une sorte de morale de la prudence d'équilibre dans les relations, peut-être d'une certaine sagesse qui témoigne d'une longue pratique des usages de la ville.

"Je suis restée en appartement alors je connais un petit peu. On était en bonnes relations sans se fréquenter ; il ne faut pas se fréquenter. On est bien. On discute un peu dans les escaliers, si c'est nécessaire, si on a quelque chose à se dire et puis c'est tout. Et puis, les enfants ils s'arrangent bien..."

Ainsi qu'on l'indiquait à propos de la gardienne de BARUPTTEL, pour Madame VESSE, tout est dans l'équilibre, la nuance, le dosage comme l'illustrent remarquablement les expressions soulignées évoquant une notion de seuil.

**** L'alliance locataire/gardien au service de "l'ordre H.L.M." :

Comme beaucoup de locataires appartenant au même milieu social que Madame GUITTON, celle-ci respecte le gardien et entretient des relations plutôt directes et franches avec lui ainsi que cela se passe souvent chez les ouvriers. Il n'y a donc là rien de nouveau.

Ce qui est différent c'est que sa réputation de locataire, juste mais ferme, est telle que le gardien va jusqu'à la considérer comme une de ses alliées naturelles, socialement parlant. Il s'ensuit qu'il cherche à s'appuyer sur elle soit en la montrant en exemple, soit en lui demandant expressément de coopérer avec lui à la bonne marche du groupe, ou plus véridiquement, au respect de l'ordre et de la discipline.

"Le gardien me l'a dit : "si les jeunes ne vous écoutent pas vous n'avez qu'à sortir, vous allez voir ils se sauveront".

D'ailleurs, le surveillant sait très bien qu'il peut compter sur son appui puisque à plusieurs reprises elle aurait préféré régler certains problèmes à sa manière plutôt que de mettre le surveillant-chef voire la police dans le coup. Il en est le premier étonné.

1.3. Conclusion : Habitants et gardiens, reflets d'un même modèle social

A travers cet exemple on retrouve la convergence sociale entre d'un côté une habitante, ou mieux des habitants, pour qui l'environnement social constitue un support d'identification sociale et, de l'autre côté, un surveillant ainsi qu'un organisme qui, précisément, cherche à conserver sinon à étendre coûte que coûte cette image du logement H.L.M. de bon aloi, celui où cet "usage moyen" défini par J.C. KAUFMANN peut se donner libre cours.

La pertinence de cette remarque conclusive est d'autant plus forte quand on se souvient que l'Office H.L.M. où habite cette locataire pondérée est celui de CHEVERRY (1), bien connu pour son souci de l'ordre et de la respectabilité sociale, fût-ce au mépris d'aspirations à d'autres modes d'habiter plus conviviaux. C'est ce qu'on va examiner avec l'étude de la relation sociale dans un contexte d'antagonisme ou de domination sociale d'un groupe sur un autre.

2. Relation gardien/habitants et domination sociale

=====

Pour démontrer les difficultés de la relation sociale gardien/locataires consécutive à l'antagonisme social existant entre un groupe d'habitants ne partageant pas les mêmes valeurs de vie sociale que celles véhiculées par l'organisme logeur on a choisi deux cas qui nous sont apparus sociologiquement exemplaires.

Le premier est celui du gardien des GARIOTS à CHEVERRY, Monsieur BOUILLET dont on a déjà évoqué les difficultés relationnelles avec les locataires (cf. Chapitre 1, Première partie).

Le second est celui d'un habitant des GARIOTS assez représentatif de la fraction ouvrière traditionnelle habitant dans les H.L.M. qui ne parvient pas à faire prévaloir un mode d'habiter et un mode de vie fondés sur la coopération, l'entr'aide et les relations de voisinage (2), (3).

(1) Cf. Chapitre 1, Première partie, voir la conclusion notamment.

(2) Dans le rapport de la commission gestion adaptée datant de 1983 on trouve une typologie de la clientèle H.L.M. de la région bordelaise comportant trois catégories de locataires : la classe populaire, une "bourgeoisie", et une classe type "petite bourgeoisie nouvelle".

Selon l'auteur de ce texte la classe populaire est définie comme une classe "où les relations, les formes d'aide et de contact entre voisins sont importantes, peu attentive aux parties communes, ayant besoin d'espace et de locaux communs, habituée à faire soi-même". Cela représenterait 40% de la clientèle de ces organismes.

(3) J.C. KAUFMANN, indique dans son ouvrage que ce mode de vie typiquement populaire concerne encore beaucoup d'habitants de cités H.L.M.

Qu'on ne se méprenne pas sur le sens de cette démonstration. Il s'agit bien de répondre à la question suivante : En quoi un certain type de gardiennage et de gestion empêche-t-il l'apparition de potentialités sociales porteuses d'un autre mode d'habiter et d'un autre mode de vie, qu'il s'agisse du mode de vie ouvrier traditionnel ou, plus fréquemment peut-être, du mode de vie de la "petite bourgeoisie nouvelle" ? Comme l'écrit J.C. KAUFMANN "le système H.L.M. tend à écraser les différences. Il n'y parvient jamais, mais il parvient par contre à les rendre plus inacceptables. Cela ne lui est en rien particulier : il s'inscrit dans un mouvement plus général de la société et participe en retour au développement de ce même mouvement"(1).

D'ailleurs, on remarquera au cours des pages consacrées au gardien que celui-ci comme la plupart des membres de l'Office savent très bien identifier les immeubles, ou parties d'immeuble, où habitent des personnes ne se conformant pas comme les autres aux règles de vie commune et ayant souvent d'autres façons de vivre.

Notons cependant qu'en raison de la politique systématique de dispersion des immigrés on ne risque pas, aux GARIOTS du moins, de voir apparaître des problèmes de ce genre.

2.1. Relation et domination sociale : l'exemple du gardien des GARIOTS

Pour bien comprendre cette partie comme la suivante traitant des réactions d'un locataire, il faut se reporter au moins en esprit au chapitre de la première partie consacré à cet ensemble ou, en tout cas, se souvenir du caractère administratif du système de gestion et de gardiennage.

On se rappellera que le gardien dont on va évoquer la situation Monsieur BOUILLET, est resté un peu plus d'un an au poste qu'il occupait lors de notre première visite. Quelques mois plus tard, au moment de l'enquête auprès des habitants, il venait d'être remplacé par un gardien qui n'a pas été interrogé.

Les propos et les pratiques de ce gardien pourront paraître excessifs. Il se laisse gifler par une locataire, se venge sur les objets des enfants (cf. chapitre 1, première partie), ne semble pas lésiner sur les amendes et avertissements etc..., tous comportements attribuables à son manque d'autorité.

Par conséquent, si on ne disposait que de cet exemple on ne devrait pas le mettre en exergue tellement il peut sembler aberrant. Or, tout en étant éloigné de ces extrêmes, les autres surveillants, des GARIOTS aussi bien que de PERVY, ont une mentalité et des pratiques moins voyantes mais aussi rigoureuses et administratives. Ils sont là pour faire appliquer un certain ordre social fondé sur l'usage moyen du logement H.L.M. On peut donc considérer le cas de Monsieur BOUILLET comme assez bien représentatif.

(1) Cf. Ouvrage cité, p. 181.

2.1.1. Déterminants sociaux de la relation

A l'inverse des gardiennes des autres ensembles, en particulier celles de BARUPTTEL qui étaient d'anciennes employées de maison, Monsieur BOUILLET n'a pratiquement pas été préparé à exercer ce métier. Bien au contraire puisque *"son patron l'a gentiment poussé pour lui trouver du boulot"* à la suite d'un accident l'empêchant de poursuivre son travail de conducteur de camions.

Il en résulte une précipitation certaine à faire appliquer le règlement à quoi s'ajoute, il ne faut pas se le cacher, un réel manque d'autorité déjà mentionné.

Malgré cette impréparation et ces difficultés il trouve ce travail *"intéressant, assez instructif parce que vous avez toutes les couches du plus petit au plus haut, le cadre supérieur qui cause très bien jusqu'au Marlou qui vous prend pour un imbécile"*. En fait, il se sent particulièrement mal à l'aise dans ce métier et c'est le moins qu'on puisse dire :

"Il y a des fois je n'arrive pas à trouver le problème avec certains locataires... Il y a des fois j'en ai marre, finalement marre..."

De là l'insurmontable contradiction dans laquelle il se trouve. Il est pris au piège :

"Il faut aimer ce métier, ce n'est pas de l'aimer mais il faut l'aimer, même si on ne l'aime pas : il faut l'aimer..."

Le voilà donc obligé d'appliquer une norme sociale et de représenter un organisme symbolisant un certain type d'ordre social et d'usage du logement alors qu'il n'y est pas préparé. Pour s'en sortir : faire respecter rigoureusement le règlement, suivre plus la lettre que l'esprit. C'est en cela qu'il est éclairant d'examiner sa pratique quotidienne de gardien telle qu'on a pu l'appréhender à travers son discours plus quelques indices supplémentaires. Avec Monsieur THUEL, le locataire choisi, le contraste ne peut qu'enrichir la compréhension du rôle social du gardien.

A titre d'informations accessoires signalons que Monsieur BOUILLET a 36 ans, est marié et a deux enfants ; avant d'être chauffeur il était mécanicien. Il n'a que son C.A.P. et pas de formation d'adultes. Sa fonction précise est surveillant de seconde catégorie. Il gagne 3.000 francs par mois, plus le logement gratuit. Sa femme a 34 ans, exerce un emploi de nourrice dont elle tire 1.000 francs par mois environ.

Monsieur BOUILLET est responsable de 270 logements répartis dans deux bâtiments. Il qualifie son quartier de *"modeste"* et considère qu'il est habité par des *"petits fonctionnaires et des employés"*.

2.1.2. La relation du gardien à son environnement social

* *Un quartier perçu uniquement comme lieu de travail.*

Etant donné qu'il ne sait pas faire preuve d'autorité il est bien obligé de se *"mouler"* aussi complètement que possible dans le personnage social de gardien, représentant attitré de l'Office public H.L.M. à compétence étendue de CHEVERRY. Sa perception du quartier découle donc directement de la façon rigide avec laquelle il s'identifie socialement à l'organisme H.L.M. et à tout l'environnement social.

Alors que la plupart des autres gardiens ou gardiennes interrogés ont une image sociale valorisante de leur quartier puisqu'on parle même de distinction sociale à leur sujet, Monsieur BOUILLET a, au contraire, une vision neutre, plate de l'endroit où il vit et travaille. Ailleurs on évoque le passé, le quartier d'autrefois, les habitants socialement proches de vous etc... ici, on déroule un emploi du temps, une succession quasi-mécanique d'opérations à faire impérativement, du matin 8 heures au soir 18 heures. Sa perception de son quartier est totalement épuisée par des images d'éléments liés au travail. Pour lui le quartier s'identifie au travail.

Après avoir détaillé longuement l'organisation de la semaine de travail - les jours pairs où il a tels et tels numéros de cages d'escaliers à surveiller, les jours impairs où il en a d'autres - il en vient à décrire une de ses journées de travail.

La matinée :

- . La prise du travail : "le matin, je démarre à 8 heures..."
- . La rentrée en classes : 8 h30 : "Je regarde si les gosses ne vont pas trop sur les pelouses..."
- . "Après l'école, j'attaque les sous-sols, les sous-sols de fond en comble, les descentes extérieures, le trottoir etc..."
- . "Une fois que j'ai fini mes quinze portes je fais mes escaliers que je partage en plusieurs morceaux... les couloirs, les inscriptions..."
- . "Puis, je vérifie les ampoules, les minuteries..., les ampoules : du sous-sol au dernier étage, il ne doit pas y avoir une ampoule de grillée..."

L'après-midi :

- . 14 heures : la réunion de travail quotidienne qui se déroule dans les bureaux de l'Office au centre de CHEVERRY.
- . Les états des lieux.
- . Les visites des futurs locataires.
- . Les visites des entreprises pour effectuer des réparations à faire ou à prévoir.
- . 16 h30 : la sortie des classes et, comme le matin, la surveillance des pelouses.
- . 18 heures : fin de journée.
- . 18 heures à 21 heures : la loge est fermée mais le gardien est toujours dérangé.

**** L'imposition de la norme sociale dominante :**

De même que sa perception du quartier n'avait d'autre contenu que celui du travail, de même ses pratiques et son discours dans les domaines des relations avec les enfants, du respect du règlement et de la surveillance des bâtiments et des gens sont-elles imprégnés d'un souci manifeste d'imposer des normes sociales de vie et de voisinage. Ce qui n'a rien d'étonnant quand on se souvient des objectifs de gestion, de rentabilité etc... assignés par le Directeur à tout son personnel (Cf. chapitre 1, Première partie).

Cette atmosphère d'ordre, de discipline imprègne tous les surveillants - à CHEVERRY on n'emploie pas le terme de gardien mais celui de surveillant, ce qui est révélateur - et pas seulement Monsieur BOULLET. "Surveiller, signaler les défauts de ceci ou de cela, être dehors le mercredi car le Directeur tient à ce qu'on surveille le groupe" sont quelques-unes des expressions entendues dès le début de l'entretien quand on demande aux interviewés de décrire leur travail.

Ce qui suppose que cet esprit de discipline soit parfaitement assimilé par les surveillants ainsi que l'indique l'un d'entre eux :

"Il faut avoir la rigueur sur soi-même, déjà en premier, pour qu'on ne vous reproche rien... Le principe c'est : être honnête avec soi-même et après on peut se montrer en exemple sans vouloir être trop personnel. Ce qui n'empêche pas d'être compréhensif quand il le faut : il faut être diplomate si l'on veut ne pas trop fermer les yeux..."

Rien n'est plus révélateur de cette ambiance de rigueur administrative que les altercations et les heurts qu'a eu Monsieur BROUILLET avec les enfants.

Pour ce gardien comme pour l'Office les enfants sont des gêneurs même s'ils proclament le contraire en disant notamment qu'il y a la Maison des Jeunes qui leur est ouverte. Ainsi qu'on l'a écrit au cours de la première partie la créativité des enfants a beaucoup de peine à s'exprimer dans ce grand ensemble.

De tous les surveillants de CHEVERRY interrogés Monsieur BROUILLET est probablement celui qui exprime avec le plus de force sa hantise de l'ordre, de la discipline et de la propreté. Certes il reconnaît bien que les enfants doivent se détendre, s'amuser, mais cela paraît plutôt théorique comme le prouve son discours où abondent les expressions normalisantes : l'interdit, la règle, l'arrêté, l'avertissement etc...

Comme l'illustre bien le texte suivant ce surveillant pas plus d'ailleurs que les autres personnes interrogées ne semble pas avoir compris et surtout admis dans les faits l'impérieuse nécessité de l'amusement. Un bon programme de formation devrait apprendre la distinction entre le jeu amusement et le jeu compétition ou collectif.

Un exemple de plus montrant qu'il s'agit d'un urbanisme et de son corollaire, la gestion, n'ayant pas du tout été pensés en fonction des aspirations des habitants, des enfants en particulier.

"Il faut dire ce qui est. Alors donc le gros problème c'est ceux qui se trouvent dans les sous-sols, ils jouent dans les sous-sols. Alors là, il n'y a pas de pitié, moi un gosse qui se trouve dans les sous-sols pris en train de faire pipi, caca, jouer à la bataille colin maillard, tout ce que vous voulez que ce soit skate bord ou n'importe quoi, ça il n'y a pas de pitié. Il y a un avertissement directement. La première fois on va voir les parents, les parents bon d'accord je vais faire le nécessaire ; le lendemain ce n'est pas fait vous mettez 3 francs. Il n'y a pas à tortiller. Parce que les gosses c'est là qu'ils dégradent, la dégradation se fait les 3/4 du temps due à des gosses qui jouent dans les halls..."

Ca commence par ça, vous avez les tuyaux calorifugés pour l'eau chaude et l'eau froide, etc... on joue aux fléchettes ou on joue à ce que vous voudrez, on joue au ballon, on joue à ceci, on casse les carreaux, etc... les jeux de ballon je n'en veux pas, c'est interdit, l'arrêté est bien là, l'article 4 dit bien les jeux de ballon réputés dangereux etc... interdit, alors ça je n'en veux pas, depuis le début jusqu'à maintenant j'ai mis je ne sais combien de crochets, enfin d'avertissements, pour les jeux de ballon, je n'ai pas de carreaux de cassés".

Certes il sait être tolérant et accepter comme on va le voir, que les enfants réparent leurs vélomoteurs dans les sous-sols mais à deux conditions : premièrement, qu'ils n'entreprennent que des réparations légères comme changer un pneu et, deuxièmement, qu'ils nettoient scrupuleusement après leur départ sinon, il aura tôt fait, dit-il, "de trouver les vrais coupables".

Mais il arrive des fois où des adolescents ne respectent pas la consigne. Compte tenu de l'impréparation de Monsieur BROUILLET pour ce métier, impréparation qui explique son manque d'autorité, et de l'atmosphère rigoriste régnant à l'Office, ce dernier ne peut que réagir de façon d'autant plus agressive qu'il s'agit de jeunes habitant une cage d'escalier considérée comme mal fréquentée.

Voici donc les propos entendus par l'enquêteur au cours d'une visite d'une cage d'escalier en compagnie du gardien lui-même :

LE GARDIEN :

"Tu veux que je te donne un coup de main pour réparer ton vélo dehors... allez... vous n'avez rien à foutre là de toute façon, les jardins sont faits pour ça mais pas dans le hall, dehors... allez hop".

L'ADOLESCENT :

"Ben c'est mon vélo".

LE GARDIEN :

"Ben justement ton vélo tu peux le réparer chez toi mais pas ici... (inc. mais jeune qui n'est pas content). C'est toujours comme ça, regardez les rampes, regardez dans l'état que ça se trouve, même pas un coup de ménage".

Ce que ne dit pas l'entretien mais qu'on a déjà signalé c'est que le gardien s'est mis en colère et a jeté le vélo en dehors du hall en ajoutant un peu plus tard :

"Oh ! mais... il ne faut pas se laisser faire, il y en a un qui a chopé un procès (amende à 3 francs) parce qu'il n'a pas voulu foutre le camp au moment voulu. Ah ! ça, il y a eu droit. Celui-ci, il l'aura demain matin..."

Avec les adultes les choses se passent différemment bien qu'il y ait toujours pour lui des "bonnes" cages d'escalier - celles habitées par une population se conformant aux usages des H.L.M. - et des "mauvaises", celles où on ne s'y soumet pas soit parce que les comportements asociaux prévalent, soit parce qu'on désire avoir un autre mode d'habiter et de vie différent de celui imposé par les normes de l'habitat et les pratiques courantes. Monsieur THUEL, le locataire dont on évoquera la situation, appartient précisément au groupe social partageant ces valeurs de vie.

Bien que Monsieur BROUILLET ne semble pas directement mis en cause dans les conflits dont on va parler - pour autant qu'on puisse en juger - on a cependant tenu à les signaler d'une part pour monter à quel point ce gardien est submergé par les problèmes d'autorité et, d'autre part, pour qu'on puisse avoir une petite idée de certaines relations gardiens/habitants.

En soi ce conflit est simple. Madame X n'ayant pas effectué à plusieurs reprises le balayage des parties communes dont elle est responsable à tour de rôle, le gardien lui a adressé un avertissement à 3 francs (1). Mécontente de cette "punition" elle se précipite chez le gardien et le gifle. Celui-ci prend conseil auprès du responsable des gardiens, rédige son rapport comme prévu par le règlement, puis l'expédie au Directeur de l'Office. A son tour, ce dernier envoie une lettre recommandée pour demander au locataire de respecter son engagement de location. Du même coup l'Office couvre Monsieur BROUILLET de son autorité.

Voici quelques extraits de chacun de ces rapports.

. Le rapport du gardien au Directeur de l'Office :

"Lors d'un contrôle d'escalier ce jour au 17 des Platanes j'ai adressé un avertissement de 3 francs sous le n°6.816 pour non nettoyage des escaliers à ce locataire, elle n'a pas rendu les escaliers propres à la voisine de palier, personne étant de service du 15 au 30 septembre 81 pour le même motif, Madame DUPONT est venue frapper à la porte de mon appartement à 12 h15 et lorsque j'ai ouvert cette porte cette personne s'est permise de me gifler et ceci en présence de mon épouse en me rétorquant qu'elle faisait les escaliers avant que je ne sois réveillé et aussitôt remontée chez elle en courant, il est à signaler que ce locataire n'a jamais exécuté les corvées en temps et lieu voulu voir dossier n°16 du compte rendu 9235 en date du 25 juillet 81, ceci depuis le début de l'année..."

J'ai l'honneur de demander qu'une lettre soit adressée à ce locataire pour lui faire bien comprendre qu'il doit exécuter ses corvées comme il se doit et ne pas envoyer bouillir le surveillant comme il le fait depuis un certain temps.

(1) Rappelons que ces avertissements ont été supprimés par la Loi QUILLIOT.

. La lettre du Directeur au locataire indiscipliné :

DUPONT Jacques, logement X, 1 les PLATANES.

"Comme suite à votre courrier non daté reçu le 27 courant nous avons l'honneur de vous rappeler conformément aux dispositions du contrat location selon l'arrêté du 25 Juin 1963, approuvé par Monsieur le Préfet de la et affiché dans chaque cage d'escalier vous êtes tenu de balayer chaque jour et de laver une fois par semaine escalier depuis l'étage immédiatement inférieur jusqu'à l'étage le palier desservant votre logement, or ce nettoyage n'étant pas effectué par vos soins lors du contrôle effectué par le surveillant de groupe en conséquence nous pouvons confirmer le bien fondé de ce rappel qui vous a été adressé, nous vous prions... agréez, etc..."

Comme on l'a signalé il est évident que ce type de relations reste circonscrit à quelques cages d'escalier où se trouvent des locataires "indisciplinés". Ailleurs, c'est-à-dire partout où le bon usage moyen du H.L.M. prévaut les relations sont normales et valorisantes pour chacune des parties.

*** *De la curiosité du surveillant au contrôle social :*

On passerait à côté de la réalité de gardiennage, en particulier de celle de CHEVERRY, si on ne mentionnait pas certaines formes de contrôle social. Comme on l'a signalé dans la première partie de cette recherche le contrôle social existe bel et bien. Les données recueillies auprès des gardiens vont nous permettre d'apporter d'utiles précisions.

Mais avant de présenter quelques exemples concrets de contrôle social il est important de bien s'entendre sur ce concept.

D'abord, il faut se rappeler des évidences à savoir que toute société est nécessairement fondée sur le contrôle social. Elle l'exerce par de multiples agents. En l'occurrence, cette forme de contrôle social général ou diffus est remplie par l'organisme H.L.M. Non pas uniquement par son personnel, surveillants et autres, mais aussi et surtout par l'organisme considéré dans sa totalité, à commencer par le sigle H.L.M. lui-même. Ainsi, le type d'urbanisme que véhicule cet office est porteur d'un certain mode d'habiter et d'un certain mode de vie. Ce mode de vie est celui de la classe sociale dominante qui l'impose aux autres couches sociales par exemple aux immigrés, à la fraction de la classe ouvrière ayant un mode de vie ouvrier traditionnel (cf. Michel VERRET, L'espace ouvrier).

Ensuite, il est nécessaire d'appréhender concrètement ce qu'implique pour le gardien ce rôle de contrôle social que la société lui fait jouer.

L'observation montre donc que ce dernier se trouve investi de deux "missions".

La première, évoquée ci-dessus, fait du surveillant l'agent de l'Office et de la société globale chargée de faire respecter le mode de vie et le mode d'habiter qu'implique nécessairement ce type d'urbanisme. C'est ce qu'il fait lorsqu'il surveille les jeux des enfants ou encore, quand il signale à l'Office que telle famille immigrée a dépassé les normes de peuplement ou que dans telle autre, on tue le mouton dans la baignoire.

La seconde, étroitement liée à la précédente, fait du gardien une sorte de censeur de la vie semi-privée des locataires. Certes, il ne s'immisce pas directement dans la vie des ménages, dans ce qui se passe dans l'enceinte privée de l'appartement, mais, de par sa position sociale, institutionnelle, géographique il est très bien placé, même s'il s'en défend, pour avoir à connaître de la vie semi-privée des habitants.

Bien qu'émanant d'un des ensembles de l'Office de CHEVERRY les observations rapportées ci-après peuvent aussi être effectuées dans d'autres ensembles d'habitations, ceux étudiés ici ou d'autres. Ainsi, dans une recherche en cours d'achèvement sur les regroupements d'habitants, on a découvert que dans le grand ensemble immobilier de la ROSE des VENTS à AULNAY-sous-BOIS les loges des gardiens avaient été placés, à l'occasion d'une opération H.V.S., aux points stratégiques où les possibilités de surveillance de l'espace sont maximales. Sans préjuger de la nature du contrôle social exercé par ces derniers gardiens on peut cependant noter la permanence de cette fonction, même s'il s'agit d'une opération H.V.S. (1).

A force de chercher à imposer une norme, à force de surveiller, un jour les enfants sortant ou entrant à l'école, un autre jour le parking à caravanes pour dénicher un éventuel voleur en herbe, le gardien risque, s'il n'y prend garde, de se transformer en curieux puis, peut-être, en quasi-voyeur et en agent de contrôle social. Cela semble particulièrement être le cas de Monsieur BOUILLET mais aussi d'autres gardiens des GARRIOTS.

Tout commence par la surveillance des déménagements clandestins. Des coups d'oeil répétés sur les fenêtres de l'appartement du partant présumé puis, surtout, sur le degré de remplissage de la boîte aux lettres sont autant d'indices permettant au surveillant d'entreprendre sa petite enquête, discrète cela va de soi, auprès des voisins, du facteur etc... afin de pouvoir renseigner l'Office dès que possible.

Parfois, le gardien arrive trop tard, le locataire a déménagé à la cloche de bois. Parfois, il s'y prend suffisamment tôt : "Là, en ce moment, j'en ai une que je suis en train de surveiller étroitement. J'ai su par personne interposée que cette personne là devait certainement partir parce que le gosse était gardée par une autre personne... et, dernièrement, elle n'a pas fait ses ménages. J'ai trouvé ça drôle pour une personne qui les avait toujours exécuté un peu..."

Tâche parfaitement légitime pour un surveillant mais qui l'expose parfois à se transformer en curieux comme le reconnaît Monsieur BOUILLET en conclusion d'un long discours sur la recherche de la mère de famille mentionnée ci-dessus : "J'adore, par exemple savoir ce que les gens font ; je ne suis pas curieux, mais j'aime bien savoir où ils vont, j'aime bien savoir : tiens cette personne là elle est amie maintenant aujourd'hui, le lendemain elle n'y est plus ou des choses comme ça, vous voyez, ce sont des petites ficelles qu'on apprend naturellement..." (ou qu'on tire plus exactement).

(1) On notera la permanence de ces dispositions répressives. Au 19^{ème} siècle on rencontrait déjà des règlements similaires. Cf. R.H. GUERRAND, histoire du logement social.

Au bout du compte et quoiqu'il s'en défende, "qu'il en rigole" comme il le dit lui-même, le gardien est souvent au courant des affaires de moeurs : "Là, au 36 de la rue Champallert, j'en ai une personne, c'est une algérienne mais très, très belle, une belle femme on ne peut pas dire. Alors, cette personne là, d'après les on-dit des locataires... et effectivement j'ai eu l'occasion d'aller la voir bien souvent pour ses ménages. Je me suis toujours aperçu qu'elle se levait sur le coup de 10 heures du matin. Bon, c'est drôle et le mari n'est jamais là de la journée, alors !... Elle reçoit beaucoup de visites, part avec sa voiture..."

De là découlent la prudence du gardien et sa discrétion qui doit être absolue Sans cela c'est "épouvantable" selon sa propre expression.

2.1.3. Conclusion : Majorité et minorité

Ces résultats rejoignent ceux du chapitre de la première partie. Si la gestion est facilitée par ce conformisme social dominant, le respect de l'usage moyen du H.L.M., par contre la vie sociale s'en trouve amoindrie. En effet, le problème de cet ensemble immobilier est d'avoir d'un côté une majorité d'habitants suivant ces normes, ces habitudes et, de l'autre, une minorité ayant d'autres modes d'habiter. Telle est du moins l'hypothèse faite compte tenu des données recueillies.

2.2. Relation et domination sociale : l'exemple des habitants

Comme pour les développements antérieurs on procédera en deux étapes : d'abord description succincte des déterminants sociaux de la relations habitants/gardiens, puis présentation de leurs effets sur les liens entre les deux partenaires. On s'attachera plus particulièrement à décrire leur perception du quartier et celle des représentants de l'Office

2.2.1. Déterminants sociaux de la relation

Contrairement à la démarche suivie au cours des pages précédentes on ne s'appuiera pas sur un seul cas mais sur deux. En effet, les hasards de l'enquête nous ont conduit à réaliser un entretien de groupe où il y avait, outre le chef de famille, Monsieur THUEL, son épouse, deux de ses enfants et aussi une habitante du quartier qui, par ailleurs, est militante dans une association d'usagers de l'habitat.

Monsieur THUEL est "chauffeur-ouvrier d'Etat" selon sa définition. Il a exercé auparavant le métier de tréfileur. Son père était jardinier et sa mère sans profession. Madame THUEL ne travaille pas. Elle s'occupe de ses quatre garçons dont les âges s'étirent de neuf à 18 ans. Son mari a 48 ans.

Ce ménage n'a jamais habité dans un pavillon. Il a toujours vécu en ville soit dans des H.L.M. du centre de la ville, soit dans des appartements appartenant à des propriétaires privés.

La famille THUEL n'a pas l'intention de changer de logement. Elle milite dans une association d'usagers de l'habitat. Ses revenus mensuels nets sont de 6.000 francs, non compris les allocations familiales.

Madame X, la représentante de l'amicale, a 37 ans ; elle a eu deux enfants dont l'un est marié et l'autre est au service militaire. Elle vit maritalement. Elle a toujours exercé la profession d'agent hospitalier. Son père était cantonnier aux ponts et chaussées et sa mère femme de ménage.

Elle a vécu dans une maison individuelle en ville puis en appartement. Elle habite les GARRIOTS depuis 1971

2.2.2. La relation habitants/surveillants

Après tout ce qui a été écrit sur le gardien lui-même et sur le système de gestion de CHEVERRY, la relation habitants/gardiens ne peut qu'être vécue sur le mode répressif surtout pour cette catégorie de population appartenant au milieu ouvrier. Les diverses perceptions qu'ont les personnes interrogées de l'espace du quartier, de la façon dont sont traités les enfants, grands et petits, sont autant d'illustrations de leur attitude d'accusés permanents.

Ses propos excessifs tant sur le gardien que sur l'Office auraient pu nous faire douter de la véracité des faits rapportés si nous n'avions pu en avoir confirmation aussi bien auprès de certains habitants qu'auprès de la représentante d'une association d'usagers qui se trouvait présente lors de l'entretien.

Etant donné ce qu'on sait par ailleurs du gardiennage et de la vie quotidienne on peut donc se faire une idée des réactions de cette catégorie ouvrière de la population de ce quartier.

** La perception du quartier : une implication refusée se muant en oppression*

Comme toujours l'image du quartier est révélatrice des attitudes sociales des individus. Ici, ce n'est pas l'urbanisme en tant que tel qui est mis en cause mais le manque d'espace de liberté laissé aux enfants, petits et grands. Avec quatre gçons, dont deux approchant de la période critique de l'adolescence, Monsieur THUEL ne pouvait demeurer insensible à leurs difficultés.

Mais, s'il en parle avec autant de force contrairement à d'autres habitants appartenant à la classe moyenne, c'est parce qu'il est persuadé qu'il n'a pas d'autre issue que de continuer à habiter en H.L.M. Ceux qui, présentement, peuvent y échapper ne s'impliquent pas du tout. Pour eux, tout est conforme à leurs aspirations sociales. Leur projet social coïncide avec celui des H.L.M. (1).

L'espace est donc nécessairement vécu comme un lieu oppressant pour les adolescents mais aussi pour les petits ce qui est plus nouveau et bien révélateur de la non prise en considération des données élémentaires de la psychosociologie de l'espace.

(1) Ces locataires ont une vision très "fonctionnaliste" de la gestion. Sur le gardien comme à propos de l'Office ils sont très peu barvards. On les trouve dans d'autres cages d'escaliers et aussi dans les I.L.N. voisins.

Si nous mentionnons cet aspect c'est parce qu'il constitue le pendant de l'attitude rigoriste du gardien, Monsieur BOUILLET, dont dépend le locataire en question, Monsieur THUEL. Mais dans le fond il s'agit de données connues que P.H. CHOMBART de LAUWE (1) a précisé notamment en montrant que la perception de "*l'espace-logement et de l'espace-quartier*" est étroitement corrélée avec celle de l'espace-travail. Ainsi l'artisan perçoit son lieu de travail comme un endroit bien à lui tandis que l'ouvrier d'une grande entreprise le ressent comme un espace étranger.

L'ouvrier qui éprouve un sentiment de dépendance dans son travail ressent aussi une impression d'écrasement, de sujétion face à un espace qui a été pensé par la classe dominante et non par celle dont il fait partie. Or, c'est très exactement, ce qu'on retrouve à la lecture du discours de Monsieur THUEL.

- L'espace oppressif des adolescents

Globalement l'espace est ressenti comme un espace d'interdits "*où il n'y a rien, où on n'a le droit de rien*".

"Les enfants ? Non, ils ne peuvent rien faire. Ils n'ont rien. Ils vont sur la route. On leur fout des casseroles d'eau (2)... quand même, ils ont bien le droit de jouer sur la route, quand même, des gamins de dix-huit ans ils faut bien qu'ils passent quelque part..."

- Interdit de réparer les vélomoteurs

"Les gosses n'ont pas le droit de réparer les mobylettes mais le surveillant les autorise dès l'instant que... etc...". Mais on sait ce qu'il advient de ces ateliers improvisés.

Ce qui étonne le plus Monsieur THUEL c'est l'esprit de démission et l'apathie des habitants : "*Les gosses n'ont le droit de rien... Et les gens disent : "On n'y peut rien"*".

- Interdit aussi de jouer dans les halls d'entrée

"Quand il pleut on rentre dans le hall mais aussitôt on a un procès. Ce qui est d'autant plus rageant que les H.L.M. ont transformé une salle qui servait aux enfants (3) pour y entreposer les objets encombrants dont les locataires ne veulent plus : cuisinières, frigidaires etc... Avant c'était un garage à vélo. Maintenant ils n'ont le droit de rien faire..."

(1) Cf. *Appropriation de l'espace et changement social, Cahiers internationaux de sociologie, vol.LXVI, 1979.*

(2) Il s'agit d'un habitant qui, excédé par les bruits des enfants, avait la manie de jeter de l'eau par les fenêtres pour faire partir les enfants non seulement quand ils sont côté jardin mais aussi quand ils se trouvent côté rue (cf. plans chapitre I, Première partie) où il y a davantage de place donc moins de chances d'importuner les habitants. L'écho sonore y est moins fort.

(3) Située en sous-sol elle devait certainement faire partie des L.C.R.

Ce qui n'empêche pas les enfants de passer outre à tous ces règlements. Comment ferait-il autrement quand leurs aspirations les plus élémentaires sont négligées avec tant d'inconscience ? "Parfois vous avez cinquante, soixante gosses devant le porche, alors, les carreaux !... souvent, vous en avez quinze ou vingt toujours devant la porte, tous réunis sur le ciment... certains jouent au skate-board(1)... Il y en a ce sont les billes. Quand il y en a un qui a triché ils se bagarrent, les billes volent puis les carreaux aussi... Et tous les quinze jours, trois semaines : ça ne va pas ça..."

Cependant les locataires se rendent parfaitement compte des remèdes à apporter pour améliorer simultanément ces espaces. Ils se souviennent eux aussi avoir été enfants.

En outre, ils savent bien faire la différence entre les quartiers où les enfants sont à leur aise de ceux où ils n'y sont pas : "Il faut aux gosses un coin de terrain, des buttes, des bosquets etc... C'est ça qui leur faut comme à Chêneville. On ne les voyait jamais ces gosses-là. Ils jouaient à la petite guerre. On n'avait jamais de problèmes. Ils n'allaient jamais sur la route..."

Où la meilleure présence c'est encore l'absence c'est-à-dire une autre manière d'être infiniment plus présent parce que la mère de famille sait son enfant tranquille (ou s'occupant à quelque chose) et l'enfant se sait surveillé sans l'être.

Les petits : "les chiens vont bien sur les pelouses pourquoi pas les petits enfants" ? (2).

Qu'il y ait des difficultés pour les "grands" cela peut se concevoir dans la mesure où l'espace n'ayant été ni conçu, ni aménagé en fonction de leurs aspirations des transformations pourraient s'avérer difficiles et coûteuses.

Mais qu'on rencontre aussi des problèmes pour les enfants en dessous de trois ans voilà qui paraît aberrant aux yeux des habitants : "Eh ! bien un jeune si son ballon traverse la pelouse... Le jeune qu'est-ce qu'il fait ? Il cavale après... Baff ! le concierge est là, il note... J'ai même appris hier que le concierge se permet de disputer un enfant de trois ans. Je ne suis pas tellement d'accord parce qu'un enfant de cet âge qui marche sur une pelouse on ne peut pas l'empêcher..."

L'ambiance rigoriste est telle que la représentante de l'association des locataires s'est cru obligée de demander au Directeur de l'Office si les gardiens avaient le droit de donner une amende aux enfants de moins de trois ans qui gambadaient joyeusement sur la pelouse !... La réponse fût libérale. Mais il avait fallu tout de même poser la question...

(1) Ce jeu a fini par être lui aussi interdit en raison des risques d'accidents graves.

(2) Voir aussi Chapitre 1, Première partie.

*** Mésestime du gardien et intolérance de l'Office*

Mais, pour ce locataire comme pour d'autres personnes se trouvant dans des conditions sociales semblables aux leurs, il n'y a pas que les enfants pour se sentir rejetés, il y a aussi les adultes qui s'estiment victimes :

- Parce qu'ils se voient, à tort ou à raison, moins bien considérés que d'autres habitants par exemple des algériens *"qui sont mieux traités que nous. Quand il voit que ce sont des gosses d'algériens qui donnent des coups de couteau dans les arbres il ne leur dit rien. Mais par contre, quand c'est nous oh la la !..."*

D'après eux, le gardien les accuse souvent de ne pas avoir balayé correctement les parties communes : *"Il nous fait la chasse"*. Et pourtant, disent-ils le travail est correctement fait comme sait le faire un ouvrier : *"Quand on est du carreau on est du trottoir et du devant là ; quand on est du sous-sol on est du sous-sol, des caves etc..."*

- Parce qu'ils font partie d'une association de locataires : *"Le gardien, il est téléguidé. Il sait bien que nous on fait partie d'une association de H.L.M. Alors, tant qu'il pourra nous emm..., tant qu'il pourra nous allumer, tant que je resterais ici, ça je ne me fait pas de bile..."*

- Parce que, malgré tout ce qu'on a écrit sur ces H.L.M., ceux-ci se montrent particulièrement intransigeants, rigides comme l'illustre l'autorisation qu'ils ont donné aux gardiens d'ouvrir le courrier destiné à l'Office et et transitant par les surveillants : *"De toutes façons répond l'Office, le gardien est notre intermédiaire, notre représentant sur place il a donc le droit de décacheter les lettres..."*

Autre exemple de cette intolérance : le refus des H.L.M. de laisser le libre accès aux pelouses pour tout le monde contrairement à l'avis de la Municipalité qui estimait que cela pourrait être profitable à tous.

"L'Office ne veut rien faire... Je suis là depuis 1971... On a eu des réunions avec la Mairie. Le problème des pelouses est un problème énorme. La Municipalité dit : "si on fait des pelouses c'est pour que les enfants puissent y jouer". L'Office répond : "Pas question, si on autorise à jouer sur les pelouses ils vont casser les arbres, jeter des papiers, des bidons de lessive, des boîtes de conserves etc... Ca sera le désastre. Il n'en est absolument pas question..."

Nous voilà donc renvoyés à l'organisation même du système technique et social des gestion tel que nous l'avons décrit dans la première partie de ce rapport (chapitre 1) c'est-à-dire devant un organisme qui est essentiellement fondé sur le respect de l'usage moyen du H.L.M. qui, dans le cas des GARRIOTS, semble être dominant. Tant pis pour ceux qui n'entrent pas dans ces normes. S'ils veulent vivre autrement ils ont toujours la faculté d'aller ailleurs notamment en pavillon à condition d'en avoir les moyens financiers. S'ils ne les ont pas qu'ils prennent leur mal en patience et surtout qu'ils ne dérangent pas trop. Dans la mesure où ils ne sont pas trop nombreux et où l'organisme veille à disperser tout ce qui, de près ou de loin, ne leur paraît guère conforme au modèle dominant de l'usage du H.L.M., il n'y a pas grand risque de voir ces ensembles d'habitations perdre un équilibre fondé sur la domination sociale.

Le tableau ci-dessous permet de résumer chacun des deux types de situations rencontrées.

Quand il y a proximité sociale la convergence des modèles d'habiter entre celui proposé/imposé par l'organisme logeur, expression du modèle social d'habitat dominant, et celui recherché par une catégorie d'habitants socialement stabilisés est particulièrement nette.

Inversement, quand l'organisme bailleur se trouve en face d'habitants ne partageant pas le même mode de vie, qu'il s'agisse d'ouvriers désireux de partager un mode de vie typiquement populaire ou d'habitants appartenant à la classe moyenne en mal d'innovations sociales, il y a nécessairement conflit. Dans le premier cas c'est généralement la logique sociale dominante qui finit par l'emporter ; dans le second cas c'est trop souvent considéré comme marginal. Ainsi ne saisit-on pas d'utiles opportunités sociales.

De telles situations sociales plus proches de la "normale" sont probablement beaucoup plus fréquentes que celles d'anomie sociale "positive ou négative" décrites au cours du chapitre précédent.

	La proximité sociale comme support de "l'usage moyen" du logement		La domination sociale comme force s'opposant à l'émergence d'aspirations sociales	
	Pour le gardien	Pour des habitants	Pour le gardien	Pour des habitants
La relation au quartier	. Quartier = distinction sociale	. Quartier = promotion sociale	. Lieu de travail . . Lieu d'exécution des ordres de l'Office	. Lieu d'oppression et d'interdits (ex.: enfants)
La relation gardien/habitants	. Alternance d'actes d'obligations et de reconnaissance	. Morale de la responsabilité fondée sur la persuasion . . Alliance avec le gardien	. Imposition de normes sociales, d'inter- dits, aux enfants et aux adultes	. Sentiment de rejet, non prise en consi- dération d'aspirations à une vie de voisi- nage
Les relations de voisinage	. La hantise de la distance sociale	. Prudence, équilibre	. Pas de souci de la distance, mais cu- riosité et contrôle social + ou-caracté- risé	. Recherche d'une cer- taine autonomie, refus du contrôle social

Convergence entre le modèle
d'habiter de l'Office et celui des habitants

Opposition entre le modèle d'habiter
de l'organisme logeur et celui d'habitants porteurs
d'un mode de vie typiquement populaire

- C O N C L U S I O N -

LE GARDIEN D'IMMEUBLE

DE L'AGENT DE CONTRÔLE SOCIAL

AU

COPRODUCTEUR DU SOCIAL

*"On parle beaucoup de crise économique. Mais on peut se demander s'il ne s'agit pas d'abord d'une crise du social. Non pas du social d'assistance, engendré par l'Etat-protecteur, redistributeur des produits de l'économie. Mais du social au sens de lien fondateur d'une société (on retrouve le symbole), de corps existant par lui-même, source d'effervescence collective d'où naissent les initiatives. Nombreux sont aujourd'hui les analystes qui attribuent la panne économique à la destruction par l'économisme dominant de ce social d'intervention. C'est donc lui qu'il faudrait relancer".**

* P. BLANQUART, *Anthropologie de l'espace*, ouvrage cité p.11

Au cours de cette conclusion on démontrera qu'il n'y a pas d'autre voie possible d'évolution du métier de gardien que celle consistant dans un renforcement de son rôle spécifiquement social c'est-à-dire d'agent administratif au service de la vie collective et sociale. Faire essentiellement du gardien l'auxiliaire de la conservation du patrimoine immobilier risque de plus en plus d'apparaître comme une solution à courte vue.

Pour cela on procédera en deux étapes. D'abord, on présentera de façon synthétique les cinq types de gardiens rencontrés ou les cinq situations de gardiennage observées. Ensuite, et en s'appuyant sur la typologie ainsi élaborée ainsi que sur d'autres données, on s'interrogera sur l'utilité réelle du gardien d'immeuble et sur son devenir

1. Esquisse d'une typologie du gardiennage

=====

Le "*problème*" du gardien ? Il n'y en a pas. Du moins il n'est pas celui du seul gardien, gardienne ou surveillant peu importe, mais celui surtout de l'organisme gestionnaire qu'il s'agisse des H.L.M. ou d'autres gestionnaires sociaux. Traiter de la question du gardien c'est traiter de l'ensemble des modalités de gestion et d'entretien. Tout ce qui concerne le gardien renvoie donc systématiquement au système économique-social des gestion et de gardiennage. D'où les convergences qu'on peut constater dans cette recherche avec celles d'autres chercheurs notamment les travaux de J.C. KAUFMANN et alii sur "*l'usage moyen*" d'une H.L.M.

Direction de l'organisme, services administratifs et techniques, gardiens et personnel d'entretien, habitants, associations d'habitants (amicales de locataires et associations diverses), police, travailleurs sociaux (conseillères ménagères, conseillères sociales) sont partie prenantes de ce système. Certes, le gardien garde une certaine spécificité tout comme la conseillère sociale ou l'agent administratif. Il est chargé de tâches bien définies et s'inscrit dans des réseaux techniques. Mais, dès qu'on aborde la question du social tout le monde est concerné et le gardien au premier chef. De tous les agents gravitant autour du locataire H.L.M., il est le seul à être aussi près des gens même si la proximité géographique n'entraîne pas nécessairement la proximité sociale.

Autant de situations de gestion et gardiennage, autant de types de gardiens. Dans cette perspective on pourrait distinguer une assez grande variété de catégories de gardiens en fonction de l'étendue du rôle spécifiquement social du gardien ou, au contraire, des étroites limites dans lequel on le cantonne. Selon qu'il est amené ou pas à s'interroger sur les origines des dysfonctionnements sociaux - pourquoi telle famille est en retard de paiement de son loyer ?, pourquoi telle cage d'escalier est mal entretenue par ses habitants alors que la voisine est une merveille de propreté ? etc... - et, par conséquent, à intervenir avec une intensité variable sur les causes de ces "*râtes*" de la gestion, le gardien aura un rôle et des fonctions très différents.

A une extrémité son rôle spécifiquement social pourra être très restreint au point d'être complètement occulté par son rôle fonctionnel. Tel est le cas dans tous les organismes où les problèmes dits sociaux sont quasiment nuls comme dans l'exemple ci-après. A l'autre extrémité, son rôle social sera particulièrement développé comme cela pourrait se rencontrer dans une structure de type associatif ou coopératif.

Rentreraient dans la première catégorie des organismes gérant des immeubles habités par une population socialement stable et aux revenus réguliers comme, par exemple, ce gestionnaire disposant de plusieurs milliers de logements destinés à des militaires.

La gestion soulève si peu de problèmes sociaux que le rôle du gardien ne peut que refléter cette situation. On évoque le *"rôle fonctionnel de préposée du propriétaire"* (il s'agit de gardiennes ou de concierges), on souligne les qualités humaines que cet agent doit avoir : *"sens du devoir, autorité, maîtrise de soi, sens des responsabilités, ponctualité, alliés à la tenue et à la discrétion"* mais on ne fait pas référence - et pour cause - aux enjeux sociaux inhérents à la gestion. S'il s'agit de former ces responsables on insistera, à juste titre d'ailleurs, sur des thèmes tels que la sécurité (technique), les travaux, le quittancement, le droit des assurances, la gestion des personnels d'entretien, la reproduction des documents, la gestion de la bibliothèque de prêts etc... le tout dans une atmosphère de tranquillité sociale, mais on ne parlera ni de relations de voisinage, ni de cohabitation, ni de violence, bref de rien de ce qui fait la vie quotidienne de beaucoup d'ensembles immobiliers et pas nécessairement des plus perturbés.

Parmi toutes ces variantes possibles on a donc été amené à distinguer cinq situations de gardiennage donc cinq types de gardiens en fonction, d'une part, du degré de contrôle social exercé sur les locataires et, d'autre part, de l'intensité de la participation du gardien, de l'organisme et aussi des habitants à l'au-delà de la gestion c'est-à-dire à la vie collective et sociale.

De la combinaison de ces deux critères on tire les cinq types de gardiens suivants :

. Le gardien, agent de contrôle social

C'est celui dont la mentalité et les pratiques sont fortement marquées par la nécessité de faire respecter un ordre social donné. Si le contrôle social est fort cela pourra aller jusqu'à faire du gardien un auxiliaire du contrôle social institutionnalisé (police, gendarmerie) et pré-institutionnel (travailleurs sociaux etc...), parfois même une sorte *"d'agent-double"*. S'il est moins intense cela donnera au gardien une physionomie plus proche de celle du surveillant c'est-à-dire de celui qui bon gré mal gré, est chargé de faire respecter le règlement intérieur et surtout de veiller à ce que les locataires suivent les *"bons usages"*.

Tel est le cas des gardiens décrits par J.F. GAZEAU dans une note sur *"l'émergence du contrôle social spécialisé"* et, dans une tonalité moins ouvertement policière, celui de certains gardiens de l'Office de CHEVERRY dont on sait le rigorisme et le caractère très administratif.

. Le gardien fonctionnel et rigoriste

C'est celui qui exerce son métier en donnant une priorité quasiment exclusive à la stricte gestion. Quoiqu'il arrive la gestion, l'entretien du patrimoine priment sur l'émergence des potentialités de vie sociale. Contrairement au gardien de type "autogestionnaire" comme ceux de MARTIGNAT, il ne considère pas la gestion comme un support, un instrument au service du social mais simplement comme une finalité en soi.

Il s'agit donc d'un gardien fonctionnel au service d'une gestion fonctionnelle et d'un urbanisme fonctionnaliste, prolongement de celui issu pour l'essentiel du régime de VICHY comme on l'a indiqué dans l'introduction de cette recherche. La rigueur dans l'organisation de l'espace semble donc aller de pair avec un certain rigorisme dans l'administration des biens et, par voie de conséquence, dans celle des gens eux-mêmes.

Les exemples les plus révélateurs de ce type de gardiens se rencontrent dans des organismes qui soit ont fait de la gestion une priorité absolue au détriment du "social", soit attendent naïvement de la seule gestion des effets sociaux bénéfiques. C'est dire que ce type de gardiens et de gardiennage couvre un champ particulièrement étendu.

Certains gardiens du quartier des GARIOTS relevant de l'Office de CHEVERRY ainsi que d'autres appartenant à l'Office de BARUPTTEL peuvent constituer des modèles de ce deuxième type de gardiens.

. Le gardien victime

Il s'agit du gardien ou du surveillant qui se trouve dans une situation d'anomie sociale dite "négative" ou antisociale que ni l'Office, ni des intervenants extérieurs, ni, a fortiori, lui-même ne parviennent à maîtriser c'est-à-dire à transformer en un état d'anomie sociale "positive" qui soit porteur de changements sociaux.

Face à semblable situation la gardienne puisqu'en l'occurrence il s'agit d'une domestique femme, ne peut que se replier sur elle-même et sur un réseau particulièrement restreint de relations sociales. On pourrait à son propos évoquer l'image de l'huître qui se referme dans sa coquille, seule façon pour elle de se protéger contre un univers perçu comme agressif.

On peut rencontrer ce type de gardien dans tout ensemble immobilier affecté par des troubles sociaux mal maîtrisés. Dans notre recherche il s'agit du quartier des ROUSSOTS dépendant de l'Office de BARUPTTEL.

. Le gardien, co-participant de la vie collective

Sans sous-estimer les tâches de gestion, ce type de gardien essaye de ne pas s'y enfermer complètement. Contrairement à celui d'un gestionnaire rigoriste il ne fait pas de la gestion une priorité absolue s'exerçant à l'encontre de la vie collective. La gestion est une chose importante à laquelle il faut se consacrer, mais il ne doit pas oublier pour autant que, sans vie sociale porteuse, elle est vaine. D'où ses contacts répétés avec les associations et son souci de "faire autre chose que de la gestion", de s'occuper des gens etc...

Ce type de gardien pourrait donc être assez représentatif de tous ceux qui, tout en conservant leurs attributions traditionnelles, - ce qui n'est pas le cas pour d'autres organismes nettement plus ambitieux comme celui de MARTIGNAT étudié dans notre enquête - s'efforcent de prendre en compte "*l'animation sociale*".

Les cas des gardiens de l'Office de VOLLORE, bon exemple de gestion concertée, pourraient être assez représentatifs de ce type de situation de gardiennage.

. Le gardien, cogestionnaire de l'administration et de la vie collective

Alors que dans le cas précédent le gardien conserve ses prérogatives habituelles tout en faisant "*du social*", ici le gardien est à la fois l'émanation officielle du Conseil des habitants et le mandant officiel du gestionnaire non pas, bien sûr, individuellement mais collectivement c'est-à-dire par l'intermédiaire d'une association - la Régie Technique - qui a passé contrat avec l'Office et dont il est le ou la salarié(e).

Dans cette optique la gestion n'est plus considérée comme portant en elle-même sa propre finalité. On ne fait pas de la gestion pour la gestion. Elle est mise au service d'un objectif social, elle doit être un support de vie sociale ou, au minimum, un auxiliaire précieux.

Evidemment le cas de l'Office de MARTIGNAT et celui des personnels de la Régie ne représentent aucun type de gestion qu'on pourrait trouver dans d'autres organismes. Cependant, il illustre parfaitement une tendance novatrice qui préfigure ce que sera la gestion dans les années futures (vision optimiste !). Telle est du moins notre opinion. La seconde partie de cette conclusion générale, consacrée à certains aspects prospectifs, apportera des arguments en ce sens.

On pourrait sûrement affiner cette première classification et trouver d'autres types de gardiens soit à l'intérieur de ces cinq catégories soit en-deçà ou au-delà par exemple si on avait affaire à une véritable gestion coopérative où les responsables seraient élus par les locataires ainsi que cela se passe en Pologne notamment.

Quoiqu'il en soit nous pensons avoir couvert avec ces cinq catégories les principaux types de gardiens qu'on peut trouver dans la réalité de la gestion quotidienne des H.L.M. ou d'organismes similaires.

Evidemment, on aurait pu élaborer une autre typologie davantage psychosociologique où l'on aurait tenu compte de la personnalité du gardien, de son passé, de ses antécédents professionnels etc... Indépendamment du caractère inapproprié des données recueillies, cela n'entraîne pas dans nos objectifs.

Ces cinq types étant sommairement définis on procèdera à présent à une présentation synthétique de chacun d'entre eux. En partant du trait dominant caractéristique de chaque type on essaiera de voir comment il influence les différents aspects du rôle du gardien : sa relation au quartier, aux habitants aussi bien que son attitude envers l'Office, les associations etc...

1.1. Le gardien, auxiliaire du contrôle social institutionnel

Bien qu'il n'ait pas été possible d'étudier ce type de gestion, probablement assez peu développé, il nous a paru utile de fournir quelques indications en se fondant sur les premières analyses et réflexions faites à propos de "l'émergence du contrôle social spécialisé". (1)

Pour comprendre la nature de ce contrôle de très brèves explications sont nécessaires.

Dans ces situations le gardien exerce effectivement un contrôle social particulièrement serré à l'égard des habitants. En plus des cahiers dits "d'entretien, de chauffage et d'ascenseurs", le gardien dispose : d'un cahier de réclamations où les locataires inscrivent leurs réclamations portant sur d'autres objets que les travaux, réparations et chauffage central, d'un registre administratif confidentiel, non communiqué aux locataires, où le gardien note tous les faits devant être portés à la connaissance du gestionnaire (infractions commises par les locataires et observations faites par le gardien, logements sous ou sur-occupés, déménagements, etc... et enfin, de blocs manifold où sont établis le rapport où le cas échéant, on rappelle les affaires précédentes concernant le locataire incriminé.

Du relevé des observations faites par les gardiens pendant trois années sur ces registres et du langage quasiment policier utilisé tant par les gardiens que par les agents du gestionnaire ("recueillir les témoignages", "identifier le responsable" etc...), ressortent l'omniprésence du contrôle social et une tonalité plutôt policière. D'ailleurs, les agents de police ne se font pas faute de puiser dans ces documents des éléments tangibles, parfaitement utilisables dans leurs rapports. Mais le plus important n'est pas là. Il est dans la construction d'images ou de labels tendant à déqualifier les personnes. Des étiquettes sont accolées à des noms et il est bien difficile de s'en débarrasser. Tout se passe donc comme si cet ensemble de données, écrites et non-écrites, constituait une sorte de "cahier judiciaire" où sont contenus "des éléments d'information décrivant négativement les personnes".

Certes, il ne faut pas passer d'un extrême à l'autre et conclure hâtivement à l'assimilation du gardien à l'agent de police ou au gendarme. Le gardien "agent-double" est une expression commode dont-il convient de ne pas abuser. Chaque fois il faut bien prendre soin de regarder jusqu'où va le contrôle social.

En effet, dans des situations aussi extrêmes que celle-ci et, a fortiori, dans d'autre plus "normales", le gardien comme les habitants disposent, malgré tout, d'une certaine marge de liberté. On pourrait même aller jusqu'à se demander et, pratiquement, jusqu'à étudier les phénomènes "d'antidiscipline" secrétés par ces situations. "S'il est vrai, écrit M. de CERTEAU, que partout s'étend et se précise le quadrillage de la surveillance, il est d'autant plus urgent de déceler comment une société entière ne s'y réduit pas ; quelles procédures populaires (elles aussi "minuscules" et quotidiennes) jouent avec les mécanismes de la

(1) Cf. J.F. GAZEAU, ouvrage cité.

discipline et ne s'y conforment que pour les tourner ; enfin quelles "manières de faire" forment la contrepartie, du côté des consommateurs (ou "dominés" ?), (nous dirions des locataires), des procédés muets qui organisent la mise en ordre socio-politique". (1)

Quoiqu'il en soit de ces réserves et aussi de l'importance présumée de ce type de gardiennage on retiendra que ces gardiens exerçant un rôle non négligeable dans le contrôle social se situant en amont du contrôle proprement institutionnel. N'oublions pas en effet que dans ce cas plus que dans d'autres le gardien est souvent l'objet de sollicitations diverses venant de son employeur, des résidents et de multiples demandeurs extérieurs autres que la police : conseillère sociale, agents d'enquête, etc... D'ailleurs, il n'est pas impossible de trouver ce type de demandes et une position analogue de la part du gardien dans le second type de gardiens, le gardien fonctionnel et rigoriste.

1.2. Le gardien rigoriste, émanation d'une gestion écrasant les différences sociales

Ce deuxième type d'organisme gestionnaire, et donc de modèle de gardien, est probablement assez fréquent parce qu'il ne cherche pas tellement à "gérer les différences sociales" comme on dit mais au contraire parce qu'il se contente de répondre à la demande sociale dominante.

En pratique cela revient donc à imposer à des couches sociales considérées comme minoritaires un ordre social propre à une classe sociale moyenne dont l'Office serait en quelque sorte le porte-parole, et le surveillant, l'instrument privilégié.

Apporter "confort et agrément aux locataires", comme il est dit dans un texte administratif, se soucier de ne pas laisser se dégrader le patrimoine parce que c'est inadmissible socialement, privilégier l'administratif par goût et par tradition, avoir ses propres services d'entretien apportant régularité et sécurité, se soucier avant tout de propreté, se méfier de tout autre système de gestion laissant davantage de pouvoirs aux habitants, faire du gardien le surveillant par excellence, surveillant du patrimoine mais aussi des locataires du moins dans certaines limites, organiser le travail de façon rigoureuse (rapports, visites, liaisons téléphoniques permanentes, port de l'uniforme pour certains personnels, etc...) sont autant de réponses sociales de cet organisme à l'idée qu'il se fait des attentes de la clientèle qui, selon lui, privilégierait exclusivement la tranquillité, l'ordre et le confort sans se préoccuper d'autres choses. De la clientèle, disons plutôt d'une certaine clientèle.

Un tel système socio-économique de gestion ne peut donc que produire un modèle de gardien rigoriste et fonctionnel. Ni garde-chiourme comme dans le cas précédent, ni animateur le gardien est le maillon essentiel d'une structure sociale spécifique et pas seulement d'une organisation administrative. On est donc loin du gardien conçu comme agent de développement social. Ce serait plutôt un agent de contraintes sociales. Qu'on en juge.

(1) Cf. *L'invention du quotidien, Arts de faire, Tome 1, Ed. du Seuil, 1980, p. 14.*

Imprégné de la nécessité de l'ordre et de la discipline ce type de gardien a nécessairement une perception du quartier complètement envahie par des images liées au travail. Le quartier, lieu de vie et d'expression sociale pour lui-même et surtout pour les habitants, est une réalité qu'il ignore.

"Surveiller, signaler" à l'Office, à la police, aux institutions diverses, pourrait être la consigne qu'il se donne. Derrière le respect du règlement c'est en fait des normes de vie sociale qu'il impose aussi bien aux enfants - les grands et même les plus petits pour lesquels on se demande s'ils ont le droit de marcher sur les pelouses ! - qu'aux adultes. De soutien à la créativité des enfants, de distinction entre l'amusement et le jeu compétition il n'en est guère question. Bien sûr, il sent bien que les adolescents manquent de supports d'activité mais, enserré dans un corset de règlements rigides - le règlement pour le règlement, la propreté pour la propreté - engoncé dans une mentalité étroitement répressive il ne peut rien faire.

Avec les adultes il se comporte le plus souvent en curieux, parfois en quasi-voyeur et, plus rarement, en véritable enquêteur (inquisiteur ?) de l'ordre social.

Dans ces conditions, il n'y a donc rien d'étonnant si ceux qui protestent le plus contre règlements et sanctions et, au-delà, contre l'ordre social sous-jacent, soient précisément les habitants se situant le plus en marge de la norme sociale. Il peut s'agir tantôt de classes moyennes porteuses d'un autre mode de vie, profondément désireuses d'un certain type de relations, tantôt d'ouvriers voulant conserver et développer un mode de vie populaire où les relations de voisinage et d'entraide tiennent une grande place. Aliénés sur leur lieu de travail ils le sont encore dans leur habitat où ils supportent avec peine ce monde d'interdits même s'ils conçoivent aisément la nécessité d'un minimum de règles.

Une majorité impose donc à une minorité un code d'usage du logement. L'Office et le gardien en sont les instruments.

1.3. Le gardien-victime

Tandis que dans les ensembles d'habitations socialement stables le gardien parvient à nouer avec les habitants une relation sociale équilibrée c'est-à-dire structurée sur la base d'obligations réciproques, à commencer par le traditionnel mais oh ! combien significatif "bonjour-bonsoir", dans les groupes réputés "difficiles" ce type de relation demeure rarissime. Quand il émerge c'est, soit exceptionnel, soit la survivance d'un passé socialement plus harmonieux.

Dégradations renvoyant à la négation même du groupe social, refus des règles élémentaires du savoir-vivre collectif, impossibilité d'une relation sociale équilibrée, prise de pouvoir par des sous-groupes ou des individus isolés, sentiments de racisme contribuent à entretenir une dynamique sociale puissante et destructrice des liens sociaux.

Dans ces conditions toute relation sociale stable devient difficile. Le gardien n'existe plus en tant que tel. Il est réduit à l'état de victime et, si par malheur il fait preuve de faiblesse, il ne peut que devenir le bouc émissaire de la collectivité trop contente de trouver un dérivatif à son agressivité.

Impossible donc pour ce gardien de percevoir son quartier comme socialement valorisant. Bien au contraire tout ce qu'il voit, entend, touche et sent ne peut qu'accroître son détachement à l'égard du groupe même si, par ailleurs, il s'efforce de se montrer bon gardien.

Impossible aussi d'entretenir de bonnes relations avec les habitants. Tout au contraire, il se doit de s'en méfier, de s'écarter d'eux. Il y va non seulement de sa tranquillité personnelle et familiale mais aussi de son autorité. Car, à vouloir tenter d'être autre chose qu'une présence muette - dernier signe tangible d'un certain ordre social - ne risque-t-il pas de tout perdre lui, mais avec lui l'organisme gestionnaire trop souvent, absent, lointain et auréolé d'une fâcheuse image bureaucratique.

Le repliement sur un espace social restreint que ce soit celui des anciens habitants - *"ceux qui ont connu le bon temps d'autrefois où l'on disait bonjour à la gardienne"* - ou celui de quelques nouveaux avec qui on se sent socialement en affinités, constitue le seul moyen de survivre, d'être encore un personnage social, de pouvoir, tout de même, établir une relation sociale où chacun sait jusqu'où il peut aller et jusqu'où il ne peut pas.

Mais ce qu'on dit du gardien on peut aussi le dire de l'organisme propriétaire ayant laissé se développer de telles situations d'anomie sociale. Lui aussi est victime de l'ignorance et de la désaffection des locataires à son égard, lui aussi est considéré comme lointain et bureaucratique.

1.4. Le gardien, co-participant de la vie collective

Avec ce quatrième type de gardien on aborde un mode de gestion relativement nouveau où le gestionnaire s'efforce de concilier étroitement gestion et vie sociale. Embyonnaire dans ce quatrième modèle cette association de ces deux objectifs, que beaucoup s'accordent à reconnaître comme antinomiques va s'épanouir davantage dans le cinquième type de gardien qu'on étudiera après celui-ci

Pour en saisir toute la portée un très bref retour en arrière sur les origines de ce qu'on appelle improprement le *"gardien-animateur"* s'avère nécessaire.

Soucieux de redonner une vie sociale réelle à leurs groupes d'habitations(1) certains gestionnaires ont embauché des responsables du gardiennage qui, à leurs yeux, cumulaient les avantages du bon gardien traditionnel et ceux de l'animateur social, voire socio-culturel. Ainsi celui de VOLLORE, étudié dans cette enquête, a-t-il saisi l'occasion qui lui était offerte en faisant venir dans son organisme un gardien ayant de réelles capacités d'animation en particulier auprès des jeunes.

(1) Nous ne tomberons pas dans l'erreur qui consistait à croire que ces gestionnaires sont mûrs uniquement par des motivations sociales voire philanthropiques. Derrière cela se cachent des stratégies où, par exemple, les aspects politiques ne sont évidemment pas exclus, surtout quand il s'agit d'Offices H.L.M. L'étude de ces stratégies reste à entreprendre.

Or cet Office comme quelques autres ayant agi de la sorte se sont rapidement aperçus que, même en l'absence d'échec avéré, ce n'était pas la solution. Indépendamment de l'énorme difficulté à trouver cet oiseau rare qu'est un gardien-animateur, l'expérience ainsi que notre enquête prouvent que concentrer la vie sociale autour du seul gardien est une erreur préjudiciable à tous les partenaires, à commencer par le gardien lui-même. Comment en effet le gardien pourrait-il, à lui seul, créer de la vie sociale si, par ailleurs, les autres intervenants et, au premier chef, les habitants, n'exercent pas formellement ou informellement leur rôle social de partenaires de la vie collective ?

On comprend donc que certains de ces organismes aient essayé d'orienter le rôle du gardien dans un sens mieux adapté aux réalités sociales et à celles de la gestion.

Le gardien, co-participant de la vie collective, est donc un responsable qui a pris conscience qu'il n'était pas seulement un simple intermédiaire entre le gestionnaire et les habitants mais aussi quelqu'un qui devait apporter sa contribution à la naissance de ce social porteur "*d'effervescence collective*" au même titre que les autres partenaires : propriétaire, locataires, associations d'habitants. Il doit donc "*avoir le contact*" aussi bien avec les locataires qu'avec les associations de façon à faire naître l'étincelle, signe de vie sociale. Ainsi, "*il peut servir de "déclat" à la renaissance de la vie collective*" comme le disait un responsable.

Libéré du corset administratif rencontré dans d'autres types de gestion, ce gardien perçoit son quartier davantage comme un espace d'échanges et de conflits que comme un simple lieu de travail.

Ni animateur à proprement parler, car il en connaît trop les dangers ni, bien évidemment, agent de contrôle social, ce type de gardien sait appréhender les limites de la relation sociale. Il ne reste pas dans sa coquille comme le gardien-victime pas plus qu'il n'enquête sur l'activité sociale des habitants comme l'agent de contrôle social. Il devine où passe l'invisible frontière au-delà de laquelle il ne doit pas aller sans risquer de pénétrer indûment dans le territoire social du locataire. Réciproquement, il sait qu'il ne doit pas laisser le locataire franchir les limites de sa propre intimité sociale sous peine de perdre autonomie et respectabilité.

Mais, à la différence des autres gardiens qui ont des pratiques semblables, il sait lui, et il s'efforce de le prouver, que la condition première de cette relation sociale équilibrée sinon harmonieuse passe inévitablement par le développement d'une intense vie sociale. C'est pourquoi il prête main forte aux associations d'habitants afin de les aider à créer ces précieux supports de vie collective que sont toutes les activités locales. Du jeu de boules au terrain de foot, de la cafétéria bricolée au concours de cartes, rien ne doit être négligé s'il veut que la gestion soit plus aisée et la vie sociale aussi bonne que possible.

Vis-à-vis du gestionnaire il n'est plus cet exécutant soumis et discipliné qu'est le gardien agent de contrôle social ni cet alibi d'autorité qu'est le gardien-victime. Au contraire il est considéré et il se considère lui-même comme un interlocuteur à part entière, plus précisément, comme une sorte de généraliste qui n'a pas à s'occuper du seul gardiennage et, éventuellement de l'entretien, mais à faire le lien de telle sorte que les locataires se rendent compte qu'il n'y a pas d'un côté la gestion et, de l'autre, le "*social*" comme on dit.

1.5. Le gardien, co-gestionnaire de l'administration et de la vie collective

En dépit des insuffisances dans la constitution préalable des réseaux de voisinage, en dépit d'un urbanisme et d'une architecture n'ayant pas su s'approcher suffisamment près du vécu quotidien des futurs habitants, en dépit du développement de la violence, en dépit de l'image encore trop administrative que certains habitants se font de la Régie technique, en dépit de tout cela et de bien d'autres difficultés, une authentique vie sociale a fait son apparition dans ce cinquième système de gardiennage, prototype de tous ceux ayant tenté de donner priorité à la participation des habitants. Un milieu d'interconnaissance a commencé à s'organiser, la vie associative a pris racines.

Certes, elle demeure fragile comme toute vie sociale mais que de différences, notoirement positives, entre ce cinquième type de gardiennage et les autres, des traditionalistes aux plus "progressistes", ne touchant pas aux habituelles prérogatives du gardien ! C'est pour avoir su comprendre la grande leçon d'un Peter WILLMOTT (1) pour qui tout relogement doit d'abord tenir compte des réseaux de relations sociales, en particulier des réseaux de parenté, que ce cinquième type de gardiennage est assuré d'un avenir certain. Il a su se donner les bases sociales indispensables à toute gestion.

Gestion et entretien du patrimoine peuvent se développer de façon saine. La coupure entre gestion d'une part, et vie collective, vie associative d'autre part, a tendance à s'estomper. Créer un atelier pour enfants est partie intégrante du système de gestion même si les budgets sont nécessairement séparés.

Le gardien ne se cantonne plus comme dans les situation traditionnelles dans son rôle de surveillance du patrimoine : il devient un ordonnateur et un généraliste chargé de veiller tout autant à la gestion qu'au développement des supports de la vie sociale que sont toutes les activités qu'un groupe peut se donner. Ce qui ne veut pas dire qu'il doive s'en occuper par lui-même, son rôle se limitant à celui d'un assistant technique du social, et de l'économique si cela s'avère indispensable.

Au lieu de s'en tenir à l'habituelle séparation entre le locataire, consommateur passif, et le propriétaire à qui incombe toutes les réparations. Ce type de gardien s'efforce d'associer concrètement les habitants à un des problèmes les plus irritants de la gestion. Dans le cas étudié une outilothèque a été créé. Des outils et des conseillers sont mis à la disposition des gens afin qu'ils fassent le plus de choses par eux-mêmes. Ce qui ne veut pas dire que le propriétaire-bailleur entend esquiver ses responsabilités. Mais l'association des habitants lui paraît le meilleur garant d'un bon entretien.

(1) Cf. *Un village dans la ville*, ouv. cité. Rappelons que le rapport de P. WILLMOTT et M. YOUNG a été tiré à 250.000 exemplaires. A propos du relogement des habitants de Bethnal Green il écrit : "Dans un secteur comme celui-là l'esprit de communauté n'a pas besoin d'être sollicité il est déjà là. Si les autorités considèrent que l'esprit d'une entité sociale vaut la peine d'être préservé, elles ne déracineront plus les habitants, mais construiront des logements neufs autour des groupes sociaux auxquels ils appartiennent". Ce texte date de 1957 !...

Les relations entre les personnels : gardiens, femmes d'escalier, et les habitants peuvent se développer plus harmonieusement dans la mesure même où existe un milieu d'interconnaissance. Le locataire se considère moins comme un "rouspéteur" mais davantage comme un responsable. Des valeurs de coopération, de respect d'autrui et d'entraide ont quelques chances de s'étendre. Le gardien ne tient plus du tout à être considéré comme taillable et corvéable à merci, comme un serviteur servile chargé des basses besognes à commencer par le nettoyage des excréments d'animaux. Il s'efforce de faire comprendre aux habitants qu'ils sont les premiers concernés. Le délinquant se sent moins rejeté parce que, précisément, des embryons de valeurs de solidarité ont commencé à apparaître.

2. Le gardien : mission impossible ?

=====

A observer attentivement ces cinq types de gardiennage on peut se demander quel peut bien être, pour aujourd'hui et pour demain, le rôle social mais aussi technique du gardien d'immeuble.

S'il doit rester cet agent de contrôle social, tantôt auxiliaire de la police et des services sociaux ou autres, tantôt bras exécutif d'un gestionnaire dont il doit faire appliquer le règlement et respecter les usages communs, sa mission risque de devenir impraticable voire inacceptable surtout si s'accroissent l'autonomie collective et le désir d'indépendance individuelle des locataires. En tout cas, la vie sociale n'aura probablement pas grand chose à y gagner. Cependant le développement de semblables situations n'est pas à exclure compte tenu de l'extension de l'insécurité et surtout de l'idéologie sécuritaire. Après tout des gardiens à poigne ça existe et ça ne pose pas tellement de problèmes !

S'il doit continuer à être cet agent du gestionnaire, sans aucune autorité, peu appuyé par l'organisme responsable, pris dans le feu croisé des multiples pouvoirs antagonistes nés de la désagrégation sociale le gardien à toutes chances de se trouver devant une mission impossible à remplir.

Laisser aller les choses ne mène à rien sinon à la démolition des immeubles ou à des situations sociales, économiques et matérielles davantage détériorées. Imposer un ordre autoritaire ; nul n'y songe. Il ne reste donc qu'à reprendre les problèmes à la base c'est-à-dire envisager le rôle du gardien dans une perspective encore plus sociale. Non pas au sens de social d'assistance ou de protection mais au sens de social générateur de vie collective, de social porteur d'activités culturelles mais aussi économiques. Plus de social pour plus de gestion apparaît donc comme l'unique issue acceptable socialement et économiquement pour tous les endroits "difficiles".

Mais alors ce n'est plus de la transformation du rôle du seul gardien dont il s'agit. C'est tout l'organisme qui est engagé. Par conséquent, on ne peut plus se limiter à des formations individuelles de tel ou tel agent pris isolément, à commencer par le gardien. Il faut nécessairement entreprendre des formations collectives à la manière de celles effectuées autrefois par B. SCHWARTZ dans le domaine de la formation permanente des adultes. Encore convient-il de ne pas oublier l'un des principaux partenaires : l'habitant et les associations formelles et informelles le représentant. Dès lors il n'est plus question de formation mais d'intervention globale prenant en compte l'ensemble du système socio-économique de gestion

Cette évolution est d'autant plus vraisemblable, théoriquement du moins, que les progrès de la technologie, à commencer par ceux de la télésurveillance, devraient permettre de dégager le gardien de la plupart des tâches matérielles ne donnant pas matière à communication directe avec les habitants comme l'entretien de la chaufferie ou la surveillance des ascenseurs pour l'affecter à des missions typiquement sociales. Ainsi le gardiennage rentrerait-il dans une phase post-industrielle. Mais cela reste théorique. Tout dépend des décisions que prendront les organismes gestionnaires.

Mission inacceptable, mission impossible mais aussi mission peu utile pour ne pas dire parfois inutile.

Tel est le cas pour de nombreuses situations de gardiennage où le rôle du gardien risque de disparaître sous l'effet conjugué de la "paix sociale" qui y règne et du développement des nouvelles technologies ainsi que de la réorganisation des fonctions qui lui est parfois liée.

Dans les cas où l'ambiance générale est bonne et les difficultés sociales pratiquement inexistantes à court comme à long terme, comme dans tel immeuble parisien géré par une compagnie d'assurance pour prendre un exemple à l'opposé de ceux étudiés ici même, le gardien est pratiquement inutile. Cela est si vrai que des gestionnaires comme la R.I.V.P. ont décidé de supprimer de nombreuses loges de concierge dans Paris à l'occasion de l'installation d'un réseau de télésurveillance concernant plusieurs milliers de logements. Même si dans de tels ensembles d'habitations on a gardé le concierge ou le gardien, il est pratiquement certain qu'il ne conserve qu'un rôle de surveillant et de généraliste. Autant dire que sa fonction sociale est réduite à un simple exercice de relations humaines, assurément utile, mais sans grande portée sociale surtout si on compare son rôle à celui rempli par des gardiens habitants des ensembles de logements sociaux de grande taille.

A côté de ces situations où le gardien semble effectivement inutile(1) il en est beaucoup d'autres, comme certaines de celles rencontrées au cours de nos démarches (CHEVERRY, BARUPTTEL) où le gardien n'apparaît pas tellement utile aussi bien en ce qui concerne son rôle spécifiquement social que son rôle fonctionnel.

Socialement on n'en éprouve pas un grand besoin parce que dans de nombreux cas les troubles de la vie collective existent sans pour autant devenir particulièrement préoccupants. Le feu couve, peut-être, sous la cendre mais personne ne sait s'il prendra, ni même quand il prendra. Supprimer le gardien dans ces conditions peut donc paraître risqué.

(1) Encore qu'on ne ce soit probablement pas interrogé sur les répercussions sociales de la disparition de ces derniers petits métiers. A ce rythme-là où les gens du quart-monde trouveront-ils à s'embaucher ? De plus, dans Paris, certaines de ces concierges rendaient des services appréciables : garde d'enfants, repassage, ménage etc... Mais nous n'avons pas étudié cet aspect-là du gardiennage.

A cette première raison justifiant son maintien s'ajoutent des motifs techniques. Malgré les progrès de la technologie, en particulier de la télé-surveillance technique - sûrement plus performante que l'intervention humaine pour la conduite des chaufferies, la surveillance des ascenseurs et même l'arrosage des pelouses - et les transferts d'activités au profit d'entreprises privées ou publiques(1) il reste qu'on ne peut ôter au gardien certaines tâches d'entretien ou de petit nettoyage. Tâches très variables d'ailleurs selon les multiples modes d'organisation du travail de gardiennage. Le rapport d'Economie et Humanisme "*Gestion des réseaux techniques dans l'habitat*", sur lequel nous nous appuyons pour partie, signale l'existence de diverses missions ou de petites activités résiduelles qu'il faut quand même bien effectuer.

Par conséquent, si on lui enlève la surveillance des machineries, la distribution du courrier y compris des colis, la sortie des poubelles, le petit entretien et d'autres petites besognes que lui reste-t-il donc si ce n'est une importante mais vague fonction de surveillance et de coordination. A la limite, et pour peu que l'immeuble soit des plus calmes socialement parlant, il ne sera là que pour "*faire de la présence*" à la manière d'une des gardiennes interrogées (Madame VESSE). S'il reste en place c'est surtout pour rassurer les habitants mais aussi le gestionnaire. C'est le gardien-symbole. Ils rappellent aux habitants et aux autres intervenants qu'ils ne sont pas seuls.

Une question brûlante vient aussitôt à l'esprit. Tant qu'à conserver un gardien ou un surveillant pour "*faire de la présence*" ne vaudrait-il pas mieux l'employer plus efficacement et, de gardien généraliste ou de simple surveillant, en faire un assistant technique ou un co-producteur du social.

Car, après tout, même si les problèmes sociaux sont mineurs, la vie collective ne cesse pas, jour après jour, de soulever de multiples difficultés pour lesquelles le gardien pourrait effectivement apporter son concours technique. De l'aide à la création d'une crèche parentale, d'une salle de jeux pour enfants, ou encore d'une fosse pour réparer les voitures, aux courses qu'il faut effectuer pour la mémé "du cinquième étage(2) les occasions ne manquent pas où le gardien pourrait intervenir utilement sans pour autant négliger ses tâches de gardiennage. Pourquoi donc ne pas réorienter positivement son rôle et faire en sorte qu'il soit un support ou un auxiliaire d'activités de vie collective et sociale ?

En définitive, n'est-ce pas ce qu'ont tenté certains organismes innovateurs comme celui de GARNAY. Contrairement aux cas précédents le gardien exerce une activité pleinement utile d'un point de vue social. C'est sur ce sujet qu'on va clore cette conclusion et cette recherche.

(1) C'est ce qui se produit dans une commune de l'agglomération lyonnaise où ce sont les services de la COURLY, (Communauté Urbaine de la Région Lyonnaise) qui s'occupent de l'enlèvement des ordures ménagères à partir des vide-ordures mêmes. Le gardien ou l'homme de service n'a donc plus les poubelles à sortir chaque matin, et de bonne heure !

(2) Cf. La description des relations de Madame VESSE avec ses locataires.

Mission pleinement utile parce que, contrairement à celle du gardien abandonné à lui-même face à des situations sociales difficiles(1) où il est la victime désignée, dans la "gestion participative" le gardien se retrouve aux côtés des différents intervenants, aussi bien de l'Office, d'une Régie ou de son équivalent que des habitants, pour coproduire une gestion insérée dans une dynamique sociale porteuse. Ses potentialités et son efficacité s'en trouvent accrues d'autant.

Si une telle politique - la seule efficace à notre avis - ne résoud pas toutes les questions, tant s'en faut, du moins permet-elle d'avancer dans la solution partielle de certains d'entre eux.

En définitive, ces problèmes tournent tous autour de la difficulté sociale de la "gestion des différences sociales" comme l'avait bien souligné la commission DUBEDOUT. Ils sont si considérables qu'il est proprement impensable que le gardien puisse, à lui seul, faire beaucoup de choses. Des efforts de formation doivent être entrepris auprès de tous les responsables et pas seulement en direction de ceux, tels les gardiens, qui sont en situation subordonnée. En ce qui nous concerne nous avons été étonnés de voir à quel point certains responsables, à tous niveaux, étaient mal informés de questions aussi vitales que les processus d'acculturation des immigrés qui, pourtant, sont souvent leurs principaux locataires et clients.

A cet égard, on ne peut que se réjouir de la création récente d'un D.E.S.S. de "gestion du Développement social" de l'Université de Paris-Dauphine. On regrettera toutefois l'absence des thèmes concernant la coopération en matière d'habitat(2) et la formation des habitants ainsi que celle de leurs mandants.

Que sa mission soit inutile, ou jugée telle par les seuls décideurs, impossible, les conditions sociales ne s'y prêtant pas, peu utile techniquement mais socialement indispensable, et enfin, pleinement utile parce que, comme la gestion elle-même, elle est intégrée dans une dynamique culturelle créatrice, il reste, en tout état de cause, que la gestion ne peut être que sociale. Comme le déclarait sur un ton un peu trop péremptoire un responsable interrogé : "La gestion sera sociale ou ne sera pas". Sur un registre voisin c'est ce que confirment des chercheurs de l'Université de Louvain-la-Neuve quand ils affirment que "seul le concept de participation peut aider à renouveler celui de logement social"(3).

(1) A ce propos l'échec de certains "gardiens-animateurs" est particulièrement éclairant.

(2) A quoi cela sert-il de parler d'association des habitants si on ne leur en donne pas les moyens juridiques comme cela existe en Suède, au Danemark et ailleurs. D'une manière générale on ne peut que regretter l'insuffisant développement des Sciences Humaines dans le milieu professionnels de l'immobilier.

(3) Cf. Habitat et Participation, Bulletin n°2, Septembre/Novembre 1983, doc. ronéoté.

Evidemment aboutir à ces conclusions soulève tout le problème du devenir de la participation. A en juger par ce qu'on sait des difficultés des grands ensembles, dont on a pu percevoir un écho dans cette recherche, beaucoup de choses restent à entreprendre.

Toutefois, si on se fonde sur les conclusions de travaux portant sur le développement des "expériences" d'habitat "convivial" (1) (= habitat de petit quartier marqué par d'intenses relations de voisinage ou habitat autogéré, ou encore, habitat à vocation communautaire) on peut émettre l'hypothèse de l'extension de ces formes de plus en plus poussées de participation, d'une part, dans le sens d'un élargissement de la base sociale de ce mouvement en direction des classes populaires (cf. les CASTORS bourguignons)² et, d'autre part, vers un accroissement de son influence culturelle. Comme l'écrit S. GROMARK "si ce mouvement n'est pas majoritaire par le nombre de ses adhérents ou sympathisants il l'est stratégiquement dans une perspective d'évolution culturelle et sociale".

"Quand les gens, dans la société ainsi analysée, ne peuvent plus continuer à vivre leur quotidienneté, alors commence une révolution. Alors seulement" (3).

(1) Cf. Sten GROMARK, *l'Habitat convivial : un enjeu social ?* Thèse de recherche, U.P. d'architecture de CHALMERS, GÖTEBORG, SUEDE 294 p.
Cf. Aussi : Ph. BONNIN et P. REYNAUD, *Une révolution paisible, l'habitat autogéré*, CREDOC/CESP, 1981, 331 p.

(2) Association qui développe auprès de catégories modestes des formes d'accession comprenant beaucoup d'autoconstruction.

(3) Cf. H. LEFEBVRE, *La vie quotidienne dans le monde moderne* p.66, 1968.

- ANNEXES -

A N N E X E S

DU

CHAPITRE I DE LA PREMIERE PARTIE

(Office de CHEVERRY)

ANNEXE N° 1

TABLEAU RECAPITULATIF DES DIFFERENTS ENSEMBLES DE L'OFFICE DE CHEVERRY*

	Nombre de logements par gardiens	type d'immeubles	composition socio- professionnelle supposée
Les GARIOTS			
- gardien 1ère catég.	241	5 tours de 17 étages	aisée H.L.M. + I.L.N., employés
- gardien 2ème catég.	271	8 bâtiments R+6 à R+13	ouvriers immigrés
PERUY			
- gardien 1ère catég.	247	1 tour 15 étages 1 R+9 1 R+4 sans ascenseur	employés
- gardien 2ème catég.	404	32 pavillons locatifs le reste R+4 sans asc. + 1 LOPOFA	classe ouvrière immigrés chômeurs
- gardien 2ème catég.	419	R+4 sans ascenseur + quelques pavillons en location	ouvriers
L.V.			
- gardien 1ère catég.	271	tours	"fonctionnaires"
- gardien 2ème catég.	244	R+4 en majorité	ouvriers
L.D.			
- gardien 1ère catég.	196	1 R+8 le reste R+4 et R+13	"beau quartier" fonctionnaires
L.B.			
- gardien 1ère catég.	257	R+2, R+3, R+4, R+5 + 24 pavillons locat. 1 R.P.A.	dominante ouvrière personnes âgées quelques fonctionnaires
S.M.			
- gardien 1ère catég.	230	1 R+15 1 R+9 1 R+4	
- gardien 2ème catég.	288	1 R+7 1 I.L.N. R+4	
V.S.P.+T.			
- sans surveillance gardien du siège de l'office	149 V.S.P. = 100 siège = 5 T. = 44	1 R+2 1 R+5 -	
Logements en ville		1 R+2 1 R+3	
- gardien 1ère catég. (en + de sa charge nor- male)	16	1 R+3	
TOTAL	3.620		

* Ce tableau a été élaboré à partir des indications fournies par le chef de service, responsable du service des surveillants de l'office. Il ne s'agit donc que d'une évaluation faite par un "homme de terrain".

A N N E X E N° 2

Bien qu'on ait donné dans le corps du chapitre consacré à l'office de CHEVERRY quelques indications ethnologiques sur l'ensemble urbain des GARIOTS, il nous a paru utile de compléter cette première documentation par une courte présentation de l'ensemble voisin de PERVY. A notre avis, cela devrait permettre d'avoir une vue plus précise et plus concrète de l'univers urbain dans lequel se meuvent les gardiens et les autres responsables de l'encadrement. Sans compter que ces présentations se révéleront utiles quand on sera amené, au cours de la deuxième partie, à analyser de façon synthétique les relations gardiens/habitants.

Cet ensemble immobilier, un des plus importants de l'office puisqu'il compte 1.070 logements, est situé dans les faubourgs de la ville comme les GARIOTS, bien qu'il soit plus près du coeur de la cité que ce dernier. Il s'étend à l'intérieur d'un vaste quadrilatère de 600 à 700 mètres de côté. Au nord se trouve l'une des zones industrielles de la cité, au sud une très importante caserne ; il est bordé à l'est par une voie à très grande circulation conduisant à l'autoroute voisine et à une ville moyenne assez importante, et à l'ouest par un canal et une rivière le long desquels se répartissent des pavillons, des entrepôts et une zone industrielle plus petite et plus ancienne jouxtant un petit port fluvial (cf. plan). Donc une zone à dominante ouvrière où coexistent une urbanisation ancienne, en gros avant 1940, et une urbanisation plus récente dont fait partie ce grand ensemble.

Ségrégation spatiale qu'accompagne aussi une ségrégation sociale puisque des deux ensembles étudiés PERVY est celui qui comporte la plus forte proportion de population ouvrière : ouvriers français, immigrés, chômeurs ajoute le gardien. Il y a aussi des employés qui habitent deux tours assez récentes tandis que les ouvriers vivent dans les bâtiments les plus anciens datent des années 60 : des R+4 sans ascenseur.

Aux alentours des édifices appartenant à l'office H.L.M., on rencontre des maisons individuelles d'implantation récente pour la plupart et aussi deux immeubles plus anciens (R+2) *"gris, sales, clôturés par un grillage rouillé et défoncé en plusieurs endroits. Aux abords des immeubles, des carcasses de voitures"*. D'après le gardien il s'agit d'une cité de transit où habite une population marginalisée. Bien que ces immeubles ne relèvent pas de l'office, un des surveillants interrogés est intervenu à plusieurs reprises dans cette cité pour y mettre un peu d'ordre.

Les façades des immeubles, en particulier celles des bâtiments les plus bas (R+4), sont sans relief. Pas de loggias ni balcons pour la grande majorité d'entre eux. Des couleurs fades : du bleu et du blanc, le plus souvent délavées.

Au pied des immeubles pas de verdure. La pelouse qui, au moment de notre passage, n'avait pas été tondue depuis un certain temps mérite bien l'appellation *"d'herbe à vache"* selon l'expression d'une des locataires interrogées. Les allées intérieures, ouvertes à la circulation, paraissent en mauvais état : affaissements de

la chaussée, nids de poules, bordures de trottoirs enfoncées, etc. Dans l'ensemble, et contrairement à ce qu'on a pu observer aux GARIOTS, la végétation est pauvre : il y a surtout des peupliers : les fleurs y sont rares : seulement quelques petits massifs de rosiers.

Par rapport aux "cités" voisines habitées par des familles de militaires et gérées par un organisme spécialisé, le contraste est particulièrement saisissant malgré l'étonnante similitude des architectures extérieures. Les façades sont peintes de neuf, les allées sont propres et, au pied des immeubles, se trouvent d'agréables massifs fleuris.

Mais ce qui est le plus révélateur du relatif dénuement de cette architecture H.L.M. réside dans l'absence complète d'équipements collectifs de voisinage. Comme le faisait remarquer l'un des gardiens interviewés : *"Rien pour les enfants en bas âge, rien pour les 10/12 ans, et rien non plus pour les adolescents"*. De fait, on ne trouve ni bac à sable, ni cage à écureuil alors que, pourtant, la place ne manque pas, loin de là. Le même gardien a d'ailleurs effectué des tentatives pour faire aménager un terrain de volley-ball, mais il ne semble pas qu'il ait eu gain de cause.

Tout ceci est connu, trop connu et à la limite fastidieux pour le lecteur, tant il est vrai que toutes ces architectures de grands ensembles, surtout ceux des années 60, se ressemblent comme une goutte d'eau. En revanche, ce qui l'est moins et permet de relier ces observations fort limitées aux analyses plus sociologiques de cette organisation H.L.M. c'est la réaction de l'encadrement et même de certains gardiens face à l'absence complète de transformations de l'espace bâti. En effet, lorsqu'en fin d'entretien on demande au Directeur comme aux autres personnes s'ils ne sont pas étonnés devant le caractère statique de ces ensembles alors qu'en comparaison des quartiers en accession et à fortiori des zones pavillonnaires se sont, au fil des années, transformées profondément, on n'obtient pas de réponse si ce n'est un hochement de tête manifestant l'impuissance devant le problème soulevé ou simplement l'incongruité de la question. Et cette interrogation est d'autant plus pertinente lorsqu'il s'agit de quartiers ou d'ilôts à population stable comme cela semble être le cas pour certains des quartiers visités.

Par la relative pauvreté de leur architecture extérieure et leur mauvais entretien, les équipements "lourds" s'apparentent fort bien avec le style et l'état général du quartier. Le super-marché ressemble davantage à une usine qu'à un centre commercial ; au surplus, il est mal entretenu comme l'attestent les traces de rouille apparaissant sur la façade en tôle ondulée. La grande place qui jouxte ce magasin n'est qu'un terrain vague qui, paraît-il, doit être transformée en parking souterrain, ce qui inquiète le gardien en raison des problèmes de surveillance qu'il risque de rencontrer. Seule l'église voisine, de taille modeste, construite en bons matériaux semble trancher par rapport à l'environnement immédiat. Dans la journée, elle est souvent fermée. Il n'existe qu'un seul café disposant d'une grande terrasse d'où l'on peut voir tout ce qui se passe sur la place qu'on vient de décrire.

On est donc bien en présence de cet urbanisme à visibilité totale, fruit d'un fonctionnalisme très mal compris, où il n'existe rien d'autre en dehors des immeubles collectifs et des vastes espaces interstitiels recouverts de pelouses et traversés par quelques allées. Ni coins, ni recoins, et pas davantage d'espaces imprévus ni même prévus comme des équipements collectifs de voisinage.

Au total, et s'il fallait se risquer à une conclusion sur la base de cette seule description "impressionniste", on pourrait se laisser aller à affirmer qu'il s'agit d'un micro-univers urbain propice à la surveillance appelant de lui-même la présence du gardien - pardon du surveillant selon l'expression en usage dans cet office - comme l'aimant attire la limaille de fer.

D'ailleurs est-ce un hasard si l'on trouve beaucoup de grillages même aux endroits où, apparemment, il sont les plus inutiles ? Est-ce aussi un hasard si la fonction de gardien a été pensée, semble-t-il dès le départ, davantage en termes de surveillance privilégiant la fonction de contrôle, qu'en termes de gardiennage polyvalent.

Comme on le verra, la division technique du travail, accentuée par l'introduction de la télésurveillance, ne laisse au "gardien" qu'un rôle de surveillant stricto sensu. Dès le matin, vérifier les poubelles, faire un tour dans les caves et dans le quartier, être présent à la sortie et parfois à la rentrée des classes, aller "au rapport" - terme bien militaire - assister (encore) à la sortie des classes de l'après-midi, et le soir, après le repas, faire éventuellement encore une ronde. Et ainsi de suite d'un jour à l'autre, du 1er de l'An à la Saint Sylvestre.

OFFICE PUBLIC MUNICIPAL D'H.L.M.

Percepteur HLM

C. C. P.

L'OFFICE a été créé pour donner le maximum de confort et d'agrément à ses habitants.

Le conseil d'administration place donc en toute confiance, sous la sauvegarde de chacun d'eux, les voies publiques, les habitations, les jardins, pelouses et fleurs...

CONTRAT DE LOCATION

ENTRE

L'OFFICE PUBLIC MUNICIPAL D'H.L.M., ~~45, rue Joseph Servas à Châlons-sur-Marne~~ dûment représenté par Monsieur le Président du Conseil d'administration d'une part,

Et

Monsieur (Nom et prénom)
né le _____ à _____
Profession : _____
et Madame : _____
née le _____ à _____
mariage contracté le _____ à _____
d'autre part,

Il a été dit et convenu ce qui suit :

L'OFFICE PUBLIC MUNICIPAL D'H.L.M. loue au co-contractant, conformément à la législation particulière aux habitations à loyer modéré, le logement suivant :

Groupe : _____ N° _____ type _____ pièces principales _____
Adresse officielle : _____
A compter du _____

Le preneur déclare bien connaître les lieux dont il prend la location pour les avoir vus et visités et renoncer, en ce qui concerne lesdits lieux et les parties communes correspondantes, à toute réclamation pour quelque cause que ce soit.

La présente location est consentie aux conditions et charges détaillées ci-après, que le preneur déclare parfaitement connaître et accepter sans aucune réserve.

1° — Loyer payable d'avance

Le prix de base du loyer est fixé par le conseil d'Administration de l'OFFICE dans le cadre des lois, décrets et arrêtés régissant les habitations à loyer modéré et suivant le décompte de la surface corrigée.

Dans les conditions économiques en vigueur au jour de la signature du présent contrat, le loyer mensuel est fixé à _____ F., payables d'avance, à la caisse du Percepteur de _____ par virement à son C.C.P.

Le loyer pourra être majoré des quotités légales par simple décision du Conseil d'Administration portées à la connaissance du preneur, mais en aucun cas le prix de base ne pourra excéder les plafonds fixés par les textes officiels.

2° — Durée et résiliation

Le présent contrat est conclu pour une durée de 1 mois indéfiniment renouvelable par tacite reconduction, sous réserve expresse que le preneur continue à satisfaire aux conditions d'occupation, de ressources et autres fixées par la législation propre aux habitations à loyer modéré.

Le preneur déclare en outre savoir que l'immeuble étant régi par la loi sur les H.L.M. et non par la loi générale sur les loyers, des modifications peuvent être faites en cours de location au présent acte, conformément aux dispositions nouvelles apportées par les lois futures. Dans ce cas, les modifications apportées deviennent régulièrement et immédiatement applicables.

De plus, toute énonciation reconnue fautive dans la déclaration faite par le locataire, lors de la passation du présent contrat, entraînera de plein droit la nullité de la location et la remise immédiate des locaux loués à la disposition de l'OFFICE.

Dans les cas suivants : défaut de paiement d'un seul mois de loyer, vie irrégulière, ivresse publique et manifeste, la présence de punaises ou autres insectes parasites constatées dans les locaux loués, défaut d'assurance contre l'incendie ou de paiement de sa prime et, en général, infraction aux dispositions du présent règlement, 1 mois après un simple commandement demeuré sans effet et valant mise en demeure, la location cessera et le locataire devra immédiatement remettre les locaux loués à la disposition de l'OFFICE, sans que celui-ci ait aucune formalité à remplir.

Si le locataire refusait de vider les lieux immédiatement et sans délai, il suffira pour l'y contraindre, d'une simple ordonnance de référé de Monsieur le Président du Tribunal de _____ sans préjudice du paiement des loyers qui pourraient être dus et de tous dommages intérêts.

Les locations sont résiliables au gré du preneur et du bailleur, à toutes époques de l'année, et à la date du 1er du mois moyennant un préavis d'un mois adressé par écrit.

Si, lors du départ d'un locataire, pour quelque cause que ce soit, celui-ci laisse dans les lieux, du mobilier ou des effets mobiliers quelconques, l'Office le mettra en demeure d'enlever ce mobilier ou ces effets mobiliers dans le délai de quinze jours, ce par simple lettre recommandée avec A.R.

Passé ce délai, l'Office pourra enlever les dits meubles et effets mobiliers et s'en débarrasser, aux frais du locataire et sans que celui-ci puisse exercer aucun recours que ce soit, contre l'Office.

3°) — Cautionnement et Charges

Avant la remise des clefs, le preneur versera au Receveur particulier en plus du loyer du premier mois, un cautionnement dont il lui sera donné quittance.

Le montant du cautionnement est fixé par le Conseil d'Administration, mais il ne peut excéder les 29/30^{me} d'un loyer mensuel.

Sont et demeurent à la charge exclusive du preneur :

- les taxes et impôts locatifs (ordures ménagères, déversement à l'égout par exemple).
- les frais de vidange des fosses étanches ou septiques. Pour ces dernières exclusivement l'OFFICE pourra réclamer une charge annuelle forfaitaire.
- les consommations d'eau, d'électricité et gaz ainsi que la location et l'entretien des compteurs s'il y a lieu.
- le prorata des consommations d'eau et d'électricité des parties communes de l'immeuble, ainsi que d'une manière générale l'ensemble des charges définies par la loi du 1er septembre 1948 modifiée, ainsi que par l'ensemble des textes prix pour son application.

Enfin, le preneur devra contracter obligatoirement une assurance incendie à une compagnie solvable pour son mobilier, les risques locatifs et le recours des voisins. Il devra remettre à l'Office une copie de la police et justifier à toute demande du paiement de la prime.

4°) — Usage des Lieux

L'usage des lieux loués est réglé par les conditions suivantes, qui ne font en aucun cas obstacles aux dispositions du Code Civil, aux règlements municipaux et au règlement intérieur de l'Office, pris par arrêté du Président du Conseil d'Administration, le locataire étant seul responsable des faits imputables à ses invités, serviteurs ou livreurs.

En conséquence, le preneur DOIT

- jouir des lieux en bon père de famille.
- garnir en tout temps les lieux loués, de meubles et effets mobiliers suffisants pour répondre du paiement du loyer et de l'exécution du présent contrat.
- tenir le logement loué et ses dépendances absolument propres, les parquets de l'habitation, toujours cirés, les locaux loués entretenus soigneusement pour les rendre, en fin de jouissance en parfait état de réparations locatives.
- souffrir, sans indemnité ni diminution du loyer, les grosses ou menues réparations, ainsi que les plantations et travaux d'entretien d'arbres et plantes du jardin, et les travaux de nouvelles constructions que l'Office entreprendrait.
- laisser ramoner à ses frais par l'Office, les cheminées de son logement aussi souvent que le Conseil d'administration en aura décidé.
- participer aux époques indiquées par le tableau de répartition placardé dans chaque escalier, à l'entretien et au nettoyage des parties communes de l'immeuble, aussi souvent que cela sera nécessaire pour que la tenue et l'aspect demeurent irréprochables, et ce, conformément aux dispositions du règlement intérieur ci-dessus mentionné.
- satisfaire aux charges de ville et de Police, spécialement en ce qui concerne :

1° l'enlèvement régulier des ordures ménagères en utilisant des récipients du modèle imposé, lesquels devront être déposés et rentrés immédiatement avant et après le passage du service de nettoyage.

2° le balayage journalier, avant 8 h. du matin, des abords de l'immeuble, y compris trottoirs et caniveaux.

- garer les cycles et voitures d'enfants dans les locaux aménagés et exclusivement réservés à cet effet. Toutefois, l'Office décline toute responsabilité en cas de vol ou de détérioration.
- tenir le jardin en bon état de culture et les cours en parfait état de propreté lorsqu'il y en a.
- surveiller ses enfants, pour éviter les dégâts aux haies, barrières, clôtures, arbres, plantes, immeubles bâtis en non bâtis.
- recevoir toutes visites que l'Office jugerait à propos de faire dans l'intérêt de l'hygiène ou de la tenue et de l'entretien de l'immeuble. Le droit de visite est acquis aux seuls représentants de l'Office.
- prévenir dans les huit jours l'OFFICE de toute naissance ou décès dans sa famille.
- prévenir immédiatement et sans délai L'OFFICE de tout accident survenu dans les lieux loués ou les communs (fuite à la toiture, engorgement de canalisations, dégâts causés par le gel, infiltrations incendie, explosions ou toutes causes, même de force majeure).
- assurer la fermeture des portes extérieures de l'immeuble de 22 heures à 6 heures.
- en cas de départ, laisser visiter le logement par les personnes munies d'une autorisation écrite délivrée par l'Office et régler toutes indemnités pour réparations locatives et nettoyage qui seraient reconnues nécessaires par l'Office ; se mettre en règle avec l'Electricité et Gaz de France, avec la ville pour l'eau s'il y a lieu et si son logement est muni de W.C., avec fosse étanche, en faire assurer la vidange. Justifier avoir acquitté intégralement le montant de tous ses impôts.

Le Preneur NE DOIT PAS (interdictions formelles)

- laisser habiter, même gratuitement, tout ou partie de son logement par toute autre personne que ses enfants, ses ascendants âgés de plus de 65 ans ou infirmes, et les personnes pour lesquelles il aura obtenu préalablement une autorisation écrite de l'Office.
- sous-louer tout ou partie des lieux loués, en garni ou autrement, ou changer à leur disposition, ou autoriser une entreprise de publicité, quelle qu'elle soit, à utiliser la surface des murs ou à établir des panneaux-réclames dans les jardins.
- user ou laisser user des lieux loués, pour des occupations, professions, ou travaux étrangers à la qualité qu'il a prise au présent contrat et qui pourraient nuire à la tranquillité des autres locataires.
- avoir ni chiens ni chats dans son logement, dans les parties communes de l'immeuble ou dans sa cave. De même l'élevage d'animaux quels qu'ils soient, est strictement prohibé.
- laver son linge en dehors des buanderie ou salle d'eau. A ce sujet, il est spécifié qu'il y a interdiction absolue de déposer, suspendre, faire séjourner ou étendre des objets, vêtements ou linge quelconque aux fenêtres, balcons, cours ou parties communes de l'immeuble.
- obstruer par quelque procédé que ce soit les claustras et autres orifices des ventilations.
- secouer par les fenêtres des tapis, objets de ménage ou autres, après les heures fixées par les règlements de police ou les taper quelle que soit l'heure, contre les façades des immeubles.
- jeter dans les évacuations d'eaux usées des corps ou produits susceptibles de provoquer l'obstruction des canalisations ou la détériorations des fosses septiques (ordures, détrit, cendres, ouate et cellulose, produits chimiques dans les W.C. etc...)
- laisser stationner des véhicules en dehors des emplacements aménagés à cet effet. Sur ce point les directives particulières à chaque groupe d'habitations seront scrupuleusement observées.
- pénétrer dans les combles des immeubles sous quelque motif que ce soit.
- utiliser les locaux communs pour entreposer d'autres objets ou matériels que les cycles et voitures d'enfants.
- utiliser les murs ou clôtures comme supports de plantes grimpantes.
- avoir vis à vis du personnel de l'OFFICE ou de tout autre personne des propos, gestes ou attitudes injurieux.

5°) — Travaux. Entretien. Réparations.

1°) OBSERVATIONS GENERALES.

Le preneur ne pourra faire apposer d'écriteau, plaque enseigne ou antenne de radio ou de télévision, et ne fera aucun changement démolition, construction, distribution, scellement, ni percement à l'intérieur ou à l'extérieur de l'immeuble sans le consentement exprès par écrit et sous la surveillance de l'Office. Il ne fera aucune addition à la maison, au jardin, à la cour, aux clôtures, n'élèvera aucune construction, même provisoire, si petite soit-elle, dans la cour ou le jardin, sans l'autorisation écrite de l'Office.

Au cas où ces annexes seraient autorisées, elles seraient construites en dur et de façon que leur aspect soit en concordance avec celui de la maison.

Toute demande de modification, quelle qu'elle soit, à l'état des lieux, sera adressée, avec plan à l'appui en 3 exemplaires au Conseil d'Administration de l'Office qui statuera sur son opportunité.

Dans le cas où les travaux modificatifs auraient été faits avec l'approbation de ce dernier, le locataire sera tenu en cas de cessation ou de résiliation de location, de remettre les lieux dans l'état où il les a trouvés : ou si l'Office le préfère, de les lui laisser avec les changements faits, et ce, sans indemnité.

Quelle que soit la nature des travaux à effectuer, l'OFFICE aura seul qualité pour décider des modalités de leur exécution, soit l'intervention du service d'entretien soit au contraire, intervention d'entreprises patentées agréées par l'Organisme.

2°) Incombe à l'Office, les réparations prévues par l'article 606 du Code Civil (le clos et le couvert) les ravalements et peintures extérieures, les réparations dues à la vétusté lorsqu'aucun usage abusif ou détérioration ou accident n'aura concouru à la dégradation.

3°) Incombe au locataire seul, l'ensemble des travaux, entretien et réparations reconnus locatifs par la loi, la jurisprudence ou les usages locaux ainsi que ceux nécessités par usage abusif ou anormal des lieux loués, de leurs dépendances et équipements.

Par exemple, il appartient au locataire de refaire à ses frais tous les cinq ans, les peintures et tentures intérieures, mais le fait de restituer un logement, dont les tentures sont déchirées ou maculées, même si elles sont très récentes, constitue un usage anormal et abusif.

4°) Incombe en fractions égales à tous les locataires usagers, les dommages et les réparations des dégâts causés aux locaux, espaces ou équipements communs, par un usage abusif, anormal ou par accident.

Toutefois, chacun pourra se mettre hors de cause en prouvant quel est l'auteur du dégât.

5°) L'entretien des générateurs de chauffage et d'eau chaude est à la charge du locataire.

6°) — **Stockage et utilisation de produits inflammables ou dangereux.**

1°) **Carburants et assimilés.**

La quantité autorisée est de 5 litres en supplément du contenu du réservoir de la ou des machines.

2°) **Gaz en bouteille.**

La détention et l'utilisation de gaz butane ou propane sont formellement interdites dans les appartements des immeubles collectifs.

3°) **Combustibles liquides.**

a) Dans les appartements équipés de chauffage central collectif ou individuel au charbon ou au gaz, la détention et l'utilisation des appareils à combustible liquide ainsi que la détention et l'utilisation du combustible lui-même, de quelque façon que ce soit, sont formellement interdites.

b) Dans les appartements non équipés d'installation de chauffage, l'utilisation d'appareil de chauffage fonctionnant au Fuel Domestique pourra être autorisée après accord de l'OFFICE et examen par son technicien.

Le stockage de combustible ne pourra excéder 60 litres en 3 bidons de 20 litres qui ne pourront en aucun cas être conservés dans l'appartement.

Le ravitaillement des réservoirs ou des appareils utilisés devra se faire au fur et à mesure de la consommation journalière. Les bidons de stockage devront obligatoirement être entreposés dans les caves individuelles.

Ces prescriptions sont faites dans le strict souci d'assurer la sécurité collective et également d'éviter la propagation d'odeurs désagréables ou noyades.

7°) **Clause Pénale**

Chaque contravention à l'une des dispositions du présent contrat peut, de convention expresse, donner lieu à l'application par le bailleurs d'une pénalité au taux fixé par le CONSEIL d'ADMINISTRATION, et ce, sans préjudice de dommages intérêts compensatoires.

8°) **Jurisdiction**

Toutes contestations relatives à l'application des dispositions du présent contrat, seront de la compétence exclusive des Tribunaux de

Fait en deux originaux et deux copies à usage administratif

le

Le Chef de famille,

Le Conjoint,

Le Président de l'OFFICE

Téléphone (lignes groupées)

le 23 Mars 1980

Service : COMPTABILITE-PERSONNEL

Référence :

CONTRAT DE SURVEILLANCE

ENTRE : L'Office Public d'H.L.M. à compétence étendue,
dûment représenté par son Président

ET : Monsieur
né le
demeurant à
n° Sécurité sociale :

IL A ETE DIT ET CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE 1.-

A compter du 1^{er} Juin 1980, Monsieur
sera employé à temps complet pour assurer les fonctions de
Surveillant et sera affecté au groupe (poste de
1ère Catégorie).

ARTICLE 2.-

Monsieur effectuera en application
des ordres du Chef de Service "Surveillance" toutes les tournées,
enquêtes, travaux ou missions dans l'ensemble d'un groupe
d'habitations, déterminé et géré par l'Office.

En plus de la surveillance générale, la mission princi-
pale confiée à Monsieur sera constituée par la
surveillance des appareils de contrôle des chaufferies collectives
des ascenseurs et surpresseurs ainsi que tous les appareils de
sécurité.

Monsieur devra assurer une présence
permanente de jour et de nuit, un dimanche sur deux et un jour de
fête sur deux, dans son logement de façon à ce que, en cas d'in-
cidents, il soit à même de prendre immédiatement les dispositions
qui s'imposent notamment dans les cas suivants :

1) En cas de panne de la chaufferie, il devra prévenir le service d'astreinte "Chaufferie" créé par l'Office.

2) En cas de panne d'ascenseurs, il devra intervenir directement lorsque cela sera possible (cas d'ascenseurs en surcharge) Si le dépannage n'est pas possible, il devra prévenir, dans les meilleurs délais, le Service d'astreinte de la Société assurant l'entretien des ascenseurs.

- Dans tous les cas, lors des rapports journaliers, Monsieur devra rendre compte par écrit de tous les incidents dont il aura eu connaissance.

- Compte tenu de la situation particulière de l'emploi, en aucun cas, Monsieur ne pourra quitter sans autorisation préalable du Chef de Service "Surveillance" sa résidence ou son poste de travail.

- En cas d'absence de Monsieur pour des raisons de service ou des motifs personnels justifiés, son épouse devra le suppléer.

ARTICLE 3.-

Bien que Monsieur soit astreint à une présence permanente, il ne sera pas à la disposition des locataires plus de 8 heures par jour les horaires adoptés étant les suivants : de 8h30 à 12 H30 et de 15 H 30 à 19 H 30 (y compris les dimanches et jours fériés).

Par contre, pour les affaires présentant un caractère de gravité certain, en cas de besoin ou d'urgence justifiée, Monsieur sera tenu d'intervenir à tous moments en dehors de l'horaire normal savoir : 8 H 30 à 12 H 30 et de 15 H 30 à 19 H 30.

Toutefois ces interventions dûment justifiées ne pourront donner lieu à compensation ou au paiement d'heures supplémentaires au gré de l'Office et eu égard aux nécessités de service que si elles ont bien eu lieu après 19 H 30 et avant 8 H 30.

Dans tous les cas, Monsieur devra rendre compte par écrit comme il est précisé à l'article 2 ci-dessus.

Il est bien précisé que les tournées de routine (fermeture des portes, visites des sous-sols, locaux communs, liaisons avec les locataires pour convenances personnelles, constatations et annulations d'alarmes des appareils de contrôle et de sécurité) ne seront, en aucun cas, considérées comme urgence justifiée puisqu'elles constituent la base même de la charge de surveillance.

ARTICLE 4.-

Monsieur _____ bénéficiera d'un dimanche sur deux et d'un jour férié sur deux à titre de repos.

En ce qui concerne les congés payés, Monsieur _____ bénéficiera de 27 jours ouvrables.

Sontréputés ouvrables, pour la détermination du congé, tous les jours autres que le dimanche et ceux qui, en vertu de la loi, de l'usage ou de la convention, sont fériés et obligatoirement chômés.

ARTICLE 5.-

La rémunération de Monsieur _____ sera celle afférente à l'indice "Fonction Publique" brut 244 correspondant à Agent d'Enquêtes, 5ème Echelon.

Elle comportera outre le traitement de base l'indemnité de résidence.

Les heures supplémentaires seront payées en fonction de l'indice brut et selon le barème en vigueur.

ARTICLE 6.-

La législation sociale applicable sera celle du secteur privé tant en ce qui concerne la Sécurité Sociale que les allocations familiales de toute nature. Monsieur _____ sera affilié au régime complémentaire de retraite "IRCANTEC".

ARTICLE 7.-

Monsieur _____ prêterea serment devant le Tribunal d'Instance de _____

ARTICLE 8.-

Le présent contrat est conclu pour une durée limitée de trois mois, renouvelable par tacite reconduction.

ARTICLE 9.-

Toutefois, les trois premiers mois de l'emploi seront considérés comme période d'essai. Si au cours de cette période l'Office considère comme non probante l'activité de Monsieur , le présent contrat pourra être dénoncé sans préavis et sans indemnité par l'envoi d'un simple pli recommandé.

Passé ce délai, le contrat sera définitif.

ARTICLE 10.-

Il pourra être mis fin à la reconduction prévue à l'article 8 au gré des parties, par simple lettre recommandée adressée deux mois avant l'échéance de la période trimestrielle en cours.

Toutefois, en cas de faute grave dont l'appréciation est de la compétence du Président du Conseil d'Administration, la résiliation sera immédiate.

Par faute grave, il faut entendre en particulier le refus sous toutes ses formes d'exécuter correctement les travaux commandés (article 2 et 3 ci-dessus) l'ivresse, le vol sous toutes ses formes ainsi que l'ensemble des fautes reconnues graves par la législation du travail et de la Jurisprudence.

ARTICLE 11.-

Pour l'exercice de ces fonctions et en accessoire au présent contrat, Monsieur occupera obligatoirement avec sa famille le logement de service et le local à usage administratif dans lequel sont regroupés tous les appareils de contrôle et de sécurité.

Le logement et ses accessoires constitueront de plus une compensation pour la présence permanente imposée à Monsieur

Toutefois en cas de cessation de fonction, le droit au maintien des lieux ne sera pas opposable. En cas de résiliation du présent contrat pour quelque cause que ce soit, Monsieur _____ sera tenu de restituer le logement libre de toute occupation à la date d'échéance de la résiliation.

ARTICLE 12.-

L'Office se réserve le droit d'imposer, pour raisons de service dont il est le seul juge, tout changement du lieu de résidence. Les frais de déménagement et de réinstallation correspondants seront alors à la charge de l'Office.

ARTICLE 13.-

L'ensemble des dispositions régissant les Personnels des Offices et non contraire aux clauses du présent contrat seront applicables.

ARTICLE 14.-

Le présent contrat comprenant cinq feuillets est établi en cinq exemplaires et il sera soumis à l'approbation préalable de Monsieur le Préfet de

- un exemplaire sera conservé à la Préfecture.
- un exemplaire sera conservé à l'Office.
- un exemplaire sera remis à l'intéressé.
- deux exemplaires seront remis à la Perception H.L.M. à l'appui du premier mandat de paiement.

Fait à _____, le 23 Mars 1980.

LE PRESIDENT DU
CONSEIL D'ADMINISTRATION,

2^{ème} Direction - 2^{ème} Bureau

VU
le 15 AVR. 1980

Pour le Préfet
Le Secrétaire Général

L'Intéressé :
(vu et accepté)

vu et accepté

A N N E X E N° 5

Téléphone

(lignes groupées)

le 9 DECEMBRE 1980

Service : COMPTABILITE-PERSONNEL

Référence :

CONTRAT DE SURVEILLANCE

ENTRE : L'Office Public d'H.L.M. à compétence étendue,
Monsieur , dûment représenté par son Président

ET : Monsieur
né le
demeurant à
n° de sécurité sociale agricole :

IL A ETE DIT ET CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE 1.-

A compter du 1^{er} Janvier 1981, Monsieur
sera employé à temps complet par l'Office pour assurer les
fonctions de Surveillant et sera affecté principalement au groupe
(Poste de 2ème Catégorie).

ARTICLE 2.-

Monsieur effectuera en application des
ordres du Chef du Service "Surveillance" toutes les tournées,
enquêtes, travaux de missions dans l'ensemble des groupes d'habita-
tions déterminés et gérés par l'Office.

ARTICLE 3.-

Sur ordre du Chef du Service "Surveillance" Monsieur
pourra être amené à effectuer les remplacements
des surveillants titulaires d'un poste de 1ère Catégorie.

.../...

Précisons que ces Postes dits de 1ère Catégorie exigent une présence permanente de jour et de nuit, dimanches et jours fériés, car ils comportent la surveillance particulière des appareils de contrôle du bon fonctionnement des chaufferies, ascenseurs, surpresseurs et autres appareils de sécurité.

En compensation, l'astreinte du dimanche (ou d'un jour férié) dans un poste de 1ère Catégorie donnera lieu au versement d'une indemnité égale à quatre heures supplémentaires (tarif majoré du dimanche).

Lors des remplacements de longue durée pendant la période des congés annuels, dans les postes de 1ère Catégorie, Monsieur titulaire d'un poste de 2ème catégorie percevra une indemnité compensatrice égale à deux heures supplémentaires (tarif normal) par jour de remplacement, qu'il s'agisse de jours de semaine, de dimanche, ou de jours fériés.

ARTICLE 4.-

En cas de besoin ou d'urgence, Monsieur devra intervenir à tous moments en dehors de l'horair normal, de jour comme de nuit. Ces interventions pourront donner lieu à compensation ou au paiement d'heures supplémentaires au gré de l'Office et eu égard aux nécessités de service.

ARTICLE 5.-

La durée hebdomadaire du travail effectif sera la durée applicable à la Fonction Publique, soit actuellement 41 heures par semaine.

Cet horaire sera réparti sur l'ensemble des jours ouvrables du lundi au samedi inclus, selon le planning particulier établi en fonction des besoins et nécessités par le Chef du Service Surveillance.

ARTICLE 6.-

En ce qui concerne les congés payés, bénéficiera de 27 jours ouvrables.

Sont réputés ouvrables pour la détermination du congé, tous les jours autres que le dimanche et ceux qui, en vertu de la loi, de l'usage ou de la convention, sont fériés et obligatoirement chômés.

ARTICLE 7.-

La rémunération sera celle afférente à l'indice brut "Fonction Publique" 244 correspondant au grade d'Agent d'enquêtes, 5ème échelon.

Elle comportera, outre le traitement de base, l'indemnité de résidence.

Les heures supplémentaires seront payées en fonction de l'indice brut et selon le barème en vigueur.

ARTICLE 8.-

La législation sociale applicable sera celle du secteur privé, tant en ce qui concerne la Sécurité Sociale que les Allocations familiales de toute nature.

Monsieur sera affilié au régime complémentaire de retraite "IRCANTEC".

ARTICLE 9.-

Monsieur prêtera serment devant le Tribunal d'Instance de

ARTICLE 10.-

Le présent contrat est conclu pour une durée limitée de trois mois renouvelable par tacite reconduction.

ARTICLE 11.-

Toutefois, les trois premiers mois de l'emploi seront considérés comme période d'essai. Si, au cours de cette période l'Office considère comme non probante l'activité de Monsieur le présent contrat pourra être dénoncé sans préavis et sans indemnité par l'envoi d'un simple pli recommandé, passé ce délai le contrat sera définitif.

ARTICLE 12.-

Il pourra être mis fin à la reconduction prévue à l'article 10 au gré des parties par simple lettre recommandée adressée un mois avant l'échéance de la période trimestrielle en cours.

Toutefois, en cas de faute grave dont l'appréciation est de la compétence du Président du Conseil d'Administration, la résiliation sera immédiate.

Par faute grave, il faut entendre en particulier le refus sous toutes ses formes d'exécuter correctement les travaux commandés (articles 2, 3 et 4 ci-dessus) l'ivresse, le vol sous toutes ses formes ainsi que l'ensemble des fautes reconnues graves par la législation du travail ou de la Jurisprudence.

Quels que soient les motifs du non renouvellement ou de la résiliation, ceux-ci ont toujours lieu dans le cadre de la législation afférente au contrat de travail à durée limitée.

ARTICLE 13.-

Pour l'exercice de cette mission, dès la fin de la période d'essai, si celle-ci se révèle satisfaisante, l'Office consentira à Monsieur ^H la location d'un logement de service. Il devra prévoir la réception des locataires de son groupe. Un contrat de location de type particulier sera passé entre l'Office et Monsieur

Toutefois, en cas de cessation de fonctions, le droit au maintien dans les lieux ne sera pas opposable. En cas de résiliation du présent contrat pour quelque cause que ce soit, Monsieur sera tenu de restituer le logement libre de toute occupation à la date d'échéance de la résiliation.

ARTICLE 14.-

L'Office se réserve le droit d'imposer, pour raisons de service dont il est seul juge, tout changement du lieu de résidence. Les frais de déménagement et de réinstallation correspondants seront alors à la charge de l'Office.

ARTICLE 15.-

L'ensemble des dispositions régissant les Personnels des Offices et non contraire aux clauses du présent contrat seront applicables.

ARTICLE 16.-

Le présent contrat comprenant cinq feuillets est établi en cinq exemplaires et il sera soumis à l'approbation préalable de Monsieur le Préfet de la

- un exemplaire sera conservé à la Préfecture,
- un exemplaire sera conservé à l'Office,
- un exemplaire sera remis à l'intéressé,
- deux exemplaires seront remis à la Perception H.L.M. à l'appui du premier mandat de paiement.

Fait à

le 9 Décembre 1980.

LE PRESIDENT DU
CONSEIL D'ADMINISTRATION,

L'INTERESSE :
(lu et accepté)

Lu et accepté.

2^{ème} Direction - 2^{ème} Bureau

VU

17 DEC. 1980

Pour le Préfet

Le Secrétaire Général

TRAVAIL à EFFECTUER par le PERSONNEL AFFECTE
à l'EQUIPE CHARGEE DU RAMASSAGE DES CARTONS

JOURNEE DU :

NOM DES OUVRIERS	TRAVAIL à EFFECTUER (1)	LIEU DE TRAVAIL	HORAIRES	OBSERVATIONS (2)

261

(1) Ramassage des cartons avec le camion - Sortie poubelles - Ramassage papiers sur pelouses - nettoyage garage souterrain Mémoires d'entreprises, etc

(2) Sur la demande de Mr le Surveillant du Groupe - Préciser si l'ouvrier a droit à des heures supplémentaires ou à récupération.

SIGNATURE du RESPONSABLE de l'EQUIPE :

A N N E X E N° 7

OFFICE PUBLIC D'H.L.M.
à compétence étendue

Le véhicule des H.L.M. passera dans votre groupe
dans la journée du :

Nous vous informons que seuls seront enlevés les
objets d'origine ménagère ne pouvant l'être par le Service Municipal
de Nettoyement.

Ces objets devront être entreposés devant votre porte.

EN AUCUN CAS, les DETRITUS DES JARDINS NE SERONT
EMMENES.

A N N E X E S

DU

CHAPITRE II DE LA PREMIERE PARTIE

(Office de BARUPTTEL)

Statistiques concernant :

- LES BOISSEAUX - EST Page 1 à 3.
- LES BOISSEAUX - OUEST Page 4 à 6.
- LES ROUSSOTS Page 7 à 9.

LES BOISSEUX - EST

DEPOUILLEMENT P/CATEGORIES PROFESSIONNELLES
DE TOUS LES LOCATAIRES PRESENTS EN 1980

CATEGORIES	NBR	POURCENTAGES
SANS PROFESSION, RETRAITES	319	16,80 %
PATRONS	25	1,32 %
INDEPENDANTS	4	0,21 %
ENSEIGNANTS	30	1,58 %
CADRES	16	0,85 %
CONTRAMAITRES ET ASSIMILES	69	3,65 %
EMPLOYES	458	24,19 %
OUVRIERS	973	51,40 %
	1893	100,00 %
CODES ERRORES		
LOCATAIRES PRESENTS	1893	

LES BOISSEaux - EST

REPARTITION DES LOCATAIRES DU GROUPE PRESENTS EN 1980

TRANCHES D'AGE	TOTAL	TYPE DU LOGEMENT						TAILLE DE LA FAMILLE							
		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	PLUS
MOINS DE 25 ANS	42,10 % 797	31	96	431	231	8		138	299	228	103	25	3	1	
DE 25 A 29 ANS	19,28 % 365	5	20	127	191	22		31	58	92	121	46	13	2	2
DE 30 A 39 ANS	20,44 % 387	4	20	87	205	71		27	37	63	97	71	43	25	24
DE 40 A 49 ANS	8,35 % 158	4	7	38	76	31	2	21	24	24	42	17	10	10	10
DE 50 A 59 ANS	3,22 % 61	2	12	19	21	7		21	10	10	9	6	3	1	1
DE 60 A 69 ANS	4,28 % 81	9	26	28	18			37	36	5	3				
DE 70 A 80 ANS	2,22 % 42	8	19	11	4			26	9	5		2			
PLUS DE 80 ANS	0,11 % 2		1	1				1			1				
	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	1893	63	201	742	746	139	2	302	473	427	376	167	72	39	37
								15,95%	24,99%	22,56%	19,86%	8,82%	3,80%	2,06%	1,95%

LES BOISSEaux - EST

STATISTIQUE PAR GROUPE
 SUR LES CONDITIONS D'OCCUPATION DES
 LOGEMENTS EN FONCTION DU NOMBRE D'OCCUPANTS
 LOCATAIRES PRESENTS

NOMBRE D'OCCUPANTS	NOMBRE DE PIECES DES LOGEMENTS OCCUPES						NBR DE FAMILLES	NBR DE PERSONNE	%
	I	II	III	IV	V	VI			
* 22 PERSONNES									%
* 00 PERSONNES	3	3	13	3			22		1,16 %
* 01 PERSONNES	55	140	71	14			280	280	14,79 %
* 02 PERSONNES	5	54	325	88	1		473	946	24,99 %
* 03 PERSONNES		3	219	199	6		427	1281	22,56 %
* 04 PERSONNES		1	98	255	22		376	1504	19,86 %
* 05 PERSONNES			13	121	33		167	835	8,82 %
* 06 PERSONNES			3	43	25	1	72	432	3,80 %
* 07 PERSONNES				18	20	1	39	273	2,06 %
* 08 PERSONNES				3	10		13	104	0,69 %
* 09 PERSONNES				1	16		17	153	0,90 %
* 10 PERSONNES				1	4		5	50	0,26 %
* 11 PERSONNES					2		2	22	0,11 %
* PLUS DE 7 PERSONNES*				5	32		37	329	1,95 %
	63	201	742	746	139	2	1893	5880	

LES BOISSEAUX - OUEST

 DEPOUILLEMENT P/CATEGORIES PROFESSIONNELLES
 DE TOUS LES LOCATAIRES PRESENTS EN 1980

CATEGORIES	NBR	POURCENTAGES
SANS PROFESSION, RETRAITES	280	19,94 %
PATRONS	7	0,50 %
INDEPENDANTS	5	0,36 %
ENSEIGNANTS	22	1,57 %
CAORES	14	1,00 %
CUNTREMAITRES ET ASSIMILES	28	1,99 %
EMPLOYES	340	24,22 %
OUVRIERS	707	50,36 %
	1403	99,94 %
CODES ERRONES	1	
LOCATAIRES PRESENTS	1404	

LES BOISSEaux - OUEST

REPARTITION DES LOCATAIRES DU GROUPE PRESENTS EN 1980

TRANCHES D'AGE	TOTAL	TYPE DU LOGEMENT						TAILLE DE LA FAMILLE							
		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	PLUS
MOINS DE 25 ANS	35,19 % 494	27	68	213	170	8		89	189	128	65	18	2	1	2
DE 25 A 29 ANS	19,07 % 268	5	16	75	149	23		24	40	70	73	37	15	6	3
DE 30 A 39 ANS	18,02 % 253	6	15	39	144	49		23	15	35	56	63	28	23	10
DE 40 A 49 ANS	12,09 % 161	1	7	37	99	37		15	25	39	33	31	16	9	13
DE 50 A 59 ANS	6,05 % 85	1	16	27	33	8		24	25	16	9	4	3	2	
DE 60 A 69 ANS	3,92 % 55	3	13	26	12	1		21	25	5	2	2			
DE 70 A 80 ANS	4,42 % 62	6	16	10	25	5		27	12	7	14	1	1		
PLUS DE 80 ANS	0,43 % 6	3	1	1	1			5		1					
	-----	-----	-----	-----	-----	-----		-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	1404	52	152	428	641	131		228	331	303	252	156	65	41	28
								16,24%	23,58%	21,50%	17,95%	11,11%	4,73%	2,92%	1,99%

LES BOISSEAUX - OUEST

STATISTIQUE PAR GROUPE
SUR LES CONDITIONS D'OCCUPATION DES
LOGEMENTS EN FONCTION DU NOMBRE D'OCCUPANTS
LOCATAIRES PRESENTS

NOMBRE D'OCCUPANTS	NOMBRE DE PIECES DES LOGEMENTS OCCUPES						NBR DE FAMILLES	NBR DE PERSONNE	%
	I	II	III	IV	V	VI			
* 12 PERSONNES	*	*	*	*	*	*	*	*	2 *
* 00 PERSONNES	*	*	5	5	1	*	11	*	0,78 % *
* 01 PERSONNES	48	108	35	26	*	*	217	217	15,46 % *
* 02 PERSONNES	3	41	203	84	*	*	331	662	23,58 % *
* 03 PERSONNES	1	3	118	175	6	*	303	909	21,58 % *
* 04 PERSONNES	*	*	56	178	18	*	252	1008	17,95 % *
* 05 PERSONNES	*	*	9	112	35	*	156	780	11,11 % *
* 06 PERSONNES	*	*	*	37	28	*	65	390	4,63 % *
* 07 PERSONNES	*	*	*	20	21	*	41	287	2,92 % *
* 08 PERSONNES	*	*	1	3	10	*	14	112	1,00 % *
* 09 PERSONNES	*	*	*	1	6	*	7	63	0,50 % *
* 10 PERSONNES	*	*	*	*	5	*	5	50	0,36 % *
* 11 PERSONNES	*	*	*	*	1	*	1	11	0,07 % *
* 22 PERSONNES	*	*	1	*	*	*	1	22	0,07 % *
* PLUS DE 7 PERSONNES*	*	*	2	4	22	*	28	258	1,99 % *
	52	152	428	641	131		1404	4511	

LES ROUSSOTS

DEPOUILLEMENT P/CATEGORIES PROFESSIONNELLES
DE TOUS LES LOCATAIRES PRESENTS EN 1980

CATEGORIES	NBR	POURCENTAGES
SANS PROFESSION, RETRAITES	110	33,15 %
PATRONS	3	0,84 %
INDEPENDANTS		2
ENSEIGNANTS	1	0,28 %
CADRES	1	0,28 %
CONTREMAITRES ET ASSIMILES	4	1,12 %
EMPLOYES	42	11,80 %
OUVRIERS	106	52,25 %
	355	99,72 %
COUES ERRONES	1	
LOCATAIRES PRESENTS	356	

LES ROUSSOTS

REPARTITION DES LOCATAIRES DU GROUPE PRESENTS EN 1980

TRANCHES D'AGE	TOTAL	TYPE DU LOGEMENT						TAILLE DE LA FAMILLE							
		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	PLUS
MOINS DE 25 ANS	44,38 % 158	6	30	95	23	4		40	49	41	17	6	4	1	
DE 25 A 29 ANS	21,91 % 78		7	23	40	8		6	12	17	17	15	4	6	1
DE 30 A 39 ANS	16,01 % 57	1	5	7	32	12		8	6	2	6	10	8	6	11
DE 40 A 49 ANS	8,71 % 31		2	6	17	6		4	4	6	1	4	1	7	4
DE 50 A 59 ANS	3,65 % 13	1	2	6	3	1		4	4	2	1	2			
DE 60 A 69 ANS	2,81 % 10		6	3	1			8	1	1					
DE 70 A 80 ANS	2,53 % 9	1	7			1		7	1				1		
PLUS DE 80 ANS	%														
	-----	-----	-----	-----	-----	-----		-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	356	9	59	140	116	32		77	77	69	42	37	18	20	16
								21,63%	21,63%	19,38%	11,80%	10,37%	5,06%	5,62%	4,49%

LES ROUSSOTS

STATISTIQUE PAR GROUPE
 SUR LES CONDITIONS D'OCCUPATION DES
 LOGEMENTS EN FONCTION DU NOMBRE D'OCCUPANTS
 LOCATAIRES PRESENTS

NOMBRE D'OCCUPANTS	NOMBRE DE PIECES DES LOGEMENTS OCCUPES						NBR DE FAMILLES	NBR DE PERSONNE	%
	I	II	III	IV	V	VI			
* 10 PERSONNES	*	*	*	*	*	*	*	*	% *
* 00 PERSONNES	*	4	3	*	*	*	7	1,97	% *
* 01 PERSONNES	8	38	20	4	*	*	70	70	19,66 % *
* 02 PERSONNES	1	15	50	9	2	*	77	154	21,63 % *
* 03 PERSONNES	*	2	48	18	1	*	69	207	19,38 % *
* 04 PERSONNES	*	*	16	23	3	*	42	168	11,80 % *
* 05 PERSONNES	*	*	2	31	4	*	37	185	10,39 % *
* 06 PERSONNES	*	*	1	13	4	*	18	108	5,06 % *
* 07 PERSONNES	*	*	*	14	6	*	20	140	5,62 % *
* 08 PERSONNES	*	*	*	4	9	*	13	104	3,65 % *
* 09 PERSONNES	*	*	*	*	2	*	2	18	0,56 % *
* 10 PERSONNES	*	*	*	*	1	*	1	10	0,28 % *
* PLUS DE 7 PERSONNES	*	*	*	4	12	*	16	132	4,49 % *
	9	59	140	116	32		356	1164	

A N N E X E

D U

CHAPITRE IV DE LA PREMIERE PARTIE

Annexe 1.

Résultats du sondage par questionnaire
 effectué à la demande de l'Amicale des locataires

. Indications générales.

- Nombre de locataires	220
- Nombre d'adhérents à l'amicale d'après le responsable.	147
- Nombre de réponses au questionnaire	40

. Présentation des tableaux.

Il s'agissait d'un questionnaire ouvert distribué dans les boîtes aux lettres ou remis de la main à la main par les militants de l'amicale. Il portait sur 11 thèmes auxquels les gens répondaient ce qu'ils voulaient. Les tableaux suivants présentent les résultats tels qu'ils ressortent d'un regroupement des réponses aux questions libres.

. Remarques générales.

Probablement non représentatifs de la population concernée ces résultats sont à prendre avec précaution. Cependant, par l'accumulation des remarques négatives, ils peuvent donner une idée des problèmes de gestion et d'entretien auxquels se trouve confronté ce groupe, problèmes parfois passagers comme le chauffage. On notera aussi qu'environ un quart de la population ne fournit aucune réponse.

Tableau 1. Loyer (N = 40)

. Montant du loyer considéré comme "normal, accessible, passable"	8
. Montant du loyer considéré comme "cher, trop cher, très cher, insupportable avec ou sans critiques contre son caractère excessif telles que : "de plus en plus onéreux pour un environnement minable ", ou "c'est trop cher, il faut demander une subvention d'équilibre " etc.	21
. Divers	1
. Pas répondu à la question	10

Tableau 2. Charges (N = 41*)

. Montant des charges considéré comme "assez lourdes, trop chères, trop élevées, très lourdes, abusives excessives, avec ou sans critique complémentaire du type " une exploitation des gens, une honte" etc.	33
. Remarques diverses sur les charges sans appréciation positive ou négative concernant leur montant. ex : "Il y a beaucoup à dire : 10 000 francs pour l'arrosage des pelouses c'est pas vrai ".	3
. Divers	1
. Non-réponse	4

* Réponses multiples

Tableau 3. Sécurité (N = 40)

. <u>Appréciations négatives du genre :</u> <i>"nulle, aucune hélas, pas formidable, pas assez, douteuse, laisse à désirer, inexistante,"</i> accompagnée ou non de remarques complémentaires sur les raisons précises d'insécurité comme par ex <i>"les portes sont ouvertes à toutes les personnes étrangères au groupe"</i> ou de demandes générales d'amélioration : <i>"à revoir sans faute, à revoir de suite, plus de vigueur, coopérer etc."</i>	17
. <u>Appréciations négatives portant sur les caves</u>	6
. Total des appréciations négatives	23
- Suggestions d'amélioration par ex : visites systématiques des différents responsables : pompiers, amicale, office, ou vérification des appareillages concernant le gaz	5
- Divers	2
- Sans réponse	10

Tableau 4. Eau chaude (N = 40)

. <u>Appréciations concernant le prix</u>		
- Prix normal	2
- Prix trop élevé	17
. Critiques concernant le fonctionnement défectueux de la distribution d'eau chaude (eau tiède, coupures d'eau chaude, longue à venir, isolation insuffisante des gaines etc.)	14
. Divers	1
. Sans réponse	6

Tableau 5. Chauffage (N = 40)

. Critiques concernant le mauvais fonctionnement du chauffage "mal réglé, pas satisfaisant, pas assez chaud, arrêts fréquents, mise en route tardive le matin et prématurée le soir etc.	17
. Fonctionnement normal	1
. Prix trop élevé	7
. Ne sait pas	2
. Sans réponse	13

Tableau 6. Surloyer (N = 40)

Etant donné la trop grande variété des réponses il n'a pas été possible d'effectuer de regroupements homogènes sur 40 questionnaires en compte.	23 et 17
---	-------	----------

Tableau 7. Hygiène (N = 44*)

. Appréciations négatives globales "moyen, pas assez, douteux, plus que douteux, insuffisant, nulle, absolument dégueulasse etc.	15
- Appréciations négatives avec justifications : "les blattes, la dératisation, les enfants qui ne respectent rien etc.	8
- Appréciations négatives concernant les animaux domestiques	6
- Total des appréciations négatives	29
. <u>Suggestions</u>		
Par exemple "avoir du ménage deux fois par semaine, supprimer les vide ordures, apprendre à respecter le bien d'autrui surtout aux propriétaires d'animaux" etc.	8
. N. S. P.	1
. Sans réponse	6

* Réponses multiples

* Réponses multiples.

Tableau 8. Ascenseurs (N = 48*)

. <u>Appréciations négatives</u>	
. Appréciations négatives liées au fonctionnement défectueux des ascenseurs (attentes longues et fréquentes, pannes fréquentes etc).	18
. Appréciations négatives concernant la saleté des ascenseurs	15
. Divers	5
. Sans réponse	10

Tableau 9. Gardiennage (N = 42*)

. Appréciations négatives sur le gardien en place avant l'actuel	7
. Réponses attentistes en raison de l'arrivée récente du gardien actuel	13
. Appréciations neutres et positives	4
. Suggestions : rondes plus fréquentes, surveiller chiens, enfants	3
. Divers	2
. Sans réponse	13

* Réponses multiples

Tableau 9. Environnement (N = 54*)

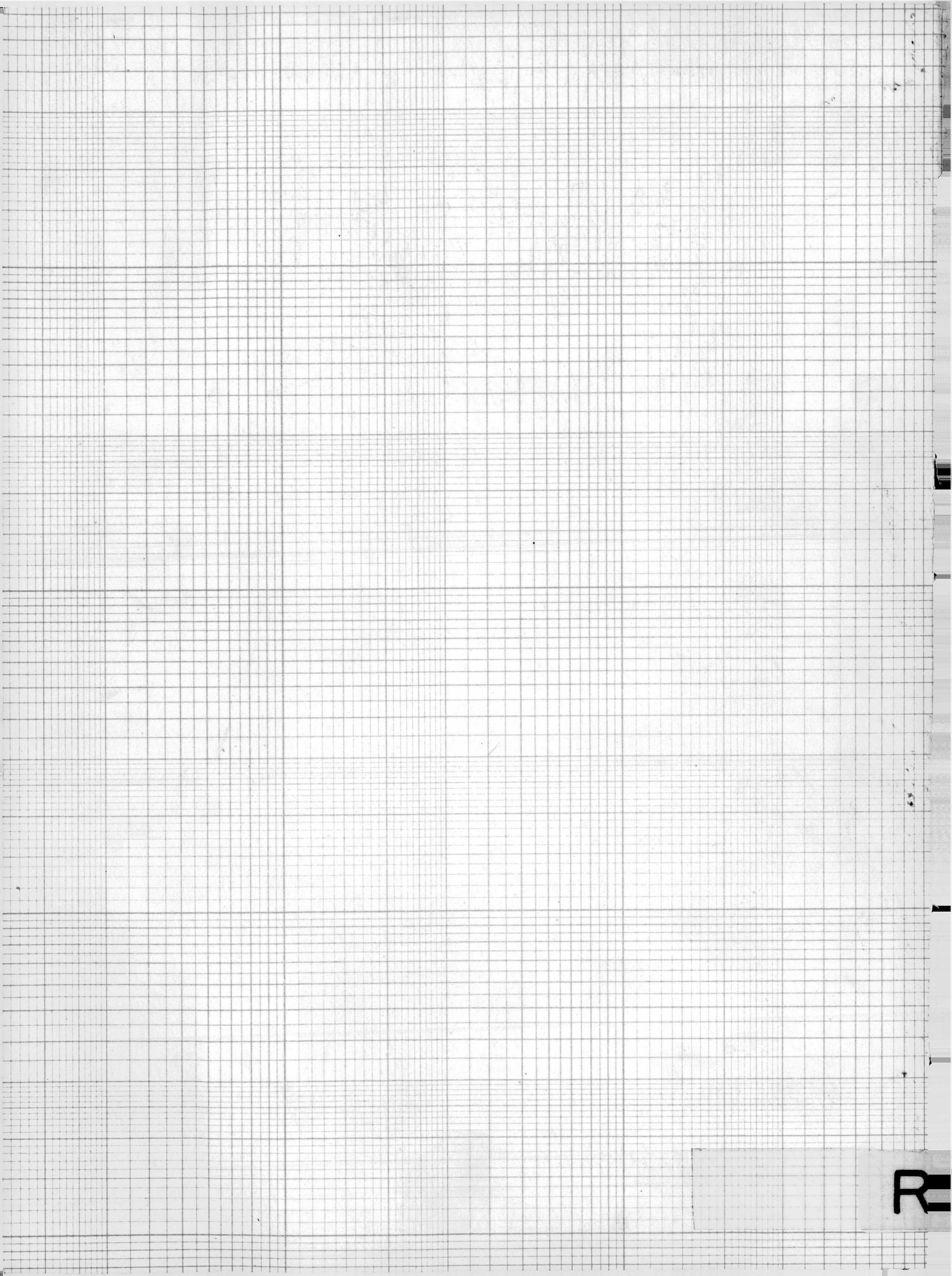
. <u>Appréciations globales négatives</u> (<i>"juste, laisse à désirer, mauvais" etc.</i>)	16
. Remarques critiques concernant :	
- Les jardins	13
- Le stationnement des voitures	4
- Le bruit dans les immeubles	4
- Les emplacements des poubelles (mal situés, dépotoirs permanents etc.)	3
- Les auteurs des dégradations "impunis"...)	2
- Les désordres de la construction	1
- Divers	1
- Sans réponse	10

Tableau 10. Economies d'énergie (N = 41*)

. Critiques concernant l'insuffisance du chauffage entraînant des économies d'énergie qui ne sont pas celles sou- haitées par les habitants	13
. Coût trop élevé du chauffage	2
. Satisfait	1
. Suggestions pratiques concernant l'amélioration de l'étanchéité	5
. Divers	2
. N. S. P.	1
. Sans réponse	17

* Réponses multiples

5 DEC 1984



R