

L'Espace Politique

Revue en ligne de géographie politique et de géopolitique

43 | 2021-01

Varia

Bâtiments en flux : le travail relationnel des concierges sur les infrastructures d'habitation

Buildings in flux: the relational work of caretakers on housing infrastructures

IGNAZ STREBEL, ALAIN BOVET ET TRISTAN LOLOUM

<https://doi.org/10.4000/espacepolitique.9825>

Résumés

Français English

Prises dans de multiples flux de relations sociotechniques, nos habitations sont des infrastructures relationnelles cousues de multiples manières à l'environnement matériel et humain. L'approche ethnographique du travail des concierges montre comment s'opère cette couture, notamment à travers les interventions de réparation et de maintenance qui relie et reconfigure nos infrastructures de logement en permanence. Contre la tentation de réduire le travail des concierges à des tâches isolées, l'approche relationnelle des infrastructures résidentielles permet de mieux saisir leur contribution essentielle à l'habitabilité et à la durabilité des infrastructures. La première section de l'article développe conceptuellement cet enjeu relationnel en insistant sur l'ancrage géographique des infrastructures, qui requiert de les aborder non pas comme des objets standards mais comme des espaces toujours situés. La collecte des données empiriques s'appuie sur une analyse ethnométhodologique et vidéo-ethnographique d'interactions et de routines sociotechniques de quatre types de concierges en Suisse alémanique. La deuxième section propose une immersion dans le travail des concierges en montrant comment s'organise leur travail au quotidien et comment en retour leur travail reconfigure les bâtiments. La troisième section contient une discussion théorique sur la dimension relationnelle des infrastructures en abordant le bâti résidentiel non pas comme un objet statique mais comme un flux permanent d'ajustements et d'expérimentations. La quatrième section apporte une illustration empirique montrant comment les concierges concourent à ordonner ces flux sociotechniques agissant comme des médiateurs entre un ordre social et un ordre technique. Tout en rappelant quelques concepts clés de l'article (« provincialisation », « relationnalité » des infrastructures), la conclusion souligne le rôle (micro-)politique des concierges, dont le travail revient à gouverner les comportements d'autrui tout en veillant à la cohabitation pacifique entre humains et non-humains.

Caught up in multiple flows of socio-technical relations, our dwellings are relational infrastructures sewn in multiple ways to the material and human environment. The ethnographic approach to the work of caretakers shows how this sewing takes place, particularly through the repair and maintenance interventions that constantly link and reconfigure housing infrastructures. Against the temptation to reduce the work of caretakers to isolated tasks, the relational approach to residential infrastructures allows us to better understand their essential contribution to the habitability and sustainability of infrastructures. The first section of the paper develops this relational conceptualization by emphasizing the geographical anchorage of infrastructures, which requires to approach them not as standard objects but as always situated spaces. The collection of empirical data is based on an ethnomethodological and video-ethnographic analysis of interactions and socio-technical routines of four types of caretakers in the German-speaking part of Switzerland. The second section proposes an immersion in the work of caretakers by showing how they organize their daily work and how their work in turn reconfigures buildings. The third section contains a theoretical discussion on the relational dimension of infrastructures by approaching the residential building not as a static object but as a permanent flow of adjustments and experiments. The fourth section provides an empirical illustration showing how caretakers contribute to ordering these socio-technical flows, by reminding, updating or adjusting the norms of use, thus acting as real mediators between a social order and a technical order. While recalling some of the article's key concepts ("provincialisation", "relationality" of infrastructures), the conclusion underlines the (micro-)political character of caretakers, whose work amounts to governing the behaviour of others and ensuring peaceful cohabitation between humans and non-humans.

Entrées d'index

Mots-clés : bâti résidentiel, concierges, réparation, maintenance, infrastructure relationnelle, provincialisation

Keywords: residential building, caretakers, repair, maintenance, relational infrastructure, provincialisation

Texte intégral

L'infrastructure est à la fois relationnelle et écologique – elle signifie différentes choses pour différents groupes et entre en équilibre avec l'action, les outils et l'environnement bâti. Elle en est inséparable. (Leigh-Star et Ruhleder, 1996, p. 377. Nous traduisons.)

1 Il ne va pas de soi d'appréhender le bâti résidentiel comme une infrastructure. Lorsqu'il s'agit de maisons, d'appartements, d'étages, de blocs, de quartiers ou d'autres structures résidentielles, nous sommes plus habitués à parler d'architecture, d'immobilier, d'édifice ou encore d'habitat. Chacun de ces termes oriente notre appréciation de l'objet résidentiel. L'architecture invite à penser forme et design, l'immobilier pointe vers le marché et la rentabilité, l'édifice porte une valeur symbolique visuelle et représentative, l'habitat souligne la fonction sociale. Dès lors, parler du bâti résidentiel comme infrastructure peut questionner. Dans l'idéal moderne du 19^e siècle, les infrastructures sont conçues comme des objets avant tout techniques, fonctionnels et publics tenus à l'écart du profit privé. Elles véhiculent relativement peu de symbolisme politique ou d'identité spécifique (Ascher, 2005 ; Hayes, 2014). Notre approche des infrastructures est aujourd'hui en pleine évolution, avec d'un côté un mouvement architectural qui tend de plus en plus à faire des infrastructures des objets de design et à haute valeur symbolique, et de l'autre un mouvement de privatisation qui touche les infrastructures de réseaux un peu partout dans le monde en les réduisant à une valeur marchande. Cette transition en cours invite à renouveler notre compréhension des infrastructures et de leur maintenance.

2 Dans le cas des infrastructures d'habitation, il y a un enjeu épistémologique à dépasser la compréhension du bâti comme objet stable, ou comme boîte noire avec des inputs et outputs : un projet architectural engendre un ou plusieurs bâtiments ; des investissements produisent des intérêts ; une politique du logement change la sociabilité d'un grand ensemble ; une diminution des loyers satisfait les locataires. L'architecture et l'immobilier sont des domaines d'expertise qui reproduisent cette stabilisation du bâti résidentiel pour des raisons variées mais qui ont la même conséquence : les personnes qui habitent et travaillent dans le bâti résidentiel ne sont pas considérées comme dotées de capacités d'action et de transformation. L'architecte parachève son bâtiment avant qu'il soit occupé et tend à se désintéresser de ce que les occupants en feront. L'agent immobilier et le propriétaire se préoccupent davantage de la solvabilité des résidents que des éventuelles transformations apportées par ces derniers, qui risquent de surcroît de dévaloriser le bien.

3 Dans ce champ d'études, la sociologie urbaine offre une approche différente en entrouvrant la boîte noire du bâti résidentiel (pour un exemple récent : Annales de la Recherche Urbaine, 2016, vol. 111), notamment par le biais d'études sur les relations entre habitant-e-s et gardien-ne-s ou concierges (Laé, 2015 ; Marchal, 2005 ; Ughetto, 2011 ; Marchal, 2006 ; Gold, 1964 ; Gold, 1952). Si plusieurs de ces études



procèdent d'une démarche ethnographique approfondie, et donc d'une confrontation à l'expérience concrète des infrastructures d'habitation, elles se limitent souvent aux relations sociales, en particulier aux tensions découlant des différences de statut et du caractère dévalorisant voire dégradant des tâches d'entretien. Dans ces approches, le bâti résidentiel constitue le décor matériel de scènes mettant aux prises résidents et gardiens. Leur approche de l'environnement technique souffre souvent d'un manque de symétrie ; celui-ci n'est convoqué dans la description que comme révélateur des relations sociales visées par l'analyse¹.

- 4 Pourtant, dès lors que l'on prend au sérieux l'expérience pratique des personnes qui y vivent et y travaillent, le bâti résidentiel apparaît comme pris dans un flux permanent de transformations (Latour et Yaneva, 2008). Dans notre vie quotidienne, nous prenons conscience de ce flux par exemple lorsque nous devons recourir à un service de réparation, lorsque nous aidons un proche à emménager, ou encore lorsque nous prenons part à des activités susceptibles d'influencer et de transformer profondément une maison, un quartier ou une ville, par exemple de nettoyage, de jardinage, de rénovation, de surveillance, d'évacuation des eaux et des déchets, etc. (Jacobs et Merriman, 2011). Dans cette perspective, la boîte noire du bâti résidentiel ne contient pas que des relations sociales entre différents acteurs humains, elle renferme également les relations complexes que les résidents et travailleurs du bâtiment entretiennent avec leur environnement matériel et technique (Jacobs, Cairns et Strebel, 2007 ; 2012). C'est dans cette optique visant à mieux saisir les agencements sociotechniques des bâtiments que se situe notre approche infrastructurale² du bâti résidentiel.
- 5 Pour aborder ces agencements sociotechniques, nous nous appuyons sur des données collectées en accompagnant et en filmant le travail de concierges³ intervenant dans des ensembles résidentiels de Suisse alémanique. Les outils méthodologiques que nous proposons s'inscrivent dans le cadre d'une réflexion environnementale autour de la question urbaine, notamment sur les enjeux de transition énergétique, d'étalement urbain, de pression démographique, de durabilité et de justice sociale. Pour faire face à ces défis, il s'agit moins selon nous de concevoir de nouvelles constructions que d'améliorer l'articulation de pratiques d'habitation au bâti résidentiel existant. Face à ces enjeux, nous voyons le concierge comme une figure clé dans la mesure où il incarne un-e professionnel-le de la relation des usagers à leurs infrastructures d'habitation (Strebel et Bovet, 2018 ; Strebel, 2015). Plutôt que de chercher à imposer des concepts, par exemple de durabilité ou de densité, au bâti résidentiel, notre projet s'inscrit dans une géographie relationnelle (Anderson et McFarlane, 2011 ; Jacobs, 2011 ; McFarlane, 2011 ; Murdoch, 1997) mettant en lumière le travail par lequel cette infrastructure est maintenue et réparée, en étroite relation avec ceux et celles qui l'habitent.

Une géographie urbaine des infrastructures

- 6 Saisir le bâti résidentiel comme une infrastructure suppose de l'aborder d'un point de vue géographique. Plutôt que de penser le bâti résidentiel comme un arrangement d'objets distincts (les appartements du troisième étage sont plus grands que ceux du deuxième), nous proposons de décrire le bâti résidentiel par les manières dont ces objets sont liés entre eux. En d'autres termes, nous sommes plus intéressés par la topologie du bâti résidentiel que par sa topographie : un plan topographique comme schéma d'orientation nous aidera à trouver un appartement ou une salle spécifique dans un bâtiment, tandis qu'un plan topologique comme schéma de connexion de chauffage nous montrera quels appartements sont reliés à telle source de chaleur, quelle est la quantité d'énergie consommée par chaque unité⁴ ou encore quels travaux de routine sont à exécuter dans ces unités afin d'assurer un fonctionnement normal et sécurisé.
- 7 Cette démarche est d'autant plus difficile à mettre en œuvre que nos manières de voir et de décrire l'espace du bâti résidentiel restent profondément imprégnées de formalisme et de structuralisme. Nous sommes plus habitués à lire des cartographies d'espaces statiques que des schémas de flux dynamiques. Or l'approche topographique des phénomènes est mise à rude épreuve par les processus récents d'intensification, d'accélération et de médiatisation des infrastructures (Urry, 2000) qui entraînent un « pliage » du distant et du proche, du virtuel et du matériel, de la présence et de l'absence, et une généralisation des flux (Latham et McCormack, 2004). Cependant, lorsque nous nous penchons sur la manière dont les infrastructures sont habitées, le traçage topologique des relations peut ne pas suffire. En effet, l'analyse des infrastructures se heurte également à ce que Chakrabarty (2000) appelle la « provincialisation » des théories urbaines, c'est-à-dire le conditionnement historique de nos relations avec les infrastructures urbaines et des articulations entre questions techniques et relations sociales (McFarlane et Rutherford, 2008). C'est dans cette perspective que nous proposons de mettre l'accent sur la dimension située des infrastructures existantes (par exemple Denis et Pontille, 2010 ; Barnes, 2017 ; Henke, 2000 ; Orr, 1996).
- 8 La prise en compte de la dimension située et relationnelle des infrastructures requiert un ancrage épistémologique et empirique spécifique⁵. Le matériau empirique a été récolté dans le cadre d'un travail de terrain ethnographique effectué en suivant des concierges au travail en Suisse alémanique. Les sites et sujets d'observations ont été sélectionnés de façon à approcher une palette possible de configurations matérielles, relationnelles et organisationnelles auxquelles sont confrontés les acteurs de la réparation et de la maintenance du bâti résidentiel dans le contexte suisse. Les critères de sélection de ces contextes dépendaient des employeurs des concierges (coopérative de construction de logements, régie immobilière, entreprise familiale, entreprise de maintenance) et des formes de relation de travail (conciergerie stationnaire, mobile, travaillant seul ou en groupe). Nous avons ainsi suivi quatre concierges (tous les quatre des hommes) au quotidien issus de quatre contextes organisationnels différents.
- 9 Il s'agit d'abord de deux concierges travaillant pour une entreprise de maintenance zurichoise employant plus de 100 personnes pour entretenir un parc immobilier d'environ 10 000 logements résidentiels. Le premier est affecté à des tâches de nettoyage, le second à des tâches de réparation. Tous deux se déplacent à bord d'un minivan dans lequel ils transportent leurs outils et appareils. Le concierge-nettoyeur a des routines précises à effectuer dans des bâtiments bien définis. Le concierge-technicien intervient de façon ad hoc en fonction des demandes de résidents, de propriétaires ou de collègues.
- 10 Le troisième est un concierge *stationnaire* chargé des tâches de réparation et de maintenance d'un parc de 132 logements de différentes tailles dans le canton d'Argovie. Travaillant seul et disposant d'une grande autonomie, ce concierge-stationnaire est le représentant sur place de la régie propriétaire, dont le siège se trouve à Bâle, à plus d'une heure de route.
- 11 Le quatrième concierge travaille pour la plus grande coopérative de logement de Suisse, qui a son siège à Zurich. Propriétaire de 4 800 logements répartis sur 60 sites du bassin zurichois, la coopérative emploie 15 concierges répartis sur 4 centrales. Ces centrales servent à la fois de bureaux pour les concierges et les services administratifs, et de lieux d'accueil pour les résidents. Ce concierge de coopérative est responsable de 353 logements distribués sur 7 sites.
- 12 Inspirée des *workplace studies* (Garfinkel, 1986 ; Knoblauch et Heath, 1999 ; Luff, Hindmarsh et Heath, 2000), la démarche vise à constituer des collections de situations de travail. Pour cela, nous avons eu recours à l'ethnographie vidéo (Heath, 1997 ; Heath et Hindmarsh, 2002 ; Lomax et Casey, 1998 ; Mondada, 2006) afin de documenter et analyser pleinement les dimensions matérielles, pratiques et corporelles de cette activité, dimensions qui sont souvent « vues mais non remarquées » (« seen but unnoticed » (Garfinkel, 1967)). La vidéo donne également un accès privilégié à « l'écologie » de ces lieux de travail mobile, en offrant l'opportunité d'analyser plus minutieusement les rapports entre les individus et l'environnement technique.
- 13 Comme les concierges se déplacent en fonction des problèmes qu'ils-elles ont à régler, nous avons opté pour la technique du « shadowing » (Czarniawska, 2007 ; McDonald, 2005 ; Quinlan, 2008) qui consiste à les suivre durant une journée entière de travail, avec caméra et prise de son. Le corpus vidéo comprend plus de 24 heures d'enregistrements⁶. Des entretiens avec les concierges ainsi que leurs responsables ont également été effectués.
- 14 Avec ce dispositif, nous opérons ce que Geoffrey Bowker (1994) appelle une « inversion infrastructurale », à savoir un déplacement méthodologique visant à « regarder de près les technologies et les arrangements qui, par conception ou par habitude, ont tendance à disparaître dans le paysage » (Bowker et Star, 1999, 34. Nous traduisons).
- 15 Dans ce qui suit, nous allons donc nous attacher à rendre visible la manière dont le travail du concierge est constitutif de l'infrastructure du bâti résidentiel, en étudiant comment des éléments techniques sont assemblés au bon endroit et au bon moment de telle sorte que le bâti résidentiel reste viable et habitable. Il ressort en effet de notre enquête que la viabilité et l'habitabilité sont au cœur des préoccupations des concierges.

Organisation du travail et mise en ordre de l'infrastructure



- 16 Nous commencerons par fournir une vue d'ensemble de l'organisation du travail des concierges. Les données ethnographiques nous permettent de comprendre comment ceux-ci organisent leur travail dans les bâtiments dont ils-elles ont la charge et quelles ressources

(cognitives, sociales, techniques, économiques) ils-elles mobilisent. Nous nous concentrerons particulièrement sur la disponibilité, l'organisation et la distribution de ces ressources. Dans un deuxième temps, nous montrerons que cette organisation est mise au service de la production d'un certain ordre au sein du bâti résidentiel.

Organisation du travail

Voici dans l'ordre les travaux que je dois effectuer aujourd'hui : réparer un robinet, remplacer des cordes à linge, réparer un four, fixer un poteau. Je dois absolument le remettre en place car il soutient la barrière d'une place de parc pour un résident handicapé qui ne peut plus entrer dans sa voiture. Je dois le faire depuis deux jours, j'ai enfin reçu les vis. Et je dois encore changer une lunette de toilette (rires).
(Extrait d'un entretien avec le concierge de la coopérative [cf. Image 2 infra])

- 17 L'observation du travail des concierges montre que les tâches planifiées le matin ne correspondent guère à celles qui auront réellement été effectuées le soir, ce qui ne va pas sans engendrer de frustration. Partagée par tous les concierges étudiés, cette frustration montre que le bâti résidentiel comporte une variable humaine plus importante que dans d'autres infrastructures. Les requêtes, les plaintes et les suggestions adressées au concierge par les résident-e-s ne peuvent pas être réduites à des problèmes techniques qui pourraient être résolus dans l'ordre d'arrivée. Sous cet angle, pour le concierge stationnaire, le bâti résidentiel peut apparaître comme une infrastructure incalculable. Pour le concierge qui est en charge du fonctionnement de l'infrastructure, ces interruptions humaines occasionnent diverses formes de frustration. C'est notamment le cas lorsque le travail de concierge nettoyeur fait l'objet d'un plan détaillé du matin au soir, listant l'ensemble des tâches à exécuter dans chaque bâtiment visité. Cette organisation du travail ne marche toutefois que s'il n'y a pas d'interruption. Le moindre événement imprévu risque en effet de remettre en question cette planification. Pour le concierge stationnaire, qui ne peut pas recevoir d'aide rapidement, une fuite d'eau dans un appartement peut facilement mobiliser une journée entière. Dans des cas moins extrêmes – par exemple une machine à laver qui ne démarre pas, une pièce grippée d'un four qui ne se dévisse pas, un-e résident-e qui a oublié de donner au concierge la clef de son appartement pour effectuer une réparation – le concierge peut aisément les reporter sur d'autres jours de la semaine, tenter de les expédier plus rapidement ou encore, avec l'accord de son supérieur-e, les déléguer à un-e spécialiste ou à un-e collègue.
- 18 Le travail de concierge peut aussi ne pas être planifié à l'avance. Par exemple lorsque le concierge stationnaire entame sa journée avec quelques tâches prévues puis s'ajuste aux événements qui se présentent. Ce système fonctionne bien lorsque le concierge est seul-e et que les problèmes à résoudre sont relativement prévisibles. Les concierges, manquant de temps mais disposant de ressources financières suffisantes, peuvent décider de déléguer des tâches à un spécialiste, même lorsqu'ils-elles seraient en mesure de résoudre le problème. Si ces ressources viennent à manquer, ces tâches doivent être exécutées rapidement ou de façon provisoire, ou tout simplement abandonnées. Le bâti résidentiel est alors exposé à un risque d'instabilité et de panne. Sur nos terrains helvétiques, nous n'avons pas rencontré de situations où le manque de ressources mettait en péril la viabilité de l'habitat. Dans une autre étude sur un grand ensemble de Glasgow (Strebel, 2011), nous avons en revanche pu observer des processus de dégradation du bâti résidentiel dus à un sous-investissement dans les travaux de réparation et de maintenance. Bien que promis à la démolition, ces bâtiments restaient en fonction et habités.
- 19 Parmi les stratégies déployées par les concierges pour répondre aux demandes imprévisibles, une première consiste simplement à planifier des tâches dans des créneaux horaires suffisamment larges pour pouvoir y intégrer des réparations plus longues ou y insérer une tâche imprévue (Image 1). Cette stratégie n'est possible que si le concierge dispose de suffisamment de temps.

Image 1 : Le plan de travail du concierge technicien : une tâche par heure et une heure par tâche

| . Februar 2013 | | Februar 2013 | März 2013 |
|------------------|---|----------------------|----------------------|
| Montag | | M D M D F S S | M O M D F S S |
| 08 ⁰⁰ | Büroklappe im 3. Stock quitscht (Josefstr. 8 D / 268) | 1 4 5 6 7 1 2 3 | 1 4 5 6 7 1 2 3 |
| 09 ⁰⁰ | Sonnerle defekt (Ms.102) (Seestr. 10 C / 356) | 11 12 13 14 15 16 17 | 11 12 13 14 15 16 17 |
| 10 ⁰⁰ | Eingangslüre defekt (Scheideggstr. 10 B / 374) | 18 19 20 21 22 23 24 | 18 19 20 21 22 23 24 |
| 11 ⁰⁰ | (Birmensdorferstr. 9 L / 94) | 25 26 27 28 | 25 26 27 28 29 30 31 |
| 12 ⁰⁰ | | | |
| 13 ⁰⁰ | Fenster im Treppenhaus offen (Nassackerstr. 15 C / 686) | | |
| 14 ⁰⁰ | (Bachstr. 15 F / 1043) | | |
| 15 ⁰⁰ | (Feldblumenstr. 8 N / 1104) | | |

Montag 1. Februar 2013 2013 08:09

- 20 Une autre stratégie pour organiser le travail avec une certaine flexibilité nous a été expliquée par le concierge de la coopérative zurichoise durant une visite de son atelier. En préparant les travaux à exécuter le jour suivant, il n'inscrit pas les tâches sur un document mais prépare sur sa table de travail les matériaux et outils nécessaires dans l'ordre où il projette de les utiliser.

Image 2 : Le plan de travail du concierge de coopérative : disposer les pièces et outils nécessaires aux tâches





- 21 Cette disposition séquentielle lui permet non seulement de mémoriser les tâches à accomplir et les ressources nécessaires, mais également d'effectuer à l'avance le travail de préparation. Si l'ordre des tâches est ainsi suggéré, il n'est pas pour autant contraignant. Dans ce tableau dynamique, les tâches accomplies disparaissent au fur et à mesure de leur accomplissement, libérant ainsi de la place pour d'autres tâches. Au terme de la journée, les tâches non exécutées figurent simplement dans le tableau du lendemain.
- 22 Logiquement, le travail de réparation et de maintenance est également déterminé par le bâtiment lui-même. Une fuite d'eau ou une machine à laver en panne exigent des interventions. Aussi les routines de nettoyage, de contrôle de l'équipement ou de surveillance doivent-elles être considérées comme des réponses à des problèmes sociotechniques du bâti. Si l'organisation du travail facilite la vie du concierge, y compris lorsqu'elle permet de déléguer des tâches à d'autres acteurs, elle participe également – à plus ou moins long terme – de la durabilité, ou au contraire de la vulnérabilité, d'un bâtiment ou d'un quartier.

Production de l'ordre

- 23 Le concierge intervient lorsqu'une défaillance de l'infrastructure exige une réparation mais aussi préventivement par le biais de routines de maintenance. Mais ces routines doivent être adaptées in situ (« provincialisée ») en fonction de l'environnement matériel et de la présence ou non de résident-e-s durant l'exécution de la routine. Par exemple, lorsque le concierge nettoyeur travaille dans une maison de cinq étages, il adapte sa routine à la localisation des prises électriques, à la longueur du câble et à la disposition des escaliers. Si la seule prise se trouve au sous-sol, le câble rend le travail du concierge difficile. Il comporte aussi un risque pour les locataires qui traversent la cage d'escalier pour accéder aux ascenseurs ou s'y engagent pour monter ou descendre. C'est pour cette raison que le concierge veille à ne pas tendre le câble en le tirant derrière lui. Il cherche plutôt à le dévider de telle sorte qu'il puisse le récupérer à chaque palier, après avoir terminé un étage (Image 3).

Image 3 : Travailler avec un long câble électrique dans une cage d'escalier



- 24 Si la routine s'adapte au bâtiment, on peut aussi dire que le bâtiment est adapté à certains types de routines. Si le concierge passe l'aspirateur dans une maison construite juste après-guerre, la routine spécifique et distincte qu'il doit mettre en place montre que l'entretien avait initialement été conçu sous la forme d'un récurage de l'entresol et d'une partie des escaliers par les locataires eux-mêmes.
- 25 L'attention portée aux routines de maintenance des bâtiments d'une certaine taille (immeubles d'habitations, de bureau, bâtiments publics, etc.) et aux coûts financiers qu'elles impliquent fait ressortir les arrangements matériels et techniques qui rendent possibles ces processus, par exemple la présence et la répartition de prises électriques. Par conséquent, les investisseurs institutionnels et d'autres organismes de construction de logements cherchent aujourd'hui à aborder ces problèmes en amont en impliquant les agences de maintenance et d'entretien dans la phase même de planification et de réalisation de nouveaux bâtiments (Sigg, 2013).
- 26 Lors de la réalisation de telles routines, nous avons observé que concierge-nettoyeur a l'habitude de travailler seul et qu'il préfère ne pas être interrompu pour achever ses tâches dans les délais impartis. Pour autant, son intervention ne relève pas uniquement du domaine technique. Nous avons vu qu'il demeure très attentif à ce que font ou pourraient faire les résident-e-s, par exemple se prendre les pieds dans des câbles électriques dans les escaliers. Durant sa routine de maintenance, le concierge se montre également très observateur du comportement des locataires. Il est ainsi amené à sonner chez les résident-e-s qui déposent des objets devant leur porte. Lorsqu'il a affaire à des infractions plus graves au règlement de maison, il en prend note pour en informer ensuite le propriétaire. Dans le cas du grand ensemble de Glasgow, fortement stigmatisé, précarisé et défavorisé, les concierges engagés dans des parcours de contrôle des cages d'escalier avaient développé une sensibilité spécifique leur permettant de prévoir la présence de personnes dans les escaliers. Cette sensibilité prenait appui sur des informations fournies par des collègues ou des résident-e-s, mais aussi sur l'écoute de bruits provenant des étages inférieurs ou supérieurs, ou encore sur l'interprétation de traces sur les paliers ou les escaliers, telles que des mégots, des meubles usagés, des déchets, des actes de vandalisme, etc. (Strebel, 2011). C'est donc en faisant appel à un sens aigu de l'observation que le concierge est régulièrement amené à adapter voire à interrompre sa routine, par exemple pour déloger des squatteurs, pour interagir avec les résident-e-s afin qu'ils-elles rangent leurs affaires, ou pour faire appel à des prestataires afin qu'ils-elles viennent effectuer des réparations.
- 27 Les observations faites jusqu'ici sur la façon dont les concierges organisent leurs activités et produisent de l'ordre montrent que leur travail est profondément enchevêtré dans les bâtiments dont ils ont la charge. Cette « provincialisation » du bâti résidentiel nous permet de mieux comprendre les conditions de travail (par exemple, les possibilités d'externaliser des tâches de maintenance), l'autonomie des concierges (peuvent-ils décider seuls ou doivent-ils consulter un supérieur ?) et leurs expériences subjectives (les interprétations du problème et de sa solution), mais aussi comment ces différentes dimensions se configurent mutuellement. Après avoir montré que la boîte noire du bâti résidentiel ne contient pas que des acteurs sociaux, nous allons maintenant expliquer comment ces relations « plus que sociales » nous amènent à une conceptualisation distincte des infrastructures.

L'infrastructure relationnelle

Un outil n'est pas juste une chose dotée d'attributs préexistants et figée dans le temps – une chose devient plutôt un outil dans la pratique, pour quelqu'un, lorsqu'elle est connectée à une activité particulière. (Leigh-Star et Ruhleder, 1996, 122. Nous traduisons.)



- 28 Les observations qui précèdent montrent que le concierge organise son travail en vue de faire tenir ensemble le bâti résidentiel et les personnes qui l'habitent. Ce constat invite à reprendre la conceptualisation de l'infrastructure afin d'y intégrer la dimension relationnelle qui en est constitutive. Dans un deuxième temps, nous reviendrons encore une fois au terrain pour évaluer la pertinence de cette réorientation.
- 29 La notion d'infrastructure du bâti résidentiel que nous développons ici est basée sur la conceptualisation relationnelle de Leigh-Star et Ruhleder (1996 ; cf. aussi Leigh-Star, 1999). C'est dans le contexte de leur enquête ethnographique sur l'introduction du Worm Community System (WCS), un système informatique permettant à des laboratoires de recherches de mettre en réseau des données génétiques, que Star et Ruhleder développent leur approche relationnelle et écologique de l'infrastructure. Dans le champ des études sur le développement d'Internet au début des années 1990, la recherche de Star et Ruhleder se démarque par l'accent porté sur les difficultés des acteurs concernés à introduire ce système informatique et à résoudre les problèmes de communication rencontrés par des chercheurs dispersés dans des laboratoires à la fois distants et distincts. Star et Ruhleder ont en particulier examiné les questions pratiques d'accès au système et de communication entre conception et usage, dans des organisations scientifiques profondément transformées par l'émergence d'infrastructures liées à Internet.
- 30 Bien qu'apparemment très éloigné du hardware du bâti résidentiel, le software étudié par Star et Ruhleder amène ces dernières à avancer une conception originale et alternative de l'infrastructure particulièrement utile pour nous. Elles soulignent notamment la nécessité de renoncer à la métaphore de l'infrastructure comme substrat : « une chose sur laquelle une autre chose fonctionne ou opère » (Leigh-Star et Ruhleder, 1996, 122. Nous traduisons), par exemple les voitures qui roulent sur des routes, l'électricité qui circule dans des câbles, l'eau dans des tuyaux, etc. De manière similaire, nous avons l'habitude de décrire le bâti résidentiel comme habité par des résident-e-s. Une fois habité, le bâti résidentiel disparaît dans un arrière-plan invisible⁷. L'expérience nous apprend pourtant que l'infrastructure ne disparaît pas. Pour en rendre compte, nous devons aller au-delà des appréhensions architecturales, immobilières ou symboliques du bâti résidentiel. En déployant une conception relationnelle de cette infrastructure, nous valorisons les capacités d'action des pratiques résidentielles qui la rendent à nouveau visible et par ce biais disponible à d'éventuelles transformations.
- 31 Pour synthétiser cette conception, trois propriétés de l'infrastructure du bâti résidentiel méritent d'être mises en avant :
1. Le bâti résidentiel n'est jamais produit d'un seul coup. Il émerge de façon organique et se transforme en interaction avec des assemblages dynamiques de personnes, de technologies et de services, mais aussi avec la forme urbaine et les conventions qui l'encadrent.
 2. Des infrastructures d'habitation structurées et conceptualisées en détail sont difficiles à intégrer dans des pratiques quotidiennes. C'est à travers des expérimentations que ces infrastructures se situent et s'adaptent à des pratiques locales, selon le processus de provincialisation évoqué plus haut.
 3. Le bâti résidentiel est ambigu parce qu'il signifie différentes choses pour différentes personnes. Pour un-e résident-e, un appartement est un logement ; pour un agent immobilier, c'est une variable dans un calcul de rente ; pour un-e architecte, c'est un projet de réalisation. Pour les concierges enfin, c'est un objet de réparation et de maintenance.
- 32 L'infrastructure est un concept relationnel parce qu'elle ne peut émerger qu'en relation avec des pratiques situées. Cet objet d'étude sera dès lors davantage questionné sur le plan phénoménologique que sur le plan ontologique (Leigh-Star and Ruhleder, 1996, 112)⁸. En conséquence, la tâche que nous nous assignons dans cet article est de trouver des prises permettant de saisir le bâti résidentiel non pas comme un objet statique mais comme un flux permanent.
- 33 À partir des propriétés des infrastructures dégagées par Leigh-Star et Ruhleder nous nous concentrerons sur deux points : tout d'abord comment ces propriétés sont redéfinies par des pratiques de réparation et de maintenance dans le contexte du bâti résidentiel ; puis quelles nouvelles propriétés émergent de ces pratiques et comment celles-ci permettent de spécifier les infrastructures résidentielles.



Organiser et préserver les relations

- 34 Il nous faut d'abord préciser comment le travail du concierge, qui est le point de départ de notre réflexion, participe des infrastructures résidentielles. Les concierges que nous avons étudiés travaillent tous sur des ensembles d'habitations. Plus qu'une forme architecturale type, ces immeubles collectifs se caractérisent par une réorganisation de l'espace public et privé, puisque les résident-e-s partagent les mêmes escaliers, la même porte d'entrée, la même buanderie, etc. Dans cette perspective, le concierge a pour but de viabiliser les relations dans ces ensembles. Il prend le rôle d'un délégué un peu similaire au « portier » analysé par Bruno Latour (1993)⁹. Le concierge intervient parce que les usagers ne sont pas assez disciplinés pour faire fonctionner ces espaces et objets semi-publics, par exemple en respectant les horaires de fermeture à clé des portes. Pour faire usage du vocabulaire de Latour, le concierge prend la place des personnes sur lesquelles le propriétaire d'un bâtiment ne peut pas compter. Ainsi, les concierges incarnent une relation nécessaire pour que l'immeuble soit habitable, c'est-à-dire, propre, sûr, approvisionné en eau, énergie et chaleur, entouré d'espaces verts (entretenus), etc. Loin d'aller de soi, cette viabilité résulte d'une pratique qui s'établit entre des contraintes préexistantes et l'interprétation in situ de l'environnement social et matériel. En s'inspirant de Nigel Thrift (2005), on peut qualifier ici l'activité des concierges d'engagement micropolitique¹⁰. On peut ajouter à cette notion la terminologie de la sociologie de la traduction dans son « double sens » (Callon, 1986), qui s'applique bien à l'apport relationnel des concierges à l'ensemble résidentiel. Par exemple : en affichant un plan de lavage, il-elle impose un ordre aux pratiques individuelles et devient ainsi le-la porte-parole de la buanderie.
- 35 Si le travail de concierge est le produit de l'organisation relationnelle d'un bâtiment, on peut dire en retour que les activités accomplies par lui façonnent les relations et donc les bâtiments. Le travail de concierge est produit par les infrastructures parce que les relations nécessaires à la viabilité d'un bâtiment ne sont ni données à l'avance ni incorporées dans la structure elle-même. Ces relations ne sont pas stables. Elles peuvent tenir longtemps mais aussi changer soudainement voire même faillir. Il faut donc comprendre le travail de concierge comme étant organisé autour de pannes et de crises réelles ou probables. Les activités de réparation et de maintenance se différencient par leur positionnement séquentiel autour de la panne : la réparation est lancée suite à la constatation d'une panne ; la maintenance de son côté peut aussi être vue comme une forme de réparation, mais qui opère avant et pour prévenir la survenue d'une panne (Jacobs et Cairns, 2011). Ces activités distinctes peuvent parfois entrer en opposition voire en concurrence. À première vue, la maintenance relève de la routine tandis que la réparation revêt un caractère d'urgence.
- 36 Aussi élaborés soient-ils, ces efforts de planification, d'entretien et de maintenance d'une infrastructure d'habitation ne peuvent écarter la survenue de contingences indésirées. Si les usagers de l'infrastructure en sont les premiers touchés, les concierges sont quant à eux en première ligne dès lors que la réparation requise dépasse les capacités ou les possibilités des résident-e-s. Nous allons à présent nous pencher sur ces tâches de remédiation en insistant sur le fait que l'intervention des concierges porte autant sur les infrastructures que sur leurs usagers (Henke, 2000). Plus précisément, les concierges appréhendent toujours l'infrastructure comme porteuse d'habitudes et de normes, ces deux dimensions faisant l'objet d'un soin particulier.
- 37 Les infrastructures du bâti ne sont pas impénétrables : tout le monde peut voir les robinets, les fils électriques ou les radiateurs, quelle que soit la sophistication de leur dissimulation. Les infrastructures sont plutôt rendues invisibles par le fait que lorsqu'elles fonctionnent, elles se présentent à nous sur le mode de l'habitude et ne font pas l'objet d'une attention visuelle approfondie. Grâce aux habitudes que nous avons acquises, ouvrir un robinet ou allumer une lampe n'exige pas de les regarder, du moins pas au-delà d'un rapide coup d'œil. C'est bien lorsque cette habitude est bousculée que les infrastructures acquièrent une visibilité en faisant l'objet d'un regard soutenu. Le défaut de l'habitude peut provenir du fait qu'elle n'est pas (ou pas encore) établie, par exemple lorsqu'un-e résident-e emménage dans un nouveau logement. Confronté pour la première fois à l'infrastructure, l'usager-e lui accorde dès lors une attention visuelle particulière. L'infrastructure ne relève pas de l'évidence et doit donc être examinée ou scrutée, au moins par un temps.
- 38 Un autre cas de mise en défaut de l'habitude confère au concierge une place centrale, celui où l'habitude se voit entravée par la défection de l'infrastructure. Un robinet acquiert ainsi une saillance perceptive lorsqu'il devient défectueux, c'est-à-dire lorsqu'il cesse de se prêter à un usage non focalisé. De même, une sonnette qui sonne trop ou pas assez fort fait l'objet d'une attention particulière, à la mesure du trouble que sa transformation occasionne.
- 39 Ces mises en défaut de l'habitude confèrent une visibilité exceptionnelle aux infrastructures du bâti, qui font alors l'objet d'un examen attentif. Ce type d'enquête de sens commun (Dewey, 1991 [1938]) sur l'infrastructure est menée par le résident ou la résidente non seulement afin d'y déceler les causes du défaut mais également pour y trouver des prises en vue de rétablir une utilisation habituelle. C'est



significativement lorsque cette relation normale à l'infrastructure ne peut pas être rétablie facilement que le concierge apparaît comme un recours. En réponse à la sollicitation d'une résidente, le-la concierge promet le plus souvent de venir « jeter un coup d'œil » pour voir ce qui peut être fait. Une fois arrivé-e sur place, son regard initie alors une phase de réparation qui combine le diagnostic et le traitement du problème.

- 40 Nous allons maintenant retourner au terrain pour montrer que la réparation de l'infrastructure consiste à préserver un certain nombre de relations. Dans l'observation suivante, c'est la relation à des normes d'usage qui fait l'objet des préoccupations du concierge stationnaire comme de celles d'une résidente.

Les normes d'usage de l'infrastructure

- 41 Dans un ensemble d'une trentaine d'appartements, une résidente signale au concierge qu'une des machines à laver collectives ne s'enclenche plus. Lorsque celui-ci arrive sur place pour inspecter la machine, la résidente précise dans quelles conditions le problème est survenu : « Ça a marché quand je l'ai allumée. Je suis alors vite allée à la cave chercher de la poudre, et quand je suis remontée ça ne marchait plus. » La résidente souligne ainsi que c'est dans le cadre d'une utilisation normale, à la fois habituelle et correcte, que la machine est tombée en panne. Dans un registre similaire, elle indique également par la suite qu'elle a cherché à plusieurs reprises à réenclencher la machine, soulignant ainsi qu'elle a fait son possible pour résoudre le problème avant de faire appel au concierge. Ces paroles de la résidente montrent que l'infrastructure, loin d'être un simple substrat matériel, ne peut être dissociée de normes prescrivant le comportement à adopter à son endroit ainsi qu'envers les personnes qui en ont la charge. On peut dès lors considérer que l'infrastructure présuppose et soutient une communauté de pratiques (Lave et Wenger, 1991), à laquelle la résidente prend soin de rappeler son appartenance. Le concierge va d'ailleurs dans le même sens puisqu'une fois l'origine de la panne diagnostiquée – en l'occurrence, liée à la manière de tourner la clé –, il prend le soin de préciser que le même problème s'est présenté avec d'autres machines du même ensemble. Il fait ainsi ressortir une communauté de destin des usagers de ces machines. En écartant l'éventualité de la responsabilité de la résidente, le concierge valide l'appartenance de cette dernière à la communauté.
- 42 Si le concierge apparaît ici comme un juge de paix plutôt débonnaire de la communauté d'habitation, il peut en d'autres circonstances assumer un rôle normatif bien moins transigeant. Appelé à venir réparer un four, le concierge de la coopérative annonce à une résidente qu'il va remplacer le corps de chauffe pour résoudre le problème. La résidente lui propose alors sur un ton léger de changer le four entier plutôt qu'un de ses composants. S'ensuit une discussion serrée dans laquelle le concierge établit que selon les règles de la coopérative, les fours ne sont remplacés qu'après 25 ans, contre l'avis de la résidente pour qui l'obsolescence programmée rend nécessaire un remplacement tous les 15 ans. Le concierge apparaît ici comme un délégué de la coopérative, qui énonce et implémente les normes d'usage de l'infrastructure en vigueur dans la communauté.
- 43 Ces observations rappellent que, quel que soit le degré d'intégration de la communauté, les normes régulant l'infrastructure ne déterminent pas automatiquement les comportements. Il est nécessaire de les rappeler, parfois de les expliciter, et de préciser leur pertinence en situation (Wieder, 1974).

Restaurer l'usage normal de l'infrastructure

- 44 Dans le cas évoqué plus haut d'un lave-linge difficile à allumer, l'intervention du concierge stationnaire se limite à manipuler la clé d'une certaine manière en prenant soin de montrer à la résidente comment tourner la clé pour éviter que le problème ne se reproduise (Image 4).

Image 4 : Un concierge stationnaire montre à une résidente comment tourner la clé pour enclencher le lave-linge



- 45 Dans certains cas, lorsqu'une réparation complète n'est pas possible, le travail de concierge consiste à faire accepter un usage altéré par rapport à l'usage antérieur. Appelé à réparer un robinet défectueux, un concierge procède au remplacement du joint. Une fois cette opération très routinière¹¹ achevée, le concierge appelle le résident, non seulement pour lui annoncer que la réparation est terminée mais aussi pour l'avertir que le maniement du robinet sera moins aisé qu'avant la réparation, du moins pour le temps nécessaire à ce que le joint « se fasse ». Cet aspect ressort également de la réparation du four évoquée plus haut. L'intervention du concierge de la coopérative s'avère infructueuse en raison de la rouille des composants qui rend leur remplacement impossible. Alors que la résidente revient à la charge sur le remplacement du four entier, le concierge souligne que le four peut toujours être utilisé puisque le problème ne concerne que la fonction de chaleur tournante. En d'autres termes, le concierge doit faire en sorte de maintenir une relation acceptable, à défaut d'être normale, entre l'usager et l'infrastructure, autrement dit, une pesée d'intérêts entre un objet résistant à la réparation, une norme de coopérative inflexible et un usager exigeant sur la qualité de l'équipement à disposition. Ce dernier cas montre qu'un usage acceptable de l'infrastructure peut l'emporter sur la satisfaction des résident-e-s.

Conclusion

- 46 Dans ce texte, nous avons tenté de reconceptualiser le bâti résidentiel comme une infrastructure relationnelle. Prêter attention aux multiples flux de relations sociotechniques dont sont faits nos bâtiments s'avère particulièrement utile pour relever un certain nombre de défis urbains actuels – par exemple pour rendre la densification vivable, ou pour mieux associer les usagers (et leur environnement immédiat) aux mesures de transition énergétique. Pour relever ces défis, construire plus de nouveaux bâtiments résidentiels ne peut constituer une solution durable. Nous devons plutôt adapter et ajuster les bâtiments, quartiers et villes existantes en renouvelant le langage ordinaire de l'environnement bâti.
- 47 Pour ce faire, nous proposons deux principales étapes conceptuelles. Premièrement, en usant d'un vocabulaire géographique contemporain, nous avons proposé de « provincialiser » notre compréhension des habitations, c'est-à-dire de les concevoir non pas comme des objets isolés, mais comme étant cousues plus ou moins étroitement à d'autres infrastructures ainsi qu'à l'environnement social et matériel. Un premier ensemble d'observations empiriques nous a permis de montrer comment s'opérait cette couture à travers le travail du concierge. Nous avons montré comment la réparation et la maintenance se relie à l'infrastructure et la reconfigurent. Le principal enseignement de cette première partie est que le travail du concierge n'est pas seulement un service additionnel au bâtiment, mais bien une composante essentielle de la qualité de l'infrastructure.
- 48 La prise en compte théorique et analytique des propriétés relationnelles des infrastructures renvoie à des problématiques plus larges. En effet, « provincialiser » l'analyse des infrastructures permettrait de s'attaquer à des enjeux concrets et actuels, tels que les politiques de densification des centres-villes ou encore la prévention et la protection des espaces urbains face aux événements extraordinaires



(catastrophes naturelles, défaillances techniques, crises financières). Face à de tels défis, la solution réside moins dans la construction de nouvelles infrastructures que dans la reconnexion et la requalification de celles déjà en place (Belanger, 2009).

Deuxièmement, nous avons fait un pas de plus en ajoutant au vocabulaire géographique l'approche relationnelle de l'infrastructure. Jour après jour, nous cohabitons avec les murs, les plafonds, les sols, les portes, les fenêtres de nos logements, nous ouvrons des robinets, nous allumons des lampes, des lave-linges, des radiateurs et des fours pour garder des habits propres, des corps chauds et remplir des estomacs. Lorsque nous utilisons les éléments de l'infrastructure résidentielle, nous avons rarement conscience du travail nécessaire non seulement pour qu'ils tiennent ensemble. Dès lors la question demeure : comment pouvons-nous apprécier le travail de mise en relation qui entre dans la constitution de notre environnement matériel ? Autrement dit, comment pouvons-nous décrire la fluidité constante d'une chose qui apparaît comme statique à ses utilisateurs ? Nous avons relevé qu'un objet qui tombe en panne révèle à quel point nous y sommes attachés et de quoi cet attachement est fait. En suivant des concierges, nous ne sommes pas seulement confrontés à une diversité de pannes, nous pouvons aussi observer comment des problèmes matériels sont analysés et traités. Nous pouvons également observer que la manière dont les personnes se relient aux infrastructures n'est pas seulement une question pratique mais également une question de (micro-)politique du care. C'est le cas lorsqu'un concierge manipule un aspirateur de telle sorte que le long câble électrique ne dérange voire ne mette en danger les locataires empruntant la cage d'escalier d'un immeuble. C'est aussi le cas lorsqu'un autre concierge fait référence aux règles d'usage de la coopérative ou lorsqu'il-elle répare non seulement pour les personnes qui se plaignent mais aussi pour l'ensemble des locataires. C'est encore le cas lorsqu'un concierge organise sa journée de travail de telle sorte qu'il-elle puisse répondre aux imprévus et aux urgences. Les interventions des concierges ne se contentent pas de faire tenir ensemble le matériel et le social et de rendre fluide l'expérience du bâti résidentiel. Nous pouvons en effet dire à ce point que le flux de transformations qui constituent le bâti résidentiel sont orientées et infléchies par les activités de réparation et de maintenance. À la suite d'autres auteurs (Amin et Thrift, 2017), nous proposons de voir dans ce travail de réparation et de maintenance une contribution essentielle à la production de l'expérience urbaine, parce qu'il exerce une action politique sur un ensemble matériel et social. Pour reprendre les mots de Greenfield (cité dans Amin et Thrift, 2017, 89. Nous traduisons), assurer la maintenance des infrastructures est un art de « maximiser la capacité transactionnelle du tissu urbain ».

Pour conclure, nous pouvons signaler la portée politique d'une telle analyse. Les engagements micro-politiques des concierges sont directement menacés par la managérialisation et la financiarisation du secteur du bâtiment. Des concierges mal payé-e-s, des charges de travail excessives, une autonomie de décision réduite et l'absence de stratégie permettant de réinjecter la connaissance experte du concierge dans l'ensemble du système : ces tendances et évolutions récentes peuvent bien faire briller la surface des infrastructures résidentielles et produire de bons résultats de performance, on peut toutefois douter de leur capacité à produire des relations saines nécessaires au maintien d'infrastructures durables.

Bibliographie

- ANNALES DE LA RECHERCHE URBAINE, 2016, *La ville des enfants et des adolescents*, J.Y. Authier, V. Bathellier, S. Lehman-Frisch éd.
- AMIN, A., 2014, « Lively Infrastructure », *Theory, Culture & Society*, vol. 31, no. 7/8, p. 137-161.
DOI : 10.1177/0263276414548490
- AMIN, A., THRIFT, N., 2017, *Seeing Like a City*, Cambridge, Polity Press.
- ANDERSON, B., MCFARLANE, C., 2011, « Assemblage and geography », *Area*, vol. 43, no. 2, p. 124-127.
DOI : 10.1111/j.1475-4762.2011.01004.x
- ASCHER, K., 2005, *The Works: Anatomy of a City*, New York, The Penguin Press.
- BARNES, J., 2017, « States of maintenance: Power, politics, and Egypt's irrigation infrastructure », *Environment and Planning D: Society and Space*, vol. 35, no. 1, p. 146-164.
- BELANGER, P., 2009, « Landscape as infrastructure », *Landscape Journal*, vol. 28, no. 1, p. 78-95.
DOI : 10.3368/lj.28.1.79
- BOWKER, G., 1994, « Information Mythology and Infrastructure », in Bud-Frierman, L., éd., *Information Acumen: The Understanding and Use of Knowledge in Modern Business*, London, Routledge, p. 231-247.
- BOWKER, G. C., & STAR, S. L. (1999). *Sorting things out: Classification and its consequences*. Cambridge, MA : MIT Press.
DOI : 10.7551/mitpress/6352.001.0001
- CALLON, M., 1986, « Éléments pour une sociologie de la traduction : la domestication des coquilles Saint-Jacques et des marins-pêcheurs dans la baie de Saint-Brieuc », *L'Année sociologique*, vol. 36, p. 169-208.
- CHAKRABARTY, D., 2000, *Provincializing Europe: postcolonial thought and historical difference*, Princeton, Princeton University Press.
DOI : 10.1515/9781400828654
- COUTARD, O., 2008, « Introduction. Placing splintering urbanism », *Geoforum*, vol. 39, no. 6, p. 1815-1820.
- CRESSWELL, T., 2013, *Geographic Thought*, Chichester, Wiley-Blackwell.
- CZARNAWSKA, B., 2007, *Shadowing: And Other Techniques for Doing Fieldwork in Modern Societies*, Copenhagen, Liber, Copenhagen Business School Press.
- DENIS, J., PONTILLE, D., 2010, *Petite sociologie de la signalétique. Les coulisses des panneaux du métro*, Paris, Presses de l'École des Mines.
DOI : 10.4000/books.pressesmines.1155
- DEWEY, J., 1991 [1938], « Logic: The Theory of Inquiry (reprinted) », in Boydston, J. A., éd., *John Dewey, The Later Works, 1925-1953, Volume 12: 1938*, Carbondale and Edwardsville, Southern Illinois University Press.
- FURLON, K., 2014, « STS beyond the "modern infrastructure ideal": Extending theory by engaging with infrastructure challenges in the South », *Technology in Society*, vol. 38, p. 139-147.
- GARFINKEL, H., 1967, *Studies in Ethnomethodology*, Cambridge, Polity Press.
- GARFINKEL, H. (ed.) 1986, *Ethnomethodological studies of work*, London, Routledge & Kegan Paul.
DOI : 10.4324/9780203996867
- GOLD, R., 1952, « Janitors Versus Tenants: A Status-Income Dilemma », *The Sociological Study of Work*, vol. March, p. 486-493.
- GOLD, R. L., 1964, « In the Basement – The Apartment Building Janitor », in Berger, P. L., éd., *The Human Shape of Work: Studies in the Sociology of Occupations*, South Bend, Indiana, p. 1-49.
- HAYES, B., 2014, *Infrastructure: A Guide to the Industrial Landscape*, New York, W.W. Norton & Company.
- HEATH, C., 1997, « The analysis of activities in face to face interaction using video », in Silverman, D., éd., *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*, London, Sage, p. 183-200.
- HEATH, C., HINDMARSH, J., 2002, « Analysing interaction: video, ethnography and situated conduct », in May, T., éd., *Qualitative Research in Practice*, London, Sage, p. 99-121.
- HENKE, C. R., 2000, « The Mechanics of Workplace Order: Toward a Sociology of Repair », *Berkeley Journal of Sociology*, vol. 44, p. 55-81.
- JACOBS, J., CAIRNS S., 2011, « Ecologies of Dwelling: Maintaining High-rise Housing in Singapore », in Watson, S., Bridge, G., éd., *The New Companion to the City*, Oxford, Blackwell, p. 79-95.
- JACOBS, J. M., CAIRNS S., STREBEL I., 2007, « "A tall storey...but, a fact just the same": The Red Road highrise as a black box », *Urban Studies (Special Issue on "Supertall Living")*, vol. 43, no. 11, p. 609-629.
DOI : 10.1080/00420980601131910
- JACOBS, J. M., CAIRNS S., STREBEL I., 2012, « Doing building work: methods at the interface of geography and architecture », *Geographical Research*, vol. 50, no. 2, p. 126-140.
DOI : 10.1111/j.1745-5871.2011.00737.x
- JACOBS, J. M., 2011, « Urban geographies I : Still thinking cities relationally », *Progress in Human Geography*, vol. 36, p. 412-422.
- JACOBS, J. M., MERRIMAN, P., 2011, « Practising architectures », *Social & Cultural Geography*, vol. 12, no.3, p. 211-222.
DOI : 10.1080/14649365.2011.565884
- KNOBLAUCH, H., HEATH, C., 1999, « Technologie, Interaktion und Organisation: Die Workplace Studies », *Schweizerische Zeitschrift für Soziologie*, vol. 25, no. 2, p. 163-181.
- LAE, J-F., 2015, *Dans l'œil du gardien*, Paris, Seuil.
- LATHAM, A., MCCORMACK, D. P., 2004, « Moving cities: rethinking the materialities of urban geographies », *Progress in Human Geography*, vol. 28, no. 6, p. 701-724.
DOI : 10.1191/0309132504ph5150a



- LATOURE, B., 1993, *La Clef de Berlin. Et autres leçons d'un amateur de sciences*, Paris, La Découverte.
- LATOURE, B., YANEVA, A., 2008, « Give me a gun and I will make all buildings move: an ANT's view of architecture », in Geiser, R., éd., *Explorations in Architecture: Teaching, Design, Research*, Basel, Birkhäuser, p. 80-89.
DOI : 10.17454/ARDETH01.08
- LAVE, J., WENGER, E., 1991, *Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation*, Cambridge, Cambridge University Press.
- LEIGH-STAR, S., 1999, « The ethnography of infrastructure », *American Behavioral Scientist*, vol. 43, no. 3, p. 377-391.
- LEIGH-STAR, S., RUHLEDER K., 1996, « Steps toward an ecology of infrastructure: design and access for large information spaces », *Information Systems Research*, vol. 7, no. 1, p. 111-134.
- LOMAX, H., CASEY, N., 1998, « Recording Social Life: Reflexivity and Video Methodology », *Sociological Research Online*, vol. 3, no. 2.
DOI : 10.5153/sro.1372
- LUFF, P., HINDMARSH, J., HEATH C. (eds.), 2000, *Workplace Studies: Recovering Work Practice and Informing System Design*, Cambridge, Cambridge University Press.
DOI : 10.1017/CBO9780511628122
- MARCHAL, H., 2005, « Gardien HLM d'aujourd'hui, concierge d'hier », *Ethnologie française*, vol. 35, no. 3, p. 513-519.
DOI : 10.3917/ethn.053.0513
- MARCHAL, H., 2006, *Le petit monde des gardiens-concierges : un métier au cœur de la vie HLM*, Paris, L'Harmattan.
- MCDONALD, S., 2005, « Studying actions in context: A qualitative shadowing method for organizational research », *Qualitative Research*, vol. 5, no. 4, p. 455-473.
DOI : 10.1177/1468794105056923
- MCFARLANE, C., 2011, « The city as assemblage: dwelling and urban space », *Environment and Planning D: Society and Space*, vol. 29, p. 649-671.
DOI : 10.1068/d4710
- MCFARLANE, C., RUTHERFORD, J., 2008, « Political Infrastructures – Governing and Experiencing the Fabric of the City », *International Journal of Urban and Regional Research*, vol. 32, no.2, p. 363-374.
DOI : 10.1111/j.1468-2427.2008.00792.x
- MONDADA, L., 2006, « Video Recording as the Reflexive Preservation and Configuration of Phenomenal Features for Analysis », in Knoblauch, H., Raab, J., Soeffner, H.-G., Schnettler, B. éd.s., *Video Analysis*, Bern, Lang, p. 51-68.
- MURDOCH, J., 1997, "Towards a geography of heterogeneous associations", *Progress in Human Geography*, vol. 21, no. 3, p. 321-337.
DOI : 10.1191/030913297668007261
- ORR, J. E., 1996, *Talking about Machines: an ethnography of a modern job*, Ithaca and London, Cornell University Press.
DOI : 10.7591/9781501707407
- QUINLAN, E., 2008, « Conspicuous Invisibility: Shadowing as a Data Collection Strategy », *Qualitative Inquiry*, vol. 14, p. 1480-1499.
- SIGG, R., 2013, « Planungs- und baubegleitendes FM: Praxisleitfaden unterstützt Abstimmung mit Betrieb und Bewirtschaftung », *CRB-Bulletin*, vol. 4, p. 7-10.
- SORMANI, P., STREBEL, I., BOVET, A., 2015, « Reassembling Repair: Of Maintenance Routine, Botched Jobs, and Situated Inquiry », *Tecnoscienza: Italian Journal of Science & Technology Studies*, vol. 6, no.2, p. 41-60.
- STREBEL, I., 2011, « The living building: towards a geography of maintenance work », *Social and Cultural Geography*, vol. 12, no. 3, p. 243-262.
DOI : 10.1080/14649365.2011.564732
- STREBEL, I., 2015, « Warum unsere Städte nicht auseinanderfallen », in Strebel, I., éd., *Hauswartung: Für Bauten und Bewohnerschaft*, Basel, Birkhäuser, p. 19-68.
- STREBEL, I., BOVET, A. (2018), « "Dann müssen wir es so lassen" Reparatur ist (immer) mehr als die Wiederherstellung des Normalzustandes », in Krebs, S., Schabacher, G., Weber, H. (Hg.), *Kulturen des Reparierens. Dinge – Wissen – Praktiken*. Bielefeld, Transcript Verlag, p. 347-371.
- STREBEL, I., HOFER S., 2014, *Building care: That's why our cities do not fall apart, DVD and online Video, 41 min.* <https://vimeo.com/ethwohnforum/building-care>
- THRIFT, N., 2005, "But malice aforethought: cities and the natural history of hatred", *Transactions of the Institute of British Geographers*, vol. 30, p. 133-150.
DOI : 10.1111/j.1475-5661.2005.00157.x
- UGHETTO, P., 2011, « Gardien d'immeuble : sentir et ressentir », *Communications*, vol. 2, no. 89, p. 89-101.
DOI : 10.3917/commu.089.0089
- URRY, J., 2000, *Sociology Beyond Societies: Mobilities for the Twenty-first Century*, London, Routledge.
DOI : 10.4324/9780203021613
- WIEDER, D. L., 1974, *Language and Social Reality: the case of telling the convict code*, The Hague, Mouton.
DOI : 10.1515/9783111410999

Notes

- 1 Par exemple, si le balai ou la serpillière apparaissent comme des préoccupations du gardien de HLM (Marchal, 2005, p. 516-517), c'est avant tout comme marqueur de leur statut inférieur et de leur rapport à la saoullure, plutôt que comme un instrument permettant d'agir sur l'infrastructure résidentielle.
- 2 Pour un tour d'horizon : Amin, 2014 ; Coutard, 2008 ; Furlong, 2014 ; McFarlane et Rutherford, 2008.
- 3 Les concierges que nous avons observés sont des professionnels qui effectuent des tâches de réparation et de maintenance sur le bâti résidentiel. Le caractère technique de leurs interventions les éloigne de la figure de la concierge, logeant dans l'escalier et surveillant les allées et venues, ainsi que, dans une moindre mesure, de celle du gardien (cf. Marchal [2005] sur la professionnalisation de la fonction). Les concierges de notre corpus d'observations étant tous des hommes, nous avons opté pour le masculin.
- 4 Cette distinction s'inspire de l'ouverture du chapitre 11 « Relational Geographies » de Tim Cresswell (2013).
- 5 Le projet de recherche et sa méthodologie sont détaillés dans Strebel (2015) ; cf. aussi (Sormani, Strebel et Bovet, 2015 ; Strebel, 2011 ; Strebel et Hofer, 2014).
- 6 Un document vidéo consultable en ligne (Strebel et Hofer, 2014) présente une sélection d'extraits sous-titrés du corpus audio-visuel. Accessible à : <https://vimeo.com/ethwohnforum/derhauswart>
- 7 « Dans cette image, une infrastructure apparaît comme quelque chose qui est construit et maintenu, et qui se fond dans un arrière-plan invisible. C'est quelque chose qui est juste là, à portée de main, complètement transparent. » (Leigh-Star and Ruhleder, 1996, 113)
- 8 « Nous nous demandons non pas ce qu'est une infrastructure mais quand elle l'est. » (Leigh-Star et Ruhleder, 1996, 112)
- 9 « C'est ici que se présente à vous la vieille alternative mumfordienne : soit discipliner les personnes, soit substituer aux personnes sur lesquelles on ne peut pas compter un autre personnage humain délégué dont la seule fonction est d'ouvrir et de fermer des portes. On appelle cela un portier, [...] ou un gardien, ou un concierge, ou un géolier. L'avantage est que vous n'avez dès lors qu'un seul humain à discipliner et que vous pouvez tranquillement abandonner les autres à leur comportement inconstant. Peu importe qui il est et d'où il vient, le portier va toujours se charger de la porte. Un non-humain (les charnières) et un humain (le portier) ont résolu le dilemme du trou dans le mur. » (Latour, 1993, p. 300. Nous traduisons)
- 10 Thrift parle d'une « micro-politique affirmative et productive visant à introduire de la bonté et de la compassion dans les interactions quotidiennes » (2005, p. 144. Nous traduisons).
- 11 Hughes (1951) a noté que l'urgence des personnes touchées par une défaillance est souvent la routine de celles qui y remédient. Ceci dit, même les routines de réparation et de maintenance peuvent être mises en défaut, contraignant les concierges (et parfois les résident-e-s) à redéfinir à la fois le problème et la solution (Sormani, Strebel et Bovet, 2015).

Table des illustrations

| | |
|---|--|
|  | Titre Image 1 : Le plan de travail du concierge technicien : une tâche par heure et une heure par tâche |
| | URL http://journals.openedition.org/espacepolitique/docannexe/image/9825/img-1.png |
| | Fichier image/png, 97k |
|  | Titre Image 2 : Le plan de travail du concierge de coopérative : disposer les pièces et outils nécessaires aux tâches |
| | URL http://journals.openedition.org/espacepolitique/docannexe/image/9825/img-2.png |
| | Fichier image/png, 924k |
| | Titre Image 3 : Travailler avec un long câble électrique dans une cage d'escalier |

| | | |
|---|----------------|---|
|  | URL | http://journals.openedition.org/espacepolitique/docannexe/image/9825/img-3.png |
| | Fichier | image/png, 974k |
|  | Titre | Image 4 : Un concierge stationnaire montre à une résidente comment tourner la clé pour enclencher le lave-linge |
| | URL | http://journals.openedition.org/espacepolitique/docannexe/image/9825/img-4.png |
| | Fichier | image/png, 166k |

Pour citer cet article

Référence électronique

Ignaz Strebel, Alain Bovet et Tristan Loloum, « Bâtiments en flux : le travail relationnel des concierges sur les infrastructures d'habitation », *L'Espace Politique* [En ligne], 43 | 2021-01, mis en ligne le 01 mars 2022, consulté le 23 novembre 2022. URL : <http://journals.openedition.org/espacepolitique/9825> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/espacepolitique.9825>

Auteurs

Ignaz Strebel

ETH Zürich
ignaz.strebel@sl.ethz.ch

Alain Bovet

University of Applied Sciences and Arts Western Switzerland (HEG Arc)
alain.bovet@he-arc.ch

Tristan Loloum

Institute of Social Work & Institute of Sustainable Energy, HES-SO Valais/Wallis
tristan.loloum@hevs.ch

Articles du même auteur

Le gouvernement de la nature - Tourisme et institutions environnementales dans le Nordeste brésilien [Texte intégral]

The Government of Nature – Tourism and Environmental Institutions in Northeast Brazil

Paru dans *L'Espace Politique*, 28 | 2016-1

Droits d'auteur



Creative Commons - Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International - CC BY-NC-ND 4.0

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

