



**HAL**  
open science

**La face cachée d'un groupe professionnel. La  
conciergerie de nuit ou l'intérêt d'une sociologie  
nyctalope**

Thibaut Menoux

► **To cite this version:**

Thibaut Menoux. La face cachée d'un groupe professionnel. La conciergerie de nuit ou l'intérêt d'une sociologie nyctalope. Cultures & conflits, 2017, 105-106, pp.61-82. 10.4000/conflits.19444 . hal-02384493

**HAL Id: hal-02384493**

**<https://hal.science/hal-02384493>**

Submitted on 28 Nov 2019

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

## La face cachée d'un groupe professionnel

La conciergerie de nuit ou l'intérêt d'une sociologie nyctalope

*The Hidden Face of a Professional Group: Night Concierges or the Importance of a Sociology that Can See in the Dark*

**Thibaut Menoux**

---



**Édition électronique**

URL : <http://conflits.revues.org/19444>  
DOI : 10.4000/conflits.19444  
ISSN : 1777-5345

**Éditeur :**

CCLS - Centre d'études sur les conflits  
liberté et sécurité, L'Harmattan

**Édition imprimée**

Date de publication : 15 juillet 2017  
Pagination : 61-82  
ISBN : 978-2-343-12713-2  
ISSN : 1157-996X

Distribution électronique Cairn



CHERCHER, REPÉRER, AVANCER.

**Référence électronique**

Thibaut Menoux, « La face cachée d'un groupe professionnel », *Cultures & Conflits* [En ligne], 105-106 | printemps/été 2017, mis en ligne le 15 juillet 2019, consulté le 08 septembre 2017. URL : <http://conflits.revues.org/19444> ; DOI : 10.4000/conflits.19444

---

# La face cachée d'un groupe professionnel

La conciergerie de nuit ou l'intérêt d'une sociologie nyctalope

**Thibaut MENOUX**

*Thibaut Menoux, professeur agrégé-préparateur au département de sciences sociales de l'École normale supérieure d'Ulm, est docteur associé au CSE-CESSP (Centre européen de sociologie et de science politique). Ses travaux portent sur la sociologie du travail, plus particulièrement sur les métiers de services, ainsi que sur les transformations du travail social.*

Construire le travail de nuit comme objet sociologique ne va pas de soi <sup>1</sup>. Non pas tant en ce qui concerne la définition du terme : les définitions légales – depuis la loi du 9 mai 2001, le code du travail français définit comme travail de nuit le travail effectué sur une plage horaire comprise entre 21 heures et 6 heures du matin – ou les définitions statistiques – l'enquête « Emploi » de l'INSEE se base sur le déclaratif d'heures travaillées dans la tranche de minuit à 5 heures du matin – procurent un point de départ utile <sup>2</sup>. La difficulté à produire une intelligibilité sociologique à partir d'une division basée sur une catégorie temporelle tient plutôt aux écueils des conceptions philosophiques du temps, conceptions dont la sociologie du travail de nuit doit se déprendre. Rappelons brièvement ces écueils.

Le premier écueil tient à la conception du temps par le rationalisme aprioriste kantien comme un universel, une catégorie absolue et transcendante. Cette perspective concevrait *la* « Nuit » comme s'imposant à l'individu dans

- 
1. Je remercie Manuel Schotté ainsi que les deux relecteurs anonymes de la revue *Cultures & Conflits* pour leurs remarques sur ce texte.
  2. Voir Algava É., « Le travail de nuit en 2012, essentiellement dans le tertiaire », *DARES Analyses*, n° 62, août 2014, p. 2. La loi définit le travailleur de nuit comme tout travailleur qui accomplit une fraction de son temps de travail entre 21 heures et 6 heures : au moins 3 heures deux fois par semaine ou au moins 270 heures sur 12 mois consécutifs. La définition légale a été modifiée par la loi du 9 mai 2001, avant laquelle la plage de temps concernée était de 2 heures à 5 heures. De même, cette plage est susceptible de varier, dans certaines limites, d'une branche professionnelle à l'autre, par convention collective ou accord étendu : ainsi, dans l'hôtellerie-restauration, la tranche horaire concernée s'étale entre 22 heures et 7 heures du matin.

son immuable unité : « Le ciel étoilé au-dessus de moi et la loi morale en moi <sup>3</sup> ». Halbwachs rappelle qu'il est faux de « croire que l'alternance des jours et des nuits marque une division fondamentale, un rythme élémentaire du temps qui est le même dans toutes les sociétés <sup>4</sup> ». Il serait donc également faux de penser que tout travail de nuit comporte les mêmes caractéristiques qui découlent simplement d'une détermination liée à son aspect nocturne. Cette perspective reviendrait à naturaliser les traits saillants du travail de nuit.

À l'opposé, le second écueil est celui de la conception empiriste radicale, qui conçoit le temps comme un pur produit de nos perceptions, irrémédiablement marqué par le relativisme propre à un phénomène individuel. Cette perspective ne laisse place qu'à la pure apparence ou à l'infinie contingence. Elle fait disparaître tout fondement stable à la catégorie « nuit », qui se dissout alors dans une autre nuit, celle des sensations individuelles arbitraires. À chaque travailleur son point de vue subjectif sur le vécu de ses nuits de travail, sur lesquelles, en somme, rien de général ne peut espérer être dit.

Pour dépasser cette double impasse, la sociologie classique a proposé des conceptions différentes de la construction des « temporalités <sup>5</sup> ». Là où Marx fait des temporalités du travail un enjeu de lutte des classes, Weber <sup>6</sup> insiste sur les temporalités comme expression de la rationalité dans l'organisation industrielle. Enfin, Durkheim et les sociologues durkheimiens <sup>7</sup> attribuent au temps une origine sociale, en le considérant comme une « institution » produite par et soumise à « l'emprise du collectif <sup>8</sup> », offrant à la fois un cadre temporel construit commun à une société dans son ensemble, mais se déclinant également en une pluralité <sup>9</sup> de « temps sociaux <sup>10</sup> » propres à chaque groupe social

3. Kant I., *Critique de la raison pratique*, Paris, PUF, 1993, p. 173.

4. Halbwachs M., « La mémoire collective et le temps », *Cahiers internationaux de sociologie*, vol. 101, juillet 1996 [1947], p. 49.

5. Thoemmes J., « Sociologie du travail et critique du temps industriel », *Temporalités*, n° 8, juin 2008, <<http://temporalites.revues.org.inshs.bib.cnrs.fr/92>>. En suivant D. Mercure, on peut définir une temporalité comme « la réalité des temps vécus par les groupes, c'est-à-dire la multiplicité des conduites temporelles et des représentations du temps liées à la diversité des situations sociales et des modes d'activités dans le temps » (Mercure D., *Les Temporalités sociales*, Paris, L'Harmattan, 1995, p. 13).

6. Weber M., « Zur Psychophysik der industriellen Arbeit (1908/1909) », in *Gesammelte Aufsätze zur Soziologie und Sozialpolitik*, Tubingen, Mohr, pp. 61-255, cité par Thoemmes J., art. cit.

7. Voir par exemple Hubert H., « Étude sommaire de la représentation du temps dans la religion et la magie », in Hubert H. et Mauss M., *Mélanges d'histoire des religions*, Paris, Alcan, 1909, pp. 189-229, ou Durkheim É., *Les Formes élémentaires de la vie religieuse*, Paris, PUF, 2013 [1912].

8. Gadéa C. et Lallement M., « Une révolution inachevée ? Durkheimisme et sociologie du temps », *Temporalités*, n° 1, janvier 2004, p. 56.

9. Lallement M., « Sociologie et temporalités. Une antinomie durkheimienne et son dépassement », in Dubar C. et Thoemmes J. (dir.), *Les Temporalités dans les sciences sociales*, Toulouse, Octarès, 2013, pp. 43-58.

10. S'inspirant de l'école durkheimienne, Merton et Sorokin indiquent que le temps social, contrairement au temps de l'astronomie, est de nature qualitative et non pas purement quantitative, que ses qualités dérivent des croyances et des coutumes communes au groupe et

ou à chaque classe<sup>11</sup>. Jusque dans des travaux très récents issus de disciplines diverses au sein des sciences sociales, cette conception sociale de la perception du temps s'avère alors très féconde pour rendre compte de perceptions de classe de la temporalité dans des contextes variés. Par exemple, elle permet d'appréhender la perception du temps par les protagonistes de la Première Guerre mondiale en fonction de leurs origines sociales<sup>12</sup>. En ce qui concerne plus spécifiquement le travail, mais ici, en l'occurrence, le travail industriel, les travaux de Grossin<sup>13</sup> ont permis de rendre compte de la coexistence de plusieurs temporalités, celle d'un « temps enfermant », par exemple celui du management, réglé sur l'horloge, et celle d'un « temps enfermé », vécu par les travailleurs et sujet à résistances, détournements et adaptations.

À partir de ces conceptions, une littérature sociologique sur les travailleurs et travailleuses de nuit s'est constituée. Elle décrit d'abord, dans une perspective de sociologie de l'emploi, l'augmentation numérique récente des emplois de nuit<sup>14</sup> et l'analyse comme une conséquence de l'intensification du travail. Dans une perspective plus proche du courant de la sociologie du travail, certains textes se penchent également sur les contraintes propres à cette plage horaire d'activité<sup>15</sup>, certains travaux analysant ses pénibilités propres depuis la perspective de l'ergonomie<sup>16</sup>. D'autres s'intéressent à la façon dont l'expérience professionnelle de nuit régule la réalisation de l'activité<sup>17</sup> ou façonne les compétences<sup>18</sup>. Ces réflexions sont d'ailleurs l'occasion de recueillir le point de vue, souvent occulté, des travailleurs et travailleuses de nuit<sup>19</sup>. À partir de l'exemple des concierges de nuit des grands hôtels<sup>20</sup>, cet

---

qu'elles permettent de révéler les rythmes, les pulsations et les à-coups des sociétés dans lesquelles on les trouve (Merton R. K. et Sorokin P. A., « Social Time: A Methodological and Functional Analysis », *American Journal of Sociology*, vol. 42, n° 5, mars 1937, pp. 615-629).

11. Sur la généalogie de cette conception par la sociologie française, entre 1901 et 1945, d'un rapport socialement construit au temps, voir Hirsch T., *Le Temps des sociétés. D'Émile Durkheim à Marc Bloch*, Paris, EHESS, 2016.
12. Voir les travaux cités par Mariot N., « Comment faire une histoire populaire des tranchées ? », *Agone*, n° 53, décembre 2015, pp. 179-180.
13. Grossin W., *Pour une science des temps. Introduction à l'écologie temporelle*, Toulouse, Octarès, 1996.
14. Algava É., art. cit.
15. Voir le dossier intitulé « Le travail de la nuit » : Ladsous J. et Pachès V. (dir.), *Vie sociale et traitements*, n° 82, août 2004.
16. Barthe B., Quéinnec Y. et Verdier F., « L'analyse de l'activité de travail en postes de nuit : bilan de 25 ans de recherches et perspectives », *Le Travail humain*, vol. 67, n° 1, janvier 2004, pp. 41-61.
17. Toupin C., « L'élaboration des stratégies de travail nocturnes. Le cas d'infirmières de nuit d'un service de pneumologie français », *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, vol. 7, n° 1, février 2005, <<http://pistes.revues.org/3253>>.
18. Bouffartigue P. et Bouteiller J., « Jongleuses en blouse blanche. La construction sociale des compétences temporelles chez les infirmières hospitalières », *Temporalités*, n° 4, janvier 2006, <<http://temporalites.revues.org/334>>.
19. Perraut Soliveres A., *Infirmières, le savoir de la nuit*, Paris, PUF, 2001.
20. Les concierges d'hôtels, parfois désignés comme « portiers » selon une appellation plus ancienne, sont des employés des établissements hôteliers haut de gamme – en France 3, mais surtout 4 ou 5 étoiles – qui, généralement postés derrière un comptoir dans le hall de l'hôtel, entrent en interaction régulière avec les clients pendant leur séjour, afin de leur procurer les

article vise à montrer que l'étude sociologique du travail de nuit peut constituer l'instrument utile d'une sociologie non plus seulement de l'emploi ou du travail, mais aussi des groupes professionnels. Il s'agit de viser une connaissance qui aille au-delà de la seule déclinaison d'enjeux habituels propres au travail de jour, autrement dit qui dépasse ce que serait une simple transposition de ces enjeux dans un cadre temporel autre, celui des heures sombres. En quoi l'analyse des enjeux du travail nocturne peut-elle constituer un levier de connaissance sur le groupe professionnel dans son entier ?

Pour mener l'étude du groupe professionnel au prisme du travail de nuit, cet article cherche à tenir ensemble différents niveaux de temporalités, à les articuler entre eux, en faisant à la fois varier l'échelle d'analyse du plus micro-sociologique au plus global et en mettant successivement les éclairages de la sociologie du travail, de la sociologie de l'emploi et de la sociologie des mobilisations collectives au service d'une sociologie des groupes professionnels. Tout d'abord, nous verrons que, à une échelle microsociologique, la sociologie du travail appliquée à l'analyse des interactions contextualisées entre travailleurs de nuit et clients permet de saisir la construction d'une temporalité subalterne propre aux concierges de nuit, temporalité qui est le fruit d'une adaptation contrainte à la temporalité des clients, et dont les pénibilités multiples se font ressentir à l'échelle individuelle. L'organisation du travail au sein de l'hôtel aboutit en effet à une division du travail au sein du groupe professionnel qui vise à abolir pour les clients les contraintes sociales liées à l'alternance du jour et de la nuit en tant que rythme social global. Ensuite, dans une perspective de sociologie de l'emploi, l'étude du rôle des postes de nuit dans les trajectoires professionnelles des membres du groupe professionnel permet de comprendre que derrière la valorisation de façade, au niveau du groupe professionnel, de la polyvalence à laquelle forment les postes de nuit, se dessine une autre réalité dans la temporalité des carrières professionnelles. Le passage par le poste de nuit constitue en effet un piège qui se referme sur ceux qui ne parviennent pas à passer suffisamment rapidement sur un poste de jour. Enfin, dans une perspective de sociologie des représentations et des mobilisations collectives, l'analyse cette fois à l'échelle de l'association professionnelle des concierges d'hôtels montre comment se construit la marginalité des concierges de nuit. Cette marginalité, à la fois symbolique – dans la difficulté à contrer les représentations stigmatisantes – et objective – dans le fonctionnement du collectif de travail ou de l'association professionnelle, finit de dessiner en creux l'image du groupe professionnel, sa face cachée.

---

services dont ils ont besoin en-dehors de l'hôtel : transports, spectacles ou encore restaurants. Ils travaillent pour cela en contact étroit avec les autres services de l'hôtel. Voir Menoux T., « La distinction au travail. Les concierges d'hôtels de luxe », in Quijoux M. (dir.), *Bourdieu et le travail*, Rennes, PUR, 2015, pp. 247-266.

## Modalités de l'enquête

Cette réflexion se base sur une enquête menée pendant 4 ans, entre 2011 et 2015, auprès du groupe professionnel des concierges d'hôtels, qui associe de façon complémentaire méthodes qualitatives et quantitatives. J'ai effectué une enquête ethnographique par observation participante à découvert en tant que concierge stagiaire dans les loges de quatre hôtels 5 étoiles et 5 étoiles palace français pour une durée totale de 3 mois. Parallèlement, j'ai mené une campagne de 74 entretiens approfondis auprès de concierges français et étrangers. J'ai également constitué un corpus d'œuvres de fiction sur les concierges d'hôtels pour comprendre la construction sociale de l'image publique du métier. L'enquête a aussi consisté à dépouiller les archives d'une association professionnelle de concierges d'hôtels. Ces archives contiennent, entre autres, le courrier échangé avec les membres, des comptes rendus de réunions ou d'assemblées générales ou des annuaires de concierges adhérents. Elles comportent notamment près de 3 000 fiches d'adhésion entre 1929 et 2013. Complétées par le recueil des actes de naissances des membres auprès des archives départementales pour obtenir la profession des parents à la naissance, ces fiches m'ont permis d'établir des statistiques sur l'évolution, sur 80 ans, de l'origine sociale de la population concernée. Il en ressort que le profil historique modal du concierge d'hôtel est un homme blanc issu des classes populaires, mais que, depuis le début des années 1980, la population des concierges d'hôtels, qui, selon les estimations de l'association professionnelle, compte aujourd'hui en France quelque 650 individus, se féminise lentement et recrute peu à peu au sein de la classe moyenne, voire des classes supérieures<sup>21</sup>.

## Le travail nocturne à la loge : des contraintes exacerbées ?

Le groupe professionnel des concierges d'hôtels jouit d'un certain prestige : on ne trouve ces « aristocrates du hall<sup>22</sup> » dédiés à la satisfaction personnalisée des demandes des clients que dans les hôtels haut de gamme. Et l'on ne trouve de concierges de nuit que dans les hôtels les plus luxueux. Toutefois, ce rôle prestigieux va de pair avec un statut subalterne vis-à-vis du client, et c'est cette ambiguïté propre à tout le groupe professionnel que révèle particulièrement bien la position des concierges de nuit : une soumission à la temporalité du client et les effets néfastes qu'elle entraîne pour le travailleur.

### *Violence symbolique de l'imposition d'une temporalité de classe*

Dans d'autres sphères professionnelles, les postes de nuit sont le fruit d'une organisation du travail qui s'adapte par exemple aux impératifs de certaines situations telles que la maladie pour les infirmières de nuit ou encore la

21. Pour une description statistique plus précise de cette évolution, je me permets de renvoyer à : Menoux T., « Indépendants subordonnés ou salariés autonomes ? », *La nouvelle revue du travail*, n° 5, novembre 2014, <<http://nrt.revues.org/1915>>.

22. Appellation tirée de l'article de presse « Lords of the lobby », *Business Traveller*, juin 2003.

surveillance pour les gardiens de nuit. Dans le cas des concierges de nuit, il s'agit de l'imposition d'une temporalité qu'on pourrait dire de classe, celle des clients issus des classes supérieures, aux travailleurs. De fait, il n'y a ici d'« urgence » et de légitimité que celles que confèrent la puissance de frappe économique du client et son statut supérieur. Là où l'urgence médicale nocturne est liée à des enjeux vitaux, celle du client de l'hôtel n'est liée qu'à la supériorité d'un statut : à propos des clients de l'hôtellerie de luxe, Sherman parle d'*entitlement*<sup>23</sup>, ce sentiment que tout vous est dû. La maîtrise du temps fait partie des attributs de ceux qui exercent le pouvoir. Plus précisément, la faculté d'imposer son temps comme plus précieux que celui des autres est un trait commun des dominants, l'usage de ce pouvoir étant d'ailleurs porteur de profits de distinction. Aussi l'observation fine du travail des concierges livre des indices toujours renouvelés de ce que l'on peut appeler une soumission des travailleurs de la loge à la temporalité des clients, qui leur imposent leur rythme, leurs priorités, leurs urgences. Cela, les concierges de nuit le montrent plus nettement : la simple existence de leur poste constitue un des dispositifs d'une organisation du travail qui vise à abolir pour les clients les effets de l'alternance du jour et de la nuit, qui normalement se font ressentir dans la société, les légitimant à exiger ce qu'ils veulent à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit, même si les magasins et les restaurants sont fermés ou que la plupart des travailleurs de l'hôtel sont absents. Du reste, si les demandes nocturnes sont facilement jugées plus « extravagantes », c'est aussi parce qu'une requête simple à satisfaire de jour peut, la nuit, devenir une gageure à cause des heures de fermeture des prestataires extérieurs ou des autres départements de l'hôtel.

L'exemple des « réveils » suffit à faire comprendre les aspects temporels de cette inégalité statutaire. Au petit matin, le concierge de nuit est chargé d'appeler par téléphone dans leur chambre les clients qui ont demandé un « réveil » à une heure précise. Ces « réveils », soigneusement consignés, font l'objet de tous les soins et de toutes les craintes des concierges de nuit : les priorités et les enjeux du client font virtuellement du moindre problème, en soi relatif, une « affaire d'État », une question très sérieuse et importante.

« Vous loupez le réveil : vous le réveillez pas ! Il a un avion à prendre : qu'est-ce qui se passe ? Vous avez tout loupé ! Ben oui, parce que là, il va vous montrer du doigt, parce qu'il sait très bien que le billet d'avion n'est pas échangeable ni remboursable, il faut bien que quelqu'un le rembourse ou le paye ! Il va se défouler sur vous. Le réveil, c'est le B. A.-BA ! [...] Moi, dès qu'il y a un client qui me demande un réveil, on pourrait mourir à côté de moi, je prends le

23. Sherman R., *Class Acts. Service and Inequality in Luxury Hotels*, Berkeley, University of California Press, 2007, pp. 46 sq. Pour une recension en français de son ouvrage, voir Pinna G. et Réau B., « Service de luxe et classes sociales », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 190, décembre 2011, pp. 72-77.



réveil ! Il n'y a rien de plus idiot, de plus important et de plus grave qu'un réveil ! » (Assistant chef concierge dans un 5 étoiles à Paris, 38 ans)

Un enquêté décrit ainsi la « fatigue psychique » liée à la « peur du concierge » d'« oublier quelque chose » : « Parce qu'ici, voilà, un battement d'ailes de papillon fait un raz-de-marée à la fin ! ». L'emprise mentale que génère cette crainte a un caractère invasif et hystérique : elle continue parfois de s'exercer après la fin de la journée de travail, ce dont témoignent les enquêtés, mais aussi l'expérience personnelle du chercheur en observation participante, qui voit son temps de repos pendant les heures tardives du hors-travail envahies par une impression d'avoir oublié quelque chose d'important pour un client.

« J'ai indiqué à des clients un horaire de messe et je me suis trompé d'une demi-heure. Elle a appelé, elle a hurlé, elle a fait un mail, c'était un client ultra important, donc ça a été jusqu'à la direction générale. [...] C'est un détail, sauf qu'un détail sur le milliardaire américain, voilà ce que ça fait ! Et c'est le type qui l'année d'avant avait gagné le plus d'argent parce qu'il a revendu une partie de sa société et je crois qu'il a touché quelque chose comme 46 milliards de dollars en un an, quoi. Donc forcément, quand il vient [à l'hôtel] après avoir été longtemps [dans un palace concurrent], il faut pas le rater. Et je l'ai raté. En fait c'est une grosse boulette ! » (Un concierge de nuit dans un palace à Paris, 34 ans)

Prendre en compte les conséquences très importantes des erreurs, même minimes, de la gestion du temps des clients permet donc de comprendre que les précautions des concierges ne sont ni exagérées, ni réductibles à un simple effet de discours. Le plus frappant peut-être dans cet exemple est que l'horaire indiqué était non pas une demi-heure trop tard, ce qui aurait fait rater le début de la messe au client, mais une demi-heure trop tôt, ce qui l'a simplement... fait attendre ! L'affaire se terminera tout de même par une mise en garde adressée par la DRH.

Même si le danger physique supposé de la nuit offre aux enquêtés une justification commode de l'absence presque totale de femmes concierges de nuit, la violence associée aux situations de travail des concierges de nuit est en réalité avant tout symbolique. Cette violence symbolique s'exprime, par exemple, à travers le contenu de certaines demandes. Les enquêtés témoignent ainsi du fait que soirée et nuit sont plus propices aux demandes illégales des clients : prostitué·e·s, drogue – en entretien, les concierges assurent se défendre de les satisfaire. De manière générale, le décodage indigène des comportements nocturnes des clients, souvent empreint de psychologisme, méconnaît pour partie

l'objectivité de cette violence liée à l'inégalité statutaire entre client et concierge de nuit, et dont les effets se lisent dans les interactions à la loge :

« La nuit, lorsque quelque chose va mal pour une personne, pour un humain, il a un sentiment d'être en position de faiblesse qui est plus exacerbé, donc pour les clients hyper réactifs ou hyper chiants, ils perdent patience, ils se trouvent dans une situation de crise, de rapports... qui sont plus intenses qu'en journée. On a eu jusqu'à un client qui s'est roulé sur le tapis, on avait un tapis dans le hall. Il s'est allongé : "Tant que vous ne le ferez pas, je resterai allongé ici !" » (Un concierge de nuit dans un 5 étoiles à Paris, 47 ans)

C'est encore le cas lorsque les concierges de nuit proposent à l'inverse une lecture optimiste, mais non moins psychologisante, d'un comportement général des clients en soirée ou pendant la nuit réputé « plus détendu que le jour ». Leurs demandes sont censées se modifier, les rythmes s'apaisent, les clients en voyage d'affaires paraissent moins stressés et se consacrent plus à leurs loisirs :

« La nuit, tu vois des trucs rigolos : t'as des gens tout bourrés qui t'adorent et qui te tutoient et qui te font des piques et tout ça. C'est agréable, les gens sont détendus. [...] C'est là où ils vont au restaurant, au théâtre, et quand ils reviennent, ils sont de bonne humeur, apaisés, ils vont être bien, passer une bonne nuit, donc ils sont différents. [...] Juste le côté nocturne : t'es toujours plus relax la nuit que la journée. Et donc t'as une approche particulière avec les clients. La journée, ils courent partout, ils ont des réservations à droite à gauche et donc t'as pas le temps de discuter avec eux. Alors que là, ils sont posés, tu discutes, t'es bien. » (Même enquêté)

Précisément, même adouci par une lecture enchantée, un rapport plus cordial, en apparence d'égal à égal, reste objectivement inégal, qu'on l'interprète avec la lecture de Bourdieu comme une « stratégie de condescendance <sup>24</sup> » combinant les avantages de la proximité avec ceux de la distance ou, avec la lecture néo-éliasienne de Wouters, comme un signe de l'« informalisation <sup>25</sup> » des mœurs permettant, dans un contexte démocratique où les barrières sociales deviennent taboues si elles sont trop voyantes, d'euphémiser la distance entre classes tout en s'assurant qu'elle existe bien. De fait, une atmosphère « détendue » n'efface en rien la violence symbolique qui se joue. C'est même en soirée que l'hôtel la fait ressentir à l'enquêteur en observation participante avec le plus d'acuité : l'ambiance devient plus feutrée, le hall s'allume de bougies, un pianiste joue au bar, les clients en tenues de soirée s'appêtent à se rendre à un dîner ou à un spectacle que le concierge leur a réservés. Par

24. Bourdieu P., *Choses dites*, Paris, Éditions de Minuit, 1987, p. 152.

25. Wouters C., *Informalization. Manners and Emotions Since 1890*, Los Angeles, Sage, 2007.

comparaison avec la journée, où l'agitation du hall donne – un peu – moins le sentiment du décalage des styles de vie entre employés et clients, le calme de la soirée fait mieux mesurer l'opposition entre le temps des clients, temps de pur loisir, et le temps du concierge, temps d'une astreinte au travail à des heures atypiques, temps porteur de nombreuses pénibilités.

### *La temporalité vécue du travail nocturne : des pénibilités plurielles*

Comme il a déjà été mentionné, l'attention des sociologues et des ergonomes se porte régulièrement sur les pénibilités inhérentes au travail de nuit : le travail des concierges de nuit n'y échappe bien sûr pas. Contre l'idée reçue selon laquelle les emplois tertiaires sont loin des travaux physiques du monde industriel<sup>26</sup>, ces pénibilités du travail nocturne sont aussi somatiques : perte de poids, dépression, troubles du sommeil ou risques cardio-vasculaires<sup>27</sup>. En entretien, les concierges de nuit font part des adaptations de leur domicile – rideaux occultants ou arrangements avec les voisins concernant le bruit – et de leurs rythmes de vie – siestes, stratégies de recalage ou non en heures de jour pendant les congés. La socialisation au travail est donc aussi une « socialisation aux horaires<sup>28</sup> ». Il y a autant de solutions bricolées que de concierges de nuit, mais la constante reste l'impossibilité, même au cœur des heures de travail les plus calmes, de dormir au travail, à cause du stress généré par le fait d'être quasiment seul responsable de l'hôtel. Les concierges de nuit les plus jeunes semblent opter pour un recalage en heures de jour dès leur dernière nuit de travail terminée avant les jours de repos :

« Quand je travaille mon dernier jour de nuit, je commence, je me lève à 17h. Je travaille jusqu'à 7h le lendemain matin, mais vu que je suis en congé, je vais pas dormir la journée. Je veux dire, faut que je suive le jour, donc du coup, je dors pas de toute la journée, pour être en forme [*sic*] pour pouvoir m'endormir, tard le soir, pour me réveiller à 8-9h comme tout le monde le lendemain matin. Donc c'est pour ça qu'au final, je suis arrivé à un bon 36 heures sans dormir. [...] Mon autre collègue, lui, il a changé de rythme : lui, même en congé, il dort le jour et il vit la nuit. Donc moi je trouve ça triste, je veux dire : moi j'ai besoin de voir le soleil, un petit peu... » (Un concierge de nuit dans un 5 étoiles de station balnéaire, 23 ans)

26. Avril C., « Le travail des aides à domicile pour personnes âgées : contraintes et savoir-faire », *Le Mouvement Social*, n° 216, août 2006, p. 89.

27. Certaines de ces nuisances sont signalées dans le questionnaire en ligne à l'occasion de la question : « Souffrez-vous ou avez-vous souffert de problèmes de santé (physiques ou psychologiques) liés à votre travail de concierge ? Si oui, pouvez-vous préciser en quelques mots ? ».

28. Bouffartigue P. et Bouteiller J., *Temps de travail et temps de vie. Les nouveaux visages de la disponibilité temporelle*, Paris, PUF, 2012, p. 141.

La pénibilité physique augmente avec l'âge : les concierges de nuit « de longue durée » semblent subir une forme de découragement et renoncer à se recaler en jour pour rester synchronisés avec les temps sociaux plus larges. La pénibilité est aussi très variable en fonction de l'organisation horaire du travail de l'établissement. Rares sont les hôtels, mais ils existent, où les postes de nuit sont affectés à tour de rôle à des concierges de jour, sans qu'il existe un concierge de nuit permanent. Dans les autres, le système du 4/3/3/4<sup>29</sup>, par exemple, semble plus apprécié que le 5/2. Le premier système fait travailler sur des plages horaires plus larges – de 20h30 à 7h – et fait donc effectuer, jusque vers 23h, un réel travail de conciergerie, avec un contact plus intense avec les clients :

« Tu peux encore faire des réservations. [...] De 20h jusqu'à 23h, on va dire, au moins, ces deux heures et demie-là, je travaille en tant que concierge, je suis concierge. Les jours de repos et les jours de travail 4/3/3/4, ça, c'était primordial. Je ne crois pas que j'aurais repris un 5/2. Trop compliqué, trop fatigant. » (Un concierge de nuit dans un 5 étoiles à Paris, 47 ans)

La pénibilité ressentie comme la plus forte semble associée aux changements répétés de rythme faisant passer d'un horaire de jour à un horaire de nuit – ou inversement – après de longues phases d'habitude à un même rythme, qu'il soit de jour ou de nuit :

« T'es davantage en phase au niveau du décalage horaire, mais quand tu fais une semaine de jour et que tu passes de nuit, une semaine après tu repasses de jour... C'est là-dedans que, parfois, ça ne tourne plus ! [Il montre sa tête.] T'as des absences... Le corps, à un moment, quand il te dit "J'en peux plus !", il te le dit honnêtement ! Quand tu tombes malade ou quoi... Enfin, désolé l'expression, mais s'il te dit merde, il te dit merde ! » (Un concierge dans un palace à Paris, 28 ans)

À côté des pénibilités physiques, la pénibilité psychologique liée à l'isolement est très importante également, surtout pour les veilleurs de nuit qui surveillent l'hôtel saisonnier pendant ses mois de fermeture. Mais c'est également le décalage avec les rythmes sociaux habituels qui a tendance à isoler socialement les concierges de nuit :

---

29. 4/3/3/4 : 4 jours de travail, 3 jours de repos, 3 jours de travail, 4 jours de repos, en roulement sur deux semaines, contre 5/2 : 5 jours de travail, 2 jours de repos, en roulement sur une semaine. Le premier système est souvent présenté comme une victoire syndicale : en plus de la belle amplitude d'heures travaillées qu'il permet, il offre la possibilité de se recaler en jour plus facilement – avec plus de jours de congé d'affilée – et améliore donc la vie de famille. Sur le lien entre désynchronisation des horaires de travail des couples bi-actifs et fragilisation du lien familial, voir Lesnard L., *La Famille désarticulée. Les nouvelles contraintes de l'emploi du temps*, Paris, PUF, 2009.

« Le pire c'est pas le rythme trop physique, parce que je n'en souffre pas trop : je peux bien dormir la journée, j'arrive à faire des siestes. Mais c'est la vie sociale : [...] quand [mes amis] sont en week-end, soit je dors la journée, soit je suis au boulot la nuit, et en gros je commence à être dispo que vers 16h le dimanche. Ben eux, à 16h le dimanche, c'est : on commande des sushis et on se repose. »  
(Un concierge de nuit dans un palace à Paris, 34 ans)

À l'égard des travailleurs de nuit, Lallement évoque « la nuit dans la tête » et « dans le corps <sup>30</sup> », mais la pénibilité du travail de nuit se répercute aussi du point de vue des rythmes sociaux, dans la difficulté à concilier vie professionnelle et vie privée. Pour les concierges célibataires, le travail de nuit se présente par exemple comme une entrave à rencontrer un ou une partenaire : « Là, mathématiquement, je peux rencontrer quinze fois plus de personnes en travaillant de jour qu'en travaillant la nuit », explique l'un d'entre eux. C'est donc également à l'échelle de la trajectoire personnelle qu'il faut évaluer les effets d'une période de travail de nuit. Je propose de le faire dans ce qui suit à partir d'une perspective de sociologie de l'emploi.

### L'emploi sur un poste de nuit : un épisode ambivalent de la trajectoire professionnelle

Compte tenu de ces pénibilités, on comprend l'attrait qu'exerce un poste de jour sur les concierges de nuit. Pourtant, le discours de façade tenu par le groupe professionnel consiste à valoriser ces postes de nuit comme formateurs en termes de polyvalence. Le point de vue d'une sociologie de l'emploi appliquée à l'échelle des trajectoires professionnelles montre que, en réalité, si l'emploi sur un poste de nuit dure trop, le passage en jour devient compromis, et le piège se referme.

#### *Le temps de l'apprentissage de la polyvalence*

Pour le jeune travailleur du « hall », l'accession à un poste de concierge de nuit est souvent vécue comme la chance d'entrer dans la loge et de quitter un emploi moins important, comme celui de groom. Elle marque donc le passage entre deux phases temporelles de la vie professionnelle. Au-delà de cette dimension d'intronisation à la loge, le poste de nuit force souvent le concierge à devenir polyvalent. Contrairement à ses confrères de jour, il ne peut en effet compter sur ses collègues des autres services pour répondre aux diverses demandes des clients. Devenu *factotum*, il est ainsi amené à effectuer des tâches habituellement assurées le jour par le *room-service* pour servir boissons et repas en chambre, le service technique pour effectuer de menues réparations urgentes, la gouvernante pour apporter une couverture supplémentaire, la

30. Lallement M., *Temps, travail et modes de vie*, Paris, PUF, 2003, p. 125.

sécurité pour faire des rondes de surveillance, la réception pour accueillir une arrivée tardive ou la cuisine pour préparer de petites collations simples pour un client affamé. Dans un manuel professionnel <sup>31</sup> publié en 1945 par un concierge, la conciergerie de nuit est décrite comme un poste « ingrat, délicat », dont le titulaire « doit faire preuve de connaissances très étendues » et qui, en comparaison avec le poste de chef concierge, « réclame moins d'activité [*sic*] et de brio ». Mais l'auteur reconnaît tout de même qu'il « exige l'accomplissement de missions et de devoirs supplémentaires ».

« La conciergerie de nuit, ça permet de connaître et de comprendre le fonctionnement de l'établissement vraiment de l'intérieur. Chez nous, on fait tout. C'est vraiment de la connaissance profonde de l'établissement, et en même temps du système D, parce que des fois, à 4h du matin, un client qui demande un œuf au plat, il faut allumer le gaz, lui faire un œuf au plat. Je considère aujourd'hui que c'est toujours très important : un concierge de jour doit aussi passer ne serait-ce qu'une semaine de nuit pour comprendre les mécanismes de fonctionnement. » (Un concierge dans un 5 étoiles de station balnéaire, 38 ans)

Les enquêtés insistent habituellement sur la dimension de formation assurée par les postes de nuit : « C'est ça qui forme vraiment les concierges. Et tous les bons concierges de jour et chefs concierges ont fait de la nuit », explique l'un d'entre eux. Devenir concierge de nuit serait en quelque sorte faire ses premières armes à la loge, faire l'apprentissage de l'autonomie et de la responsabilité et, en même temps, prouver sa loyauté et sa motivation. Cet argumentaire est notamment celui des concierges de jour passés par un poste de nuit. Sans nier le bien-fondé partiel d'un tel raisonnement <sup>32</sup>, il faut garder à l'esprit qu'il sert aussi et surtout de justification pour convaincre les candidats à accepter les contraintes qui sont attachées à ce poste, contraintes que le même enquêté reconnaît volontiers pour lui-même :

« En termes de vie privée, c'est extrêmement compliqué. Les premières années, ça a été très dur, parce que 5 jours sur 7, 20h-8h du matin. Donc tu rentres à la maison, tu te couches à 9h, tu dors 8 heures et demie, jusqu'à 17h30, le temps de te réveiller, de prendre une douche, de manger un morceau, tu t'habilles, tu vas au boulot. Donc c'est pour ça qu'on a changé les rythmes de nuit, aussi. » (Même enquêté)

31. Cacciolato M., *Le Hall. Commentaires sur le service du hall dans les palaces et grands hôtels*, Paris, UEPGH, 1945, p. 62.

32. Dans les petits établissements, le concierge de nuit est souvent *night audit* (c'est-à-dire qu'il remplace pendant la nuit le directeur de l'hôtel en termes de responsabilité), ce qui peut devenir un argument face aux futurs employeurs.

« Travailler de nuit, c'était une galère pas possible ! », rappelle un autre concierge passé en jour : l'argument de l'apprentissage est aussi utile parce que les hôtels ont régulièrement des difficultés à pourvoir les postes de nuit, pour lesquels des annonces sont régulièrement postées via Pôle Emploi plutôt que dans les seules publications professionnelles spécialisées (*L'Hôtellerie-Restaurant* ou *Le Journal des palaces*) : « Un concierge de nuit, ça ne se trouvait pas sous le sabot d'un cheval » commente l'un d'entre eux. Face au fort *turn-over*, les employeurs demandent souvent, au cours des entretiens d'embauche des concierges de nuit, combien de temps le candidat compte rester. La prise de poste est ensuite généralement assez rapide.

« Par exemple, là-bas [un 4 étoiles à Paris], ça fait 2 ans qu'ils cherchent un concierge de nuit. Parce qu'à chaque fois qu'il y en a un qui arrive, il ne tient pas le coup, il s'en va. Tous les 2 mois, il y en a un qui craque, à cause de la pression ! C'est invivable ! » (Un concierge de nuit dans un palace à Paris, 34 ans)

« Je me donne trois ans et si dans trois ans je n'ai rien, je passe à autre chose », explique un enquêté qui commente son acceptation d'un poste de nuit. Ce choix n'est possible que s'il est provisoire et intègre bien le fait que, au-delà d'un certain temps, le passage par la nuit se transforme en piège dont il devient difficile de sortir.

### *Le moment du piège*

L'enjeu d'un poste de nuit est donc de ne pas y rester trop longtemps. Tout se passe comme si, au-delà d'une période de quelques années, du reste difficile à définir plus précisément, un effet de cliquet transformait le passage par la nuit en stigmaté. L'explication tient justement aux mêmes raisons qui font d'un passage court un atout : paradoxalement, la polyvalence spécifique de l'activité de nuit à la loge « sur-spécialise » les concierges sur un mode opératoire et des tâches qu'on ne retrouve pas en journée, tout en les empêchant d'acquérir d'autres savoir-faire liés à des tâches qui ne peuvent être faites que le jour. Les horaires des prestataires de service empêchent, par exemple, les concierges de nuit de mener à bien la plupart des requêtes de réservation de services en-dehors de l'hôtel adressées par les clients.

« Moi, j'ai envie de passer à ce rythme de jour où je m'occupe au préalable de ce qu'ils vont vouloir faire : j'ai les horaires, les bons horaires où les choses sont ouvertes, où on peut joindre la SNCF, on peut joindre Air France, on peut joindre les restos et tout ça et non pas passer la consigne au lendemain, voilà. Faire les choses concrètement, au moins, me dire : je ne fais pas juste noter une consigne. Le jour, je pourrai le faire. » (Concierge de nuit dans un palace à Paris, 34 ans)

Un temps trop long passé sur des postes de nuit finit par jouer comme un signal négatif auprès des employeurs, qui considèrent que le passage en jour ne sera malheureusement pas qu'une question d'habituatation aux horaires de journée, mais aussi et surtout une question de compétences. Les compétences associées à une temporalité de concierge de nuit, comme la capacité à « se débrouiller tout seul », à bricoler un « système D », utiles pour répondre aux demandes des clients aux heures tardives, deviennent néfastes si elles sont mises en œuvre pendant la journée. En effet, la « débrouille », dès lors qu'elle est transposée, par effet d'hystérèse, pendant le jour, contredit l'étalage du luxe de moyens matériels et humains à la disposition du service au client, et compromet le standard haut de gamme que le concierge est censé représenter. Il n'est peut-être pas de meilleur moyen de s'en rendre compte que lorsqu'un concierge de nuit remplace exceptionnellement un collègue de jour pendant ses congés d'été :

« C'était un gros changement, c'est pas la même façon d'appréhender le travail : les automatismes qui restent de la nuit, où un client te demande un rasoir, un peigne, n'importe quoi... Tu as tendance à prendre le peigne que tu as en stock toi dans ton *back-office* et à le monter, alors qu'il y a des gouvernantes... Le mec, il veut une bouteille d'eau ? Hop, tu es prêt à partir la chercher... alors qu'il y a un *room-service*, tu vois ? » (Même enquête)

Le passage sur un poste de nuit finit alors par devenir une « trappe »<sup>33</sup>. Aussi, pour en sortir, les concierges de nuit, contrairement à leurs confrères de jour, n'hésitent pas à adopter la stratégie de rétrograder en termes de *standing* ou de taille d'hôtel pour « sortir de la nuit », quitte à passer d'un palace à un 4 étoiles, comme a essayé de le faire l'enquête précédent. Le calcul tient pourtant compte du coût financier de la renonciation aux primes de nuit<sup>34</sup> et aux éventuelles commissions – qui diminuent avec le *standing* de l'hôtel – et éventuellement du coût matériel de la renonciation à travailler en autonomie avec pour seuls collègues des employés d'autres services – un réceptionniste de nuit, un gardien de nuit – avec lesquels l'ambiance de travail est souvent plus détendue.

33. Il est ici utile d'avoir en tête les critiques par Abbott de certains présupposés des méthodes standards de la sociologie, présupposés qui, d'une part, ignorent les variations des horizons temporels d'une variable à l'autre (et ne peuvent dès lors fonctionner que lorsque les variables sont instantanées et indépendantes du passé) et qui, d'autre part, ne peuvent prendre en compte les effets de séquence. Voir Abbott A. D., *Time Matters. On Theory and Method*, Chicago, University of Chicago Press, 2001, p. 286 (pour la traduction en français de l'épilogue par C. Lemerrier et C. Ollivier, voir Abbott A. D., « Time matters », *Terrains & tra-vaux*, n° 19, février 2012, p. 192).

34. Les primes de nuit sont de l'ordre de 10 à 15 % du salaire. Pour donner un ordre d'idées, ce concierge de nuit gagne 2 000 € nets mensuels dont 300 € de primes de nuit et 200 € de commissions limousines.



En réalité, les chances de « sortir de la nuit » et d'échapper à l'effet de cliquet dont il a été question sont inégalement distribuées en fonction de l'origine sociale, de la trajectoire ou du niveau de qualification. Il est tout d'abord possible de l'objectiver statistiquement : au sein de l'association professionnelle, 47 % des concierges de nuit sont par exemple issus des classes populaires contre seulement 25 % des concierges de jour <sup>35</sup>. Il est aussi possible d'en comprendre la logique à partir de cas précis. Le capital scolaire et notamment la qualification en gestion hôtelière sanctionnée par un diplôme – tel qu'un BTS hôtelier option A <sup>36</sup> – sont un atout important pour passer de nuit. Un enquêté de 46 ans, concierge de nuit dans un 4 étoiles, titulaire d'un CAP cuisine, échoue par exemple sur un poste de chef concierge de jour dans le même hôtel, à défaut de compétences pour gérer les plannings ou la comptabilité. L'affaire se solde par un licenciement à l'amiable. Il sera remplacé par un candidat plus jeune, titulaire d'un master hôtelier. Cela conforte l'idée que les qualifications scolaires, que ne peut apporter la temporalité traditionnelle de l'apprentissage sur le tas, sont de plus en plus importantes et marginalisent ceux qui en sont dépourvus. C'est également au cœur du groupe professionnel et de ses mobilisations collectives que se joue la marginalisation des concierges de nuit.

### La marginalité au sein du groupe professionnel

Le risque que représente une période de temps trop longue passée sur un poste de nuit pour un concierge est bien celui d'une forme de marginalisation. On lit cette marginalisation dans l'image symbolique et dans les mobilisations collectives du groupe professionnel des concierges. Au fond, tout se passe

35. Chiffres basés sur les listes de concierges figurant dans les annuaires de l'association professionnelle de 2010-2011 et 2012-2013 et pour lesquels j'ai pu retrouver la profession du père (ou, si absente, de la mère) sur les actes de naissance, proxy utile du milieu de socialisation primaire (N = 314). Soumettre ces résultats à un test inférentiel de significativité n'aurait guère de sens puisqu'il s'agit d'une population non échantillonnée : il est très rare qu'un concierge ayant plus de 3 ans de métier n'adhère pas à l'association. De plus, les biais éventuels de définition ne font rendre que plus robuste l'interprétation proposée. En effet, l'adhésion à l'association nécessitant au moins 3 ans de métier et les retours sur un poste de nuit après un poste de jour étant rarissimes, les concierges de nuit considérés ici ont par définition passé le « cliquet » fatidique. Ensuite, les 34 femmes ont été retirées du comptage : absentes *de facto* des postes exclusivement de nuit, elles sont par ailleurs en moyenne d'origine plus élevée que leurs homologues masculins ; il est donc plus rigoureux de raisonner sur une population masculine. Quant aux données manquantes sur l'origine sociale (N = 75), plus fréquentes en proportion chez les concierges de nuit, elles concernent avant tout des individus nés à l'étranger (eux-mêmes plus fréquents en proportion parmi les concierges de nuit) et dont on sait par ailleurs qu'ils viennent surtout des fractions en crise des classes populaires (paysannerie, monde ouvrier). Voir Menoux T., « Dispositif public d'agrément d'une formation professionnelle. Quels effets sur les projections dans le métier de concierge d'hôtel de luxe ? » in Bernard S., Méda D. et Tallard M. (dir.), *Outils des parcours professionnels. Quand les dispositifs publics se mettent en action*, Bruxelles, Peter Lang, 2016, p. 44. Enfin, j'ai adopté une définition restrictive des classes populaires, qui se concentre ici sur des travailleurs plus au contact avec la matière (agriculteurs, ouvriers, chauffeurs) qu'en relation, par leur métier, avec d'autres personnes (comme ce serait le cas des petits commerçants, par exemple).
36. Le BTS hôtellerie-restauration comporte deux options possibles : l'option A (Mercatique et Gestion Hôtelière) et l'option B (Art culinaire, Art de la Table et Art du service).

comme si le clivage temporel jour/nuit était aussi et surtout redoublé par un clivage social : le concierge de nuit se situe aux marges du groupe professionnel.

### *Représentations et stigmatisme : une marginalité symbolique*

Sur le marché du travail de la conciergerie d'hôtel, travailler la nuit représente, comme on l'a vu, une expérience aux effets ambivalents. Parallèlement aux éléments relatifs à une question de compétence et de savoir-faire, on peut identifier, parmi les composantes de ce stigmatisme, une dimension d'abord fantasmée – à tort ou à raison – qui prête au concierge de nuit des activités illégales et fait planer sur lui le soupçon de trafic de stupéfiants ou de prostitué·e·s, comme l'explique ce concierge de nuit :

« Tu es vite catalogué. Le fait de faire la nuit te ferme des portes. [...] Il y a un problème de rythme, il y a un problème de travail aussi : l'activité n'est pas la même. Après, il y avait une réputation sur les concierges de nuit de l'ancienne époque, où c'était drogue, putes et machin... Magouilles pas honnêtes, tu vois ? » (Conciergerie de nuit dans un 5 étoiles à Paris, 47 ans)

Cette vision en partie fantasmée du concierge de nuit est celle-là même qui se dessine de façon stéréotypique sous la plume des auteurs d'intrigues souvent très noires dans les romans, nouvelles, pièces de théâtre, films et séries, qu'ils soient français, anglais ou étasuniens<sup>37</sup>. Ainsi, dans la comédie *Tenue correcte exigée*, le concierge, incarné par Daniel Prévost, exploite avec le directeur de l'hôtel un réseau de proxénétisme de quelques trente-quatre filles dans les murs de l'hôtel. Même constat pour Casemore, concierge de l'hôtel londonien de la série *Hotel Babylon*. Son activité est encore plus explicite chez Williams, le personnage du roman homonyme dont la série est tirée. Plus noir, le polar *Le Concierge* met en scène Paladine, chef concierge d'un hôtel de luxe new-yorkais dont il est écrit que « ses contacts étaient nombreux et ses tentacules, quand il les sortait, pouvaient atteindre les recoins les plus improbables de cette ville et parfois même les plus troubles<sup>38</sup> ». Paladine couvre notamment les activités pédophiles d'un client de l'hôtel et entrave l'enquête qui a lieu suite à son assassinat afin de protéger la renommée *post-mortem* de celui-

37. Pour les références et citations des œuvres de fiction mentionnées : Lioret P., *Tenue correcte exigée*, film français de 1997 ; Basgallop T., *Hotel Babylon*, série britannique diffusée sur BBC One de 2006 à 2009 ; Edwards-Jones I. et Anonyme, *Hotel Babylon*, Ealing, Corgi, 2004 ; Lieberman H., *Le Concierge*, Paris, Point, 1998 ; Damiano L., *Il Portiere di notte*, film italien de 1994 ; Cavani L., *Il Portiere di notte*, film italien de 1974 ; Indridason A., *La Voix*, Paris, Seuil, 2008 ; Schneck S., *Le Concierge de nuit*, Paris, Gallimard, 1966 ; Dénes T., *Une Nuit d'un portier d'hôtel*, Trogen, Quick, 1959 ; Mugnaini I., *Il Portiere di notte*, 2013, [en ligne] <<http://criticaimpura.wordpress.com/2013/09/14/il-portiere-di-notte-un-racconto-inedito-di-ivano-mugnaini/>>.

38. Lieberman H., *op. cit.*, pp. 27 et 432-433.

ci. Nombreux sont les films pornographiques qui prennent l'hôtel comme cadre, mais *Il Portiere di notte* de Damiano fait du concierge de nuit son personnage principal. Une journaliste, en échange de la promesse de ses charmes, le pousse à lui montrer sur un moniteur vidéo depuis sa loge, les scènes érotiques filmées en caméra cachée qui se déroulent dans les chambres de l'hôtel. Signalons également l'existence d'un blog Tumblr intitulé *ilportieredinotte*, qui collectionne les images érotiques à connotations sadomasochistes.

La pornographie n'a cependant pas le monopole de l'exploration des fantasmes sexuels autour du concierge de nuit. Dans le film *Il Portiere di notte* de Cavani, un concierge de nuit ancien SS entretient une relation sadomasochiste avec son ancienne victime devenue par hasard cliente de l'hôtel. L'enquête menée dans le polar *La Voix* part du crime dont est victime le concierge de nuit, assassiné pendant une relation sexuelle tarifée avec un homme. Paroxysme de la caricature de cette figure négative, le roman *Le Concierge de nuit* dépeint Blight, concierge de nuit d'un lugubre hôtel de luxe imaginaire, comme un monstre sadique de 529 livres, à « la langue rose et fourche », « homme aussi crasseux à l'intérieur qu'à l'extérieur », « l'un des hommes les plus physiquement repoussants de ce monde <sup>39</sup> », qui exploite sexuellement sa jolie jeune femme dans des jeux sadomasochistes rémunérés avec les clients de l'hôtel.

Ainsi, les exemples de sexualisation perverse du personnage de concierge de nuit abondent. Lorsque le concierge de nuit n'est pas bourreau, il est victime d'une aliénation souvent liée à sa position marginale : exposé en première ligne aux clients des hautes classes, travailleur à la réputation de servilité, le concierge de nuit incarne dans sa chair une classe sociale au service d'une autre, un subalterne absolu qui souffre de clients tortionnaires qui l'humilient dans la nouvelle *Une Nuit d'un portier d'hôtel*, ou, tout simplement, l'électrocuteur, comme dans la nouvelle de Mugnaini *Il Portiere di notte*.

Le stéréotype imaginaire se voit renforcé dans la réalité par des affaires de proxénétisme, cette fois bien réelles. En novembre 1985, la brigade de répression des mœurs démantèle un réseau de concierges de nuit qui, dans plusieurs grands hôtels parisiens, touchaient des commissions sur les passes effectuées par des prostituées dont ils avaient les coordonnées <sup>40</sup>. Figure imaginaire stéréotypée et affaires réelles de proxénétisme ont des effets sur l'enquête menée par le sociologue, qui retrouve sur le terrain les effets de l'intériorisation du stigmate par ses enquêtés. Lors des entretiens, les concierges de nuit ou de jour affirment tous sans exception, alors même que je n'ai jamais eu à poser la question, leur refus constant de fournir drogues ou services de prostitué·e·s – ou

39. Schneck S., *op. cit.*, pp. 10, 81, 19 et 18.

40. Willem V., *La Mondaine. Histoire et archives de la police des mœurs*, Paris, Hoëbeke, 2009, pp. 206-209.

toute autre demande illégale – à leurs clients, soulignant ainsi sur ces questions un positionnement qui se veut clair <sup>41</sup> :

« Ça reste des demandes qui sont faites au concierge. [...] Mais bon, on les voit arriver, et puis après, on se protège. C'est assez facile de répondre : "C'est illégal, Monsieur, on ne fait pas ça. Merci. Au revoir." Si la personne insiste, eh ben on lâche pas l'affaire. C'est tout. De toute façon, tu ne peux pas perdre ton travail pour ça, quoi. Parce que ça ne va rien te ramener et puis même si tu prends une commission sur 2 grammes de coke, tu vas prendre quoi ? 10 € ? 20 € ? 50 € ? 100 € ? Perdre ton emploi pour ça et finir en prison ou au tribunal ? [...] C'est hors de question, parce que c'est pas légal et le risque n'en vaut pas la chandelle. Alors après, c'est vrai que si tu as dix demandes tous les soirs et que tu prends j'en sais rien... Ne serait-ce que 50 € par demande, ça fait 500 € par jour, tu travailles 20 jours, ça fait 10 000 €, quoi ! Ça devient lucratif ! Maintenant, il faut que ça soit lucratif longtemps, parce que si tu te fais choper au bout de deux mois, tu auras gagné 20 000 € mais tu vas finir en prison et plus de boulot. » (Concierge de nuit dans un 5 étoiles à Paris, 47 ans)

Les effets de cette image négative du concierge portée par la fiction et par les faits divers à scandale se retrouvent également sous la forme d'un stigmatisme dont les enquêtés sentent les conséquences sur le marché du travail. Se rejoue alors pendant les entretiens d'embauche face aux directeurs d'hôtel la même logique que face à l'enquêteur sociologue : une anticipation (fût-elle justifiée ou non) des questions sur la drogue ou la prostitution que le concierge croit percevoir comme sous-jacentes dans l'esprit de son interlocuteur :

« Ça peut jouer sur l'entretien, parce que ça reste ancré dans les... Enfin les directions continuent à penser plus ou moins que la nuit, ça magouille à ce niveau-là, quoi, sur des choses pas très légales... Maintenant, c'est pas le facteur déterminant truc qui va faire que tu n'auras pas le poste. Mais, ça reste dans les pensées des gens avec qui tu passes l'entretien.

- Toi, tu as déjà été confronté à ce genre de...  
- Oui.  
- Ça se manifeste comment ?  
- Ben... [Il soupire]... Ça part sur des questions indirectes sur ce que tu fais la nuit. Et puis tu sens que, quand tu donnes des

---

41. Même si le thème du concierge proxénète ou *dealer* de drogues ne figurait pas parmi les raisons qui m'avaient orienté vers ce sujet de recherche, j'ai été confronté très régulièrement, de manière informelle ou lors des présentations de mon travail au cours d'événements scientifiques, à des questions s'y rapportant.

réponses, il y a d'autres questions qui arrivent et tu sens qu'ils veulent arriver sur quelque chose de bien précis. Donc après, soit tu subis leur idée et tu leur dis, soit tu anticipes un peu et tu commences par ça en leur disant, voilà, quand ils te demandent quel est le travail la nuit, tu commences par dire ce que tu ne fais pas avant de dire ce que tu fais. » (Même enquêté)

Puisque les effets d'une mauvaise réputation se font sentir, ne serait-ce qu'à ce niveau individuel, comment les concierges de nuit peuvent-ils tenter de réagir collectivement face à cette image publique dégradée ?

### *Collectif de travail et fonctionnement associatif : une marginalité objective*

« C'est là qu'on se rend compte que c'est le jour et la nuit, ça porte bien son nom ! Après un certain temps, c'est compliqué de postuler sur les postes de jour », explique le concierge de nuit d'un 5 étoiles à Paris. « Le jour et la nuit » : cette expression indigène semblerait une simple tautologie si elle ne saisissait pas, à travers le sens figuré de l'expression, à quel point les concierges de nuit risquent une marginalisation qui se lit non plus seulement dans l'image publique plutôt sombre qui est la leur, mais aussi dans leur position à la marge des collectifs de travail dans les hôtels.

La marginalité objective du concierge de nuit au sein du collectif de travail de la conciergerie se ressent particulièrement bien à travers certaines politiques de distribution des pourboires, notamment lorsqu'il n'y a pas de partage des pourboires entre les équipes de jour et de nuit, comme c'est régulièrement le cas puisque chaque loge est libre de s'organiser comme le chef concierge l'entend. Comme les clients partent souvent pendant le *shift* des concierges de jour, les concierges de nuit ne sont pas là au moment décisif où le pourboire final va être laissé à la loge. Ce type d'organisation entretient chez ces derniers le sentiment de ne pas exercer le même métier, d'être considéré en quelque sorte comme un « non-concierge » :

« La seule façon que la nuit ait un pourboire, c'est que ce soit un pourboire qui lui soit expressément dirigé. C'est-à-dire qu'ils disent : "C'est pour Joachim." Ça, dans une enveloppe. Ou alors qu'ils disent : "C'est pour la conciergerie de jour et de nuit." J'ai un différend assez important avec le chef concierge sur ce sujet : il m'a clairement expliqué que quand un client remet un truc et dit que c'est "pour les concierges", c'est pour les concierges de jour. En gros, nous, on n'est pas concierges. » (Un concierge de nuit dans un 5 étoiles de station balnéaire, 38 ans)

Cette position à la marge du collectif de travail se lit également dans le fait que, sans la pugnacité ou, parfois, l'inventivité du sociologue qui mène sa recherche sur le groupe professionnel dans son ensemble, les concierges de nuit passeraient aisément entre les mailles du filet de l'enquête. D'abord parce que, par défaut, la temporalité du travail d'enquête du sociologue se cale, comme la plupart des autres activités professionnelles, sur des horaires diurnes. Mais ensuite parce que même lorsque la bonne volonté du sociologue de prendre en compte les concierges de nuit est acquise, d'autres circonstances s'opposent parfois à l'enquête auprès d'eux. D'une part, il faut s'armer de patience pour espérer décrocher un entretien avec un concierge de nuit lorsque celui-ci accepte de vous rencontrer pendant ses congés, lorsqu'il a eu suffisamment de jours de repos d'affilée pour se « recaler » sur un horaire de jour. D'autre part, les conventions de stages que les universités délivrent pour cadrer juridiquement les phases d'observation participante n'autorisent généralement pas au stagiaire le travail de nuit, ni même en soirée. Il faut donc ruser pour approcher et observer les concierges de nuit en activité : « traîner » le plus possible à la loge en soirée en prétextant un travail urgent à terminer, ou, lorsque le stage prévoit que l'on soit logé dans les chambres de l'hôtel réservées aux employés, passer tard le soir ou pendant la nuit par la loge en revenant de sortie avant de monter se coucher, pour saluer son collègue de nuit et entamer une discussion informelle pour recueillir son témoignage – qu'il est d'ailleurs souvent heureux de donner, tant il est rare qu'on lui demande son avis. Les spécificités du travail de nuit de la loge et l'isolement relatif du concierge de nuit jouent en effet parfois aussi en faveur de l'enquête, comme c'est le cas à propos du questionnaire en ligne envoyé aux concierges. Là où il faut relancer – par courriel, voire parfois par téléphone – plusieurs fois les concierges de jour, qui ne trouvent pas le temps de remplir le questionnaire dans le rythme de travail effréné des saisons à la loge, les concierges de nuit, eux, peuvent plus facilement prendre le temps de le remplir pendant les heures creuses de la pleine nuit : les heures très tardives de saisie des réponses enregistrées automatiquement par le site internet qui héberge le questionnaire en témoignent.

Le rythme de travail de nuit implique enfin une marginalisation par rapport à l'activité de mobilisation collective portée par l'association professionnelle que les concierges d'hôtels ont créée en 1929 à Paris. À l'origine, cette association jouait le rôle de bureau de placement, d'entraide et d'information. Aujourd'hui, elle a essaimé dans plus de 50 pays dans le monde, rassemble près de 4 000 membres. Elle remplit surtout un rôle de mobilisation symbolique qui consiste à construire et protéger le prestige du métier de concierge d'hôtel, en usant par exemple d'un droit de réponse dans la presse contre des articles jugés calomnieux quant à la bonne moralité des concierges d'hôtels. Il s'agit donc de soigner une réputation de la conciergerie parfois ternie, et dont on a vu combien le concierge de nuit pouvait concentrer les éléments négatifs.

Or, de fait, les soirées – gala, invitation chez un restaurateur, ou encore cocktail d'inauguration de boutique – organisées dans le cadre de l'association sont souvent, pour des questions d'horaires, peu accessibles aux concierges de nuit, qui sont par ailleurs très rarement membres du bureau. Certains d'entre eux ressentent nettement cette forme de marginalisation :

« J'ai l'impression qu'il y a eu peu de choses faites pour les concierges de nuit et seulement pour les concierges de nuit au cours de ces dernières années. Les concierges de nuit sont quand même assez limités dans leur choix par rapport aux horaires qu'ils ont. Une soirée, c'est une soirée : tu ne vas pas la faire commencer à 15h pour des concierges de nuit, qui vont peut-être pas venir parce que ben ils seront peut-être encore en train de dormir à cette heure-ci. Après, ça peut être amélioré pour les faire participer un petit peu plus, en s'adaptant à leurs horaires à eux. [...] Proposer, ne serait-ce qu'une ou deux fois par an, de faire des rendez-vous pour ces personnes-là et uniquement pour ces personnes-là. [...] Faire comprendre aux concierges de nuit qu'ils font partie de l'association quoi qu'il arrive, même s'ils sont en décalage avec le reste des concierges. » (Concierge de nuit dans un 5 étoiles à Paris, 47 ans)

En centralisant les nouvelles offres variées <sup>42</sup> que les prestataires de services de luxe souhaitent faire connaître aux prescripteurs que représentent les concierges d'hôtels auprès de la clientèle de luxe, et en entretenant des liens commerciaux privilégiés avec certains de ces prestataires promus « partenaires officiels », l'association professionnelle ouvre donc aux concierges membres adhérents un accès privilégié aux consommations proposées aux clients. Enfin, elle dynamise la sociabilité entre collègues de différents hôtels et diffuse les informations qui circulent dans le milieu professionnel, comme les nouvelles prestations disponibles, les postes vacants, ou l'actualité légale qui concerne le métier <sup>43</sup>. Ainsi la mobilisation collective portée par cette association apporte-t-elle à ses adhérents les avantages d'une défense symbolique du groupe, d'une distribution de ressources matérielles et d'un support de socialisation professionnelle. C'est de ces divers avantages que les concierges de nuit risquent, de fait, d'être partiellement exclus.

\*\*\*

Se pencher sur le cas des concierges de nuit apporte à l'analyse sociologique quelque chose qui à la fois dépasse un exercice de variation temporelle

42. Depuis une sortie en montgolfière, jusqu'à la visite du domaine d'un vin de grand cru, en passant par l'invitation à une nouvelle pièce de théâtre ou par la dégustation du nouveau menu d'un grand restaurant. Voir Menoux T., 2015, art. cit.

43. Pour un exemple sur les applications de la loi relative aux déclarations fiscales liées aux rémunérations des salariés par un employeur tiers, voir Menoux T., 2014, art. cit.

sur un même thème et ne se résume pas non plus à réserver au travail de nuit une analyse essentialiste qui en ferait un monde à part, incommensurable à l'activité de jour. En réalité, la connaissance du groupe professionnel des concierges d'hôtels ne peut séparer travail de jour et travail de nuit, et les spécificités de l'un font système avec celles de l'autre.

Ainsi, à un niveau microsociologique, les pénibilités du travail des concierges de nuit reflètent avec plus de netteté celles qui caractérisent le travail subalterne de tous les concierges et la sociologie du travail à la loge montre l'exacerbation de la soumission de la temporalité du travailleur à celle du client. Au niveau intermédiaire des carrières professionnelles, les circulations entre postes de jour et de nuit existent mais sont limitées : les périodes passées sur des postes de nuit sont censées préparer un passage en jour qui ne se réalise pas toujours. Les caractéristiques des agents pour lesquels la nuit devient un piège nous en apprennent plus sur les compétences que le groupe professionnel valorise en général. Enfin, à un niveau d'analyse plus large, l'image publique des concierges de nuit semble condenser les éléments négatifs qui dessinent la réputation du groupe dans son entier. On comprend alors mieux en quoi une mobilisation symbolique s'avère nécessaire au niveau collectif, alors même que ceux qui en auraient le plus besoin en termes de socialisation professionnelle en sont aussi souvent exclus.

Les concierges de nuit, s'ils travaillent bien dans un temps nocturne, sont alors surtout situés à la marge de l'espace social du groupe professionnel. Le clivage entre jour et nuit, qui s'appréhende d'emblée comme un clivage temporel, relève donc bien, en réalité, d'un clivage avant tout social et le travail de nuit est, à ce titre, bien justiciable d'une analyse sociologique. Toutefois, plutôt que de n'être que l'appendice marginal et secondaire de ce groupe, les concierges de nuit en représentent plutôt la face cachée. Bien qu'invisible, cette face cachée est aussi importante que la face visible pour comprendre l'ensemble du groupe. Pour analyser travail de jour et de nuit, c'est donc une perspective relationnelle qu'il convient d'adopter : l'analyse du travail des concierges de nuit permet de saisir les logiques qui traversent le groupe dans son entièreté. Comme je l'ai montré, il n'est pas jusqu'aux éléments de retour sur les méthodes d'enquête qui ne montrent cette place particulière des concierges de nuit dans l'espace social de leur groupe professionnel. Michel Lallement décrivait le sommeil impossible des infirmiers de nuit comme le « sommeil du chat <sup>44</sup> ». Le présent article, lui, propose de prolonger cette observation chez le sociologue des groupes professionnels lui-même. Il l'incite à se lancer dans l'exploration du continent sombre du travail de nuit et plaide pour que le sociologue mène aussi l'enquête la nuit. Il l'encourage en quelque sorte à se faire, comme le chat, nyctalope.

---

44. Lallement M., *Temps, travail et modes de vie*, op. cit., p. 122.