



## GESTATTEN: DIE HÜTER DES HAUSSEGENS

Über den in Deutschland geläufigen Hausmeisterdienst geht der Beruf des klassischen Concierge weit hinaus. Die offizielle Berufsbezeichnung ist „gardien“ beziehungsweise „gardienne“. Sie gehören zu Frankreich wie das Bistro und das Baguette. Keiner kommt unbemerkt an ihnen vorbei.

Von **Stephan Gabriel**

**I**n einem Pariser Wohnblock im 11. Arrondissement betreut Natalia Syed (40) rund 70 Wohnparteien. Als jüngste Gardienne im Quartier entspricht die Portugiesin mit französischer Staatsbürgerschaft so gar nicht dem Klischee aus dem vergangenen Jahrhundert, als man bei diesem Beruf noch eine kratzbürstige und neugierige Frau wie aus dem einen oder anderen Filmklassiker vor Augen hatte.

Natalia Syed sitzt auf einer kleinen Steinbank im Innenhof. Linker Hand befindet sich ihre Loge mit dem Schild „Gardien“, von der aus sie stets einen guten Rundumblick hat und in der sie ihre Büroarbeit erledigt. Um sie herum grünt es. Die Hauswände mit ihren beige- und ockerfarbenen Backsteinen wirken wie aus einer anderen Zeit. Das 11. Arrondissement war früher ein Arbeiterviertel. In vielen langgestreckten Hinterhöfen hatten einst Handwerker ihre Werkstätten. Heute dienen die Höfe oft als sehr schön gestaltete Rückzugsorte für die Bewohner, denn abends geht in der zum Ausgehviertel avancierten Nachbarschaft häufig die Post ab.

Die Gardienne lässt den Blick über den Hof schweifen. Er liegt nur wenige Meter vom Bataclan entfernt, jenem Musikclub, der durch die Anschläge vom 13. November 2015 traurige Berühmtheit erlangte. Natalia Syed bekam damals schnell mit, dass etwas nicht stimmte, und reagierte geistesgegenwärtig, indem sie etlichen verängstigten Menschen Zugang gewährte (siehe Kasten). Kaum zu glauben, dass der nun ruhig daliegende Hof und die damals vor Grauen, Hektik und Anspannung vibrierende Zufluchtsstätte ein und derselbe

Ort sind. Natalia Syed erzählt, dass sie seit dieser Nacht vor ungefähr drei Jahren noch aufmerksamer, vorsichtiger und auch manchmal etwas misstrauischer geworden sei. Sie hat gelernt, bewusster zu leben und politischer zu denken.

Gut 18 Jahre ist es her, dass sie die Arbeit in „ihrem“ Wohnblock aufgenommen hat. Sie fing als Vertretung für ihre Cousine an und ist bis heute geblieben. Zuvor war sie in der Modebranche tätig, doch diesen Job gab sie schnell auf – „zu stressig“, sagt sie. Lieber war es ihr, sich um Mitmenschen zu kümmern, die ihre Hilfe zu schätzen wissen. Denn nicht selten erzählen ihr die Mitbewohner, was sie auf dem Herzen haben. Natalia Syed sieht sich nicht nur als Hausmeisterin und Putzfrau, sondern oft genug auch in der Funktion der Psychologin und Vermittlerin, etwa wenn es hier und da einen Streit zwischen Wohnparteien zu schlichten gibt.

Die 40-Jährige fühlt sich hier in ihrem kleinen Reich gebraucht. Der Kontakt mit Menschen – das ist es, was ihr gefällt. Für sie sind ein Teil der Mitbewohner wie eine zweite Familie. Als Katholikin lebt sie mit ihrem Mann, einem Muslim, und ihren drei Kindern auf engen 30 Quadratmetern. Ihr Monatslohn: 1.000 Euro netto. Als Vollzeit-Gardienne ist sie Tag und Nacht wachsam. Zwar gibt es feste Arbeitszeiten, doch im Schlaf bleibt sie häufig im Dämmerzustand. Denn, so erzählt sie, trotz Zahlencode an der Haustür hätten Diebe schon einen Einbruch versucht. Die Gauner bekamen die resolute Seite von Natalia Syed zu spüren, was nicht heißt, dass sie nicht ab und zu auch Milde walten lässt: Bei eisiger Kälte im Winter hatte sie zum Beispiel vor einiger Zeit auch schon mal ein Herz für einen Obdachlosen und gewährte ihm einen Schlafplatz neben den Mülltonnen. Solange das kein Eigentümer bemerke, könne sie das schon mal durchgehen lassen, meint sie augenzwinkernd.

In Frankreich wird der Berufsstand der Gardien von der Hausmeister-Gewerkschaft SNIGIC (Syndicat national indépendant des gardiens d'immeubles et des concierges) vertreten. Der Beruf ist gesetzlich geregelt, Richtlinien für Arbeits- und Lohnverhältnisse sind in einem Tarifvertrag festgelegt. In den vergangenen 30 Jahren sind in Frankreich jedoch fast 30.000 Conciergestellen gestrichen worden. Aus Kostengründen fürchteten viele in der Branche das Ende des Berufsstandes. Heute ist die Zahl nach neusten Statistiken sogar wieder gestiegen – für Paris zuletzt auf ungefähr 58.000 Concierges laut französischem Arbeitsministerium. Besonderer Service: Zum Schutz bietet die Stadt an der Seine den Gardiens Erste-Hilfe-Kurse an – auch im Hinblick auf potenzielle Anschläge.

Wie ihre Tausenden Kollegen und Kolleginnen beaufsichtigt

Natalia Syed in erster Linie das Gebäude. Sie ist zuständig für die Postverteilung und die Sauberkeit im Haus, sie stellt die Mülltonnen hinaus, wechselt Glühbirnen, verwaltet Ersatzschlüssel und ruft Handwerker, wenn es in einer Wohnung Probleme gibt. Und sie hilft älteren, alleinstehenden Mitbewohnern, darunter ein an Demenz erkrankter Schützling, erledigt ihre Einkäufe oder geht für sie zur Apotheke. Trinkgeld für diese Botengänge lehnt sie ab, freut sich aber über die vielen Aufmerksamkeiten zu Weihnachten. Sogar Freundschaften im Haus sind schon entstanden. Viele Bewohner sind überzeugt, dass die Hilfsbereitschaft und gute Atmosphäre, für die eine Gardienne häufig sorgt, zum sozialen Gemeinschaftsleben beiträgt. Natalia Syeds oberste Gebote bei alledem sind stets Sicherheit und Diskretion.

Die stressige Arbeit einer Gardienne ist nicht unbedingt ein Traumjob. Für viele ist er ein Ausweg, um nicht arbeitslos zu sein, weil sie eine Wohnung brauchen oder sie dem Beispiel der Eltern folgen. Auch die Mutter von Natalia arbeitete als Gardienne in Paris. Debatten darum, wie zeitgemäß der Beruf noch ist, kennt fast jede und jeder Concierge. Etliche Wohnblockeigentümer sind der Meinung, ein Türcode, eine Videokamera für die Überwachung und externe Dienstleister für die Reinigung seien preiswerter. Inzwischen fühlen sich viele Pariser durch die Präsenz von Concierges aber sicherer – besonders in Zeiten des Terrors im Land. ■

Unvergessen die Terrornacht im Konzerthaus Bataclan vom November 2015. Drei Attentäter töteten damals 90 Menschen und verletzten Hunderte. Seinerzeit wurde Natalia Syed für ihren Einsatz und die Mithilfe für Opfer und Flüchtende sowie für die Unterstützung der Rettungskräfte ausgezeichnet. Sie ließ fast 80 Verletzte und Verängstigte in den Innenhof des Gebäudes und in ihre eigene Wohnung, um sie notdürftig mit Verbandsmaterial und Getränken zu versorgen. Die Pariser Bürgermeisterin Anne Hidalgo überreichte ihr zum Dank eine Medaille als Anges-Gardiens („Engels-Hausmeister“).