



Trabajo y Sociedad

Sociología del trabajo – Estudios culturales – Narrativas sociológicas y literarias.

Núcleo Básico de Revistas Científicas Argentinas del CONICET

Nº 16, vol. XV, Verano 2011, Santiago del Estero, Argentina

ISSN 1514-6871 (Caicyt-Conicet) - www.unse.edu.ar/trabajosociedad

Las rondas de las mujeres por las ventanillas del Estado. Etnografía de un trabajo invisible

**Les tournées des femmes dans les guichets sociaux.
Ethnographie d'un travail invisible**

Women's daily rounds among public offices

Emilia Schijman y Jean François Laé¹

RESUMEN

A partir de una investigación de campo en un barrio de vivienda social de la periferia parisina, el artículo explora los circuitos diarios de las mujeres por las oficinas del Estado. El análisis muestra el trabajo en la ventanilla como una movilización cotidiana, individual y colectiva, que liga sin cesar la esfera doméstica y la esfera pública, la práctica burocrática y la micro-política. Familiarizarse con las categorías administrativas y jurídicas, manipular diferentes regímenes de solicitud, juntar testigos y acumular pruebas escritas, todas estas actividades forman un trabajo invisible pero imprescindible para reclamar derechos y activar la economía de la familia.

Palabras clave: Pobreza, Vivienda de interés social, derechos sociales, periferia de París

ABSTRACT

Based on a fieldwork research in a social housing neighborhood of Paris periphery, the article explores the women's daily circuits around state offices. The analysis shows the work in the counter as an everyday, individual and collective mobilization, constantly and incessantly linking the domestic sphere and the public sphere, the bureaucratic practices with micro policy and micro politics. The activities of becoming familiar with the legal and administrative categories, manipulating different regimes of request, gathering witnesses together and accumulating written evidence, are part of an invisible though essential work aimed at claiming rights and stimulating the economy of the family.

Keywords: Poverty, social rights, public housing, Paris suburbs

¹ Emilia Schijman es socióloga, becaria de investigación en el CSPRP - Centre de Sociologie des Pratiques et des Représentations politiques, Université Paris Diderot Paris7. Correo: emilia.schijman@hotmail.com. Jean François Laé es investigador y profesor de sociología, CRESPPA cnrs-Paris8. Correo: j-f.laé@orange.fr. El material empírico del presente trabajo está basado en una investigación de campo realizada por Emilia Schijman en un barrio de vivienda social de la periferia norte de París entre el 2008 y el 2010. Traducción del francés de Pablo Ortemberg.

SUMARIO

El sentido del trabajo en la ventanilla. Acrobacias en ventanilla. Horarios y calendarios tipo. Completar los formularios. Circular, insistir, interpelar. Acompañar, apoyar un allegado y comentar sus legajos. Ocupar los lugares. Armar el propio legajo. A modo de conclusión.

« *Dans ses mille alvéoles, l'espace tient du temps comprimé. L'espace sert à ça* ».

Gaston Bachelard, *La poétique de l'espace*.

¿Qué hacer cuando sobreviene el corte del agua por un retraso en el pago de la factura, cuando, hacinados, el organismo de vivienda social rechaza una solicitud de vivienda, cuando endeudados, pedimos que se repare el ascensor? ¿A dónde hay que dirigirse cuando no se recibe respuesta? ¿Cuántos trámites habrá que hacer, cuántos reclamos? ¿Qué decir de esos meses de espera en los que uno rearma su legajo, escribe una nueva carta, vuelve a pensar los argumentos escritos y a atemperar su propio enojo? En la pauperizada “cité HLM” del norte de París donde realizamos nuestra investigación, cada una de esas cuestiones implica un largo recorrido de ventanilla en ventanilla, una sumisión a ese tiempo que comprime innumerables cóleras². Los inquilinos empobrecidos—especialmente las mujeres—conocen la importancia que representa ocupar el espacio público de la ventanilla. Por un lado, porque no cuentan con otro espacio más que el público y, por otro lado, porque es una forma de seguir de cerca los movimientos de los recursos locales. Entre dolencias y reglas, requerimientos y favores, reivindicaciones y decisiones de jurisprudencia, la ventanilla es uno de los lugares de “ejercicio de políticas sociales”. Como una escena arcaica de la sociología, es una verdadera experiencia, con sus éxitos y fracasos, una jurisprudencia en acto, con sus tipos de arbitrajes ordinarios y sus “reglas secundarias de aplicación” (Lescoumes, 1990).

En las páginas que siguen, nos proponemos dar cuenta de este campo de batalla, analizar este periplo por las ventanillas, no solamente para describir lo que sucede en él, sino también para restituir la magnitud de esta extraordinaria inversión que no terminamos de descubrir plenamente. ¿Cómo se intenta en estas ventanillas sociales desmentir la mala reputación que se les endilga a sus espaldas? ¿En qué consiste esta actividad invisible de lo político “desde abajo” que libran las familias de sectores populares con el fin de defender su legajo de una oficina a la otra? ¿De qué modo este contacto entre instituciones y familias produce no solamente aprendizajes, sino una experiencia de pequeños beneficios obtenidos a cambio de esos “asaltos”? Porque el trabajo que se libra en las ventanillas requiere de un saber práctico que se aprende sobre la marcha. Está orientado a adquirir recursos materiales, obtener arreglos de múltiples desperfectos, conservar un status de ocupación determinado, junto con un departamento conforme a los propios recursos y tamaño de la familia. Tiempo consagrado, lugares recorridos,

² Las “cités HLM (Habitation a loyer modere)” son barrios de vivienda social destinadas al alquiler, administrados por un organismo social, el “Office HLM”, que traduciremos por Organismo HLM. Esta institución selecciona con sumo cuidado las demandas externas y los pedidos internos de permutación. Tema sensible en la agenda política y mediática, la atribución de viviendas se ha ido desacelerando en los últimos quince años: el aumento de la demanda, conjugado con la disminución de la construcción y la baja tasa de rotación vuelve incierto el acceso al parque social de las familias más modestas. Si alrededor de un millón de solicitudes son registradas cada año, menos de la mitad encuentran salida. El resto puede esperar hasta 10 años o recibir un rechazo decisivo e inmediato. Esta escasez de recursos se traduce en una lucha constante por parte de los aspirantes.

aprendizaje y “savoir-faire” con el fin de obtener recursos materiales: ¿Acaso todo esto no constituye un verdadero trabajo, principalmente para las mujeres?³ Este *trabajo invisible* es mal conocido no solamente porque es banal y cotidiano, sino también porque está disperso en el espacio público, escondido detrás de las sociabilidades y naturalizado, como si formara parte del “orden natural de las cosas”. Lejos de despertar orgullo, las rondas son percibidas como un “trabajo sucio” hecho de fatigas, quejas y cólera. En el cruce entre el trabajo doméstico y el trabajo relacional que suponen los trámites administrativos, aparece la tentación de no ver allí sino un simple cuchicheo de mujeres. Sin embargo, “preparar los legajos” representa una de las actividades más importantes del trabajo doméstico, puesto que será necesario llevarlos encima y defenderlos por medio de un intenso trabajo relacional frente a los profesionales del sector público. Intentaremos en lo que sigue hacer inteligibles estas actividades desde el punto de vista de la inversión de tiempo, competencias y recursos movilizados por parte de las mujeres.

El sentido del trabajo en la ventanilla

El trabajo, el “verdadero”, está fuera de la casa; también está fuera de la “cité HLM”. Está en una empresa, un servicio, requiere uniforme. Entre esos dos ámbitos, la presencia de las mujeres en las ventanillas es vista como una anomalía o un síntoma. Ni pública ni privada, esta presencia es una rareza que hace decir de ellas: “¡Son pendencieras!” o “No tienen otra cosa que hacer”. Porque las mujeres alimentan allí una capacidad de resistencia o de crítica, censurada o reprimida, relacionada con su posición subalterna, desprovista de medios de expresión pública de crítica y reivindicación. Pero el sentido común contribuye a descalificar las actividades de las mujeres en la ventanilla. Y ellas saben que deben recomenzar, que es necesario convertir lo privado en asunto público, a través del cual se confirma la dimensión política de la esfera doméstica. Lo que se pone en duda es precisamente este carácter “común” de los reclamos, quejas y protestas. Se cuestiona su experiencia compartida, sobre todo cuando los actores son identificados con el estricto papel de mujer-madre, una categoría exhaustiva que absorbe y neutraliza el sentido de su trabajo. Está claro que la dicotomía público/privado se halla en el centro de la actividad en la ventanilla, pero la cuestión de la separación de estas esferas o de su continuidad no es materia de estudio en los trabajos de investigación. Tradicionalmente se ha puesto el foco sobre las formas de movilización colectivas, tanto de los desocupados como de los sin techo, desalojados e indocumentados. Ahora bien, pocos son los estudios que tienen por objeto estas actividades cotidianas, subrepticias, más silenciosas pero constantes que puntúan las relaciones entre las instituciones y la esfera doméstica. Sin embargo, pensamos inmediatamente en las investigaciones etnográficas de J.-M. Weller, V. Dubois y, más recientemente, Y. Siblot, quienes han dedicado sus estudios a las interacciones en las ventanillas. Si el primero se concentra principalmente en el trabajo burocrático de los “street-level bureaucrats” para examinar los modos por los cuales el derecho social se realiza efectivamente en el día a día, V. Dubois describe de manera detallada las interacciones en ventanilla y las adaptaciones a las que deben recurrir los agentes “en el frente” ante situaciones extremas presentadas por los individuos (los “dos cuerpos del empleado en ventanilla”). Por su parte, Y. Siblot examina las relaciones entre agente-usuario en tres ventanillas (en la municipalidad, el correo y el centro social) de un barrio popular, y se acerca a la

³A partir de su etnografía en una « cité HLM », Y. Siblot puso de relieve el carácter de género que reviste la relación entre las clases populares y la administración. Cf. *Faire valoir ses droits au quotidien, Les services publics dans les quartiers populaires*. Presses de Sciences Po, 2007. El trabajo de J. Auyero sobre la espera en las oficinas de ayuda social en la Ciudad de Buenos Aires confirma esta observación. La ventanilla “es un mundo de mujeres y niños”. Cf. “Patients of the State. An Ethnographic Account of Poor People’s Waiting”, University of Texas, Austin, Marzo de 2010 (disponible en internet en <http://sites.google.com/site/javierauyero/javierauyero>). Ahora bien, si J. Auyero atribuye el carácter esencialmente femenino de la sala de espera a la propia estructuración del estado de bienestar argentino (centrado en la mujer), Y. Siblot, en cambio, lo vincula a la estricta dominación masculina en el ámbito doméstico.

experiencia social de las familias al interrogarse sobre las “mañas” frente al “papelero”⁴. Cabe señalar, por último, la exploración de los escritos profesionales (actas de registro, borradores de informes, cuaderno de notas) en instituciones sociales, tales como aquellos que se hacen cargo de las demandas escritas de los desempleados y de las familias en situación de precariedad, con el fin de obtener o de reiterar las ayudas⁵. No obstante, todos estos estudios analizan las ventanillas una por una, con independencia una de otra. En contraste, nos parece que concentrarnos en la interpretación de los recorridos ofrece un conocimiento más cabal sobre el *compromiso* de las mujeres en la esfera institucional y en la organización de la vida material.

Acrobacias en ventanilla

La Sra. Carli es empleada doméstica en París. Hace muchos años que emigró a Francia desde su Haití natal. Desde hace 6 años vive con sus 3 niños en un departamento en la periferia norte y desea instalarse en una vivienda social en la “cité HLM” en el barrio Clos. Está atrapada por tres problemas superpuestos. Por un lado, su departamento es insalubre y realiza trámites para testimoniar este estado ante la municipalidad, la Oficina de Ayuda Social (CAF) y los organismos sociales de vivienda⁶. Su hermana consiguió dejar su departamento insalubre e instalarse en una vivienda social, por lo que ahora recibe de ella su “savoir faire”, el conocimiento práctico de los pasillos administrativos: exigir una investigación de los servicios de higiene, escribir, telefonar, alertar, juntar informes para el legajo DALOS⁷. Gracias a este nuevo procedimiento, su hermana obtuvo un departamento social. La Sra. Carli espera seguir los mismos pasos. Acumula documentación para armar su legajo: una carta del médico donde testifica que la enfermedad de los bronquios de los niños es consecuencia de la insalubridad de la vivienda, otra carta de la directora de la escuela donde se aduce que los trastornos de comportamiento están vinculados al carácter exiguo de la vivienda (un solo cuarto para 4 personas), las sucesivas atestaciones de demanda de vivienda en el parque social y las demandas de “asistencia financiera habitacional” (“allocation logement”) ante la CAF. A pesar de todo, aún no obtiene la visita del servicio de higiene que permitiría desbloquear la situación. Para escribir la demanda se dirige al escribano público del Centro Social. En tres frases, le dice: “mi vivienda es pequeña, sucia, le pido al servicio de higiene que vea mi situación”. La Sra. Carli expone sumariamente las cosas.

El segundo problema involucra al propietario privado actual a quien dejó de pagar el alquiler. La deuda aumenta y la Sra. Carli ahora tiene una amenaza de expulsión. En tres ocasiones recibió una

⁴ J. M. Weller, *L'Etat au guichet. Sociologie cognitive du travail et modernisation administrative des services publics*, Desclée de Brouwer, 1999 ; V. Dubois, *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Ed. Economica, 1999 ; Y. Siblot, op. Cit. 2007. Es necesario considerar también el trabajo clásico de S. Paugam, *La disqualification sociale*, PUF, 1991, anterior a las investigaciones mencionadas, al igual que el análisis de N. Murard, M. Moulière, *Le travail des uns et le souci des autres : les relations des CAF avec les allocataires précaires*, rapport CNAF, 1997.

⁵ J.F.Laé, *Les nuits de la main courante. Ecritures au travail*, Stock, 2008. Cf. también « Le clapotis des mots gracieux », en *L'archive personnelle, la grande oubliée, Sociologie et sociétés*, Vol XL, nro 2, otoño 2008.

⁶ La CAF (Caisse d'allocations familiales) es una Caja de ayudas sociales destinadas a individuos y familias que viven en territorio francés. Componente esencial del sistema de protección social, otorga subsidios para la vivienda, la inserción laboral, la infancia y la familia.

⁷ La ley del 5 de marzo de 2007, “derecho a la vivienda oponible” instaura un derecho de recurso ante el juez. Este derecho se ejerce, en primer lugar, por medio de un recurso amistoso delante de una comisión de mediación (presidida por el Prefecto) y, en segundo término, en el caso de no llegar a una resolución se eleva un recurso ante un juez administrativo. Está orientado prioritariamente a personas o familias sin vivienda (sin domicilio fijo o alojados por otros), a aquellos que poseen vivienda pero pende una amenaza de expulsión sin plan de realojamiento, a aquellos que están alojados o realojados en forma temporaria en una vivienda de transición, aquellos están en viviendas en condiciones impropias para habitar; aquellos que viven en condición de hacinamiento o indecentes. Fuente: M. Amzallag, C. Taddin. *Le logement social*. Lextenso editions, 2010. Estas situaciones son muy frecuentes en la “cité” de Clos.

donación de ayuda por parte de la iglesia evangélica, pidió un pequeño préstamo a su madre y recibió un poco de dinero ¿Cómo hará si termina en la calle? ¿Debe llamar al 115?⁸ Por último, el tercer problema: ¿Por qué la CAF no le concede la ayuda habitacional para liquidar sus deudas? La CAF visitó su departamento, pero el carácter insalubre hizo que lo clasificaran: “fuera de norma”. La puerta vuelve a cerrarse.

Comprendemos la cadena de problemas que provoca, a la vez, una cadena de cartas, trámites y recursos pedidos por la Sra. Carli. Golpea a todas las puertas. Su última carta enviada al alcalde no tuvo ningún efecto. Se dirige al asistente social, quien la envía con la CAF, organismo que la invita a tomar contacto con la comisión de higiene. Es un círculo sin salida. En este punto del relato, podríamos preguntarnos si el periplo por las ventanillas corresponde al propio vaivén de las instituciones entre sí, las cuales se derivan los casos unas a otras. Entre el intendente, su secretaria, el asistente social, las visitadoras de la CAF, el propietario, el juez, los organismos sociales, el legajo rueda sin cesar. La hermana que le ha explicado los circuitos a seguir, le cuenta la existencia del “nuevo derecho” a la vivienda para aquellos que no entran en las reglas, especialmente a causa de sus deudas producidas por la ausencia de ayuda de la CAF y la pérdida de ingresos como empleada doméstica. Su médico le aconseja hacer hincapié en la enfermedad reiterada de sus hijos como elemento prioritario a tener en cuenta. Todos los consejos de los allegados, incluido el médico, son bienvenidos. Este *aprendizaje es largo*. La socialización se opera también en las ventanillas, en las colas de espera, en los encuentros cotidianos en el barrio con los vecinos del edificio que comparten “la misma condición”.

Si la vivienda social se presenta como “la salvación”, en ocasiones se revela como un freno. Por un lado, son numerosos los legajos de inquilinos que contienen las pesquisas de higiene de la municipalidad para constatar la insalubridad, junto con las cartas de los médicos alertando seriamente sobre los riesgos de enfermedad. Por otro lado, cuando las deudas importantes se acumulan el inquilino se ve en una situación cada vez más frágil y lo empujan a volver al parque privado. Una deuda de dos meses interrumpe el giro del subsidio habitacional⁹, lo que acentúa la deuda misma hasta que llega la amenaza de expulsión. El recurso a una vivienda más pequeña, es decir, más barata, es el primer indicio de empobrecimiento económico y de una búsqueda para conservar su status. Sin embargo, bastan tres meses de retraso para que la demanda de mutación sea dejada a un lado. En la intersección de la vivienda privada y la vivienda social, las ventanillas no hacen más que añadir etapas suplementarias en la lucha por amortiguar el empobrecimiento, la expulsión, la amenaza de la calle. Y las mujeres atrapadas por estas tenazas intentan salir de las constricciones.

Horarios y calendarios tipo

Señor:

¿Debo dirigirme al presidente de la república para que por fin reparen una pérdida de agua?

En efecto:

Miércoles 21 de noviembre (ya van 5 días) acudo al conserje por una pérdida de agua a las 8 (el medidor de agua fría está lleno de agua y pierde como una canilla).

¿Esto me asegura que en 1 hora harán el arreglo?

Son las 18 h y llamo por teléfono: “el arreglo no se hace en el día, ¿pero mañana vendrá alguien?”

⁸ El 115 funciona en Francia como número de emergencia para los “sin techo”. Tiene como objetivo evaluar la situación de la persona o de la familia en dificultad e indicar inmediatamente el servicio o la estructura que podría alojarla (hogar u hotel).

⁹ Ayuda social del Estado para inquilinos de particulares o del sector social que se define según los recursos, situación familiar, cantidad de personas a cargo de quien firmó el contrato de alquiler, entre otras variables.

Al día siguiente, jueves 22 de noviembre, después de haber esperado todo el día, llamo por teléfono: “¿Pasarán mañana?”

Viernes 23 de noviembre, no viene ningún empleado de la ODHLM, a pesar de mi llamado a la oficina por la mañana, incluso a las 8:30 h, lo cual aseguraría la visita durante el día.

Me presento ante el portero (viernes 23 de noviembre a las 17 hs), y me dice que lo necesario fue hecho el miércoles 21 de noviembre.

Le informo que me quedé en mi casa durante 3 días. Cada día me lo descuentan de mi salario. Por lo tanto, la pérdida de 24 horas de trabajo equivale aproximadamente a 1130 francos.

Sus empleados serán pagados integralmente, y mi reparación sigue sin hacerse. Naturalmente no hay ninguna reparación el fin de semana.

Le aclaro, por otro lado, que la pérdida de agua, causada por esta negligencia no será pagada. 3 días + 2 días del fin de semana = 5 días y ¿quizás más? Esto ya es suficiente.

Pago regularmente mi alquiler y un sobre-alquiler, a pesar de que mi marido es desempleado.

Mi empapelado está arruinado y yo sigo observando esta pérdida. NO AGUANTO MÁS.

Esperando todavía una reparación de parte suya.

El lunes, mi vecino el Sr. Kalos, un hombre mayor, se quedará en mi casa para la VISITA de un empleado.

Mis saludos sinceros.

Sra. Tourquois

“¿Debo dirigirme al presidente de la República para que por fin reparen una pérdida de agua?”: ningún servicio, técnico o administrativo, le da una verdadera respuesta. Esta mujer comienza por dirigirse al portero la misma mañana; luego, por la noche, protesta por teléfono. Al día siguiente le aseguran que la intervención es inminente. No hay señal de nada. Día tras día, intenta nuevos recursos y sus llamadas se multiplican. Por la noche vuelve a ver al portero y todavía tiene dos días de espera. Finalmente, se dirige a la Delegación del Organismo social por correo, con la esperanza de que con una queja escrita y una descripción detallada por fin el técnico pase. Está anotada cada hora, cada espera es subrayada con color. Es casi un fichero laboral donde cada movimiento queda consignado. Sin embargo se trata de tiempo perdido. Al añadir el tiempo, ella calcula la pérdida de salario. Y la carta se convierte en un libro de cuentas.

Podríamos pensar que la reparación fue realizada y el asunto llegó a su término. Pero la Sra. Tourquois escribe una nueva carta algunos días más tarde. Y luego, una tercera. El agua sigue saliendo y todas las tardes increpa al portero cada vez que se lo cruza: “Acá estoy, 1 MES que espero una reparación completa de una pérdida en el contador de agua fría”, afirma con exasperación en el encabezado de su última carta de respuesta al Organismo, quien le decía: “El costo de la obra queda a su cargo”. Con una pluma severa, pasa revista nuevamente de todos los lugares y personas que interpeló, y termina su carta con una amenaza: “no pagaré el alquiler mientras este problema no sea resuelto, tampoco pagaré el costo concerniente al agua ni las facturas que le sigan; tampoco pagaré el agua que ha salido durante este mes”.

Así, las urgencias materiales provocan discontinuidades temporales, que a su turno desencadenan itinerarios dentro y fuera de la “cité”. Estas urgencias son las que hacen salir a las mujeres de sus departamentos y las impelen a dirigirse ante las ventanillas, y que por su carácter reiterado y la falta de respuestas, crean *reclamos comunes*. Golpean la puerta en todas las oficinas, sean cual sean. Los habitantes acuden al portero, a los técnicos, a la sociedad privada, a la recepción del HLM. Cada entrada se vuelve un depósito de desperfectos. Todos prueban su suerte, como si fuera el último eslabón de una larga cadena de ventanillas. Estos circuitos tienen puntos en común: advertir, alertar, señalar, buscar, verificar las notas y su seguimiento. Para ello, es necesario estar ahí, presente físicamente o pegado al teléfono.

Estos recorridos implican un trabajo al margen del empleo –al margen de la empresa o del empleo temporario–, un trabajo calculado cuidadosamente, aun si las previsiones no son siempre exactas. Insistir en las ventanillas, encontrar atestaciones, justificativos, respuestas y explicaciones, todo ello consume un tiempo que colisiona con el trabajo asalariado, y que se añade al tiempo dedicado al cuidado de los niños,

la cocina, las compras y la limpieza del hogar. ¿Cómo conciliar todos esos tiempos en una jornada? ¿Cómo hacer cuando eso dura semanas y meses? La tarea es pesada, más aún para la inmensa proporción de mujeres del barrio que viven solas o que son viudas, solteras o separadas. Además se trata de un trabajo difícil de delegar: hay que tener encima toda la documentación, desde la CAF hasta los documentos de identidad o recibos, es necesario conocer todos los trámites ya hechos mientras se está en una cadena de recursos que involucra diferentes instituciones; hay que saber presentar su situación en detalle.

Sigamos por un momento a la Sra. Ibia, quien todas las semanas va con su changuito negro de las compras hasta la oficina del escribano público del Centro Social. Luego del fallecimiento de su marido, se precipita a la sección de HLM para renovar una demanda de mutación (que lleva presentando desde hace cuatro años consecutivos), puesto que para ella es urgente reducir ese gasto. La semana siguiente, va con el legajo de la municipalidad bajo el brazo y el formulario de pedido de vivienda de la CAF, pero deberá esperar el martes próximo para completarlo, pues el escribano toma una demanda por vez. Entretanto, recibe un aviso del Organismo para escalonar su deuda, lo cual trastoca completamente su agenda. Su pedido de vivienda queda abandonado provisoriamente. La Sra. Ibia juntó la serie de facturas y atestaciones de recursos, y comunica de esta manera al escribano público su libro de cuentas:

Ingresos: 1248 euros de ayuda familiar; 500 euros de CAF; 381 euros de RSA.

Total: 2129 euros

Gastos: Alquiler 755 euros

28 euros de agua; 61 euros de EDF; 10 euros del seguro del coche; 20 euros de seguro de vivienda; 76 euros de comedor social; 30 euros de teléfono;

Total: 980 euros

En total, le quedan 1149 euros para ella y sus 5 hijos. Es necesario que la Sra. Ibia encuentre otros recursos. El recorrido vuelve a empezar. Se dirige, entonces, hacia el escribano público para pedirle que llene la demanda de “ayuda por deceso” (“capital décès”) y de “prestaciones suplementarias y socorros” de la Caja de Seguro Médico. Agotada, volverá dos semanas más tarde con otras demandas: “Soy yo de nuevo”, dice mientras entra a la oficina, sin dejar de prometer a su escribiente que se “tomará vacaciones”. Exponer sus cuentas, escribirlas, comunicarlas, es mostrar su vida en cifras. Cada demanda económica supone recibos, sumas, cálculos y previsiones. En la ventanilla, esta economía doméstica produce fuertes vínculos con los agentes, quienes ejercen el derecho de escrutar su vida cotidiana. ¿No es acaso necesario dispersar las demandas, cambiar regularmente de interlocutores? No es esa la fuente de una cierta división del trabajo administrativo en el seno de la familia? En la familia Azizi, por ejemplo, el hijo se ocupa del legajo CAF, el padre se ocupa de la vivienda ante las HLM, la hija ayuda a su padre en la demanda de reagrupamiento familiar con el fin de traer a la madre. Esta división concierne también la correspondencia administrativa y se extiende mucho más allá de la familia: cuando los niños que habitualmente tienen la pluma están de vacaciones, queda el recurso de la vecina, del escribano público o del agente de la recepción “que es tan gentil y escribe bien”¹⁰. Cada uno de los miembros cultiva lazos que forman una red. El padre con el Imam, la madre con una secretaria, la hija con un agente de la municipalidad. Esta división del trabajo se justifica por el grado de complejidad de las reglas de derecho o del nivel de exigencia de los formularios. Uno de los documentos más utilizados es el pedido de mutación de una vivienda a otra dentro del mismo organismo HLM. Cuanta más alta es la tasa de rotación, más claro es el signo de buena salud, en el sentido de que la “cautividad de los lugares” es menor. Pero, ¿por qué son tantas las familias que quieren mudarse? ¿Por qué quieren dejar sus departamentos? ¿Qué impulsa a que los deseos de partir lleguen masivamente al Organismo? ¿Cómo separar la paja del trigo?

¹⁰ Sobre estas formas de solidaridad asociadas a los trámites administrativos, Cf. Y. Siblot, *Op. Cit.*

Completar los formularios

Podría pensarse que un documento administrativo como la “demanda de mutación” es objeto de un procedimiento neutro en el que bastaría aplicar una escritura automática. Sin embargo, eso sería olvidar que la escala de proposiciones en los formularios pre-impresos que listan los motivos de la demanda de mutación es tramposa y está sutilmente pensada. Hay preguntas estigmatizadoras que es importante sortear. Es necesario traducir las reglas implícitas para poder marcar las mejores opciones entre las 16 proposiciones preestablecidas. ¿Qué casilleros se presumen favorables? Las familias saben que tienen derecho a tres respuestas jerarquizadas, por lo tanto la combinación debe ser el fruto de una gran reflexión. Por ejemplo, ¿qué efecto de lectura se produciría del otro lado de la ventanilla si se optase en primer lugar por “pérdida de empleo”, “vivienda actual demasiado pequeña”, y “reagrupamiento familiar”? Esta combinación de situaciones suscita desconfianza de manera espontánea, pues ¿cómo evitar pensar que la desocupación no estará asociada a un nuevo flujo inmigratorio, que por rebote produciría endeudamiento? No convendría mejor señalar “cambio en el tamaño de la familia”, “vivienda incómoda” y “conflicto con el vecindario”? En cambio, justificar la demanda por “razones de salud”, “nacimiento previsto de un hijo” y “acercamiento al lugar de trabajo” coincide con las políticas familiares de la primera infancia, las exigencias jurídicas de salubridad y la razón de los empleadores. Las clases populares poseen un *conocimiento práctico* del conjunto de derechos sociales y por ello saben intuitivamente de qué modo ubicarse en las categorías positivas del agrado del Organismo HLM. En torno a este juego sobre las categorías del formulario, regularmente encontramos correspondencias que tornan explícitas las razones de la elección. Del otro lado de la ventanilla se gestiona con atención los pedidos de mutación, las tasas de endeudamiento y las asignaciones de vivienda. La comisión de atribución de viviendas se reúne una vez por mes para tratar de desbloquear la rotación en el parque social (hay que considerar que el margen de maniobra es extremadamente limitado, la tasa de rotación fue de 4,7 % en 2008). Esta comisión tiene en cuenta elementos objetivos, tal como veremos en el cuadro siguiente, pero también información subterránea acerca de las reputaciones, conflictos y capacidades de adaptación.

El cuadro de síntesis que la delegada tiene en su oficina registra 443 pedidos de mutación en los últimos tres años (sobre un total de 2045 viviendas, o sea 22 % de inquilinos). Excluye a todos los que están endeudados, a aquellos que se olvidaron por lo menos una vez de renovar su legajo y a los que, cansados, “abandonaron” todos los trámites necesarios. Aunque invisibles en los archivos, estos últimos van a protestar un día u otro.

Completar el formulario de pedido de mutación

Cada demanda se inscribe en el registro departamental y se le asigna un número único. Cualquier familia que reúna las condiciones mínimas –permiso de estadía en regla y respeto de la condición sobre los recursos- puede pedir una vivienda en un HLM con una duración de un año¹¹.

En el formulario del Organismo debe precisarse 3 motivos que justifiquen el pedido de mutación. Frente a la fuerza de las escrituras personales que desbordan los casilleros del modelo (tachados, notas en el margen, sobrecarga con precisiones), la administración inventó nuevas categorías. Según el Organismo, se trata de dar espacio en el formulario para los nuevos problemas y afinar más aún la selección de candidatos teniendo en cuenta las “escalas de urgencia”.

1 Razones de salud	9 Inseguridad
2 Cambio del tamaño de la familia	10 Vivienda actual incómoda
3 Instancia de divorcio o separación	11 Vivienda actual demasiado cara
4 Matrimonio previsto o formación de pareja	12. Vivienda actual demasiado pequeña

¹¹ Fuente: M. Amzallag, C. Taddin. *Op. Cit.*, 2010.

5 Nacimiento previsto de un hijo	13 Vivienda actual demasiado grande
6 Reagrupamiento familiar	14 Acercamiento al lugar de trabajo
7 Edificio en mal estado	15 Pérdida de empleo
8 Problemas con el vecindario	16 Problemas medioambientales

Entre las candidaturas internas registradas, más de la mitad de los demandantes interponen como primer motivo “cambio del tamaño de la familia”. Entre ellos, los tres cuartos marcaron la categoría “demasiado pequeña” como segunda opción. No obstante, las razones se imbrican unas con otras y a veces se hace difícil marcar solo tres casilleros. Las causas de la estrechez de la vivienda engloban nuevos nacimientos, niños que se han vuelto adolescentes “cautivos”, proyectos de matrimonio, alojamiento de allegados condicionados por una pérdida de empleo, deseos de reagrupamiento familiar. Para el 25 % restante, la vivienda es “demasiado grande”, lo cual da por sentado una pluralidad razones: “demasiado caro”, “divorcio o separación”, “pérdida de empleo”, etc. Este formulario fue confeccionado a lo largo de los años por el Organismo junto con los demandantes, por lo tanto al repasar la lista de motivos puede leerse mucho acerca de los problemas de los habitantes de la “cité”.

Circular, insistir, interpelar

En 2004 se crearon tres agencias del Organismo HLM en diferentes edificios con el fin de destrabar el flujo de habitantes en la sede central. El servicio de recepción en cada agencia está garantizado por dos empleados, una modalidad que permite “estar más cerca de los inquilinos”, dicen; hacerse cargo con mayor eficacia de los problemas “técnicos”, y ahorrarles a los porteros innumerables tareas que llevaban a cabo (cobro de alquileres, transmisión de problemas técnicos, sus horas de disponibilidad en la garita). Es necesario señalar que el objetivo secundario consiste en evitar la formación de un colectivo amenazante, largas colas donde las disputas atraen familias que son tomadas de testigo. Así, el fragmentar los públicos, marcar y distribuir los espacios permite aumentar el control de los lugares.

Los señalamientos de los inquilinos son anotados en un “cuaderno de relación” (cahier de liaison), un registro cotidiano, más o menos informal, utilizado y esperado de ambos lados del mostrador. La *escritura* del incidente no sólo *deja huella* en el cuaderno¹², sino que “cubre” a los agentes tanto ante los ojos de los inquilinos que vigilan la anotación como del lado de los técnicos que accederán directamente a una lista de arreglos a realizar¹³. Estos últimos tomarán contacto con los inquilinos para acordar un día y una hora para pasar por el domicilio. Luego enviarán una “constancia de visita” esperada con gran expectativa por parte de los inquilinos. Sin embargo, la anotación “ausencia en la cita” se repite de un legajo a otro. Debajo de una de estas frases incluida en el legajo de la Sra. Tourquois puede leerse: “Si no responde antes del 17/02/2003, estaremos obligados a archivar su reclamo”. Estos imperativos aumentan la irritación. A partir de estas anotaciones, a veces sobre ellas, los inquilinos escriben su propia protesta: “Lo siento, pero la cita que me había acordado era a las 14 h y no a las 16:58 h. Yo esperé hasta las 16:30 h. Cuando llamo por teléfono, nadie responde. En el trabajo me descontarán de mi salario el medio día perdido. ¿Y cuándo tendremos ascensores, pues desde finales de diciembre que están descompuestos?” Estas anotaciones se convierten así en un espacio de escritura que se añade a otras

¹² Sobre el lugar y la función de los escritos en las instituciones sociales, tanto en el seno de los equipos de trabajo como en las relaciones entre agentes, individuos y familias, cf. J. F. Laé, *Les nuits de la main courante. Ecritures au travail*. Stock, 2009.

¹³ En el cuaderno se suceden: nombre, dirección, número de vivienda, problema registrado. Los informes que ya fueron dirigidos al responsable técnico de la delegación se subrayan con color rojo. Al hojear el cuaderno, en ocasiones aparecen notas que exceden el orden de lo técnico: “tentativa de ocupación ilegal”, “departamento subalquilado”.

quejas. Cada soporte de escritura –cartas, constancias, respuestas del organismo- es la ocasión de reactivar los reclamos.

No obstante las expresiones por escrito, ¿cómo hacer para comprometer personalmente a los profesionales del Organismo para responder con rapidez frente a los desperfectos? ¿Cómo sustraerlos de su rol puramente técnico para que vengan a constatar con sus propios ojos los daños, incidentes, accidentes y, más aún, las deudas impagables? ¿Cómo convencerlos para que salgan de su oficina para ponerse al frente de mil reclamos?

En los relatos que siguen es posible analizar los modos de interpelar en la ventanilla, en los cuales no solo intervienen los múltiples desplazamientos físicos, sino también las maneras de buscar *intermediarios*, de increpar testigos. ¿A quién se debe acudir para constatar, apoyar, hacer avanzar el propio legajo o reclamo? ¿Qué procedimiento seguir? ¿Qué hay que negociar para conseguir los propios fines? Y, en este sentido, ¿Cómo hay que exponerse para dar pruebas? Son preguntas que se traducen en *movilizaciones personales*.

Un hombre mayor llega a la recepción a las 9:30 h. El agente murmura: “De nuevo él. Siempre viene con alguna queja”. Saluda con una gran sonrisa y señala una pérdida de agua en su garaje. El agente lo anota con prolijidad en el cuaderno de relación. Entretanto llega el plomero y el hombre se dirige a él para comentarle además las pérdidas en el sótano. El agente me presenta al hombre mayor, quien con insistencia me propone que lo acompañe a ver su edificio a fin de que yo pueda constatar todos los problemas. Me señala los coches abandonados y otros, sospechosos, que pertenecen a sus vecinos. Levantando el dedo, me exige que tome las patentes y aclara que él ya vio al alcalde por este tema. Por demás, añade con una sonrisa que aprovechó el encuentro con el alcalde para pedir un departamento en el viejo barrio. Llegamos a la entrada de su garaje y me muestra la pérdida, “¿puede tomar nota de esto? Anote mi nombre y el número del garaje”. Abro mi cuaderno y anoto. A nuestro lado pasa uno de los vecinos, buen conocido suyo. De inmediato este último me pide, “¿puedo verla yo también?”. Quiere instalar barandas a lo largo de los pasillos del departamento para que su hijo minusválido pueda desplazarse mejor, pero el Organismo se niega. Me deja su número de teléfono. El hombre mayor me acompaña de regreso y verifica que yo transmita correctamente mis apuntes al agente.

Al día siguiente, el hombre mayor me propone un nuevo paseo por el barrio. Me lleva directamente a la Torre Péguay. Tomamos un ascensor y entramos al departamento de su hijo. Me dice: “Es minusválido, vive en un dos piezas con su esposa y su hijo. Hace ya dos años que está pidiendo una mutación”. Entiendo que desea que intervenga por él.

Estas seis series de interpelaciones se suceden en un tiempo muy corto: la primera consiste en exigir en ventanilla una nota sobre una pérdida. La segunda, se dirige al plomero, agotado por estar reparando otros desperfectos. La tercera, hacia el sociólogo, insistiéndole para que consigne los detalles de una pérdida y el escandaloso abandono de autos desarmados, y luego pidiéndole que presente su informe en la agencia. Nos informa que ya ha señalado estos asuntos al intendente, ocasión en la que también le pidió que interviniera para que lo reubiquen en otro edificio. Por último, cuando llegamos a lo de su hijo comprendemos la injusticia de que su pedido de mutación esté varado desde hace dos años y que merecería una atención especial. Es evidente que no se trata simplemente de modos de interpelación, sino de activaciones de servicios, demandas legítimas y favores, firmes exigencias: todo un trabajo. Este asiduo concurrente de los servicios posee un ágil dominio de los regímenes de solicitud. Como si se tratara de un juego con fichas en las que intercambia denuncia por arreglo, anotación por una ayuda a la socióloga, sermón en la ventanilla por la paz en el barrio. En efecto, puede tanto vigilar las llegadas al edificio para conseguir una intervención rápida como “dejar en paz” a los agentes de la oficina a condición de que lo atiendan primero. Todas las personas son interpeladas para que actúen. Todos son requeridos, empujados, si es necesario, a que se *comprometan* con la solución de un problema. Hasta la socióloga es implicada directamente en el testimonio: “si Ud. quiere que la ayude en su investigación”. Me toma como testigo, pero como un testigo que *debe* actuar¹⁴.

¹⁴ Es evidente que la urgencia determina las interacciones con el sociólogo. Acordarle tiempo redundaría en esperar de él su implicación. Al dejarme llevar por sus problemas, preocupaciones y expectativas, difícilmente podía escapar a *Trabajo y Sociedad*, Núm.16, 2010

Paradójicamente, las tras ventanillas incorporadas incrementaron el flujo de demandas, quejas y reclamos. En este contexto apareció una mañana la Sra. Brun frente a la ventanilla. Busca otra vivienda (por mutación) y es la trigésima vez que viene en procura de una respuesta. Es un milagro. Los encargados de la gestión por fin aceptaron proponerle un departamento en Planta Baja (en lugar del piso 15) debido a que su marido es minusválido físico y cada vez que los ascensores se descomponen queda atrapado en su domicilio. “Desde hace 10 años que renuevo todos los años mi pedido, estoy muy contenta”. Canta su victoria a los cuatro vientos, se encuentra con dos vecinas amigas y juntas saltan de alegría.

Acompañar, apoyar un allegado y comentar sus legajos

Desde el día siguiente, la Sra. Brun regresa a la oficina, esta vez para asistir a estas dos vecinas. Anuncia a pleno grito: “¡Traje a dos amigas que buscan con urgencia una mutación!”. Las cuatro nos sentamos en la sala de espera. Enseguida una de ellas comienza a contar: “Mi hijo tiene problemas con los otros chicos en la escuela. Lo acusan de racista, y a nosotros también, ahora, nos tratan de racistas. Esto ya lleva 5 años. Un día fui a decirles a esos chicos que estaban equivocados. Apareció la hermana de uno de ellos, se puso en el medio y me pegó. Fui de inmediato a la comisaría y al médico. Más tarde vinieron a romper nuestras ventanas, pinchar las gomas de nuestro coche. Otra vez me tiraron piedras. En la escuela reconocieron que era una mentira, pero ahora es demasiado tarde. Es imposible vivir con este rumor”. Otra de las mujeres asiente, las tres me miran, esperan mi reacción. Asiento y manifiesto mi indignación.

La mujer continúa: “Solo quiero cambiar de barrio, no de ciudad. Ayer escribí al HLM. Escribí a la Prefectura, espero que reciban mi carta. También le escribí a la Municipalidad. Y una tercera carta a otro Organismo HLM. En las cartas conté todo con detalles, fechas, los insultos con todas las pruebas. En mi presentación de reclamo está todo. También tengo la carta del médico que da testimonio de mis heridas... ¿Ud. puede hacer algo por mí?”, implora. La Sra. Brun añade que su amiga guardó todos los certificados en su legajo. La mujer extrae el legajo de su cartera y enseguida surge la pregunta, “¿Ud. no puede hablarle al director general, tomar mi nombre, mi dirección, y decirle que hay señoras con problemas serios?”.

En primer lugar lo que debe destacarse es el hecho de que estas tres mujeres toman a la socióloga nuevamente como una *intermediaria* que debe actuar a su favor. Utilizan cada encuentro con personas externas que dan la impresión de “tener poder” para hablar con “los de arriba”. Por esta razón, llevan siempre encima su legajo, lo abren, lo muestran, describen cada documento con detalle e indican con precisión cada fecha. En caso de que les surja una duda o un pequeño olvido no es grave, porque en su legajo están todas las cartas, los formularios presentados, los reclamos dirigidos, en suma, documentos escritos que han sido revisados y comentados. El legajo se convierte en una prueba de veracidad, puesto que él reúne todos los trámites e incidentes, con frecuencia avalados por más de una ventanilla. Por ello es indispensable *llevarlo encima o tenerlo a mano*.

En segundo término, el hecho de que la Sra. Brun haya obtenido su mutación hace poco impulsará la acción y escritura de tres cartas por parte de una de sus vecinas, con la esperanza de lograr ella también su mutación. Podría pensarse que aquellos que desistieron en sus demandas o aquellos que nunca las iniciaron activan su escritura cuando comprueban que otros en torno de ellos han logrado una respuesta exitosa, aun después de años de insistencia. En este sentido, las tres mujeres me comentan: “Hacía diez años que ella esperaba, y ahora ya lo consiguió. Nosotras hacemos lo mismo, si Ud. puede ayudarnos un poco, no nos harán esperar tantos años”

El tercer punto a destacar es la acción de compartir información, contactos y el sentido práctico que la Sra. Brun, transmite a sus vecinas. El aprendizaje del trabajo se efectúa sobre la marcha, con ayuda de otros. Estar acompañado por alguien que “conoce” los procedimientos permite enriquecer el legajo con argumentación y documentos nuevos, darse cuenta de “los modos” y personas dispuestos a interceder de la manera más eficaz y, por último, beneficiarse, asimismo, de nuevos contactos (como la socióloga). Este

sus imperativos. ¿Acaso no debemos aceptar esta instrumentalización, sobre todo por el carácter inestable y frágil propio de la situación de investigación?

tipo de solidaridad es frecuente. Los descansos de escalera, el interior de las iglesias y las salas de espera de las ventanillas son los lugares donde se condensan estas alianzas prácticas. Por ello es importante establecer vínculos con otras mujeres y hombres de la “cité”, una suerte de sociabilidad obligatoria (Laé, Murard, 1985).

Ocupar los lugares

Ocupar los lugares no es un signo de aburrimiento o de vagabundeo, como lo consideran a veces los agentes de la recepción. Es sobre toda las cosas el ejercicio de un “derecho de visita” a cualquier hora, un “derecho de uso” de los recursos públicos en el sentido de una espera reiterada de ayuda firme y constante. En la apropiación de los lugares, aspecto físico que salta a los ojos enseguida, también puede verse el intercambio de consejos entre familias, información sobre la “reputación” de tal o cuál agente, las presiones que pueden ejercerse sobre tal o cuál. Frecuentar los lugares con regularidad significa crear una relación personal con los agentes, hacer que estos acepten *pactos morales* que se traducen en *compromisos personales*, apoyos en los trámites, consejos, un paso a seguir, un favor. En este orden, se busca establecer relaciones personales con los agentes en la ventanilla. Desde las instancias de recepción y control hasta las instancias técnica y jurídica, el trabajo de las mujeres tiende a desplazar el carácter profesional hacia consideraciones humanas. Por lo general, las mujeres se presentan de a dos en la sala de espera. No se trata únicamente de ir acompañadas para intercambiar un “saber práctico”. El hecho de ocupar el espacio físico de a varias es una manera de *hacer presión* y dejar en claro el contenido de sus demandas. Esta presencia es esperada del otro lado de la ventanilla: la delegada del Organismo advierte quién manifiesta inquietud con respecto a su situación, quién se muestra responsable con los trámites en curso. En ocasiones, las mujeres van acompañadas por personas reconocidas en la “cité” o en la ciudad: el imán, el pastor, el cura, el médico del barrio, un antiguo portero, una empleada del centro social, una antigua familia conocida por los agentes y autoridades. Cada una de estas personas otorga credibilidad y es indicador de un capital social más importante. Este apoyo tiene gran peso, son recibidos en forma inmediata. Esta compañía ofrece a las mujeres mayor seguridad, y muchas veces reacciones positivas del otro lado de la ventanilla: “Yo me voy a encargar personalmente”. La personalización de la relación es necesaria: obtener el compromiso personal es una garantía de éxito.

Cuando esto no ocurre, cada servicio envía al inquilino a otro sector administrativo, resultando de ello largos periplos que se transforman en súplicas o protestas en la recepción. Se vuelve así imposible encontrar una definición estable de la situación. ¿Quién debe ocuparse de qué? Los agentes deben entonces escuchar a los habitantes, pero sin dejar que sus pronunciamientos los invadan demasiado¹⁵. Malentendidos, envíos a un segundo o tercer servicio, sentimiento de injusticia por parte del “beneficiario”, desconfianza hacia el profesional son factores que inciden para que el agotamiento termine por imponerse frente a la ventanilla y se produzcan abiertos antagonismos: “*A veces suben las tensiones, la gente se instala, dicen ‘de acá no me voy’, y los empleados cierran los locales*”, dice la responsable del organismo en el barrio. Los agentes recurren al “derecho de retirada” en nombre de su seguridad física. La ocupación de los espacios se encuentra en el centro de una relación de fuerzas entre los agentes y los usuarios, al punto que la dirección debe tomar medidas en sus locales para evitar posibles agresiones, como el cierre de las oficinas. En este sentido, para entrar a la recepción hay que tocar un timbre y esperar a que el agente abra la puerta. Para dirigirse a él es necesario levantar la cabeza, pues la oficina de recepción se halla elevada en relación al piso¹⁶. Lo mismo ocurre con la recepción situada a 300 metros de la Delegación. Allí reina con frecuencia una atmósfera tensa. Detrás, en los corredores, el ambiente es más

¹⁵ Sobre esta cuestión, ver J.M. Weller, *op.cit.* Chapitre 1, “Décrire”.

¹⁶ Estos momentos de tensión ponen en manifiesto la pregnancia del clivaje entre “ellos” y “nosotros” en relación a las instituciones, aspecto resaltado por R. Hoggart en su estudio de las clases populares inglesas de los años 50. Cf. R. Hoggart. *La culture du pauvre*. Ed. de Minuit, 1970. No obstante, tal como hemos visto, las relaciones se caracterizan por su ambivalencia y comportan asimismo formas de solidaridad (indispensables) entre agentes y los beneficiarios. Sobre esta cuestión, cf. V. Dubois. *Op. Cit.*, 1999; Y. Siblot, *Op. cit.*, 2007.

distendido. Entre las doce oficinas y los talleres de la delegación van y vienen técnicos, porteros, plomeros y cerrajeros, así como los encargados de redactar las actas y comandar desalojos, empleados administrativos, los dos mediadores, la delegada y su segundo. Por lo tanto, los responsables administrativos pasan cerca de la recepción y a veces intervienen, pero casi nunca difieren de las respuestas que brindan los agentes encargados de las permanencias. Eso significa para los demandantes el reinicio de largos periplos.

Armar el propio legajo

Es imposible pedir una ayuda sin escribir, entablar una relación en ventanilla sin documentación escrita, como tampoco es posible tener la causa en trámite sin el “legajo actualizado”. Peregrinar con el propio legajo bajo el brazo o metido en el “changuito” es prueba de seriedad y credibilidad. En todo momento será necesario defenderlo, utilizarlo para dar testimonio de su *buena fe*, comentarlo y contar un relato para hacerlo asequible. Hace tres años que pende sobre esta mujer una amenaza de expulsión y “se posterga cada vez”. Ella señala con el dedo al imán, “es él quien lo consigue”. Juntos fueron a ver al alcalde, y su secretaria envió una carta que subraya “la buena fe” de la Sra. Chibouni (“paga su alquiler a pesar de lo poco que gana”). Luego fueron a ver al médico, quien certificó que la actual ocupante se hizo cargo de la antigua inquilina (fallecida). Por último, el mismo imán, en tanto presidente de una asociación, escribió “una carta que deja constancia de que ella se ocupó de esta señora durante 6 o 7 años”. La expulsión fue postergada dos veces gracias al apoyo del imán. Es fundamental tener un legajo “sólido”, provisto de apoyos y justificativos. Todo demandante de larga data sabe esto. Concentrémonos de nuevo, por ejemplo, en las tres mujeres que encontré en el Centro Social.

La segunda mujer que llegó acompañada por la Sra. Brun proviene del sector privado. Su problema es distinto al de su amiga: recibió una amenaza de desalojo. El propietario del departamento que alquila le inició juicio. Abre su legajo que tiene apoyado en sus rodillas, enseña las cartas y cuenta la historia de sus urgencias: 1- Hacer ir al Servicio de higiene de la Municipalidad para que constate la degradación de la vivienda. 2- Certificar que el propietario particular “no tiene en cuenta el problema de salud de su marido”, 3- Exhibir fotografías de los cuartos llenos de humedad, el frente derruido, los hongos, 4- Muestra un fajo de borradores de cartas enviadas a la Prefectura, a la Municipalidad, a los HLM, al tiempo que grita: “¡¿Esto no es suficiente?!”. Esta “secuencia-legajo” constituye una parte importante del *trabajo en ventanilla*. Además de la renovación anual de las demandas, se trata cada vez de acumular documentos de toda índole con el fin de certificar la legitimidad, urgencia y necesidad de obtener una alternativa. Conseguir cartas del imán para dar testimonio de su correcta moral, de la secretaria del alcalde para atestiguar la buena fe de un ocupante sin título, de la asistente social para justificar la falta de recursos de un inquilino endeudado, del médico para confirmar los problemas respiratorios agravados por el carácter insalubre de la vivienda, esas cartas constituyen el trabajo capital de las mujeres. *¿Trabajo invisible?* Ciertamente, tanto es así que se confunde con el trabajo doméstico de las mujeres, concierne todas las dificultades cotidianas, hasta la indigencia de las mismas ventanillas¹⁷ ¿Qué no inventar como recurso cuando se es pobre, endeudado, sin preparación? ¿Qué retórica usar para dar testimonio de uno mismo, de su condición, de sus problemas? Como en esta carta, donde el autor habla de sí mismo en tercera persona:

Según el Sr. Juste, Sr. Barady dice que ellos son franceses, él y sus hijos. ¡Y pueden hacer todo lo que quieran!

El Sr. Juste se queja de no poder dormir por la noche a causa de la vecina y sus niños. Por la mañana se despierta tarde, lo que llegó a provocar una amenaza de despido por parte de su jefe.

¹⁷ Por “trabajo invisible” entendemos un trabajo que no es reconocido como tal, sin salario, fuera del mercado y no reglamentado por el derecho laboral. Sobre esta cuestión, ver F. Weber. « Le travail invisible ». *Colloque Travail, Identités, Métiers : Quelles Métamorphoses ?* Collège de France, 24 juin 2009. Disponible en : <http://www.college-de-france.fr>. Los casos más ejemplares son el trabajo doméstico y las prácticas de cuidado en el ámbito familiar.

El Sr. Juste afirma que presentó numerosas denuncias en la comisaría. Presenta en su carta a cuatro vecinos que pueden dar testimonio de estos problemas vecinales.

El Sr. y la Sra. Juste presentan además un certificado médico que atestigua que el marido de esta familia está en tratamiento por alta presión arterial y la mujer, por diabetes. El médico explicita que esta familia necesita un descanso diario de por lo menos 8 horas en completa tranquilidad.”

En este “informe”, el Sr. Juste describe su situación en tercera persona, con el fin de dar mayor objetividad a su relato. Más allá del racismo sugerido, es sorprendente el parecido con una recriminatoria judicial. Tomando distancia, el autor plantea el conflicto que lo opone a su vecino (bien francés) de piso presentando en su informe la constancia de denuncia, el certificado del médico que da prueba de la debilidad de la víctima, y los testimonios escritos de cuatro vecinos. Con todo, en el fondo se trata de racismo. El vecino francés se presenta como propietario del orden, un administrador de las noches “donde pueden hacer lo que quieren” a espaldas del Sr. y Sra. Juste. Estos últimos optan sin embargo por no moverse en este plano, prefiriendo un informe sintético. Atestiguar, probar, confirmar, son numerosos los expedientes que rebosan de ese descrédito endémico que corre a lo largo y ancho de los edificios de la “cité”.

Entre las cartas y los formularios hay una serie de fotos que muestran el empapelado despegado en uno de los cuartos, las marcas que la pérdida de agua dejó en el living, los hongos en las paredes y techos del baño. Todo está fotografiado. La fotografía aparece como testimonio directo, una prueba irrefutable ante los servicios que no verifican los daños. Para reforzar la prueba visual, el inquilino añadía a cada fotografía notas aclaratorias. Detrás de las fotos puede leerse en birome azul: “interior de mi cuarto, detrás de la puerta de arriba abajo + *alto del armario (empapelado)*”; o bien, “*Vista del cielorraso agrietado por el agua +++++ 14-4-2000 baldes + trapo de piso a las 22:10 h. 4 días de lluvia*”. Como si reprodujera una típica investigación de higienistas de principios de siglo XX, sigue a las imágenes la descripción de los lugares junto con los peligros manifiestos: “Lado de la pared del pasillo entre los dos cuartos con agua+++ cable con lamparita”. Se señalan los riesgos y las enfermedades de niños y adultos, siempre con la firma del médico atestiguando. El cuerpo enfermo y en peligro es el último recurso para reforzar la demanda. Estos documentos aparecen como auto-señalamientos. Puesto que la intervención pública falla es uno el que debe señalarse a sí mismo en el corazón de su propia vivienda, abrir la focal sobre el flagrante delito de la insalubridad.

A modo de conclusión

En las relaciones entre institución social y esfera doméstica, dar cuenta del trabajo invisible nos permite comprender que las mujeres cumplen un papel capital. ¿Ocurre esto porque las tareas domésticas menos valoradas en el hogar recaen sobre ellas? O ¿porque son ellas las primeras afectadas por el desempleo y la ruptura habitacional? Las preguntas quedan abiertas. No obstante, el trabajo en las ventanillas se vincula en este caso con relaciones contractuales complejas, en las que se mezclan relaciones personales y una esfera privada, la de la vivienda. Esta es la razón por la cual este trabajo no aparece “exteriorizado” del trabajo doméstico femenino. Gran parte del trabajo en las ventanillas está condicionado por esta relación de dependencia entre quien aloja/quien es alojado, entre propietario/inquilino, la cual conmina a las mujeres a una definición de dependencia ligada a la esfera doméstica. Sin embargo, hemos visto, estas actividades constituyen un pilar importante de la economía doméstica y de las relaciones con el Estado, una suerte de telón de fondo en el que se mezclan prácticas burocráticas e interpelaciones para alcanzar derechos y protecciones¹⁸. Esto supone la necesidad de

¹⁸ A la hora de negociar con una institución, las clases populares francesas se refieren con frecuencia a una escala de derechos sociales. Esto se vincula muy probablemente con la presencia fuerte del estado social francés y supondría, si siguiéramos los análisis de J. Auyero, una diferencia importante respecto a la postura de los pobres en Argentina. A partir de sus observaciones, el sociólogo concluye que las quejas en las oficinas del estado son silenciadas, puesto que los pobres que a ellas recurren se piensan como “necesitados” que piden “ayudas” más que como ciudadanos que

numerosas competencias para conquistar los propios derechos: mostrarse físicamente, presionar; circular, repetir y verificar el tratamiento del propio legajo; encontrar apoyos, atestaciones, pruebas; estar siempre acompañado por un allegado, compartir información y contactos. Y el trabajo no concluye con esto. Además de los numerosos desplazamientos físicos y los saberes-prácticos administrativos, es importante reflexionar sobre el lugar que uno ocupa ante las instituciones, en especial en lo que concierne a la reputación. Esta “reflexividad” aparece en las interacciones que hemos descripto, así como también en los escritos administrativos, las cartas y en el conjunto de las tomas de palabra en ventanilla. Existe un trabajo orientado a la *respetabilidad* con el fin de conservar el status, evitar el endeudamiento, justificar un subalquiler (práctica ilegal en la cité), dar buenas razones a las demandas de mutación u obtener un derecho de sucesión sobre un contrato¹⁹. Sea cual fuere la situación, es necesario defenderse y demostrar su honestidad, buena fe y honorabilidad. Así, los argumentos desplegados nos informan tanto respecto de las posiciones morales de los habitantes, como de las relaciones entre ellos y sobre los modos de negociación con el Organismo.

Para terminar, si uno deja de lado la mirada exterior y se ubica del lado de las familias es posible ver escenas que dicen mucho sobre lo que se pone realmente en juego durante esos momentos inéditos. Es posible identificar por lo menos tres ejes:

1-El primer eje está relacionado con la presencia física en la ventanilla. La presencia corporal puede ser un recurso si va acompañada de planteos y argumentos. Con frecuencia se obtienen decisiones gracias a la vehemencia del cuerpo, cuentan mucho el ardor y la obstinación física en la defensa de un reclamo. En particular a los cuerpos de las mujeres los acompañan sus niños, que hacen ruido, dan portazos y juegan con las sillas. Las madres muestran su autoridad frente a ellos por medio de llamadas de atención, como si también las estuvieran dirigiendo al agente detrás de la ventanilla. A falta de renombre o notoriedad, las mujeres muestran cómo controlan a sus hijos, ocupando el espacio de sillas disponible sobre las cuales se instalan sin dejar de ostentar su irritación. Sí, están ofuscadas, pero pueden contenerse un poco más. Es a través de estos gestos que exhiben su fuerza, una fuerza de ocupación de lugares, una fuerza de confrontación oral con un profesional, una fuerza que les permite decir alzando la voz “lo que no está funcionando”. Las garantías orales logradas por la presencia física ayudarán para vencer a la ventanilla vecina que los compromisos deben ser cumplidos. “Pagar con su propia persona” a través de una presencia tenaz en la ventanilla puede producir garantías. Además, permite darse a conocer y descubrir lo que los administrativos saben. Conocer “lo que piensa realmente” el otro que está detrás del mostrador se consigue con asaltos y choques, con una instalación regular e insistente en cada lugar. El abordaje corporal es un éxito cuando una mujer inmigrante habla bien francés, está acompañada por su hija y sus nietos. O bien, cuando la queja sobre el vecino acompaña a la demanda, una queja justificada que se adecua al sentido del orden público de los HLM. De esta manera, el espacio público de las ventanillas está en “disputa” en cuanto a los usos y las normas que lo rigen, por empezar con la elección de la hora para presentarse ante ellas, ejerciendo un “derecho de visita” habilitado “cuantas veces uno quiera”, pero también eligiendo sentarse o mantenerse de pie para ver y hablar mientras uno espera su turno sin dejar manifestar estados de ánimo, actitudes, es decir, lo que otros llamarían un temperamento, o mejor aún, una personalidad en el sentido de una marca que se impone, visible a todos.

2- Efectuar numerosos recorridos para ganar compromisos es el segundo aspecto esencial. La cantidad de compromisos es proporcional al número de recorridos, por medio de los cuales se obtiene un incremento de información, el detalle de los reglamentos y los requisitos necesarios para completar el legajo. Esta acumulación de información permite encuadrarla de ventanilla en ventanilla, confrontar unas con otras y en ocasiones mostrarles sus desaciertos. Es el momento en que el combate de la oratoria se impone para convencer. Cada información que se obtenga será utilizada en la ventanilla siguiente, y a su

tienen derechos, y precisa “they have to act not as citizens with rightful claims but as patients of the state”. J. Auyero, *Op. Cit.*, 2010, pág 22.

¹⁹ En francés, “droit de suite”. El término refiere al derecho que posee un familiar directo del titular a beneficiar del contrato de locación en caso de desaparición de éste último. Buena parte de la lucha de los ocupantes sin título de la cité tiene como objetivo el hacer reconocer un lazo familiar real, aunque éste sea práctico y no legal.

turno será nuevamente aplicada en la ventanilla vecina, como una calesita que gira sin cesar. Este ejercicio se repetirá hasta conseguir una respuesta favorable, o al menos una esperanza o promesa. Las mujeres saben que deberán volver la semana siguiente para alcanzar esta promesa que tarda en realizarse. Esta inteligencia de la repetición de promesas es un arma contra las respuestas insuficientes de la administración: “Ud. me dijo el mes pasado que...”. La operación se asemeja a una guerra de desgaste, pero más aún, sirve para producir soluciones que no habrían sido anunciadas en un comienzo. Esto es especialmente notorio cuando una sola familia obtiene una respuesta positiva. Se hace referencia a ella para decir: “¿y yo?, yo estoy en la misma situación, tengo derecho”. En la forma de acercarse a las instituciones se utiliza un “derecho de visita” ante los agentes que uno conoce bien, y un derecho de mirada por sobre los lugares y sus frecuentaciones. Para imponer una distancia se utiliza el ruido de los niños y la incomodidad de los cochecitos. En el marco de esta guerra, se palpa el éxito cuando se logra un compromiso oral, una cooperación, consejo o camino a seguir. Se busca especialmente el compromiso personal de los agentes de las ventanillas. El trabajo de las mujeres opera desplazando el carácter profesional de la recepción y los mecanismos de control signados por la competencia técnica y jurídica hacia un terreno humano donde reinan los accidentes de la vida, y las pequeñas y grandes injusticias. Las mujeres toman al agente como testigo ante los desperfectos, le muestran su diagnóstico sobre “lo que no funciona”, le abre los ojos sobre las “verdaderas prioridades” y las prioridades realmente urgentes. Crear un “hogar de preocupación y sospecha”, para citar a Goffman²⁰, permite exponer las quejas y desplazar la respuesta colocando “la persona” en el orden profano de la justicia.

3-Exhibición de pruebas. En esta batalla, las mujeres –legajo siempre bajo el brazo- saben exigir en cada etapa un nuevo papel, una nueva atestación, una prueba, o aunque más no sea una marca del sello. Saben que deben llenar los legajos con mil documentos para tener peso, un peso de papel, mismo si no tienen relación entre ellos. Saben que es necesario juntar los certificados médicos, la carta de la escuela, el documento redactado por escribano público, la carta del imán, el recibo de pago inmediato a los HLM. No se descarta ningún papel, pues ellas saben muy bien que en esa batalla lo que vale, finalmente, es el papel escrito. Sin conocer demasiado bien los modos de uso, las mujeres aprenden en esos momentos fuertes cuáles son los documentos pertinentes, el lenguaje de las prestaciones, los imperativos de los agentes para que completen “su legajo”, las iniciativas que deben tomar para “subir a la dirección” o a la Municipalidad, y cómo manipular los relatos para forzar la atención y el reglamento del litigio o de la demanda. Nos encontramos allí en un lugar donde resuenan y se comprenden los modos de uso que sirven para volver sobre su legajo, para exponer de otra manera su caso y organizar una buena entrada en la oficina. Siempre se aprende algo en una sala de espera, es el lugar donde la gente comprende lo que tiene en común con los demás (con frecuencia el estigma y la desvalorización), también las frases que deben recitarse para exponer “su problema”, junto con los documentos “que no sirven para nada” o aquellos que garantizan el éxito. En este sentido, la opinión del médico tiene un peso importante. Ellos conocen lo que representa emitir una atestación que atribuya la enfermedad del niño a la humedad del departamento o dejar constancia que una persona mayor no puede valerse de sus propios medios para subir y bajar las escaleras. Juntar “todos sus papeles” no solo representa un trabajo de socialización, sino también la posibilidad de “mostrarse elegible” para ciertos derechos, forzándolos a plegarse a su biografía accidentada y debilitada. Es defender un *derecho profano* que integre las situaciones percibidas como injustas.

Queda claro que el trabajo en ventanilla, con sus tres componentes –fuerza física, aspiración de un compromiso y exhibición de pruebas- responde a una inteligencia social y a una segmentación de usos que permiten un verdadero abordaje de la administración. A partir de esta etnografía de la-vida-de-todos-los-días-en-las-ventanillas vemos cómo los conflictos, malentendidos y quejas aparecen como el terreno que puede dar origen a la obtención de ciertos beneficios, éxitos y, en el peor de los casos, el abono de una presión continua sobre el Estado.

En la medida que uno es sucesivamente un inquilino, una madre de familia con hijos de poca edad, una “tramitera” con el legajo siempre bajo el brazo, una “habitué” de esos lugares, una personalidad

²⁰ E. Goffman, *Asiles. Etudes sur la condition sociale des malades mentaux*. Ed. de Minuit, 1968, p.390.

que ostenta un enojo contenido, el trabajo en ventanilla permite manipular estos roles con el fin de imponer su urgencia, alejar cualquier ambigüedad y conseguir alguna modificación menor (y a discreción) en los procedimientos. Este último aspecto deja entrever que el trabajo en ventanilla contiene sus propias reglas de discrecionalidad (precisamente el Estado en ventanilla) que habilitan las pequeñas modificaciones “al margen” de los procedimientos normados para solucionar problemas, injusticias y hacer que el legajo “camine sin trabas”. Puesto que el periplo de las mujeres traza caminos en canales institucionales diversos, en cada trayecto los imperativos varían. En consecuencia, el trabajo de manipulación (en sentido neutro del término) abre la caja de los pequeños favores, lo que el lenguaje administrativo denomina “personalizar el legajo”. La afabilidad mostrada por los agentes, ¿no es acaso el efecto de esas relaciones insistentes que modifican las posiciones de cada cual? Nos tienta creerlo.

Bibliografía

M. Amzallag, C. Taddin. *Le logement social*. Lextenso editions, 2010.

J. Auyero, “Patients of the State. An Ethnographic Account of Poor People’s Waiting”, University of Texas, Austin, Marzo de 2010.

V. Dubois, *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Paris : Ed. Economica, 1999.

E. Goffman, *Asiles. Etudes sur la condition sociale des malades mentaux*. Ed. de Minuit, 1968.

R. Hoggart, *La culture du pauvre*. Ed. de Minuit, 1970.

J.F.Laé, N. Murard, *L’argent des pauvres. Vie quotidienne en cité de transit*. Seuil, 1985.

J.F.Laé, *Les nuits de la main courante. Ecritures au travail*, Stock, 2008 ; « Le clapotis des mots gracieux », *Sociologie et sociétés*, L’archive personnelle, la grande oubliée, Vol XL, nro 2, otoño 2008.

P. Lescoumes, « Normes juridiques et mise en œuvre des politiques publiques », *L’Année sociologique*, vol. 40, 1990.

N. Murard, M. Moulière, *Le travail des uns et le souci des autres : les relations des CAF avec les allocataires précaires*, rapport CNAF, 1997.

S. Paugam, *La disqualification sociale*, Paris : PUF, 1991.

E. Schijman, *Economie des statuts en cité HLM. Requêtes au guichet et parentés pratiques autour du bail*. Tesis de Maestria. EHESS/ENS. 16 de junio de 2010.

Y. Siblot, *Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires*. Paris : Presses de Sciences Po, 2007.

F. Weber. « Le travail invisible ». *Colloque Travail, Identités, Métiers : Quelles Métamorphoses ?* Collège de France, 24 juin 2009.

J. M. Weller, *L’Etat au guichet. Sociologie cognitive du travail et modernisation administrative des services publics*, Paris : Desclée de Brower, 1999.