



HAL
open science

Écrire aux HLM, se plaindre à l'État. Quelques figures de la protestation dans un quartier populaire

Emilia Schijman

► **To cite this version:**

Emilia Schijman. Écrire aux HLM, se plaindre à l'État. Quelques figures de la protestation dans un quartier populaire: Quelques figures de la protestation dans un quartier populaire en région parisienne. *Espaces et sociétés* (Paris, France), 2013, 3 (154), pp.119-135. 10.3917/esp.154.0119 . halshs-01119337

HAL Id: halshs-01119337

<https://shs.hal.science/halshs-01119337>

Submitted on 22 Sep 2018

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.

ÉCRIRE AUX HLM, SE PLAINDRE À L'ÉTAT. QUELQUES FIGURES DE LA PROTESTATION DANS UN QUARTIER POPULAIRE

Emilia Schijman

ERES | « Espaces et sociétés »

2013/3 n° 154 | pages 119 à 135

ISSN 0014-0481

ISBN 9782749238814

Article disponible en ligne à l'adresse :

<https://www.cairn.info/revue-espaces-et-societes-2013-3-page-119.htm>

Pour citer cet article :

Emilia Schijman, « Écrire aux HLM, se plaindre à l'État. Quelques figures de la protestation dans un quartier populaire », *Espaces et sociétés* 2013/3 (n° 154), p. 119-135.

DOI 10.3917/esp.154.0119

Distribution électronique Cairn.info pour ERES.

© ERES. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.



HORS DOSSIER

II



Écrire aux HLM, se plaindre à l'État. Quelques figures de la protestation dans un quartier populaire

Emilia Schijman

Ouvrir les dossiers d'une cité HLM, explorer les lettres et les pétitions collectives adressées par les locataires, les mettre en série et les interpréter, c'est découvrir une intense relation à l'État¹. À travers de centaines de plaintes qui visent à l'exercice concret de droits reconnus par tous, on découvre une recherche d'inscription dans une légalité sociale, un sens du juste qui fait controverse. Pourquoi cette intense activité scripturaire au front d'un Office public ? Pour bon nombre de locataires, le bureau HLM est conçu comme l'incarnation d'un pouvoir d'État qui doit assurer le droit à un logement décent, assumant en cela un devoir de solidarité nationale². « L'État HLM »,

*Emilia Schijman, doctorante au Centre de sociologie des pratiques et représentations politiques de l'Université Paris 7 Diderot.
emilia.schijman@gmail.com*

1. Ce travail a été mené dans le cadre d'un mémoire de Master 2 soutenu sous le titre : « Économie des statuts en cité HLM. Requêtes au guichet et parentés pratiques autour du bail ». ENS-EHESS, 2010. Cette recherche se prolonge dans le cadre d'une thèse en sociologie en cours.
2. Le droit au logement est ainsi proclamé dans la loi Besson du 31 mai 1990 relative à la mise en œuvre du droit au logement (loi n° 90-449, 31 mai 1990) : « Garantir le droit au logement constitue un devoir de solidarité pour l'ensemble de la nation ».

cette expression s'impose par l'évidence de la puissance dont l'organisme social est dépositaire : il est à la fois constructeur, gestionnaire, logeur, protecteur, et parfois, néanmoins, déficitaire. Quelles que soient la nature et la portée des problèmes, de l'hygiène publique aux troubles de voisinage, de la santé des enfants à la rupture de logement d'un membre de la famille, c'est à l'État HLM que l'on s'adresse pour exiger qu'il remplisse son devoir.

Nous avons pris l'habitude de penser que cette masse documentaire était une pure production bureaucratique, sans aucun intérêt particulier, sauf à classer et à quantifier les types de formulaires ou de questionnaires. « De la paperasse ». Or, si l'on prend un point de vue ethnographique, une attention aux détails de ces relations épistolaires, elles éclairent des problèmes sous un autre jour. Parce que les individus écrivent, révèlent des postures mentales et sociales, on peut y déceler des façons de penser, de se confronter ou de s'accommoder avec les règles sociales. À l'interface des écrits populaires et des logiques institutionnelles, se révèlent des points névralgiques qui dressent des exigences.

Sur le terrain des différends, tout un courant de recherches étudie depuis des années la problématique de *l'accord justifié* (Boltanski et Thévenot, 1987) et les registres de justification publique employés. Dans ce cadre, les travaux de J.-Y. Trépos (1991) et B. Guigou (2003) sur les réclamations des locataires ont souligné fort à propos le registre « domestique » des arguments proposés, comme une zone de légitimité première qui autorise à porter publiquement une justice disputée. Ainsi le corpus de lettres que nous avons explorées relève de cet ordre domestique, au sens large, avec, néanmoins, tout un vocabulaire civique qui explicite les raisons d'agir des locataires. Sans épuiser les contraintes de justification qui peuvent se rapporter à bien d'autres registres contradictoires³, les réclamations adressées à l'HLM nous conduisent à réfléchir sur *l'usage ordinaire du droit*, au plus près d'une expérience accumulée de l'État social. Dans cet ordre d'idées, il s'agira de dégager dans les pages qui suivent les *zones de légitimité* à partir desquelles les locataires manipulent des notions juridiques et des raisons indigènes de protester. Qu'il s'agisse d'un droit revendiqué, d'une clause de contrat non respectée ou d'une situation illégale mais considérée comme légitime, le sens juridique est utilisé, traduit, détourné dans une tentative pour s'aménager une zone de protection. Au croisement des événements ordinaires et des catégories administratives, le droit se révèle être une expérience constante, une pratique qui engage un sens qui se heurte (ou non) aux définitions officielles (Silbey et Ewick, 1997).

Les réponses administratives et la jurisprudence concernant l'habitat social seront aussi mobilisées afin de restituer les chaînes d'interprétation façonnées par les plaintes. Confronter les raisons indigènes aux arguments des

3. Suivant les six registres de justification proposés par L. Boltanski et L. Thévenot : civique, domestique, industrielle, d'opinion, marchande, inspirée.

magistrats permet d'observer comment l'activité des locataires (ou leurs hébergés) nourrit ou se heurte aux définitions officielles, agit ou non sur l'action de l'organisme HLM et de l'État dans le rôle de protection du logement social. Sans intention d'épuiser la question, l'article propose quelques éléments empiriques pour suivre l'analyse des relations entre les familles d'origine populaire et l'État.

LES LETTRES DE PLAINTE

Les lettres présentées ont été recueillies lors d'une enquête ethnographique dans une cité HLM du nord de la banlieue parisienne (2008-2010). Les portes de la délégation HLM nous ont été ouvertes dès la première année d'enquête, ainsi que les dossiers des locataires, sous promesse d'anonymisation des titulaires. De nombreuses pièces administratives et des documents personnels sont archivés dans ces dossiers. Outre le contrat, le règlement intérieur et les courriers venant de l'Office, l'observateur ne peut que s'étonner de la présence massive de pièces apparemment disparates, comme les photographies des murs et des plafonds moisissés, adjointes aux lettres pour soutenir une demande. Ces dossiers individuels contiennent les traces de 15 ou 20 ans de relations contractuelles avec le bailleur et forment des espèces de « biographies locatives ».

Les registres des 120 lettres consultées forment une large palette qui va de la supplique à la protestation et au contentieux⁴. Dans un même dossier, les individus passent d'un registre à l'autre au gré des circonstances pratiques. Ces lettres sont tantôt individuelles, tantôt collectives (pétitions), et leur rédaction montre que les auteurs ont généralement un faible niveau d'instruction, ce qui ne les empêche guère de souligner des mots, des phrases, comme une insistance motivée par la crainte de ne pas être lu ou pris en compte. Ils sont des locataires ordinaires qui ont parfois recours à l'écrivain public de la cité ou à leurs enfants plus lettrés⁵. Sur un plan général, ce qui motive les plaintes est associé à ces difficultés : un horizon de revenus serrés, où 54 % des locataires en titre ne

4. Au cours de l'exploration, nous avons relevé les lettres qui visiblement formaient des séries, notamment les tractations autour des statuts d'occupation, les réparations pour remédier aux pannes techniques, les conflits de voisinage. Si la transcription des lettres respecte le style des originaux, les noms et prénoms des auteurs ont été changés.

5. Une enquête statistique sur dossier serait essentielle pour déterminer en toute finesse les professions, le genre et les catégories d'âge des scripteurs. Soulignons, néanmoins, que le travail administratif et scripturaire au sein des familles populaires est largement produit par les femmes (Lahire, 1993 ; Siblot, 2006), avec une forte représentation des ex-actifs, une donnée « qui place la réclamation (en particulier par lettre) parmi les activités de substitution possibles pour tous ceux qui se retrouvent prématurément en position d'inactivité » (Trépos, *op. cit.* : 105).

disposent pas d'un emploi, alors que seulement 29 % ont un emploi stable⁶ ; l'hébergement de proches et la sur-occupation du logement (10 % des familles déclarent héberger un proche parent ou ami) ; l'endettement massif (30 % des locataires ont des dettes de loyer, les deux tiers étant déjà pris dans un contentieux administratif⁷).

Nous n'utilisons ici qu'une partie de ce corpus, celle que nous regroupons sous le terme de *plaintes*, rédigées entre les années 1980 et les années 2000. Le mot 'plainte' est polyvalent, il va de la plainte informelle auprès des HLM par exemple, à la plainte judiciaire, en passant par la plainte auprès de la police ; mais cette polyvalence permet de montrer comment on passe des unes aux autres. Déposer une plainte, c'est dénoncer une défaillance et tracer un chemin vers une réparation. Comme d'autres lettres adressées aux autorités, celles-ci montrent que les institutions n'ont pas du tout le monopole du jeu entre les notions et les catégories officielles, puisque les individus doivent aussi les manier pour rendre compte de leur expérience, se défendre, convaincre. Notre proposition de lecture est la suivante : loin d'être une simple paperasse administrative, ces lettres constituent des provocations qui tendent à créer de nouveaux rapports avec l'Office HLM. Elles jouent un rôle important dans les décisions, tant au niveau administratif qu'au niveau judiciaire.

« L'ÉTAT, C'EST VOUS »

Pour introduire ces pratiques et lignes de conflit, suivons cette première lettre du 3 octobre 1995 :

Monsieur,

Je suis locataire de l'appartement 3956. Concernant la signature du nouveau contrat, je tiens à vous rappeler que les travaux ne sont pas terminés. Manque digicode dans les halls d'entrée. Poubelles ORDURES DEVANT CHEZ MOI. Vous avez supprimés vos CAVES (faux problème). Vu que je n'ai plus ma cave, auriez-vous l'obligeance de me diminuer le loyer de base de la superficie de cette cave, soit 9 mts2 ? Depuis quelque temps nous vivons dans un ensemble de décharge public. Nous payons relativement cher et payons des charges. Les lieux devraient être nettoyés régulièrement. D'autre part, les murs sont moisis. Et les MURS ne nous appartiennent pas. Si l'État n'a pas donné assez de subvention (l'État c'est qui ? C'est déjà vous) ce n'est pas de notre faute. Et depuis le mois d'août de 1972 que j'habite au Clos St. Lazare, je crois que j'ai déjà versé assez de charges, vous nous le devez. Quand nous avons un problème, soit une fuite au WC, soit la chasse d'eau, vous nous répondez que c'est à notre charge, alors LES MURS EXTERIEURS, cela vous appartient et cela ne nous concerne nullement.

En attendant une réponse,

M^{me} Yonkie

6. Source : Office public de l'habitat 93, Direction de la gérance. *Enquête ressources 2009*.

7. Fichier Contentieux 2009. OPH93. Service informatique.

Cette lettre n'est pas un état de lieux. Et pourtant, elle lui ressemble. Sur le dos d'un questionnaire d'information concernant l'augmentation de charges, M^{me} Yonkie, la locataire, souligne le délabrement chronique avec emphase. Elle se voit imposer une augmentation de charges alors que les travaux qui relèvent du bailleur ne sont pas achevés. On peut penser qu'elle conteste l'argument qui lui a déjà été opposé selon lequel : « l'État n'a pas donné assez de subvention ». Chaque partenaire renvoie la responsabilité à l'autre, suivant sans doute son orientation et sa dépendance budgétaire et politique. Pourtant, M^{me} Yonkie ne regarde pas ces conflits d'intérêts. « L'État c'est vous », répond-t-elle sans détours. Il faut souligner dans son propos cette incarnation de l'État dans la cité HLM, dans les lieux, dans les murs, dans l'entretien, et finalement, dans les charges. C'est l'État qui a produit la cité, qui l'a conçue, qui l'a mal subventionnée et qui augmente les charges. M^{me} Yonkie n'est pas une militante ; c'est une locataire ordinaire qui résume ce que les habitants pensent, la façon dont ils perçoivent leurs lieux de vie et en imputent la responsabilité. Cette affirmation, « l'État c'est vous », même lorsqu'elle n'est pas écrite expressément, se lit entre les lignes d'innombrables lettres de plaintes adressées à l'Office HLM. Combien de fois celui-ci a-t-il été sollicité sur des problèmes qui ne le concernent pas nécessairement (conflits entre voisins, rupture de logement d'un proche, mutation retardée ou écartée, absence de services publics ou de commerces dans la cité, chômage de longue durée, maladie) ?

« Aux points d'accueil, on fait du tout-venant [s'écrit la déléguée adjointe de l'Office public], les gens pensent que nous sommes la police, des assistants sociaux. On remplace les services sociaux un peu défaillants ! ».

Dans l'esprit des scripteurs, l'Office HLM est comme un guichet central qui se substitue alternativement à la mairie, à la police, à l'hygiène publique, à la sécurité sociale, à la protection de l'enfance, à la justice civile ou pénale. Puisque l'Office HLM est le guichet le plus proche et le plus familier, identifié comme relevant d'un grand service public sous la responsabilité de l'État, on s'y adresse comme M^{me} Yonkie pour se plaindre de vivre dans « un ensemble de décharge publique ».

DROIT ET « BON DROIT »

Dans cette cité paupérisée, être hébergé chez des locataires est très fréquent. Environ 10 % des familles déclarent héberger chez elles des proches parents ou amis. C'est une source d'innombrables conflits et cela bouscule l'équilibre des parentés. L'impossible vie privée fait éclater les solidarités, exacerbe autant les humeurs des hébergeants que des hébergés.

Prenons un exemple. Cela fait 4 ans déjà que Charlotte Leru, ses enfants et son ami sont logés chez M^{me} Delbois, sa belle-mère. Les deux femmes multiplient les demandes et restent inscrites dans la liste d'attente de la Mairie.

Depuis longtemps M^{me} Delbois a décidé de quitter son appartement de 4 pièces pour un logement plus petit afin d'alléger ses dépenses. Elle le sait, la conséquence serait l'expulsion de ses hébergés. La demande d'un autre logement est pressante, à cette adoption locative doit succéder un autre maillage qui empêche la famille hébergée de se trouver dans la rue, le foyer ou le squat. Ce nouveau support devrait être un contrat de location.

29 janvier 1980

Monsieur ou madame,

J'ai le plaisir de vous écrire au sujet de la personne que j'héberge chez moi. Elle s'appelle Mlle. Charlotte Leru, mère de 3 enfants en bas âge, qui n'a pas de logement et pas de famille. À partir du 15 février 1980 elle n'aura pas d'endroit à coucher avec ses trois enfants. Je vous prie bien de la loger – car si je n'étais pas là pour la ramasser dans la rue, où elle ira ? J'ai remarqué que vous vous comptez sur moi parce qu'elle est chez moi.

Si le 16 février 1980 elle n'est pas relogée, je ne payerai pas le loyer. Si c'était pour aller à la guerre vous aurez déjà envoyé une convocation. Si vous ne lui donnez pas de logement je vous emmène les enfants avec elle et vous allez vous débrouiller. J'ai pris assez patience avec cette histoire, je n'en peux plus. À partir du 15 février 1980 elle est à votre charge, je vous l'amène et je vous la laisse. Je vais voir le maire Monsieur Chirac et le Préfet pour lui demander si une mère de trois enfants n'a pas droit à un logement. Elle voudrait un F3 ou un F4 même dans les anciens logements, c'est la dernière lettre que je vous écris car je ne saurai que faire avec elle.

M^{me} Delbois Hélène.

C'est une lettre d'avertissement. Deux menaces se lèvent. D'abord l'arrêt de paiement du loyer, ensuite une dénonciation de l'Organisme aux institutions (le Maire et le Préfet). Alors qu'elle habite à Stains, M^{me} Delbois évoque le nom du maire de Paris, M. Chirac, une figure de pouvoir qui pourrait prendre parti dans l'affaire. Cette connaissance, si minime soit-elle, du jeu politique, c'est une arme pour soutenir sa demande. Pourquoi ? Parce que M^{me} Delbois se considère comme remplissant une fonction de solidarité qui, à ses yeux, est du ressort de l'organisme HLM, lui-même conçu comme une figure de l'État HLM. Face à la menace de la cave et de la rue, M^{me} Delbois exige, comme un droit, un logement social. La protection contractuelle doit se substituer à la protection rapprochée. La locataire va jusqu'à taire son lien de parenté avec Charlotte Leru, sa belle-fille, pour éviter que l'Office ne compte sur une obligation morale envers elle. Elle sait bien que l'aide publique est pensée comme une compensation visant à suppléer des ressources familiales défailtantes.

On peut penser que la locataire va quitter à la date mentionnée l'appartement et ainsi, contraindre la famille hébergée à rejoindre la rue. Or, à travers les rapports des enquêteurs, on apprend que M^{me} Delbois ne déménagera pas en février, mais en décembre de cette même année, et ne déposera jamais

Charlotte, ses enfants et ses affaires à la Délégation. Au contraire, elle laissera les clés à sa belle-fille qui occupera sans titre ni droit l'appartement. À défaut de bail, ce sera le *squat* :

« La locataire a été mutée. Elle a laissé dans les lieux M^{me} Leru et ses enfants. La candidate n'est pas solvable. L'expulsion ne pouvant être obtenue, il y a l'intérêt à muter l'hébergée dans un logement plus petit. Le logement déjà proposé par la Commune lui convient. »

Par la plainte écrite, l'occupation bruyante des guichets et le transfert des clés, la transmission de bail a eu lieu. C'est une victoire. L'idée « d'être dans son bon droit » résume le mieux ces pratiques considérées comme légitimes, où les familles demandent à l'État des comptes sur le « droit à être protégé ». À propos de l'expression « être dans son bon droit », A. Cottureau signale que « cette expression française [...], demeurée usuelle au XIX^e siècle, mettait en opposition sémantique le 'droit' et le 'bon droit', étirant sur deux pôles la légalité textuelle (le droit) et la légalité légitime (le bon droit). Son invocation engageait une exigence critique de légitimité, de la part des citoyens, demandant à la légalité des comptes sur son bien-fondé » (Cottureau, 2002 : 1544).

Rappelons qu'à l'époque où la locataire écrit, en 1980, le droit au logement pour les familles sans abri est loin d'être établi. Il faudra attendre la « loi Quillot » (23 juin 1982), puis la dite « loi Mermaz » (22 juillet 1989) relative au régime des baux d'habitation, pour que le logement apparaisse comme un droit fondamental, quoique évoqué en disposition liminaire, pour régler les rapports entre bailleurs et locataires⁸. Or, ni en location ni en propriété, le *squat* revendiqué ne se situe au nœud de cette contradiction, entre un droit écrit un peu virtuel, encore flou, et l'absence de mesures pour loger les sans-abri. Entre-deux, le « bon droit » soutenu dans les plaintes force des petites décisions, au cas par cas, tant du côté du Préfet que de l'Office public. Par cette expression – « l'expulsion ne pouvant pas être obtenue » –, l'Office assume le relogement.

Dès lors, la réponse de l'Office peut être analysée comme une gestion différenciée de ces illégalismes : soit il donne accès direct à un bail, comme à M^{me} Charlotte Leru, soit il tolère une occupation, échappant par là aux statuts légaux impératifs (par l'« obligation de payer une indemnité d'occupation » ou une « convention d'occupation précaire »), soit il l'interdit par une expulsion. Sur un plan plus général, on comprend que ce rapport de forces (dont l'écriture administrative est le terrain) suscite un espace jurisprudentiel à tous les niveaux, qui trace d'autres façons de faire, plus ou moins précaires, pour accéder au droit. Bien avant le tribunal, bien avant le contentieux, ce droit

8. Ce n'est qu'en 1990, avec la loi Besson, que le droit au logement sera assumé comme une responsabilité ; et il faudra attendre 2007, la loi Dalo, pour que ce droit soit effectivement opposable. Cf. M. Barré-Pépin, 2009.

indigène s'exerce localement à travers ces plaintes et par les petites décisions que prendra l'Office. Pour les locataires et leurs hébergés, il s'agit à chaque fois de rentrer dans le droit, d'y tracer un chemin en faisant preuve de sa « bonne foi », de son dénuement, en invoquant une responsabilité sociale de l'État.

DES RAPPELS À L'ORDRE CONTRACTUEL

Que se passe-t-il lorsqu'un contrat est enfin établi ? Quelles sont les raisons indigènes de protester, et quels sont les registres de justification mobilisés ? Dans de nombreuses réclamations au Point d'accueil et dans de nombreuses correspondances, quel qu'en soit l'objet, la première phrase affirme le droit du bon locataire :

« J'ai toujours payé mon loyer. »

Lorsque près d'un tiers de la cité supporte des impayés de loyer, on comprend qu'il s'agit d'un enjeu important dans les relations avec l'organisme.

« Je n'ai jamais eu de dettes », affirme un locataire au Point d'accueil.

Ne pas être endetté, c'est une valeur positive dans l'évaluation de ses demandes. Le contrat du côté du logé est bien honoré, ce qui n'est pas toujours le cas du côté de l'Office :

« Je ne comprends pas ce que vous faites, on attend depuis quatre mois et vous ne faites rien, on n'est pas des délinquants. Nous avons des droits et vous des devoirs. »

La figure du locataire non endetté permet de rappeler le droit, et de distribuer les obligations de chacun, comme dans cette fin de lettre :

« Au total donc, il y a cette chose qui selon mes droits et conformément au contrat que j'ai signé avec vous, depuis mon entrée dans ces lieux, je dois bénéficier totalement de la jouissance de ces lieux⁹. »

Honorer et bien connaître le contenu du contrat est une manière légitime de « monter le ton » ou de protester ouvertement :

« Je vous rappelle que les gros travaux de réparation sont à votre charge et notamment le maintien en état de la chose louée. De ce fait je me permet à nouveau de vous joindre la facture Darty de 63 euros, puisque ça m'a causé un préjudice. »

Des notions juridiques émaillent les lettres pour rappeler que la relation contractuelle est protégée par un ordre public qui la dépasse. Par là, les locataires brandissent le principe de bilatéralité, démontrant que bien qu'étant

9. La jouissance paisible des lieux est une obligation du bailleur établit par l'article 1719, 3° du Code Civil et par la loi du 6 juillet 1989 d'ordre public.

la partie faible du contrat, ils peuvent et savent se défendre. « Jouissance dans les lieux », « maintien en état de la chose louée », « gros travaux à la charge du bailleur », à travers ces notions, les locataires avertissent le bailleur qu'il se place en dehors des règles de la liberté contractuelle et de l'autonomie de la volonté, et qu'il ne peut pas faire ce qu'il veut. Se dessine ainsi une zone de respectabilité à partir de laquelle demander et se plaindre n'est plus un acte arbitraire. C'est un acte légitime.

Si cette culture du contrat n'est pas partagée par tous, il faut remarquer que beaucoup d'échanges, d'interactions, de sociabilités alimentent ce savoir faire et ce vocabulaire partagé du rappel à l'ordre contractuel. « *Être dans son droit* » est une expression courante dans les correspondances à l'Office. Plus qu'à une conception réifiée du droit, dont le caractère serait distant, « intraitable », on a affaire à une pratique très concrète du droit, un rappel de ce que la légalité en cité HLM veut dire¹⁰. On ne l'invoque pas de façon solennelle, mais on l'utilise au ras de circonstances pratiques. Les individus ne sont pas hors du droit, moins encore contre le droit, ils sont au cœur d'une sorte de « montage de légalité » entre des notions juridiques et des raisons indigènes pour s'aménager une zone de protection, fixer une interprétation sur « ce qui doit être fait ».

LA FORCE DES PLAINTES COMMUNES

Bien que les lettres soient écrites à titre individuel, elles sont partagées avec des voisins et des amis qui font de même, car les ascenseurs, les dégradations, les demandes de mutation en attente concernent tous les locataires. Cette condition commune constitue un ressort majeur des écritures. Savoir vivre une condition partagée est la base d'une prise de parole qui conduit à « monter le ton » pour exiger de l'institution que ses revendications soient entendues. Il s'agit d'une zone de légitimité à partir de laquelle demander ou se plaindre n'est plus un acte individuel ou arbitraire. Cette dé-singularisation du différend (Boltanski, 1984 ; Trépos, *op. cit.*) dans les correspondances passe tantôt par le recours individuel au droit, tantôt par l'appel à des collectifs d'occupants.

« ... Nous avons pris notre mal en patience jusqu'ici mais les ascenseurs dans notre immeuble sont fréquemment en panne et nous sommes obligés de gravir les 13 étages à pied et parfois chargés de courses. Les plaintes des occupants sont sans doute arrivées jusqu'à votre bureau. Nous avons ras le bol de cette situation. »

10. « À chaque fois que quelqu'un interprète un événement en des termes juridiques, que ce soit pour l'approuver ou le critiquer, pour se l'approprier ou y résister, de la légalité est produite. [...] L'invocation répétée du droit contribue à maintenir sa capacité à agencer les relations » (Ewick et Silbey, 2004 : 129).

Dans les halls, dans les escaliers lors des pannes d'ascenseur, les occupants se transmettent des informations, partagent leurs expériences, forment des plaintes communes. Le « je » des prises d'écriture cache cette expérience partagée qui forme un « collectif » seulement à des moments précis : une pétition suite à un été entier de panne d'ascenseur, lors d'une réunion sur la rénovation du quartier, devant un désordre dans l'escalier, comme cette plainte des « habitants de rue Lamartine » avec 60 signatures, intitulée :

« La vie quotidienne est invivable au sens propre du terme » : « Notre plainte est motivée par plusieurs faits : Tapage nocturne de la voisine du 3^e ; Disputes répétées dans l'escalier ; Jet de bols de café et de bouteilles d'alcool sur la terrasse et la voirie ; Pas d'hygiène dans l'escalier ; Aucun respect du voisinage malgré nos réflexions. Nous nous sommes mobilisés tous ensemble pour faire revenir le calme dans ce hall et d'éviter ces désagréments. Merci d'intervenir en toute urgence. »

La pétition appuie tous les autres moyens internes pour installer un ordre dans l'escalier. Ensuite, elle fait appel à trois institutions différentes : la police, les services d'hygiène publique et le service proprement technique des HLM. On s'adresse à l'Office comme à un organisme tout puissant, représentant de l'État, attentif aux désordres et aux désagréments. La requête paraît excessive, mais les pouvoirs publics confirment en partie ces imputations de responsabilité, en soutenant par les décrets des 28 décembre 2001 et 3 mai 2002 la mise en place d'une police locative propre aux grands ensembles¹¹. Il en va ainsi pour les tribunaux qui, sous l'impulsion des locataires, contraignent les Offices à payer des dommages et intérêts pour troubles consécutifs à une surveillance insuffisante ou à une modification de la chose louée sans accord du locataire¹².

Ces requêtes deviennent collectives lors des pétitions et forment des plaintes communes dans les recueils de jurisprudence. On s'aperçoit que la force des lettres, des pétitions, du travail au guichet, des conflits juridiques présentés devant les tribunaux, crée une jurisprudence (à tous les niveaux), une succession de petites décisions, qui renforce elle-même une image de l'État HLM. Sur tous les fronts, l'État HLM est pris à partie, à tel point que se créent de nouveaux services spécialisés, dont le service de police locative en lien avec la mairie, la préfecture, les services sociaux. L'activité législative concernant les HLM, par une rubrique particulière dans les recueils de jurisprudence, répond à la multiplicité

11. Celle-ci oblige tous les bailleurs à mettre en place « un système de gardiennage et de sécurisation des entrées, et facilite l'entrée de la police municipale dans les immeubles afin de rétablir la jouissance paisible des lieux, des entrées et parties communes » (Circulaire du 3 mai 2002, *Actualités HLM*, n° 731 du 30 juillet 2002). Cf. P. Gareau, 2002.

12. Cass 3^e civ., 8 juillet 1992, *Administrer*, déc 1993, p. 1 ; Cass 3^e civ. 23 mars 1994, *Loyers et copr.* 1994, n° 235. La coopération accrue avec les forces de l'ordre servira donc de protection des intérêts des bailleurs assiégés régulièrement en justice. Cf. Gareau, *op. cit.*

de conflits suscités par les locataires. C'est dans ce cadre que les plaintes dispersées dans les dossiers émergent. Car finalement ces centaines de plaintes archivées forment un « grand récit de malheur, comme un mode d'appartenance à une communauté » qui force l'attention publique et la prise en charge du problème (Laé, 1996 : 23). À force d'insister, de sommer, cette activité quotidienne trouve un écho auprès des bureaux administratifs qui répondent :

« Votre lettre de pétition concernant l'état de propreté des immeubles et des espaces extérieurs de l'allée Carco a retenue toute notre attention. Nous avons pris un certain nombre de dispositions qui doit permettre rapidement de retrouver des conditions de propreté et d'hygiène qui vous sont dues. »

Les locataires, rassemblés autour de leur statut commun face à l'État, font ainsi valoir leur droit. Ce « nous » fait force et rend légitimes les plaintes, car c'est bien d'une même condition sociale dont il s'agit, qui se rapporte aussi bien à leur statut commun dans l'habitat social, qu'aux emplois précaires et déqualifiés, à la fatigue du quotidien, aux efforts pour payer un loyer et les charges d'un logement :

« Je tiens à rappeler que la plupart des locataires de cet immeuble sont astreints à des horaires de travail et repos particuliers (restauration, chantier, hôtellerie). Nous avons droit à un minimum de tranquillité. »

L'auteur de cette lettre se présente comme le porte-parole d'un 'nous', celui qui rassemble ceux qui ont des horaires décalés, une communauté de condition qui mérite un espace digne de repos. Les lettres au singulier ne sont pas de relations individualisées, tant il est vrai que les auteurs se dressent comme représentants de leur escalier, de leur immeuble, de leur statut et de leur condition sociale. C'est tout autant l'habitant, le travailleur et le citoyen qui parlent. Il ne s'agit pas ici de construire un rapport individualisé entre des personnes qui sollicitent et une personnalité qui octroie, mais bien plutôt d'un rapport juridique entre un collectif d'habitants (furtif) et un organisme social.

UN DROIT DE RÉSISTANCE ?

Avant d'ouvrir un contentieux judiciaire, bloquer le paiement des loyers est une technique pour « tordre le bras » de l'Office et faire valoir ses droits. On adressera le loyer au Fond de dépôt et consignations ou l'on suspendra tout versement. Ainsi des lettres de menace de non-paiement des loyers apparaissent régulièrement dans les dossiers consultés. Elles recouvrent évidemment des réalités différentes et font suite aux nombreuses demandes et revendications insatisfaites. Comme dans cette lettre écrite par une locataire en 1990, suite à la rénovation urbaine qui promettait d'améliorer le cadre de vie de la cité :

« Vous envisagez d'augmenter les loyers pour le mois de mai 1990, la rénovation étant selon vous terminée. Nous sommes désolés. Ce n'est pas fini. Maintes réclamations ont été faites auprès de vos services. Les fenêtres ne sont pas étanches.

L'éclairage des escaliers, couloirs, fait encore défaut. Les portes palières sont vétustes. Les ascenseurs, neufs, sont continuellement en panne, sans vandalisme particulier. En conclusion, nous paierons la hausse des loyers quant les travaux seront achevés, pas avant. »

Ces mesures entament un contentieux sans que le tribunal soit saisi directement par le requérant. Etant donnés les bas revenus des locataires, et le poids du loyer dans l'économie générale des familles (« un loyer assez élevé », dit-on souvent), on pourrait penser qu'il s'agit là de protestations qui se superposent à la pénurie des ressources. À quel moment menace-t-on d'un non-paiement des loyers ? Est-ce une mesure prise indépendamment des budgets du ménage ? C'est la question que semblent se poser les magistrats, lorsqu'ils blâment une locataire assignée en justice pour dette de loyer d'avoir alerté les services d'hygiène une fois endettée¹³. Et s'il s'agissait d'une forme de protestation liée au manque de ressources ? Et s'il s'agissait des deux raisons à la fois, une façon de protester et de lutter pour sa cause ainsi que de garder sa dignité, celle du bon payeur, lorsqu'on peine à le faire ? Si l'on suit Choukri Ben Hmed, « le cas de la 'grève des loyers' donne précisément à voir l'incidence des ressources [...] sur la détermination des modes et des processus de l'action. » (Hmed, 2007 : 68). La pénurie de ressources et la protestation agissent simultanément, et cristallisent sur ce type de grève :

« Face à votre ignorance, étant donné que nous payons le loyer, si ce problème n'est pas réglé, nous cesserons de payer à partir du mois de février. Car il est inacceptable de vivre dans de telles conditions en payant un loyer assez élevé. »

« Comme vous ne me traitez pas comme un être humain digne de ce nom, en tant que père de famille et par souci de protection de mes enfants, je décide de bloquer le montant des loyers et de le verser chaque mois à la Caisse des dépôts et consignations jusqu'à ce que les travaux soient réalisés. »

La menace est claire : si la réparation n'est pas faite, l'arrêt du paiement se fera à partir du mois courant. Un droit de résistance est ainsi évoqué, cette vieille institution qui veut que l'ordre légal soit susceptible d'irrévérence quand les droits fondamentaux, stipulés dans la Constitution, sont visiblement transgressés (Gargarella, 2005 ; Gloppen, 2005). L'écart au droit est alors une forme de pression qui vise des effets restaurateurs. Dans le registre de justifications, il s'agit pour les locataires de rapprocher ces deux termes, la non-conformité du logement et la santé des enfants qui est ainsi atteinte¹⁴. Ils s'adressent au service d'hygiène et de sécurité de la ville pour alerter du

13. Cour d'appel de Paris, 6ch. C, 19 juin 2007, Perrot c/Pericles.

14. À la lecture des textes, le loyer cesse d'être dû à compter du premier jour d'un arrêté d'insalubrité. « Non-exigibilité du loyer en cas de logement insalubre », *AJDI*, 2006, p. 572. Arrêt rendu par Cour d'Appel de Paris, 6ch .C, 21 mars 2006.

problème d'insalubrité, demandent un rapport à l'assistante sociale, recueillent des attestations chez le médecin qui confirme « que l'insalubrité est en partie responsable de l'état des enfants allergiques aux moisissures ¹⁵ » et prennent la caméra pour photographier eux-mêmes l'état des murs, comme M^{me} Garcia, assignée en justice pour dette de loyer. Elle fournit aux magistrats des rapports qui confirment que son logement ne répond pas à certaines caractéristiques du logement décent (Article 2 décret 2002-120 du 30 janvier 2002), ce qui est constitutif d'un 'trouble de jouissance'. Pourtant, la Cour d'appel de Paris rejette la prétention car cette femme se trouve occupante sans droit ni titre, n'étant dès lors plus fondée à exiger la réalisation des travaux de mise en conformité ¹⁶.

Ces actions de blocage ne sont pas isolées. On les retrouve régulièrement devant les tribunaux autour de la question du 'logement décent', qu'il soit ou non l'objet d'un arrêté de péril ou d'insalubrité. Si pour les locataires, le blocage du loyer est un moyen de négociation légitime, les résultats ne sont pas à la hauteur. Le droit de résistance n'étant pas reconnu dans les contrats, le bailleur écarte la plainte, relance les avertissements et active les sanctions qui se déclinent de la manière suivante : (1) Coupure de l'aide au logement (on avertit la CAF) ; (2) Commandement de payer visant la clause résolutoire du bail ; (3) Refus de réception des demandes de mutation ; (4) Deux mois après, le locataire, juridiquement déchu de tout titre d'occupation, doit quitter les lieux. Vient enfin la demande judiciaire d'expulsion. Le rapport de force n'est pas en faveur des locataires, d'autant plus que leurs revendications restent dispersées et qu'elles ne sont pas organisées.

CONCLUSION

Convaincus de la légitimité de leur cause, surtout lorsque celle-ci est partagée, les habitants écrivent, parcourent les guichets, réitèrent leur demande, pétitionnent à plusieurs. Ils écrivent à l'Office public tout en s'adressant à l'État, premier interlocuteur en matière de logement ¹⁷. Parce que l'État est le garant des droits sociaux, au premier rang desquels se place le logement, on lui demande qu'il remplisse ses obligations et se plie aux règlements comme on l'exigerait d'un patron. Si dans l'entreprise le patron a une obligation de protection des salariés envers les accidents du travail, dans le logement l'obligation porte sur l'accès et la « jouissance paisible » des lieux.

15. Cour d'Appel de Paris, 6 ch. Sect B. 16 janvier 2003, Elalouf (M.) et autre c/ Halimi (M^{me})

16. Cour d'appel de Paris, 6ch. C, 19 juin 2007, Perrot c/Pericles

17. « L'accès au logement est objet d'actions spécifiques de la part de l'État et des administrations, et de revendications spécifiques, adressées à l'État, par les populations concernées » (Sigal, 1981).

Si l'on confronte les usages du droit du travail aux usages du droit du logement, on peut dire avec A. Cottereau, que « sémantiquement, il n'y a pas deux légalités. Il y a d'une part une légitimité, une conviction de justice sur les principes à faire respecter. Il y a d'autre part un milieu professionnel [...] qu'il faut convaincre, qu'il faut améliorer, en faisant appel au besoin à la loi, en redressant s'il le faut ses mauvaises interprétations et en modifiant ses énoncés qui se prêteraient à des usages injustes » (Cottereau, 2006 : 120). Les locataires des Offices HLM ne forment-ils pas un milieu comparable au milieu créé par la communauté de travail ? Comme dans l'entreprise, ils revendiquent l'ordre légal, ne cessent de l'interpréter, d'en exiger son respect ou son adaptation aux circonstances pratiques. Il ne s'agit donc pas de contester un ordre établi. Il s'agit plutôt d'ouvrir des passes du droit (Lascoumes et Le Bouhris, 1996), d'atténuer son application, et encore de réinstaller les rapports locatifs sur un pied d'égalité. Les lettres rétablissent un équilibre entre les obligations du logeur et des logés, élargissent le champ de responsabilité des autorités, apostrophent l'État tutélaire pour qu'il crée des relais, des protections, un vrai service public.

Les lettres que nous avons retranscrites autorisent deux lectures possibles. Si l'on pose le regard sur chaque lettre individuelle, on peut y saisir des paroles singulières, où des détails personnels se mêlent à des incidents dans les logements et les parties communes, où des demandes se mêlent à des plaintes. On peut les traduire comme de simples demandes d'exception. Cette lecture individualisée est celle des offices HLM. Restrictive, elle n'y voit que de l'urgence, et n'offre que des réponses au cas par cas. Elle transforme les revendications en démarches individuelles prises dans des logiques administratives. Pourtant, dès que l'on met les lettres en série, elles forment des demandes communes. Et parfois l'Office, le service contentieux, les huissiers puis la jurisprudence confirment des revirements d'interprétations qui donnent gain de cause aux locataires dans leur généralité. Au ras du système administratif-institutionnel, ces écritures n'ont de cesse d'interpeller les administrations et infléchissent les décisions des tribunaux.

À suivre le cours des exigences et des petites décisions, on découvre alors toute une vie normative locale, dans laquelle les habitants jouent leur rôle de contre-pouvoir. Loin d'être de simples faits bureaucratiques, les écritures administratives façonnent un dispositif local d'expression et de conciliation de conflits, un opérateur de légalité à partir duquel l'Office alterne sanctions et souplesses, rappels à la loi et jurisprudence locale. Par le bas, elles travaillent l'exercice quotidien du droit social. Jointes à d'autres correspondances concernant d'autres administrations (CAF, Mairie, Préfecture, *etc.*), elles permettent de découvrir sans doute un réseau épais d'écritures qui forme le soubassement quotidien, plaintif, décisif, des relations avec l'État social

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- BARRÉ-PÉPIN, M. 2009. *La protection du logement en droit privé*, Paris, Lexis Nexis.
- BOLTANSKI, L. (en coll. Avec Yann Daré et Marie-Ange Schiltz), 1984. « La dénonciation », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 51.
- BOLTANSKI, L. ; THEVENOT, L. 1987. *Les économies de la grandeur*, Paris, Presses Universitaires de France.
- COTTEREAU, A. 2002. « 'Droit et bon droit'. Un droit des ouvriers instauré, puis évincé par le droit du travail (France, XIX^e siècle) », *Annales. Histoire, Sciences Sociales*, 6, 57^e année.
- COTTEREAU, A. 2006. « Sens du juste et usages du droit du travail : une évolution contrastée entre la France et la Grande-Bretagne au XIX^e siècle ». *Revue d'histoire du XIX^e siècle*, 2, n° 33.
- GAREAU, P. 2002. « Renouveau de la police locative dans les immeubles d'habitation », *Actualité Juridique Droit Immobilier, A.J.D.I.*
- GARGARELLA, R. 2005. *El derecho a resistir el derecho*, Buenos Aires, Miño y Davila Editores.
- GLOPPEN, S. 2005. « Sobre el derecho de resistencia en contextos de privaciones severas. ¿Cómo debería reaccionar el Estado? », dans R. Gargarella, *El derecho a resistir el derecho*, Buenos Aires, Miño y Davila Editores.
- GUIGOU, B. 2003. « De l'usage à l'usure. Conflits et construction d'accord entre un organisme HLM et ses locataires », *Espaces et Sociétés* n° 112.
- HMED, Ch. 2007. « Contester une institution dans le cas d'une mobilisation improbable : la 'grève des loyers' dans les foyers Sonacotra dans les années 1970 », *Sociétés contemporaines*, 01, n° 65.
- SILBEY, S. ; EWICK, P. 1997. « Devant la loi : la construction sociale du juridique », dans Ch. Kourilsky-Augeven, (sous la dir. de). *Socialisation juridique et conscience du droit. Attitudes individuelles, modèles culturels et changement social*, Paris, L.G.D.J. coll. « Droit et société », série « Recherches et travaux » n° 2.
- EWICK, P. ; SILBEY, S. 2004. « La construction sociale de la légalité », *Terrains et travaux*, n° 6.
- LAÉ, J.-F. 1996. *L'instance de la plainte : une histoire politique et juridique de la souffrance*, Paris, Descartes & Cie.
- LAHIRE, B. 1993. *La raison des plus faibles. Rapport au travail, écritures domestiques et lectures en milieux populaires*, Lille, Presses Universitaires de Lille.
- LASCOUMES, P. ; LE BOURHIS, J.-P. 1996. « Des 'passes-droit' aux passes du droit. La mise en œuvre socio-juridique de l'action publique », *Revue Droit et Société*, 32.
- SIBLOT, Y. 2006. « 'Je suis la secrétaire de la famille !' La prise en charge féminine des tâches administratives. Entre subordination et ressource », *Genèses*, 64.
- SIGAL, S. 1981. « Marginalidad espacial, Estado y ciudadanía », *Revista Mexicana de Sociología*, 4.
- TRÉPOS, J.-Y. 1991. « Contraintes et coûts d'investissement dans les réclamations écrites », *Revue française de sociologie*, 32-1.