

L'enfer du guichet **La cruauté bureaucratique selon Ken Loach**

Nicolas DUVOUX

Primé par la Palme d'or à Cannes, le dernier film de Ken Loach suit le combat d'un charpentier victime d'un accident cardiaque pour faire valoir ses droits à une allocation de chômage. *I, Daniel Blake*, offre une juste description de la déshumanisation subie par les plus démunis dans un Royaume-Uni miné par la désindustrialisation et les inégalités.

L'inventivité formelle n'est pas la marque la plus évidente du dernier film de Ken Loach, *I, Daniel Blake*, ce qui a pu laisser penser que la Palme d'or qui l'a récompensé visait autant l'auteur et son œuvre, habituée des sélections cannoises (13 en tout) que cet opus en particulier. Ce film porte indéniablement la marque, singulière, de son auteur et constitue à nos yeux un bon cru dans sa production. L'apparente économie de moyens dont Loach fait preuve sert ici un propos d'une grande simplicité et d'une très forte charge émotionnelle sur les ravages de la pauvreté et la cruauté institutionnelle dans le Royaume-Uni néolibéral. Il jette un éclairage incarné, mais peut-être aussi idéalisé, sur le rejet que les classes populaires ont opposé à l'intégration européenne, accusée d'être à la source de la crise de l'État social (le *National Health Service*) et d'une immigration déstabilisante pour les ouvriers, anciens ouvriers et employés du pays.

Un déni de reconnaissance

Daniel Blake, personnage éponyme du film, est un charpentier doté d'une solide expérience qui, victime d'un accident cardiaque, cherche à faire valoir ses droits à une allocation pour invalides. Interrogé par un professionnel de la santé d'une compagnie privée, mandatée par les pouvoirs publics pour expertiser son degré d'autonomie, il se voit refuser cette prestation, au terme d'un interrogatoire standardisé auquel il oppose, dans la séquence qui ouvre le film, l'évidence de son mal. Ce désajustement minime va prendre, au cours du film, des proportions tragiques. Daniel Blake va devoir affronter la complexité bureaucratique et la cruauté de procédures visant à dissuader les pauvres et les chômeurs de rester dans leur situation.

Le titre du film, *I, Daniel Blake* résonne comme une demande de reconnaissance. Malade à qui la pension d'invalidité est pourtant refusée, il va devoir chercher un travail, naviguer sur des portails numériques complexes et aller d'attentes téléphoniques en rendez-vous humiliants au guichet, tiraillé entre l'espoir d'obtenir une allocation de chômage dont il n'est pas en mesure de remplir les conditions (être apte au travail et chercher activement un emploi) et celui de voir son recours pour l'obtention d'une pension d'invalidité traité, sinon accepté. Ce désajustement l'expose à des contorsions administratives et morales : ancien travailleur manuel, il doit apprendre le jargon bureaucratique des ayants droit et des chercheurs d'emploi, faire un cv, se vendre, justifier de ses démarches pour remplir les termes du contrat qu'il a signé avec l'État, et dont le non-respect des clauses l'expose à des

sanctions. Faux demandeur d'emploi, il doit se présenter à des employeurs qui n'ont rien à lui proposer et, quand il finit par être embauché, il est contraint de refuser l'offre qui lui est faite parce que sa santé est défaillante. La simplicité des relations orales et la revendication de dignité caractéristique du « nous » populaire¹ sont broyées par la confrontation avec un monde où les formes de traitement managérialisé du chômage côtoient les soupes populaires.

Plongée dans le traitement administratif de la misère

La perte de personnalité contre laquelle se révolte le personnage est bien un trait central de l'expérience vécue des guichets de l'assistance et de l'administration par leurs « usagers » – terme récusé, comme celui de « numéro de Sécu », par Daniel Blake dans une tirade sur la beauté et la simplicité de la dénomination oubliée, tant elle semble obsolète, de « citoyen ». La confrontation avec les travailleurs sociaux se traduit par le déroulement de ce que le sociologue Harold Garfinkel avait décrit, dans un article devenu classique, comme des « cérémonies de dégradation statutaire »². Le caractère standardisé de la procédure d'évaluation de l'autonomie auquel doit se soumettre le personnage lui inflige une double violence : elle opère d'abord un déni de son mal, et euphémise ainsi la pénibilité subie dans le travail³ ; mais elle mutile même la personne puisqu'elle refuse de l'entendre dans son unité. La division administrative du travail compartimente le « cas » en autant de cases dans lesquelles jamais l'individu ne rentre.

Le film décrit la perte d'autonomie⁴ progressive du personnage, son entrée à reculons dans la peau d'un assisté⁵, d'autant plus paradoxale et cruelle qu'elle est justifiée par la mise en responsabilité, voire la franche culpabilisation du demandeur d'emploi. Il dit la disqualification absolue dont font l'épreuve les travailleurs manuels, ouvriers et anciens ouvriers, dans ce système qui a élaboré un langage abstrait, érigé la flexibilité en *hexis* impérative⁶, et dématérialisé ses procédures et protocoles au risque d'exclure les plus fragiles de l'accès au droit. Il dit l'angoisse qui étouffe la personne prise dans un système « kafkaïen » incapable d'entendre sa requête, et l'insupportable décalage entre le temps de l'attente bureaucratique et l'urgence de ceux qui ont faim. Il dit aussi l'alternance entre résignation et révolte par lesquels passent les pauvres pris dans les filets de l'assistance. Ken Loach dit avec force et simplicité comment le retour, à grande échelle, de l'assistance et du chômage a brisé la dignité ouvrière et sa capacité à se constituer en classe et à revendiquer une citoyenneté sociale. Il dit également comment la réforme néolibérale de l'État social, initiée par le néoconservatisme thatchérien et prolongée par le néotravaillisme blairiste, a accompagné le fondamentalisme de marché par un système institutionnel délibérément dissuasif et culpabilisant pour les pauvres⁷. Le film dit enfin

1 Sur l'opposition « eux-nous » caractéristique des représentations de soi et des autres en vigueur dans les mondes populaires, voir Richard Hoggart, *La culture du pauvre*, Éditions de Minuit, 1970 (édition originale anglaise, 1957). Pour une relecture récente des conditions de validité empirique de cette opposition, voir Paul Pasquali et Olivier Schwartz, « *La Culture du pauvre* : un classique revisité. Hoggart, les classes populaires et la mobilité sociale », *Politix*, n° 114, p. 21-45.

2 Harold Garfinkel, "Conditions of Successful Degradation Ceremonies", *American Journal of Sociology*, 61-5, March 1956, p. 420-424.

3 Pascal Marichalar, « "C'est gênant de se mettre à dos son médecin, parce qu'on en a besoin." Ouvriers malades de leur travail face à la médecine », *Agone*, 2016, n°58, p. 105-123.

4 Nicolas Duvoux, *L'autonomie des assistés. Sociologie des politiques d'insertion*, Paris, PUF, 2009.

5 Le terme n'a pas, ici, de connotation péjorative, mais désigne un statut social qui absorbe progressivement la totalité de l'identité de la personne. On est pauvre et « rien que pauvre » disait Georg Simmel dans son texte *Les pauvres*, édition « Quadriga » introduite par Serge Paugam et Franz Schultheis, Paris, PUF, 2011 (édition originale allemande, 1907).

6 Linda Lavitry, *Flexibilité des chômeurs, mode d'emploi. Les conseillers à l'emploi à l'épreuve de l'activation*, Paris, PUF, 2015.

7 Margaret Somers, Fred Block, "From Poverty to Perversity: Ideas, Markets and Institutions over 200 years of Welfare Reform", *American Sociological Review*, avril 2005, vol. 70 n° 2, p. 260-287. Voir aussi, Jacques Rodriguez, « De la charité publique à la mise au travail : retour sur le Speenhamland Act », La vie des idées.fr, <http://www.laviedesidees.fr/De-la-charite-publique-a-la-mise.html>

l'humiliation et la honte qui caractérisent, aujourd'hui comme hier, la pauvreté dans des sociétés modernes, urbaines, mais porteuses d'inégalités massives et d'une insensibilité à la cause de ceux qui perdent le lien avec l'emploi et, progressivement, avec la réalité et jusqu'à l'espoir de mener une vie normale.

La justesse et l'empathie du film apparaissent aussi dans la description de la pauvreté contemporaine. Le personnage de Daniel Blake croise la route de Katie, une mère célibataire, chassée de Londres par les services de la protection de l'enfance qui l'ont hébergée en foyer pendant deux ans. Celle-ci lutte face à l'isolement et à la détresse d'avoir à élever deux enfants, seule et sans moyens. Il y a aussi Max, le jeune voisin noir de Daniel Blake, qui vivote de petits trafics élaborés, via *Skype*, avec un ouvrier chinois qui partage sa passion du football et de la Premier League. La condition de tous ces personnages est faite de mépris social ressenti, de honte et d'angoisse. Elle est marquée par l'absence de nourriture et la possession d'appareils électroniques perfectionnés. Concrètement, elle se traduit par des arbitrages entre paiement de la nourriture et de la facture d'électricité, entre prostitution, économie informelle et emplois précaires⁸ et sous-payés, et finalement entre préservation de la dignité et de l'amour-propre et soumission à la règle bureaucratique et au pouvoir discrétionnaire des agents qui peuvent atténuer, mais aussi durcir celle-ci⁹.

Une inquiétude contemporaine

Le film de Loach est une variation sur un thème devenu si commun qu'il témoigne d'une sensibilité contemporaine tant vis-à-vis des démunis que du caractère déshumanisant du traitement que leur réservent les institutions. De *Welfare* de Frederick Wiseman (1975), sur le New York des années 1970 à *Se battre* de Jean-Pierre Duret et Andréa Santana (2014), sur la France contemporaine, le documentaire s'est saisi de ce thème pour illustrer l'emprise et l'ambivalence de l'assistance. Au gré des conseillers du *job center* que Daniel Blake doit fréquenter, l'assistance évolue entre empathie et sanction, deux dimensions incarnées dans le film de Loach par deux figures opposées de conseillères, l'une représentant l'application rigide de règles punitives, l'autre la compassion qui cherche à maintenir un fil humain dans les interstices du système administratif.

La fiction s'est également emparée de cet objet, et il est frappant de constater la proximité des thèses défendues entre le film de Loach et ceux de Nicolas Klotz (*La question humaine*, 2007) ou de Stéphane Brizé (*La loi du marché*, 2015) : à un niveau très général, il existe une complicité objective entre le capitalisme financiarisé et dérégulé et sa justification, confinant à la cruauté et à l'irréalisme, dans les guichets du chômage et de l'assistance. La fonction de ces derniers est de faire de ce réel un « cela va de soi » qui ne saurait être questionné. Loach pousse ici la thèse à l'extrême en mettant en scène la cruauté délibérée d'un système conçu, comme la nouvelle loi sur les pauvres dans l'Angleterre victorienne, pour faire subir aux pauvres une misère matérielle et morale telle que tout emploi (même sous la forme des fameux contrats 0 heures, qui permettent à un employeur d'engager un salarié sans prévoir la moindre durée minimale de travail) soit préférable au maintien dans un système dégradant. C'est l'application du principe de « *less eligibility* ». Même si elle exclut la contradiction et la nuance du tableau, cette vision renvoie, indéniablement, à une réalité au Royaume-Uni où des réformes punitives de l'assistance ont été menées depuis plusieurs décennies. L'Allemagne illustrerait aussi très bien cette montée des sanctions et d'un régime paternaliste de traitement de la pauvreté en lien avec un marché du travail dérégulé. La France, elle, est marquée par une complexité bureaucratique et un

8 Sudhir Venkatesh et Eva Rosen, "A perversion of 'choice'. Sex Work offers Just Enough in Chicago Urban Ghetto", *Journal of Contemporary Ethnography*, août 2008, vol. 37 n° 4, p. 417-441.

9 Vincent Dubois, *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Economica, 1999 ; Alexis Spire, *Accueillir ou reconduire. Enquête sur les guichets de l'immigration*, Paris, Raisons d'agir, 2008.

empilement de dispositifs d'une ampleur telle qu'elle suscite le malaise jusque chez les concepteurs de la politique publique (voir le récent rapport de Christophe Sirugue sur la réforme des minima sociaux), et les tendances à la responsabilisation des pauvres y sont bien de même nature, même si elles ne sont pas toujours de la même ampleur.

La dimension didactique du film ne peut être occultée. Le caractère pathétique des situations est mis en scène, mobilisant des ressorts émotionnels très puissants, notamment lorsque la réalité crue de la faim crève littéralement l'écran, dans une scène où la famille de la jeune Katie se rend à la banque alimentaire. La dimension misérabiliste des situations est compensée par la résistance de Daniel Blake. Cette réparation symbolique de la dignité des pauvres confrontés à une société devenue impitoyable à leur égard élude l'ambivalence des réponses des classes populaires à ces évolutions. Loach montre la solidarité interraciale entre Daniel Blake et son jeune voisin, les aides que s'apportent les pauvres entre eux : toutes ces formes d'entraide sont opposées à un monde économique et institutionnel devenu hostile. Cette solidarité n'est jamais questionnée alors que ses limites sont pourtant un des aspects les plus troublants des classes populaires contemporaines. Leur fragmentation, voire la polarisation entre groupes aussi opposés moralement qu'ils sont proches socialement, disparaît par là du tableau dressé. La figure de l'ouvrier blanc et de son déclassé est ainsi dépeinte sans que ses répercussions ne le soient pleinement.

La résistance de Daniel Blake, incarnation de la classe ouvrière masculine, blanche, outre qu'elle témoigne d'un retour chez un auteur qui a su rendre visible les mobilisations improbables de salariées des services racisées (dans *Bread & Roses* par exemple), résonne aussi comme une forme de testament, le testament des petits blancs dont la crise engendre des soubresauts politiques majeurs au Royaume-Uni, aux États-Unis, en France et ailleurs, et dont Ken Loach dépeint la détresse avec une grande justesse. Si le tableau témoigne d'une grande sensibilité aux formes contemporaines de l'injustice sociale, on peut simplement regretter que la représentation de cette agonie ne permette pas de tracer l'horizon autrement que sous la forme du baroud d'honneur, bref sursaut préalable à la mort sociale et physique d'un individu et du groupe qu'il représente et des conquêtes que ce dernier a réalisées (droit du travail, État social) que la société actuelle s'emploie à broyer, par méchanceté ou par simple soumission à l'ordre du monde. Cette dernière forme n'est pas forcément la moins néfaste. Comme Daniel Blake l'enseigne à un des enfants de Katie, les noix de coco tuent plus que les requins.

Pour aller plus loin :

- Jade Lindgaard et Stéphane Alliès, entretien avec Ken Loach : « Avec Jeremy Corbin, nous sommes à un moment crucial de notre histoire », sur *Mediapart.fr* : <https://www.mediapart.fr/journal/culture-idees/241016/avec-corbyn-nous-sommes-un-moment-crucial-de-notre-histoire>
- Emmanuel Roy, « Comment Ken Loach fait son cinéma », sur *Mediapart.fr* : <https://www.mediapart.fr/journal/documentaire/culture-idees/comment-ken-loach-fait-son-cinema>
- Emmanuel Burdeau, « Moi, Daniel Blake », lui, Ken Loach et la peur de l'art sur *Mediapart.fr* : <https://www.mediapart.fr/journal/documentaire/culture-idees/comment-ken-loach-fait-son-cinema>
- Nicolas Duvoux, entretien avec Antoine Flandrin dans *Le Monde*, supplément idées, 21 octobre 2016 : http://www.lemonde.fr/idees/article/2016/10/20/les-pouvoirs-publics-ont-accrédité-l-idée-que-les-pauvres-étaient-responsables-de-leur-situation_5017496_3232.html
- La page du site de *The Guardian* consacrée aux articles sur I, Daniel Blake : <https://www.theguardian.com/film/i--daniel-blake>

Publié dans laviedesidees.fr, le 26 octobre 2016

© laviedesidees.fr