

RÉ-

POUR UN MONDE JUSTE
ET FRATERNEL

SOLUTIONS

SUPPLÉMENT AU JOURNAL MESSAGES N° 767 - NOVEMBRE 2024

COMPRENDRE

DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES PUBLICS : L'EXCLUSION 2.0

INNOVER

ROULER CONTRE
L'ISOLEMENT

RENCONTRER

LUCIA IXCHIU,
L'EXIL MILITANT



Secours
Catholique
Caritas France



04 RÉAGIR

La réforme du Rsa

06 INNOVER

Rouler contre l'isolement

11 TRANSMETTRE

Penser le lien social dans une société individualiste

14 COMPRENDRE

14 **Enquête.** La dématérialisation, une barrière pour les plus précaires

22 **L'entretien:** Claire Hédon : « il faut remettre de l'humain dans les services publics »

26 **Ici et là-bas.** Au Rwanda, les défis d'une administration 2.0

27 **Des outils pour comprendre**

28 RENCONTRER

Lucia Ixchiu, défenseure des droits. L'exil militant

31 EXPLORER

« Nous resterons ici tant qu'il y aura du thym et des olives »

39 LE REGARD DE BESSE ET ÉRIC LA BLANCHE

La solution ? Dématérialisation !

RÉ- SOLUTIONS

Supplément au trimestriel *Messages du Secours Catholique-Caritas France*:
106, rue du Bac – 75341 Paris CEDEX 07
Tél. : 01 45 49 73 00 • Fax : 01 45 49 94 50

Président et directeur de la publication:
Didier Duriez

Directrice de la communication:
Agnès Dutour

Rédacteurs en chef:
Emmanuel Maistre (7576)
Clarisse Briot (7339)

Rédacteur en chef adjoint:
Jacques Duffaut (7385)

Rédacteurs:
Djamila Ould Khettab (5239)
Benjamin Sèze (5239)
Cécile Leclerc-Laurent (7534)

Rédacteur-graphiste:
Guillaume Seyral (7414)

Rédactrice photo:
Elodie Perriot (7583)

Correction:
Catherine Hervoüet des Forges

Imprimerie: Imaye Graphic © Messages du Secours Catholique – Caritas France, reproduction des textes, des photos et des dessins interdite, sauf accord de la rédaction. Le présent numéro a été tiré à 47 005 exemplaires.

Dépôt légal: n° 119 180

Numéro de commission paritaire:
1127 H 82430 / Édité par le Secours Catholique – Caritas France.

Photo de couverture:
Christophe Hargoues / SCCF



Ce produit est imprimé par une usine certifiée ISO 14001 dans le respect des règles environnementales.



ÉLODIE PERRIOT / SCCF

ÉDITORIAL

CONTRE LE TOUT-NUMÉRIQUE, POUR UN ACCÈS PHYSIQUE AUX ADMINISTRATIONS

PAR **DELPHINE BONJOUR**, RESPONSABLE DU DÉPARTEMENT RELATIONS INSTITUTIONNELLES ET ACCÈS AUX DROITS À LA DIRECTION FRANCE DU SECOURS CATHOLIQUE

“

LE TOUT-NUMÉRIQUE
PÉNALISE LES PLUS
FRAGILES ET LES PLUS
ÂGÉS, ET AGGRAVE
LEUR PRÉCARITÉ.

”

Le Secours Catholique-Caritas France se mobilise depuis des années pour faire connaître la réalité de ce que vivent les personnes qu'il accueille (75 % sont en situation d'extrême pauvreté) et obtenir que les politiques publiques et les pratiques administratives prennent en compte les constats issus de cet accompagnement. Ces publics se démènent au quotidien pour survivre, régler leurs factures, trouver un hébergement ou un logement, rechercher un emploi. Mais ils ont aussi à se battre pour effectuer leurs démarches administratives et obtenir comme tout un chacun les prestations sociales prévues ou l'accès aux services publics. Les obstacles sont multiples : la complexité des dossiers à remplir et des papiers à fournir, la difficulté d'obtenir un rendez-vous avec des travailleurs sociaux, la suppression des services publics, en particulier en milieu rural... La dématérialisation des démarches, imposée dorénavant dans toutes les relations avec les administrations, aurait pu être une chance pour rendre celles-ci plus faciles et plus automatiques. Il n'en est rien. Comment est-il possible que le transfert d'un dossier CAF à la suite d'un déménagement dans un département voisin puisse prendre des semaines, au risque de laisser des personnes sans aucune ressource ? Comment est-il admissible qu'un étranger ne puisse obtenir de rendez-vous pour le renouvellement de son titre de séjour *via* les plateformes imposées, au risque de se retrouver sans papiers ? L'accès à un conseiller est un parcours du combattant et la création des "Espaces France services", si souhaitable soit-elle, ne répond pas à tous les besoins. Des médiateurs numériques ont été déployés, mais en nombre insuffisant pour tous ceux qui ne maîtrisent pas l'informatique ou sont tétanisés par la peur de faire une erreur : on est si vite accusé d'être un fraudeur social. Le tout-numérique pénalise les plus fragiles et les plus âgés, et aggrave leur précarité. Les solutions sont à notre portée : renforcer le déploiement des Espaces France services en augmentant la présence effective des conseillers CAF, MSA, CPAM..., rétablir des permanences téléphoniques, simplifier les démarches en ligne en associant à ce travail des publics en précarité à même de repérer les formules incompréhensibles ou incohérentes. Une proposition de loi transpartisane prévoyant d'assurer un accès physique à toutes les administrations a été adoptée à l'Assemblée nationale en 2023. Le Secours Catholique et ses partenaires demandent qu'elle soit discutée et adoptée par le Sénat pour pouvoir entrer en vigueur. Ce serait déjà un bon pas en avant ! ■

LA RÉFORME DU RSA

La loi pour le plein emploi prévoit de mettre en place au 1^{er} janvier un “accompagnement renouvelé” des personnes allocataires du revenu de solidarité active (RSA) en conditionnant le versement de leur allocation à un minimum de 15 heures d’activité par semaine. Au risque d’accroître la précarité de ménages déjà vulnérables.

PAR **BENJAMIN SÈZE**

— Un accroissement du non-recours
 Dans l’étude “Premier bilan des expérimentations RSA : 4 alertes pour répondre à l’inquiétude des allocataires”, le Secours Catholique révèle qu’en un an, le taux de non-recours au RSA a augmenté de 10,8 % dans les départements qui expérimentent la réforme, tandis qu’il diminue de 0,8 % dans les autres départements. Il peut s’agir d’une conséquence directe de cette réforme qui durcit les conditions d’accès au RSA ainsi que les sanctions.

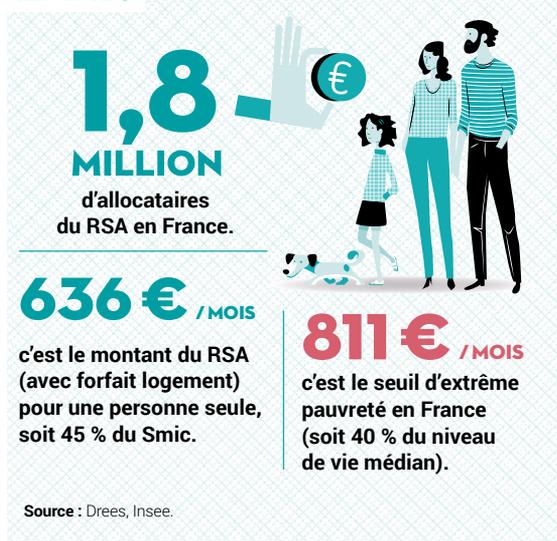
— Le risque de travail gratuit
 La nature des activités que les personnes seront obligées d’effectuer, non précisée dans le texte de loi, porte à s’interroger. Il y a un risque qu’elles consistent à leur faire réaliser un vrai travail, mais non rémunéré. Et que cela tire le marché du travail vers le bas. Dans

l’Eure, par exemple, le maire d’une petite commune a prévu, pour des raisons budgétaires, que l’entretien du cimetière, normalement effectué par du personnel communal, soit désormais réalisé gratuitement par des allocataires du RSA.

— L’automatisation du choix des parcours d’insertion
 À partir du dossier rempli par la personne, un algorithme évalue si celle-ci est plus ou moins éloignée de l’emploi et donc détermine l’organisme de prise en charge (France travail ou département) et le parcours d’accompagnement auquel correspond un nombre d’heures d’activité obligatoires. Cette automatisation affaiblit l’autonomie des personnes, leur pouvoir de choisir leurs priorités d’insertion et favorise le risque de passer à côté de certaines informations essentielles, comme l’état psychique de la personne. Cela accroît la potentialité d’un parcours inadapté, d’exigences impossibles à respecter et donc de sanctions pouvant aller jusqu’à la radiation.

— Un objectif retour à l’emploi à tout prix
 Ce projet de loi tend à forcer le retour à l’emploi des personnes au RSA et notamment dans les métiers en tension. Or bon nombre d’allocataires, du fait de leur état de santé, sont en incapacité d’occuper ces emplois qui présentent bien souvent des conditions de travail difficiles. Par ailleurs, on constate que pour l’essentiel des “sorties en emploi”, il s’agit de contrats précaires de moins de six mois, donc insuffisants pour avoir droit au chômage et éviter, en fin de compte, un retour au RSA. Nous craignons que les personnes se retrouvent enfermées dans une boucle “emploi de subsistance-minima sociaux” et regrettons que l’objectif de retour à l’emploi à tout prix prenne le pas sur celui de la lutte contre la pauvreté. ■

REPÈRES





NOTRE ALTERNATIVE

PAR SOPHIE RIGARD, CHARGÉE DE PROJET ACCÈS DIGNE AUX REVENUS AU SECOURS CATHOLIQUE

UNE POLITIQUE EFFICACE NÉCESSITE D'INVESTIR DANS UN ACCOMPAGNEMENT BIENVEILLANT DES PERSONNES

Vivre avec 600 euros par mois est un combat de tous les jours. Les personnes que nous rencontrons sont très loin de l'éternel cliché de l'assisté, ayant besoin d'être "activé" ou "remobilisé", que certains responsables politiques veulent leur appliquer. Ce cliché est un poison, pour les personnes visées qui le ressentent comme une humiliation et une injustice, mais aussi parce qu'il fonde toute une politique publique sur un postulat erroné. Ce n'est pas d'être "activées" dont les personnes privées d'emploi ont besoin, mais d'être écoutées, comprises, bien accompagnées et sécurisées dans

leur quotidien pour pouvoir sortir d'une dynamique de survie. Nous souscrivons à l'objectif annoncé de renforcer l'accompagnement, mais la loi pour le plein emploi n'apporte

compagnement. De même, menacer de diminuer ou de supprimer le RSA si l'allocataire ne fait pas toutes ses heures d'activité ne fait qu'accentuer la précarité psychologique et matérielle alors que les personnes au RSA ont au contraire besoin de stabilité et de sécurité pour se projeter dans l'avenir. C'est pourquoi nous demandons que ce revenu minimum soit augmenté à 40 % du revenu médian et que les sanctions soient réservées aux cas avérés de fraude. La lutte contre la pauvreté doit redevenir la boussole du RSA. C'est aussi un gage d'efficacité pour le retour à un emploi décent et durable. ■

“
LA LUTTE CONTRE LA
PAUVRETÉ DOIT REDEVENIR
LA BOUSSOLE DU RSA.
”

aucune garantie sur l'augmentation, pourtant indispensable, des moyens humains consacrés à l'ac-

RAPPORT

PREMIER BILAN DES EXPÉRIMENTATIONS RSA



Depuis début 2024, le Secours Catholique, ATD Quart Monde et Aequitaz ont mené une analyse des effets de l'expérimentation "RSA contre activité" basée sur le croisement des premiers retours émanant de personnes

concernées par le RSA, de professionnels de l'insertion, des données quantitatives collectées par France travail et d'enquêtes journalistiques. Sans prétendre à l'exhaustivité, ce travail donne un aperçu de l'efficacité (ou non) de cette réforme et permet à ces trois acteurs de la lutte contre la précarité d'adresser plusieurs alertes aux pouvoirs publics ainsi qu'une de-

mande claire : la suspension de la généralisation de la réforme qui arrive au 1^{er} janvier 2025 sans que les retours des expérimentations aient pu être pris en compte. ■



Flashez pour lire le rapport



ROULER CONTRE L'ISOLEMENT

PAR **BENJAMIN SÈZE**

Face au manque cruel de solutions de mobilité en milieu rural pour les ménages qui n'ont pas de voiture, des dispositifs associatifs de transport solidaire se développent depuis quelques années. Plus que simplement véhiculer les personnes, ces initiatives ont pour but de lutter contre l'isolement social.

Ce jeudi matin du mois de septembre, assise dans un couloir du centre hospitalier Saint-Junien, en Haute-Vienne, Marie-Pierre, 62 ans, attend patiemment que Marie-France termine son rendez-vous avec le médecin qui doit décider si on lui retire son plâtre. Elle a proposé à cette dernière de lui garder son sac et son manteau le temps de la consultation. Les deux femmes qui habitent Bellac, à une trentaine de kilomètres, ne sont ni sœurs ni amies... D'ailleurs, elles ne se

connaissent que depuis à peine une heure. Marie-Pierre est conductrice bénévole. Elle et Marie-France, une retraitée de 68 ans, sont entrées en contact *via* la plateforme téléphonique Mobilité solidaire (MSO), créée par le Secours Catholique local, qui propose aux habitants du Pays du Haut-Limousin un service de transport solidaire. Le principe : mettre en lien, pour les besoins d'un déplacement, des personnes sans véhicule avec d'autres prêtes à les emmener.

Ce type d'initiative se développe un peu partout en France depuis quelques années, pour pallier le manque cruel de solutions de mobilité en milieu rural, et parfois périurbain, pour les personnes qui n'ont pas de voiture. « *Ici, le premier commerce, médecin ou service administratif, la première gare...* »

▲ Marie-Pierre (conductrice) et Marie-France (véhiculée) à Saint-Junien.



LES BESOINS IDENTIFIÉS

3,2

millions de personnes âgées de plus de 60 ans sont totalement isolées.

4/5^e

des déplacements se font en voiture dans les zones rurales, en raison du manque d'alternatives viables.

10 %

des ménages ruraux en situation précaire ne possèdent pas de véhicule.

L'IDÉE



Lutter contre l'isolement et les difficultés de **mobilité en milieu rural et périurbain**, en proposant un **service de transport et d'accompagnement à la demande**, à prix bas.

QUI ?

- ▶ Des personnes sans solutions de mobilité.
- ▶ Des bénévoles prêts à mettre leur voiture et leur temps à la disposition de personnes à accompagner ponctuellement.
- ▶ Un coordinateur qui met en relation chauffeurs disponibles et passagers.

COMMENT ?

Créer une association, joignable via un numéro de téléphone et une adresse mail, qui va mettre en relation des personnes ayant besoin d'être véhiculées et des chauffeurs bénévoles.



LES OBJECTIFS

Favoriser l'accès aux soins en permettant à des personnes de se rendre à des rendez-vous médicaux.

Permettre à des personnes en précarité d'**effectuer des déplacements indispensables** à leur vie quotidienne.

Créer du lien entre bénévoles et personnes isolées et permettre à des ménages de garder une vie sociale.

Faciliter le bénévolat en proposant un **engagement ponctuel** et selon la disponibilité.



LES LEVIERS DE RÉUSSITE

- ✓ Utiliser tous les moyens possibles de communication (presse locale, bouche-à-oreille, tractage, associations, administrations) pour informer le public cible et recruter des chauffeurs bénévoles.
- ✓ Proposer un tarif réduit pour pouvoir toucher les ménages les plus précaires.
- ✓ Impliquer les institutions locales via une subvention et/ou une participation aux frais de transport des plus précaires.



LES PARTENAIRES

- ✓ Les travailleurs sociaux et les associations locales pour orienter les personnes dans le besoin.
- ✓ Les collectivités territoriales pour soutenir financièrement le dispositif.
- ✓ Des entreprises ou établissements (Ehpad, structures éducatives, clubs sportifs...) pouvant participer aux frais de transport de salariés, adhérents ou résidents via une convention.

» peuvent facilement se trouver à au moins 10 kilomètres de chez soi. Il n'y a pas de transport collectif. Et les quelques taxis qui exercent font essentiellement de longs trajets vers l'hôpital de Poitiers ou Limoges », explique Jérôme Ledauphin, l'un des coordinateurs de MSO. Le 24 septembre, la plateforme comptait 370 inscrits, et les bénévoles avaient effectué 151 trajets depuis le début du mois. Des chiffres qui donnent une petite idée de l'ampleur des besoins.

Un tarif réduit.

À Saint-Junien, Marie-France est ressortie du bureau du médecin. Elle et Marie-Pierre regagnent la citadine gris foncé de la bénévole garée sur un parking proche, puis reprennent la direction de Bellac. Dans la voiture, on parle potager et animaux domestiques. À

12h30, Marie-France est déposée devant chez elle. Elle remercie chaleureusement sa conductrice. « Je ne sais pas comment j'aurais fait autrement », dit-elle. Marie-France n'a pas le permis. Depuis la mort de son mari, c'était sa



CE TRAJET EN TAXI MAURAIT COÛTÉ 150 EUROS. JE N'AURAI PAS PU ME LE PAYER.

sœur ou son fils qui la véhiculait pour ses rendez-vous médicaux, pour aller faire des courses ou se rendre au cimetière situé dans une commune voisine. Mais tous deux sont décédés en janvier et juillet derniers. Depuis, elle est isolée.

Pour le rendez-vous de ce matin, elle aurait pu faire appel à un taxi, « mais le chauffeur n'attend pas et n'accompagne pas. Il faut le rappeler pour qu'il revienne vous chercher. Pour un trajet comme celui-ci, estime-t-elle, j'en aurais eu pour 150 euros. » Avec 840 euros de retraite, soit 200 euros pour vivre après avoir réglé les charges fixes, elle ne peut pas se le permettre. « Alors que je ne connaissais pas le transport solidaire, j'ai eu un rendez-vous au CHU de Limoges pour faire des tests cardiaques. Je n'ai pas pu y aller. Trop cher », confie-t-elle. La matinée avec Marie-Pierre lui aura coûté 6 euros, soit 10 centimes par kilomètre. Le tarif habituel pour défrayer le chauffeur bénévole est de 30 centimes par kilomètre, mais la retraitée bénéficie d'un tarif réduit grâce au soutien financier de la mairie de Bellac qui achète des bons de mobilité à la plateforme MSO, à 50 centimes le kilomètre, puis les redistribue aux ménages en précarité qui en font la demande.

Un choix politique.

Aujourd'hui, sur les 40 communes couvertes par le dispositif de MSO, seules 6 participent à l'initiative via l'achat de ces bons. Une réalité difficilement compréhensible pour Marie-Pierre, vu l'absence de solution de mobilité et le nombre de ménages en situation précaire et sans moyen de transport dans ce secteur rural. « Une bonne partie de notre population vit avec moins de 1 000 euros par mois : des retraités, des personnes avec un handicap, des jeunes sans activité ni revenus », confirme Aline Larant, adjointe aux affaires sociales à Bellac, qui explique l'achat de bons de mobilité par la mairie. Sur la commune, une



TRANSPORT SOLIDAIRE

LA RÉGLEMENTATION EN QUESTION

Le transport d'utilité sociale (TUS) est défini par la loi Grandguillaume et ses décrets d'application parus en 2019. Mais cette réglementation est inadaptée à la réalité du terrain, estiment nombre d'acteurs du secteur. « Les trajets doivent être inférieurs à 100 km, or lorsqu'on doit emmener une personne à l'hôpital à Limoges ou Poitiers, on dépasse rapidement cette limite », souligne Jérôme Ledauphin, de MSO 87. De même, théoriquement, les chauffeurs bénévoles n'ont pas le droit de circuler avec la personne à bord dans des villes de plus de 12 000 habitants. « Lorsqu'on conduit une personne âgée isolée chez le médecin ou à l'hôpital à Pornic ou à Nantes, on ne va pas la laisser à un arrêt de bus ou de tram. C'est absurde et contraire à notre mission d'accompagnement », considère Bruno Isaïa, des Retz'chauffeurs, qui poursuit : « Lorsqu'on signale ces incohérences à l'État, on nous répond qu'il y a une tolérance. Mais cela nous met en porte-à-faux vis-à-vis de la loi. Il faut que la réglementation change. » ■



XAVIER SCHWEEBEL / SCOF

douzaine de personnes en font régulièrement la demande. « Ça ne nous coûte pas si cher, on y consacre un budget annuel de 400 euros. Parfois j'en recommande, poursuit l'élue. On participe aussi au fonctionnement de la plateforme via une subvention de 200 à 300 euros par an. » Un choix politique qui n'est pas anodin au regard des difficultés financières que rencontre la municipalité, mais auquel elle tient. Aline Larant, elle aussi, comprend mal l'absence d'adhésion au dispositif de la plupart des communes voisines. Faute d'un soutien public plus important, la plateforme

de transport solidaire est principalement financée par le Secours Catholique.

« Recréer du lien social. »

Plus au nord, en Loire-Atlantique, les Retz'chauffeurs qui fonctionnent avec un système de cotisation annuelle (2 € pour les bénévoles et 5 € pour les usagers) peuvent aussi compter sur un large soutien des institutions locales. L'association s'est fédérée avec une quarantaine de dispositifs similaires, au sein d'une union départementale (Udams 44), pour mutualiser les frais d'assu-

rance servant à couvrir les chauffeurs bénévoles. C'est le conseil départemental qui finance ces frais, ainsi qu'une formation des bénévoles à la sécurité routière. La Mutuelle sociale agricole de Loire-Atlantique finance, elle, deux formations : l'une aux premiers secours, l'autre, dispensée par des psychologues, à la mission d'accompagnement.

Depuis cet été, la communauté d'agglomération Pornic aggro Pays de Retz, territoire sur lequel interviennent les Retz'chauffeurs, a développé son service de transport à la demande (TAD) à prix réduit, et l'agglomération de Pornic a créé un circuit de navette urbaine.

« Nous avons pris ces décisions, notamment, en constatant la demande importante à laquelle faisaient face les associations de mobilité solidaire », explique Marina Masson, directrice transports/mobilités au sein de la collectivité territoriale. Bruno Isaïa, président des Retz'chauffeurs, s'attend du coup à une baisse du nombre d'usagers. « Ce qui est bien », estime-t-il. Néanmoins, face à l'ampleur et à la diversité des besoins, et aux limites structurelles du TAD, l'initiative associative reste nécessaire. « Nous n'avons que six véhicules et nous n'allons pas jusqu'à Nantes ou Saint-Nazaire pour des rendez-vous à l'hôpital, précise Marina Masson. De plus, contrairement aux chauffeurs bénévoles, nos conducteurs n'ont pas pour mission d'accompagner les personnes, y compris les moins autonomes. » Une différence que souligne Bruno Isaïa : « En tant qu'association, notre rôle va au-delà du transport. Notre première mission est de recréer du lien social auprès de personnes souvent isolées. » ■

ILS Y PENSENT AUSSI PAR BENJAMIN SÈZE



CHRISTOPHE HARGOUES / SCDF

DROMOLIB

DES SOLUTIONS VARIÉES

Créée à Crest en 2014, Dromolib promeut et développe l'écomobilité en territoire rural sur l'ensemble de la Drôme et quelques départements voisins. L'association sensibilise les particuliers et les entreprises à l'utilisation des transports en commun et mène un plaidoyer auprès des pouvoirs publics, qu'elle peut accompagner dans la mise en place de solutions. Elle propose la location de quatre voitures électriques en auto-partage ou encore la location d'une vingtaine de vélos électriques, dont les tarifs évoluent selon les revenus de 1 euro par jour à 1 euro par semaine. ■

+ Plus d'infos sur : dromolib.fr

L'AUTO-STOP SOLIDAIRE

En 2010, à Moissac, dans le Tarn-et-Garonne, l'association "Covoiturons sur le pouce" a créé le service Rezo'pouce qu'elle propose aux collectivités territoriales en milieu rural ou périurbain. Le principe : proposer de l'auto-stop gratuit et sécurisé pour se déplacer via un système d'adhésion des conducteurs et des passagers potentiels au dispositif. Les uns et les autres peuvent entrer en contact au moyen d'une application téléphonique ou en se rendant aux arrêts du réseau disséminés sur le territoire. ■

+ Plus d'infos sur : rezopouce.fr

LA MOBILITÉ EN (FICHE) PRATIQUE

Depuis le 1^{er} juillet 2021, les communautés de communes ou les régions exercent la compétence d'autorité organisatrice de la mobilité locale (AOM) sur leur territoire. Afin d'outiller ces nouvelles AOM, le Cerema (Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement) publie une série de fiches thématiques présentant différents services de mobilité qui peuvent être déployés sur des territoires peu denses et qui bénéficient de retours d'expérience réussis. ■

+ Plus d'infos sur : bit.ly/ficheSC

RETOUR SUR...

LES CYCLES DE LA FRATERNITÉ

Dans l'Orne, l'atelier vélo d'Athis-de-l'Orne tenu par le Secours Catholique récupère et répare des bicyclettes pour les donner ou les prêter à celles et ceux qui sont sans moyens de locomotion. À l'origine de ce projet créé en 2022, Jean-Michel, bénévole : « L'idée est venue en réponse à un besoin, relate-t-il. Pendant le Covid, une

dame n'avait plus les moyens de mettre du carburant dans sa voiture. Elle avait un vieux vélo ; je lui ai proposé de le réparer. Ça a commencé comme ça. » Pendant un an, Jean-Michel poursuit l'activité dans son propre sous-sol, avant que la mairie ne lui propose un petit local en centre-ville. Désormais, l'atelier compte une douzaine de bénévoles qui

remettent en état une trentaine de vélos par an. « Depuis le démarrage, nous avons récupéré plus de 200 vélos grâce à des dons réguliers, indique Jean-Michel. Et notre récompense, c'est de voir le sourire des personnes lorsqu'on leur remet une bicyclette et qu'elles peuvent se déplacer de nouveau. » ■

Dimitri Partouche

PENSER LE LIEN SOCIAL DANS UNE SOCIÉTÉ INDIVIDUALISTE



En ce mois de septembre, dans la pièce aveugle qui lui sert de bureau au sous-sol du Social Bar, dans le 12^e arrondissement parisien, Sofiene Harabi, docteur en psychologie sociale, invite à un exercice. « Si je vous demande : "Pensez-vous qu'il faut privilégier le vélo plutôt que la voiture pour se déplacer ?" et si vous avez une certaine conscience écologique, il y a des chances que vous me répondiez oui. » « Maintenant, poursuit-il, si je vous demande : "Vous imaginez-vous aller travailler à vélo, sachant que votre travail se situe à 20 km de chez vous ?" le "oui" est tout de suite moins évident. »

Cette manière de subjectiver la personne questionnée en l'intégrant comme composante de l'équation, Sofiene Harabi l'a théorisée. C'est ce qu'il appelle l'ego-réflexivité de l'individu, c'est-à-dire non pas ce qu'il pense d'une problématique, mais la façon dont il se pense lui-même face à celle-ci. Lors de travaux réali-

Les résultats de l'édition 2024 du Baromètre de la fraternité sont inquiétants. Depuis quelques années, en France, le sentiment de solitude se renforce, la méfiance vis-à-vis de l'autre, de l'étranger, ne cesse de grandir, la posture de dialogue diminue... Malgré tout, l'envie de faire société est toujours présente, observe Sofiene Harabi, docteur en psychologie sociale.

sés pour le compte d'un institut pour la transition énergétique et pour le Cerema¹, le chercheur a mesuré le degré d'acceptabilité face à de nouveaux modes de transport, en demandant aux personnes interrogées non seulement de se positionner moralement et/ou affectivement "pour" ou "contre", mais également si à partir de ce qu'elles pensent être, elles se verraient en mesure d'adopter

“
L'INDIVIDU A UNE LOGIQUE QUI
LUI EST PROPRE, QUI N'EST PAS
LA LOGIQUE SCIENTIFIQUE,
ÉCONOMIQUE OU POLITIQUE,
MAIS QUI TROUVE SON
ORIGINE DANS SON VÉCU
PERSONNEL ET SOCIAL.
”

concrètement ces nouveaux modes et, dans l'affirmative, de le faire de manière durable dans le temps. Une approche innovante (et « en perpétuel développement »), explique celui qui a débuté ses études de psychologie à l'Institut supérieur de sciences humaines de Tunis avant de rejoindre l'université de Provence, en deuxième année de master de psychologie sociale de la communication et du marketing. « Les théories

psychosociales ont tendance soit à traiter de la relation d'un individu (ou de plusieurs individus) à un objet donné (son lieu de travail par exemple), soit à étudier ce qui régit les relations entre individus ou groupes d'individus ou catégories sociales, précise-t-il. Dans un cas comme dans l'autre, il en va très rarement d'intégrer la manière dont l'individu que l'on interroge se pense lui-même en interagissant avec les objets ou avec les individus. » Or ce qui est intéressant avec l'individu, souligne-t-il, c'est qu'il a une logique qui lui est propre, « qui n'est pas la logique scientifique, économique ou politique, mais qui trouve son origine dans son vécu personnel et social, et dans la manière dont il se pense du fait de ce vécu ».

Clairvoyance

Pour Sofiene Harabi, s'intéresser à « cette logique propre et son retentissement dans les rapports aux objets et entre les gens », permettrait d'avoir une compréhension plus fine du rapport, qui peut sembler parfois paradoxal, que chacun d'entre nous entretient avec une problématique donnée. « Cela aiderait à ce que les décisions, quelles qu'elles soient, en l'occurrence politique, soient clairvoyantes, souligne-t-il. Et qu'elles puissent par là-même susciter le plus d'adhésion. » »

TRANSMETTRE

» Après avoir étudié l'egoréflexivité dans différents contextes, comme la transition énergétique, l'expérience client, la formation professionnelle et les processus d'apprentissage ou l'organisation du travail, le chercheur se penche depuis quelques mois sur la question du lien social. « *Je m'intéresse à la manière dont l'individu se pense dans les phases de construction et de maintien de ce lien, mais aussi dans celle de disqualification, c'est-à-dire d'exclusion ou d'isolement.* » Une sorte de retour à ses "premières amours". En effet, lorsque dans le cadre de sa thèse Sofiene Harabi a dû trouver un sujet autour duquel examiner sa théorie de l'egoréflexivité, il a choisi d'interroger le rapport qu'ont les Français à leurs compatriotes d'origine maghrébine. « *En arrivant en France, plusieurs choses m'ont interpellé* », raconte le trentenaire tunisien pour expliquer son choix. « *Arabe* », « *Maghrébin* », « *Beur* »... Le

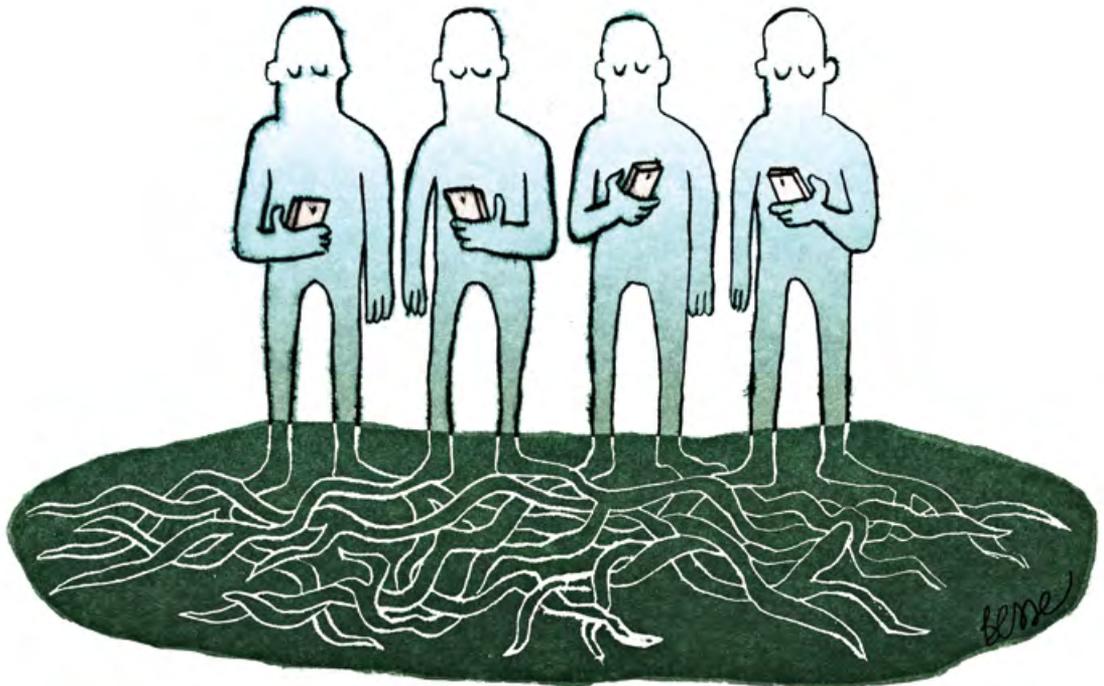
jeune doctorant qu'il était alors souhaitait comprendre pourquoi il existait différentes manières de désigner les Français d'origine maghrébine,

“
LE RISQUE EST D'ARRIVER
À UNE ATOMISATION DE LA
SOCIÉTÉ, QU'IL N'Y AIT PLUS
DE COMMUN, MAIS UNE
SOMME D'INDIVIDUS.
”

et savoir si chacune de ces appellations traduisait un rapport particulier à la personne désignée. Il avait également remarqué le changement d'attitude, notamment de la part d'agents de l'administration, lorsqu'il se mettait à parler. « *En entendant mon français plutôt soutenu (en Tunisie on apprend le français écrit), je voyais certains visages soudainement s'éclairer ou, plus rarement, se fermer*

d'avantage, dit-il. *J'étais confronté à une réalité qui me dépassait. J'avais le sentiment, à un moment donné, que je devais assumer une responsabilité qui ne m'incombait pas.* » Tout son travail consistera notamment à trouver la meilleure manière possible « *d'appréhender les jeux d'opposition, de domination et d'inclusion-exclusion qui sont à l'œuvre.* »

Cet engagement en tant que chercheur sur la question du lien social lui paraît primordial. « *C'est un vrai enjeu de société*, estime-t-il. *Les mutations auxquels on assiste, que ce soit les évolutions technologiques ou des tendances comme la raréfaction des ressources, poussent vers plus d'individualisme, en encourageant explicitement ou implicitement. Le risque est d'arriver à une atomisation de la société, qu'il n'y ait plus de commun, mais une somme d'individus.* » D'où l'importance, selon lui, de s'intéresser scientifiquement au lien social, « *à comment il s'élabore, com-*





PAR **THOMAS CHANTEAU**, CHARGÉ D'ANIMATION
"INTERCULTUREL-INTERRELIGIEUX" AU SECOURS CATHOLIQUE

LA FRATERNITÉ EXIGE LA CRÉATION D'ESPACES DE RENCONTRE ET DE GRATUITÉ

Ce que dit Sofiene Harabi sur la fraternité résonne profondément avec l'engagement du Secours Catholique. Il rappelle notamment que, si nous sommes poussés vers plus d'individualisme, le besoin de liens et de partage demeure essentiel chez l'être humain. Ce besoin est encore plus fort chez les plus précaires, souvent exclus et marginalisés. Si la fraternité doit être l'affaire de toutes et tous – associations, politiques, chercheurs, entreprises, médias, représentants des cultes, citoyens –, il est crucial de toujours garder à l'esprit les plus vulnérables. Elle doit se construire avec et à partir d'eux. Ils en sont des acteurs incontournables. La relation d'aide peut parfois constituer un obstacle car elle verticalise les liens et installe un rapport de dépendance. La fraternité exige la création d'espaces de gratuité, où chacun peut trouver sa place et participer pleinement à la vie collective, sans hiérarchie. Ce sont ces espaces que le Secours Catholique développe à travers des groupes conviviaux, des maisons des familles, ou encore des ateliers créatifs, artistiques et culturels. Ces lieux, ouverts à des personnes de tous horizons – culturels, politiques, convictionnels, sociaux –, permettent à chacun de faire famille, de reprendre confiance en l'autre, en soi. Soigner les liens est une réponse concrète pour lutter contre la pauvreté et bâtir une société plus juste. ■

ment il se promeut, comment il perdure ou non ». Et ce « hors laboratoire de recherche purement académique », précise-t-il. Si on veut éviter un morcellement qui semble inéluctable, il faut qu'« acteurs du monde social et économique sensibles au bien-vivre et acteurs scientifiques sensibles aux urgences sociales travaillent en étroite collaboration à réinterroger la socialité de l'individu en l'intégrant dans le contexte environnant ». En d'autres termes, plutôt que d'essayer de lutter contre les dynamiques à l'œuvre qui menacent le vivre-ensemble, il vaut mieux composer avec elles et imaginer « en connaissance de cause » des manières de conti-

nuer à faire société. « L'urgence est à l'appréhension des leviers pouvant (continuer à) faire vivre la fraternité et à en comprendre les rouages, à l'aune de la diversité », écrivent les auteurs du Baromètre de la fraternité² 2024, dont le chercheur a été le pilote scientifique. Les résultats de ce baromètre, fruit d'une collaboration entre différents mouvements et associations, dont le Secours Catholique, sont en effet préoccupants. 60 % des personnes interrogées pensent que la France est un pays tolérant... contre 75 % en 2021. De même, moins d'un quart d'entre elles estiment qu'« on peut faire confiance à la plupart des gens »,

contre plus d'un tiers en 2019. Enfin, pour la première fois depuis l'existence de ce baromètre, les *a priori* négatifs vis-à-vis de la diversité augmentent, alors que les *a priori* positifs baissent, notent les auteurs. Néanmoins, Sofiene Harabi s'oppose à tout fatalisme. Selon lui, creuser le sujet par le biais de l'ego-réflexivité, interroger l'individu en tant qu'« être qui se pense, qui se ressent, qui se voit agir », permet de tempérer la vision pessimiste qui ressort de ces résultats quant à notre envie et notre capacité à faire société aujourd'hui.

Grégaire

« Nous nous sommes rendu compte, en réalisant ce baromètre, que la fraternité ne faisait pas peur mais qu'il fallait la promouvoir. » C'est également ce qu'il a pu constater dans le cadre de sa thèse sur le rapport en France aux Français d'origine maghrébine. L'expression de méfiance ou de défiance vis-à-vis de l'autre ne traduit pas forcément un rejet total et inconditionnel. « Je peux ne pas l'aimer, mais pas au point de vouloir l'éjecter. De même, je peux trouver qu'il est bien dans certaines circonstances ou si je perçois chez lui des caractéristiques qui me plaisent. » D'une manière générale, si le contexte nous pousse vers plus d'individualisme, l'être humain reste fondamentalement social et grégaire, affirme Sofiene Harabi : « On fait face à des individus individualistes qui regrettent le social, une part d'eux naturelle. » Les braises sont donc encore chaudes, tout le défi est de trouver des moyens de raviver la flamme. ■

Benjamin Sèze

1 Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement.
2 Sondage Ifop réalisé en janvier 2024 pour le Labo de la fraternité.

ENQUÊTE

LA DÉMATÉRIALISATION, UNE BARRIÈRE POUR LES PLUS PRÉCAIRES

PAR **CÉCILE LECLERC-LAURENT**

Le numérique, une solution de facilité ? Pas pour tout le monde. D'après le Crédoc, 35 % des Français ont toujours des difficultés à utiliser les outils informatiques. En première ligne : les plus précaires qui n'ont pas toujours le matériel, les compétences numériques ou la connaissance de leurs droits. Or, comme la dématérialisation des services publics s'est accompagnée ces dernières années d'une fermeture des guichets administratifs, les personnes en précarité ont plus de difficultés à accéder à leurs droits. Déshumanisation du lien avec l'administration, complexification des démarches, éloignement des services publics : la dématérialisation a pour corollaire le découragement des usagers qui les conduit parfois à renoncer à leurs droits. Tandis que le Secours Catholique publie son rapport statistique annuel "*État de la pauvreté en France*" sur "cette solidarité qui s'éloigne", nous avons enquêté sur les conséquences de la dématérialisation des services publics qui laisse de côté les plus précaires et produit des inégalités dans l'accès aux droits.

COMPRENDRE



Boite aux lettres





GAËL HERBAUL / SCOP

▲ À Somain (Nord), les services publics ont fermé les uns après les autres. La dématérialisation a été menée dans une logique de réduction des coûts.

« **A** lieu de simplifier l'accès aux services publics, la dématérialisation pourrait remettre en cause l'efficacité de l'égalité d'accès de l'ensemble des usagers aux services publics en les éloignant davantage. » Telle était l'alerte lancée en 2016 par Jacques Toubon, l'ancien Défenseur des droits (lire à ce sujet le grand entretien p. 22). Depuis une quinzaine d'années, l'État mise sur la dématérialisation pour faciliter le lien avec les administrations et lutter contre le non-recours. Force est de constater que cette politique a échoué, puisque les taux de non-recours sont toujours très élevés¹. Pire : elle a renforcé l'inégalité d'accès aux droits, en devenant

un prétexte à la fermeture des guichets dans une logique de réduction des coûts. Ainsi, le nombre d'accueils de l'Assurance maladie a diminué de 60 % depuis 2014, relève un rapport de la Cour des comptes de 2024 sur la Sécurité sociale. « *La dématérialisation en France n'a pas été menée pour améliorer la qualité des services publics, mais d'abord pour faire des économies et supprimer des postes de fonctionnaires. En effaçant tout contact humain, elle est donc devenue un frein à l'accès aux droits* », dénonce Johan Theuret, cofondateur du Think Tank "Le sens du service public" et directeur général adjoint de la ville et métropole de Rennes. Alors que déclarer ses impôts ou demander sa carte Vitale sur un site Internet peut paraître plus simple pour les classes moyennes et supérieures, ce n'est pas le cas pour les personnes chez lesquelles fracture numérique et fracture sociale se superposent. D'après le Baromètre numérique, en 2021, 29 % des Français n'ont ainsi pas recours à l'administration en ligne. Et même si 9 sur 10 ont accès à Internet, ce chiffre tombe à 3 sur 4 en ce qui concerne les bénéficiaires des minima sociaux. Dès lors, comment faire valoir son droit à une prestation sociale sans outils numériques, alors qu'il n'y a plus de guichets ? À Somain, dans le Nord, Nathalie², 29 ans, dispose d'un téléphone portable, mais elle « rêve » d'aller directement voir un agent pour actualiser sa situation auprès de sa Caisse d'allocations familiales. Ce mercredi-là, alors qu'elle se trouve à Douai, à 20 km de chez elle, elle en profite pour marcher jusqu'au guichet de la CAF. Une borne, à l'extérieur, l'invite à imprimer ses attestations, mais elle se révèle en panne. Et pour accéder aux bureaux, il faut prendre rendez-vous : il suffit pour cela de scanner le QR code, peut-on lire sur une affichette. Nathalie s'y essaye avec son téléphone, mais le lien ne fonctionne pas. « *De toute façon, une fois en ligne, je ne comprends pas quelle case je dois cocher pour prendre rendez-vous, alors c'est mon conjoint qui fait tout. Et puis, une fois*

“
EN EFFAÇANT TOUT CONTACT HUMAIN, LA DÉMATÉRIALISATION EST DEVENUE UN FREIN À L'ACCÈS AUX DROITS.
 ”



ÉCLAIRAGE

qu'on a un rendez-vous, il faut encore attendre un mois. C'est compliqué. Moi j'aurais besoin d'une personne qui puisse m'expliquer et me guider, ce qu'un ordinateur ne fait pas », s'agace la jeune femme, mère de deux enfants. Certains mois, la famille doit vivre avec seulement 1 200 euros, le conjoint ayant des contrats d'intérim de-ci de-là. Perdre les APL ou les allocations familiales n'est pas envisageable.

Un parcours du combattant

La politologue Nadia Okbani, chercheuse à l'université de Toulouse-Jean-Jaurès et au Certop, va jusqu'à parler de barrages dans l'accès aux rendez-vous : « Il devient compliqué d'être face à un agent des services publics. Pour prendre rendez-vous sur les sites, il faut avoir ses identifiants et cocher des motifs précis, et ce n'est pas facile quand on a une situation complexe. Ces aménagements sont dissuasifs et mettent les plus précaires à distance des agents les plus compétents en matière de gestion de droits. » La chercheuse préfère dès lors parler de "non-accès" plutôt que de "non-recours", parce que les usagers essaient d'accéder à leurs droits mais sont parfois contraints de livrer bataille sans forcément y parvenir.

« Et comment remplir les cases des formulaires quand on a des vies cabossées avec des ruptures de droits ? », questionne Daniel Verger, responsable Accès digne aux revenus à la Direction France du Secours Catholique. « Les personnes en précarité se retrouvent face à un écran qui s'interpose entre elles et les personnes qui pourraient les conseiller, et elles laissent donc tomber », poursuit-il. Corinne, 56 ans, habitante de l'Orne, a mis un an et demi avant de pouvoir toucher le RSA, son dossier ayant été bloqué vraisemblablement à cause d'un doublon avec une personne portant le même nom. Elle raconte sa galère au téléphone pour avoir un rendez-vous (« taper 1, puis 2, puis 6, puis on a 45 minutes d'attente avant d'entendre finalement que tous les conseillers sont en ligne »), l'absurdité de recevoir un mail dans lequel on lui demande des pièces justificatives alors qu'elle ne peut pas répondre à cette adresse *no reply*, ou encore les formulaires en ligne dans lesquels »»

84 % des Français possèdent un smartphone et **85 %** disposent d'Internet, mais **28 %** s'estiment peu compétents ou non compétents pour effectuer une démarche administrative en ligne.

15 % des Français souffrent d'illectronisme, c'est-à-dire qu'ils n'utilisent pas Internet ou ne possèdent pas les compétences numériques de base. Les 20 % les plus modestes ont **6,6 FOIS** plus de risques d'être en situation d'illectronisme que les 20 % les plus aisés.

1 JEUNE SUR 4 (18-25 ans) déclare avoir des difficultés avec le numérique.

1 USAGER SUR 4 renonce définitivement à une démarche en ligne pour diverses raisons : panne d'Internet, complexité des démarches, sentiment d'incapacité, manque de réponse de l'administration.

1 FRANÇAIS SUR 4 a le sentiment de vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics.

Sources : rapport du Défenseur des droits 2022, Insee, Arcep Credoc

FRANCE SERVICES : KÉSACO ?

Le programme France Services a été créé en 2019 dans le but de rapprocher les services publics des citoyens. D'après le site de l'ANCT (Agence nationale de la cohésion des territoires), un Espace France Services « vise à permettre à chaque citoyen d'accéder aux services publics et d'être accueilli dans un lieu unique, par des personnes formées et disponibles, pour effectuer ses démarches du quotidien ». Sur place, les guichets regroupent plusieurs administrations : Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), Allocations familiales, Assurance maladie, Assurance retraite, Chèque énergie, Finances publiques, France Rénov, France travail, La Poste, MSA (Mutualité sociale agricole) et Point justice.

2 840 structures France Services existaient début septembre, ce qui fait que chaque Français serait à 30 minutes maximum d'un Espace France Services.

Il existe par ailleurs des conseillers numériques France Services dans certaines collectivités : ils ont pour mission d'accompagner les Français dans leur usage du numérique, mais aussi dans la réalisation de démarches administratives en ligne. Il s'agit dans ce cas de politiques d'inclusion numérique.

COMPRENDRE



GAËL KERBAUD / SCOP

▲ Pour accéder aux bureaux, il faut prendre rendez-vous : il suffit pour cela de scanner le QR code, peut-on lire sur une affichette. Nathalie s'y essaie avec son téléphone, mais le lien ne fonctionne pas.

» on lui demande d'expliquer en une phrase et demie son problème. Cette période a été difficile, Corinne ayant dû se priver de nourriture et de chauffage, et tout gérer avec son téléphone, puisqu'elle n'arrivait pas à payer la fibre. « Avec le numérique, si un truc bugge, tout bugge ! Car les machines ne réfléchissent pas, alors qu'une personne aurait pu démêler mon problème. J'avais l'impression d'être face à un mur, voire une machine à broyer. Ça rend fou ! »

« De nombreuses personnes finissent par se débrouiller autrement, faute de pouvoir toucher le RSA, avec des conséquences matérielles lourdes et des privations pour leurs familles », note la sociologue Clara Deville, de l'Inrae. Pour elle, la dématérialisation a éloigné les services publics des classes populaires, car elle a renversé le processus de demande : « Avant, le travail de qualification, c'est-à-dire le travail de transformation de la vie de quelqu'un en cases administratives, était réalisé par l'agent guichetier. Maintenant, c'est à l'usager de savoir à quoi prétendre. C'est lui qui a la responsabilité de la demande et qui doit remplir les bonnes cases et donner les

bons justificatifs. Or ce travail est inégalement maîtrisé par la population, ce qui accroît les inégalités sociales. »

« C'est désormais aux allocataires de faire notre travail en déclarant leurs revenus », confirme Yves Alexis, délégué syndical CGT qui travaille à la CAF de Montauban. Il compare la dématérialisation aux caisses automatiques des supermarchés : « Si le produit est mal scanné, l'allocataire est fautif et pénalisé. On voit donc de plus en plus de gens qui renoncent à faire leurs démarches et qui sortent du système. »

À Somain, dans le Nord, Nathalie avoue : « J'ai peur de l'erreur. Mais si je me trompe, comment savoir où je me suis trompée ? Je préfère encore abandonner. »

À quelques ruelles de la maison de la jeune

femme, Maria-Christina, 62 ans, vit avec l'AAH (Allocation adulte handicapé). Le numérique lui donne l'impression d'avoir une épée de Damoclès au-dessus de la tête : la rupture de droits. « L'an dernier, je me suis rendu compte à la pharmacie que je n'avais plus la mutuelle CSS (complémentaire santé solidaire). Un mail avait dû m'échapper », explique-t-elle. Pourtant,

“
LES MACHINES NE
RÉFLÉCHISSENT PAS, ALORS
QU'UNE PERSONNE AURAIT PU
DÉMÊLER MON PROBLÈME.
”

Maria-Christina n'est pas du genre à baisser les bras face au numérique. Elle s'est équipée d'un ordinateur portable (« 80 euros, le premier prix ») sur lequel elle veille à regarder les sites de la CAF et d'Améli. Comme elle n'arrive pas à tout faire en ligne, elle copie les documents sur une clé USB et se déplace à La Poste pour les imprimer (« 0,30 euros la copie »), avant de les remplir et de les renvoyer en version papier. « Je me débats avec l'informatique pour accéder à mes droits », résume Marie-Christina, qui regrette la fermeture des guichets administratifs à Somain durant ces dix dernières années. « Et pour prendre rendez-vous à la CAF, qui a une permanence une fois par semaine au CCAS, c'est en ligne, bien sûr », rit-elle. Avant d'ajouter : « Mais heureusement, j'ai mon assistante sociale qui m'aide actuellement pour demander ma retraite. C'est mon contact humain et c'est important. »

L'éloignement de l'État

Conséquence de la dématérialisation : ces usagers se tournent vers les assistantes sociales, les mairies ou encore les associations comme le Secours Catholique, qui voient les demandes



ELODIE PERRIOT / SCDF

d'accès aux droits augmenter. « La dématérialisation a bouleversé notre métier d'assistant social », regrette Joran Le Gall, administrateur de l'Anas (Association nationale des assistants du service social). « On ne fait plus que de l'accès aux droits et on n'a plus de temps pour le changement social, c'est-à-dire pour aider les personnes à sortir de leur condition. Et comme il faut souvent attendre un mois pour nous voir, cela provoque des ruptures de droits. » Que ce soit Maria-Christina, Nathalie ou Corinne, toutes témoignent d'un sentiment d'abandon, d'ou- >>>

▲ Un marché (légal comme « au noir ») de la prise de rendez-vous administratifs s'est développé. Ici sur le site Web demarchefrancaise.fr.

FOCUS

LA DÉMATÉRIALISATION ENTRAÎNE L'ACCÈS AUX DROITS DES ÉTRANGERS

« Tous les six mois au moins, nous devons penser au titre de séjour », explique Moustapha. C'est-à-dire tenter d'avoir un rendez-vous en préfecture via le service en ligne pour le renouvellement de mon titre annuel et de celui de mon épouse. Je me lève toutes les nuits à 2 heures et malgré ça, cela peut prendre trois semaines pour avoir un rendez-vous fixé à plusieurs mois. Alors, parfois, je paye 20 euros dans une petite boutique qui vend des rendez-vous en préfecture. » Comme Moustapha¹, les personnes migrantes qui veulent

demande un titre de séjour ou le renouveler font face à l'insuffisance du nombre de plages horaires. Si elles peuvent saisir le tribunal pour obliger la préfecture à délivrer un rendez-vous, beaucoup préfèrent l'acheter à un coût exorbitant sur un marché noir qui s'est développé ces dernières années. Mais même par ce biais, l'accès n'est pas garanti. L'épouse de Moustapha n'a pas réussi à renouveler son titre à temps l'an dernier et la famille a perdu ses droits aux allocations familiales et aux APL. Moustapha, lui, a dû utiliser la plateforme de

l'Anef² : « Mais ça bloque souvent, ce n'est pas clair et il faut tout scanner. Je préfère avoir un agent qui va vérifier mes papiers sur place. La machine est une barrière pour accéder à mes droits. » Notons que le Conseil d'État, saisi en 2022, a jugé illégale la prise de rendez-vous en ligne à la préfecture sans autre alternative. La dématérialisation semble être dans le cas de l'accès aux droits des étrangers un moyen de régulation de l'administration. ■

1. Le prénom a été changé.
2. Administration numérique des étrangers en France

COMPRENDRE

» bli ou de distanciation avec les services publics. « Avec la dématérialisation, l'administration paraît plus obscure et les décisions plus opaques et difficiles à comprendre. Cela change le rapport de ces populations au politique, elles se disent "Ce n'est pas pour moi" et cela nourrit aussi le vote à l'extrême-droite », analyse la sociologue Clara Deville. L'État paraît plus éloigné pour ces personnes en précarité. L'historienne Claire Lemerancier parle aussi d'effets délétères sur la cohésion de la société : « La dématérialisation a été faite au détriment de l'humain. Même entre administrations, le lien a été coupé car il n'y a plus de lignes directes. J'y vois aussi une perte d'universalité car il n'y a plus de guichets publics qui favorisent les rencontres entre personnes de classes sociales différentes. »

Voir un être humain, échanger avec lui pour essayer de résoudre son problème, c'est être considéré. C'est en tout cas ce que dit Paul, habitant des Courtilières, un quartier prioritaire

de la ville de Pantin en Seine-Saint-Denis. Cet homme de 67 ans a pris ce matin rendez-vous avec un conseiller numérique. Objectif : obtenir un extrait de son acte de naissance pour demander sa retraite. « Je ne suis pas allé beaucoup à l'école, alors tout ça, c'est pas mon fort », confie Paul, mécanicien de métier. « J'ai donc besoin

d'avoir quelqu'un en face de moi. Un humain, ça me rassure. » Le conseiller numérique de Pantin, Pablo Albinez-Luna, lui montre comment se connecter à France Connect sur un ordinateur pour demander son acte de naissance, mais il faut pour cela fournir son numéro fiscal. Paul devra donc revenir avec sa

“

**AVEC LA
DÉMATÉRIALISATION,
L'ADMINISTRATION PARAÎT
PLUS OBSCURE ET LES
DÉCISIONS PLUS OPAQUES
ET DIFFICILES À COMPRENDRE.**

”

déclaration de revenus, c'est-à-dire prendre un nouveau rendez-vous avec le conseiller et patienter, vu la forte demande dans le quartier. « Je vois au quotidien que peu de gens maîtrisent leurs boîtes mail et leurs codes », observe le conseiller Pablo Albinez-Luna. « Nous encaissons les malheurs et les frustrations des usagers car les outils numériques n'ont pas été conçus pour eux. »

L'importance du contact humain

Pour renforcer les services de proximité, l'État mise également sur les Espaces France Services (voir Éclairage p. 17). Or, d'après une étude³, 57 % des habitants de zones rurales ne connaissent pas France Services, et 90 % n'en ont jamais franchi le seuil. À Somain, ni Nathalie ni Maria-Christina ne savent qu'elles peuvent prendre rendez-vous dans un bus itinérant France Services qui vient un jeudi par mois dans leur commune. L'un des agents de ce bus le reconnaît : « Il nous est difficile d'être à la fois agent de la CAF et agent de la CPAM. Mais nous faisons au mieux face à la fermeture des guichets. Sachant que nous n'avons par exemple pas de contact direct avec la CAF, impossible d'avoir une réponse dans la journée et l'usager est ensuite reparti. » C'est aussi l'un des problèmes pointés par la Cour des comptes dans son bilan des Espaces



GAËL KERBAOL / SCOF

► L'État mise sur les Espaces France Services et notamment ses bus itinérants. À Somain, il passe une journée par mois seulement.



France Services publié en septembre : pour gagner en efficacité, les conseillers de ces espaces doivent pouvoir contacter chaque opérateur (la CAF, la CPAM, etc.), ce qui n'est pas toujours le cas. Par ailleurs, les agents France Services doivent être mieux formés car ils doivent gérer des situations parfois complexes, et surtout il faut des financements pérennes. Autrement dit, on ne peut pas se contenter de recruter des contrats précaires pour accueillir ce public : il faut engager des moyens financiers. Car ces nouveaux accueils de proximité risquent de ne servir qu'à informer sur l'accès aux plateformes en allant sur Internet avec les usagers, plutôt que de les accompagner dans leurs démarches. En 2022, déjà, un rapport du sénateur Bernard Delcros alertait sur le fait que « ces Espaces France Services ne pouvaient pas être un substitut à l'offre des services publics dont ils sont complémentaires ». Pour le Secours Catholique non plus, ces espaces ne peuvent pas être la seule solution. « Il faut remettre de l'humain et de l'humanité dans le système de protection sociale, c'est-à-dire un accès physique aux administrations avec une prise de rendez-vous facilitée. Les personnes fragiles ont besoin d'agents compétents CAF ou CPAM pour débloquer leurs dossiers », estime Daniel Verger. Au-delà, l'association précé-

nise une politique offensive pour aller chercher les personnes en dehors du système en automatisant les demandes de prestations. Elle souhaite également une politique qui éviterait les ruptures de droits préventives sur toutes les allocations et améliorerait la gestion des indus. Le Think Tank "Le sens du service public" prône également un maintien de postes d'agents administratifs pour accompagner les plus précaires : « *La relation entre administration et usagers doit se faire par des canaux divers, comme l'accueil physique, l'accueil téléphonique et la dématérialisation* », analyse Johan Theuret. « *Il faut de la présence humaine et il faut aussi former les populations au numérique pour les maintenir en confiance.* » À Somain, Maria-Christina approuve : elle aimerait être formée, non pas à Word ou à Excel, mais « à l'accès aux droits en ligne, c'est-à-dire à se servir concrètement des sites Internet des administrations ». Et elle conclut : « *Le numérique devrait être un outil supplémentaire, mais pas une contrainte comme c'est le cas aujourd'hui.* » En somme : un moyen complémentaire, mais ne se substituant pas à l'humain. ■

► **Maria-Christina s'est équipée d'un ordinateur « premier prix, à cause de la dématérialisation ». Elle en a besoin pour télécharger ses documents administratifs.**

1. 34 % pour le RSA, 50 % pour l'Aspa, 67 % pour la complémentaire santé solidaire, 30 % pour l'assurance chômage, d'après la Drees, en 2022.

2. Le prénom a été changé.

3. Dans l'ouvrage *Égalité, accessibilité, solidarité : les renoncements de l'État* de François Taulelle, Thibault Courcelle et Ygal Fijalkow Fijalkow

L'ENTRETIEN

« IL FAUT REMETTRE DE L'HUMAIN DANS LES SERVICES PUBLICS »

Depuis 2016, le Défenseur des droits s'intéresse aux questions de dématérialisation des services publics, alertant sur le difficile accès des personnes en précarité à leurs droits. Comment faire en sorte de renouer avec ces usagers afin de leur permettre de mieux accéder à leurs droits ? Entretien avec Claire Hédon, Défenseur des droits.

ENTRETIEN MENÉ PAR **JEAN MERCKAERT**, DIRECTEUR DE L'ACTION ET PLAIDOYER FRANCE, ET **CÉCILE LECLERC-LAURENT**

PARCOURS

CLAIRE HÉDON

1962

Naissance

2003-2017

Journaliste animatrice de l'émission *Priorité santé* à RFI

2015-2020

Présidente du mouvement ATD-Quart Monde

2020-2026

Est nommée Défenseur des droits

Cécile Leclerc-Laurent : Diriez-vous que la dématérialisation a rendu les services publics encore plus inaccessibles aux personnes en précarité ?

Claire Hédon : Aujourd'hui, la seule porte d'entrée aux services publics semble être dématérialisée. La dématérialisation est sûrement une chance pour beaucoup. Mais il ne faut pas oublier qu'un tiers de la population est éloignée du numérique, si l'on prend les chiffres du Credoc de 2022 ! Et on a tort de croire que cela ne concerne que les personnes âgées. Les jeunes, qui savent pourtant réaliser plein de choses sur les Smartphones, n'arrivent pas à y faire leurs démarches administratives. C'est le cas aussi des personnes en précarité, étrangères, en situation de handicap, par exemple.

Le problème n'est pas d'avoir dématérialisé les démarches administratives, mais d'avoir oublié toutes ces personnes, qui se retrouvent dans l'impossibilité de déposer un dossier papier ou de rencontrer quelqu'un pour en discuter. Car nous avons en parallèle fermé les accueils physiques des

administrations. Il n'y a plus assez d'accueils au sein des CAF ou des CPAM. Avec cette impossibilité de dialogue avec l'administration, certains usagers se voient couper leurs aides ou sont accusés de fraude sans aucune explication, et avec des moyens de recours mal connus. Pourtant, il est écrit dans le préambule de notre Constitution que « *l'État doit garantir à tous des moyens convenables d'existence¹* ».

C.L.-L. : Afin de maintenir des accueils physiques des services publics, les Espaces France Services sont-ils une solution suffisante ? Que faudrait-il faire, le cas échéant, pour les améliorer ?

C.H. : Il faut pouvoir garder des alternatives à la dématérialisation et cela passe par le contact humain. Les



Espaces France Services sont une avancée en ce sens. Mais à l'intérieur, en majorité ce ne sont pas des personnes de la CAF, ni de la CPAM, alors elles ne peuvent pas être compétentes sur tous les sujets, d'autant moins qu'il y a parmi elles un grand nombre de contrats précaires et de turn-over et qu'elles n'ont pas accès au dossier de la personne. Leurs réponses dépendent beaucoup de la disponibilité du "back-office", c'est-à-dire du lien entre les agents de France Services et ceux des différents services publics (CAF, CPAM, Carsat, France travail...). Nous préconisons donc depuis longtemps que les Espaces France Services comportent des permanences des CAF et des CPAM. En ce qui concerne l'accueil téléphonique, notre enquête menée

l'an dernier, en partenariat avec l'INC, sur les plateformes téléphoniques de quatre services publics (Améli, Carsat, CAF, France tra-

**“
LES ESPACES FRANCE
SERVICES SONT UNE
AVANCÉE, MAIS IL DOIVENT
COMPORTER DES
PERMANENCES DES CAF
ET DES CPAM.
”**

vail) a montré que 40 % des appels n'aboutissent pas et que 60 % des appels qui aboutissent ne reçoivent pas la bonne information. Il faut là aussi renforcer la qualité de l'accueil téléphonique : l'enjeu est

d'avoir au bout du fil quelqu'un qui connaisse et puisse gérer directement le dossier.

L'accompagnement des personnes en précarité est essentiel. En effet, lorsque la réglementation est complexe, que ces personnes n'ont ni les codes ni les connaissances, et qu'on leur réclame des justificatifs sans aucun accompagnement, cela accroît le taux d'erreurs dans la constitution de leur dossier, erreurs qui vont alors être considérées comme autant de fraudes. Il faut redonner des moyens aux agents et remettre de l'humain dans la machine. Les usagers ont besoin d'échanger avec des êtres humains. Il faut aussi aller au-devant des usagers : "l'aller vers" est important. C'est ce que le Défenseur des droits développe en proposant »

COMPRENDRE



» plusieurs moyens de contact : les lieux d'accueil avec les permanences de nos délégués, notre site Internet, mais aussi l'accès téléphonique. Et nous faisons sortir l'institution de ses murs en allant au contact des habitants sur les places publiques de villes. Les autres administrations doivent aussi s'en préoccuper.

C.L-L. : Avec la dématérialisation, c'est aussi à l'usager de s'adapter en devant scanner les bons documents, ou en cochant la bonne case. Ce n'est plus l'État qui vient accompagner la personne. N'assiste-t-on pas à un renversement qui dénature l'essence même du service public, censé être au service de la personne ?

C.H. : Il y a eu un transfert de charges du service public vers les usagers, vers les travailleurs sociaux, vers nos délégués du Défenseur des droits et bien sûr vers les associations. Mais ce n'est pas leur rôle ni le nôtre. Cela dit quelque chose de ce qu'est devenu le service public. Il est pourtant censé assurer adaptabilité, égalité et continuité. Or désormais, on demande à l'usager de s'adapter, on

lui demande d'être équipé, d'avoir un ordinateur et Internet, de savoir s'en servir, et de ne pas se tromper.

Sur le même sujet, les systèmes d'automatisation m'inquiètent. Car il est alors impossible de parler à quelqu'un, alors que lorsqu'il y a une erreur sur notre situation, nous avons toujours besoin de joindre un être humain. Je crains par exemple que la réforme de la solidarité à la source² s'accompagne d'énormément d'informations erronées. On nous répond que le dossier est pré-rempli, mais que c'est à l'usager de vérifier l'exactitude des informations, ce qui n'est pas toujours évident pour les personnes en précarité. Cela pourrait encore entraîner des accusations de fraude.

Jean Merckaert : Vous dites que la solution est de remettre de l'humain dans l'action publique : mais est-ce envisageable, à votre avis, dans le contexte budgétaire actuel ?

C.H. : Est-ce que pour des questions budgétaires, on s'autorise à ne plus respecter les droits des personnes ? Ce n'est pas possible. Aujourd'hui, nous avons des taux de non-recours effrayants (plus

d'un tiers pour le RSA, par exemple) parce que les gens n'arrivent pas à accéder à leurs droits en raison d'un manque d'agents des services publics. Mettons autant – sinon plus – d'énergie dans la lutte contre le non-recours que dans la lutte contre la fraude sociale !

J.M. : L'an dernier, suite aux interpellations du Secours Catholique, une proposition de loi déposée par Mme Obono a été adoptée à l'Assemblée nationale pour garantir l'existence d'une alternative présentielle aux services publics dématérialisés. Mais elle n'est toujours pas à l'ordre du jour du Sénat. Comment expliquer qu'une loi d'apparence aussi consensuelle rencontre des résistances ?

C.H. : Il y a un souci perpétuel des dépenses publiques. Bien sûr, l'accès aux droits coûte de l'argent et demande des moyens budgétaires. Mais il faudrait aussi évaluer combien le nonaccès à ces droits coûte à la société sur le long terme. Car cela empêche les personnes de sortir de la pauvreté. C'est ce qu'a démontré l'expérimentation Territoires zéro chômeurs : ça ne coûte pas plus cher à la société de permettre aux gens d'accéder à l'emploi.

J.M. : Les personnes de nationalité étrangère sont particulièrement affectées par l'impossibilité de rencontrer l'administration, et il leur est souvent impossible d'obtenir ou de renouveler leur titre de séjour, ce qui les place en situation irrégulière. Au fond, le traitement infligé aux étrangers n'est-il pas la préfiguration de ce qui pourrait attendre le reste de la population, à commencer par les plus pauvres ?

C.H. : J'en suis persuadée. Quand on commence à dégrader l'accès aux

droits pour certains, cela finit par concerner tout le monde. Dans le cas des personnes étrangères, nous avons remarqué un accroissement du nombre de leurs réclamations auprès de nos délégués. Cela représente désormais 30 % des réclamations reçues par l'institution sur le premier semestre 2024, contre 10 % en 2019. La plupart des situations que nous traitons concernent des problèmes de renouvellement de titres de séjour. Des personnes qui sont insérées dans la société perdent leur travail, leur logement parce que leurs titres de séjour n'ont pas été renouvelés. Des personnes qui étaient en situation régulière se retrouvent en situation irrégulière ! C'est un manque de logique inouï, car bon nombre de ces étrangers assurent des emplois dans des secteurs en tension.

Nous venons de démarrer une enquête auprès des préfectures pour comprendre ce qui se passe. Nous menons aussi une enquête sur l'Anef, la plateforme numérique de demande des titres de séjour, qui connaît de multiples dysfonctionnements. Nous avons l'impression que le système est testé en temps réel et cela met aussi en difficulté les préfectures.

C.L.L. : Paradoxalement, la dématérialisation a conduit des prestataires privés à s'engouffrer dans la brèche. C'est le cas des rendez-vous à la préfecture qu'on peut acheter en ligne ou en boutique. Dématérialisation rime-t-elle avec marchandisation ?

C.H. : Avec la dématérialisation, la file d'attente n'est plus devant la préfecture, mais elle existe toujours, désormais cachée, sur Internet. Nous savons que des créneaux de rendez-vous à la préfecture sont vendus jusqu'à 500 euros. Cet engorgement, dû au manque impor-

tant de rendez-vous proposés en ligne, ouvre donc la possibilité d'un trafic, pour partie illégal et pour partie avec des structures légales qui marchandisent des prestations

“
**EST-CE QUE POUR DES
RAISONS BUDGÉTAIRES,
ON S'AUTORISE À NE PLUS
RESPECTER LE DROIT DES
PERSONNES ?**
”

considérées être gratuites. L'exemple le plus flagrant, c'est la carte grise : le garage s'en charge et vous le payez pour cette prestation alors que l'accès au service public est gratuit. C'est un vrai système de fraude qui s'installe en déléguant au privé.

J.M. : Les témoignages recueillis par le Secours Catholique sur le terrain nous montrent que les usagers les plus démunis deviennent désespérés par le sort que leur font les administrations, du fait qu'ils n'ont plus de réponses à leurs questions. Que produit cette évolution pour les personnes, et dans la société ?

C.H. : Elle produit avant tout du non-recours puisque l'on crée un parcours du combattant pour l'accès aux droits. Les discours sur l'assistantat des plus précaires ont un effet délétère sur les personnes que l'on accuse en permanence de profiter du système.

C'est aussi délétère pour la cohésion sociale. Dans une démocratie, se préoccuper des droits des plus vulnérables, c'est rassurant pour tout le monde. Car la population française vieillit de plus en plus et se retrouvera dans des situations de dépendance un jour ou l'autre.

Il faut faire comprendre à l'opinion publique que c'est dans l'intérêt de la société de promouvoir le respect des droits des personnes. C'est moins coûteux de mutualiser que de ne pas protéger. On voit par exemple qu'aux États-Unis le coût de la santé est bien plus élevé avec un système privatisé qu'avec un système public. Enfin, quand un tiers de la population se heurte au mur du numérique et n'arrive pas à accéder aux services publics, il en résulte de la frustration et de l'énervement. Ces usagers se sentent oubliés et mis de côté. Quand ils rencontrent nos délégués sur le terrain, ils leur disent : « *Enfin je peux voir quelqu'un et lui parler.* » ■

Le Défenseur des droits

est une autorité administrative indépendante chargée de veiller au respect des droits et libertés de toute personne présente sur le territoire français, et de permettre l'égalité de tous. En 2023, le Défenseur des droits a reçu 138 000 saisines, dont 80 % sont traitées par les 600 délégués bénévoles présents dans tous les départements. « *Nos délégués sont le sismographe de la société* », observe Claire Hédon.

www.defenseurdesdroits.fr

1. Articles 10 et 11 du préambule de la Constitution de 1946 incluse dans celle de 1958.

2. Dans le cadre de la réforme "solidarité à la source", dès janvier 2025, les déclarations de ressources des allocataires du RSA et de la prime d'activité seront préremplies, comme pour la déclaration de l'impôt sur le revenu, en collectant directement les montants de ces ressources auprès des employeurs ou des organismes de protection sociale.



ICI ET LÀ-BAS

AU RWANDA, LES DÉFIS D'UNE ADMINISTRATION 2.0

Comme plusieurs pays africains, le Rwanda mise sur le digital pour faciliter l'accès des usagers aux administrations. Mais dans un pays où seulement un tiers de la population possède un smartphone et où la culture numérique n'est pas encore ancrée, la dématérialisation des services publics pose question.

PAR **DJAMILA OULD KHETTAB**

Fini le papier. Au Rwanda, les titres fonciers sont délivrés uniquement au format numérique depuis l'an dernier. C'est une nouvelle étape dans le processus de digitalisation des services publics amorcé il y a dix ans au "pays des mille collines". Près de 300 démarches administratives sont déjà réalisables en ligne via la plateforme Irengo – "portail", dans la langue kinyarwanda. En se connectant sur cette plate-

forme, les citoyens rwandais peuvent ainsi renouveler leur passeport ou leur carte d'identité, obtenir une copie de leur casier judiciaire ou suivre des remboursements de soins médicaux tout en ayant la possibilité de régler les frais de gestion liés à des procédures administratives. Objectif : rapprocher l'administration publique des quelque 12 millions d'habitants en effaçant les distances géographiques. Auparavant, « certains devaient marcher une journée pour se

AVIS D'ACTEUR

RICHARD BANÉGAS, PROFESSEUR DE SCIENCES POLITIQUES À SCIENCES PO, SPÉCIALISTE DE L'AFRIQUE DE L'OUEST ET DES GRANDS LACS

UN OUTIL DE SURVEILLANCE POUR LES RÉGIMES AUTORITAIRES

Il y a une croyance chez des décideurs africains selon laquelle le digital participerait à la modernisation de l'appareil d'État. L'outil numérique est perçu comme un moyen de compensation d'une faible couverture territoriale des services publics. Mais la technique ne fait pas tout. Dans les sociétés africaines, les enjeux de la dématérialisation des services publics se posent dans les mêmes termes que dans les sociétés occidentales, mais de manière plus accentuée. Des pays africains enregistrent encore des taux d'analphabétisme

élevés et, pour les populations les plus vulnérables, il est difficile de se procurer les outils pour se connecter à ces nouvelles technologies. Alors que la promesse était d'effacer les inégalités culturelles et sociales, d'améliorer l'accès aux droits et de "visibiliser les invisibles" grâce à la technique, on constate que la digitalisation crée ou renforce les inégalités existantes. Par exemple, en Afrique du Sud, le développement de la biométrie depuis une quinzaine d'années, qui devait permettre un meilleur accès aux services publics de l'éducation, produit paradoxalement

de l'exclusion. Les enfants dont l'identité n'a pas pu être vérifiée ne sont pas autorisés à aller à l'école. Par ailleurs, les bases de données constituées à partir de ces plateformes peuvent servir d'outil de surveillance pour des régimes autoritaires, qui s'autorisent à passer par-dessus l'État de droit. On observe une accélération de ce phénomène depuis le Covid et dans un contexte de lutte contre le terrorisme. À travers la mise en place de filets de protection sociale, des régimes reproduisent un système de domination des populations. ■



DES OUTILS POUR COMPRENDRE

rendre dans un bureau administratif sans garantie de résultat », explique Clément Uwajenezza, entrepreneur digital et ancien directeur de la plateforme. Irengo est en train de « transformer le quotidien des Rwandais en leur offrant un gain de temps non négligeable ».

Toutefois sur le continent africain, où plusieurs pays dont le Ghana, l'Ouganda ou encore le Bénin opèrent eux aussi un virage numérique, les écueils liés à la digitalisation des services publics restent nombreux. Couverture Internet faible – le taux d'utilisation d'Internet en Afrique est de 37 % contre 67 % pour la moyenne mondiale¹ –, bande passante limitée et coûts de la data prohibitifs... le prix de l'Internet haut débit en Afrique est le plus cher au monde. Pour permettre aux foyers modestes de s'équiper d'un smartphone, le gouvernement rwandais propose l'acquisition de ce téléphone portable à un prix plancher avec un système de paiement échelonné. Mais une administration 2.0 exclut « d'office les personnes vivant dans des territoires privés d'accès aux services de base tels l'eau et l'électricité », souligne Omar Koffi Bogui, démographe. Il déplore un « déficit de planification dans la mise en place de ces outils novateurs. Des données démographiques essentielles ont été ignorées ».

Par ailleurs, la dématérialisation intégrale des services publics, visée par plusieurs pays africains, est envisageable seulement si une culture numérique se démocratise. « Au-delà du problème des infrastructures se pose la question des compétences, estime l'universitaire. Il y a un manque de communication et d'accompagnement pour suivre la mise en œuvre de ces innovations. Beaucoup découvrent l'existence de ces nouveaux outils par le bouche-à-oreille. » Face au risque de fracture numérique, le Rwanda a déployé 3 000 agents de proximité, chargés d'accompagner les personnes dans leur navigation sur la plateforme Irengo. Près de 5 000 jeunes "ambassadeurs digitaux" ont également été recrutés pour former des personnes éloignées des outils numériques et les rendre autonomes. ■

1. Source : Union internationale des télécommunications (UIT), 2024.

À LIRE



État de la pauvreté en France, quand la solidarité s'éloigne

Le rapport statistique du Secours Catholique-Caritas France basé sur plusieurs dizaines de milliers de personnes rencontrées par l'association. Novembre 2024.

Sur rapport.secours-catholique.org

Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?

Le rapport 2022 du Défenseur des droits qui dresse le bilan de l'accès aux droits des usagers, trois ans après la publication du rapport "Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics".

bit.ly/Defenseur

Stop à la maltraitance institutionnelle

Le rapport 2024 d'ATD Quart monde sur les situations de maltraitance institutionnelle identifiées avec les personnes concernées.

bit.ly/maltraitanceATD



L'État social à distance - Dématérialisation et accès aux droits des classes populaires rurales

Un ouvrage qui éclaire la manière dont l'action publique peut se transformer en un mécanisme de renforcement des inégalités sociales.

Par Clara Deville (sociologue), Éditions du Croquant, 2023



La valeur du service public

Ce livre raconte les services publics et en révèle la valeur, par la politologue Julie Gervais, l'historienne Claire Lemercier et le sociologue Willy Pelletier.

Éditions La Découverte, 2021



À VOIR SUR LE WEB

Le site Web Sens-du-service-public.fr

Le site Web du Think Tank Sens du service public, regroupant une cinquantaine d'agents publics soucieux de moderniser l'administration pour rendre le meilleur service aux usagers sans laisser personne au bord de la route. De multiples contributions dont une consacrée aux nécessaires accompagnements à la dématérialisation des services publics : bit.ly/dematérialisationSC



PARCOURS

1990 :
naît à Totonicapán, au Guatemala

2013 :
cofonde le projet Festivales Solidarios

2021 :
s'exile en Espagne

LUCIA IXCHIU, DÉFENSEURE DES DROITS

L'EXIL MILITANT

PAR DJAMILA OULD KHETTAB

Obligée de fuir le Guatemala pour échapper aux persécutions et aux menaces de mort liées à son engagement en faveur des droits des peuples autochtones, la militante indigène poursuit son combat loin de son pays. Avec l'espoir de pouvoir un jour rentrer chez elle.

Il y a trois ans, Lucia Ixchiu a tout laissé derrière elle : sa famille, sa communauté, ses compagnons de lutte et son travail de journaliste et de directrice artistique. Forcée à l'exil, comme de nombreux militants guatémaltèques avant elle, la jeune femme d'une trentaine d'années a trouvé refuge à Bilbao, dans le nord de l'Espagne, où elle fait l'expérience dans la douleur de la précarité et de l'isolement. « *L'exil vole des années de vie loin de ses proches. C'est la chose la plus difficile à vivre car le temps est irrécupérable* », confie la réfugiée politique. Vivre en exil est toutefois « *moins douloureux aujourd'hui grâce aux nouvelles applications de messagerie sécurisées*, se console-t-elle. *Je peux appeler ma mère à n'importe quel moment pour entendre sa voix* ». Lorsque le mal du pays devient trop fort, écrasant, presque suffoquant, elle se saisit de sa guitare, gratte quelques notes de musique et pousse sa voix comme on crie sa colère.

Tentatives d'assassinat

Avec ses multiples casquettes de chanteuse, de reporter et de militante indigène et féministe,

Lucia Ixchiu s'est imposée dans son pays natal comme une figure incontournable dans la lutte pour la reconnaissance et la protection des peuples autochtones et contre les organisations paramilitaires et criminelles qui gangrènent l'appareil d'État. Ce qui fait d'elle une personnalité charismatique à abattre, littéralement. Il lui a d'abord fallu faire face aux intimidations – « *des*

“

**JE ME SENS PLUS UTILE
ET PLUS LIBRE DEPUIS
QUE JE VIS EN EXIL.**

”

menaces de rupture de contrat ou de coupure de ligne téléphonique » – puis aux menaces de mort directes, chargées de sexisme et de racisme. Jusqu'au passage à l'acte. Elle raconte : « *En 2014, alors que nous nous mobilisions contre la fermeture d'une radio communautaire, ma sœur et moi avons été agressées physiquement par un maire proche de narcotrafiquants. En 2016, un groupe de paramilitaires*

s'en est pris à nous alors que nous rentrions d'un festival artistique auquel nous avons pris part, et nous a séquestrées plusieurs jours. En 2020, nous avons échappé à une tentative d'assassinat alors que nous participions à une manifestation contre le défrichement de notre forêt. Ma sœur s'en est sortie avec des côtes fracturées. » Leur histoire n'est pas un cas isolé, c'est le lot quotidien de nombreux défenseurs des droits à travers l'Amérique centrale et du Sud, souligne la jeune Amérindienne. « *Le même schéma s'est reproduit dans différents pays de la région : l'établissement d'un narco-État lié à des groupes paramilitaires qui agissent en toute impunité, persécutant et criminalisant les leaders de lutte.* » Dans son parcours de militante, Lucia Ixchiu évoque un « *point de rupture* » : le moment où une partie de sa communauté, apparentée au peuple Quiché, s'est laissée convaincre par une campagne injurieuse et diffamatoire à son égard à coup de raids numériques alimentés par de nombreux influenceurs proches des cercles d'extrême-droite, et a fini par se retourner contre elle. « *C'est inquiétant de constater que le travail de sape pour me dénigrer fonctionne. C'est ce qui m'a décidée à quitter mon pays* », conclut-elle. Bien qu'un océan la sépare de ses détracteurs, elle subit encore du cyberharcèlement. « *On cherche à me bâillonner mais on n'y arrivera pas*, poursuit-elle. » »

RENCONTRER



ELODIE PERRIOT / SCCC

» Je me sens plus utile et plus libre depuis que je vis en exil. »

Loin des siens, la militante guatémaltèque se mobilise. Elle pilote à distance le projet Festivals Solidarios, qui organise des événements culturels et artistiques à travers le Guatemala. Le projet, qu'elle a lancé en 2013 avec un collectif d'artistes, de journalistes, d'agents culturels et de

tage ancestral. Nos aînés utilisaient déjà l'expression artistique pour éviter une militarisation du conflit ou une escalade de la violence. »

Lucia Ixchiu grandit en s'intéressant à la musique – « *tout particulièrement au rock* » – et à la littérature. Elle doit son éveil artistique et politique à sa famille, très investie dans la lutte contre la spoliation des terres indigènes dans un pays où « *80 % des biens fonciers sont détenus par seulement 11 familles* ». Son père est un avocat et leader syndical reconnu. Chez eux, à Totonicapan, une ville montagnarde entourée de pins et de chênes, il a ouvert un bureau pour offrir ses services à leurs voisins. « *C'est donc normal que je reprenne le flambeau* », déclare la militante. Un jour d'octobre 2012, les habitants de Totonicapan manifestent contre le coût élevé de l'électricité et la fermeture d'un collège. La marche est réprimée dans le sang. Une trentaine de manifestants sont tués. À cette époque, Lucia Ixchiu est étudiante en architecture à l'université de San Carlos, située dans la capitale. Toute la nuit, elle tente de

contacter sa famille sans y parvenir. « *C'était horrible à vivre* », se souvient la jeune femme. « *À ce moment-là, les réseaux sociaux n'existaient pas encore, on ne pouvait pas savoir ce qu'il se passait.* » Le lendemain, la presse et les chaînes de télévision locales évoquent « *de manière biaisée* » l'événement, rebaptisé le « *massacre du sommet d'Alaska* » par le peuple Quiché. Cet épisode la convainc de faire du journalisme son métier. Elle commence à militer à la faculté, lieu de contestation et de formation politique pour une partie de la jeunesse guatémaltèque. Lucia Ixchiu plonge ainsi les deux pieds dans la politique.

Alternance

Depuis le début de l'année, le Guatemala connaît un renouveau historique avec l'arrivée à la tête de l'État de Bernardo Arévalo, un social-démocrate en rupture avec son prédécesseur, porté par une mobilisation populaire inédite. L'accession au pouvoir du premier président progressiste du pays depuis soixante-dix ans suscite chez Lucia Ixchiu « *l'espoir d'un changement profond* ». Cet été, la réfugiée politique a quitté l'Espagne et posé ses valises quelque part au Mexique « *pour se rapprocher* ». En attendant de pouvoir un jour rentrer en toute sécurité chez elle. ■



**L'ART EST UN OUTIL
PUISSANT D'ORGANISATION
POLITIQUE.**



chercheurs, est « *une réponse anticoloniale et pacifiste à la violence de l'État* ». Elle explique : « *Il s'agit d'un espace pour créer une mémoire collective sur les violences systémiques présentes dans le pays et élaborer un contre-récit par le biais de la photographie, du cinéma ou du théâtre. L'art est un outil puissant d'organisation politique. Nous n'avons rien inventé, c'est notre héri-*



Pour en savoir plus



Lire aussi : « *Amérique latine, alerte sur les violences contre les militants autochtones* »

bit.ly/3Y9Drfi

A close-up photograph showing a person's hands sorting through a large pile of olives on a blue tarp. The olives are in various stages of ripeness, from green to dark purple. The person is wearing a dark jacket. The background is slightly blurred, focusing attention on the hands and the olives.

« NOUS RESTERONS ICI TANT QU'IL Y AURA DU THYM ET DES OLIVES »

PAR VICTORINE ALISSE / HORS FORMAT

Victorine Allisse est allée à la rencontre des agricultrices et agriculteurs du village de Wadi Fukin en Cisjordanie occupée. Le village est littéralement encerclé avec à l'est, la colonie israélienne de Beitar Illit et à l'ouest, celle de Tzur Hadassah. L'expansion grandissante des colonies et de leurs infrastructures menace leurs terres. Ils sont ainsi en première ligne d'un long combat de résistance à l'expropriation. Tous ont le point commun d'avoir un attachement viscéral à leurs terres et à leur village. « Nous resterons ici tant qu'il y aura du thym et des olives » est le dernier chapitre d'un travail au long cours centré sur l'agriculture et le lien universel à la terre que Victorine Allisse mène depuis trois ans en France et à l'étranger. Comme pour son projet "Au grand air" qui avait obtenu en 2021 le prix Caritas photo sociale, la photographe associe la parole et l'écriture des personnes concernées au cliché réalisé. La photographe souhaite ainsi montrer la résilience et l'abnégation des agriculteurs de Wadi Fukin qui, malgré une situation de plus en plus précaire, continuent de résister silencieusement.

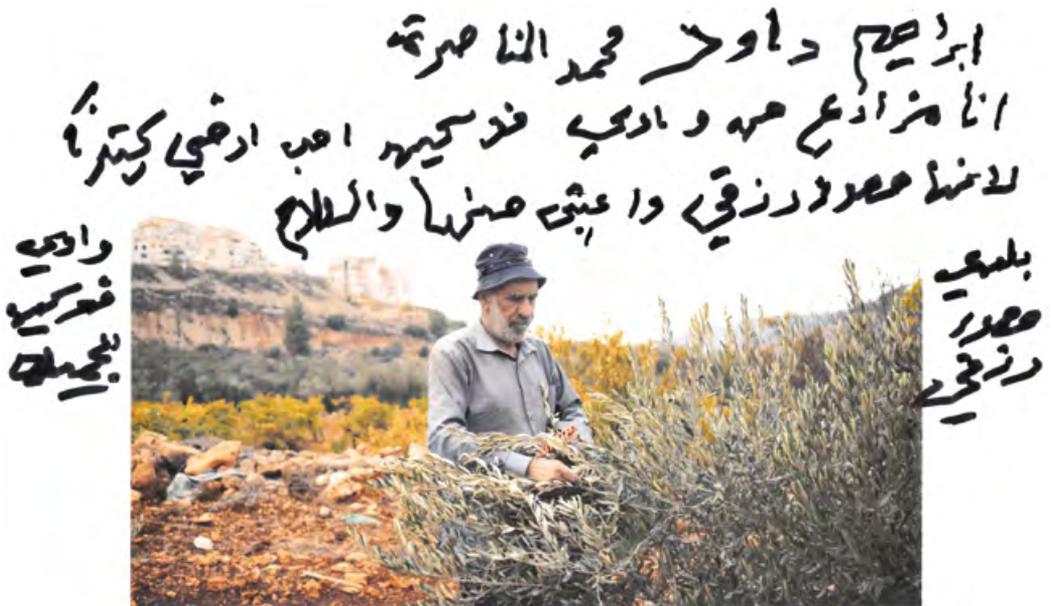
EXPLORER

لحال ايزمان ام قصر ... لسوڤان ايستمار به اكي زوال



الصلاة سونا تتحقق مها طال، لزند برهيلم

▲ « Dans l'immédiat ou dans le long terme, les colonies israéliennes vont disparaître. Et la justice aura lieu, peu importe le temps que cela prendra », a écrit un agriculteur sur ce paysage qui montre le village de Wadi Fukin au premier plan avec la colonie de Beitar Illit au second plan. **Wadi Fukin, le 26 mars 2022.**



◀ « Je suis un agriculteur de Wadi Fukin, j'aime beaucoup ma terre car c'est la source de mon gagne-pain (...) Le beau Wadi Fukin », a écrit Ibraheem Dawood Mohammad Manasra, habitant de Wadi Fukin. Il fait partie de la première génération de Wadi Fukin qui ne pouvait plus vivre de la terre. Il été contraint de conduire un camion de ciment dans la colonie de Beitar Illit pour subvenir aux besoins de sa famille. Les produits israéliens bon marché ont inondé les marchés palestiniens, accablant les agriculteurs à la faillite et les poussant à travailler dans le secteur de la construction ou dans des fermes israéliennes. **Wadi Fukin, Cisjordanie occupée, le 23 octobre 2022.**

على هذه الارض ما يستحق الحياة

الارض هي الحياة والعطاء والاشواق



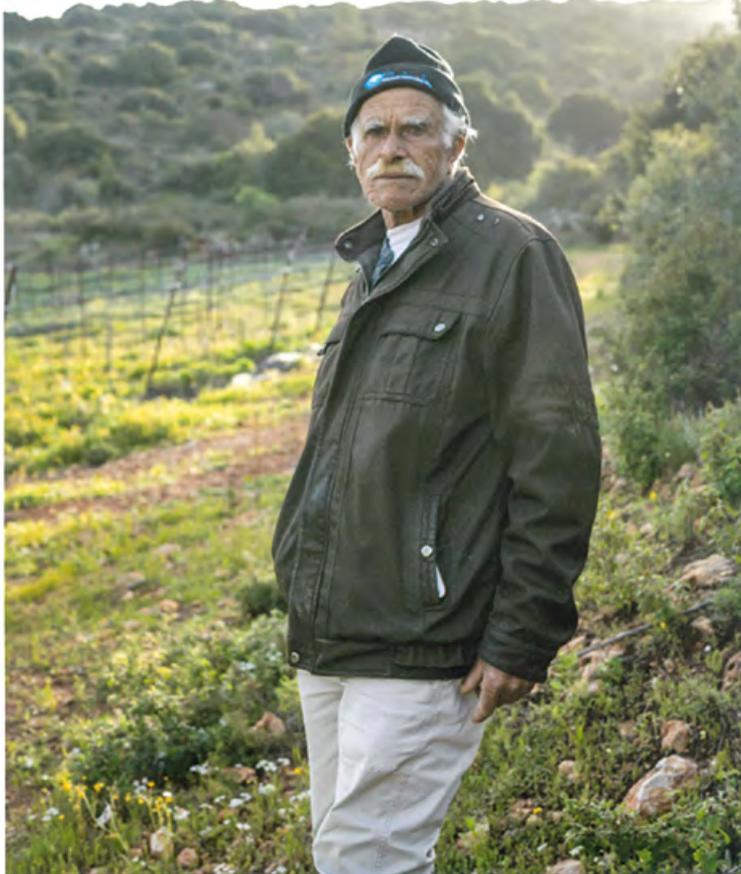
ياقند ما بقي، الزمك والزيون ؟ هب الارض

لانا قطرا بلا حدود مشيقه المناصر

► « Sur cette terre, qu'est-ce qui vaut la peine d'être vécu ? La terre est vie, don et appartenance. Nous resterons ici tant qu'il y aura du thym et des olives. J'aime la terre parce qu'elle donne sans limites », a écrit Shafiq Al-Manasra, qui a créé une coopérative pour les femmes dans le village de Wadi Fukin.

عندما اعمل في الارض اكون متحمس ومبغوا
هيدا دائما انا في ارضنا ارضنا ارضنا
حيث نورتنا للاعداد يصل ليه هيدا

سكيرنا مرة



► « Je suis très heureux lorsque je travaille la terre, qui est la mienne et celle de mes ancêtres. Nous allons la transmettre aux petits-enfants, génération après génération. »



▼ « "Ala Dalona et Ala Dalona, les olives de mon pays sont les meilleures" (paroles issues d'une chanson palestinienne traditionnelle). La saison de la cueillette des olives est la plus belle saison pour le paysan palestinien, c'est la récolte d'une année entière d'attente. On se réunit le jour de la cueillette dans la nature, on cuisine et on fait du thé. Tout le monde est heureux, on chante pour les olives en les cueillant », a écrit un agriculteur. **Wadi Fukin, Cisjordanie occupée, le 27 octobre 2022.**

الأرض تعني لي :- الحياة - الانتماء - البقاء



▲ « La terre représente pour moi la vie, l'appartenance et l'existence », a écrit un agriculteur palestinien.

EXPLORER

رغم الشقاء ورغم التعب ورغم الظلم إلا أننا نحب الأرض ونسعى لها



مواشيتنا من ظلم المحتل سوف نغير الارض

▲ « Malgré la misère, malgré la fatigue et malgré l'injustice, nous aimons la terre et nous luttons pour elle. Peu importe combien de temps, nous avons connu l'oppression de l'occupant, nous continuerons de travailler la terre », a écrit l'un des ouvriers palestiniens qui travaillent dans une ferme israélienne. **Mata, Israël, le 29 mars 2022.**

حقة الظلم انه نعمل في مجال انه نحبه لذي محتل



▲ « Le comble de l'injustice, c'est de travailler dans un domaine que l'on aime (l'agriculture), chez l'occupant », a écrit l'un des ouvriers palestiniens qui travaillent dans une ferme israélienne. **Mata, Israël, 29 mars 2022.**

الى من لسه أنصام نلدا يضيب
العيش ولا بدكرامو



▼ « Pour les personnes que je n'oublie jamais. On ne peut pas vivre heureux sans se rappeler d'eux », écrit Fahima, l'une des dernières élèveuses de la vallée de Wadi Fukin.

يشعره
بعباده
رغم المعاناة
و رغم بدهن
المزارعين
يوامسونه
صعبويه
في أيام
القطف
محمد رباح بكر
ملك

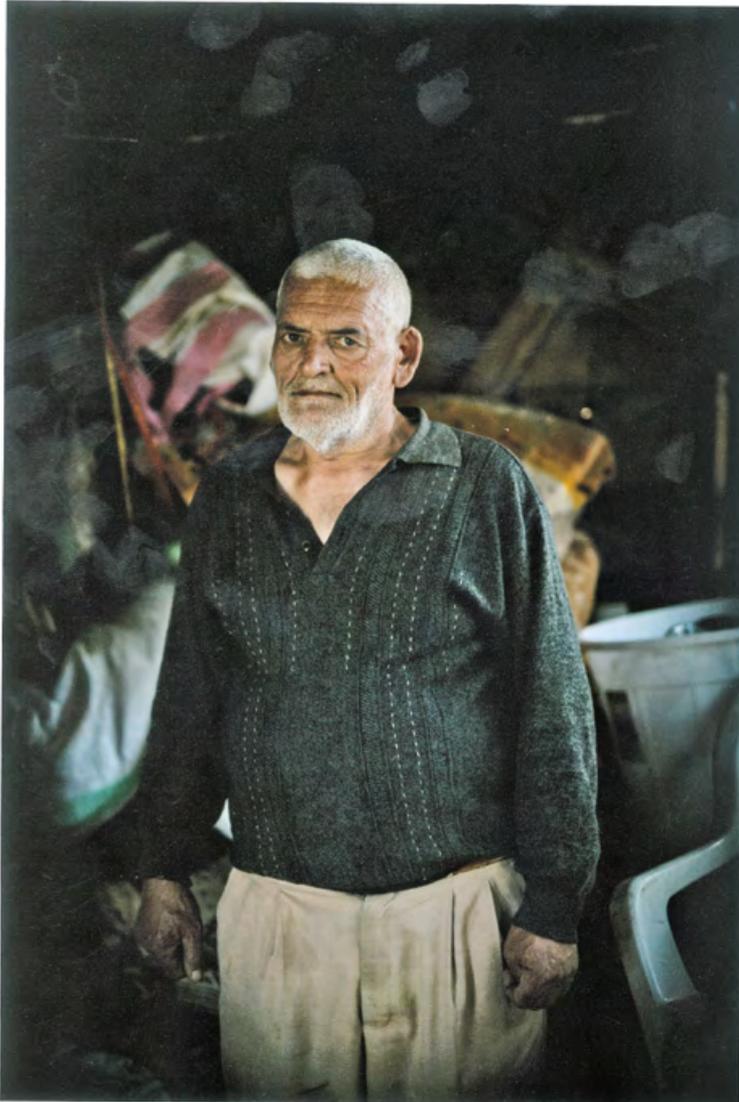


صده
الصورة
دليل
عاش
سفاغ
المرأة
الفلسطينيه
والتعاون
والمساعده
بينهم

أيام قطف الزيتون أيام حملو رجميع العائلة والاطفال أيام القطف

▼ « Cette photo illustre la lutte des femmes palestiniennes, leur collaboration et leur entraide. Les journées de cueillette des olives sont de beaux moments qui rapprochent la famille et les enfants. Ils se sentent heureux malgré la souffrance, malgré les difficultés que rencontrent les agriculteurs pendant les journées de cueillette », a écrit l'agriculteur Mahmoud Rabah Baker. **Wadi Fukin, Cisjordanie occupée, le 27 octobre 2022.**

سوف ابقى سعيد ما دمت اعيش على هذه الارض



نمر محمد حسن

► « Je resterai heureux tant que je vivrai sur cette terre », a écrit Nimer Mohamad Hassan autour de son portrait. Il est l'un des derniers éleveurs de la vallée.

LA SOLUTION? DÉMATERIAUSATION!

par Besse & La Blanche



FIN

C'EST QUOI LA FRATERNITÉ ? UN SYMBOLE, UNE DEVISE GRAVÉE DANS LA PIERRE, UNE BELLE IDÉE DE L'HUMANITÉ QUI NOUS REND FIERS. MAIS ÇA NE DOIT PLUS RESTER UNE PROMESSE EN L'AIR, LA FRATERNITÉ MAINTENANT, IL FAUT LA FAIRE. ET CE N'EST PAS FACILE. LA FIN DE LA PAUVRETÉ N'EST PAS POUR DEMAIN, ON NE VA PAS SE MENTIR. MAIS LAISSER FAIRE, LAISSER TOMBER, CE SERAIT ENCORE PIRE. ALORS IL FAUT POUVOIR REGARDER EN FACE CEUX QUI NE TROUVENT PLUS LEUR PLACE, LEUR DIRE QU'ON EST TOUS SOLIDAIRES, QUE ÇA POURRAIT ÊTRE NOUS DANS LA GALÈRE. ALORS C'EST QUOI LA FRATERNITÉ ? UN ENFANT QU'ON ACCOMPAGNE DANS SA SCOLARITÉ ? UNE GRAND-MÈRE QUI SE SENT UTILE ET AIMÉE ? UN COIN DE TERRE, UN BOUT DE JARDIN OÙ ON PEUT ENCORE SE SENTIR BIEN ? UNE MAIN QUE L'ON TEND DANS LES CRISES ET LES TEMPÊTES ? UN LARGE SOURIRE QUI DIT « C'EST BON, ÇA Y EST, VOUS Y ÊTES » ? OU LA CHALEUR D'UN BON CAFÉ POUR SE POSER, POUR TOUT RACONTER ? C'EST TOUT ÇA LA FRATERNITÉ, C'EST REFUSER LES INÉGALITÉS OU LA PRÉCARITÉ. PEU IMPORTE CE QU'ON FAIT OU CE QUI NOUS Pousse À LE FAIRE, L'IMPORTANT EST D'AGIR, DE MONTRER QU'ON EST TOUS FRÈRES. MÊME SI C'EST PEU, MÊME SI CE N'EST PAS TOUT LE TEMPS, LE JOUR OÙ VOUS COMMENCEREZ SERA TOUJOURS LE BON MOMENT. VOUS PENSEZ QUE LA FRATERNITÉ NE VA RIEN RÉGLER ? NOUS, ON PROPOSE JUSTE UN TRUC : ET SI ON ESSAYAIT ? PARCE QU'IL SUFFIRAIT QU'ON LE DÉCIDE, VOUS, NOUS, MAINTENANT ET ÇA CHANGERAIT LA VIE DE MILLIONS DE GENS.

LA FRATERNITÉ N'EST PAS UNE PROMESSE EN L'AIR, C'EST UNE RÉVOLUTION ET ENSEMBLE ON PEUT LA FAIRE.

REJOIGNEZ LA
#REVOLUTIONFRATERNELLE
revolutionfraternelle.org

