

le journal

d'ATD Quart Monde

n°545 - mars 2024



ACCÈS AUX DROITS : LES RISQUES D'UNE DÉMATÉRIALISATION À MARCHÉ FORCÉE

Alors que près d'un tiers des Français éprouvent aujourd'hui des difficultés avec les outils numériques, l'accélération de la dématérialisation des démarches d'accès aux droits porte atteinte au principe d'égalité face aux services publics.

À LIRE : • **LES JEUNES VEULENT « RECONQUÉRIR LEURS DROITS PAR EUX-MÊMES » P.3** • **PORTRAIT DE SÉVERINE CHOQUET : « ON SÈME DES GRAINES PETIT À PETIT » P.8**

N° 545
mars 2024 - 1€

AGIR TOUS POUR LA DIGNITÉ.
"LÀ OÙ DES HOMMES SONT CONDAMNÉS À VIVRE DANS LA MISÈRE, LES DROITS DE L'HOMME SONT VIOLÉS. S'UNIR POUR LES FAIRE RESPECTER EST UN DEVOIR SACRÉ." J. WRÉSINSKI, FONDATEUR DU MOUVEMENT

l'éditorial



ANNE-MARIE DE PASQUALE

Membre de la délégation nationale

Avancer contre vents et marées

Je me souviens de la première fois où un journaliste m'a interrogée, dans la rue, sur l'état de la pauvreté, alors que je participais à la Journée mondiale du refus de la misère. Ma réponse fut directe « *Je suis en colère* » : comment les injustices et les inégalités pouvaient-elles laisser le monde indifférent ? Au fil des années ma colère ne m'a pas quittée. C'est elle qui me mobilise, qui m'aide à chercher les mots justes, mais aussi à trouver la patience pour écouter, pour comprendre, pour accueillir et me réjouir des chemins de rencontres qui se dessinent. Des mondes qui n'auraient jamais dû se connaître, peuvent se parler en égalité, c'est la force de ce que le Mouvement bâtit. Ensemble nous avançons face à des courants contraires. Nous avons un cap qui nous guide. Mais parfois le flot nous entraîne malgré nos efforts. Quand la mobilisation faiblit, la paralysie nous quette. Nous avons alors besoin de reprendre des forces. Autour de nous, celles et ceux pour qui la situation est la plus injuste, la plus insupportable, continuent à la supporter, à la porter, à se porter les uns les autres. Ils engagent toutes leurs forces ; c'est à leurs côtés que nous pouvons de même retrouver nos forces. Notre action collective nous permet ensemble de faire face aux injustices, de les combattre, d'inventer des chemins de justice et de paix. Je continuerai à dire que je suis en colère, mais jamais je ne pourrai me résigner. Je dois un immense merci à toutes celles et ceux qui me donnent ce courage chaque jour. Ce sont vos vies portées, vos vies racontées, vos colères aussi, qui me guident. Soyons nombreux à nous « *recourager* » ! ■

2



Bonnenouvelle!

→ IL EST ENCORE TEMPS D'ADHÉRER À ATD QUART MONDE POUR 2024

Vous trouverez dans ce journal un bulletin d'adhésion à ATD Quart Monde. Depuis décembre, vous êtes déjà nombreux à avoir adhéré ou à avoir renouvelé votre adhésion pour l'année 2024. Si vous avez déjà adhéré, il est bien sûr inutile de le faire à nouveau. Le bulletin vous donne alors l'opportunité de proposer aux personnes de votre entourage d'être, elles-aussi, des actrices de ce combat pour le respect de la dignité de toutes et tous en adhérant à ATD Quart Monde. L'adhésion est précieuse et significative. C'est une manière d'exprimer son accord avec les valeurs et l'action du Mouvement et

son choix de s'engager à ne laisser personne de côté. L'adhésion donne aussi le droit de voter à l'assemblée générale, d'être actrice et acteur de la vie institutionnelle du Mouvement, d'avoir sa carte d'adhérent. Cette adhésion donne aussi de la force à tous les membres, car c'est enthousiasmant d'être porté par une énergie collective qui fédère. Cela donne une réelle visibilité à l'extérieur. C'est enfin un apport financier non négligeable, qui permet de contribuer aux frais de fonctionnement du Mouvement. Alors, n'hésitez pas à adhérer et à proposer l'adhésion autour de vous ! ■

Mauvaisenouvelle!

→ UNE DÉCLARATION DE POLITIQUE GÉNÉRALE QUI AGGRAVE LA PAUVRETÉ

Le Premier ministre, Gabriel Attal, a présenté le 30 janvier la feuille de route du gouvernement, lors de son discours de politique générale devant l'Assemblée nationale. « *Force est de constater que les plus pauvres ne sont pas simplement oubliés de cette feuille de route, mais que leurs droits reculent davantage* », a déploré ATD Quart Monde dans un communiqué de presse. Gabriel Attal a notamment annoncé la suppression de l'ASS (Allocation spécifique de solidarité), qui bénéficie aux personnes au chômage arrivant en fin de droit. Cette suppression « *va faire basculer près de*

300 000 personnes de plus vers le RSA tout en contribuant à faire baisser leur future retraite », souligne ATD Quart Monde. Le Premier ministre a en outre confirmé l'extension à tous les départements, d'ici janvier 2025, du RSA sous conditions. Son discours a également ouvert la porte « *à l'arbitraire et à la mise au ban des plus pauvres du logement social* ». Pour Marie-Aleth Grard, la présidente d'ATD Quart Monde, « *il ne s'agit plus d'un manque de volonté de s'attaquer à la pauvreté, mais d'une politique qui fait régresser les droits et sanctionne toujours plus les plus fragilisés.* » ■

LE CHIFFRE DU MOIS



745

euros

C'est le surcoût acquitté chaque année en moyenne par les 10% des Français les plus modestes sur leur panier d'achats de biens et services par rapport au reste de la population. C'est ce que montre une étude publiée en février par la Banque Postale et l'Action Tank Entreprise et Pauvreté, qui qualifie ce phénomène de « *double pénalité de pauvreté* ». Les ménages les plus pauvres sont ainsi contraints de dépenser davantage, notamment parce que leurs logements sont souvent mal isolés, qu'ils sont contraints de s'approvisionner à proximité de chez eux dans des magasins plus onéreux ou encore ont un véhicule plus ancien, dont le coût d'usage augmente avec le temps. ■

Rejoignez-nous!



LE JOURNAL D'ATD QUART MONDE

Publication mensuelle d'ATD Quart Monde France, **Rédaction**: 63, rue Beaumarchais, 93100 Montreuil tél.: 01 42 46 81 95, www.atd-quartmonde.fr CPPAP: n° 1224 H 79275 ISSN 2495-2494 Dépôt légal à parution. Reproduction interdite **Abonnements**: 10 € pour 11 nos/an secretariat.amis@atd-quartmonde.org tél.: 01 34 30 46 22 Directrice de la publication: Marie-Aleth Grard Rédactrice en chef: Julie Clair-Robelet lejournal@atd-quartmonde.org Réalisation: Atelier Siioux - atelier-siioux.com Impression: SIEP (Bois-le-Roi) Papier 100% recyclé Dans ce journal: un encart pour l'adhésion et une enveloppe T.



L'ACTUALITÉ DE LA DYNAMIQUE JEUNESSE

DU 2 AU 4 FÉVRIER, LES JEUNES DE PARIS À LA RENCONTRE DES JEUNES DE BELGIQUE À BRUXELLES

« *Et comment vous avez connu ATD Quart Monde, vous ? On peut tous le dire, c'est bien de le savoir.* » Après avoir arpenté la ville ensemble, le groupe jeunes de Paris et celui de Belgique font connaissance dans la grande salle de la Maison Quart Monde de Bruxelles. Puis les 17 participants se mettent ensemble devant les messages clés du plaidoyer européen des jeunes. Le lendemain, les Français sont invités à contribuer au projet créatif mené par les Belges : créer des mosaïques pour parer un mur de la Maison Quart Monde. Pour ce faire, chacun a identifié une chose positive qu'il vit avec ATD Quart Monde : « *convivialité, entraide, bienveillance, avenir...* ». Les jeunes Belges espèrent désormais venir à Paris, notamment pour rencontrer ceux qui n'ont pas pu faire le déplacement à Bruxelles. ■



NOTRE ACTION DÉPEND DE VOS DONS

- Je fais un don de €
- J'adhère à ATD Quart Monde

Vous signifiiez ainsi votre adhésion aux valeurs et aux engagements d'ATD Quart Monde, vous contribuez à augmenter sa visibilité et pourrez voter à l'assemblée générale.

Prénom et Nom
Année de naissance
Signature
Allez sur WWW.ATDQM.FR ou envoyez votre chèque à l'ordre de ATD Quart Monde - 12 rue Pasteur - 95480 Pierrelaye.

Tout don supérieur à 8 € donne droit à une réduction d'impôts de 66% du montant du don dans la limite de 20% du revenu imposable.

Pour nous soutenir dans la durée, faites un don régulier. Formulaire page 7.

L'ÉTUDE DU MOIS



La bombe sociale du logement a explosé

La Fondation Abbé Pierre a publié le

1^{er} février son 29^e rapport sur l'état du mal-logement en France. Elle constate que l'année 2023 marque « une aggravation alarmante de la crise du logement » et estime que « tous les indicateurs montrent que la bombe sociale si redoutée a explosé, sans que le gouvernement n'en mesure la gravité ». Ainsi, l'habitat indigne touche « environ un million de personnes » parmi les 4,2 millions de mal-logés, un phénomène peu visible qui « abîme à bas bruit », souligne la Fondation. Au-delà des conséquences sanitaires, souvent en lien avec de l'humidité et des moisissures, vivre en habitat indigne « accroît les situations de pauvreté des occupants (factures d'énergie démesurées, augmentations de charges dans les copropriétés, etc.) et les frais exceptionnels peuvent mettre en péril des budgets déjà très serrés », précise-t-elle. La Fondation Abbé Pierre demande donc au gouvernement « des actions urgentes » pour faire « reculer le mal-logement », telle que la revalorisation des APL (Aides personnalisées au logement), la généralisation de l'encadrement des loyers, un financement plus important du logement social ou encore le fait « d'ériger le logement en priorité nationale pour que plus personne ne dorme à la rue ». ■

Les jeunes de la Dynamique jeunesse européenne d'ATD Quart Monde présentent leur travail au Conseil de l'Europe, à Strasbourg, en avril 2023.
© Centre for Ageing Better →



Les jeunes veulent être entendus et compris

La campagne européenne de mobilisation des jeunes, menée par ATD Quart Monde de 2021 à 2023, a soulevé une revendication centrale pour les jeunes : faire connaître et comprendre leurs vécus de pauvreté et d'exclusion ainsi que leurs rêves, leurs réflexions sur le monde et leurs besoins de faire leurs propres choix.

« **Q**u'est-ce que ça veut dire être jeune avec un parcours de vie difficile aujourd'hui en Europe ? » C'est à partir de cette question qu'une centaine de jeunes de 13 à 30 ans, originaires de dix pays européens, ont travaillé de juin 2021 à avril 2023. La Dynamique jeunesse européenne d'ATD Quart Monde a publié en février dernier le résultat de ces travaux, fruit du savoir construit par les jeunes à partir de leurs expériences.

Au-delà des treize propositions formulées dans ce document, cette mobilisation européenne a avant tout permis « à des jeunes engagés avec ATD Quart Monde et qui ont la vie difficile, de se rencontrer, de se rendre compte qu'ils ne sont pas tout seuls à vivre ce qu'ils vivent et de voir qu'en se mettant ensemble ils peuvent construire des solutions », explique Martin Deville, animateur de la Dynamique jeunesse France.

ABSENCE DE CHOIX

Au fil de leurs rencontres, un thème « totalement invisible dans les institutions » est ressorti très fortement : « leur sentiment de ne pas avoir le choix ». « Leur orientation professionnelle s'est

décidée sans qu'on écoute leur projet, ils n'ont pas pu vivre en famille et ont été séparés de leurs parents, de leurs frères et sœurs et/ou de leurs enfants, ils et elles ont dû accepter un hébergement inadapté pour ne pas se retrouver à la rue, etc. Cette dépossession du pouvoir d'agir est une violence, qui limite la capacité des jeunes à reconquérir leurs droits par eux-mêmes », détaille le document final.

Les participants ont exprimé leur besoin que le monde comprenne ce qu'ils vivent et prenne en compte l'ensemble des dimensions cachées de la pauvreté. « Ça fait deux ans que je suis au chômage et que je cherche un emploi. [...] Je n'ai pas demandé à habiter dans un village avec un bus le matin et un bus le soir. Le retour du train c'est 22h. Donc on me dit que je suis une feignante. Tes parents ne veulent pas t'aider, t'as pas de voiture. Le problème, c'est les transports en commun. Il faut trouver un travail pour économiser pour une voiture », explique ainsi l'une d'entre eux.

PRENDRE EN COMPTE LA VOIX DES JEUNES

« On a vraiment gagné en connaissance sur ce que les jeunes vivent, ce qu'ils aimeraient vivre et ce qu'ils refusent de vivre », se réjouit Martin

Deville. Qu'ils soient Français, Luxembourgeois, Irlandais ou encore Suisses, les jeunes dénoncent ainsi unanimement les situations de harcèlement et de maltraitance sociale qu'ils et elles subissent.

Ils souhaitent pouvoir réellement participer à la vie sociale et aux espaces de décision et remarquent que la voix des jeunes ayant l'expérience de la pauvreté est très peu entendue et prise en compte. Cette mobilisation a ainsi permis à ATD Quart Monde d'expérimenter les conditions de la participation des jeunes dans les institutions et notamment, comme en mai 2023, de « bousculer un peu le Conseil de l'Europe, sur sa manière d'organiser une rencontre dans les murs du Centre européen de la jeunesse », souligne Martin Deville.

Ces messages portés par les jeunes membres d'ATD Quart Monde vont désormais être diffusés auprès de représentants de différentes institutions et organisations, notamment lors d'une présentation à Sciences Po Nancy, le 27 mars. ■

8 AGENDA

1^{er} mars

Martine Le Corre, militante Quart Monde et ancienne déléguée générale d'ATD Quart Monde International, présentera à 18h son livre *Les miens sont ma force* lors d'une conférence-débat à Alès, à la Médiathèque Alphonse Daudet, 24 rue Edgard Quinet. **Entrée libre.**

9 mars

Le département Écologie et Grande pauvreté propose une formation à l'animation du jeu *Coup de chaud sur les inégalités*.
Informations et contact :
departement.ecologie@atd-quartmonde.org

16 mars

ATD Quart Monde sera présent au festival Mediapart, organisé au Cent-Quatre, 5 rue Curial, 75019 Paris.
Programme :
www.mediapart.fr/lefestival

22 mars

Martine Le Corre, militante Quart Monde et ancienne déléguée générale d'ATD Quart Monde International, présentera à 18h30 son livre *Les miens sont ma force* lors d'une conférence-débat à Dijon, salle Camille Claudel, 4 rue Camille Claudel. **Entrée libre.**



↑ ©Ageing Better

Accès aux droits : les risques d'une dématérialisation à marche forcée

4

Alors que près d'un tiers des Français éprouvent aujourd'hui des difficultés avec les outils numériques, l'accélération de la dématérialisation des démarches d'accès aux droits porte atteinte au principe d'égalité face aux services publics.

« **A**ujourd'hui, le numérique est devenu le premier canal d'accès aux services publics » et plus de 250 démarches administratives peuvent désormais être effectuées en ligne, affirme, avec fierté, le gouvernement. Pourtant, 16 millions de personnes, soit près d'un Français majeur vivant en métropole sur trois, est « éloigné du numérique », selon un rapport de l'Agence nationale de la cohésion des territoires publié en avril 2023. Le département Numérique d'ATD Quart Monde, ainsi que le réseau Wresinski Numérique et grande pauvreté, réfléchissent aux actions à mener pour « faire en sorte que la numérisation de la société soit une promesse d'amélioration de la vie de toutes et tous, et non une énième source d'exclusion pour les plus pauvres », explique Lionel Perret, allié du Mouvement et membre de ce département. « Au même titre que l'eau et l'électricité, l'accès à Internet est devenu un droit fondamental », poursuit-il. « L'inclusion numérique est essentielle, mais cela n'avance pas très vite ».

« J'AI PEUR QU'IL N'Y AIT BIENTÔT PLUS QUE DES ÉCHANGES NUMÉRIQUES »

Mais sans accompagnement, la dématérialisation des démarches d'accès aux droits peut être vécue comme une épreuve et constituer un frein important pour les personnes en situation de pauvreté. Ainsi, pour Audrey* « le numérique, c'est un combat ». Militante Quart Monde à Toulouse, elle affirme qu'elle « vit dans la peur de mal remplir les dossiers administratifs sur internet ». « Dès que nous faisons une erreur ou que le service fait une erreur, cela prend des mois pour retrouver nos droits. Nous, on est toujours coupables, mais le service ne l'est jamais », constate-t-elle. Alors, elle passe beaucoup de temps au téléphone, pour tenter de « parler à une vraie personne ». « Par téléphone, c'est un casse-tête. Il faut presque mentir aux questions posées par le robot pour réussir à avoir un interlocuteur. Puis, ils nous disent toujours : 'ne vous inquiétez pas', mais moi je veux une trace écrite », explique Audrey.

Cette peur est partagée par Maria Théron, militante Quart Monde en Champagne-Ardenne. « Quand j'envoie un mail, j'ai toujours cette crainte que le mail n'arrive pas et qu'il y ait des conséquences derrière », souligne-t-elle. « Le contact humain est important, on peut mieux s'exprimer quand il y a un désaccord par exemple. J'ai vraiment peur qu'il n'y ait bientôt plus que des échanges numériques », souligne-t-elle.

« C'EST DRAMATIQUE POUR L'ACCÈS AUX DROITS »

Maria Théron se souvient notamment d'une situation qui l'a mise en difficulté. « Avec Pôle Emploi, je recevais tous les courriers par la Poste. Une fois, j'ai reçu mon renouvellement d'Allocation de Solidarité Spécifique (ASS) sur ma boîte mail, que je n'utilisais pas. Quand j'ai vu que l'échéance arrivait, je suis allée à Pôle Emploi. Mais le temps de faire ma demande, j'ai eu mon virement très tardivement, ce qui a engendré des problèmes avec mes prélèvements », détaille-t-elle. « On nous demande à chaque fois de rentrer des documents pour faire nos dossiers. Pourtant, quand il y a des contrôles, ils sont capables d'aller chercher les informations tout seuls, donc c'est juste pour nous mettre des freins », déplore Audrey. Toutes deux constatent que ces difficultés sont partagées par de nombreuses personnes autour d'elles. Ce n'est pas simple de mettre à jour son dossier sur un téléphone portable, de retenir les différents identifiants et de rentrer dans des cases prédéfinies, quand sa propre situation est complexe, quand on a des difficultés pour lire et comprendre les termes administratifs ou encore quand on n'a pas une bonne connexion ou un forfait internet suffisant. « Cela concerne aussi les jeunes. Ils savent aller sur les réseaux sociaux, mais ils n'arrivent pas à s'inscrire seuls à Pôle emploi ou à récupérer leurs bulletins de salaire numériques », constate Audrey. « Petit à petit, on nous impose de tout faire par internet mais, si rien n'est fait pour nous faciliter la tâche, c'est dramatique pour l'accès aux droits », conclut Maria Théron. ■

* Cette personne n'a pas souhaité donner son nom de famille.



À France Travail, « on a mis à distance les demandeurs d'emploi »

Au sein de France Travail, la dématérialisation est présentée comme un moyen de simplifier l'accès aux services publics. Pourtant, les conseillers constatent qu'elle comporte un risque réel de « déshumanisation ».



LABYRINTHE ADMINISTRATIF DÉMATÉRIALISÉ

Certes le numérique permet de rester en lien avec le monde qui nous entoure et de mener des démarches de chez soi ; il est un outil utile pour celles et ceux qui éprouvent des difficultés avec l'écriture et peuvent désormais dicter facilement un message sur leur smartphone. Mais il peut également constituer une réelle barrière dans l'accès aux droits. « Trop de gens ne réussissent pas à se mouvoir dans ce labyrinthe administratif dématérialisé », souligne Michel Lansard, responsable du département Numérique.

Cette fracture numérique est générée essentiellement par trois freins : le non-accès à Internet, la complexité des sites et des applications, le manque de formation et d'expérience, constate ATD Quart Monde. Le Mouvement demande donc aux institutions « un engagement continu à réduire les obstacles financiers à la connectivité ». « Il y avait un tarif social pour le téléphone fixe. Ce dernier est en voie de disparition. Il convient d'imaginer la même chose pour Internet aujourd'hui », détaille Lionel Perret. La municipalité de Brest propose ainsi une offre à 1,24 euro par mois pour les locataires de logements sociaux dans certains quartiers. Mais ces initiatives restent très limitées. ■



« **R**endre un service public, c'est être au contact des gens. Aujourd'hui, il n'y a plus de contacts », regrette Luc Chevallier, conseiller France Travail et représentant Sud Emploi Île-de-France. Comme beaucoup de salariés de France Travail, le nouveau nom de Pôle Emploi depuis le 1er janvier 2024, il a souvent entendu que le numérique allait « faciliter la vie de tout le monde ». Il constate amèrement que « la dématérialisation a, au contraire, cassé la relation avec les allocataires. Il y a un aspect déshumanisant aussi pour les professionnels ». Il tient à préciser qu'il n'est pas « contre le numérique, mais que cela ne doit pas être un prétexte pour fermer des agences, supprimer des temps de rendez-vous et ne pas remplacer des postes ».

STRATÉGIE D'INCLUSION NUMÉRIQUE

France Travail, comme l'ensemble des services publics, a été confronté à la transformation numérique « pour s'adapter aux nouveaux usages des gens », affirme Jessie Fournier, chargée des relations partenariales à France

Travail. Elle estime que la dématérialisation permet « d'offrir de nouveaux moyens d'accès aux services publics et de simplifier l'accès aux informations ». Mais cette numérisation à marche forcée « comporte, pour les usagers les plus fragiles face au numérique, un risque de recul dans l'accès aux droits, d'éloignement, voire d'exclusion des services publics », reconnaît-elle. Cette situation peut devenir « une forme de violence, de maltraitance institutionnelle si on ne l'accompagne pas et si on n'y prend pas garde », poursuit-elle.

L'institution s'efforce cependant de mener « une stratégie d'inclusion numérique », souligne Jessie Fournier. Cela passe notamment par la « détection des publics en difficulté numérique », ou la mise en place des espaces France Services. Partout en France, ces espaces regroupent plusieurs services publics et permettent aux usagers d'être accompagnés dans leurs démarches administratives.

LA VOIX DES AGENTS PUBLICS « S'ÉTEINT PEU À PEU »

Des réponses qui sont loin d'être suffisantes, selon Luc Chevallier. Les jeunes en service

civique qui travaillent dans les espaces France Services « se retrouvent confrontés à des questions qui les dépassent. Les droits sont parfois complexes à obtenir et les demandeurs se retrouvent perdus, sans interlocuteur qualifié à qui parler », regrette-t-il. Il constate en outre que la dématérialisation a accéléré le recours à des entreprises sous-traitantes. « Lorsque vous envoyez un document scanné, le site indique qu'il a été 'pris en compte'. Cela veut dire que le prestataire l'a reçu, et non qu'il a été traité par des agents de France Travail. Cette situation provoque des incompréhensions, car ce n'est pas parce que c'est numérisé que les choses se font toutes seules », explique-t-il.

Catherine Cuisinier, conseillère France Travail, syndiquée chez Sud, déplore elle-aussi une « déshumanisation ». « On a mis à distance les demandeurs d'emploi. Quand on doit en gérer 200 par conseiller, il y en a toute une partie qu'on ne voit pas. Il n'y a plus de contact humain et bienveillant. Lorsque les demandeurs d'emploi parviennent enfin à obtenir un rendez-vous physique, il faut souvent gérer des situations dans l'urgence », détaille-t-elle. « Nous avons choisi d'être agent public, parce que nous avons des convictions, des valeurs. Notre voix s'éteint peu à peu », soupire-t-elle.

Tous deux comprennent le « sentiment d'abandon » ressenti par de nombreux allocataires. « Cette course à la dématérialisation pousse à voir les usagers comme des numéros. Nous devenons maltraitants malgré nous, alors que notre rôle, c'est d'accompagner les personnes », conclut Luc Chevallier. ■

INÉGALITÉ D'ACCÈS AUX DROITS

Pour ATD Quart Monde, il est également urgent de « penser et évaluer les sites Internet et applications des administrations avec les personnes les plus éloignées du numérique ». Le numérique n'a pas vocation à simplifier des dossiers déjà complexes « mais si, en plus, les visuels et le vocabulaire employés ne sont pas évidents, que les interfaces changent fréquemment et qu'il faut scanner à chaque fois les mêmes pièces d'identité à un format différent, cela entraîne une grande inégalité d'accès aux droits

entre les personnes qui sont à l'aise avec le numérique et les autres », souligne Lionel Perret, membre du département Numérique.

La dématérialisation a par ailleurs entraîné la fermeture de nombreux guichets, accentuant la distance entre les citoyens et les administrations. « L'utilisateur devrait toujours garder le choix de la manière dont il a envie de discuter avec les administrations », estiment le département Numérique d'ATD Quart Monde, qui a pour mot d'ordre : « Non au 100 % numérique. Non au 100 % papier. Oui au 100 % accessible ». ■



INTERVIEW

Le numérique crée « des barrières entre les personnes et leurs droits »

Sociologue à l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae), Clara Deville pointe la distance que le numérique a créé entre les usagers et l'administration.



© Clara Deville

QUAND LE NUMÉRIQUE SERT À DISCRIMINER

ATD Quart Monde est signataire d'une Lettre ouverte envoyée au Premier ministre le 6 février dernier, avec plus d'une vingtaine de collectifs et associations, dont Changez de cap, le Collectif Alerte, le Secours catholique, la Ligue des Droits de l'Homme et la Fondation Abbé Pierre. Ce courrier dénonce notamment le développement de nouveaux outils numériques par la CAF, dont « un algorithme attribuant une note en fonction de facteurs à risque et utilisé pour sélectionner celles et ceux devant faire l'objet d'un contrôle... ». Le fait d'avoir des revenus faibles, d'être au chômage ou de ne pas avoir de travail stable, d'être un parent isolé ou encore de dédier une part importante de ses revenus à son logement est ainsi associé « à un risque plus élevé d'erreur ou de fraude » et entraîne des contrôles plus fréquents. Pour ATD Quart Monde, « il s'agit tout bonnement d'un ciblage inacceptable, basé sur la discrimination pour vulnérabilité économique », punie par la loi depuis 2016. Les signataires demandent donc notamment « de mettre fin à ces situations de non-droit et de maltraitance », de « renoncer à l'utilisation des algorithmes de notation », mais aussi « d'interdire les décisions et les suspensions automatiques de droits, de généraliser l'explicitation des calculs réalisés en cas d'indus » et « d'instaurer un principe de libre choix pour l'usager de son mode de relation avec l'administration, numérique ou humain ». ■

Quel est l'impact de l'extension de l'usage du numérique par les administrations ?

La dématérialisation a d'abord été utilisée comme un outil pour faire évoluer les manières de travailler des administrations. Puis le numérique a pris un rôle d'interface avec l'usager, par le développement de sites internet institutionnels, d'applications... Cela est venu brouiller la césure classique entre l'administration et l'usager. Ce dernier doit désormais faire une part du travail administratif qui était auparavant à la charge des professionnels formés. Ainsi, pour effectuer une demande de RSA aujourd'hui, il faut d'abord cliquer sur « je veux demander le RSA », puis faire un test d'éligibilité sur internet. Pour la personne en demande, il s'agit donc de réaliser un travail de qualification juridique, c'est-à-dire de savoir à quoi elle peut avoir droit avant même de rencontrer l'administration, de passer de la vie réelle à des cases administratives.

On le voit également dans les dossiers qui nécessitent des pièces justificatives. Cela paraît aller dans le sens d'une simplification des démarches : depuis chez vous, vous pouvez fouiller dans vos papiers et les envoyer à la CAF ou à France Travail qui les reçoivent directement. Mais pour l'usager et l'usagère, il s'agit d'accomplir tout un tas de petits travaux qui deviennent vite compliqués quand on n'est pas ou mal équipé. Si on n'a pas de scanner, il faut un téléphone portable, prendre une bonne photo, l'envoyer au bon format... C'est désormais à l'usager de s'assurer de la conformité des pièces justificatives et, en cas de non conformité, cela peut bloquer durablement des dossiers. Ces tâches étaient réalisées autrefois par les techniciens et techniciennes CAF par exemple.

Quelles sont les conséquences de ce transfert de charge de travail ?

Toutes ces démarches préalables transférées aux administrés créent des barrières entre les personnes et leurs droits. Ce travail requiert du matériel, des compétences informatiques, mais aussi administratives. Pour les services publics, la dématérialisation

s'est accompagnée d'une augmentation des fermetures de guichets, notamment en milieu rural, remplacés par des espaces France services. Les personnels à l'accueil de ces espaces ont été formés pendant deux jours pour faire de l'accompagnement à l'usage des outils numériques mis à disposition, alors que les agents de la CAF par exemple sont formés pendant deux ans, ont accès aux ressources institutionnelles, instruisent les dossiers... Cette suppression des guichets intervient dans des secteurs où il y a une forte présence des classes populaires, qui ont souvent beaucoup plus besoin d'une interaction humaine pour gérer leurs dossiers.

En quoi cette situation contribue-t-elle à augmenter la distance ressentie par les usagers vis-à-vis des administrations ?

Il y a d'abord de la distance physique entre les demandeurs et demandeuses et les services publics. Ce n'est pas seulement une question de mobilité, de moyens de locomotion pour se rendre dans la ville où on trouvera encore un guichet. Mais il s'agit aussi de se rendre dans des espaces sociaux qu'on n'a pas l'habitude de fréquenter, qui peuvent être anxiogènes parfois. La distance est aussi sociale et symbolique. La violence du pouvoir administratif est amplifiée par le numérique, car derrière un écran, l'usager et l'usagère ne comprennent pas qui prend les décisions et pourquoi. Des personnes font l'objet de procédures pour trop-perçu ou pour fraude qui sont assez déstabilisantes, parce qu'il y a un aspect très opaque des décisions.

Pourquoi les institutions continuent-elles de mettre en avant la dématérialisation comme une solution pour lutter efficacement contre le non-recours ?

Ces réformes ont moins pour objectif de faciliter l'accès aux droits des populations démunies que de préserver les ressources des institutions du social. En dématérialisant l'accès aux droits, ces institutions préservent leurs budgets, leurs ressources humaines et leurs réputations, car elles montrent qu'elles sont modernes. Tous

les acteurs décisionnaires des politiques de lutte contre la pauvreté s'y retrouvent. L'accompagnement à l'accès aux droits n'est pas le centre d'attention des politiques.

Aucun rapport ne prouve l'efficacité du numérique pour lutter contre le non-recours. Les relations administratives avec la CAF ou d'autres administrations ont toujours été porteuses de violences, de discriminations, d'inégalités. Il n'est pas question de dire que c'était mieux avant. La dématérialisation peut rendre parfois des services, mais à ceux qui ont déjà des capitaux, des compétences, pas forcément à ceux qui ont une vie plus précaire. Le terme même de « non-recours » montre qu'il s'agit de faire reposer le problème sur l'individu et son comportement. Pourtant, ce ne sont pas la volonté, les capacités individuelles qui sont à remettre en cause, ce sont les services administratifs qu'il faudrait reconsidérer. ■

À LIRE



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

CLARA DEVILLE, ÉDITIONS DU CROQUANT, 2023, 330 P., 20 € ■

DES ATELIERS NUMÉRIQUES

ATD Quart Monde organise régulièrement des ateliers numériques afin de se familiariser avec les outils, de vaincre les appréhensions, d'apprendre à consulter et remplir ses dossiers administratifs, mais aussi à écrire un mail, discuter avec des amis... De nombreux militants Quart Monde y participent, notamment à Brest, Lyon, Épinal et Montpellier. L'équipe de Reims, équipée de cinq ordinateurs, a lancé son premier atelier en février 2024. ■

Pour y participer ou en savoir plus :
equipe.reims@atd-quartmonde.org
 ou 0351429599

À VOIR

La chronique de
Bella Lehmann-Berdugo



BLACK TEA

Abderrahmane Sissako.
Fiction. France. VOST.
28 février

Refusant le mariage, Aya, jeune ivoirienne, émigre en Chine. Dans la boutique de thé, Cai, son patron, Chinois raffiné et respectueux, l'initie à l'art du thé. Deux sensibilités, deux cultures et les prémices d'une relation amoureuse. Aya semble intégrée, parle chinois mais des barrières invisibles demeurent, malgré un monde en mutation. Beauté, volupté, harmonie et délicatesse. Malgré des acteurs investis, le cœur du spectateur balance entre langueur, lenteur, longueurs. ■



LA SALLE DES PROFS

Ilker Çatak. Fiction.
Allemagne VOST. 6 mars

Carla enseigne les maths et la gymnastique dans une école progressiste. Des vols se produisent, un de ses élèves est soupçonné. Est-ce parce qu'il est immigré ? Carla enquête. Un engrenage la précipite face à des parents indignés, des collègues réprobateurs, des élèves déchainés, une directrice perturbée. Le système scolaire se retourne contre l'idéal pédagogique de Carla. Tension dramatique, musique anxieuse, actrice et atmosphère très convaincantes : un scénario original qui pointe l'école comme caisse de résonance d'une société. ■



BLAGA'S LESSONS

Stephan Komandarev.
Fiction. Bulgarie. VOST. 6 mars

Blaga, veuve, professeure à la retraite, achète une belle tombe. Victime d'une arnaque téléphonique, elle récupère sa mise grâce à un travail où ses valeurs se transforment. Face aux multiples injonctions, même de son propre fils, sa solitude fait peine. Des longueurs mais un rythme soutenu et la métamorphose d'une femme aux abois, servie par une actrice fascinante. ■

À LIRE AUX ÉDITIONS QUART MONDE



**MÉDIATRICE DU LIVRE,
TISSEUSE DE LIENS**
MYRIAM BOULAHIA, ÉDITIONS QUART MONDE,
2024, 80 P., 3 €

En 1992, seize jeunes défavorisés débutent une formation de médiateur du livre. Encouragée par sa mère, Myriam, militante Quart Monde de 18 ans, devient l'une d'entre eux. La formation, passerelle vers le monde du travail, privilégie l'apprentissage, la découverte et la transmission du savoir via des actions culturelles. Persévérante malgré les obstacles, passionnée, celle que rien ne prédestinait au monde de la culture partage ici son expérience. Myriam travaille aujourd'hui dans une grande médiathèque rennaise où elle veille à créer, chaque jour, un moment d'humanité dans les vies parfois heurtées des usagers. ■

À RETROUVER EN LIBRAIRIE

SCIENCES SOCIALES PAR TEMPS DE CRISE

Didier Fassin. ÉDITIONS DU COLLÈGE DE FRANCE.
COLLECTION «LEÇONS INAUGURALES». 64 P., 12 €

« C'est la grande signification de toutes les crises, qu'elles rendent manifeste ce qui est caché. » Rien d'étonnant à ce que Didier Fassin ait cité cette phrase de Lénine dans sa leçon inaugurale du Collège de France, publiée sous le titre « Sciences Sociales par temps de crise ». C'est en effet le cœur de ce texte, court mais essentiel, dans lequel le sociologue pose un regard critique sur le phénomène de la crise et souligne ses deux composants : l'élément objectif, et la conscience subjective que nous en avons. Ou qu'on nous en donne.

Ainsi l'exemple de la tension suscitée en 2018 par le navire de SOS Méditerranée, chargé de 629 réfugiés, que le ministre de l'Intérieur Italien avait refusé d'accueillir, déclenchant une série de réactions et une sensation de crise migratoire au niveau de l'Union Européenne. Or, pointe Didier Fassin, cette période marquait une baisse considérable des arrivées de réfugiés par la mer en Europe, 10 fois moins que trois ans auparavant. Arrivées qui représentaient, par comparaison, la moitié seulement des visas de séjours délivrés aux citoyens états-uniens la même année : « C'est dire, conclut le sociologue, que la crise humanitaire, diplomatique, politique et même morale autour de l'immigration et de l'asile n'a aucun fondement démographique. Elle est un phénomène subjectif sans substrat objectif. »

Didier Fassin nous met aussi en garde contre le sentiment d'urgence qui découle d'une période de crise, urgence qui élude les vraies questions structurelles. Il nous alerte également sur les dangers d'une banalisation du langage de crise, qui permet des comportements autoritaires et qui suscite par réflexe un sentiment de peur, trop souvent la peur de « l'autre ». Un texte qui nous invite à prendre du recul dans la période actuelle, si pleine de bruit et de fureur. ■

ISABELLE MOTROT



FAIRE VIVRE LE JOURNAL D'ATD QUART MONDE C'EST... S'ABONNER !

Le mensuel du Mouvement ATD Quart Monde en France donne la parole à ceux que l'on n'entend jamais. En vous abonnant, vous permettez à une personne de le recevoir gratuitement.

BON DE COMMANDE

→ COMMANDEZ SUR
WWW.EDITIONSQUARTMONDE.ORG

Je m'abonne :
 au *Journal d'ATD Quart Monde* (11 n°/an).
10 € ou plus : €
 à la *Revue Quart Monde* (4 n°/an).
32 € ou plus : €

Je commande : NBRE/TOTAL
 Médiatrice du livre, tisseuse de liens
3 €/..... €
 Sciences Sociales par temps de crise
25 €/..... €

+ Frais de port :
pour 1 exemplaire – 4 € €
pour 2 exemplaires et plus – 7 € €
ou ce que vous pouvez. €

TOTAL DE LA COMMANDE €

ENVOYEZ VOTRE CHÈQUE uniquement pour les abonnements et livres ci-dessus, à l'ordre de ATD QUART MONDE, 12, rue Pasteur 95480 Pierrelaye, accompagné du bulletin en bas.

JE SOUTIENS ATD QUART MONDE DANS LA DURÉE

J'autorise l'établissement teneur de mon compte à prélever sur ce dernier le montant correspondant à mon soutien régulier à ATD.

Chaque mois, je choisis de donner €
 J'adhère à ATD Quart Monde
Vous signifiiez ainsi votre adhésion aux valeurs et aux engagements d'ATD Quart Monde, vous contribuez à augmenter sa visibilité et pourrez voter à l'assemblée générale.

Fait à le
Signature

Envoyez ce mandat de prélèvement SEPA accompagné d'un RIB à ATD Quart Monde, 12 rue Pasteur 95480 Pierrelaye, 01.34.30.46.22. Sauf avis de votre part, le reçu fiscal vous sera envoyé annuellement en janvier pour tout don supérieur à 8 euros.

Bénéficiaire Fondation ATD Quart Monde
63, rue Beaumarchais 93100 Montreuil.
Identifiant créancier SEPA : FR19 ZZZ 427.147

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez la Fondation ATD à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte conformément aux instructions de la Fondation ATD. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Toute demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document disponible que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Les informations recueillies sont enregistrées par ATD Quart Monde dans une base de données sécurisées. Ni vendues, ni échangées, ni communiquées, elles sont réservées à son usage exclusif à des fins de gestion interne, de réponse à vos besoins et d'appel à votre générosité. Vous pouvez avoir accès aux informations vous concernant et demander leur rectification ou leur suppression en contactant le Secrétariat des Amis (12 Rue Pasteur - 95480 Pierrelaye). Sans demande de suppression, elles sont conservées pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités précitées.

M., M^{me}

Adresse

E-mail

année de Naissance





© ATD Quart Monde

SÉVERINE CHOQUET

En tant qu'alliée, « on sème des graines petit à petit »

ATD Quart Monde a permis à Séverine Choquet de « finir de grandir », mais surtout de s'ouvrir à d'autres réalités de vie.

« **L'**acceptation », c'est le mot qui vient spontanément à Séverine Choquet pour expliquer ce qu'ATD Quart Monde peut apporter à la société. « C'est apprendre à accepter les gens comme ils sont, réussir à faire ensemble et comprendre qu'on peut se permettre de sortir du cadre, que cela ne va rien faire exploser », détaille-t-elle. Elle-même a expérimenté cette « sortie du cadre ».

Née à Saint-Maur-des-Fossés, ville bourgeoise de la région parisienne, elle a « toujours été protégée de la misère » par ses parents qui la pensaient trop sensible. « J'ai été élevée avec des valeurs de partage et d'entraide, mais la notion de charité me mettait très mal à l'aise, depuis toute petite », explique-t-elle. À l'âge de 18 ans, elle doit organiser un projet avec les Scouts et part à La Réunion, avec quinze autres jeunes, pour mener des actions avec ATD Quart Monde. Là, ils montent une pièce de théâtre avec des adolescents, assurent l'animation pour les enfants, discutent avec les familles, construisent un escalier à la Maison Quart Monde... Mais surtout ils découvrent « une autre façon d'aborder les situations de grande précarité et de faire avec les personnes ».

BOUSCULER SES CERTITUDES

Ce voyage d'un mois et cette première « acceptation de l'autre tel qu'il est » restent dans un coin de sa tête. Après sept années en tant que cheffe pour les Scouts et Guides de France, elle décide d'aller frapper à la porte d'ATD Quart Monde, motivée pour participer à une Bibliothèque de rue. Mais c'est vers les Universités populaires Quart Monde qu'elle est orientée, d'abord pour participer à un groupe d'alliés, ensuite

pour animer le groupe de Paris, puis celui de Créteil. Les premières Universités populaires Quart Monde auxquelles elle participe sont « de vraies claques ». « J'avais vécu à La Réunion des actions dans un cadre festif, avec des jeunes. Là, j'entendais des gens, pour la plupart bien plus âgés que moi, qui avaient une vie difficile depuis des années voire des générations. Ils parlaient de sujets forts, exprimaient leurs difficultés et des manières d'avancer ensemble, des demandes... C'était très fort. »

« C'est d'autant plus important de garder un lien avec des personnes qui peuvent tenir des propos qui nous choquent. Si on coupe le lien, cela veut dire qu'on ne va rien faire évoluer du tout »

Séverine Choquet met plus de six mois à parler à ses proches de ce qu'elle vit au sein des Universités populaires. « Ça me tortillait tellement, que j'avais besoin de le digérer avant de pouvoir en parler et d'être capable de répondre aux remarques de mes parents, qui craignaient que je me mette en difficulté. » Ces rencontres régulières, pendant neuf années, bousculent ses certitudes. Alors qu'elle a fait des études de communication et travaille dans une association avec des étudiants américains, elle décide de se réorienter pour devenir conseillère en insertion socio-professionnelle.

Un nouveau travail qui ne lui permet plus d'avoir « l'énergie nécessaire pour être à l'écoute des militants Quart Monde de la même manière » dans le cadre des Universités populaires. Après une pause de trois ans, c'est ATD Quart Monde qui revient frapper à sa porte, pour lui proposer de devenir co-déléguée de la région Île-de-France. « Une mission passionnante, mais aussi très frustrante lorsqu'on travaille à plein temps à côté et qu'on ne peut mener tous les projets qu'on aimerait », constate-t-elle.

FAIRE ENTENDRE SANS BRAQUER

Elle arrête donc au bout de trois ans, acceptant cette « limite de temps » dans sa vie d'alliée qui travaille et vient en plus de reprendre une formation. Mais elle n'abandonne pas ATD Quart Monde pour autant. Pour valider son diplôme, elle décide de réaliser son mémoire sur la formation au management inclusif menée par TAE (Travailler et Apprendre Ensemble), l'entreprise solidaire du Mouvement, à Noisy-le-Grand. Une fois diplômée,

elle aide TAE à créer une formation en ligne, « Construire une entreprise inclusive », afin de permettre à tous de découvrir une autre manière de manager.

Aujourd'hui responsable de projets dans une structure accompagnant les jeunes vers le logement, elle estime qu'ATD Quart Monde lui a permis de « finir de grandir et de se former ». Elle tente de distiller « l'acceptation », parmi ses proches ou ses amis qui, parfois, portent encore des préjugés sur la pauvreté. « Il faut ramer pour ne pas s'énerver et faire entendre des choses sans braquer les gens. Ce n'est pas toujours simple, mais c'est d'autant plus important de garder un lien avec des personnes qui peuvent tenir des propos qui nous choquent. Si on coupe le lien, cela veut dire qu'on ne va rien faire évoluer du tout », constate-t-elle. Alors elle essaye de changer les regards, un par un s'il le faut. « On sème des graines petit à petit, on ne lâche pas, pour faire comprendre la nécessité d'entendre d'autres visions du monde et réalités de vie », explique-t-elle.

Dans son métier, Séverine Choquet s'emploie à montrer par petites touches à ses collègues « qu'on peut parfois sortir du cadre pour être utile aux gens. J'essaie de donner à voir ce qu'on ne voit pas quand nous sommes dans un bureau et de montrer qu'on peut avancer ensemble, sans forcément faire entrer les gens dans des cases ». Elle avoue que cela suppose « un lâcher-prise » qui n'est pas naturel pour elle. Mais cette part d'elle-même qui a besoin de contrôler les choses, elle commence aussi à l'accepter « pour être en lien avec les gens, sans jugement ». ■