



Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

RÉUNION DU GROUPE DE TRAVAIL « ÉGALITÉ DES CHANCES »

13 octobre 2021

Ministère des Solidarités et de la Santé

• Membres présents	2
• Validation du compte-rendu de la séance précédente	3
• Approche géographique des inégalités territoriales	3
• Le numérique, une réponse aux inégalités territoriales d'accès aux services ?	8

Membres présents :➤ **PRÉSIDENTES**

Delphine BONJOUR (Secours catholique)
Lucienne SOULIER (ATD Quart Monde)

➤ **COLLÈGE DES ASSOCIATIONS**

Manon JULLIEN (Uniopss)
Delphine BONJOUR (Secours catholique)

➤ **COLLÈGE DES PARTENAIRES SOCIAUX**

Christine SOVRANO (CGT)
Alain ROUSSENNAC (FO)

➤ **COLLÈGE DES PERSONNES CONCERNÉES**

Marie-Jeanne GRENIER (Pas à Pas)
Bastien CORSINI (Pas à Pas)
Sonia BENMAA (Apprentis d'Auteuil) : rapporteure

➤ **ADMINISTRATIONS**

Matthieu DEVRIENDT (DGCS)
Elizabeth LAVERNE (DJEVA)

➤ **COMITÉ SCIENTIFIQUE**

Fabrice MURAT (DEPP)
Olivier MILHAUD (Sorbonne Université)

➤ **INVITÉS**

Antonine RIBARDIERE (Université Paris I Panthéon-Sorbonne)
Emma GHARIANI (MedNum)
Nicolas GRONDIN (MDS Bouches-du-Rhône)
Nasta BELHUMEUR (MedNum)

➤ **SECRETARIAT GÉNÉRAL DU CNLE**

Delphine AUBERT (CNLE)
Juliette RAMSTEIN (CNLE)
Fatima GUEMIAH (CNLE)
Michèle LELIEVRE (CNLE)

La séance est ouverte à 9 heures 35.

Validation du compte-rendu de la séance précédente

Le compte rendu de la séance précédente est validé.

Approche géographique des inégalités territoriales

Intervention de Olivier Milhaud, maître de conférences en géographie à Sorbonne Université / Médiations, auteur de *La France des marges* (2017) et Antonine Ribardière, maîtresse de conférences à Paris I Panthéon Sorbonne, autrice en 2019 de « Les territoires populaires du Grand Paris : entre paupérisation, gentrification et moyennisation ». Échanges avec le groupe.

Un document est projeté en séance.

Olivier MILHAUD (Sorbonne Université) : Une approche géographique des inégalités territoriales commence classiquement par aborder les inégalités régionales. Si l'on considère cet angle d'analyse, l'outre-mer ressort très clairement comme les régions les plus pauvres de France, suivi des anciennes régions Nord-Pas-de-Calais et Languedoc-Roussillon, et de la Corse. Si l'on raisonne en type d'espaces, la pauvreté se concentre en priorité au cœur des grands pôles urbains, ensuite au niveau du rural isolé, enfin dans les petits et moyens pôles. L'espace où la pauvreté est la moins représentée concerne le périurbain.

Si l'on raisonne par niveau d'échelles, les choses sont encore plus nuancées. Ainsi, en Métropole, en 2017, la région la plus pauvre du point de vue du taux de pauvreté monétaire est la Corse (11,3%). Si l'on procède à un découpage par département, c'est la Seine-Saint-Denis (17,5%) qui arrive en tête. Si l'on affine davantage l'analyse, la commune la plus pauvre ne se situe pas en Seine-Saint-Denis, mais est Grigny (45%), dans le 91. Enfin, si l'on cherche à observer le quartier politique de la ville le plus pauvre, il se situe à Nice, avec 83% de taux de pauvreté (résidence sociale Nicéa).

Le fait de lier l'égalité des chances et la question territoriale peut mener à observer le territoire soit comme un problème (l'endroit où se cumulent les difficultés et où on pâtit le plus des inégalités), soit comme une solution permettant de s'adapter aux populations qui s'y trouvent. On note une distribution inégale des pauvretés monétaires, en conditions de vie, et en pauvreté subjective, selon les territoires. Il existe des types de pauvreté différenciés selon les territoires : par exemple selon le type d'habitat (précarité énergétique), le type d'espace et l'isolement (déserts médicaux ou alimentaires, enjeux de mobilité), le dynamisme de l'emploi local (chômage et sous-emploi), le poids des stigmatisations ethnoraciales (outre-mer et quartiers politiques de la ville notamment). On note aussi une distribution inégale des ressources et des moyens selon les territoires, et une distribution inégale des acteurs institutionnels et associatifs selon les territoires (avec la « rationalisation » des services publics...). Enfin, les phénomènes d'effet de quartier et de stigmatisation par l'adresse et le lieu de résidence peuvent être considérés : ces derniers peuvent être aggravés par des politiques de discrimination positive (être une zone prioritaire peut être stigmatisant et conduire à des effets d'éviction).

Nous avons choisi de nous concentrer sur trois types d'espaces, à savoir l'outre-mer avec un focus sur Mayotte, les pauvretés urbaines avec un focus sur la région parisienne, et le rural isolé à travers le cas de la Lozère. Nous aborderons ensuite trois enjeux, à savoir la santé et les déserts médicaux, l'action sociale et sa décentralisation, et enfin la mobilité et la lutte contre l'isolement, délaissant les questions d'éducation, d'emploi, de logement et autres déjà abordées par les groupes de travail du CNLE

Traisons donc la question de l'outre-mer. Lorsque l'on considère le niveau de vie médian, il s'élève, en ce qui concerne la France métropolitaine, à 1 700 euros mensuels (pour une personne seule). Ce niveau baisse drastiquement lorsque l'on considère les territoires ultra-marins, de 1 360 euros pour la Martinique à 260 euros à peine pour Mayotte. Ensuite, si l'on considère les 10% les plus modestes, leur niveau de vie est inférieur à 900 euros en France métropolitaine et tombe, en ce qui concerne la Martinique, la Réunion et la Guadeloupe, à 600 euros pour atteindre, à Mayotte, 0 euro par mois !

À Mayotte, les chiffres sont alarmants, 77% des habitants vivent sous le taux de pauvreté nationale et près de 50% des habitants font état de revenus extrêmement bas. Ainsi, les inégalités que l'on peut y observer sont comparables à celles constatables au Brésil. L'IDH (indice de développement humain) de Mayotte, quant à lui, est comparable à celui du Maroc. Le PIB par habitant, lui, se situe au niveau de celui du Costa Rica. Si l'on considère la pauvreté en conditions de vie, 40% de la population vit dans une construction fragile, 60% des logements n'ont ni cuisine, ni baignoire, ni douche, 30% n'ont pas l'eau courante, 6% des logements sont sans électricité, etc.

Les pauvretés peuvent être différenciées bien sûr. À Mayotte, la majorité des personnes pauvres sont issues de l'étranger, beaucoup de ces dernières n'étant pas éligibles aux prestations sociales. De ce fait, les prestations sociales représentent une part plus faible des revenus que celle observée en Métropole, sans oublier que le montant du RSA correspond à 50% de celui de la métropole. Quant aux allocations familiales, elles ne sont accessibles ni à la population étrangère irrégulière ni à la population étrangère régulière installée depuis moins de 15 ans. Précisons aussi que l'AME (Aide médicale d'Etat) et la CMU-C n'existent tout simplement pas à Mayotte. Donc, globalement, les mécanismes de redistribution ne réduisent que de deux points le taux de pauvreté.

En outre, les inégalités s'accroissent à Mayotte, alors que le niveau de vie médian a diminué depuis la départementalisation de 2011. Cela peut paraître étonnant car le SMIC a augmenté de 14% et le traitement des fonctionnaires locaux a suivi la même tendance (+40%). Cela étant, la part de la population immigrée, qui n'a pas droit aux prestations sociales, a aussi augmenté, ce qui a fait, mécaniquement, baisser ce revenu médian.

Par ailleurs, il convient de préciser que le qualificatif d'outre-mer est rejeté par les principaux intéressés : les personnes vivant en Guyane se considèrent comme vivant en Guyane et pas dans « la France d'outre-mer ». En outre, Martinique et Guadeloupe se regardent comme des espaces concurrents, et pas comme des territoires réunis par leur appartenance à la France ultra-marine. Cette appartenance à la France est d'ailleurs de plus en plus contestée dans certains territoires.

Pour revenir à Mayotte, il serait naturel, au regard des données présentées, de se dire qu'une accélération de la politique de rattrapage est fondamentale et urgente, et ce, pour mettre à niveau Mayotte avec le reste du territoire. Or, tous les spécialistes de ces espaces nous disent que ces politiques de « rattrapage » sont de nature à fragiliser encore plus les sociétés locales et à gommer les possibilités de mise en avant de leurs atouts propres. Ces politiques de « rattrapage » ont par ailleurs eu pour effets la négation des identités locales voire l'augmentation des discriminations ethnoraciales, l'héritage de l'esclavage étant encore extrêmement fort. Le sujet de la rente administrative et d'une bureaucratie d'État surpayée est également un facteur explicatif des inégalités socio-économiques touchant les territoires d'outre-mer.

Antonine RIBARDIERE (Paris I Panthéon-Sorbonne) : Nous allons maintenant aborder la question des pauvretés urbaines. La première diapositive est là pour souligner que la pauvreté est, en valeur absolue, d'abord un phénomène urbain. Cela étant, le sens de mon propos n'est pas d'invisibiliser les pauvretés rurales qui sont, elles aussi, bien réelles.

En milieu urbain, la pauvreté se caractérise avant tout par sa concentration au point qu'on l'aborde souvent sous l'angle de la ségrégation sociospatiale et de l'inégale répartition des classes sociales dans l'espace. Par effet miroir, il est fondamental de garder à l'esprit que la richesse est un phénomène encore plus concentré dans l'espace que la pauvreté. D'une certaine manière, les ghettos « dorés » sont plus exclusifs que les ghettos de pauvreté.

Ceci étant, il est intéressant de souligner que la pauvreté se renforce dans les territoires populaires, que ce soit du fait de l'augmentation, en valeur absolue, du nombre de pauvres, mais aussi du fait du départ des catégories les plus aisées. Cette tendance est particulièrement observable dans l'exemple de Stains, où les ménages des déciles supérieurs sont beaucoup moins nombreux en 2015 qu'en 1999.

En milieu urbain, la pauvreté renvoie à deux cas de figure principaux. On pense, d'une part, aux sans-abri, que ce soient les SDF, les Roms ou les migrants. Pour ces catégories de personnes, l'espace public se conçoit comme une ressource, temporaire et très disputée. D'autre part, il faut citer les territoires concentrant la pauvreté, souvent qualifiés de banlieues ou de cités sensibles. Ce focus fait écho à une question extrêmement débattue aux États-Unis, à savoir les effets de quartier.

Sonia BENMAA (PC-Apprentis d'Auteuil) : Excusez-moi, mais je ne sais pas ce qu'est un décile.

Antonine RIBARDIERE (Paris I Panthéon-Sorbonne) : Considérez l'ensemble des Franciliens divisé par tranches de 10% selon leur revenu. Chaque décile renferme 10% des ménages, du 1^{er} décile : les 10% les plus pauvres, au dernier décile : les 10% les plus riches. En outre, lorsque l'on parle de médiane dans certaines diapositives, c'est la donnée qui partage l'ensemble de l'effectif en deux sous-catégories d'égal effectif.

Pour poursuivre, revenons sur ce que l'on appelle les effets de quartier. Nous pourrions problématiser le sujet de la manière suivante : dans quelle mesure vivre « pauvre parmi les pauvres » renforce et aggrave la situation de pauvreté ? Cette question, comme je l'ai dit, a été très débattue aux États-Unis, même si, en réalité, l'effet de quartier s'avère relativement difficile à distinguer des autres facteurs.

Ces effets de quartier sont-ils si forts qu'il est absolument nécessaire de « briser » ces concentrations, au risque de briser les réseaux locaux de solidarité ? Cette destruction des liens peut-elle entraîner des pertes des ressources encore plus dommageables pour les individus ? Dans tous les cas, il s'avère absolument fondamental de soutenir les populations

résidentes en leur garantissant un niveau de service public de qualité et en soutenant les initiatives locales, ce soutien passant par des financements pérennes. Plus largement, les financements, dans leur globalité, lorsqu'ils sont demandés par les associations, ne devraient pas, dans l'idéal, passer nécessairement par la mécanique des appels à projets.

Bourdieu avait proposé une formulation de cette problématique des effets de quartier à travers son propos sur les « effets de lieux ». Il en disait que « *Le quartier chic, tel un club fermé fondé sur l'exclusion active des personnes indésirables, consacre symboliquement chacun de ses habitants en lui permettant de participer du capital accumulé par l'ensemble des résidents ; au contraire le quartier stigmatisé dégrade symboliquement ceux qui l'habitent (...)* ». Ces propos font écho à la notion de discrimination territoriale, concept reconnu dans la loi de 2014.

Quelles peuvent être ces discriminations ? Elles peuvent relever de pratiques individuelles, comme celles d'un agent immobilier, d'un propriétaire ou d'une DRH. Dans ces cas, la candidature est discriminée du fait de l'adresse de résidence inscrite dans le dossier soumis. Un autre niveau de discrimination est relatif aux discriminations renvoyant à des pratiques institutionnelles. Donc, non seulement certains territoires seraient mal dotés en termes de services publics, mais aussi discriminés.

Par exemple, en tant qu'enseignante, je suis extrêmement sensible à la réforme du Bac qui vient faire augmenter la part du contrôle continu dans la note globale. En effet, dans le cadre de la procédure Parcoursup, aujourd'hui les établissements universitaires sont totalement maîtres de leurs processus de sélection. Ainsi, le fait d'appliquer un coefficient favorable aux établissements privés les plus prestigieux pourrait se généraliser, et ce aux dépens des lycées moins prestigieux.

Je souhaite également mentionner une proposition de Jean-Louis Borloo qui figurait dans le rapport qu'il avait rendu au Président de la République en 2018. Il proposait alors la création d'une Cour d'équité territoriale qui aurait permis de renseigner sur la manière dont les fonds publics sont répartis entre les territoires. Cela aurait permis de chiffrer les investissements dans les territoires, et, in extenso, permis de rééquilibrer les situations dans le cas où des inégalités trop criantes apparaîtraient.

Il y a donc une lecture critique des politiques de discrimination territoriale positive lorsqu'elles contribuent à renforcer la stigmatisation. Il y a également une lecture critique de la notion même de discrimination territoriale qui, en réalité, rejoint la critique de la notion de mixité. Ne vise-t-on pas la question de la discrimination ethnoraciale ? Un chercheur parle, à ce sujet, d'alternative rhétorique : la question de la discrimination territoriale serait là pour masquer les enjeux de la discrimination ethnoraciale. Il n'en reste pas moins que l'inégale dotation des territoires en termes de service public reste une dimension importante des inégalités territoriales.

Olivier MILHAUD (Sorbonne Université) : Nous venons d'aborder l'outre-mer et les pauvretés urbaines. Nous allons maintenant, plus rapidement, aborder le sujet du rural isolé. Dans ces situations, nous constatons un effet d'auto-invisibilisation des personnes concernées qui disent, d'une certaine manière, qu'elles ont la chance de ne pas être SDF dans une grande ville et que, de ce fait, elles n'ont pas vocation à demander de l'aide. On recense également des effets de logement, avec moins de logements sociaux dans le rural qu'en ville, mais aussi des problématiques de précarité énergétique ou encore alimentaire.

Plusieurs types d'initiatives pourraient être présentées. Par exemple, le Secours populaire français de Lozère propose un service de colis alimentaire itinérant. Ce service permet, à la fois, d'apporter de l'aide, mais aussi de recevoir les personnes en toute discrétion à l'intérieur du minibus, la question de la honte et du regard des autres étant centrale dès que l'on parle de la pauvreté en milieu rural.

Ensuite, en ce qui concerne les déserts médicaux, les régions Centre-Val de Loire, mais aussi Île-de-France sont particulièrement concernées. Certaines populations se trouvent dans une situation d'éloignement des soins. Ainsi, nous constatons, dans les zones très peu dotées en médecins généralistes, que le risque des personnes en situation de pauvreté de renoncer à des soins est huit fois plus élevé en comparaison avec les autres personnes vivant dans ces mêmes territoires. Nous constatons, plus généralement, un recul de l'accès aux soins pour plus de 30 millions de Français et une distinction de plus en plus claire entre les déserts médicaux des villes où manquent des consultations secteur 1 sans dépassement d'honoraires, et les déserts médicaux des champs où les soins sont, pour ainsi dire, quasi inexistantes.

Sur ces sujets, l'association UFC Que Choisir a proposé la fermeture de l'accès au secteur 2 à honoraires libres et le conditionnement de l'installation des médecins dans un territoire où l'offre est déjà surabondante à une installation en secteur 1, sans dépassement d'honoraires. Curieusement, l'UFC Que Choisir ne propose pas l'augmentation du *numerus clausus* en médecine, ni la légalisation de diplômes de médecin hors Union européenne, ni la fin de la liberté d'installation des médecins libéraux.

Antonine RIBARDIERE (Paris I) : En ce qui concerne l'action sociale, il nous semblait important de montrer comment un des dispositifs de lutte contre la pauvreté, à savoir le RSA (Revenu de Solidarité Active), pouvait revêtir des enjeux assez éloignés de la question de la pauvreté et les inégalités. Pour rappel, depuis les lois de décentralisation des années 80, ce sont les départements qui ont la charge de ces sujets. Cela peut paraître quelque peu intrigant étant donné que l'aide sociale a une vocation d'universalité, mais ce sont les collectivités territoriales, soumises à des élections régulières, qui, in fine, portent ces problématiques. Donc, le sujet de l'égalité de traitements des personnes est central, d'autant que chaque département ne dispose pas des mêmes capacités financières (en plus des différences d'orientation politique). Cela fait écho à l'expérimentation de la renationalisation du RSA déjà en vigueur dans les outre-mer et à l'essai en Seine-Saint-Denis, département le plus pauvre de France. : les débats portent largement sur la place des départements dans le paysage administratif français, autant que sur l'expérimentation elle-même

Olivier MILHAUD (Sorbonne Université) : Abordons enfin la question de la mobilité, son coût, et les injonctions à « être mobile ». Certaines initiatives relèvent du transport solidaire, afin de recréer du lien entre des chauffeurs bénévoles et des personnes ayant des difficultés à être mobiles. Cette question de la mobilité est extrêmement importante, l'isolement pouvant très rapidement enfermer les individus et restreindre leur espace.

Concluons sur le sujet de l'« aller vers ». C'est l'idée de s'adapter aux configurations sociales et territoriales pour aller vers toutes les populations en situation de pauvreté. Il y a par exemple le cas paradoxal du vaccinodrome du Stade de France, situé au cœur du département le moins vacciné d'Île-de-France. Ce dispositif s'est avéré très mal adapté aux populations locales. Également, il y a le risque d'invisibiliser certains types de pauvreté par rapport à d'autres : dans le rural, nous allons spontanément penser aux veuves d'agriculteurs ou aux agriculteurs âgés. Dans les Quartiers de politique de la ville, nous pensons spontanément aux jeunes issus des minorités ethniques. Dans les outre-mer, spontanément aux descendants d'esclaves. Or, d'autres catégories sociales pauvres existent aussi dans ces territoires et sont susceptibles d'être invisibilisées. En outre, il existe, même dans les territoires riches comme le périurbain, des personnes en situation de pauvreté.

Antonine RIBARDIERE (Paris I Panthéon-Sorbonne) : Olivier mettait en garde sur le risque que le prisme territorial faisait courir dans le sens où il ne permettait pas de rendre compte de toute la diversité des situations de pauvreté. Si cette assertion est vraie, le prisme territorial permet tout de même de prendre en compte les inégalités de ressources entre les territoires, que ce soit de manière qualitative ou quantitative.

Delphine BONJOUR (Secours catholique) : Je vous remercie pour la qualité de votre présentation. De mon côté, j'aurais une question en ce qui concerne la proposition Borloo : pourquoi n'a-t-elle pas été retenue ? Par ailleurs, vous n'avez pas parlé des espaces France Services.

Antonine RIBARDIERE (Paris I Panthéon-Sorbonne) : La proposition Borloo était extrêmement intéressante, d'autant que c'était la seule qui ne demandait pas de moyens supplémentaires à part des moyens de gestion. En outre, ce dispositif aurait permis de trancher, une bonne fois pour toutes, les débats sur la sous ou la sur-dotation des territoires.

Olivier MILHAUD (Sorbonne Université) : En ce qui concerne France Services, 1 500 ont été ouvertes, 2 500 devant l'être d'ici la fin du printemps 2022. Quel est l'objectif de ce dispositif ? Permettre à chaque citoyen d'être accueilli à moins de trente minutes de son domicile. 30 minutes de distance, c'est à la fois peu et énorme. C'est du temps, des frais de carburant, de l'entretien de son véhicule à financer. Il y a un risque que les personnels administratifs affectés aux maisons France Services ne soient pas en mesure d'accompagner correctement les personnes, avec la crainte d'un « accompagnement en pointillé », selon la spécialité de la personne au guichet qui connaîtra mieux tel aspect de l'accompagnement social que tel autre. Personnellement – et ce propos n'engage que moi –, je suis relativement méfiant, globalement, avec tout ce qui touche à l'« innovation territoriale », où on déguise des mesures d'économie derrière le vocabulaire de l'innovation

Christine SOVRANO (CGT) : D'abord, merci pour cet exposé extrêmement riche. J'interroge les politiques publiques, notamment celle de la ville, dont le premier objectif est, tout de même, de réduire la fracture et les inégalités. Or, nous avons constaté, ces dernières années, un retour en arrière avec, d'une certaine manière, un abandon des quartiers. Qu'en est-il ?

Sur le sujet de l'éventuelle renationalisation du RSA, la CGT considère qu'une telle disposition serait extrêmement positive. En effet, tout le monde sait que les politiques départementales peuvent conduire à des traitements différenciés en ce qui concerne l'accès aux droits, et ce alors que la République se proclame « Une et indivisible ». Si je conçois que les départements souhaitent conserver le financement, cette renationalisation permettrait de réduire les inégalités.

Antonine RIBARDIERE (Paris I Panthéon-Sorbonne) : Je vous rejoins sur le fait qu'il serait souhaitable de renationaliser la gestion des allocations, ce malgré l'extrême réticence des départements. Ensuite, en ce qui concerne la politique de la ville, il y a eu, depuis le début des années 80, un mouvement de balancier entre le volet accompagnement social et le volet restructuration urbaine. Mais, depuis le début des années 2000, l'action s'est concentrée sur la restructuration du bâti visant à

casser les concentrations de pauvreté pour créer de la mixité au moyen de la mixité par l'habitat en oubliant, quelquefois, les mesures d'accompagnement social. Il y a également le fait que les associations ne peuvent pas se projeter sur le long terme étant donné qu'elles doivent, à chaque fois, constituer et reconstituer des dossiers.

Sonia BENMAA (PC-Apprentis d'Auteuil) : Merci pour cette présentation. De mon côté, j'ai fait le choix de ne pas vivre dans les quartiers les plus pauvres de ma ville. Je vis donc dans un logement privé et scolarise mon enfant dans une école privée. De ce fait, mon reste à vivre est moins élevé que les personnes ayant le même niveau de revenu que moi, mais qui, de leur côté, vivent dans des quartiers plus défavorisés. Il serait donc intéressant de dépasser l'indicateur du revenu médian pour considérer le reste à vivre. Cela permettrait peut-être d'éclairer les situations d'une autre manière. Quel genre d'études pourrait-il nous permettre d'avoir ces éléments ?

Antonine RIBARDIERE (Paris I Panthéon-Sorbonne) : Vous soulevez un problème essentiel, à savoir le fait de devoir faire des choix pour, notamment, offrir la meilleure éducation qui soit à votre enfant. Dans l'idéal, il ne faudrait pas que les inégalités entre territoires soient telles que vous ayez à mettre en place ce genre de stratégies. Après, en ce qui concerne le reste à charge, je pourrais vous communiquer quelques références d'études le prenant en considération.

Olivier MILHAUD (Sorbonne Université) : D'une certaine manière, vous soulevez la crainte de l'effet de quartier.

Sonia BENMAA (PC-Apprentis d'Auteuil) : Ma question est, pour ainsi dire, de savoir s'il est possible d'espérer, d'ici les prochaines générations, un avenir meilleur.

Antonine RIBARDIERE (Paris I Panthéon-Sorbonne) : L'effet de quartier est presque impossible à mesurer. Cela étant, un consensus existe autour de l'expérience de la pauvreté selon qu'elle est vécue dans un quartier très stigmatisé ou un quartier moins stigmatisé, notamment parce que, dans un quartier moins stigmatisé, les possibilités de côtoyer des personnes différentes sont bien plus importantes.

Marie-Jeanne GRENIER (PC -Pas à pas) : Il serait intéressant de faire un focus sur les communes qui ne satisfont pas leurs obligations en matière de logement social. Si j'ai bien compris, elles doivent payer une amende. Ce système-là ne devrait-il pas être réformé ?

Delphine BONJOUR (Secours catholique) : Ta remarque est très pertinente, mais un groupe travaille déjà sur ces sujets. Je te propose de relayer ton intervention.

Marie-Jeanne GRENIER (PC-Pas à pas) : Il serait opportun de réaliser une cartographie des communes ne respectant pas les exigences en matière de logement social.

Alain ROUSSENAC (FO) : Merci pour cet exposé extrêmement intéressant. J'aurais deux questions subsidiaires en ce qui concerne l'aménagement du territoire et la mobilité. Qu'en est-il des déplacements en zone rurale et périurbaine ? Nous avons eu, en 2018, une crise liée à l'augmentation du prix de l'essence, augmentation étant de nouveau d'actualité. À l'époque, FO proposait une prime « transport » d'un montant de 400 euros pour éviter les conséquences de cette inflation. Ensuite, en ce qui concerne les maisons France Services, j'ai l'impression que ce dispositif est, pour l'État, une manière de réduire les services publics. De votre côté, qu'en pensez-vous ?

Sylvie FOUCHE (PC-FAS Val de Loire) : J'aimerais évoquer le sujet des déserts médicaux. Résidant en Centre-Val de Loire, je me sens extrêmement concernée. Donc, depuis lundi, je suis malade. Lundi, j'appelle mon médecin traitant, médecin traitant que j'ai mis plus d'un an à trouver. Bénéficiaire de la CMU, je me demande si certains personnels du corps médical ne font pas ce qu'il faut pour retarder les rendez-vous. Qu'en pensez-vous ? N'y aurait-il pas un « effet CMU » ?

Olivier MILHAUD (Sorbonne Université) : Je n'ai pas une réponse précise à vous donner, mais il est de notoriété publique que les bénéficiaires de la CMU peuvent rencontrer certaines difficultés, en raison des démarches administratives supplémentaires que cela implique pour le corps médical.

Par ailleurs, comme vous le savez, les études de médecine sont des études longues, principalement menées par des enfants de citoyens qui n'ont aucune envie de quitter les métropoles pour aller s'installer dans des villes de taille plus modeste ou dans les espaces ruraux. En outre, un grand nombre de parlementaires sont médecins : vous imaginez bien qu'ils ne vont pas voter une disposition, à l'encontre de leurs confrères, qui viserait à limiter leur liberté d'installation. Ces éléments participent de la constitution de déserts médicaux, c'est-à-dire d'espace sous dotés en consultations médicales disponibles et accessibles sans dépassement d'honoraires.

Sylvie FOUCHE (PC-FAS Val de Loire) : J'habitais, il y a de cela trois ans, une ville encore plus petite que Bourges. Certains médecins restaient trois ans et partaient exercer dans le Sud. Je tiens cette information de source sûre étant donné que c'est un médecin qui me l'a dit.

Olivier MILHAUD (Sorbonne Université) : Pour compléter sur les maisons France Services, il faut dire que le fait que ce soient des contractuels qui exercent les missions n'est pas là pour rassurer. C'est donc, dans le fond, une mesure d'économie, plus qu'une innovation.

Alain ROUSSENAC (FO) : Je confirme que ce sont bien des contractuels.

Olivier MILHAUD (Sorbonne Université) : Je crains que l'accompagnement des usagers soit de mauvaise qualité.

Le numérique, une réponse aux inégalités territoriales d'accès aux services ?

Intervention de Emma Ghariani, co-directrice de la MedNum qui présentera la MedNum et la communauté d'acteurs d'accompagnement à l'accès au numérique.

Un document est projeté en séance.

Emma GHARIANI (MedNum) : Je suis la directrice d'une coopérative qui s'appelle la MedNum. Que fait-on à la MedNum ? Nous créons des solutions innovantes pour l'inclusion et la médiation numérique. Nous développons donc des services qui permettent à nos membres de mieux accompagner les territoires ou, directement, les personnes.

En deux mots, nos missions sont les suivantes. Nous sommes là pour structurer l'écosystème de la médiation numérique, notamment en travaillant avec Ligue de l'Enseignement, mais aussi avec des acteurs plus territoriaux, à l'image de l'espace numérique Sud-Charentes. D'autres acteurs ne sont pas à proprement parler issus de la médiation numérique, mais sont des acteurs qui seront amenés à rencontrer ces sujets dans le cadre de leur cœur de métier. Je pense notamment aux acteurs du travail social. Nous travaillons également avec les collectivités territoriales et l'État. En tant que tête de réseau, nous sommes aussi là pour accompagner les organisations dans leurs stratégies d'inclusion numérique ou pour développer des services qui leur permettent de mieux travailler.

Quelle est notre offre de services ? Nous avons lancé, lors du confinement, en collaboration avec l'État et un certain nombre de sociétaires, un dispositif appelé Solidarités numériques. Ce dispositif nous a permis d'accompagner plus de 40 000 personnes. Nous avons également introduit un autre outil, également développé en collaboration, permettant de géolocaliser les zones à risque en matière de fragilité numérique. Nous animons également tout un réseau d'expertise, par le biais d'événements, notamment les petits déjeuners numériques, mais aussi Numérique en commun qui aura lieu la semaine prochaine, etc.

Parler de numérique implique trois conditions : disposer d'un équipement, d'une connexion, d'un usage internet. En outre, lorsque l'on parle de « fracture numérique », cela présuppose que l'on est soit en dedans, soit en dehors. Soit l'on dispose d'une connexion, soit l'on n'en dispose pas. Soit l'on a un ordinateur, soit l'on n'en a pas. La politique du gouvernement s'est donc concentrée sur la mise à disposition de matériel, le câblage progressif de tout le territoire, etc. Ainsi, si, aujourd'hui, il existe encore des zones blanches, l'accès à la fibre se développe de manière exponentielle. Ces éléments pris en considération, il devient difficile de parler de « fracture numérique », d'où la nécessité de parler d'« inclusion numérique » puisqu'il est aujourd'hui possible d'être bien équipé, de disposer d'une bonne connexion, tout en n'étant pas en mesure de faire preuve des connaissances et compétences nécessaires à la bonne utilisation du numérique.

Focalisons-nous maintenant sur la question de l'usage. Quelles sont les conditions d'un bon usage du numérique ? Il faut d'abord disposer des compétences nécessaires (allumer l'ordinateur, se connecter à internet, télécharger un PDF, ouvrir Word, etc.). Sans ces compétences, il n'est pas possible d'aller plus loin. Ensuite, il est nécessaire de connaître le service utilisé. Je pense notamment à la déclaration d'impôts en ligne. Je précise par ailleurs que l'exclusion numérique recoupe, souvent, les phénomènes d'exclusion sociale. Enfin, il faut savoir mobiliser le service. Qu'est-ce que cette compétence recoupe ? Le fait de savoir s'adapter à des évolutions du service, quel qu'il soit. Le sujet de la création d'outils et de dispositifs stables, intuitifs, est donc posé.

Autrement, vous avez peut-être entendu parler du nombre de 13 millions de personnes éloignées du numérique. Évoquer ces personnes peut se faire selon trois niveaux d'appréciations. Premièrement, nous savons qu'à peu près six millions de Français ne se connectent jamais à internet, soit par choix, mais le plus souvent par un défaut d'accès ou de compétences. Nous pouvons parler, pour ces individus, d'« urgence numérique ». Vient ensuite un second niveau, niveau correspondant aux personnes qui, malgré le fait d'avoir un accès et quelques compétences, disent « être mal à l'aise » avec l'utilisation du

numérique. Ces personnes sont autour de sept millions. Dans ce cas, nous parlons véritablement d'inclusion numérique dans le sens d'un accompagnement à la mise en autonomie des personnes, des médiateurs étant là pour accomplir ces sensibilisations. Ne perdons pas de vue que cette mise en autonomie peut concerner tout le monde étant donné que les usages du numérique évoluent très rapidement. Peut-être que, dans dix ans, nous devrons faire nos déclarations d'impôts par reconnaissance vocale.

Pour poursuivre, abordons le sujet des services publics dont plus de la moitié sont aujourd'hui dématérialisés. Cette trajectoire a commencé en 2012, mais n'était pas, à l'époque, suffisamment accompagnée, ce manque d'accompagnement ayant généré des fractures et des situations de souffrance et d'exclusions. Nous essayons, aujourd'hui, de rattraper ce retard.

Donc, qui sont les acteurs de la médiation numérique ? Quelle est cette chaîne de valeur ? De quoi a-t-on besoin pour correctement accompagner les individus ? Nous faisons, tout d'abord, de la recherche et du développement, et ce afin de mettre à la disposition des individus des contenus de formation toujours plus innovants et à jour. Il faut, en permanence, monter en compétences et s'adapter, cela constituant une caractéristique fondamentale du travail de médiation numérique. Il est, par extension, nécessaire de garantir la qualité des formations et des intervenants, notamment par la mise au point de labellisations, raison pour laquelle l'affectation de services civiques sur des missions d'accompagnement numérique n'est pas nécessairement une bonne idée. Il convient également de renforcer les capacités des acteurs soit en faisant de l'animation de réseau. La MedNum travaille donc sur tous ces axes.

Enfin, quels sont les enjeux sectoriels ? Aujourd'hui, la France compte plus de 8 000 lieux de médiation numérique. Un lieu de médiation numérique recoupe une multitude de réalités : des bibliothèques, des tiers lieux, des CCAS. Cela étant, de manière générale, les médiateurs numériques ne sont pas si nombreux que cela (1,5 à 2 employés par lieu). Nous avons également, en matière d'enjeux sectoriels, une concentration de l'accompagnement au niveau des aires métropolitaines, ces aires métropolitaines concentrant les financements. Cette réalité est contrebalancée par le développement de solutions de médiation numérique en itinérance, où l'on va, littéralement « chercher les usagers ». Par ailleurs, en ce qui concerne la structuration de l'offre, elle est en cours. Je pense à la MedNum, aux hubs territoriaux, etc. Un travail reste à mener sur la reconnaissance des compétences en médiation numérique, compétences qui restent difficiles à valoriser sur un CV ou une fiche de poste. En outre, les référentiels de qualité ou de compréhension restent encore trop variables d'une structure à l'autre.

J'en ai donc fini. Si vous souhaitez aller plus loin, je vous renvoie vers deux supports, à savoir Hyperliens et le podcast Solidarité numérique. Je vous remercie.

Intervention de Vincent Lewandowski, chef du pôle Action territoriale, formation, accès des jeunes aux droits à la Direction de la promotion de l'égalité et de l'accès aux droits du Défenseur des droits. Présentation du rapport du Défenseur des droits « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics ».

Vincent LEWANDOWSKI (Défenseur des droits) : Je vous remercie pour l'invitation. Je suis le responsable d'un pôle qui a produit le premier rapport du Défenseur des droits en ce qui concerne les difficultés d'accès aux services publics générées par la dématérialisation des procédures administratives. J'en profite pour préciser que le Défenseur des droits sera amené à publier, d'ici 2022, un rapport de suivi de ce premier rapport.

L'institution du Défenseur des droits est une institution jeune, créée en 2011 par la loi du 29 mars de la même année. Le défenseur des droits est nommé, par mandat irrévocable, pour six ans non renouvelables. Claire HEDON occupe cette fonction depuis le mois de juillet 2020. L'institution est par ailleurs née de la fusion de quatre institutions indépendantes : le Médiateur de la République, la Haute autorité de lutte contre la discrimination, la Commission nationale de déontologie de la sécurité et le Défenseur des enfants. Pour faire très simple, la logique ayant présidé à la création du Défenseur des droits est une logique de simplification administrative, logique pas si éloignée de celle de dématérialisation des procédures administratives.

J'en viens maintenant au rapport. Les constats et recommandations que je m'appête à formuler l'ont été à la lueur de faits observés en 2017 et 2018 (pour une publication en 2019). Donc, depuis, certaines situations ont évolué, ce qui explique la rédaction du second rapport évoqué en amont. Pourquoi le Défenseur des droits s'est-il penché sur cette question de la dématérialisation des procédures administratives ? Parce qu'un nombre croissant de réclamations ont été portées, et ce depuis le choc de simplification administrative enclenché en 2013. 2017 a ensuite été une autre année charnière en raison d'une nouvelle avancée dans la dématérialisation. Enfin, la mise en œuvre du plan Action publique 2022 a fini de convaincre le Défenseur des droits d'adresser ce sujet.

Après la tenue d'auditions, de consultations et de travaux divers, 17 recommandations ont été formulées par le rapport. Une nouvelle fois, ces recommandations sont datées et les grandes lignes n'ont pas réellement évolué, à part peut-être, le fait de l'augmentation du taux d'équipement ou une prise de conscience plus importante de la part des pouvoirs publics.

Il convient de préciser que le Défenseur des droits, en tant qu'institution, n'est pas particulièrement opposé à la dématérialisation des services publics. Nous avons pu observer, pendant le confinement, que cette dématérialisation avait pu permettre le maintien d'un certain niveau de connexion. Nous pouvons également citer les personnes en situation de handicap qui sont peut-être les premières catégories de personnes à pouvoir en tirer parti. Cela étant, cette dématérialisation peut également constituer un risque évident de rupture quant à l'égalité de l'accès aux services publics, égalité constituant un principe absolu du droit administratif.

Pour poursuivre, 0,7% des Français ne disposent pas de connexion internet fixe et un tiers des individus vivant dans des communes de moins de 1 000 habitants n'ont pas accès à un internet de qualité. En outre, près de 30% des Français n'ont pas de smartphone et près de 20% n'ont pas d'ordinateur à domicile. Encore une fois, ces chiffres sont datés.

Une première question se pose, à savoir celle de l'accès aux outils numériques. Ce sujet est, bon an mal an, en train de se résorber. Une deuxième question se pose alors, relative à la conception des sites internet. Cette conception exclut tant des personnes en situation de handicap que celles qui ont la chance de ne pas l'être. Le Défenseur des droits a donc formulé trois recommandations. Premièrement, il est nécessaire que les publics soient associés à la réalisation des sites. Si je ne nie pas que l'État a commencé à prendre en considération cet aspect, les usagers restent, trop souvent, « devant le fait accompli », face à des montures de site dont la conception est déjà extrêmement avancée. De ce fait, leur pouvoir d'action n'est que marginal.

Deuxièmement, il semblerait qu'un certain nombre de personnes, lorsqu'elles réalisent leurs démarches administratives en ligne, craignent de commettre une erreur. Le Défenseur des droits préconise donc la création d'un droit à l'erreur spécifique.

Troisièmement, il serait souhaitable qu'une disposition législative impose la préservation de plusieurs modalités d'accès aux services publics. Ainsi, aucun accès à ces services ne pourrait être empêché par les situations d'éloignement numérique. Cette disposition impliquerait la garantie d'un accueil physique ou téléphonique et la mise en place, rigoureuse, d'une démarche qualité. Cette démarche qualité serait là pour s'assurer que l'accueil s'adapte aux situations des usagers. En effet, accueillir une personne en situation de handicap ou une personne en situation de précarité est différent d'accueillir une personne sans difficulté particulière.

Je disais tout à l'heure qu'il était nécessaire de créer un accompagnement à l'usage du numérique. Cet accompagnement ne doit toutefois pas s'appuyer, exclusivement, sur le monde et le modèle associatifs. En effet, il ne faut pas que l'État soit exempté de sa « responsabilité primitive » : c'est bien à lui d'organiser l'accompagnement.

Parlons maintenant du multicanal. Ces dispositifs permettent de créer, en zone rurale et périurbaine, des lieux uniques où se retrouvent, au minimum, les neuf services publics que l'on pourrait qualifier d'essentiels. Sauf erreur de ma part, les services civiques ne travaillent plus dans ces structures, sauf exception, ce qui est un bon point.

Je conclurai sur la nécessité d'une redistribution des économies liées à la dématérialisation des services publics.

Marie-Jeanne GRENIER (Pas à pas) : Je connais une personne interdite bancaire qui souhaitait faire imprimer une carte grise, mais la sous-préfecture a refusé son argent. Comment fait-on lorsque l'on n'a pas de carte bancaire ?

Christine SOVRANO (CGT) : Vous avez parlé des sites internet qui pouvaient être complexes. Je pense que les dossiers sont également complexes et cette complexité freine grandement les procédures. En outre, le point qu'a soulevé Marie-Jeanne est fondamental. En ce qui concerne les services civiques, nous avons déjà abordé ce sujet dans le cadre d'autres groupes de travail du CNLE.

Globalement, ces sujets de la dématérialisation sont intimement liés à ceux du lien social, les relations entre usagers et services publics se faisant de plus en plus distendues. Nous parlions tout à l'heure des territoires, de la précarité et de l'isolement. Personnellement, j'ai envie d'interroger cette société qui pose l'ordinateur comme principale porte d'accès au service public.

Emma GHARIANI (MedNum) : À la MedNum, nous croyons que le numérique porte des opportunités, la question étant davantage celle de l'accompagnement. L'objectif est de créer des points de contact pour que le contact avec le citoyen puisse se faire par le plus de canaux possible. N'oublions pas que, pour une majorité de personnes, la possibilité d'effectuer certaines démarches administratives en ligne constitue une réelle plus-value. Il faut donc veiller à ce que les dématérialisations ne se fassent pas de manière brutale puisque c'est cette brutalité qui, par la suite, peut entraîner l'isolement.

Vincent LEWANDOWSKI (Défenseur des droits) : Le Défenseur des droits a développé un réseau de 500 délégués qui accueillent tout le monde, en présentiel. Il ne faut également pas perdre de vue que certaines procédures administratives sont,

depuis le départ, complexes. Ce n'est donc pas la dématérialisation qui est en question. Je prends par ailleurs en note le sujet de la carte bancaire.

Intervention de Nicolas Grondin, chef de projet de la Maison départementale de la solidarité connectée des Bouches-du-Rhône

Un document est projeté en séance.

Nicolas GRONDIN (MDS des Bouches-du-Rhône) : Mon propos va rejoindre les propos précédents. À ce jour, plus de 80% des personnes possèdent un smartphone et la part relative de l'ordinateur a continué à diminuer. En outre, le département est le chef de file de l'action sociale. De ce fait, les sujets de l'insertion numérique se trouvent au cœur de ses préoccupations et de son action.

Le projet MDS Connectées est né des différents constats que les intervenants précédents ont pu développer. Il regroupe un référent informatique, deux travailleurs sociaux, deux secrétaires et la direction. Nous travaillons également, via ce projet, à la co-construction d'un nouveau diplôme d'État de Moniteur Éducateur Numérique, et ce en collaboration avec deux IRTS, Pop School et Urban Prod. En outre, nous avons recruté les 10 MDS volontaires au travers d'un appel à candidatures.

Les objectifs du projet sont de développer la médiation sociale numérique, faciliter les échanges entre les MDS, les usagers et les autres administrations et développer une culture commune sur le thème du numérique. Pour ce faire, nous développons un portail numérique permettant aux usagers, pour l'instant, de déposer un document, de demander un rendez-vous auprès de son service social ou de faire une demande de renseignement, ces possibilités étant amenées à s'enrichir.

D'autres projets numériques sont à l'étude, notamment Aidant Connect, dispositif visant à permettre à un professionnel habilité de réaliser des démarches administratives en ligne à la place d'une personne. Cela étant, notre collectivité n'a pas fait part de son intérêt à investir dans ce dispositif. Il y a également le projet européen de déploiement d'un wifi sécurisé avec authentification sur l'ensemble des MDS, wifi qui permettrait, d'ailleurs, de profiter de contenus exclusifs. Ensuite, en ce qui concerne les Pass numériques, notre première expérimentation débutera en 2022. Des chèques accompagnement seront distribués et permettront aux bénéficiaires de profiter de services d'accompagnement numérique. Nous travaillons également au déploiement de tablettes tactiles, notamment pour les travailleurs sociaux itinérants. Cela permet à ces travailleurs d'avoir un accès à internet, d'accéder à leurs mails professionnels, de scanner les documents de l'utilisateur ou encore de géolocaliser d'autres structures.

Ensuite, en ce qui concerne la médiation sociale numérique, nous avons, nous aussi, fait l'expérience des services civiques au niveau des espaces d'accueil et d'attente des maisons départementales. Leur objectif était d'être à la disposition des usagers. Ils profitaient, à ce titre, d'espaces dédiés, à savoir des comptoirs desquels ils allaient à la rencontre des personnes. Le bilan de ces actions a été, globalement, négatif. Pourquoi ? Un jeune en service civique ne dispose pas des compétences et de la formation nécessaire.

Pour revenir sur la formation de Moniteur Éducateur spécialisé dans les enjeux du numérique, c'est un diplôme d'État de niveau 4 accessible à partir du baccalauréat. La formation dure deux ans avec 950 heures de cours théoriques et 980 heures de stage. Le département a constitué le terrain de stage des deux premières sessions, avec quelques différences entre les deux. Nous avons donc développé des outils à l'attention de ces médiateurs, notamment un forum interne pour échanger sur les pratiques et un questionnaire permettant de recueillir des informations relatives aux usages numériques des usagers. Certains résultats sont déjà tombés. Nous apprenons donc que le smartphone est l'équipement le plus utilisé en ce qui concerne l'accès à internet, aux alentours de 80%. Nous apprenons également que l'âge et le niveau d'étude ont un impact quant aux difficultés rencontrées avec le numérique, 73% des répondants disant ne pas être à l'aise avec son usage. Sinon, globalement, les usagers des MDS se disent prêts à être accompagnés sur le numérique par un agent de la MDS.

Le bilan d'activité des stagiaires a permis de réaliser qu'il est nécessaire de sensibiliser les équipes en MDS, de suivre le plus régulièrement possible les usagers en difficulté avec le numérique, de recenser et rencontrer les partenaires du territoire pratiquant le numérique, mais aussi qu'il est nécessaire de réaliser des préventions quant aux dangers liés au numérique.

Delphine BONJOUR (Secours catholique) : Vous mettez bien en avant la nécessité de formation du personnel. Le diplôme que vous avez mentionné est-il national ?

Nicolas GRONDIN (MDS des Bouches-du-Rhône) : Il ne l'est pas pour l'instant.

Delphine BONJOUR (Secours catholique) : Ces personnes pourraient-elles travailler dans les maisons France Services ?

Nicolas GRONDIN (MDS des Bouches-du-Rhône) : Tout à fait.

Juliette RAMSTEIN (CNLE) : Si vous pouvez nous envoyer la présentation, nous sommes très preneurs.

Nicolas GRONDIN (MDS des Bouches-du-Rhône) : Ce sera fait. Je vous enverrai également les enquêtes. À terme, notre objectif est d'ouvrir des postes de moniteurs-éducateurs spécialisés dans le numérique au sein de notre collectivité, une fiche de poste ayant déjà été constituée en ce sens.

Sylvie FOUCHE (FAS Val de Loire) : J'ai été accueillie, il y a deux ans, par un CHRS qui m'a aidée dans la réalisation de toutes mes procédures. J'ai alors procédé à ma déclaration d'impôts en ligne. Depuis, ils ne m'envoient plus la version papier. Bon, j'ai eu de la chance, je l'ai remplie à temps, mais j'ose imaginer que pour certaines personnes, notamment âgées, cela peut poser un certain nombre de difficultés. J'ai donc du mal à voir les côtés positifs de cette dématérialisation. Sinon, ma fille a effectué son service civique dans une CAF : je peux vous dire qu'elle était la seule à aider les usagers dans les procédures qui relevaient du numérique, les autres agents ne voulant pas s'en occuper.

Delphine BONJOUR (Secours catholique) : Nous avons dépassé le temps. Tous ces éléments seront repris. Je vous souhaite une bonne journée.

La séance est levée à 12 heures 45.