

# Lettre de l'Udaf Bas-Rhin Mai 2017 - 2



## Une démocratie vivante avec les familles

Ce printemps 2017 aura été marqué par un moment important de notre démocratie française. Chaque élection présidentielle prépare pour le pays les cinq années qui suivent. Mais le scrutin de cette année aura été plus que d'autres particulier, car il s'est traduit par une recomposition politique totalement inédite : des partis traditionnels qui ont perdu la confiance des Français, une colère qui s'exprime dans toutes les générations et dans tous les milieux.

C'est par ce terme fort de «confiance» que le mouvement familial a interpellé les candidats : **REDONNER CONFIANCE AUX FAMILLES**. Il s'agit bien de répondre à la colère exprimée par un retour à la confiance, en nos institutions, en nos élus, en notre pays, en nous-mêmes.

Après la présidentielle, nous continuons à interpeller, car ce sont les parlementaires qui font la loi, ce sont eux qui font une majorité de gouvernement, ce sont eux qui représentent le peuple au plus près des territoires que sont les circonscriptions.

Nous tenons notre Assemblée générale annuelle à la Maison de la Région. La Région a aujourd'hui des compétences nouvelles qui concernent les familles dans leur vie quotidienne. La santé, les transports, la formation, l'emploi... sur chacune de ces questions, au-delà de la colère, nous avons à construire ensemble la vie de nos enfants, les adultes de demain. C'est ce que nous voulons exprimer le 16 mai en réunissant les associations familiales qui composent notre UDAF.

Alphonse Pierre  
Président

## Quoi de neuf à l'Udaf Bas-Rhin ?

### Assemblée générale de l'UDAF à la Maison de la Région

Un an après avoir célébré son 70ème anniversaire par plusieurs événements forts en 2016, l'Union départementale des associations familiales du Bas-Rhin a choisi la Maison de la Région pour son Assemblée générale annuelle qui, cette année, sera électorale (renouvellement de son Conseil d'administration). L'Udaf regroupe 42 associations familiales, actives sur tous les territoires du département, auxquelles adhèrent 19664 familles (un chiffre croissant depuis l'année précédente). Pour l'Union, organiser l'Assemblée générale à la Région est un signe fort marquant la volonté des associations familiales d'exprimer une parole, la parole des familles, sur tous les sujets les préoccupant, dont beaucoup relèvent des compétences régionales. On sait par exemple que les transports scolaires, auparavant administrés à l'échelle du département, le sont aujourd'hui à celui de la Région, et donc en l'occurrence de la nouvelle région Grand Est. Mais c'est aussi le cas de questions importantes pour les familles comme l'organisation de la santé, le développement des territoires, en particulier ruraux, l'apprentissage et la formation ou bien encore le soutien aux initiatives de l'économie sociale et solidaire.

### Après la présidentielle, les législatives

L'élection présidentielle a réservé bien des surprises : les partis politiques traditionnels de gouvernement qui sont ceux de la France depuis des dizaines d'années (sous leur nom d'aujourd'hui ou pour certains sous un autre nom) n'ont pas réussi à franchir la barre du 2ème tour. C'est donc une majorité présidentielle nouvelle qui apparaît mais qui aura besoin pour mener à bien son projet de bâtir autour d'elle une majorité parlementaire. L'Udaf a toujours encouragé les familles à s'impliquer dans la vie citoyenne par leur vote et elle se réjouit lorsque la participation est forte aux élections. La mobilisation électorale a été importante pour ce dernier scrutin et c'est donc en soi une bonne nouvelle. Mais l'implication des citoyens dans la vie publique ne doit pas être seulement au moment des élections mais de façon permanente par l'engagement au sein des associations, par la présence d'une représentation familiale dynamique au sein des institutions de la République. C'est ce à quoi nous travaillons, c'est le sens de notre engagement familial.

Aux parlementaires nouvellement élus (députés comme sénateurs), et en relais de l'UNAF, nous adresserons nos 10 propositions pour un pacte quinquennal en faveur des familles : «Donner confiance aux familles».

**Vous retrouverez ces propositions sur le site [www.familles2017.fr](http://www.familles2017.fr)**



Le 8 février dernier, l'Udaf et les associations familiales ont organisé une réunion à laquelle de nombreuses associations familiales ont participé autour de la question de « la radicalisation », avec la participation active de Mme Milada Pantic, sous-préfète, accompagnée de Jean-Claude Herrgott et Yves Jung, du cabinet du Préfet, ainsi que d'Eric Poinot, en charge de cette question à l'Eurométropole-Ville de Strasbourg, et de Murielle Maffessoli, directrice de l'ORIV (Observatoire Régional de l'Intégration et de la Ville).

Nous avons tenté d'analyser un processus qui pousse de jeunes Français, parfois dès l'adolescence, à s'isoler de la société pour adopter des pratiques extrêmes pouvant aller jusqu'à des actes terroristes, liés à une expression considérée par eux comme religieuse ou à une idéologie radicale. La place des familles est essentielle pour prévenir et accompagner les jeunes en risque de rupture et les associations familiales ont dit à cette occasion leur engagement à agir au plus près des familles, en réseau avec les acteurs locaux et en lien avec les responsables publics des territoires.

### Lire et faire lire, une action départementale et un nouveau site

L'Udaf et la Ligue de l'Enseignement du Bas-Rhin a n i m e n t dans notre département le dispositif Lire et faire lire. Plaisir



de lire, plaisir de partager. Lire et faire lire est un programme de développement du plaisir de la lecture et de la solidarité intergénérationnelle en direction des enfants fréquentant les écoles primaires et autres structures éducatives (centres de loisirs, crèches, bibliothèques...). Des bénévoles seniors (plus de 50 ans) animent des séances de lecture-plaisir avec les enfants. Des formations sont proposées aux bénévoles tout au long de l'année autour de plusieurs thèmes.

Pour les nouveaux, trois formations de base sont proposées : - Lecture théâtralisée, - Littérature d'enfance et de jeunesse, - Gestion de groupes d'enfants. Des ateliers d'échange sont réalisés, sans aucun intervenant, entre les bénévoles ; ils permettent à ces derniers de s'échanger les « trucs et astuces » de chacun.

Un nouveau site Lire et faire lire Bas-Rhin vient d'être mis en ligne : <https://lireetafairelire67.wixsite.com/lire-et-faire-lire>

**Pour devenir bénévole et pour toute information, contacter Eva Caclin, en mission service civique au Centre de Ressources Action Familiale, tél 03 88 52 89 87, courriel : [lireetafairelire@udaf67.fr](mailto:lireetafairelire@udaf67.fr)**

En 2016, l'Observatoire régional des familles, créé par les deux Udaf d'Alsace, a traité et finalisé l'enquête, menée en 2015 et qui portait sur « les loisirs et vacances en famille ». 532 questionnaires ont été renseignés par un échantillon aléatoire de familles alsaciennes.

Nos constats : *Parents et enfants pratiquent beaucoup d'activités ensemble ou en solo, que cela soit à domicile ou à l'extérieur. Les résultats montrent qu'il y a une forte envie de partager les activités en famille. Nous pouvons même en déduire que certaines activités sont choisies parce qu'elles peuvent s'effectuer tous ensemble ou avec un parent et au moins un des enfants. Les parents profitent de leur moment de liberté pour passer du temps avec leurs enfants, c'est pourquoi les week-ends, les vacances et les soirées en semaine sont souvent l'occasion de partager des loisirs ou des activités avec la famille à la maison ou à l'extérieur.*

*Démocratiser les vacances, c'est permettre à tous les types de ménages de pouvoir en bénéficier et ce malgré les ressources financières dont ils disposent. Une politique d'aide au départ doit englober tous les aspects ou obstacles qui entravent le départ en vacances. D'après notre étude, il s'agit dans la plupart des cas de l'aspect financier donc il faudrait adapter les leviers d'intervention et surtout cibler les ménages à revenus moyens bas exclus des critères de ressources trop faibles.*



L'aide aux vacances en famille

**En 2016**, l'enquête a porté sur « **Etre parents d'enfant(s) de 6 à 12 ans** ». 832 questionnaires renseignés, par un autre échantillon aléatoire de familles d'Alsace, nous ont été retournés pour les deux départements. Cette période de l'enfance est considérée par 1/3 des parents enquêtés comme la plus difficile pour 1/3 des enquêtés. 62 % des parents considèrent le système éducatif comme la première des préoccupations. 59 % d'entre eux souhaitent trouver un lieu-ressources sur les questions d'éducation pour les 6-12 ans

**En 2017**, l'enquête portera sur « **Familles avec trois enfants et plus** ».

## Des mesures de protection, des mesures d'accompagnement

L'Udaf Bas-Rhin, à côté de ses missions historiques de représentation des familles, administre des services aux personnes dont la ligne directrice repose sur la défense, la représentation, l'accompagnement des familles les plus fragiles. C'est ainsi que nous avons réalisé en 2016 pas moins de 2020 mesures de protection et de 545 mesures d'accompagnement social et budgétaire.

La spécificité des publics que nous accompagnons et la complexité de l'administration des mesures nécessitent de la part des équipes professionnelles de l'Udaf des compétences et des qualités professionnelles spécifiques, leur permettant d'exercer, dans un contexte difficile, la médiation nécessaire entre la personne protégée ou la famille accompagnée et son environnement.

## Des représentations familiales pour la protection de l'enfance

L'Udaf siège par les représentants familiaux qu'elle désigne dans des dizaines d'institutions départementales. Petit focus sur les représentations dans deux commissions départementales de protection de l'enfance.

La Commission d'agrément pour l'adoption d'un enfant pupille de l'Etat ou venant de l'étranger (représentante : Martine SCHOCH, de l'association Enfance et famille d'adoption 67)

Pour pouvoir adopter un enfant, en France ou à l'étranger, il est obligatoire de disposer d'un agrément délivré par le Président du Conseil Départemental après avis de la Commission d'Agrément. En 2016, dans le Bas-Rhin, 133 nouvelles demandes d'agrément ont été enregistrées (123 concernant une première demande, 6 un renouvellement d'agrément (échéance de 5 ans) et 4 un deuxième agrément. 96 candidats se sont rendus à la réunion d'information et 60 ont confirmé leur demande. Au total, 51 agréments ont été délivrés et 4 refusés (dont un refus maintenu suite à un recours gracieux) ; 5 retraits d'agrément suite à l'arrivée d'un enfant par voie de kafala (pays de confession musulmane hors Tunisie).

La plupart des candidats sollicitent un agrément pour un enfant de 0 à 3 ans, sans particularité, or peu d'enfant répondent à ces critères. Les demandes d'agréments sont en baisse régulière depuis plusieurs années. La cause est essentiellement due à l'évolution des profils des enfants adaptables à l'international (enfants plus âgés, porteurs de handicap physique ou psychique, fratrie...).

Au 31.12.2016, le Département comptait 230 agréments en cours de validité. Un arrêté du Président du Conseil Départemental du 21 novembre 2016 donne la nouvelle composition de la Commission d'Agrément et prolonge le mandat d'EFA pour six ans.

## Le Conseil de famille des pupilles de l'Etat (représentante : Dorothee HOFFEL).

Le Conseil de famille des pupilles de l'Etat et le représentant du Préfet, tuteur, exercent l'autorité parentale à l'égard des pupilles de l'Etat du département. Composé de 8 membres titulaires, il comprend deux conseillers départementaux, quatre membres d'associations à caractère familial et deux personnes qualifiées. Il examine au moins une fois par an la situation de chaque enfant en l'envisageant en particulier au regard de l'adoption, lorsqu'un projet est possible. Il a également pour mission de désigner les parents adoptifs. En 2016, le Conseil de famille s'est réuni 11 fois.

Le nombre d'enfants pupilles de l'Etat dans le Bas-Rhin était de 25 fin 2016. Pour 13 d'entre eux, il n'existe pas de projet d'adoption en raison de besoins spécifiques liés à leur santé ou leur parcours. Parmi les 25 enfants, 7 sont placés en vue d'adoption, dont 6 l'ont été en 2016. Lorsqu'un enfant est confié à une famille d'adoption, ce n'est pas l'ancienneté de l'agrément des candidats qui prime, mais c'est la singularité de chaque enfant. 8 enfants ont été admis au cours de l'année, dont 6 remis au service à la naissance et 2 plus âgés par décision judiciaire. La situation des enfants a été régulièrement examinée. En fonction de leur âge et de leurs possibilités, certains ont pu être reçus par le Conseil de famille ou un Conseil restreint.

### L'UDAF sur le net

Retrouvez l'UDAF sur son site internet,

[www.udaf67.fr](http://www.udaf67.fr)

sur sa page facebook,

<https://www.facebook.com/udaf67>,

sur **Youtube** (film 70ans d'action familiale, film Les associations familiales du Bas-Rhin et leur Union départementale, film Banques, gardez le contact !, film Le droit des usagers à l'hôpital, film L'Europe et le consommateur alsacien, film URAF Collation à l'école, la fin d'une époque, film URAF Les Relais, points de collecte des vêtements usagés,...)



sur **scoop-it**, <http://www.scoop.it/t/une-democratie-vivante-avec-les-familles>

sur le site de l'**UNAF** <http://www.unaf.fr/spip.php?article1616>

et deux fois par mois, le Panorama de l'actu, veille thématique de l'actualité des familles.

**La présidente de l'UNAF, Marie-Andrée Blanc, récompensée**, et à travers elle le mouvement familial dans son ensemble.



Le 28 mars dernier, la Présidente de l'UNAF, Marie-Andrée Blanc, a reçu, au Conseil économique, social et environnemental, les insignes de Chevalier de la Légion d'Honneur. Cette distinction lui a été remise par la Ministre des Familles, de l'Enfance et des Droits des Femmes, Laurence Rossignol, en présence de Patrick Bernasconi, président du

CESE (Conseil Economique, Social et Environnemental), des administrateurs et des personnels de l'UNAF et des partenaires de l'Institution.

Dans son discours d'accueil, Patrick Bernasconi, Président du CESE, a fait part de sa joie d'honorer l'action, toujours dynamique et pleine de conviction, d'une femme engagée et dévouée de longue date à la cause des associations et des familles qu'elles défendent. Au CESE, Mme Blanc a accepté de prendre une mission très lourde en temps, mais aussi en responsabilités : elle est l'une des deux questeurs de l'Assemblée et y démontre toutes ses qualités.

Mme la Ministre des Familles, de l'Enfance et des Droits des Femmes, Laurence Rossignol, a ensuite rappelé le parcours d'engagement de Mme Blanc, qu'elle a mené en le conciliant avec sa carrière professionnelle dans le secteur de l'industrie. Militante au sein du mouvement Familles Rurales et de l'association d'aide à domicile en milieu rural - l'ADMR - à Bas-en-Basset, en Haute-Loire, elle est devenue présidente de l'UDAF de Haute-Loire en 2009, créant, entre autres, une « Fête des familles », manifestation à laquelle toutes les familles du département sont conviées autour d'animations, initiant des actions autour de la prévention routière comme « La roue tourne » ...

En 2012, elle a commencé à siéger au conseil d'administration de l'UNAF, en charge du dossier « consommation », avant de devenir la première femme, depuis 1945, à accéder à la présidence de l'Union nationale des associations familiales (UNAF). Le 9 mars dernier au lendemain de la journée internationale des droits des femmes, elle était ainsi au côté de la Ministre pour mettre en lumière 400 idées qui ont fait avancer l'égalité dans le cadre du Plan d'actions et de mobilisation contre le sexisme.

Mme Blanc marque, par sa vision de la représentation familiale et sa volonté de prendre en compte les familles telles qu'elles sont, dans leur diversité, une évolution de l'UNAF, très impliquée dans la création du réseau d'entraide des familles monoparentales « Parents solos et compagnie », dans l'accompagnement

des parents séparés, le parrainage de proximité, les schémas départementaux des services aux familles, la protection de l'enfance, la prévention de la radicalisation, posant l'UNAF comme un partenaire particulièrement réactif et mobilisé auprès des pouvoirs publics.

## Du côté des associations

### Les 40 ans de l'ALEF au service de l'enfance



L'Association de Loisirs Educatifs et de Formation (ALEF), née en 1977, fête donc en ce printemps ses 40 ans. Elle a été créée par des associations familiales qui ont souhaité se doter d'un outil technique pour la gestion de leurs accueils de loisirs d'été. L'association a débuté son activité dans un appartement situé rue de Salm, à Strasbourg Montagne-Verte. En 1986, elle a emménagé rue de Westhoffen, dans le même quartier, pour répondre au développement de ses activités. En plus de la gestion des Accueils de loisirs sans hébergement (ALSH) et des formations BAF, elle a commencé à proposer des séjours avec hébergement en direction des familles et des comités d'entreprise. C'est depuis 1995 que, sous la présidence de Laurent Beck, l'ALEF commence à proposer aux collectivités la gestion d'accueils de loisirs périscolaires. Elle transfère à nouveau son siège en 1998, rue de Balbronn, et se lance en 2000 dans la gestion de structures d'accueil petite enfance.



**C'est en 2007 que l'ALEF, après modification de ses statuts, adhère à l'Udaf du Bas-Rhin** et en 2009, après un temps transitoire de deux ans passés à Neudorf, elle arrive à Wickersheim, où est encore son siège actuel. La petite ALEF de 1977 est devenue quarante années plus tard une association comptant plus de 600 salariés, gérant 56 accueils de loisirs périscolaires, 10 cantines, 13 multiaccueils (dont 1 halte-garderie et 2 micro-crèches), 1 Relais Assistants Maternels, 32 Accueils de loisirs sans hébergement sur l'été et des séjours courts sur la période des vacances, avec 14 associations membres.

En avril 2017, l'ALEF a organisé ses festivités d'anniversaire dans l'accueil de loisirs et périscolaires d'Ernolsheim-sur-Bruche, en recréant l'univers d'un monde imaginaire perdu qu'aurait subtilisé le capitaine Crochet. L'ensemble des activités des enfants consistaient donc à mettre en place le nécessaire, en fabriquant, inventant, jouant, afin de déjouer ce mauvais tour. Les enfants ont pu ensuite composer de grands jeux avec des éléments naturels (première approche de Land Art) et applaudir l'artiste-plasticienne Valérie Grande, alias Valoo, qui a guidé plusieurs groupes pour peindre collectivement sur une toile fixée à sa camionnette, jouant le rôle de chevalet ambulante.



Depuis le mois de mars, l'ALEF conduit ainsi un circuit d'interventions dans les différentes communes où elle gère des activités (Dingsheim, Romanswiller, Rosheim, Bischofsheim...), l'assemblage des œuvres réalisées formera l'œuvre géante « é-toiles croisées », qui sera présentée lors de l'Assemblée générale de juin, avec un total de 160 mains et cœurs suspendus, fabriqués par les enfants de toutes les structures de l'ALEF.

**Contact :** <http://www.alef.asso.fr/40-ans/>

## Concours Stras d'Or au Fossé des 13

La Fédération des Centres Sociaux du Bas-Rhin est, depuis 2015, mouvement associé à l'Udaf et c'est avec plaisir que nous relayons des initiatives, comme celle du CSC Fossé des treize, magnifiquement intitulée Stras d'Or, et programmée **le 9 juin 2017**.



Le pôle jeunesse du CSC du Fossé des treize organise en effet ce jour-là un concours artistique qui vise à mettre en lumière les pratiques et les talents des jeunes dans le cadre des « arts urbains ». Ce tremplin, ouvert aux 11 et 15 ans, donnera l'occasion aux troupes de danse, chanteurs et chanteuses qui en ont envie, de monter sur scène pour y valoriser leur art.

Un jury composé de 4 professionnels regroupant toutes les disciplines représentées élira un gagnant suite à cette journée de prestations qui se déroulera dans la salle de spectacle du CSC Fossé des treize.

Le gagnant se verra offrir une prestation en première partie de concert de l'artiste américain Mike Ladd, lors de son passage strasbourgeois dans le cadre de la programmation Jazzdor du samedi 10 juin 2017.

Pour participer à ce concours, une courte vidéo d'une minute maximum est demandée. Pour en savoir plus, merci de vous reporter au règlement ci-dessous.

### Règlement tremplin STRAS DOR

### Annexes du règlement du tremplin artistique Stras Dor

## Informations diverses

### Assises de l'engagement

(sources : Conseil départemental du Bas-Rhin)



Depuis 2016, près de 200 associations se sont mobilisées aux côtés du Conseil Départemental du Bas Rhin dans le cadre des Assises de l'Engagement. Six groupes de travail avec les associations ont permis de dégager des solutions auxquelles il s'agit aujourd'hui de donner vie, en rendant plus visibles leur implication, leurs activités et leur actualité. Pour les mettre en avant, deux moyens seront prochainement utilisés et mis à la disposition des associations :

- Une plateforme web dédiée aux associations sera pleinement opérationnelle en septembre 2017. Véritable vitrine de la vitalité du tissu associatif bas-rhinois, ce site internet comportera un annuaire des associations permettant de présenter leur activité, une présentation de leurs événements et un espace dédié aux besoins en bénévolat.

- Un numéro hors-série du magazine Tout le Bas-Rhin qui paraîtra le 5 juillet 2017. Edité à 600 000 exemplaires et divisé en 4 parties (Territoires Nord, Ouest, Sud et Eurométropole) il constituera le reflet de la diversité et de l'innovation du monde associatif de chaque territoire au moyen de portraits, d'interviews ou de présentation des événements estivaux.

Les associations sont invitées à compléter les informations sur ces deux outils de communication sur ce lien : <http://www.bas-rhin.fr/assises-l-engagement>

**Contacts : Julie BLAYAC, chef de projet des Assises de l'Engagement ; [julie.blayac@bas-rhin.fr](mailto:julie.blayac@bas-rhin.fr) ; tél. 03 69 20 74 08.**

## La Ville de Strasbourg veut remobiliser la démocratie locale

Strasbourg.eu  
eurométropole

Au-delà des habitués des instances de concertation, « toujours les mêmes », Chantal Cutajar, adjointe au maire en charge de la démocratie locale, constate la difficulté à mobiliser les gens au sein des espaces de concertation qui leur sont pourtant ouverts. Elle invite à une véritable « **transition démocratique** ».

**Voir la page dédiée sur le site de la Ville**

## La Région clôt le Mois de l'Autre 2017 et pense déjà à 2018

La 13ème édition du Mois de l'Autre s'est clôturée le 4 avril 2017 au Conseil de l'Europe à Strasbourg. Aspect fondamental de l'éducation du « vivre ensemble » dans les lycées et CFA, le thème de l'éducation à l'égalité et au respect dans les relations filles/garçons était le thème central de cette journée de clôture du Mois de l'Autre 2017. Pour s'inscrire dans cette lutte contre les stéréotypes et les discriminations, de nombreux lycées et CFA ont répondu présents avec 600 jeunes participants, à cette journée de clôture :

18 établissements alsaciens : lycées Leclerc (67), Haut-Barr (67), Rudloff (67), Cassin (67), Notre Dame (67), Le Corbusier (67), Couffignal (67), Monnet (67), Pasteur (67), Gutenberg (67), Schattenmann (67), Meck (67), Schweitzer (68), Armand (68), Stoessel & Rebberg (68), Henner (68) et le CFA-lycée Agricole (67) et Pflixbourg (68),

Au programme de cette journée de clôture : des saynètes, des tables-rondes, des présentations d'actions réalisées par les jeunes et des témoignages d'« ambassadrices et ambassadeurs de la mixité professionnelle ».

Grand Est  
ALSACE CHAMPAGNE ARDENNE LORRAINE

le Mois de l'Autre  
Edition 2014



En 2018, l'initiative trouvera de nouveaux développements au-delà de l'Alsace qui l'a vu naître. Deux établissements lorrains : Valentin Metzinger (57) et Varoquaux (54) ont d'ores et déjà participé en 2017, ainsi qu'une délégation de jeunes représentant le Conseil académique de la Vie lycéenne (CAVL) de Reims.

## Agenda

Retrouvez l'agenda des associations familiales et de leurs partenaires sur le site de l'Udaf Bas-Rhin :

<http://www.udaf67.fr/fr/accueil.html>

## , Dossier spécial : E-administration : la double peine

(extraits d'une recherche du CREDOC qui vient d'être rendue publique, avril 2017)

Le mouvement de digitalisation à l'oeuvre dans nos sociétés est de plus en plus soutenu, accompagné et souhaité par les politiques publiques. Les pouvoirs publics voient dans le numérique un levier de croissance économique et d'emploi, un moyen de rationaliser et d'alléger les finances publiques et une voie d'amélioration du bien-être des citoyens. L'objectif est notamment d'assurer un accès homogène des individus et des entreprises aux services et offres en ligne... A priori, cette stratégie recèle de nombreuses potentialités d'amélioration des conditions de vie, tant sur le plan de la consommation (gains de pouvoir d'achat, accès à une offre plus diversifiée) que sur le plan des services publics (efficacité, fluidité des démarches, économies, etc.).

Une récente recherche du CRÉDOC sur l'exemple français montre cependant que, dans un pays plutôt bien placé tant sur le plan des équipements que sur celui des usages, subsiste un réel enjeu d'inclusion des publics dits fragiles. Personnes âgées, personnes handicapées ou souffrant de maladie chronique, allocataires de minima sociaux, habitants de zone rurale restent en effet sur le bord du chemin digital alors même que les services publics qui s'adressent à eux communiquent de plus en plus via internet. Un accompagnement personnalisé et incarné semble indispensable pour éviter que les difficultés de ces personnes ne s'accroissent par le développement de la digitalisation des démarches et des contacts avec les administrations publiques.



La France arrive au 8e rang européen s'agissant de l'e-administration, loin derrière les pays nordiques mais devant l'Allemagne. Effet pervers : on constate que cela génère de nouvelles inégalités. En effet, certaines catégories restent moins bien équipées, que ce soit en internet à domicile ou en équipements nomades, tablette et smartphone. De plus, même quand elles sont équipées, leur usage du numérique est moins développé. C'est le cas par exemple des personnes résidant en zone rurale, qui sont moins nombreuses à recourir aux démarches administratives et fiscales en ligne (50 % vs 67 % à Paris et dans son agglomération) ou des personnes souffrant d'un handicap ou d'une maladie chronique (46 %). L'impact de l'âge est très important : les plus âgés restent très éloignés de ce type de pratiques numériques.

### **Le paradoxe des objectifs de l'e-administration**

Les dispositifs de protection sociale participent au mouvement de numérisation alors même qu'ils sont conçus pour certaines catégories de population « fragilisées » et souvent éloignées de l'univers informatique. Même si l'évolution est positive, seulement 20 % des demandes ou renouvellements de logement social se faisaient en 2015 par internet (+ 12 points par rapport à 2014). C'est le cas de 45% des demandes d'aide au logement (+ 12 points), de 59 % des inscriptions à Pôle emploi (+17 points) et de 63 % des demandes trimestrielles de RSA (+ 5 points en un an).

Les effets de la précarité, du chômage et de l'isolement au sens large sont amplifiés par le manque d'expérience et de culture numérique. La récente et totale numérisation des démarches de demande de la prime d'activité en est un exemple. La simulation et la demande de prestation ne sont possibles que par internet. La tenue d'un compte personnel dématérialisé est un prérequis difficile à gérer (mémoire des codes, archivages des données...) pour des personnes relativement « désorientées » ou en situation d'urgence sociale.

## Un blocage pour près d'un Français sur trois

Face au développement des démarches administratives sur internet, les Français sont, globalement, plutôt confiants. 57 % ont déjà obtenu des informations administratives sur internet, 58 % ont déjà téléchargé ou rempli des formulaires administratifs en ligne et 46 % ont déjà déclaré leurs revenus sur internet. Plus de deux personnes sur trois (68 %) ont déjà effectué, seules, l'une de ces trois démarches. Et 36 % ont même mené à bien, toujours sans aide, les trois opérations.

À l'inverse, 13 % se sentent incapables d'en mener ne serait-ce qu'une seule. Enfin, 19 % sont dans une situation intermédiaire : elles l'ont déjà fait au moins une fois avec de l'aide ou s'en sentent capables, mais à condition d'être accompagnées.

## L'e-administration génère beaucoup d'inquiétude

Comment les Français réagissent-ils à la perspective de devoir accomplir l'essentiel des démarches internet en ligne ? Quatre personnes sur dix se disent « très » ou « assez » inquiètes face à cette éventualité. Les plus âgées (72 % des 70 ans et plus) et les moins diplômées (68 % des non-diplômées) témoignent d'un niveau d'inquiétude plus fort encore. Les inquiétudes sont d'autant plus fortes que la personne est depuis peu de temps équipée d'un accès à internet à domicile, et plus encore quand elle ne l'est pas (jusqu'à 72 % d'inquiétude). Pour autant, même parmi les plus jeunes de nos concitoyens et les plus diplômés, un peu plus d'une personne sur cinq fait état d'une certaine inquiétude vis-à-vis de la généralisation des démarches en ligne.

## Une forte attente d'accompagnement humain

Les Français suggèrent aux pouvoirs publics deux principaux objectifs à fixer en matière d'administration en ligne : l'aide et l'accompagnement dans des lieux de proximité à destination des personnes qui souhaitent apprendre à réaliser de telles démarches (28 %), une plus grande simplicité d'utilisation des sites web (27 %).

Il est également demandé que les pouvoirs publics fassent mieux connaître les services et démarches qu'il est possible d'accomplir en ligne (16 %) et qu'ils offrent, en ligne, des outils d'aide et d'accompagnement sur les sites internet existants (15 %). Une meilleure sécurisation des sites n'est réclamée que par 9 % des répondants.

Certaines catégories de personnes, particulièrement distantes des usages numériques, requièrent un accompagnement spécifique sous peine d'une accentuation de leurs difficultés sociales. Parmi différentes pistes d'amélioration du service que la Caisse d'allocations familiales proposait à ses allocataires en 2014, le besoin de médiation humaine arrive loin devant la possibilité d'effectuer toutes ses démarches par internet. Cette attente d'un accompagnement humain est plus marquée chez les personnes souffrant d'un handicap, les septuagénaires, ou les habitants de zone rurale.

**Source : CRÉDOC, enquête Conditions de vie et aspirations pour la CNAF, réalisée en 2014, publiée en 2017, <http://www.credoc.fr/pdf/4p/288.pdf>**

## invitation

Alphonse PIERRE, Président,  
le Conseil d'Administration de l'Udaf Bas-Rhin

ont le plaisir de vous convier à

## I'Assemblée Générale 2017

Mardi 16 mai 2017 à 18 h

A la Maison de la Région - 1 place Adrien Zeller – Strasbourg

A l'issue de l'Assemblée Générale statutaire, Alphonse Pierre vous présentera les orientations 2017-2018 : « une démocratie vivante avec les familles ».



Les échanges se poursuivront autour d'un verre de l'amitié.