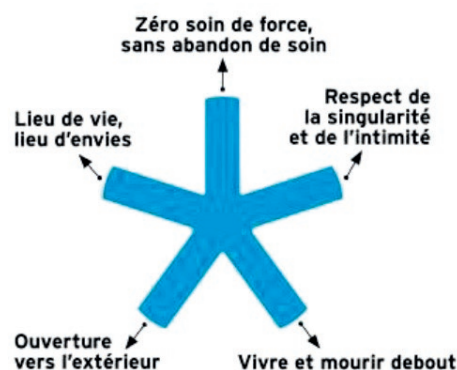


Bienveillance et Bientraitance dans les EHPAD !



1^{er} LABEL DE BIENVEILLANCE



| | |
|---|-----------|
| Dossier DÉMATÉRIALISATION ET ILLECTRONISME | 2 |
| DOSSIER EHPAD : Des Fossoyeurs à l'Humanitude | 13 |
| MOBILITES | |
| Les accidents routiers à Versailles en 2021 | 19 |
| Bientôt plus d'un tiers des véhicules interdits dans les Zones de Faible Emission | 20 |
| Six gares sur 16 accessibles aux handicapés dans Versailles Grand Parc | 24 |
| Le lancement laborieux du Plan Climat Air Energie Territorial PCAET de Versailles Grand Parc | 24 |
| Des populations en baisse quasiment partout dans Versailles Grand Parc en 2021 | 27 |
| SOLIDARITE | |
| Sale temps pour la Solidarité à Versailles | 28 |
| Les hébergement associatifs pour les migrants dans les Yvelines | 29 |
| Hommage à Henri et Aïssa Morts de la rue en 2021 à Versailles | 31 |
| Verailles Solidarités Internationales | 31 |
| Femmes seules à la rue | 32 |
| Le retrait de la Poste à Versailles entre 2015 et 2021 | 33 |
| Les résidences d'artistes : le théâtre à la portée de tous | 34 |
| La mode de l'anglais dans le nom des boutiques à Versailles | 36 |

édito

Cette année encore, nous revenons sur deux sujets déjà traités. Fin 2020, personne ne savait que les ehpad qui hébergent 600 000 personnes âgées allaient faire tant parler d'eux mais nous ne sommes pas étonnés compte tenu de nos premières analyses. Par contre l'illectronisme continue à ne pas mobiliser la société et pourtant la dématérialisation exclut 14 millions de français et cette exclusion envahit toujours de nouveaux domaines comme la culture où la plupart des événements ne sont plus accessibles que sur réservation par Internet. A l'échelle de Versailles, ce sont 17 000 habitants environ qui deviennent des Français de deuxième zone.

Dématérialisation et Illectronisme

1 - La poursuite de la dématérialisation des services publics

La dématérialisation se poursuit avec l'accent mis sur les collectivités territoriales et avec l'annonce de vouloir simplifier les démarches de l'utilisateur en généralisant le pré-remplissage des formulaires grâce à l'interconnexion des bases de données de l'administration.

Ces «bonnes intentions» correspondent en réalité au souci d'optimiser le processus de dématérialisation. On verra qu'il reste beaucoup à faire pour lutter contre l'illectronisme.

L'administration accélère le "zéro papier" avec trois objectifs : dématérialisation, optimisation des processus, simplification.

La direction interministérielle de la transformation publique (DITP) a annoncé la **création d'un "accélérateur zéro papier"**, une équipe chargée d'accompagner les administrations dans l'optimisation et la dématérialisation de leurs processus internes. Un premier guide méthodologique est publié avec l'annonce de la rédaction d'une charte d'engagement.

«Afin de ne pas demander sans cesse aux Français dans leurs démarches opérées par les collectivités, des informations et justificatifs que l'administration détient déjà», le gouvernement a réitéré sa volonté de généraliser le **pré-remplissage** de tous les formulaires, par exemple ceux pour les inscriptions à la crèche, à la cantine, aux transports scolaires ou aux activités municipales souvent liées à l'adresse, à la composition familiale et aux revenus. À cette fin, il invite donc les collectivités à accélérer «significativement le déploiement de France Connect». Il vise à raccorder plus de 5.000 collectivités d'ici fin 2022, ce qui correspond à 100% des départements, 50% des intercommunalités, 50% des communes de plus de 3.500 habitants et 10% des communes de moins de 3.500 habitants.

Pour standardiser la programmation du pré-remplissage des formulaires administratifs et unifier l'accès aux données détenues, des API (Application Programming Interface) sont définies par France Connect. Actuellement au nombre de 70, on y trouve les API de l'État mais aussi de Pôle emploi, de l'ADEME, de l'IGN ou encore de Rennes Métropole et du département de Loire-Atlantique. Parmi celles-ci, 11 portent sur des données sensibles comme les informations d'imposition ou les données bancaires et sont soumises à habilitation en formalisant l'expression du consentement imposé par la CNIL.

Des API concernent l'échange de données sécurisées entre administrations, transferts qui sont soumis à l'autorisation expresse de l'utilisateur et qui passent par un «cloud» sécurisé.

La simplification des démarches de l'utilisateur a cependant pour corollaire une mise à jour des logiciels métiers et des portails citoyens des collectivités. La mise en place des téléservices et leur raccordement aux API n'est en effet pas gratuit, les collectivités étant en plus souvent captives de leur éditeur. «L'Apification de l'administration» est un chantier d'ampleur.

Des financements de l'État sont accordés aux collectivités territoriales dans le cadre du plan France Relance pour embarquer les moins avancées dans le virage numérique. Des projets visent à dématérialiser toutes les démarches administratives du Conseil départemental et à mieux piloter les politiques publiques par les données.

L'Union Européenne s'est aussi fixée comme objectif de faire en sorte que la transformation numérique de l'Europe stimule la croissance économique, la création d'emplois et la compétitivité et qu'elle consolide notre souveraineté numérique. Elle a adopté un programme d'action à l'horizon 2030. Elle a cependant noté la forte augmentation des actes de malveillance.

2 - La dématérialisation par les (mauvais) exemples

2.1 - La dématérialisation des ventes SNCF ou comment acheter un billet de train dans les Yvelines

Où et comment acheter un billet SNCF Grandes Lignes quand on habite Versailles, dans Versailles Grand Parc et dans les Yvelines?

Le nouveau site SNCF Connect (consulté le 27 février 2022) permet de répondre à la question en consultant la rubrique "Trouvez une boutique ou une borne".

Pour chaque ville ou lieu, l'application donne dix lieux d'achat les plus proches à moins d'une dizaine de kilomètres : gare ouverte à la vente, boutique ou borne automate (situées dans les gares en quasi totalité) avec l'adresse et la distance.

Quand on fait la recherche pour Versailles, on tombe sur 10 bornes situées entre 332m et 8km dont les seules trois bornes de Versailles en gares de Château Rive Gauche, Chantiers et Rive Droite. Bizarrement la liste débute par une grossière erreur en indiquant la borne de la gare de St-Quentin en Yvelines qui n'est pourtant pas à 332m!

Trouvez une boutique ou une borne

Versailles , F

1. [Borne ST QUENTIN EN YVELINES](#)
[Place Charles de Gaulle, 78180 Montigny le Bretonneux](#)
[332 m](#)
2. [Borne VERSAILLES RG](#)
[Avenue du Général de Gaulle, 78000 Versailles](#)
[332 m](#)
3. [Borne VERSAILLES CHANTIERS](#)
[Place Raymond Poincaré, 78000 Versailles](#)
[500 m](#)
[Poincaré avec un seul r!!!](#)
4. [Borne VERSAILLES SNCF VOYAGES](#)
[40 RUE DU MARECHAL FOCH, 78000 Versailles](#)
[1.1 km](#)
5. [Borne VIROFLAY RIVE GAUCHE](#)
[1 place Maréchal Koenig, 78220 Viroflay](#)
[2.8 km](#)
6. [Borne CHAVILLE RIVE GAUCHE](#)
[29 rue Anatole France, 92370 Chaville](#)
[4.2 km](#)
7. [Borne LA CELLE ST CLOUD](#)
[Place Jean Mermoz, 78170 La Celle St Cloud](#)
[4.8 km](#)
8. [Borne BELLEVUE](#)
[Avenue du Général Galliéni, 92190 Meudon](#)
[7.4 km](#)
9. [Borne MEUDON VAL FLEURY](#)
[1 place Jean Jaurès, 92190 Meudon](#)
[7.9 km](#)
10. [Borne ST CLOUD SNCF VOYAGES](#)
[42 rue Dailly, 92210 St Cloud](#)
[8 km](#)

Pontoise, Nanterre-Université, Rueil-Malmaison
- 7 bornes à l'est : Puteaux, Suresnes Mont-Valérien, St-Cloud, Chaville Rive Gauche, Bellevue, Clamart, Meudon Val Fleury.

A noter qu'en cas de panne de la borne de la gare de Versailles Rive Droite, on indique au client de se rendre à la boutique de la Défense et non dans les autres gares de Versailles.

On ne peut que s'étonner de la différence de traitement entre St-Germain-en-Laye qui n'a ni gare SNCF ni trains SNCFet Versailles qui compte deux fois plus d'habitants et une activité SNCF très importante :

| Caractéristiques | Versailles | St-Germain-en-Laye |
|------------------|--------------------------------|--|
| Habitants | 85 000 | 45 000 |
| Gares SNCF | 5 | 0 |
| Trains SNCF | 1 TGV TER Transilien | 0 |
| Points de vente | 3 bornes dans 3 des 5 gares | 1 BOUTIQUE dans la gare RER A et 1 borne |

Comment a t'on pu en arriver là ? Et ce malgré un grand projet commun Ville /SNCF de dédoublement de la gare de Versailles et de réalisation d'un grand pôle d'échange multimodal !

La carte jointe reprend l'ensemble des points de vente indiqués pour les villes du département : ronds noirs dans les Yvelines et ronds blancs à proximité des Yvelines.

La dématérialisation de la vente SNCF ne s'arrête pas à la disparition des personnels de vente. En effet si la procédure d'achat est beaucoup plus facile sur les bornes que par SNCF Connect sur les ordinateurs (ouverture de compte personnel avec obligation de communiquer beaucoup d'informations ...), l'acte d'achat final est conditionné par la possession simultanée d'un numéro de portable et d'une adresse Internet. Pour savoir comment faire, nous avons appelé le 3635 de la vente par téléphone. Les répondants sont des vendeurs de très bon niveau : ils nous ont confirmé qu'effectivement la borne SNCF ne peut achever la vente en éditant les billets qu'avec les deux indications d'un numéro et d'une adresse Internet. Ils ont «donné le truc»: rentrer un numéro de portable «bidon» et indiquer une adresse internet «bidon» !

Une seule agence de voyage vend des billets SNCF à Versailles Havas Voyages 11 rue Foch sauf les billets Ouigo qui ne sont vendus que par internet. L'agence demande 5€ par voyage (1 aller-retour =10€). Les autres agences ont cessé la vente depuis un moment, avant même la fermeture du dernier guichet Grandes lignes à Versailles, car «c'est trop long et trop compliqué !». Bel aveu par des professionnels de la difficulté à utiliser le système de vente de la SNCF.

Reste la possibilité d'acheter son billet par téléphone au 3635 qui n'est plus un numéro surtaxé, justement pour

L'application permet donc de déterminer les points de vente indiqués pour chaque ville de VGP et pour l'ensemble du département.

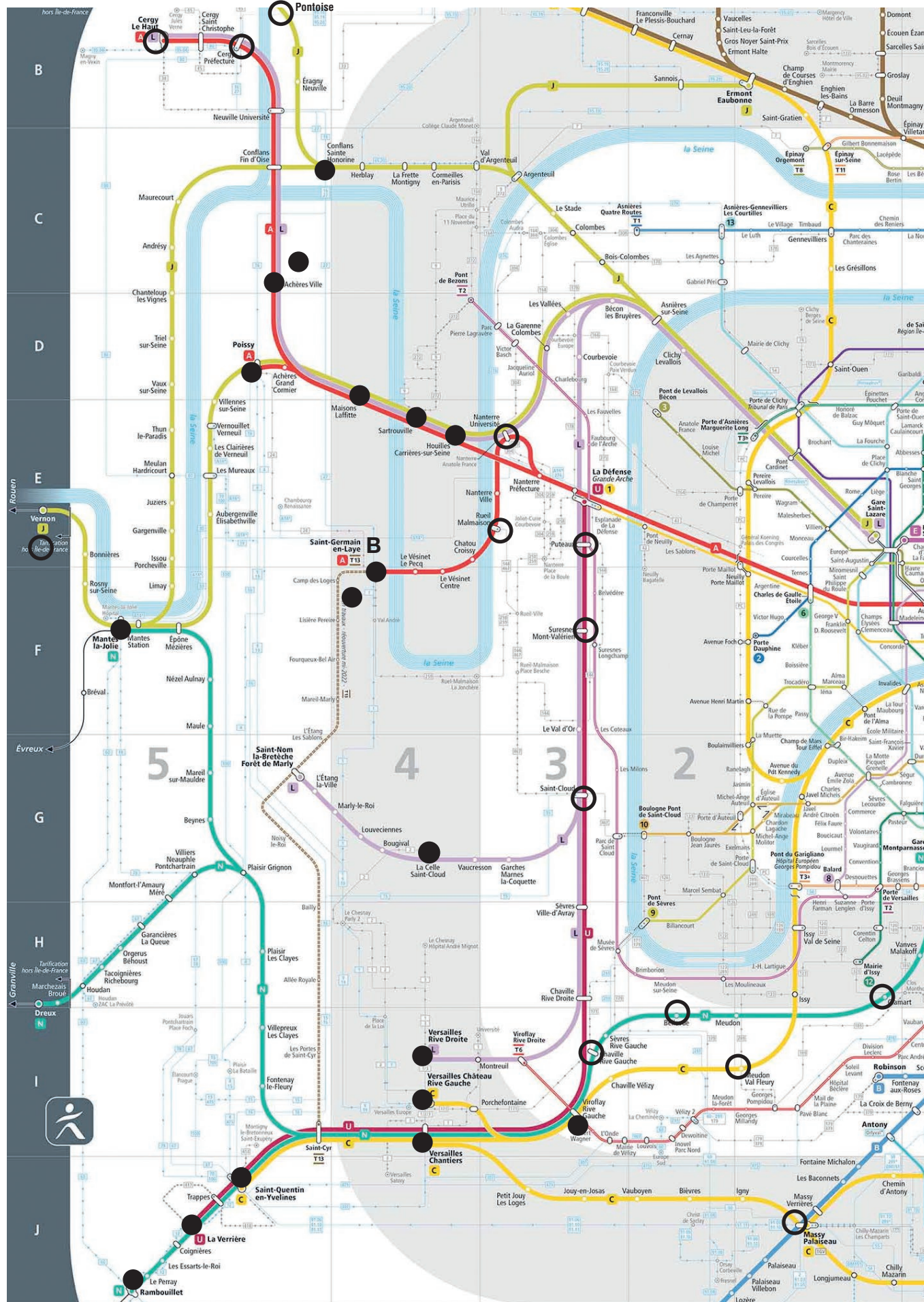
Il y a :

- 3 bornes à Versailles, déjà citées
- 5 bornes dans Versailles Grand Parc en ajoutant celles des gares de La Celle St-Cloud et de Viroflay Rive Gauche.

Pour l'ensemble des villes des Yvelines, la SNCF propose :

- 18 points de vente dans les Yvelines dont 1 borne et 1 boutique à St-Germain en Laye, seul point de vente avec un agent SNCF et 16 autres bornes dans les gares :
 - les 5 bornes de VGP
 - 3 bornes au sud : St-Quentin-en-Yvelines, La Verrière et Rambouillet
 - 8 bornes au nord : Mantes La Jolie, Conflans- Ste Honorine, Achères (2), Poissy, Maisons Laffitte, Sartrouville, Houilles-Carrières
- 12 autres points de vente dans les gares proches des départements voisins :
 - les guichets des gares de Massy TGV et de Vernon
 - 5 bornes au nord : Cergy le Haut, Cergy-Préfecture,

CARTE DES POINTS DE VENTE SNCF PROPOSES AUX YVELINOIS dans les Yvelines ou à proximité. cf. Images du dimanche 27 mars 2022



Quand on habite les yvelines, où acheter ?

- 18 points de vente dans les yvelines dont la boutique de St Germain en Laye (B)
- 12 points de vente à proximité dont les guichets des gares de Vernon et Massy TGV

faciliter la vie des illettrés. L'attente est souvent longue... Vous pouvez ne pas avoir d'adresse mail, mais vous payez par Carte bleue immédiatement (obligatoire si le voyage se déroule dans moins de 24h) ou lors du retrait du billet en rentrant un code sur une borne de vente (si on sait faire...).

La dématérialisation concerne aussi la vente des billets de banlieue. A Versailles, il y a 5 gares de desserte en comptant les gares de Montreuil et de Porchefontaine. La vente se fait essentiellement par automates et l'ouverture des guichets est limitée : par exemple le guichet de la gare Versailles Rive Droite est ouvert de 7h à 10h et de 16h30 à 19h30 du lundi au vendredi (horaires minimaux est-il indiqué).

La plupart des clients possèdent une carte Navigo et il est possible de recharger sa carte sur les automates. Mais certains billets spéciaux ne sont pas vendus sur les automates et surtout la carte support Navigo n'est pas vendue sur ces automates! Il faut donc chercher un point de vente ouvert. En journée, on peut l'acheter à la boutique Phébus de la gare routière Europe.

Un autre exemple concret avec la SNCF

Un homme de 80 ans est dans un PANG (point d'arrêt non géré), c'est-à-dire une gare sans guichet, parfois sans distributeur de billets... Il n'a pas de Smartphone (après tout il a le droit, et il a le droit de ne pas savoir s'en servir),

donc il ne peut pas acheter un billet avec une application à charger. Jusqu'à présent, il allait voir le contrôleur pour acheter un billet dans le train, mais maintenant il est systématiquement verbalisé. Un trajet de 4 € se transforme en 50 €... C'est une conséquence néfaste de la dématérialisation. Nous préconisons qu'il y ait un distributeur de billets de train dans chaque gare et que l'on puisse payer par carte bancaire et en liquide, sinon que le voyageur puisse acheter son billet dans le train.

2.2 - La dématérialisation à Versailles à travers le Magazine Versailles

Dans la vie courante, les illettrés sont exclus dans de nombreux domaines. Nous avons lu page à page le magazine Versailles de septembre avec le regard de l'illectroniste. Ce numéro de rentrée est un numéro important puisqu'il renseigne sur les services de la ville et sur les inscriptions 2021. L'illectroniste est confronté à l'impossibilité de consulter les adresses Internet qui donnent les informations précises et complémentaires utiles. On constate aussi le nombre d'infos et de pages consacrées aux événements culturels et rassemblées dans la partie «sortir à Versailles»: l'accès à ces événements est, quasiment dans tous les cas, conditionné par une inscription sur Internet. Une exclusion de la culture en plus des démarches administratives et commerciales !

| Domaine d'exclusion et thème de chaque page (p) | Références internet du magazine Versailles | Alternatives offertes ou non |
|--|---|---|
| SANTE | | |
| Pass sanitaire et QR code p 4 | gouvernement.fr attestation-vaccin.ameli.fr QR code : terme ésotérique | Numéro téléphone à la mairie |
| Maison Sport-santé Renouer avec une activité physique p51 | reseau.sportsante@versailles.fr Dispositif Prescri'Form seulement sur cdos78.fr | téléphone et adresse |
| VIE ASSOCIATIVE | | |
| Forum des associations p5 | associations@versailles.fr L'annuaire des associations (et des maisons de quartier) a été dématérialisé dès l'édition 2017/2018 | Téléphone mairie |
| VIE CITOYENNE | | |
| Les principales délibérations du conseil municipal p19 | PV sur versailles.fr | Se déplacer aux archives communales ou dans les bibliothèques municipales (avec retard) |
| Panneaux solaires à Porchefontaine p11 | Renseignements complémentaires sur photovoltaique.info | |
| Retour sur juin juillet août p20/23 | Résultats des élections sur versailles.fr | |
| Plan Arbres p 24/31 | baremedelarbre.fr | |
| Tribunes libres p 58/60 | Seulement adresses internet | |
| SERVICES DE ET DANS LA VILLE | | |
| Maisons de quartier p46 | Informations complémentaires versailles.fr | Accueil des maisons de quartier |
| Bon à savoir p64 | 3 adresses internet | 2 téléphones |
| Pharmacies de garde p65 | | Adresses et téléphone urgence |
| Autres p65 | 6 adresses internet | 5 téléphones et permanence |
| Numéros utiles p65 | | Téléphones |
| JEUNES | | |
| CAMPUS Nos conseils pour appréhender au mieux la rentrée p49 | Logement lokaviz.fr versailles.fr www.crous.fr l'outil indispensable: jversailles.fr | Point écoute jeune téléphone et 6 Im-passe des Gendarmes |

| | | |
|---|--|---|
| EMPLOI | | |
| Le Bus de l'emploi p35 | Actualité de l'emploi sur versailles.fr | |
| SPORT | | |
| Inscriptions au Centre d'initiation sportive p46 | Inscriptions via le service en ligne | |
| Sport Santé Versailles La Force du Collectif p57 | sportsanteversailles.fr | Permanences et téléphone |
| CULTURE | | |
| Sortir à Versailles est désormais intégré dans les pages du magazine p6 | Appli Versailles et versailles.fr | |
| Journées européennes du patrimoine p8 | Appli Versailles et versailles.fr | |
| Journées européennes du patrimoine p36 | www.journeesdupatrimoine.fr #JOURNEESDUPATRIMOINE | |
| expo La Collection du Comte d'Artois p9 | Renseignements complémentaires Versailles.fr | |
| Programme Montansier p13 | Programmation complète www.theatremontansier.com | téléphone |
| Esprit jardin p14/15 | Programme complet www.esprit-jardin.fr | |
| La jeune création s'expose en ville p17 | Appli Versailles et Versailles.fr | |
| Université Ouverte de Versailles p46 | Programme téléchargeable universite.ouverte@versailles.fr Versailles.fr | Téléphone ou sur place |
| Ecole des Beaux Arts p46 | Dossier à télécharger Secrétariat: beaux.arts@versailles.fr | Sur place? |
| Un nouveau bosquet à découvrir dans les jardins à la Française Et Opéra royal p52 | chateauversailles.fr chateauversailles-spectacles.fr | Téléphone et billetterie-boutique |
| Accueillez un jeune musicien germanophone p53 | Adresse mail | téléphone |
| SORTIR A VERSAILLES et repères p66/70 | versailles.fr chateauversailles-spectacles et versailles-tourisme.fr +5 autres adresses internet | Aucun téléphone et adresses non indiquées pour ceux qui ne connaîtraient pas les lieux >>> renseignements réunis page 70 |
| NUMERIQUE | | |
| L'accompagnement numérique p45 | | Intéressant pour les illettrés mais manque de précision. |
| ENVIRONNEMENT | | |
| Une rentrée placée sous le signe du zéro déchet p53 | Nouvelle application web versaillesgrandparc.fr | Adresse générale |

3 - Les Analyses critiques officielles de la dématérialisation

Les agents publics sont aussi concernés

L'État sonde les agents publics sur la complexité du langage administratif. Le département "Sciences comportementales" de la direction de la réforme de l'État se tourne vers les agents publics pour comprendre leurs pratiques de rédaction et les aider à simplifier la manière dont ils communiquent avec le public. Une consultation est ouverte jusqu'au 30 septembre 2022.

Une étude du Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT) montre que la numérisation des politiques publiques locales va nécessiter un immense chantier de formation au sein des collectivités. Il s'agit de donner de nouvelles compétences aux agents. Cela concernerait 241 métiers territoriaux d'ici 10 à 15 ans.

Si cette urgence à donner aux équipes territoriales des « *compétences socles liées aux usages du numérique* » concerne l'ensemble des agents, le CNFPT invite les collectivités à porter une attention particulière aux agents de catégorie C, les plus éloignés du monde digital, tant sur le plan professionnel que privé.

L'étude met également en exergue un autre objectif pour les collectivités territoriales : se doter d'un « *projet numérique de territoire* », un outil que l'organisme de formation juge encore trop peu présent dans les politiques publiques locales.

Création d'un indice de fragilité numérique

Un kit de l'indice de fragilité numérique est mis en place pour les acteurs publics, collectivités, opérateurs de service publics et services de l'État qui souhaitent avoir un outil d'aide à la décision et à la mobilisation des acteurs de l'inclusion numérique sur leur territoire. Il doit servir à :

- identifier les zones de fragilité numérique du territoire et en établir une typologie,
- agir comme outil d'aide à la décision et au ciblage de publics.

Rapport de l'Observatoire de l'éthique publique

L'Observatoire de l'éthique publique a remis, le 12 octobre, un rapport à la défenseure des droits sur les conséquences négatives de la dématérialisation du service public. Pour améliorer les choses, l'étude propose notamment de rendre les appels téléphoniques gratuits, de reconnaître la mission d'inclusion numérique des travailleurs sociaux ou encore d'instaurer un droit fondamental d'accès à Internet.

Les discriminations vues par la Défenseure des Droits

Dans son rapport publié le 15 février 2022, la Défenseure des droits, Claire Hédon, fait le point sur la question de la dématérialisation. Si cette numérisation des démarches administratives est une chance pour nombre de Français, elle peut aussi être un calvaire: **pour un Français sur six (11.3 millions) qui est en grande difficulté avec le numérique**, mais aussi pour les personnes qui se retrouvent en butte avec une administration qui ne répond pas à leurs demandes.



Près d'un quart des personnes âgées de 65 ans ou plus (3.6 millions) déclarent être confrontées à des difficultés dans la réalisation de leurs démarches administratives. Ce sont les résultats d'une enquête téléphonique conduite fin 2020, auprès de 2 500 personnes âgées plus de 65 ans et une enquête par entretiens menée auprès de 15 aidants de personnes âgées en situation de perte d'autonomie.

Ces difficultés sont davantage rapportées par les personnes en situation de dépendance, de précarité financière ou en situation d'illectronisme. Ceci souligne l'impact de la dématérialisation sur l'accès aux services publics par cette catégorie de population, dont **30 % ne disposent pas d'un accès à Internet (1.1 million).**

Les personnes âgées évoquent **la déshumanisation des relations avec les services publics et la perte du lien social.** Comme le souligne un aidant, la difficulté à dialoguer directement avec une personne et à obtenir des informations sur leur situation renforce **leur sentiment d'exclusion** : « *Je pense qu'ils souffrent de ne pas avoir d'interlocuteur en face d'eux qui les aide, les rassure ou valide ce qu'ils font.* ». **Ces difficultés peuvent être à l'origine d'un renoncement aux droits:** 15 % des personnes âgées (540 000) déclarent avoir abandonné leurs démarches.

30 % des personnes âgées de 65 ans ou plus (1.1 million) déclarent avoir été témoin de discriminations liées à l'âge avancé au cours de leur vie et 17 % indiquent en avoir été victime au cours des 5 dernières années (610 000). Moins de 12 % des personnes ayant déclaré une discrimination (73 000) indiquent avoir engagé une procédure contentieuse.

Les situations de discrimination rapportées concernent le plus souvent les transports publics, les relations avec les services publics ou encore l'accès aux biens et aux services privés (banques, assurances, etc.). Par manque d'information, de sensibilisation ou encore d'accompagnement, **les discriminations dont font l'objet les plus de 65 ans peinent à être pleinement reconnues.** Elles sont, à ce titre, trop souvent banalisées par les personnes âgées elles-mêmes qui n'en perçoivent pas toujours le caractère illégitime.

Ces résultats interrogent la place des personnes âgées dans nos sociétés et invitent à remettre la question des discriminations liées à l'âge avancé au cœur des débats et politiques publiques. **Ils appellent notre attention sur la nécessité d'opérer un changement de regard sur le grand âge afin que nos aînés, demeurent pleinement des sujets de droit.**

Alors que la dématérialisation est une chance pour un grand nombre de personnes pour qui cela simplifie les démarches : prendre son billet de train en ligne, déclarer ses impôts sur Internet, etc ; un pourcentage important de la population est confronté à des obstacles techniques dus à cette dématérialisation: **plus de 10 millions de personnes (soit presque une personne sur six) sont en situation de grande difficulté avec le numérique. Enfin, une personne sur cinq en France (14 millions) n'a pas d'ordinateur ni de tablette chez elle.** Et un quart des jeunes entre 18 et 24 ans se déclarent en difficulté pour faire des démarches en ligne, soit parce qu'ils n'ont pas d'ordinateur, soit parce que le langage administratif ne leur est pas forcément accessible.

Les problèmes liés à la dématérialisation ne sont pas réservés aux personnes qui éprouvent des difficultés avec les outils numériques. Il y a de nombreux cas de personnes qui ont affaire à des services publics qui ne répondent pas. Rares sont celles qui font appel au délégué local du Défenseur des droits, bien souvent ces personnes abandonnent...L'utilité de ces délégués n'est plus à démontrer. Ils sont plus de 500 bénévoles en France à venir en aide à des personnes qui estiment que leurs droits n'ont pas été respectés. Mais est il normal qu'il faille en passer par là pour faire respecter ses droits ?

À cause de la dématérialisation, un certain nombre de postes d'accueil ont été supprimés. La défenseure des Droits préconise de laisser un point d'accueil, pour **laisser une alternative à la dématérialisation: tous les décideurs ont constamment fait cette promesse mais aucun ne l'a tenue.** Les délégués locaux tâtent le pouls de la société, et ils entendent un certain mécontentement, un sentiment d'éloignement des services publics. Ils rencontrent des réclamants qui sont épuisés, énervés, en colère, car ils n'arrivent plus à joindre une personne dans les services publics... Quand ils

viennent voir les délégués locaux, ils disent : « *Enfin, j'ai eu quelqu'un au téléphone, j'ai eu un rendez-vous et je peux venir le voir avec mon dossier sous le bras.* » Et ça, ça dit quelque chose sur l'éloignement des services publics.

Les principales recommandations du rapport de la Défenseure des Droits

La première, c'est le multicanal, c'est-à-dire le fait de prévoir des alternatives à la dématérialisation totale. Il faut aussi maintenir un accueil téléphonique et physique dans les services publics, et pas simplement dans les espaces France Services.

Il est également important de créer un environnement numérique simple, des sites plus accessibles, plus compréhensibles. Il n'y en a que 40 % qui sont accessibles aux personnes handicapées, il faut faire en sorte que l'on atteigne 100 %.

Il faudrait inclure les usagers dans la conception des sites, et créer des filières de formations aux métiers de la médiation au numérique, afin de professionnaliser des gens dont le métier serait d'aider à remplir des dossiers, à utiliser les outils numériques, etc.

Enfin, il y a une réflexion à mener sur la question du droit à la connexion. Non seulement à l'accès à Internet, mais aussi l'accès au matériel (ordinateur, imprimante). Par exemple, faut-il un droit à la connexion chez soi ou dans des endroits mutualisés, mettre en place des tarifs sociaux ou des chèques à l'image du chèque énergie ?

Quelques propositions des notaires pour faire le cadre juridique de la dématérialisation



Dans un rapport de 900 pages sur „le numérique, l'homme et le droit“, les notaires de France proposent de faire de l'accès au numérique un droit fondamental et utiliser une „blockchain „ publique pour télétransmettre les actes authentiques.

a - Faire de l'accès au numérique un droit fondamental

L'ordre s'émeut ainsi que «des catégories de population, qui n'ont pas d'accès à internet ou n'en maîtrisent pas l'usage, se retrouvent marginalisées dans un monde où le digital s'est imposé pour toutes les tâches administratives et la vie quotidienne».

Il propose de faire de l'accès à Internet un «droit fondamental autonome» garanti à toute personne. Il suggère aussi de «rendre insaisissables les biens nécessaires à la vie sociale dématérialisée». Ordinateurs, smartphones ou tablettes ne pourraient être saisis en cas d'impayés. Il invite encore à renforcer les droits numériques des personnes protégées. De même, les représentants des personnes protégées devraient pouvoir réaliser les formalités administratives au nom de ces dernières.

b - La blockchain pour transmettre des actes authentiques.

Les notaires invitent à adapter le code civil pour intégrer «la notion de distanciel» dans les procédures. En ligne de mire, la télétransmission d'actes authentiques comme les actes d'état civil, les diplômes ou encore les services de cadastre. Cette télétransmission, l'ordre des notaires l'imagine reposer sur la technologie de la «blockchain» qui permet de stocker et de transmettre des informations de manière transparente, sécurisée et sans organe central de contrôle, sous réserve de lever les risques de falsification qui existent sur les systèmes actuels. Les notaires défendent l'émergence d'une «blockchain publique», disposant d'un horodatage et d'une signature qualifiée, où les notaires auraient toute leur place. Dans la même optique, ils souhaitent consolider l'assise juridique des «smart contracts» conclus virtuellement. Ils proposent de mettre à jour le code civil pour «sécuriser les parties en leur donnant une visibilité sur la règle applicable et donner au juge le moyen d'effectuer plus aisément les contrôles».

Nous sommes plus réservés sur la proposition d'équiper **la carte d'identité électronique d'une signature électronique**. le rapport regrette que la nouvelle carte d'identité électronique (CNle) se borne à faciliter les contrôles d'identité en face à face et ne soit pas dotée de la fonction de signature électronique. Il invite à la faire évoluer pour «permettre aux citoyens de s'identifier à distance pour la signature de documents, sans intervention d'opérateurs tiers». Il conviendrait de doter la carte de certificats de signature, à haut niveau de sécurité. Cependant, il faut rappeler que cette option est en débat depuis près de 20 ans et qu'elle a été abandonnée pour le coût qu'elle représente **et les risques de traçage qu'elle comporte**.

4 - Rendre accessible les services numériques aux plus isolés et aux plus démunis.

La dématérialisation, sous couvert de simplifier les démarches, creuse en fait davantage les inégalités : pour les personnes qui sont en difficulté, la dématérialisation empêche d'avoir accès à des droits, éloigne des services publics. Alors que ce sont les services publics qui devraient s'adapter aux usagers, la dématérialisation renverse la situation : on demande à l'utilisateur de s'adapter, s'équiper, se former. En outre, la responsabilité en cas d'erreur, d'échec, repose souvent sur les épaules de l'utilisateur. C'est un poids très lourd, qui peut être paralysant. Certaines personnes n'osent pas remplir un dossier en ligne tellement elles ont peur de mal répondre.

Alors que la dématérialisation devrait améliorer le service aux usagers, parfois elle le rend même plus compliqué.

Deux exemples d'engagement de grands réseaux associatifs nationaux

En Lorraine, le Solidaribus réduit la fracture numérique

L'année 2022 commence et les guichets ferment. Tous les services publics vont basculer dans le numérique d'ici le 31 décembre. Pourtant, un quart de la population ne maîtrise pas cet outil ou n'y a pas accès, faute de moyens ou de connexion. Conscient de cette détresse, le Secours populaire multiplie les accompagnements dans ce domaine, comme avec la permanence mobile qui sillonne les villages autour de Toul. Christophe aide les villageois pour leurs démarches sur Internet. Depuis novembre dernier, il est responsable de l'une des deux permanences mobiles, appelées Solidaribus, mises en place par le Secours populaire autour de Nancy. Il accompagne les habitants des villages qui n'arrivent pas à se connecter à Internet, à se servir d'un ordinateur pour mener à bien une démarche administrative comme télécharger une attestation de la CAF, vérifier le remboursement d'une consultation médicale, remplir un dossier de retraite ou faire une demande de renouvellement de carte d'identité.

Avant de venir en minibus, Christophe ou un bénévole contacte les mairies, leur présente l'aide au numérique que le Secours populaire peut apporter aux habitants. Si les élus sont convaincus, un système de rendez-vous, toutes les semaines, est mis en place.

Les ateliers numériques Restos du Coeur

Face à la dématérialisation des services publics, différentes associations départementales des Restos du Coeur mettent en place des ateliers numériques, pour accompagner et apporter une aide concrète aux personnes en difficultés. L'apprentissage au sein des ateliers se décline en deux dimensions :

- la prise en main de l'outil : utiliser le clavier, la souris, naviguer sur internet, apprendre à effectuer une recherche par mots-clés...
- la réalisation de démarches administratives en autonomie : refaire sa carte d'identité ou sa carte vitale, s'informer auprès de Pôle emploi, demander un titre de transport ou encore réaliser une demande de RSA...

Ces activités immersives sont animées par des bénévoles en groupes réduits afin d'assurer un suivi personnalisé et adapté aux besoins et attentes de chaque personne. **Les bénévoles sont là pour guider et accompagner sans pour autant faire les démarches à la place des personnes présentes aux ateliers.**

En 2022, **Les Restos ont pour volonté de renforcer encore davantage le nombre de ses ateliers partout en France** afin permettre de guider toujours plus de personnes vers l'autonomie administrative.

Exemple de Franconville



À Franconville, dans le Val d'Oise, une borne « à tout faire », installée au tabac-presse du centre commercial Cadet de Vaux, vise à venir en aide aux personnes victimes d'illectronisme, pour leur permettre d'accéder à des services qui se digitalisent irrémédiablement.

Elle propose cinq services : une demande de carte grise, l'**achat et l'impression de billets de train SNCF**, l'achat de bons de réduction ou de bons cadeaux avec remise immédiate sur plus de 100 grandes marques, la souscription à une **assurance multi risque habitation...** Enfin, la borne peut envoyer un document par e-mail même si on ne dispose pas d'une adresse e-mail.

5 - Les possibilités offertes pour les illectronistes à Versailles et dans les Yvelines

La préfecture de Versailles.

Lors du forum annuel 2022 du numérique organisé par la Ville de Versailles, le représentant de la Préfecture en a présenté le point numérique. Un agent du service civique reçoit individuellement dans une petite pièce de 4 m² pour accompagner les personnes dans les démarches informatisées auprès de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS) par exemple pour les demandes de passeport, de permis de conduire, les immatriculations ou les ventes de voitures. Si la personne n'a pas assez de compétence, un agent titulaire peut sur mandat écrit **faire la démarche à la place** de celle-ci. Toutes les démarches se faisant après rendez-vous, en cas de délai anormal pour en avoir un, il est aussi possible de s'adresser à un responsable.

Les Maisons de France Services

L'Etat développe, avec l'aide des communes, un réseau de Maison France Services dont l'objectif est de rapprocher à moins de 30mn chaque usager d'un guichet «de premier niveau» pour les principales démarches officielles. La priorité d'implantation porte sur les quartiers «politique de la Ville» et sur les zones rurales mal desservies.

Concrètement le dispositif répond au cahier des charges le suivant :

- un personnel polyvalent formé aux démarches d'au moins 9 services représentant deux emplois équivalent temps plein (figure jointe); d'autres services peuvent s'y ajouter.
- ouverture 5 jours par semaine,
- avec une salle d'accueil comportant un point numérique, un bureau d'accueil offrant des informations en direct ou par visio-entretien et un bureau de confidentialité permettant un entretien et un accompagnement plus approfondi,
- en respectant 30 critères de qualité.

UN AGENT FRANCE SERVICES POURRA :

- ❶ vous accompagner dans les démarches administratives quotidiennes et répondre à vos questions ;
- ❷ vous aider dans les démarches en ligne (navigation sur les sites des opérateurs, simulation d'allocations, demande de documents en ligne) ;
- ❸ résoudre vos situations plus complexes en s'appuyant sur un correspondant au sein des réseaux partenaires, le cas échéant par un appel vidéo avec l'usager ;
- ❹ vous mettre à disposition et accompagner l'utilisation d'outils informatiques (création d'une adresse email, impression ou scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs).

Pass Numérique au sein de trois de ses Territoires d'Action Départementale (TAD). Cette formation s'adresse à toute personne en situation de fracture numérique. Elle propose des ateliers qui permettent d'acquérir les bases de la culture numérique pour la vie quotidienne. Chaque usager peut choisir deux ateliers parmi quatre et chaque atelier dure 3 heures avec des petits effectifs. En octobre et novembre 2021, 19 usagers ont pu suivre 29 ateliers.

Pour les deux départements Yvelines et Hauts de Seine, c'est Seine et Yvelines Numérique qui est le prestataire.



La Ville de Versailles, le CCAS et les Maisons de quartier

Début 2022, il y a 2000 Maisons France Services et l'objectif est d'offrir 4000 implantations à raison d'une Maison dans chaque canton éloigné.

Il y a 11 Maisons France Services dans les Yvelines :
- La Celle St-Cloud et St-Cyr l'Ecole sur Versailles Grand Parc
- Plaisir et Trappes à proximité de VGP

- et 7 autres Maisons: Bonnières, Mantes La Ville, Mézières, Les Mureaux, Morainvilliers, Sartrouville et Thoiry en zone rurale,
- et bientôt 12 avec Vernouillet,
- et un projet à Guyancourt à proximité de VGP.

N'importe qui peut se rendre dans n'importe quelle MFS. L'Etat subventionne l'investissement de départ et le fonctionnement à hauteur de 30 000€ par an.

Les espaces France services sont encore trop éloignés des habitants. Et ils seraient plus efficaces si un représentant de la CAF, de la CNAV ou de Pôle emploi venait en aide aux requérants et pas seulement un seul agent qui ne sera pas en capacité de résoudre tous les problèmes.

Le Conseil départemental

Chaque Territoire d'Action Départemental (TAD) offre un point d'accès numérique pour les démarches dont la compétence relève du département, comme la demande de RSA. C'est le cas du TAD du Grand Versailles, couvrant 17 communes de Versailles Grand Parc et divisé en deux secteurs dont l'un installé rue de Rémy à Versailles. L'agent d'accueil peut aider s'il n'est pas trop occupé par ailleurs mais ne fait pas à la place de la personne. Par ailleurs le département des Yvelines met en place le



L'offre de service présente sur le territoire communal est présentée dans un livret très bien fait et actualisé chaque année «Le numérique dans votre Ville».

Pour Versailles, les activités nécessitent une inscription payante (12.25€) pour les maisons de quartier (MDQ) et pour l'association Web Senior et sont gratuites au CCAS et à l'atelier numérique (AN).

Les prestations sont les suivantes:

- cours collectifs d'initiation dans 6 MDQ sur 8 et à l'atelier Numérique
- accompagnement individuel : 4 MDQ
- aide à l'utilisation de smartphones : 3 MDQ et AN
- dépannage informatique : AN et association Web Senior
- utilisation du matériel informatique en libre service : AN, «rendez-vous numériques» annoncés chaque mois, 2 espaces Cybersailles dans 2 MDQ et Web Senior
- accompagnement pour les démarches administratives : CCAS, 2 MDQ (écrivains publics et bénévoles du Secours Catholique) et certaines MDQ

- aide à la recherche d'emploi : MDQ Jussieu

Les offres des Maisons de quartier sont présentées dans le tableau joint qui reprend en détail l'information détaillée dans les flyers particuliers de chaque MDQ. C'est en général l'information la plus diffusée puisqu'elle est diffusée

dès la rentrée de septembre et le Forum des Associations. On peut noter une certaine imprécision et un manque d'homogénéité entre les MDQ. Et surtout, il y a des divergences avec la brochure générale reprise ci-dessus.

On a testé début avril 2022 l'information reçue à l'accueil

| Maison de quartier | Ateliers proposés Accès matériel et connexions Aides aux démarches Groupes d'exercices et entraide Cours en 4 niveaux ou moins Ateliers à thèmes Ecrivain public, CESF, organismes publics | Heures de mise à disposition de matériels informatiques par semaine | Heures de formation par semaine | Remarques |
|------------------------|--|---|---------------------------------|---|
| Bernard de Jussieu | Cybersaïlles - Espace Multimedia -en individuel pour permettre l'accès à l'outil informatique pour la rédaction numérique de CV et lettre de motivation MA 14-18h -en groupe de 8 participants aux ateliers d'informatique LU VE 10h30-12h30 et 14-16h JE 14-16h | 4h | 10h | Assez détaillé Ateliers gratuits ou payants? |
| | CESF ME JE VE 9-18h Caisse Régionale Assurance Maladie MA matin sur RDV | | | Accueil pour les démarches : Aide sur internet? |
| Chantiers | Cybersaïlles -Informatique -Accès à l'informatique - prêt sur place d'un ordinateur et d'un accès à une connexion (sur demande) LU ME VE 10-12 MA VE 14-16 -Exercices et entraide informatique LU 13h45-16h30 (selon groupe) -Ateliers informatique à thèmes : Doctolib, smartphone, France Connect... sur inscription JE 10-11h30 -Cours d'initiation informatique JE 14-16h15 (selon niveau) | 10h | 6h30 | Inscription payante pour les ateliers ? pour les cours? |
| | CESF sur RDV | | | Accueil pour les démarches : Aide sur internet? |
| Clagny -Glatigny | Ateliers -Les Rendez-vous numériques Prise de rendez-vous individuel d'une heure. Renseignements auprès de la Maison de quartier MA ME JE -Cybersaïlles: accès libre à internet Tous les Jours 10-16h -Les objets connectés VE 10-11h -Ateliers Linux VE 11-12h30 | environ 23h | 2h30 | RDV individuels : bonne proposition. Payant? Ateliers payants? |
| Montreuil Pré aux Bois | Cybersaïlles -Ateliers d'informatique et séance découverte (sur inscription) -Accès au matériel informatique . Aides aux démarches administratives, à la recherche d'emploi MA 9h30-12h30 17h30-19h ME 14-17h -cours informatique (payants) d'1h30 selon niveau tarifs : informatique Débutant MA 9h30-11h Intermédiaire VE 11-12h30 Avancé VE 9h30-11h Très avancé JE 9h30-11h | 7h30 | environ 10h | Ateliers payants? Aides aux démarches; bonne proposition Ici information donnée que les cours sont payants mais aussi et adaptés par niveau |
| | Ecrivain public MA 9h30-11h sur RDV CESF sur RDV | | | Accueil pour les démarches : Aide sur internet? |
| Montreuil Vauban | Cybersaïlles Ateliers d'informatique . Accès au matériel informatique ME 13h30-17h30 | environ 4h ? | environ 4h ? | Activité réduite manque de précision |
| Notre-Dame | TOUT PUBLIC Cybersaïlles Ateliers d'informatique sur inscription Accès au matériel informatique LU VE 10-12h | au mieux 4h | au mieux 4h | Activité réduite et manque de précision |
| Porchefontaine | Cybersaïlles -Ateliers d'informatique sur inscription. Cours d'informatique sur des thématiques spécifiques (Pronote...) | ??? | ??? | Manque de précision |
| Saint Louis | Cybersaïlles Ateliers d'informatique sur inscription auprès de la référente seniors. Accès au matériel informatique . | ??? | ??? | Manque de précision |
| | Total des heures proposées | 52h30 environ | 37h environ | |

des maisons de quartier qui constitue le premier contact avec les habitants. La brochure «Le numérique dans votre ville» n'est pas connue dans la moitié des maisons de quartier, même quand on la trouve sur un présentoir et elle ne semble pas diffusée en nombre aux MDQ. Quand on insiste pour savoir ce qu'offre la maison de quartier, on vous donne le flyer de la MDQ qui reprend l'ensemble des services offerts (numérique ou pas mais pas ceux des associations présentes dans la MDQ).

Il y a donc un problème d'information immédiate sur les services offerts par la Ville de Versailles.

Une autre ambiguïté concerne l'offre qui consiste de **"faire à la place"** de la personne qui le demande. Lors du Forum du numérique 2022, le responsable informatique de Cybersailles des Maisons de Quartier a évoqué ce service :

- ouvert aux Versillais et non Versillais
 - sans obligation d'adhésion aux Maisons de quartier.
- Par contre, il n'y a aucun écho à cette possibilité dans les Maisons de quartier.

Une initiative particulière du CCAS vers les parents

- Le CCAS propose depuis octobre 2021 des temps d'initiation aux familles à l'atelier numérique et dans les maisons de quartier. Cette initiative se fait en lien avec l'association Emmaüs Connect et le département.

Les thèmes abordés en 9 modules concernent les parents de façon très concrète:

- compétences de base
- suivi de la scolarité
- outils du distanciel
- bonnes pratiques: contrôle parental, cyberharcèlement...

Le service de SOS Accueil

A son accueil de jour, SOS Accueil est confrontée à des publics illettrés ; elle y consacre 1 emploi temps plein tenu par un stagiaire ou par un éducateur spécialisé. Elle a reçu commande d'une prestation rémunérée par le Département pour la grande marginalité:

- faire avancer le dossier des personnes quand les assistantes sociales n'ont pas le temps
- faire comprendre
- accompagner

Les autres services publics

On note les services offerts par:

- Pôle emploi : 2 postes informatique en libre accès le matin, avec un accompagnateur numérique en après-midi
- Mission Locale Intercommunale pour les jeunes de 16 à 25 ans inscrits : ateliers CV, préparation à l'entretien d'embauche, offres d'emploi et découverte des métiers
- Caisse d'Allocation Familiale (CAF): borne extérieure disponible 24h/24, postes informatiques avec accompagnants
- Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM): nombreux postes informatiques en libre service ou avec accompagnement et imprimantes.

6 - Les recommandations d'Essor de Versailles

Nous partageons les analyses et les conclusions des rapports qui s'accumulent en vain pour appeler au secours et nous constatons que l'illectronisme n'a pas retenu l'attention des candidats aux élections présidentielles. Citons encore:

1°) Le rapport de France Positive « Faire réussir la France » présenté par Jacques Attali et Julie Martinez, parle de l'illectronisme en citant un rapport du Sénat de fin 2020.

« 3 Français sur 5 [41 millions] se disent incapables de réaliser des démarches administratives en ligne, alors qu'elles sont nombreuses à être entièrement dématérialisées aujourd'hui. Cet « illettrisme » touche principalement les seniors, les moins diplômés et les précaires »

2°) C'est pour éviter une « catastrophe » que la secrétaire générale du Secours populaire, Henriette Steinberg, a demandé au gouvernement « d'arrêter la numérisation des services publics à marche forcée ».

3°) Un «Manifeste pour un service public plus humain et ouvert à ses administrés » a été signé par 300 organismes dont tous les grands réseaux nationaux de solidarité, deux associations des Yvelines et 8 grandes collectivités (Rouen, Clermont-Ferrand, Tours...).

4°) Le tribunal administratif de Strasbourg a, le 28 février 2022, condamné la préfecture du Bas-Rhin pour la dématérialisation exclusive des demandes de titre de séjour. Il l'a contraint à annuler sa décision imposant aux personnes étrangères plusieurs téléservices, jugés illégaux. C'était une requête déposée par La Cimade, le Secours Catholique, le Gisti, l'ADDE (Avocats pour la Défense des Droits des Étrangers), la Ligue des droits de l'Homme et le Syndicat des Avocats de France pour contraindre l'administration à maintenir des alternatives à la dématérialisation des procédures pour les usagers, conformément à la jurisprudence du Conseil d'État.

Il faut que la promesse récurrente de TOUS les ministres depuis le début de la dématérialisation de laisser une alternative à toute démarche dématérialisée soit enfin tenue. Et pourtant il faut reconnaître que cette petite musique disparaît d'autant que beaucoup ont interprété les pratiques imposées du distanciel durant la phase aigüe du covid comme étant le test ultime que le pays a bien passé l'épreuve de la dématérialisation. Et pourtant combien de décrocheur à l'école ou dans les entreprises.

Les Maisons France Services et les Collectivités locales et leurs échelons décentralisés (dont les maisons de quartier ou leurs équivalents) doivent jouer leur rôle de médiation.

Les travailleurs sociaux de tous organismes doivent se voir assignée et reconnue la fonction de médiateur informatique.

Les écrivains publics, souvent bénévoles, doivent aussi être incités à jouer ce rôle.

Il y a 14 millions d'illectronistes en France (20%), 7 (10%) pourraient acquérir par la formation adaptée à leur capacité le niveau minimum pour ne pas subir la dématérialisation et bénéficier des accompagnements précédents. Mais 7 millions «d'illectronistes profonds» (10%) ne pourront sans doute jamais acquérir ce niveau minimum. A l'échelle de Versailles, en supposant que ces chiffres puissent être transposés, il y aurait près de 17 000 habitants illectronistes dont 8 000 illectronistes profonds.

Il faut se résoudre à «faire les démarches à la place de» ces personnes. L'éditorial du Monde Diplomatique de mars 2022 parle de «maltraitance Institutionnelle». Certains diront qu'il est indigne de faire à la place d'une personne au lieu de chercher à faire en sorte que cette personne le fasse elle-même: c'est le fameux adage « *Quand un homme a faim, mieux vaut lui apprendre à pêcher que de lui donner un poisson* » attribué à Confucius. Mais quand la personne n'arrive pas à savoir pêcher et qu'il y a urgence, alors l'adage est absurde et l'urgence est de lui donner à manger. On doit se réjouir que des premiers signaux se fassent entendre dans ce sens à la Préfecture ou à Versailles. Espérons qu'ils ne seont pas effacés !

Il faut être conscient qu'il faudra des moyens importants en hommes et en matériels : le Sénat avait évoqué la sommes de 500 millions d'euros par an durant la dématérialisation qui rapporterait 1.6 milliards au total selon France Stratégie (voir notre revue n°22)

Enfin tous ces efforts seront vains si l'information reste imprécise, ambiguë et ne circule pas et si des démarches pro-actives ne sont pas développées pour «aller vers» ces publics qui se sentant discriminés se marginalisent eux-mêmes

Une dernière remarque par temps de guerre

Tout centraliser et tout interconnecter peut certes améliorer les performances mais cela rend aussi le système économique et administratif plus fragile en cas de crash des matériels ou de l'internet ou en cas d'actes de malveillances (piratage, chantage, intrusions, accès pour détruire les bases de données, ...). Et tout centraliser peut nuire au secret personnel, aux informations privées.

Des Fossoyeurs à l'Humanitude Ou comment améliorer les pratiques des EHPAD

Plus de deux mois après sa sortie, on ne présente plus le livre Les Fossoyeurs, ni son auteur Victor Castanet. Mais on peut encore être sidéré par l'intensité de la lame de fond provoquée par ce livre qui a résisté à l'irruption de la guerre en Ukraine et à l'approche des élections. On parle désormais du « scandale Orpea » et les faits mis en évidence par Castanet ont été confirmés officiellement. Grâce aux documents qu'il a rassemblés et aux nombreux témoins qui ont accepté de parler, la vie des personnes âgées résidant en Ehpads et les contraintes du grand âge sont devenues des sujets d'actualité, capables de susciter l'indignation. En ce sens on peut parler d'un Avant Les Fossoyeurs et d'un Après Les Fossoyeurs.

AVANT LES FOSSOYEURS

Beaucoup de situations et de faits étaient déjà connus du public. L'Essor avait abordé ces sujets dans son N° 22 et signalé comme d'autres le manque chronique de personnel soignant encore aggravé par la pandémie. Le 29 octobre 2021, le Parisien titrait en 1^{er} page « Pénurie d'infirmières. Alerte rouge ». On parlait du taux d'enca-drement (entre 4 et 7 personnes pour 10 résidents) et de l'impossibilité, dans certaines conditions, d'être satisfait de son travail quand on n'a plus le temps de parler, de rassurer, de donner une douche sans bousculer. Nous avions parlé de la qualité des repas à 4 € par jour (120 € par mois). C'est dire qu'un résident en Ehpads

est moins bien nourri qu'un gros chien dont les frais de nourriture sont estimés à 150 € par mois ! Connues aussi les « 3 couches par jour et pas plus » et la vétusté des lieux (1/4 des Ehpads n'ont pas été réhabilités depuis 25 ans ou plus.) Un article du Parisien, en octobre 2020, nous apprenait que l'Ehpads de l'Hôpital de Pontoise se trouvait « dans un tel état de délabrement qu'il (était) sur le point d'être fermé ». De temps en temps on voyait passer dans la presse des chiffres énormes, les profits des grands groupes privés : des bénéfices de 400% entre 2016 et 2018 pour Korian qui avait aussi doublé les dividendes de ses actionnaires en 5 ans (information France TV info). Nous avions insisté sur le nombre incroyable de Plans, comptes-rendus d'enquêtes (« Une autre maison de retraite est possible », Credoc - octobre 2018), Etudes diverses. La consultation publique « Grand âge et autonomie », en octobre 2018, aurait dû aboutir à la loi du même nom, 5 fois repoussée et finalement abandonnée.

Pourquoi une telle impuissance ?

- parce que pour lutter efficacement contre les maltraitances et les abus il faut pouvoir faire des contrôles dans les établissements. Et les contrôleurs sont peu nombreux. Début 2022, sur 8500 agents en ARS, 2700 sont habilités à faire des inspections, réalisées par 500 d'entre eux en principe. Mais en réalité, 49 agents seulement sont affectés à temps plein à l'inspection-contrôle

des Ehpad (données IGAS 2018 citées par le site MDRS (maison-de-retraite-sélection), le 17/ 02/2022).

- parce que les grands groupes peuvent trafiquer les rapports comptables pour dissimuler les fraudes et qu'il faut à un inspecteur éventuel beaucoup de temps et de compétence pour découvrir ce qu'on cherche à cacher. C'est ce que V. Castanet va réussir à montrer grâce à ses témoins, par exemple ce directeur d'exploitation dans un Ehpad Orpea qui lui dit, une fois l'interview terminée, « Je ne crois pas beaucoup à votre enquête. Je connais la machine de guerre qu'il y a derrière. Ils sont capables de tout. Vous savez, B. (un des hauts responsables) a décidé un jour de virer 27 directeurs d'une même région, d'un seul coup...Ils font ce qu'ils veulent. Ils ont de la thune...Vous ne faites pas le poids »

- parce que la vieillesse est un sujet qui fait peur. Il faudra bien la supporter un jour, mais ce sera « un naufrage », comme les gens aiment le répéter. L'âgisme est installé dans notre société : les seules images positives que l'on nous propose sont des images de cette jeunesse qu'il faudrait prolonger éternellement. « Notre société tend à rendre invisibles les personnes du grand âge ». C'est D. Libault qui le dit dans sa présentation du rapport Solidarité Grand Age en 2019.

Des magazines senior avec des retraitées de 40 ans!



D'ailleurs, des vieillards on n'en voit pas beaucoup dans la rue, des assez vieux pour marcher très lentement, ou avec un déambulateur. Ils se sentent souvent humiliés de « déambuler » avec cet accessoire qui encombre le trottoir, et ils préfèrent rester à la maison par crainte des chutes. Ceux qui sont en maison de retraite, on ne les voit pas non plus. La vieillesse n'est pas considérée comme un âge de la vie mais comme la disparition progressive de la jeunesse, un chemin tragique qui conduit à la mort. Il vaut mieux ne pas en parler pour ne pas y penser. Les mots comme «vieux », «vieillards», sont considérés comme insultants. Ce problème de vocabulaire on le retrouve dans les listes de maires adjoints de Versailles Grand Parc, où sont mentionnées leurs délégations. Dans 8 communes, y compris Versailles, le mot senior ou son équivalent ont disparu. Apparemment il faut s'adresser à celui ou celle qui est chargé du handicap pour traiter des problèmes des personnes âgées. Ce qui renforce l'impression que la vieillesse est un handicap.

- parce que, quand il y a des soupçons de maltraitance, les familles, si elles engagent une action un peu énergique ou si elles déposent plainte, craignent beaucoup les brimades ou les représailles exercées sur leurs

proches. Il faut croire que ces représailles ne sont pas si rares puisqu'elles reviennent souvent dans les récits de maltraitances La protection «contre toutes représailles» était déjà une des améliorations proposées par le Défenseur des droits dans son rapport de 2021. On peut ajouter encore une fois que les droits des résidents en Ehpad sont mal connus, comme le rôle du CVS, Comité de vie sociale qui devrait exister, sous une forme ou une autre dans tous les établissements



APRES LES FOSSEYEURS

Le succès du livre, épuisé en une matinée, est énorme et immédiat. Malgré quelques commentaires critiques («...Depuis la sortie du nième pamphlet sur les maisons de retraite, le secteur a subi un pilonnage en règle...attaques d'une extrême violence...caste médiatique bienpensante...récupération et exploitation à des fins idéologiques et politiques...»,sur le

blog du site maison-de-retraite-selection le 17/02) très vite les lecteurs sont convaincus que les témoignages d'anciens directeurs ,cadres infirmiers, aides soignants, sont crédibles. Les enquêtes avaient rarement été menées aussi loin, et avec autant d'acharnement. Les témoins «repentis» fournissent des preuves de ce qu'ils affirment. Beaucoup acceptent d'être cités sous leur nom alors qu'ils ont été des rouages importants de la «machine de guerre». Et Castanet réussit à trouver comment l'argent public a été utilisé frauduleusement. Orpea nie tout dans un premier temps. Mais devant l'évolution de la situation, les dénégations officielles du groupe ne seront bientôt plus tenables. Le PDG (Jean-Claude Marian) démissionne et les actions du groupe s'effondrent.

Des mesures vont être prises dans l'urgence par le gouvernement alors qu'elles n'étaient pas prévues ou avaient été reportées :

1- Dès le 2 février, Ph. Cherrier et J.Chr.Romersi, les nouveaux dirigeants d'Orpea .sont auditionnés par la Commission des Affaires sociales de l'Assemblée Nationale et contestent l'existence d'un « système Orpea ». Brigitte Bourguignon, Ministre déléguée auprès du Ministre des Solidarités et de la Santé, demande aux ARS de lancer des inspections inopinées dans les Ehpad Orpea. Ces enquêtes vont se poursuivre pendant plusieurs semaines et seront menées par l'Inspection Générale des Affaires Sociales (IGAS)et l'Inspection Générale des Finances (IGF) « sur place » et « sur pièces » au siège du groupe et dans 10 Ehpad.

2- Le 16 février, quatre Missions Flash sont lancées, sur les conditions de travail et la gestion des ressources humaines dans les Ehpad, sur la gestion financière des Ehpad, sur le rôle des proches dans la vie des établissements, et sur «l'Ehpad de demain».

3- Le 8 mars, 15 mesures sont annoncées par O.Véran et B.Bourguignon., Nous en avons retenu quelques-unes, particulièrement significatives :

3-1 un vaste plan de contrôle des 7 500 Ehpad est lancé et devra se poursuivre pendant 2 ans. Ce sont les Agences Régionales de Santé (ARS) et les Conseils départementaux qui en sont chargés.

3-2 des moyens humains supplémentaires sont prévus, de même qu'un programme de formation des 400 000 professionnels qui travaillent en Ehpad

3-3 le 3977, numéro d'appel pour le signalement des maltraitements, va recevoir une subvention d'1 million d'€.

Le 3977 reçoit les appels concernant des situations de maltraitance vis-à-vis des personnes âgées et des majeurs handicapés. Ce n'est pas un numéro d'écoute (même si on prend le temps de laisser s'exprimer les appelants) mais d'orientation. Il est joignable du lundi au vendredi de 9 à 19h, et les samedis et dimanches de 9 à 13 h et de 14 à 19 h. Un répondeur est disponible et les personnes ayant laissé un message sont rappelées sous quelques jours. Revue Que Choisir d'avril 2022

Les appels à ce numéro ont bondi de 60% depuis la publication des Fossoyeurs et ils avaient déjà augmenté de 37% depuis la crise sanitaire. Toutes les enseignes et tous les établissements sont touchés (enquête de la revue Que choisir dans le numéro d'avril 2022).

3-4 Un plan de lutte contre les chutes des personnes âgées est annoncé. On peut rappeler que les conséquences des chutes, souvent dramatiques, sont connues depuis longtemps. Elles causent 10 000 décès par an et coûtent 2 milliards d'euros à la communauté en frais d'hospitalisation.

3-5-10 indicateurs-clés seront publiés chaque année sur les sites pour seniors, par exemple le site pour les personnes âgées personnesagees.gouv.fr, et le détail de ces indicateurs est éloquent dans ce qu'il nous apprend des informations souvent absentes sur les sites des maisons de retraite. Le ministère a donc décidé que chaque établissement devra publier sur le portail grand public de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA), <https://portail.csa.fr/>, en plus des tarifs, les éléments suivants :

Le taux d'encadrement
Le taux de rotation des personnels
Le taux d'absentéisme
La date de la dernière évaluation de la qualité de l'établissement
Le plateau technique (salle de stimulation sensorielle, balnéothérapie...)
Le profil des chambres (simple ou double)
Le budget quotidien pour les repas par personne
Le nombre de places habilitées à l'aide sociale à l'hébergement (ASH)
La présence d'une infirmière de nuit et d'un médecin coordonnateur dans l'Ehpad
Le partenariat avec un réseau de santé (gériatrique, de soins palliatifs etc...)

De plus, le gouvernement envisage de renforcer le rôle du CVS et d'aider les résidents à mieux connaître leurs droits.

« Il s'agit surtout pour le gouvernement de restaurer la

confiance » affirme Alice Le Dréau dans le quotidien La Croix du 9 mars

- 4- Enfin le 8 avril est publié le rapport d'enquête IGAS-IGF sur les établissements Orpea. Les affirmations de V.Castanet sont confirmées « mais pas toutes ». En effet, le rapport va reconnaître que le taux de médecins coordonnateurs dans les établissements Orpea est supérieur à la moyenne nationale. Mais sont confirmés les excédents de budget provenant des dotations publiques, les carences sur les aides aux repas, l'insuffisance de la nourriture et de la formation des personnels, de même que la prévention des événements indésirables. La préférence est accordée à la performance financière plutôt qu'au bien-être des résidents. Le rôle du Comité de Vie Sociale est jugé lui aussi insuffisant, le nombre de réunions imposé n'est pas respecté. L'existence de rétrocommissions est confirmée. Le rapport parle d'un préjudice de 50 millions d'euros au détriment des finances publiques entre 2017 et 2020. Par ailleurs le gouvernement affirme que « les faits mis au jour sont suffisamment sérieux » pour décider de porter plainte contre Orpea. Le groupe, de son côté, estime que ce rapport « permet de conclure qu'il n'y a pas de système organisé qui aboutirait à une maltraitance généralisée » et parle de « faire valoir ses droits » et même de « collaborer avec la justice ». On peut en tout cas affirmer que le livre de Victor Castanet a atteint son but. Il n'est plus question désormais de contester ses conclusions. L'expression « Ehpad bashing » a disparu des commentaires. Et Orpea devra rembourser les millions qui étaient destinés à ses résidents. Et n'ont jamais été utilisés pour cela.

On est donc clairement passé de la possibilité de reculer indéfiniment les décisions concernant la vie des plus vieux et les dysfonctionnements de la situation actuelle, à l'urgence d'agir tous azimuts, avec chiffres et dates d'échéance. C'est une grande première surtout en période électorale et on peut se demander si toutes ces mesures qui correspondent à ce que l'on attendait depuis longtemps verront le jour dans le prochain quinquennat.

MALTRAITEMENT/BIENTRAITEMENT

1- D'après le site Cap Retraite, la maltraitance touche 600 000 personnes en France, dont 15% des plus de 75 ans. Pour beaucoup le terme maltraitance évoque exclusivement la violence physique, les coups, les blessures. C'est sans doute l'origine des protestations entendues souvent « Vous exagérez...moi je connais beaucoup d'établissements où tout se passe bien... C'est encore de l'Ehpad-bashing. ». Mais la maltraitance peut prendre d'autres formes, plus fréquentes et moins spectaculaires, parfois liées à une situation, plus qu'à une personne maltraitante. Elle peut être morale ou psychologique, avec des injures, du chantage, ou des privations de visites. Ou encore médicamenteuse par abus de neuroleptiques pour calmer une personne agitée et assurer la tranquillité des soignants qui ne peuvent surveiller seuls 10 malades Alzheimer. L'absence de traitement adapté au patient est également considérée comme une maltraitance. Il existe des maltraitements financiers, liés aux abus des curatelles et des tutelles, ou encore à des privations de liberté (V.Cas-

tanet décrit dans son livre des cas d'enfermement dans la chambre), à des privations de nourriture quand les plateaux repartent pleins parce qu'il n'y avait personne pour aider le résident à manger. Bien peu de gens appelleraient maltraitance la privation de téléphone quand l'infirmier a négligé de le poser à portée de main. Pourtant ce téléphone qui sonne dans le vide signifie qu'on est seul, impossible à joindre, que la communication avec les proches est impossible. On peut aussi priver le résident de son pouvoir de décision sur sa vie, ses amitiés ou ses amours à l'intérieur de l'Ehpad, ses traitements médicaux ou même sa mort. C'est une violation des droits civiques. À l'origine de ces maltraitances, on trouvera la plupart du temps l'absence de personnels qualifiés, ou l'absence tout court pour cause de congé maladie ou par démission. L'organisation de l'établissement, la gouvernance, les relations entre le personnel et la direction sont primordiales. Et aussi le manque de motivation pour un travail auprès de personnes âgées dépendantes, qu'on propose dans les agences d'interim à des jeunes sans aucune formation.

À Versailles aussi

Madame R. vit dans une Résidence Services près de Versailles. Elle est atteinte de la maladie d'Alzheimer et suivie par un curateur abusif qui a de mauvaises relations avec la famille. Un jour sa fille ne la trouve pas à son domicile : la vieille dame a changé de résidence sur décision du curateur, et celui-ci pour imposer sa décision a trompé la famille sur la date du déplacement, la mettant devant le fait accompli. Madame R. est finalement retrouvée dans un Ehpad haut de gamme à quelques kilomètres de Versailles. La directrice refuse d'abord de lui laisser voir sa fille et parle d'appeler la police. Dans cet Ehpad avec caméra de surveillance dans toutes les chambres, mais sans système d'appel individuel, les aides-soignantes sont nombreuses et on distribue généreusement les calmants. Des malades réputés violents circulent librement et les familles en visite peuvent témoigner de gestes inquiétants à l'égard d'autres pensionnaires. Mais l'Ehpad considère que ces pensionnaires, dont les familles ont une excellente réputation, « ne peuvent pas être dangereux ». Le jour où Madame R. est retrouvée couverte d'ecchymoses et qu'il faut l'emmener à l'hôpital pour un scanner du crâne, personne ne peut dire ce qui s'est passé, l'enquête est menée très mollement et on en reste là. La fille de madame R., qui demande des explications, devient la bête noire de l'Ehpad... Un concentré d'abus et de maltraitances qu'on n'imaginerait pas dans un tel environnement, ni dans un établissement à plus de 5000 € par mois.

Et puis il y a des maltraitances plus sournoises comme l'homophobie, à laquelle il faut bien rattacher une attitude courante de rejet envers les seniors LGBT+. Le Cercle Vulnérabilités et Société a formulé à ce sujet, en juillet 2021, 32 propositions « visant à aider les établissements et services à prendre résolument en compte la vie affective, intime et sexuelle des personnes âgées LGBT+ ». Il y est question de « rompre avec l'invisibilité, subie ou choisie, qui caractérise la vie affective, intime et sexuelle des personnes âgées, et qui les condamne trop souvent au silence et à l'isolement ». Et la Charte des droits et libertés des personnes âgées insiste sur le « Droit à l'intimité » et affirme qu'une personne âgée « doit être protégée des actions visant à la séparer d'un tiers avec qui, de façon mutuellement consentie, elle entretient ou souhaite avoir une relation intime ». Il faut que les familles et les soignants apprennent à reconnaître les signes de maltraitance dans l'attitude des plus âgés. Cela

peut être de l'apathie ou un calme excessif, un air apeuré et méfiant, un manque d'appétit, des signes de dénutrition ou même une apparence négligée ou des insomnies. Les traces de coups et d'ecchymoses, très visibles, sont plus faciles à déceler. Mais la dépression, parce qu'elle est fréquente, est souvent considérée comme normale chez les seniors. Elle ne l'est pas. On ne parle pas beaucoup ou même pas du tout des suicides. Ils atteignent pourtant des taux record en France où 28% des suicides concernent des personnes de plus de 65 ans (enquête Inserm 2014). Le syndrome de glissement, mieux connu depuis la pandémie, peut être assimilé à un suicide lent qui ne dit pas son nom. Et l'isolement est une cause majeure de mal-être profond.

À Versailles encore

Madame M., dont la mère, dépendante, est résidente d'un Ehpad privé assez réputé des environs de Versailles, a connu l'équipe précédente, très à l'écoute des pensionnaires. Mais l'ambiance a changé et le bien-être des personnes accueillies n'est plus la priorité. L'équipe soignante, très restreinte, compte beaucoup de vacataires non formés qui semblent ne pas connaître grand-chose de ce que vivent les personnes très âgées. À la question d'un proche qui assiste au repas et s'étonne auprès d'une aide-soignante que personne n'aide leur parente à manger, la réponse est : « Elle mange bien toute seule ». C'est faux, la vieille dame a perdu son autonomie et ne peut distinguer les différents éléments d'un repas s'ils lui sont présentés ensemble. Ce qui la perturbe beaucoup et l'empêche de manger. Mais les aides ne peuvent s'en rendre compte, elles sont plus loin en train de discuter entre elles pendant que leur patiente s'angoisse et mélange les aliments, tout en se rendant compte que quelque chose ne va pas. Il arrive que les enfants trouvent leur mère en chemise de nuit dès le milieu de l'après-midi, par commodité pour l'organisation de soins dispensés sans ménagement. Ils ont beaucoup de mal à la calmer car elle est dans un état de grande détresse. Depuis l'arrivée d'un nouveau directeur, jeune et très « gestionnaire », l'empathie à l'égard des résidents passe au second plan. Les signalements faits par la famille auprès de l'Agence Régionale de Santé et du Conseil Départemental n'ont rien donné et d'ailleurs on ne leur répond qu'une fois sur deux. Il ne s'agit pas de faits gravissimes mais les petites humiliations quotidiennes qui se succèdent sont aussi bien le fait de ceux qui n'encadrent pas un personnel inexpérimenté que des personnes qui croient avoir trouvé un travail uniquement alimentaire sans comprendre les nécessaires relations avec des personnes âgées fragiles. Il s'agit bien déjà de maltraitance.

2 - En ce qui concerne la bientraitance, beaucoup de résidents et de familles ignorent qu'elle est institutionnelle, écrite dans la loi. Mais les personnes hébergées en Ehpad, ne connaissent pas forcément leurs droits. Ils sont précisés dans la Charte des Droits et Libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance (2009) qui doit être affichée à l'accueil de l'établissement. Déjà en 2002 la loi Kouchner rappelait les 5 droits fondamentaux de la personne âgée : information et consentement aux soins, droit de refuser un traitement, droit d'être accompagné d'une personne de confiance, droit d'exprimer sa volonté dans les directives anticipées et accès au dossier médical. À l'intérieur de l'établissement, le Comité de vie sociale (CVS) doit normalement aborder ces questions de maltraitance et envisager des solutions. Les représentants des résidents et des familles y participent avec les représentants du personnel et de la direction.

Imagination et bientraitance : Le Noctambule, pour apprivoiser la nuit

En 2011, confrontée en interne à de nombreuses difficultés (troubles du sommeil, errance, manque de personnel...), Françoise Desimpel décide d'expérimenter un dispositif individualisé d'accompagnement des résidents la nuit : le Noctambule. Cet espace dédié à l'ambiance apaisante ouvre ses portes à 19h30. Jeux, pliage de linge, ateliers pâtisserie, poupées d'empathie, séances Snoezelen... Un professionnel en pyjama propose des activités afin d'évacuer stress et agressivité. L'une de ses missions consiste à guetter le moment où les résidents doivent aller dormir, chacun d'eux ayant son propre rythme de sommeil. A partir de 21h30, une collation est proposée pour éviter le jeûne nocturne des plus couche-tard (en moyenne 12 résidents par soir). Et quand l'heure arrive, une aide-soignante le remplace le temps d'aller installer le résident dans son lit. La salle reste ouverte toute la nuit pour gérer les insomnies et le professionnel repart à 9h30, après avoir effectué un bilan avec l'équipe du matin. Depuis sa mise en place la qualité du sommeil des personnes âgées est bien meilleure. « On constate surtout une diminution des prises de psychotropes, des hospitalisations de nuit et du stress des aides-soignantes.

Pas cher et bientraitant

C'est un petit Ehpad breton, face à la mer, un Ehpad à 2000 €. Notre voisine, 97 ans, qui s'étiolait dans sa maison vétuste, entre chutes et séjours à l'hôpital, y est partie pour être plus près de sa fille. Nous les voisins, on disait : « elle ne va peut-être pas durer longtemps, avec le dépaysement ». Et puis Gérard, 6 mois après, est arrivé avec une photo : c'était elle, son arrière petite fille sur les genoux, méconnaissable, parce que là elle avait des joues, des couleurs, et un sacré sourire. Ginette, 97 ans elle aussi, passe un mois là-bas tous les étés pour fuir sa maison envahie d'enfants. Elle fera sa connaissance en juillet : elles pourront jouer au Scrabble et faire des courses de fauteuils roulants.

citer l'autorisation corporelle du résident, en évitant les zones douloureuses



- la verticalité. Chez les malades âgés, la perte d'autonomie est accentuée par les toilettes réalisées au lit. Il faut autant que possible faire la toilette debout, dans le respect des habitudes et de l'intimité, en commençant par les mains, « zone plus sociale ». Un des objectifs primordiaux de la méthode est de réaliser la verticalisation et la marche pendant une vingtaine de minutes chaque jour.

La formation repose sur **5 principes** :

- 1/zéro soin de force sans abandon de soin (« si le résident s'y oppose, le soin est reporté, quitte à repasser dix fois dans la chambre » dit une infirmière),
- 2/le respect de l'intimité et de la singularité,
- 3/vivre et mourir debout (station debout avec une aide au moins 20 minutes par jour),
- 4/ouverture de l'établissement sur l'extérieur,
- 5/lieu de vie-lieu d'envies (favoriser la dynamique sociale par la réalisation de projets personnalisés).

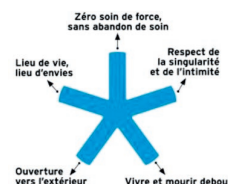


1^{er} LABEL DE BIEN-TRAITEMENT

L'HUMANITUDE, une formation particulière à la bientraitance.

L'humanité est un néologisme désignant la capacité d'un être humain à prendre conscience de son appartenance à l'espèce humaine comme membre à part entière (d'après Wikipédia). Créé en 1980 par l'écrivain suisse Klopfenstein, et repris par le généticien A. Jacquard en 1987, le mot est depuis 1995 une marque déposée par Y. Gineste et R. Marescotti. Ces 2 spécialistes (gériatres) ont créé une « philosophie de soins basée sur le respect et la dignité des personnes et l'harmonie dans la relation entre les soignants et les patients » (Wikipédia). Ils revendiquent le « Vivre et mourir debout » qui était le titre d'une conférence donnée par eux en 1983 et assurent la formation des personnels soignants dans une douzaine d'instituts en France et à l'étranger. Leur méthodologie repose sur **quatre piliers** :

- le regard, essentiel dans la communication : il est donc très important, dans le soin, de se mettre au niveau du malade et face à lui pour éviter le « regard d'en haut »
- la parole. Pour améliorer la relation avec ceux qui sont incapables de parler, le soignant décrit ses gestes sans attendre de réponse
- le toucher : la prise de contact doit être douce et solli-



Après 3 ans de formation l'établissement peut demander l'attribution du label Humanitude à l'association Asshumevie qui prend sa décision après analyse du rapport d'évaluation. La formation est assurée par des professionnels du soin, elle est payante et représente un budget assez important (25 000€/an pour un Ehpad de 80 lits). « Mais la maltraitance coûte encore plus cher, en arrêts de travail, en absentéisme, en médicaments » dit A. de Vivie, présidente de l'association. Le Label doit être renouvelé tous les cinq ans et donne lieu à une nouvelle évaluation.

Il s'agit d'une formation extrêmement exigeante.

Certains gestes du soin ne seront maîtrisés qu'au bout de quelques semaines ou même de quelques mois. Par exemple, il faut un mois de pratique pour maîtriser le « savoir regarder », en se mettant très rapidement à la hauteur de la personne et le plus en face possible pour l'aide au repas. Et dans l'apprentissage du toucher professionnel, il faut un an pour arrêter de se servir de son

pouce comme d'une pince, geste qui peut être interprété comme agressif par un malade agité, en pleine crise démentielle (un malade Alzheimer par exemple). Certains gestes sont plus simples à mettre en place, la règle des « toc-toc-toc » par exemple. Le personnel ne rentre pas dans la chambre des résidents sans avoir frappé à la porte même si ceux-ci ne sont pas capables de répondre. « Ce geste permet de préserver l'individu dans le collectif » commente un cadre de santé.

Les avantages de la méthode semblent indiscutables. C'est à ce prix qu'on peut obtenir une diminution importante des troubles du comportement (jusqu'à 90% disent les équipes Gineste-Marescotti) des grabatisations (plus de la moitié), et de la moitié des arrêts maladies des personnels. Sans compter la diminution des médicaments calmants pour les patients agités : les soignants de l'Hôpital gériatrique de Ballainvilliers disent utiliser 9 fois moins de sédatifs qu'avant leur formation.

Bien sûr, la méthode a ses détracteurs : on lui reproche parfois de donner mauvaise conscience aux nouveaux formés sur leurs anciennes pratiques, ou d'entretenir une ambiance « secte ». Mais dans les commentaires des soignants formés on trouve surtout des témoignages comme : « ...pendant trois jours nous avons expérimenté sur des patients difficiles (agités agressifs) sa méthode. Ce que je peux vous dire : c'est bluffant : prendre soin de l'autre à part entière en tant qu'humain, le caresser, le regarder, le RESPECTER ... » (blog de michel.carey-lemoine).

En France actuellement, sur 7500 Ehpad, 26 ont obtenu le label Humanitude, mais aucun à Paris, aucun dans les Yvelines. L'Ile de France en compte 2, un à Ballainvilliers (91) et un à Sucy-en-Brie (94). Sur ces 26 établissements, 15 sont publics et 11 privés non lucratifs. Les prix de pension annoncés vont de 1600 €/mois à 2500 € et 11 d'entre eux coûtent moins de 2000 €/mois. La plupart sont situés en province, pas dans les grandes villes.

Par ailleurs, 78 établissements suivent une formation et sont estampillés « Vers le Label ». Il y a 8 candidats en Ile-de-France et toujours aucun à Paris. Ils sont engagés dans une formation qui devrait les conduire à obtenir le label Humanitude mais ce n'est pas automatique.

Avatars de l'humanitude

Dans un Ehpad d'une grande ville de Normandie, labellisé Humanitude jusqu'à ces dernières années et qui avait bonne réputation, les K. ont été étonnés, à l'occasion d'une visite à un proche, de constater que le mot humanitude était inconnu de certains membres du personnel. Les questions posées à une aide-soignante plus ancienne dans l'établissement leur ont permis de voir plus clair. Cet Ehpad a été racheté récemment par le groupe Colisée (privé lucratif). L'ancienne directrice, appréciée du personnel, a été remplacée. Le Label a disparu. La qualité des repas a baissé. Ils sont aussi moins copieux. « C'est le bazar, dit une AS, ça court partout, on est épuisés ».

Un détail qui a son importance : le Label ne donne droit à aucune dotation particulière en personnel, ni en horaires allégés.

Quelles solutions d'avenir pour l'hébergement et le soin des seniors ?

Il y a longtemps que les grosses structures comme les Ehpad effraient ceux qui sont obligés de quitter leur maison ou leur appartement.

On commence à voir se créer de **petits établissements** en colocation pour les malades d'Alzheimer, où l'on accueille 8 à 10 personnes avec autant de soignants. C'est une assurance de liberté plus grande que dans l'organisation forcément contraignante d'un établissement. Il en existe un certain nombre autour de Versailles, par exemple la Maison des Sages à Buc et aux Loges en Josas.

L'habitat intergénérationnel se développe lui aussi. A Viroflay, la résidence Amédée Dailly a été inaugurée en novembre et accueille des étudiants, des jeunes travailleurs, des familles et des seniors, avec un accompagnement mis en place par Habitat et Humanisme. Une résidence de 47 places, subventionnée par le département va se construire à Voisins-le-Bretonneux et un habitat inclusif avec de petits appartements et de grands espaces communs démarrera en 2023 à Magny-les-Hameaux.

L'accueil familial est mal connu mais les Yvelines en comptent quelques-uns.

On parle beaucoup de **béguinages**, groupement de petits logements dont la disposition favorise la vie collective mais où l'indépendance est plus grande. Il faudra encore attendre quelques temps pour les voir se développer dans notre région.

Et il est toujours possible pour les personnes âgées qui souhaitent rester chez elles mais redoutent la solitude de **partager leur logement avec un étudiant ou un jeune travailleur** qui veillera sur eux et pourra leur rendre quelques services.

L'essentiel est de se préparer au vieillissement et éventuellement à la dépendance mais pas comme à une punition à laquelle on évite de penser. Sinon on ira rejoindre les 94% de seniors qui se retrouvent en maison de retraite sans l'avoir voulu vraiment, poussés par la famille ou par une urgence. Pour ceux qui choisissent la solution Ehpad en connaissance de cause et dans le calme, les recommandations sont de ne pas se fier aveuglément aux commentaires des sites spécialisés. Ils n'ont pas les moyens de visiter assez régulièrement et fréquemment les établissements pour évaluer les services proposés et l'ambiance. Comme tout peut changer avec l'arrivée d'un nouveau directeur ou le départ du responsable d'une équipe, les commentateurs sont prudents et s'intéressent surtout à l'architecture, l'aménagement, la décoration, et peuvent signaler une « ambiance conviviale » qui n'existe plus. Il faut visiter et revisiter, parler avec des familles dont les parents sont résidents, connaître ses droits et les faire respecter. Et un tarif élevé n'est pas forcément l'indice d'un meilleur service, souvent loin de là !

Les accidents routiers à Versailles en 2021

Deux morts de trop en cette année 2021 encore marquée par le covid.

| Année | Accidents | Blessés légers | Blessés graves | Morts |
|---------------------|-------------|----------------|----------------|-----------|
| 2000 | 248 | 270 | 32 | 1 |
| 2001 | 220 | 201 | 16 | 5 |
| 2002 | 176 | 178 | 22 | 1 |
| 2003 | 159 | 145 | 30 | 1 |
| 2004 | 147 | 151 | 34 | 0 |
| 2005 | 150 | 141 | 21 | 1 |
| 2006 | 141 | 135 | 29 | 1 |
| 2007 | 130 | 123 | 17 | 3 |
| 2008 | 124 | 106 | 11 | 2 |
| 2009 | 99 | 88 | 7 | 3 |
| 2010 | 142 | 60 | 17 | 2 |
| 2011 | 125 | 50 | 13 | 4 |
| 2012 | 134 | 104 | 11 | 1 |
| 2013 | 145 | 81 | 22 | 1 |
| 2014 | 163 | 106 | 27 | 2 |
| 2015 | 140 | 72 | 18 | 2 |
| 2016 | 153 | 126 | 38 | 1 |
| 2017 | 151 | 99 | 40 | 1 |
| 2018 | 144 | 42 | 24 | 1 |
| 2019 | 133 | 93 | 23 | 0 |
| 2020 | 95 | 41 | 24 | 2 |
| 2021 | 111 | 39 | 16 | 2 |
| Par an | 147 | 111 | 22 | 1.5 |
| Total 22 ans | 3230 | 2451 | 492 | 34 |

En 2021 les pics des accidents se situent en avril et en septembre

| Mois | Accidents 2021 | Accidents 2020 | Accidents 2019 | Accidents 2018 | Accidents 2017 |
|--------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Janvier | 11 | 7 | 6 | 11 | 10 |
| Février | 8 | 9 | 7 | 5 | 9 |
| Mars | 10 | 7 | 6 | 8 | 11 |
| Avril | 14 | 2 | 15 | 11 | 7 |
| Mai | 9 | 14 | 16 | 13 | 11 |
| Juin | 9 | 11 | 13 | 14 | 16 |
| Juillet | 9 | 7 | 8 | 11 | 13 |
| Aout | 7 | 4 | 5 | 9 | 7 |
| Septembre | 17 | 13 | 12 | 15 | 15 |
| Octobre | 8 | 10 | 13 | 10 | 23 |
| Novembre | 5 | 8 | 10 | 22 | 18 |
| décembre | 4 | 3 | 22 | 15 | 11 |
| Année | 111 | 95 | 133 | 144 | 151 |
| Moyenne mensuelle | 9 | 8 | 11 | 12 | 13 |

Bientôt plus d'un tiers des véhicules interdits dans les Zones de Faibles Emissions

Une ZFE est un territoire dans lequel la circulation des véhicules les plus polluants est limitée, en général en semaine aux heures de travail. Seuls les véhicules possédant une vignette crit'air inférieure à la norme de la zone peuvent alors circuler. Le territoire est la plupart du temps basé sur le découpage intercommunal.



ZFE en France

Au 1^{er} janvier 2022, 23 ZFE sont identifiées, existantes, en réalisation proche ou en réflexion. Le tableau joint reprend pour chaque ZFE :

- la population,
- le parc de véhicules total et par classe de crit'air et la répartition en de ces classes.

ZFE tableau au 1 1 2022

| Nom de l'EPCI | population 1 1 2022 DGCL | état d'avancement | Parc local véhicules | Crit'Air E | Crit'Air 1 | Crit'Air 2 | Crit air <3 | Crit'Air 3 | Crit Air >3 | Crit'Air 4 | Crit'Air 5 | non classée et vignette inconnue |
|--|--------------------------------|----------------------|-------------------------|------------|------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|------------|---|
| CA Valence Romans Agglo | 228 961 | réflexion | 138 710 | 0,7% | 25,1% | 36,4% | 62,3% | 24,2% | 13,5% | 8,3% | 1,8% | 3,4% |
| CA de la Rochelle | 178 487 | réflexion | 103 490 | 1,0% | 30,7% | 34,5% | 66,2% | 22,4% | 11,4% | 6,8% | 1,5% | 3,1% |
| CA du Grand Annecy | 213 365 | réflexion | 135 645 | 1,0% | 33,4% | 38,9% | 73,4% | 18,8% | 7,9% | 4,9% | 0,9% | 2,1% |
| CC Cluses-Arve et Montagnes | 47 216 | réflexion | 29 602 | 0,7% | 27,0% | 38,4% | 66,0% | 23,2% | 10,8% | 7,9% | 1,2% | 1,7% |
| CC Faucigny-Glières | 28 044 | réflexion | 18 239 | 0,8% | 28,7% | 39,2% | 68,7% | 21,0% | 10,2% | 6,9% | 1,2% | 2,2% |
| CC Pays du Mont-Blanc | 46 688 | réflexion | 31 581 | 0,6% | 32,4% | 37,9% | 70,9% | 19,8% | 9,3% | 5,8% | 1,1% | 2,4% |
| CC de la Vallée de Chamonix-Mont-Blanc | 23 372 | réflexion | 9 722 | 0,7% | 32,3% | 40,9% | 74,0% | 18,7% | 7,3% | 5,0% | 0,6% | 1,7% |
| CU d'Arras | 110 743 | réflexion | 63 406 | 0,8% | 29,6% | 38,3% | 68,7% | 21,5% | 9,8% | 6,5% | 1,3% | 2,0% |
| CU du Grand Reims | 301 070 | existante | 156 783 | 0,6% | 27,3% | 38,4% | 66,2% | 22,9% | 10,8% | 7,0% | 1,3% | 2,6% |
| Clermont Auvergne Métropole | 302 146 | réflexion | 170 861 | 0,6% | 27,6% | 34,4% | 62,6% | 24,6% | 12,9% | 7,8% | 1,7% | 3,3% |
| Eurométropole de Strasbourg | 510 718 | proche | 244 195 | 0,8% | 29,9% | 34,9% | 65,6% | 23,7% | 10,7% | 7,1% | 1,3% | 2,3% |
| Grenoble-Alpes-Métropole | 452 707 | existante | 227 422 | 0,7% | 30,3% | 33,9% | 65,0% | 24,5% | 10,5% | 7,0% | 1,3% | 2,3% |
| Montpellier Méditerranée Métropole | 497 771 | réflexion | 251 445 | 0,7% | 27,7% | 35,6% | 64,0% | 24,1% | 11,9% | 7,9% | 1,6% | 2,5% |
| Métropole Européenne de Lille | 1 189 961 | réflexion | 591 816 | 0,7% | 29,2% | 36,5% | 66,5% | 23,2% | 10,3% | 7,1% | 1,4% | 1,8% |
| Métropole Nice Côte d'Azur | 556 023 | réflexion | 282 360 | 0,9% | 33,5% | 33,2% | 67,5% | 22,1% | 10,4% | 6,1% | 1,2% | 3,1% |
| Métropole Rouen Normandie | 501 431 | existante | 283 265 | 0,8% | 28,5% | 37,3% | 66,6% | 22,3% | 11,0% | 6,9% | 1,5% | 2,5% |
| Métropole Toulon-Provence-Méditerranée | 449 118 | réflexion | 254 812 | 0,6% | 32,3% | 32,2% | 65,0% | 23,3% | 11,6% | 7,1% | 1,5% | 3,1% |
| Métropole d'Aix-Marseille-Provence | 1 920 664 | réflexion | 1 033 190 | 0,9% | 28,3% | 36,5% | 65,7% | 22,9% | 11,4% | 7,3% | 1,4% | 2,7% |
| Métropole de Lyon 1 1 2021 | 1 398 892 | existante | 673 023 | 0,9% | 29,4% | 37,3% | 67,6% | 22,4% | 10,0% | 6,7% | 1,2% | 2,1% |
| Métropole du Grand Nancy | 262 121 | réflexion | 128 269 | 0,7% | 30,6% | 37,1% | 68,4% | 22,4% | 9,2% | 6,3% | 1,0% | 1,9% |
| Métropole du Grand Paris | 7 144 932 | existante | 2 607 153 | 1,0% | 31,7% | 35,1% | 67,7% | 22,0% | 10,3% | 6,1% | 1,2% | 3,0% |
| Saint-Etienne Métropole | 4 105 654 | réflexion | 220 488 | 0,5% | 24,9% | 35,4% | 60,8% | 25,7% | 13,5% | 9,0% | 1,8% | 2,7% |
| Toulouse Métropole | 806 198 | proche | 412 530 | 0,8% | 28,7% | 35,5% | 65,0% | 23,4% | 11,6% | 7,4% | 1,5% | 2,7% |
| TOTAL 23 ZFE | 21 276 282 | | 8 068 007 | 0,8% | 30,0% | 35,7% | 66,5% | 22,7% | 10,8% | 6,8% | 1,3% | 2,7% |
| France | 68 988 403 | | 38346265,8 | 0,6% | 25,0% | 36,3% | 61,9% | 24,1% | 14,0% | 8,4% | 2,0% | 3,6% |

La récente loi Climat-résilience va conduire à créer des ZFE dans chaque agglomération dense de plus de 150 000 habitants, ce qui devrait porter ce nombre à dépasser 70 sans compter des ZFE plus petites créées à l'initiative des collectivités territoriales à l'instar des 9 qui sont en réflexion selon le tableau.

Les véhicules, voitures et véhicules utilitaires de moins de 3.5tonnes, diesel et essence et les hybrides dont l'autonomie électrique est inférieure à 50km en ville seront progressivement complètement interdits (yc soirées, nuits et week-ends) :

- en 2023, les diesels crit'air 5 et essence d'avant fin 1996,
- en 2024, les diesels crit'air 4,
- en 2025 les diesel et essences crit'air 3.

Le tableau montre que très rapidement les véhicules crit' air 3 et plus qui représentent un gros tiers du parc seront interdits de circulation.

Si on retient les 61 Métropoles, Communautés Urbaines et Communautés d'agglomérations de plus de 150 000 habitants, ce sont 31 millions de français représentant 45% de la population totale qui ne pourront plus être desservis par 38% du parc automobile.

Les élus réalisent que certains découvrent à peine l'existence des ZFE. La gêne sera extrême surtout quand aucune autre solution de mobilité n'existe et les risques politiques énormes pourraient déboucher sur une nouvelle crise du type de celle des gilets jaunes. C'est le même ressenti pour la ZFE de la Métropole du Grand Paris.

extérieures à l'A86 souhaitent rejoindre la ZFE.

Rappelons que la ZFE devient opérationnelle dans une commune si le maire, qui garde son pouvoir de police, fait accepter par son conseil un arrêté municipal instituant une zone de circulation restreinte sur sa commune, ce qui explique les décisions précédentes.

Le Conseil de la MGP a différé à 2023 l'étape de juillet 2022 interdisant les véhicules crit'air 3 et a déclaré que d'ici là aucun contrôle systématique ne serait pratiqué. La Métropole du Grand Paris reste dans l'attente de deux demandes formulées le 9 juillet 2021 auprès de l'Etat :

- Être reconnue comme un territoire d'expérimentation pour la mise en oeuvre d'un prêt à taux zéro (PTZ) afin de diminuer le reste à payer des ménages les plus modestes.

- Bénéficier de la mise en place du contrôle sanction automatisé (CSA), qui est loin d'être au point

et se prononcera au printemps 2022.

D'ici à cette échéance, toutes les études d'impact seront conduites avec l'ensemble des partenaires. Des analyses d'acceptabilité ont été confiées à la Chambre de Commerce auprès de différentes catégories de conducteurs dont les entreprises ou les associations. **Pour beaucoup, le calendrier n'est pas réaliste.**

Le nouveau calendrier est moins tendu.



Figure 12 : Zones à faibles émissions. Source DGEC, 2021.

ZFE de la Métropole du Grand Paris

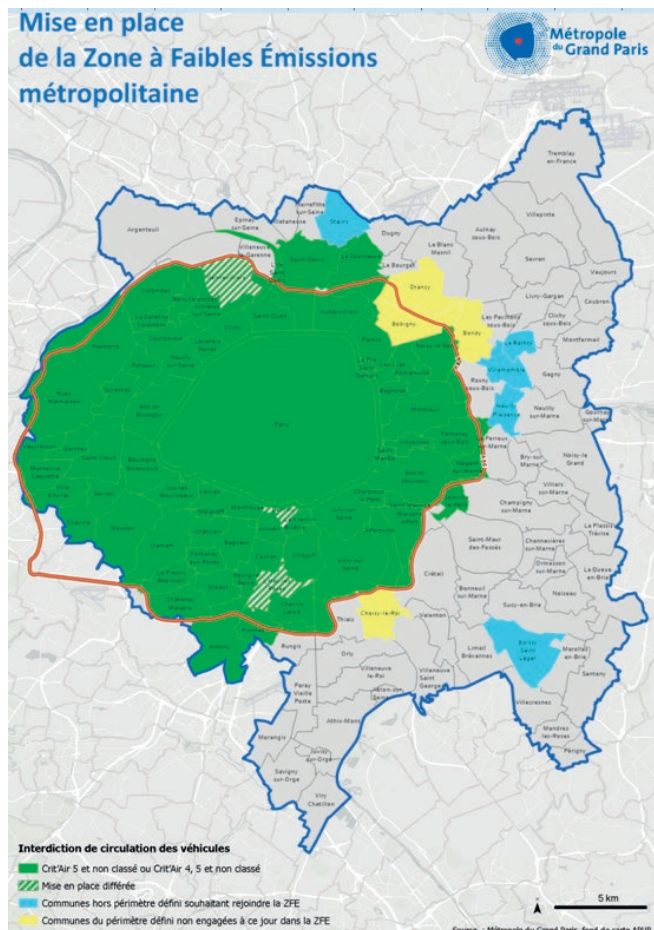
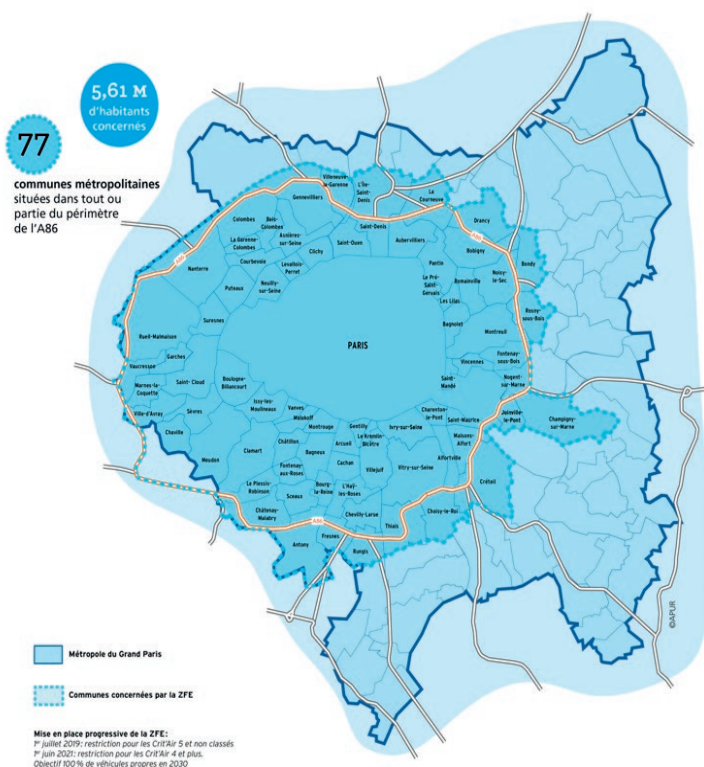
La Métropole du Grand Paris a institué une ZFE à partir de juillet 2019 à l'intérieur de l'autoroute A86 en proposant aux deux communes de Viroflay et Vélizy-Villacoublay qui n'appartiennent pas à la MGP de s'y associer mais elles ont refusé et la carte actuelle ne les incluent plus.

Dans la MGP, certaines communes concernées ne sont pas encore engagées et par contre certaines communes

Par ailleurs les associations de solidarité dont les véhicules sont souvent âgés ont obtenu des dérogations suite à une démarche menée depuis mai 2019 par l'association versaillaise AMD Yvelines avec la participation des Communautés Emmaüs et de la Banque Alimentaire Paris Ile-de-France qui représente plus de 300 associations et l'appui du député de Versailles Jean-Noël Barrot. Tous les arrêtés municipaux des communes de la ZFE reconnaissent une dérogation «aux véhicules des associations de bienfaisance dont les activités ont pour but de contribuer à l'amélioration des conditions de vie des personnes en situation précaire ou difficile» .



Les communes concernées par la Zone à Faibles Emissions (ZFE) sur le périmètre de l'Intra A86



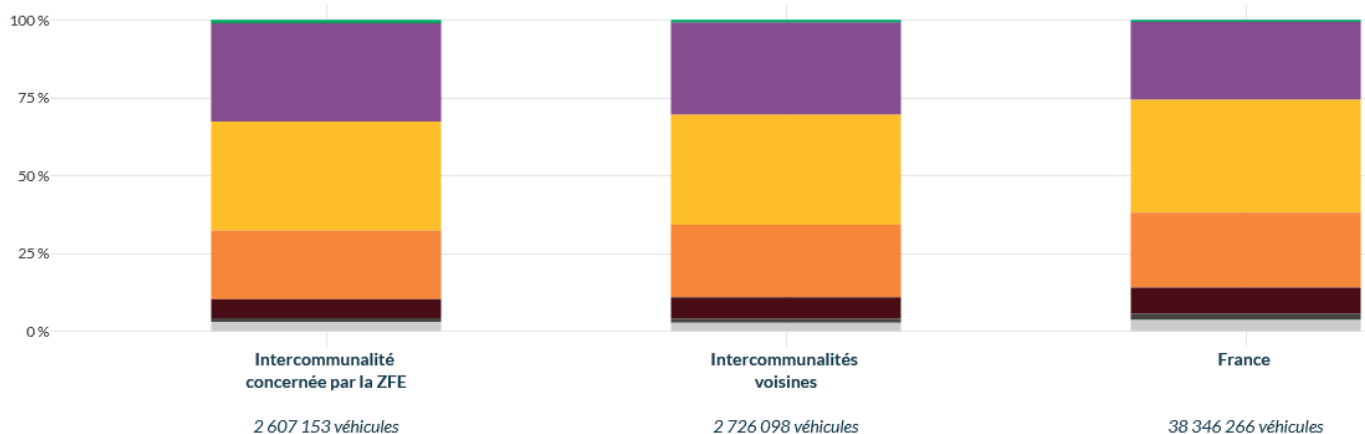
Les statistiques de véhicules particuliers montrent que :

- il y a plus de véhicules concernés dans les intercommunalités voisines (à moins de 20km de la ZFE) que dans la ZFE de la Métropole du Grand Paris,
- le parc des habitants de la Métropole est moins polluant que celui des intercommunalités voisines.

Le réveil sera dur quand tous les propriétaires s'apercevront du durcissement des normes et surtout des débuts de la verbalisation en 2023 et encore plus quand la verbalisation sera automatisée.

Véhicules particuliers par vignette Crit'Air

La Métropole du Grand Paris a mis en place une ZFE

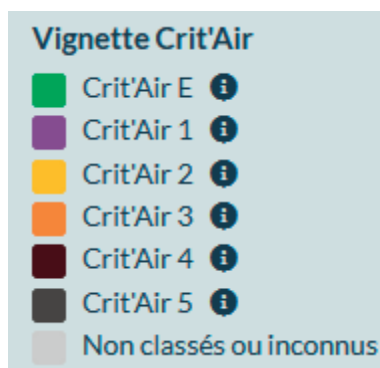


Note : les intercommunalités voisines sont celles situées à moins de 20 kilomètres de la ZFE

Source : RSVERO, 2021, SDES

Service des données et études statistiques (SDES)
Commissariat général au développement durable

www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr



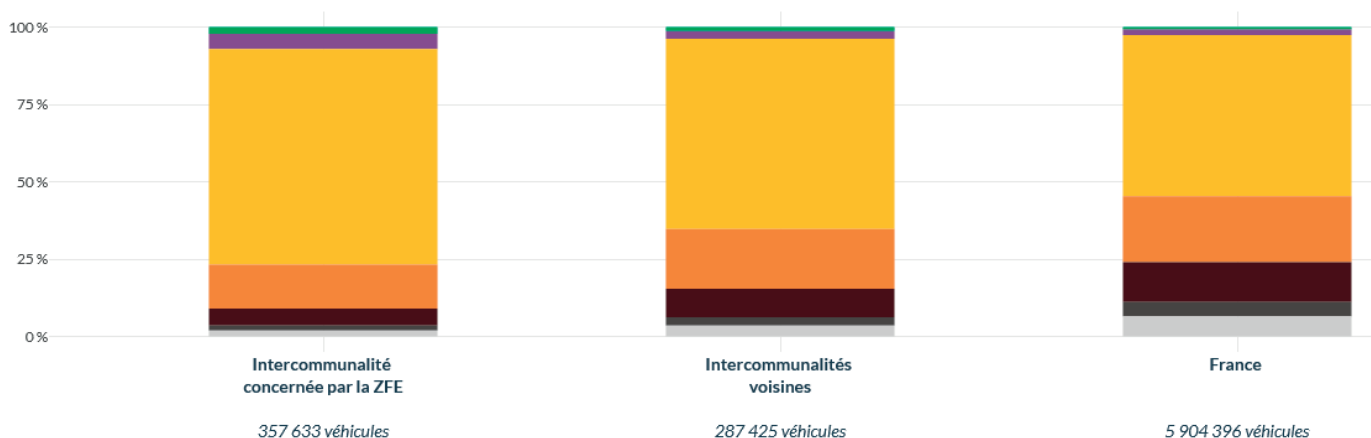
| Territoires | crit'air >> | Total | E | 1 | 2 | <3 | 3 | 4 | 5 | NC/ inconnues |
|----------------------------|-------------|------------|------|-------|-------|-------|-------|------|------|------------------|
| France | | 38 346 266 | 0,6% | 25,0% | 36,3% | 61,9% | 24,1% | 8,4% | 2,0% | 3,6% |
| Intercommunalités voisines | | 2 726 098 | 0,8% | 29,6% | 35,4% | 65,8% | 23,3% | 6,9% | 1,4% | 2,7% |
| Métropole du Grand Paris | | 2 607 152 | 1,0% | 31,7% | 35,1% | 67,7% | 22,0% | 6,1% | 1,2% | 3,0% |

Les véhicules utilitaires légers VUL, qui sont notamment les véhicules des artisans et des PME, sont en général diesel car jusqu'ici, il n'existait que ce type sur le marché. Mais ce parc s'est plus modernisé et les VUL de crit' air inférieurs à 3 sont plus nombreux que dans le parc VP. Cependant ils seront beaucoup plus impactés que le parc VP dès que la norme crit' air 1 s'imposera. Là encore le verdissement du parc est plus avancée dans la Métropole que dans les communes voisines et que dans l'ensemble de la France.

| Territoire | crit'air >> | Total | E | 1 | 2 | <3 | 3 | 4 | 5 | NC/ inconnues |
|----------------------------|-------------|-----------|------|------|-------|-------|-------|-------|------|------------------|
| France | | 9 132 349 | 0,8% | 1,8% | 52,0% | 54,7% | 21,3% | 12,9% | 4,6% | 6,5% |
| Intercommunalités voisines | | 475 028 | 1,3% | 2,5% | 61,5% | 65,3% | 19,3% | 9,1% | 2,8% | 3,5% |
| Métropole du Grand Paris | | 632 212 | 2,2% | 4,9% | 69,7% | 76,8% | 14,2% | 5,5% | 1,6% | 1,9% |

Véhicules utilitaires légers par vignette Crit'Air

La Métropole du Grand Paris a mis en place une ZFE



Note : les intercommunalités voisines sont celles situées à moins de 20 kilomètres de la ZFE

Source : RSVERO, 2021, SDES

Six gares sur 16 accessibles aux handicapés dans Versailles Grand Parc

Pour accéder aux transports, les personnes handicapées (PMR) doivent pour voir accéder aux gares, aux quais et aux services qu'elles proposent(achat de billets, renseignements...)

Principaux aménagements : il est d'abord nécessaire d'aménager des places de parking PMR, puis de veiller à la qualité du trajet entre le parking, les arrêts de bus et la gare. Enfin, aménager les trajets dans la gare : aux guichets et aux quais. Le plus souvent l'accès aux quais nécessite l'implantation d'un ou plusieurs ascenseurs. Pour la sécurité des personnes malvoyantes, une bande de vigilance doit être implanté sur toute la longueur du quai en aval de la bordure du quai .

Enfin, toutes les informations doivent être doublées : sonores pour les personnes malvoyantes et visuelles pour les personnes malentendantes.

Quant tous ses équipements sont disponibles selon un cahier des charges défini par concertation entre les opérateurs de transport (RATP et SNCF) et IDF Mobilités, la gare peut être déclarée accessible.

En tenant compte des gares communes aux deux opérateurs, ce sont 177 gares qui sont accessibles à la fin de l'année 2020. Le SDA (Schéma directeur de l'accessibilité) de la région Ile de France prévoit l'aménagement de 15 à 20 gares par an. La cible voté en 2019 prévoit environ 275 gares qui représentent environ 95% du trafic francilien.

Dans le périmètre de VGP les gares accessibles sont Versailles Chantiers, Rive Droite, Château Rive Gauche, Montreuil , Viroflay Rive Droite et Rive Gauche.

L'accessibilité aux trains.

Pour accéder aux trains, il reste le plus souvent un écart variable entre la bordure du quai et le bord de la première marche du train. aussi bien horizontalement (la lacune) que verticalement. Pour franchir cet obstacle la plupart des personnes utilisatrices d'un fauteuil roulant (UFR) doivent demander l'assistance d'un agent de l'opérateur.

C'est ainsi que la SNCF a mis en place **le service « accès plus Transilien »** qui est un service gratuit d'accueil, d'information et d'assistance aux personnes à mobilité réduite. il est disponible sur l'intégralité du réseau Transilien d'Ile-de-France. si vous êtes une personne en situation de handicap et avez un titre de transport valable, vous pouvez bénéficier, sans frais supplémentaire, du service avec ou sans la garantie d'assistance et de voyage. ce service est accessible.

✓ par téléphone, sans surcote, au 0 970 82 41 42

✓ ou par Internet accesplus@transilien-sncf.fr

En plus de ces services, pour les personnes utilisatrices d'un fauteuil roulant qui en ont besoin, un agent déploiera une rampe pour l'accès au train (tant à la gare de départ qu'à la gare d'arrivée). Pour cette prestation particulière la SNCF recommande une réservation la veille du départ afin de garantir la présence des eux agents.

Le lancement laborieux du Plan Climat Air Energie Territorial de Versailles Grand Parc

Le Plan Climat Air Énergie Territorial (PCAET) a été créé par la loi « Grenelle II » du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement. Comme son prédécesseur le PCET, est un outil de planification qui a pour but d'atténuer le changement climatique, de développer les énergies renouvelables et maîtriser la consommation d'énergie. Il impose de traiter le volet spécifique de la qualité de l'air (rajout du « A » dans le titre). **Il est obligatoire pour les communautés d'agglomération et devait être établi avant le 31 décembre 2012.**

Son contenu est fixé par la loi :

- un diagnostic,
- une stratégie territoriale,
- un plan d'actions

- un dispositif de suivi et d'évaluation des mesures initiées.

Les déclinaisons de ce nouvel outil réglementaire ne sont pas sans rappeler les dispositions des démarches Agenda 21 (développée par la ville de Versailles en 2006)

La réunion publique de lancement a eu lieu le 18 octobre 2021. Elle est passée inaperçue en raison d'une information insuffisante: dans la salle de l'Université InterAges de Versailles, il y avait, pour tout VGP, une trentaine d'habitants dont quelques associations -notamment Essor de Versailles- et quelques élus.

Mais , de même, qui sait que le vrai lancement de la démarche a eu lieu en juin 2020 avec dix ans de retard par le vote du Conseil Communautaire de la délibération suivante qui décidait les études de diagnostic ?

**2018-06-20 : Lutte contre le changement climatique et développement durable.
Lancement de la procédure d'élaboration du plan climat air énergie territorial
(PCAET) de la communauté d'agglomération de Versailles Grand Parc.**

- 1) d'approuver le lancement de la procédure d'élaboration du plan climat air énergie territorial (PCAET) de la communauté d'agglomération de Versailles Grand Parc, associant ses 19 communes membres ;
- 2) d'approuver le lancement des études de diagnostic obligatoires pour l'élaboration du PCAET ;
- 3) que les modalités d'élaboration et de concertation du PCAET seront transmises pour information au Préfet de Département, Préfet de Région, Président du Conseil départemental et Président du Conseil régional, maires des communes concernées, Président de l'association régionale d'organismes d'habitat social, représentant des autorités organisatrices des réseaux publics de distribution d'électricité et de gaz.

On peut noter que la liste des acteurs informés était très limitative et ne comprenait notamment ni les citoyens, ni les entreprises. Dans la présentation, les acteurs «mobilisés», comprennent aussi les associations environnementales et l'ONF.

L'encadré joint résume la présentation des 52 slides.

Lancement de la démarche PCAET le 18 octobre 2021

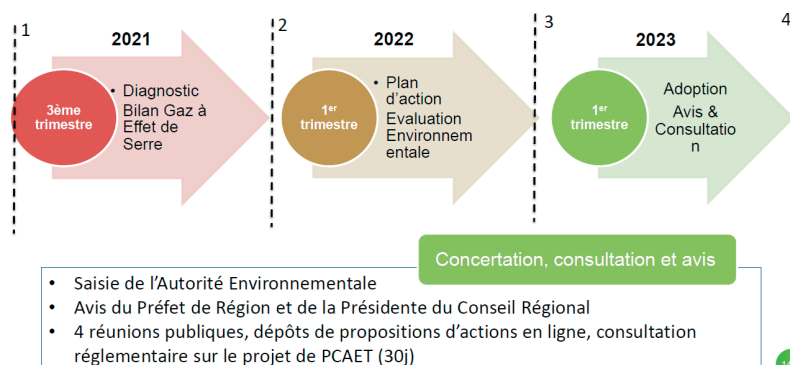
1 - Le contexte général

- le changement climatique
- le PCAET : au service du projet de territoire, élaboré en partenariat
- le calendrier : prochaine réunion au 1er trimestre 2022



CALENDRIER PRÉVISIONNEL

4 Réunions publiques



2 - le diagnostic territorial décrit l'état de l'environnement à partir des cartes et statistiques officielles et disponibles, notamment de Airparif et a déterminé deux secteurs cruciaux en tant que leviers d'action : les transports et le bâtiment.

3 - un premier diagnostic sur les axes d'action de VGP

mobilités et transports:

- verdir les flottes de l'agglomération (bus et bennes à ordures)
- plus de circulations douces : pistes cyclables, stationnement et stations de réparation
- réduire les déplacements domicile travail et l'usage de la voiture (dont PDE Plan de déplacements entreprises)

agriculture et espaces naturels

- actions cartographiées 20 points de vente et de distribution de produits locaux
- actions accompagnées
- actions du territoire comme le Projet alimentaire territorial VGP/ SQY/ CPS Living Lab

économies d'énergie et production d'ENR

- audits, suivis, accompagnements subventions, financements et cofinancements avec les partenaires pour les communes, les copropriétés, les particuliers,
- actions directes des communes
- ENR cartographie des actions publiques ou des entreprises

réduction des déchets

- actions sur les producteurs de déchets
- tarification éco-responsable et compostage privé et collectif
- Programme Local de Prévention des Déchets Ménagers et Assimilés (PLPDMA)

Un outil de coordination villes/agglomération en cours ou prévue

4 - prochaines étapes

Diagnostic des actions communales et citoyennes (formulaire en ligne)

Compléter le bilan effet de serre

Lancement de l'évaluation environnementale stratégique

Planification des ateliers pour les communes

La présentation ne fait nulle part référence au SCOT et pour cause puisque VGP ne possède pas de Schéma de Cohérence Territoriale, pourtant obligatoire et que le PCAET doit prendre en compte permettant ainsi d'intégrer les dispositions du Projet d'Aménagement Stratégique (PAS) et des documents d'orientation et d'objectifs (DOO) dans les trois domaines développement économique, agricole et commerce / logement, mobilités, équipements et services / transitions écologique et énergétique, préservation des ressources naturelles.

Au sujet du partenariat avec l'Etat, le Conseil Régional, l'ADEME et l'ALEC Sqy (Agence Locale de l'Energie et du Climat de St-Quentin en Yvelines), on ne sait pas ce qu'est «l'instance de partenariat» évoquée dans la présentation.

VGP ne peut être responsable de tout dans le PCAET. VGP n'est directement impliqué que dans ses domaines de compétence, notamment transport public et mobilité active et déchets.

Au-delà, comme indiqué dans la présentation, VGP peut

- accompagner: 4 projets d'agriculture urbaine
- inciter: Plan Déplacements Entreprise
- coordonner , planifier : ce pourrait être la coordination des bornes de recharge des véhicules électriques
- faire évoluer la tarification: tarification éco-responsable au nombre de levées pour les déchets
- subventionner ou cofinancer : programme de rénovation de bâtiments

En tout cas VGP doit, après une large co-construction, fixer les grandes orientations et dresser les perspectives d'un avenir partagé par tous les acteurs.

Le problème pour VGP est d'aller le plus loin possible dans les domaines qui ne relèvent pas directement de sa responsabilité.

La boîte à idées est désormais ouverte vers les citoyens et leurs associations

Lors de la réunion du 18 octobre, Essor de Versailles a exprimé deux demandes explicites, rappelées ensuite par mail :

- être associé le plus en amont possible à l'élaboration du PCAET et notamment avant que ne soit présenté le diagnostic complet et le bilan des gaz à effet de serre. Cette demande était partagée par tous les autres participants, notamment par les 15 signataires d'une lettre adressée le 30 janvier dernier. Cette demande n'a pas eu de suite à ce jour.

Il a été indiquée que la démarche était décentralisée sur les communes et pour certaines sur les conseils de

quartier. C'est le cas à Versailles mais le sujet n'a pas été mis à l'ordre du jour de ces conseils (Essor de Versailles est représentée dans trois d'entre eux) alors que la date du 1er trimestre 2022 est largement dépassée.

- démontrer la possibilité de charger l'ensemble des véhicules des Versaillais de véhicules quand il sera très majoritairement électrifié à l'horizon 2030. Cette question avait été jugée prématurée dans le groupe de travail déplacements urbains et infrastructures de la Ville de Versailles.

Comment faire si on ne dispose pas d'une prise de chargement personnelle, notamment dans les immeubles sans parkings ? Les installateurs de bornes présents au dernier Salon des Maires ne savent pas répondre. On ne peut transformer toutes les places de stationnement en places de chargement, ni obliger la recharge de sa voiture durant ses courses en supermarché ou en s'arrêtant pour déjeuner dans des stations pour les déplacements longs!

Le PCAET est déjà en retard sur un calendrier choisi qui lui-même a dix ans de retard par rapport à la loi. Le terme fixé du 1er trimestre 2022 n'est pas tenu. Aux dernières nouvelles cette réunion est annoncée au 3^e trimestre.

Le diagnostic global a déterminé deux secteurs principaux : tous les types de transport et tous les types de bâtiment qui concernent tous les deux les entreprises et les particuliers.

Il manque des acteurs comme les entreprises et l'implication des acteurs pressentis comme les associations environnementales n'a pas eu lieu malgré des propositions appuyées de celles-ci.

En ce qui concerne les citoyens, seule la boîte à idées existe, encore faut-il consulter le site internet de VGP. Enfin les communes n'ont pas commencé leur démarche en ateliers thématiques ou en réunions citoyennes, allant jusqu'aux conseils de quartier.

Le PCAET a du mal à prendre son essor. Dans le passé, le Plan Local de Déplacement (PLD) élaboré entre 2008 et 2011 n'a jamais été approuvé et jamais un SCOT n'a été lancé. Les membres de Versailles Grand Parc ont toujours été réticents voire opposés à toute forme de planification voire de mutualisation autre qu'avec une approche pragmatique.

En matière environnementale et notamment de changement climatique, plus que jamais «gouverner, c'est prévoir» (Thiers) et «gouverner, c'est choisir» (Mendès-France). L'urgence est de mise et le niveau local est un bon niveau d'action: il faut coordonner, inciter voire diriger pour aboutir. Ce n'est pas encore la voie suivie.

Des populations en baisse quasiment partout dans Versailles Grand Parc en 2021

Essor de Versailles suit régulièrement les populations des communes de Versailles Grand Parc et de la Communauté d'agglomération. « Il n'est de richesse que d'hommes » disait le philosophe et économiste Jean Bodin au XVI^e siècle. Dans chaque collectivité territoriale, beaucoup de choses sont liées à la population : du côté des besoins, le logement, les services publics, les commerces, l'offre médicale... et du côté des ressources les revenus, les impôts, les dotations de l'Etat... Sans compter les rémunérations des élus. Et quand la population baisse, les équipements et services publics ont du mal à se rentabiliser, les commerces ferment, les médecins partent...

Dans notre dernier numéro, nous constatons que la population de VGP avait augmenté très lentement entre 2011 et 2021 avec des dynamiques contrastées selon les communes. Le dernier recensement de 2019 qui détermine les populations légales 2022 (mais peu importe l'année de rattachement) délivre des informations inquiétantes :

- coup d'arrêt à la hausse continue de la population de VGP avec une baisse significative de 1.5% par rapport à 2021, les baisses de population municipale étant plus importantes que les hausses

- baisse de toutes les populations municipales en 2022 par rapport à 2021 sauf pour 4 communes : Bièvres, St-Cyr l'Ecole, Buc et Vélizy-Villacoublay.

Une conséquence indirecte à Versailles : la taxe d'habitation sur les résidences secondaires va croître de 20% (dans la fourchette autorisée par la loi de 5 à 60%), ce qui va compenser les baisses de ressources de la Ville...et pourrait faire augmenter la population. En effet ces résidences secondaires sont en augmentation sensible de +45% sur les 5 dernières années et donc sortent du marché des résidences principales, ce qui diminue d'autant la capacité d'habiter Versailles.

| Nom de la commune | Population municipale 2011 | Population comptée à part 2011 | Population totale 2011 | Population municipale 2016 | Population comptée à part 2016 | Population totale 2016 | Population municipale 2019 | Population comptée à part 2019 | Population totale 2019 | Population municipale 2021 | Population comptée à part 2021 | Population totale 2021 | rapport 2021/2011 population totale | rapport 2021/2016 population totale | Population totale 2022 | rapport 2022/2021 population totale |
|-------------------------|----------------------------|--------------------------------|------------------------|----------------------------|--------------------------------|------------------------|----------------------------|--------------------------------|------------------------|----------------------------|--------------------------------|------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------------|-------------------------------------|
| Bailly | 3975 | 166 | 4141 | 3886 | 162 | 4048 | 3826 | 149 | 3975 | 3615 | 136 | 3751 | 90,6% | 92,7% | 3733 | 99,5% |
| Bois-d'Arcy | 13612 | 183 | 13795 | 14008 | 182 | 14190 | 14703 | 142 | 14845 | 15220 | 146 | 15366 | 111,4% | 108,3% | 15325 | 99,7% |
| Bougival | 8430 | 112 | 8542 | 8729 | 142 | 8871 | 8749 | 145 | 8894 | 8795 | 143 | 8938 | 104,6% | 100,8% | 8790 | 98,3% |
| Buc | 5446 | 176 | 5622 | 5606 | 186 | 5792 | 5781 | 162 | 5943 | 5858 | 146 | 6004 | 106,8% | 103,7% | 6027 | 100,4% |
| La Celle-Saint-Cloud | 20870 | 419 | 21289 | 21264 | 478 | 21742 | 20973 | 434 | 21407 | 20830 | 407 | 21237 | 99,8% | 97,7% | 20692 | 97,4% |
| Châteaufort | 1401 | 52 | 1453 | 1388 | 61 | 1449 | 1380 | 46 | 1426 | 1408 | 39 | 1447 | 99,6% | 99,9% | 1423 | 98,3% |
| Le Chesnay-Rocquencourt | 29309 | 688 | 29997 | 28640 | 648 | 29288 | 28001 | 557 | 28558 | 31306 | 641 | 31947 | 106,5% | 109,1% | 31233 | 97,8% |
| Fontenay-le-Fleury | 12792 | 131 | 12923 | 13086 | 151 | 13237 | 13437 | 133 | 13570 | 13494 | 143 | 13637 | 105,5% | 103,0% | 13466 | 98,7% |
| Jouy-en-Josas | 8107 | 131 | 8238 | 8291 | 184 | 8475 | 8257 | 167 | 8424 | 8124 | 168 | 8292 | 100,7% | 97,8% | 8049 | 97,1% |
| Les Loges-en-Josas | 1493 | 47 | 1540 | 1527 | 54 | 1581 | 1567 | 58 | 1625 | 1596 | 63 | 1659 | 107,7% | 104,9% | 1629 | 98,2% |
| Noisy-le-Roi | 7964 | 298 | 8262 | 7684 | 269 | 7953 | 7581 | 264 | 7845 | 7577 | 285 | 7862 | 95,2% | 98,9% | 7635 | 97,1% |
| Rennemoulin | 131 | 6 | 137 | 113 | 0 | 113 | 112 | 0 | 112 | 109 | 4 | 113 | 82,5% | 100,0% | 110 | 97,3% |
| Saint-Cyr-l'Ecole | 17590 | 563 | 18153 | 18089 | 643 | 18732 | 18084 | 629 | 18713 | 19011 | 643 | 19654 | 108,3% | 104,9% | 19792 | 100,7% |
| Toussus-le-Noble | 872 | 25 | 897 | 1151 | 34 | 1185 | 1185 | 34 | 1219 | 1168 | 39 | 1207 | 134,6% | 101,9% | 1166 | 96,6% |
| Vélizy-Villacoublay | 19978 | 247 | 20225 | 20997 | 237 | 21234 | 21517 | 218 | 21735 | 22649 | 187 | 22836 | 112,9% | 107,5% | 23092 | 101,1% |
| Versailles | 86686 | 1955 | 88641 | 85272 | 2162 | 87434 | 85346 | 1969 | 87315 | 85205 | 2048 | 87253 | 98,4% | 99,8% | 84808 | 97,2% |
| Viroflay | 16076 | 266 | 16342 | 15734 | 326 | 16060 | 16034 | 287 | 16321 | 16406 | 341 | 16747 | 102,5% | 104,3% | 16752 | 100,0% |
| Bièvres | 4979 | 119 | 5098 | 4483 | 100 | 4583 | 4628 | 116 | 4744 | 4662 | 109 | 4771 | 93,6% | 104,1% | 4823 | 101,1% |
| Versailles Grand Parc | 259711 | 5584 | 265295 | 259948 | 6019 | 265967 | 261161 | 5510 | 266671 | 267033 | 5688 | 272721 | 102,8% | 102,5% | 268545 | 98,5% |

Sale temps pour la solidarité à Versailles

Après avoir été souvent très présents pour certains durant le covid, les organismes de solidarité de Versailles traversent actuellement des bourrasques qui vont jusqu'à mettre à mal leur existence. Parallèlement les plus pauvres pâtissent d'un retrait sensible des activités. Certes on a applaudi les personnels soignants et on leur a apporté des sucreries mais ce fut bien éphémère et les gens, confinés ou contraints, étaient alors désœuvrés à cette époque.

Certes aussi un mouvement important a eu lieu en faveur des ukrainiens obligés de fuir leur pays envahi par la Russie. Mais après l'apport de produits alimentaires et d'hygiène, aujourd'hui la majorité de l'accueil repose sur l'Etat qui a dégagé 700 hébergements dans les Yvelines, alors que le 115 n'arrivait pas à héberger tous les sans résidence stable et même à fournir des places aux demandeurs d'asile qu'il aurait du héberger. Les ukrainiens sont aussi accueillis, avec difficulté pour tenir dans la durée, dans des familles plus ou moins éloignées et par des organismes caritatifs comme JRS Welcome et par les paroisses dans le cadre de l'appel de l'évêque de Versailles «une paroisse, une famille ukrainienne» qui se met en place progressivement. On peut espérer que les démarches administratives s'accélèrent notamment pour leur distribuer l'Allocation de demandeur d'asile (ADA) et le droit de travailler mais aussi que les démarches des autres migrants n'en pâtissent pas alors que certains ont aussi fui des guerres.

Aujourd'hui, la Préfecture a annoncé des baisses significatives des subventions aux associations de solidarité.

SOS Accueil a du quitté son local Rue de Noailles et, à ce jour, se retrouve à la rue, après l'échec rencontré dans 3 pistes déjà difficiles à trouver à Versailles ou à proximité immédiate.

L'Armée va reprendre finalement au 15 juin les bâtiments de la caserne Fesch de Satory pour y construire des logements militaires. Doivent partir :

- SOS On Emménage qui stockait des mobiliers récupérés lors de débarras et qui étaient destinés à équiper des logements de personnes dans le besoin.
- l'Union Nationale des Combattants qui y stockait du matériel scolaire et des livres qui étaient expédiés au Sénégal

- La Croix Rouge qui stockait du matériel d'intervention et qui a retrouvé un bâtiment en cours d'aménagement
- AMD Yvelines (Aide Matérielle aux personnes en Difficulté dans les Yvelines) qui y stockait des mobiliers issus de débarras et redistribués comme SOS On emménage, des produits non alimentaires issus de ramasse d'invendus et son stock de produits alimentaires et d'hygiène issu des collectes

SOS On emménage va arrêter son activité de débarras de logements et d'équipement des personnes démunies. AMD Yvelines restera seul dans cette activité.

L'UNC va réorienter ses activités.

AMD Yvelines est contrainte de retrouver a minima 120m² pour stocker une cinquantaine de palettes (25 tonnes) de produits alimentaires nécessaires à son coeur d'activité qui est l'aide alimentaire. Elle a examiné 50 pistes dont 11 à Versailles, 24 dans les alentours et 25 jusqu'à 1 heure de route. Elle va devoir abandonner l'idée d'un stockage à proximité pour louer une grange agricole à 1 heure de route mais aussi un petit local servant de relais pour éviter trop de parcours vers le local principal. ses charges vont augmenter de 10 000 euros par an et le budget temps va aussi augmenter. Une grande difficulté sera l'écoulement en temps réel des 20 tonnes collectées lors des grandes collectes depuis les hypermarchés jusqu'au stockage principal car les rotations des camions passeront de 1h à 2h30.

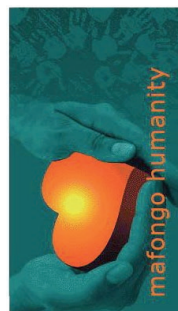
On doit aussi noter :

- la disparition de certains services après le covid comme celui des Roulottes du Secours Catholique ou la réduction d'autres services
- le départ de Stuart Mill qui assurait la domiciliation de nombreux migrants
- la menace qui a failli emporter Dom'Asile qui doit désormais assurer ses coûts d'hébergement
- une application très restrictive de la domiciliation par plusieurs communes malgré la révision du schéma départemental de domiciliation et l'accent mis par l'Etat sur les critères de rattachement des usagers aux communes.

Les hébergements associatifs pour les migrants dans les Yvelines

| Association | JRS = Jesuit Refugee Service (Service Jésuite des Réfugiés). | Refugiés Bienvenue | AMIS78 Accueil Mineurs Isolés Sud Yvelines | Réseau pour un accueil solidaire dans le Mantois arrêté en 2021 par manque de familles | VSV Voisins Solidaires de Versailles, Pole Hébergement Urgence |
|---------------------------------|--|---|---|--|--|
| Public visé | Demandeurs d'asile sans logement Majeurs isolés Hommes ou Femmes | 1/3 Demandeurs d'asile, 2/3 réfugiés ; Isolés ou familles | Mineurs isolés étrangers refusés par l'ASE | Personnes/Familles à la rue, déboutées du droit d'asile, sorties de CADA ou jeunes SDF | priorité à 90% de migrants , surtout femmes seules ou seules avec enfants ; y compris sans droit à séjour |
| Hébergé où ? | En familles | Familles + colocations | Familles | Familles Mosquée Mantes Sud | Hôtel 80% et familles d'accueil du réseau 20% |
| Durée | 9 mois ou durée de la procédure de demande d'asile avec environ 1 mois dans chaque famille | 3 à 12 mois moyenne 6 mois dans la même famille | Variable : 1 an/ 2 ans le temps d'arriver à la majorité et de trouver un Foyer de jeunes travailleurs | 2 semaines, renouvelables en attendant le 115. De fait plusieurs mois. | en principe 3 - 4 nuits avec appel régulier imposé du 115 ; objectif : prise en charge par le 115. |
| Nombre en Yvelines | 20 accueillis avec 180 familles | 5 familles d'accueil | 10 jeunes et 40 familles | 8 familles + dortoir à la mosquée | 70 personnes en 2020 avec 2300 nuitées dont seulement 400 en familles (covid) et 1900 en hôtels |
| Organisation | Antenne Yvelines de JRS France/ Coordination avec 6 bénévoles, pas de salarié | 3 salariés en IDF 10/20 bénévoles | Depuis 2020 6/7 bénévoles ; pas de salarié | Début 2017, fin 2021 Réseau inter-associatif local Pas de structure spécifique | Créé en 2018 à partir de plusieurs groupes ; 40 bénévoles pas de salarié Pole hébergement : 5 bénévoles, pas de subvention publique |
| Nombre en France | Antennes dans 39 départements | IDF : 50 à 80 familles | Yvelines (Elancourt) | Mantes | Yvelines-Versailles |
| Accompagnement des accueillants | Par un bénévole dit « Relais », chargé de trouver et de suivre les familles. | Accompagnement des familles et de la cohabitation . | | | Convention et suivi avec le pôle Hébergement d'urgence |
| Accompagnement des accueillis | Chaque accueilli a un accompagnateur bénévole pour les transferts entre familles et l'aide administrative. Convention, assurance | | Chaque jeune a un référent , si possible différent de la famille d'accueil pour assurer la continuité du suivi | Un référent associatif par accueilli, convention | Suivi régulier des hébergés sous tous les aspects(démarches, alimentation, équipements) y compris après hébergement |
| Aide | Aide pour accès à: logement, soins, emploi et formation avec bénévole local Aide au français (Paris) Préparation des démarches (Paris) | Aide à orientation vers cours de français, emploi, formation, logement Animation - rencontre | Accompagnement administratif et juridique Aide pour scolarisation et accès aux soins. Aide pour insertion | Orientation vers les associations humanitaires et de conseil juridique du Réseau | AMD Yvelines: Aide alimentaire + équipement cuisine Autres activités de VSV: foot , cours de français/ alphabétisation + visites culturelles RIVE (accueil de jour), Dom'asile (domiciliation, conseil), Cimade (aide aux démarches) |

Associations du Collectif VERSAILLES SOLIDARITES INTERNATIONALES



Hommage à Henri et Aïssa

Morts de la rue en 2021 à Versailles

HENRI est décédé à 69 ans le 10 avril 2021 (collectif Les Morts de la Rue)

Aïssa BEN BRAHIM est décédé fin novembre 2021 à 53 ans à l'hôpital de Garches suite à un arrêt cardiaque .
Il est né au Pontet près d'Avignon
Il est resté une trentaine d'années autour de la place du marché. Il dormait dans le parking souterrain de la place.

Il venait souvent jusqu'en 2018 aux repas de rue Place du marché (Les Roulottes), Chantiers ou Rive Droite 5La Popote de AMD Yvelines) , aux accueils de jour de Secours Catholique et de SOS Accueil.
C'était le SDF le plus connu de Versailles aux dires de tous les SDF.
(témoignage d'un ami de la rue)



Versailles Solidarités Internationales ou comment informer et sensibiliser les versaillais

Créé en 2011 à la suite d'une enquête effectuée par Essor de Versailles et en partenariat avec la Ville le collectif VSI regroupe actuellement 28 associations. Toutes interviennent pour monter et accompagner des projets dans le domaine de l'éducation, de la santé, du développement économique, du commerce équitable, du respect des droits de l'homme ...

VSI a pour objectifs principaux de :

- se faire reconnaître comme référent et interlocuteur en matière de solidarité internationale auprès des acteurs locaux
- créer une synergie entre les associations : échanger des informations, des bonnes pratiques, mutualiser des moyens
- accompagner les associations pour mener des actions et participer à des événements en commun . Ainsi en 2021 plusieurs associations ont été présentes au Forum organisé par la Ville le 4 septembre avenue de

Paris et ont animé une journée d'animations ventes sur le marché Notre Dame le 20 novembre.

Sur les 28 associations 20 sont purement versaillaises et résultent de contacts et de relations noués dans les pays concernés. Les autres sont des associations nationales mais qui ont une forte présence à Versailles.

Le champ géographique des actions menées par les associations est très vaste

En Afrique : le Burkina Faso, le Mali, la Côte d'Ivoire, le Togo, la RDC, le Congo Brazzaville, le Cameroun, le Rwanda, Madagascar...

En Asie le Liban, la Palestine, le Vietnam, le Cambodge...

En Amérique Haiti, la Colombie...

En Europe la Géorgie, la Roumanie...

Femmes seules - ou avec enfants - à la rue à Versailles

I Pour quelles raisons ces femmes quittent-elles leurs pays et leurs familles ?

- Elles ne supportent plus une autorité familiale ou clanique autoritaire et contraignante ; fréquemment un mari plus âgé ou même très âgé leur est imposé ; elles peuvent également être obligées de devenir la seconde ou la troisième épouse si le prétendant en a les moyens.

- Ces femmes -qu'elles aient été elles mêmes excisées ou non- craignent de la part de leur famille une opération d'excision pour leurs filles, souvent à leur insu. C'est d'ailleurs une raison d'obtention en France du statut de réfugié pour ces enfants.

- La plupart de ces femmes viennent d'Afrique subsaharienne -des pays du Golfe de Guinée et du Sahel.

Migrantes clandestines, le chemin pour obtenir un titre de séjour est très long et les conditions de vie en France très difficiles. Leurs enfants sont leur bien le plus précieux et constituent un espoir d'intégration à long terme. Elles n'ont pas le droit de travailler tant qu'elles n'ont pas le « sésame » : un titre de régularisation.

Leurs voyages se sont effectués au moyen de passeurs, soit par le Mali, le Maroc et l'Espagne ou par la Lybie et la Méditerranée.

II Comment sont-elles repérées à Versailles ?

- **Dom'Asile** organisme de domiciliation des réfugiés et des migrants (CIMADE et Secours catholique à l'origine) ; une équipe de bénévoles leur apporte une aide conséquente dans leurs démarches et parfois les oriente pour trouver un hébergement provisoire.

- **RIVE** : accueil de jour, anonyme et gratuit, pour les femmes en situation de précarité, seules ou avec enfants ; repas, douches ou bains, buanderie, bagagerie, animations, soins et massages, salles de jeux pour les enfants, intervention d'assistants sociaux. Des sorties culturelles ou au bord de la mer en été sont organisées.

- **Maraudes : Ordre de Malte, Secours catholique.**

- **VSV (Voisins solidaires à Versailles)** Toutes ces femmes doivent pour se loger contacter la plate forme d'accueil et téléphoner au 115 pour être accueillies dans un hôtel social. Auparavant elles ont pu être plusieurs jours dans les rues et les gares, ou recueillies très provisoirement chez des relations proches ou au service des urgences de l'hôpital Mignot (Le Chesnay). Devant ces situations dramatiques l'Association VSV, outre ses activités d'accueil et d'animation (culturelles, sportives, d'alphabétisation, etc.) a constitué un volet « hébergement d'urgence » : il s'est agi de trouver pour ces femmes et leurs enfants des familles bénévoles d'accueil pour 3 ou 4 nuits en attendant qu'elles obtiennent

un hébergement plus durable par le 115 à Versailles ou dans ses environs. Un réseau d'accueil et de solidarité s'est constitué et a permis de répondre immédiatement même si les nuits étaient plus nombreuses ou se répétaient lorsque le logement social faisait défaut.

Certaines femmes sont obligées de fuir leurs pays car elles y sont gravement menacées : si leurs raisons sont valables elles obtiendront le droit d'asile et pourront s'intégrer plus facilement et surtout plus rapidement ; quelques cas :

Albertine G. burundaise née en 1990, est arrivée à Versailles début décembre 2019. Elle a été avec les siens dans un camp de réfugiés en Tanzanie (elle dira que c'était une prison !). Le père de ses fils la soutient et peu avant sa venue en France la fait venir à Mayotte, territoire français dans lequel elle obtient le statut de réfugié pour elle et ses deux fils. A Versailles et dans les environs elle va d'abord séjourner dans des familles ou des hôtels avec ses 2 garçons ; petit à petit leur situation se régularise, les enfants ont été très vite scolarisés et stabilisés : grâce à son statut de réfugiée elle peut de loger elle-même et elle fait tout son possible pour s'assumer : cours de français pris en charge par l'OFPPA (600 heures) ; elle a trouvé à effectuer des stages dans la restauration qui vont lui permettre d'avoir un métier.

Thérèse M., congolaise de RDC, née en 1974 est arrivée à Versailles en mai 2019 ; elle a laissé ses 3 enfants (de 12, 13 et 14 ans) à sa mère. Catholique pratiquante ; mais c'est lors du déroulement d'une élection pour lesquelles elle est observatrice qu'elle dénonce des fraudes ; il en est résulté dénonciations et menaces ; aidée, elle peut gagner la France par avion. Là elle a pu obtenir son statut de réfugiée. Après quelques mois la reconnaissance du droit d'asile lui permet de se former en « maintenance informatique et bureautique », d'autant plus facilement qu'elle est bachelière et licenciée. Elle vit aujourd'hui dans un foyer et elle peut déjà un peu épargner pour envoyer de l'argent à sa mère. Dès qu'elle aura un travail elle compte bien trouver un logement à louer et faire venir ses enfants. Dès à présent elle pose des jalons pour ce faire.

Aminata C., gambienne née en 1989 a décidé de fuir son pays car son père était décédé et un de ses oncles voulait la marier de force. Elle arrive en 2015 chez une de ses sœurs qui habite la région de Versailles. Très déterminée elle suit des cours de français (sa langue de communication est l'anglais) tout en participant à la vie de famille. Quand elle tombe enceinte début 2019 sa sœur ne veut plus la garder chez elle. Recueillie quelques jours par des familles du cercle de VSV elle obtient ensuite un logement dans un hôtel social et accouche d'un petit garçon en octobre 2019. Le père de l'enfant vit actuellement avec elle. Tous deux ont été déboutés de la demande d'asile et ne peuvent pas pour le moment espérer travailler faute de régularisation.

Le retrait de la Poste à Versailles entre 2015 et 2021

Essor de Versailles a comparé les heures d'ouvertures des bureaux de la Poste telles que présentées dans le Magazine Versailles en septembre 2015 avec les horaires repris sur le site internet de la Poste fin 2021. Entre ces époques, certains bureaux ont disparu, d'autres ont déménagé mais surtout des «relais» ont remplacé certains bureaux mais en n'assurant plus tous les services offerts par les bureaux «classiques» du groupe La Poste.

| La Poste en septembre 2015 (source Magazine Versailles septembre 2015) | Catégories d'établissements et heures d'ouverture fin 2021 | Durée par semaine 2015 | Durée par semaine fin 2021 | 2021 moins 2015 |
|---|---|------------------------|----------------------------|-----------------|
|  <p>Les bureaux de Poste</p> <p>Versailles bénéficie de la présence de 9 bureaux de Poste dans ses quartiers, qui assurent tout au long de l'année l'affranchissement et le dépôt de courriers et colis. Ces bureaux assurent également l'achat de produits postaux et la réalisation d'opérations financières pour les clients de la Banque Postale, filiale de la Poste. Voici leur adresse et horaires d'ouverture :</p> | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Chantiers 3, avenue de Paris Du lundi : 9h-19h • Du mardi au vendredi : 9h-18h Le samedi : 9h-12h30 | FERMEE OUVERTURE du bureau près de la gare des Chantiers Lu Ve 9h 18h30 sf je 10h30 Sa 9h 12h30 | 49h | 50h | +1 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Clagny-Glatigny 2, Rond-Point de la Chapelle Du lundi au vendredi : 14h-18h • Le samedi : 9h-12h | FERME RELAIS 6 Av du Maréchal Franchet d'Esperey Lu ve 14 16h30 sa 13 17 | 23h | 16h30 | -6.5 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Clemenceau 30, avenue de Saint-Cloud Du lundi au vendredi (excepté le jeudi) : 9h-19h • Le jeudi : 10h-19h Le samedi : 9h-12h30 / 13h30-16h30 | Lu Ve 9h 12h30 14h 18h30 sf je 14h15 Sa 9h 12h30 | 55h30 | 43h15 | -12.25 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Montreuil 53, rue Champ Lagarde Du lundi au vendredi : 8h30-12h / 14h-18h • Le samedi : 9h-12h | Lu ve 9h 12h 14h 18h30 sf je 10h30 Sa 9h 12h30 | 40h30 | 39h30 | -1 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Notre-Dame 47, bis avenue du Maréchal Foch Du lundi au vendredi : 9h-19h • Le samedi : 9h-12h30 | Lu Ve 9h 18h30 sf Je 9/12 et 14/18.30 Sa 9h 12h30 | 53h30 | 49h | -4.5 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Petits Bois Rue Claude Debussy Du lundi au vendredi : 14h-18h • Le samedi : 9h-12h | Lu ve 14h30 17h30 sf je fermé | 23h | 12h | -11 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Porchefontaine 82, rue Yves Le Coz Du lundi au vendredi : 9h-12h / 14h-17h30 • Le samedi : 9h-12h | FERME Accès centre de tri Rue Molière | 35h30 | 0 | -35.5 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Saint-Louis 75, rue Royale Du lundi au vendredi : 9h-12h / 14h-18h • Le samedi : 9h-12h30 Fermé pour travaux fin septembre pendant deux mois. | Lu ve 9h30 12h 14h 18h sf je 11h45 et 14h15 sa 9h 12h30 | 38h30 | 32 | -6.5 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Satory Centre Commercial de Satory Route Du lundi au vendredi : 14h-18h • Le samedi : 9h-12h30 | FERME RELAIS Lu sa 9h30 19h | 23h30 | 57 | +33.5 |

BILAN comparaison 2021 / 2015

| Lieux ou heures | 2015 | 2021 | 2021 moins 2015 | Observations |
|-----------------|------|--------|-----------------|--------------|
| Bureaux | 9 | 6 | -3 | |
| Relais | | 2 | +2 | |
| Total lieux | 9 | 8 | -1 | |
| Heures Bureaux | 342 | 225.75 | -116.25 | -34% |
| Heures Relais | 0 | 73.5 | 73.5 | |
| Total heures | 342 | 299.25 | -42.75 | -12.5% |

Sans compter les heures des levées de plus en plus hâtives pour les boîtes aux lettres

Jusqu'à la rentrée de septembre 2021, les heures de levée affichées sur les boîtes jaunes était partout à 13h (sauf samedi), ce qui d'ailleurs constituait un avantage par rapport aux villes voisines comme Le Chesnay-Rocquencourt dont la levée était affichée partout à 9h. Subrepticement, des petits plastiques collants sont venus cacher le 13h pour afficher le même régime de 9h.

Un facteur rencontré dans la journée a spécifié que l'heure d'affichage n'empêchait pas des levées régulières dans la journée. Même si c'est le cas, les usagers ne le savent pas et doivent composer avec l'horaire affiché et cet affichage n'oblige pas la Poste si le service ne peut être rendu.

Malheureusement cette tendance à des heures de levées de plus en plus tôt est constatée partout en France, ce qui permet à la Poste de mieux respecter les délais contractuels qui ne pourraient être tenus sans appliquer cette politique générale.

Les résidences d'artistes : le théâtre à la portée de tous

Les résidences d'artistes ont été créées dans les années 80. « On désigne sous cette appellation différentes formes d'accueil d'artistes. Les partenaires définissent, dans le cadre d'une convention, les missions qu'ils doivent remplir...Durant cette résidence, les artistes peuvent avoir un double objectif : d'une part réaliser une création originale et, d'autre part, sensibiliser et initier un public à l'expression artistique...théâtre, danse, littérature, musique... »

Versailles, dans sa politique de soutien du spectacle vivant, accueille 11 compagnies en résidence permanente qui assurent chacune 30 représentations par an. Le soutien apporté par la Ville permet aux jeunes troupes de démarrer. Celles-ci à leur tour contribuent à rendre les spectacles accessibles au plus grand nombre : beaucoup de représentations sont gratuites pendant le mois Molière et le prix des places dépasse rarement 10 euros. Par ailleurs, les troupes en résidence interviennent tout au long de l'année auprès des élèves, des prisonniers.

ACADEMIE INTERNATIONALE DES ARTS DU SPECTACLE

Ecole de formation aux arts du spectacle. A formé de nombreuses compagnies. Implantée sur le domaine des Grands Chênes, elle est présente au Mois Molière (création 2021 La légende de Sigéric), au Festival Off d'Avignon, au Festival international de Syracuse (Italie), de Reus (Espagne)



Carlo BOSO et Danuta ZARAZIK 01 84 16 14 96

Domaine des Grands Chênes 17, rue Anatole France - 78000 Versailles academie-spectacles.com

COMEDIENS ET COMPAGNIE

Installée depuis 2011 à Versailles dans le quartier Jus-sieu. Intervient auprès des élèves de primaire, anime des ateliers de Commedia dell'arte, organise des répétitions publiques de ses spectacles.

Jean-Hervé APPERE 06 26 49 02 90
83, rue de la Bonne Aventure-78000 Versailles
www.comediensetcompagnie.info

COMPAGNIE DE L'ALOUETTE

A un espace de création et des bureaux dans le groupe scolaire Petits-Bois-Albert Thierry. Organise des ateliers d'écriture et des ateliers de mise en espace.

Auréli LEPOUTRE 06 18 16 24 66
Camille GESTIN 06 79 51 57 55

Groupe scolaire Petits-Bois 4 rue des Petits-Bois
78000 Versailles www.compagnie-alouette.com

COMPAGNIE DU CATOGAN

En résidence à la maison Jean Giraudoux, propose un théâtre où l'objet animé, mécanisé et manipulé est au cœur des spectacles. Anime des ateliers d'initiation au théâtre pour les élèves de CM2

Gwenhaël de GOUVELLO 06 14 77 99 79
Maison Giraudoux 23 rue Henri de Régner
78000 Versailles www.catogan.com

COMPAGNIE L'ETERNEL ETE

L'Eternel Eté souhaite porter principalement la parole des auteurs vivants et défendre l'idée d'un théâtre populaire, exigeant et accessible à tous. Il a une vraie volonté de ren-contre avec le public et organise des stages et des ateliers.

Benoît GRUEL 06 89 56 68 68 Emmanuel BESNAULT
9 rue Saint-Nicolas-78000 Versailles
www.cie-eternelete.com

COMPAGNIE VIVA

La compagnie accompagne différentes structures dans la sensibilisation au théâtre. Elle propose des ateliers théâtre dans les écoles sur le temps périscolaire sur un cycle de 7 semaines environ.

Anthony MAGNIER 7bis rue de la Porte de Buc
78000 Versailles anthony.magnier@gmail.com
Administration : Fanny LAURENT
fanny.laurent.viva@gmail.com 07 61 25 71 03

COMPAGNIE LES MAUVAIS ELEVES

En 2018 Les Mauvais Elèves ont rejoint la Compagnie du Catogan dans la Maison Giraudoux. Ils souhaitent créer des liens avec les écoles de leur quartier.

Elisa BENIZIO 06 79 45 04 79
Maison Giraudoux 23 rue Henri de Régner
78000 Versailles www.achilletonic.com/les-mauvais-eleves

COMPAGNIE LA BOÎTE AUX LETTRES

La compagnie est née de la collaboration entre trois

jeunes comédiens et metteurs en scène. Ils ont l'en-vie d'allier leurs différents points de vue et tiennent à aborder de la même manière les registres classiques et contemporains. Ils organisent des stages à destination des CM1-CM2 à partir de Fables de La Fontaine.

François NAMBOT 06 82 99 66 11... Salomé VILLIERS,
Bertrand NAMBOT 4, rue du Colonel de Bange
<http://laboiteauxlettres1.wixsite.com/boiteauxlettres>

LE LABO DES HISTOIRES

Le Labo des Histoires est une association loi de 1901 qui propose aux jeunes de moins de 25 ans des ateli-ers d'écriture gratuits et crée des sessions de sensi-bilisation aux projets d'écriture. L'antenne Ile de France Ouest est installée à l'Atelier Numérique. L'association a créé un cycle de 4 ateliers à la Maison d'Arrêt des femmes en partenariat avec le Musée Lambinet.

Amélie EDOIN 06 67 49 96 13
Atelier Numérique - 8 rue St Simon - 78000 Versailles
<http://labodeshistoires.com/lbh/idf-ouest>

MELI-MELO

Le Chapiteau Meli-Melo développe une activité entière-ment tournée vers les arts du cirque contemporain en proposant des ateliers d'initiation pour tous et une pro-grammation artistique mensuelle.

Marie FERREBOEUF 07 82 31 24 33
51-53 rue Rémond - 78000 Versailles melimelo78.fr

MOBILIS IMMOBILIS

Aux croisements des arts numériques, du spectacle vi-vant, des arts plastiques et de l'audiovisuel, la compa-gnie conduit des ateliers « Danse contemporaine » dans le cadre d'un PACTE à destination des élèves de CM2.

Maflor PASSEDOUET 06 83 42 88 75
Espace Richaud - 78 Bd de la Reine - 78000 Versailles
mobilis_immobilis@yahoo.fr

VOIX DES PLUMES

Le collectif Voix des plumes défend des textes forts et accessibles dans des mises en scène dynamiques. Il a pris ses quartiers à l'école Carnot et conduit un projet PACTE avec deux classes de CM1-CM2 autour du Petit Poucet pour faire explorer aux enfants les différentes techniques de mise en scène d'une histoire : mime, gro-melo, narration et illustration, improvisations, ombres chinoises etc...

Ronan RIVIERE 06 67 98 44 03
32 rue du Peintre Lebrun - 78000 Versailles
voixdesplumes.com

La mode de l'anglais dans le nom des boutiques à Versailles

La mode est à l'anglais (ou l'américain) dans le commerce. Comme si ce qui est dit en anglais était plus «fun», plus moderne, plus à la pointe du progrès. En tout cas comme pour les autres entreprises qui changent leur nom pour s'internationaliser et bien sûr dans les publicités, c'est pour beaucoup plus «marketing».

Même dans une ville marquée par le clacissisme, beaucoup de commerces de Versailles adoptent l'anglais dans le nom de leur boutique. Le magazine Versailles consacre quasiment tous les mois une page aux nouveaux commerces. Sans doute n'est ce pas exhaustif et on n'annonce pas les fermetures de commerce. Mais l'exploitation de cette source sur les 7 dernières années (2020 est atypique avec le covid) montre que 20 % environ des commerces suivent la mode anglaise. Est ce vraiment attractif; est ce rentable ?

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | total |
|----------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| Boutiques nouvelles | 64 | 34 | 34 | 48 | 48 | 28 | 51 | 307 |
| Boutiques avec mots anglais | 12 | 8 | 6 | 10 | 12 | 3 | 9 | 60 |
| % de boutiques avec mots anglais | 19 % | 24 % | 18 % | 21 % | 25 % | 11 % | 18 % | 20 % |

Sommaire des 3 derniers numéros

Numéro 20 d'avril 2018 : Dossier culture - Culture dans les milieux moins favorisés - Culture scientifique et médiation scientifique - **Dossier solidarité** - Villes et Solidarité - Un foisonnement d'initiatives de solidarité en réseaux - La ligne 18 du Grand Paris Express s'enfonce dans la « trappe à projets » - Les accidents routiers à Versailles

Numéro 21 d'avril 2019 : Dossier Illectronisme - **Dossier Déchets** - **Chronique de la Solidarité** : 10 ans du Cercle de Silence, 25 ans de AMD Yvelines, 8^{ème} semaine de la solidarité internationale, Création de Voisins Solidaires Versailles, Création du Réseau Accueil Migrants des Yvelines, Création du Collectif Initiatives Solidarité et Environnement - **Les accidents routiers à Versailles** - **Petite radioscopie de Versailles Grand Parc** : populations, logements sociaux, indices de développement

Numéro 22 de décembre 2020 : En Ehpad et ailleurs, l'accueil des personnes âgées - **L'illectronisme, un fléau d'ampleur nationale** - **La trop lente évolution du logement social dans Versailles Grand Parc** - La population de Versailles Grand Parc a augmenté très lentement en 10 ans avec des dynamiques contrastées selon les communes - Encore du retard pour le métro du Grand Paris et sa ligne 18 ? - 21 ans d'accidentologie à Versailles 2000 - 2021 : une base de données de 3119 accidents - Les conseils de quartier 2020 - 2026 tirés au sort - Les activités proposées dans les maisons de quartier en hausse entre 2010 et 2020

Essor de Versailles

un club de réflexion, d'analyse et de propositions,
centré sur le développement économique et social
de Versailles et de sa région.

Nos neuf valeurs

Le courage d'innover
Le sens de la collectivité
L'attention aux évolutions du monde
L'exigence de rigueur dans la gestion
Le développement de la vie démocratique
La solidarité active avec les plus démunis
Le respect absolu de toute personne
Le souci de la culture pour tous
La préoccupation de l'environnement

3 rue Delaunay 78000 Versailles 06 17 15 07 81
contact@essor-de-versailles

Retrouvez toutes nos publications sur notre site internet
<http://www.essor-de-versailles.fr>

Directeur de la publication : Philippe Domergue
Comité de rédaction : Christiane Babault, Alain Bigourdan
Dominique Brière, Claude Kaiser, Monique Hugon,
Michel Mercadier, Marie-Noëlle Roger, Alain Roger

Création et impression MICROPUBLI
5 avenue du Tourne Roue - 78450 Villepreux
01 30 56 15 50 - jc@micropubli.fr

Dépôt légal Avril 2022
ISSN 1277-2666

—imprimerie—
MICROPUBLI
Depuis 1987