



PANORAMA

LA FSU TERRITORIALE

www.snuter-fsu.fr

« Panorama » est la revue de presse numérique de la FSU Territoriale. Non exhaustive, elle aime faire les pas de côté nécessaire à la compréhension du monde qui nous entoure. De la presse traditionnelle aux éclats de voix glanés ici ou là sur la toile elle tente de restituer une complexité qui nous est souvent confisquée au profit du simple et du binaire. La pluralité des expressions et l'éclectisme des sujets abordés visent à capter l'attention des lecteurs et contribuer à alimenter les esprits critiques face aux idées reçues. Bien entendu le contenu idéologique n'engage pas la FSU territoriale mais bien les auteurs des articles.

n°44

27 avril 2023

TER MAI UNITAIRE
#Stop64ans
ET POPULAIRE
POUR LE RETRAIT





S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS



Un 1^{er} mai unitaire et populaire pour le retrait !

Les propos, ce soir, tenus par le président de la République démontrent qu'il n'a toujours pas compris la colère qui s'exprime dans le pays et s'obstine. Il doit respecter la démocratie sociale et le rejet très majoritaire de cette réforme par la population.

En s'entêtant, l'exécutif ne prend pas conscience de la responsabilité qu'il porte en s'enfermant dans le déni et il est le seul responsable d'une situation explosive sur l'ensemble du pays.

Depuis 3 mois, le rejet de la réforme des retraites est toujours aussi massif. Après avoir promulgué la loi dès vendredi, le Président de la République confirme dans son allocution, son mépris à la fois envers les organisations syndicales et envers les jeunes et l'ensemble de la population. L'intersyndicale confirme qu'elle ne participera pas aux réunions avec l'exécutif, ni à celle de demain avec le Président de la République.

Durant 12 journées de manifestations puissantes, de grèves, d'actions et d'initiatives locales, dans les entreprises, dans les services publics et sur les lieux d'étude, l'intersyndicale a mobilisé des millions de travailleurs, travailleuses, de jeunes et retraité.es.

L'intersyndicale appelle à faire du 1^{er} mai une journée de mobilisation massive, unitaire et populaire contre la réforme des retraites partout sur le territoire, dans le calme et la détermination. Elle invite tous les travailleurs et travailleuses, jeunes, retraité.es comme l'ensemble de la population à s'y rendre massivement, entre collègues de travail, amis, en famille pour obtenir l'abrogation de cette réforme injustifiée, brutale et injuste.

Uni-es, ensemble, déterminé-es pour la justice sociale.

Manifestations 1^{er} Mai

Montpellier 10h30 place Albert 1^{er}

Sète 10h30 place de la Mairie

Béziers 10h30 bourse du travail

Montpellier, le 19 avril 2023

IDÉES/

A 50 ans, des femmes toujours poubelles

Les femmes de plus de 50 ans sont souvent désqualifiées dans la vie professionnelle et la sphère privée. Une discrimination âge-gendre encore taboue, analyse la psychanalyste Charlotte Montpezat dans un essai.

Par
CÉCILE DAUMAS
Dessin LOLA PENICAUD

À quel âge une femme est-elle jugée périmée ? 25 ans, selon Leonardo DiCaprio qui n'est pas sorti avec une fille plus âgée depuis 1999. Et 45 ans, théorisent les DRH des grandes boîtes qui décrètent ces femmes «technophobes». Ou encore 50 ans, admet la société dans sa grande mansuétude. Coach et psychanalyste, Charlotte Montpezat vient de publier un essai titré, comme pour conjurer le sort, *les Flamboyantes* (éd. Equateurs). Soit 17 millions de personnes de plus de 45 ans, et 9 millions en âge de travailler et qui ne sont ni à la tête des grandes entreprises, ni dans les médias, ni représentées dans les fictions, constate la psychologue. «Le potentiel romanesque d'une femme ménopausée est inexistant dans l'imaginaire des diffuseurs», écrit celle qui a passé une bonne partie de sa carrière à Canal+. Un potentiel proche de zéro dans le reste de la société ?

UNE COURSE RENDUE PLUS ARDUE ENCORE

La journaliste et écrivaine Laure Adler, 73 ans, a beau déclarer, brava- vache, «je suis vieille et je vous enmerde» dans une tribune remarquée dans *Libé*, la journaliste Sophie Fontanel, 60 ans, assumer ses cheveux gris devenus blancs, l'actrice Monica Bellucci, 58 ans, déclarer profiter à fond «de cette féminité nouvelle qui vient avec l'âge et l'expérience de la vie». Les faits restent têtus. À l'orée de la cinquantaine, les femmes sont généralement invisibilisées comme l'essentiel des tâches cruciales qu'elles accomplissent : nettoyer, soigner, enseigner, prendre soin. Certes, il y a Christine Lagarde à la tête de la Banque centrale européenne ou Elisabeth Borne à celle du gouvernement, autant d'exceptions qui ne confirment aucune règle. Pour l'instant.

Si un homme de plus de 50 ans n'est guère attendu sur le marché du travail, une femme du même âge l'est encore moins. Une double discrimination se met en place : le sexisme et l'âgeisme les frappent plus durement. Selon une étude américaine basée sur l'envoi de CV fictifs à 40 000 annonces d'emploi (1), la catégorie «femmes âgées» est systématiquement celle à laquelle les entreprises répondent le moins. Une

discrimination qui sévit à bas bruit, difficile à prouver juridiquement – aucune affaire ou presque n'est portée devant les tribunaux. Dans cette deuxième partie de vie, après un divorce souvent, les femmes courent généralement après un boulot pour collecter les trimestres nécessaires à une retraite à taux plein nettement moins évidente à décrocher que pour les hommes. Une course rendue plus ardue encore par la nouvelle réforme Macron que rejette l'immense majorité des Français. «À terme, l'appauvrissement des femmes âgées est écrit», analyse dans *Libération* la sociologue Céline Bessière, spécialiste de la situation économique des femmes.

La sentence est impitoyable : «Elles travaillent plus et gagnent moins», et cela augmente avec l'âge, avec une inflexion nette marquée à 50 ans, ajoute Charlotte Montpezat. «La majorité est cantonnée à des emplois dégradés, bien inférieurs à ceux qu'elles occupent plus jeunes», constate le Conseil supérieur à l'égalité professionnelle (CSEP). Résultat : «Le destin d'une femme de plus de 50 ans est la paupérisation, et personne ne fait rien pour changer la situation», juge la psy-coach. Pour certains spécialistes, l'âgeisme agit bien plus gravement que le sexisme. Aujourd'hui, les femmes de plus de 50 ans constituent la moitié des chômeurs aux États-Unis. Le futur horizon des Françaises ?

«Mais que se passe-t-il dans la tête des gens pour vouloir à tout prix mettre à l'écart les femmes dépassant la quarantaine ?» se demande Charlotte Montpezat. Des stéréotypes durs comme l'acier trempé persistent malgré l'émancipation féminine, la réussite exemplaire des filles à l'école, leur entrée massive et accomplie sur le marché du travail depuis le début des années 60. Avec les cheveux gris et la ménopause, c'est comme si elles devenaient aussi invisibles qu'impuisantes : 37% des cabinets de recrutements et leurs clients interrogés dans une étude pour l'association Force Femmes (2) estiment que les femmes de plus de 45 ans ne s'adaptent pas bien aux changements, aux nouvelles technologies particulièrement. Et 21 %

pensent qu'elles manquent de dynamisme. Une immense majorité (78%) leur reprochent leur apparence. «On est dans une société patriarcale qui associe la beauté féminine à la jeunesse. Une belle femme est jeune et fertile», constate Amanda Castillo, dans son livre *Et si les femmes avaient le droit de vieillir comme les hommes ?* (éd. L'Iconoclaste).

EN HAUT DE LA PILE

L'adage «féminité égale jeunesse et beauté» se vérifie également sans surprise sur le marché de la séduction. Sur les appels de rencontres, un homme de plus de 50 ans est considéré comme désirable, les femmes les plus likées ont entre 20 et 24 ans. «La société nous dit que passé un certain âge, on doit s'acheminer vers le coin tranquille de la non-existence», analyse Amanda Castillo. «On n'a plus de place. À part être mère, grand-mère, on s'efface.»

Sandrine Kiberlain, Juliette Binoche ou Charlotte Gainsbourg pourraient démentir ce sombre tableau de la féminité mature. Ces «flamboyantes» sont bel et bien en haut de l'affiche mais la majorité des femmes se convainc plutôt de ce que leur renvoie la société, selon une mécanique dépréciative bien connue de la psychologie humaine. «Moins les femmes de plus de 50 ans sont montrées, moins elles se sentent montrables. Plus on leur dénie de la valeur, plus elles se mettent en retrait du pouvoir, du travail, de la séduction», analyse Charlotte Montpezat. «Plus les symptômes de leur obsolescence programmée sont pointés, plus elles se montrent à l'affût des défaillances de leurs corps. Moins on est désirées, moins on se rend désirable.»

En 1972, l'intellectuelle américaine Susan Sontag publie un article devenu référence, «le Double Standard de l'âge», cité aujourd'hui par Charlotte Montpezat et Amanda Castillo. Pourquoi les femmes mentent-elles davantage que les hommes sur leur âge, se demande l'essayiste, à une époque où la question est peu abordée dans les milieux féministes. Au centre de son raisonnement, le double critère de séduction selon le sexe – encore à l'œuvre aujourd'hui. Pour les hommes, deux figures possibles, le «jeune homme» et l'«homme mûr». Pour les femmes, un seul et même

modèle, celui de la jeune femme. Susan Sontag conseille aux femmes de «laisser voir sur leur visage la vie qu'elles ont vécue». Cinquante ans plus tard, elles n'y parviennent pas vraiment.

À L'ORÉE DE LEUR DEUXIÈME PARTIE DE VIE

Ce sont dans les sociétés où les relations entre les sexes sont les plus équilibrées qu'il est possible d'envisager différemment les femmes, rappelle le psychiatre et anthropologue Daniel Delanoë cité par Charlotte Montpezat. Les reconnaître pour d'autres valeurs que leur capacité à engendrer des enfants ou à séduire à 20 ans un prince charmant. La ménopause ne signifie pas la fin du désir, mais un stade normal de l'évolution d'une vie de femme, un non-événement ou presque. Dans des sociétés plus égalitaires, les êtres humains, à l'orée de leur deuxième partie de vie, seraient crédités des mêmes potentialités ou caractéristiques : expérience, énergie, capacités à gérer ou à dénouer des problèmes, beautés grisonnantes et ventripotentes. Assez logiquement, remarque Charlotte Montpezat, pour «combattre le problème, il faut le regarder en face et le nommer». La discrimination genre-âge est encore un tabou en France. ◀

(1) Etude «Is it Harder for Older Workers to Find Jobs? New and Improved Evidence From a Field Experiment», menée par trois économistes du National Bureau of Economic Research entre 2015 et 2017
(2) Cette association s'occupe de la réinsertion professionnelle des femmes de plus de 45 ans.



CHARLOTTE MONTPEZAT
LES FLAMBOYANTES
Editions des Equateurs,
208 pp., 21 €.



Retrouvez chaque samedi L (Elle, Lui, L'autre, Liberté, LGBTQIA+), la newsletter Idées de Libération sur le féminisme, le genre et les sexualités, en vous abonnant sur libe.fr.

Chronique d'une première semaine « d'apaisement »

Le chef de l'État s'est donné, le 17 avril, « cent jours » pour calmer les tensions. Lui et son gouvernement multiplient provocations et diversions.

Le lundi 17 avril au soir, alors que tintaient les premières casseroles, Emmanuel Macron annonçait une période de « cent jours » d'apaisement... qu'il a entamée un peu plus tard en poussant la chansonnette dans la rue avec un groupe de militants d'extrême droite.

JOUR 1 CLIN D'ŒIL AU RN

Dès le lendemain du discours présidentiel, le ministre de l'Économie, Bruno Le Maire, dénonce la fraude en ciblant les allocataires d'aides sociales qui enverraient de l'argent « au Maghreb ou ailleurs »... Bien entendu, le ministre se défend de tout « clin d'œil » à l'extrême droite. Tollé au sein de la gauche, qui rappelle que la fraude fiscale siphonne les caisses de l'État de 80 milliards d'euros chaque année.

JOUR 2 L'HUMILIATION POPULAIRE

Emmanuel Macron tente le bain de foule à Muttersholtz et à Sélestat, en Alsace. Des visites marquées par une coupure d'électricité revendiquée par la CGT, des manifestants criant « Macron démission » ou traitant son gouvernement de « corrompu »... Le même jour, Élisabeth Borne se livre à l'exercice des Rencontres jeunesse de Matignon. Une étudiante en sociologie dénonce devant elle le « mépris social » du gouvernement.

JOUR 3 CASSEROLES ET AUSTÉRITÉ

Le président se retranche à Ganges (Hérault). La préfecture va jusqu'à interdire et confisquer les casseroles des manifestants. Face au scandale, l'Élysée, le préfet et les gendarmes se renvoient la balle. Le président affirme à ceux qui l'interpellent qu'il est en « CDD jusqu'en 2027 ». Il annonce des augmentations de salaire pour les enseignants, tandis que son gouvernement prévoit une nouvelle cure d'austérité, en réduisant les dépenses publiques de 4 points du PIB d'ici à 2027.

JOUR 4 L'IMMIGRATION SUR LA TABLE

Nouveau geste « d'apaisement » : le ministre de l'Intérieur, Gérard Darmanin, veut un « texte fort sur l'immigration ». Il entend le présenter « le plus rapidement possible » devant le Parlement, se félicite celui qui coordonne l'unique opération antimigrants à Mayotte.

JOUR 5 DES CONTESTATAIRES POURSUIVIS

Le gouvernement ne change pas les vieilles recettes. Les manifestants de Sélestat qui auraient insulté ou adressé un doigt d'honneur au président sont poursuivis par la justice. Par ailleurs, l'État porte plainte pour la coupure d'électricité dans l'usine de Muttersholtz, où le président s'était rendu.

JOUR 6 L'IMPOPULARITÉ AU PLUS HAUT

Macron est en chute libre dans un sondage publié le 23 avril par le JDD. Seuls 26 % des Français lui font encore confiance, son plus bas niveau depuis la crise des gilets jaunes, à l'automne 2018. ■

DIEGO CHAUVET



À l'étranger, Emmanuel Macron tombe de son piédestal

La presse européenne et états-unienne, dont certains journaux libéraux longtemps admiratifs du président français, note le fossé qui se creuse entre l'hôte de l'Élysée et son peuple.

Élu il y a presque six ans, Emmanuel Macron était une référence pour les libéraux de l'Union européenne. Aujourd'hui, le piédestal se fissure. La popularité en chute libre du président est relevée par nos confrères de la presse étrangère. Ainsi, le quotidien britannique *The Guardian* dressait, au lendemain de la validation par le Conseil constitutionnel de la réforme des retraites, un portrait apocalyptique de la France : « Les manifestations ont concentré un sens de la colère généralisée contre Macron lui-même, avec les protestataires qui disent qu'il est coupé de leurs préoccupations réelles. » Le quotidien de centre gauche italien *la Repubblica*, souvent laudateur du locataire de l'Élysée, pointe, lui, lundi 17 avril, le hiatus : pendant qu'il « parlait à la télévision (...) des milliers de personnes se sont donné rendez-vous dans tout le pays pour faire du bruit en utilisant des couvercles et des casseroles ».

Pour comprendre la place du président dans nos institutions, unique en Europe, *Il Manifesto* a fait le choix de s'entretenir avec Dany Cohen, professeur de droit. Dans l'interview, une question souligne cette originalité française : « Toutes les critiques s'adressent non pas tant au gouvernement qu'à Macron. Comment cela se fait-il ? »

La carte sécuritaire jouée par le chef de l'État fait aussi grincer des dents. Notamment aux États-Unis, dans les colonnes du *New York Times* : « S'en remettant à la loi et l'ordre, un thème très discuté depuis que quelques protestations sont devenues violentes et que la police y a répondu avec ce que certaines critiques appellent une force excessive, M. Macron a dit que le gouvernement devrait recruter plus de juges, créer 200 brigades de gendarmerie et aider à sécuriser

les zones de la France rurale, mettre fin à l'immigration illégale. » L'article se conclut sur une possible victoire de Marine Le Pen à l'élection présidentielle de 2027...

« IL SEMBLE AVOIR PERDU LA TÊTE ! »

La politique extérieure d'Emmanuel Macron, qui proclame la souveraineté européenne, n'est pas mieux comprise. D'aucuns, parmi ses alliés, lui reprochent de ne pas jouer collectif avec le reste du camp occidental. En cause : sa récente visite en Chine, où il a dit ne pas vouloir être suivi de Washington et être « embarqué dans des crises qui ne sont pas les nôtres ». Des mots frappés de bon sens... si Pékin n'avait pas, dans les heures qui ont suivi, simulé un blocus militaire contre Taïwan.

Dans une tribune à *El País*, non sans arrière-pensées atlantistes, le porte-parole de la CDU pour les affaires étrangères du Parlement allemand, Norbert Röttgen, déclare que « Macron semble avoir perdu la tête ! », ajoutant que « l'ère de l'ingénuité (...) est toujours à son apogée » face à la Chine. Même tonalité du site américain *Politico*, qui relève, en se rapportant aux données sur l'aide à l'Ukraine, qu'« en ce qui concerne la composante militaire essentielle du rêve d'autonomie stratégique, la France est loin de joindre le geste à la parole pour que l'Europe se défende sans l'aide des États-Unis ». Pourtant, côté dépenses en armement, Emmanuel Macron n'a rien à envier aux autres va-t-en-guerre : elles vont bondir de 100 milliards d'euros d'ici à 2030. C'est le paradoxe du président, adulé hier par les libéraux. Trop liée à Washington, cette famille politique n'est pas prête à la souveraineté européenne chère à l'Élysée. ■

GAËL DE SANTIS

Dans *The Guardian*, un portrait apocalyptique de la France.

NUMÉRIQUE

ENQUÊTE

J'ai commencé à utiliser ChatGPT en janvier, raconte Pierre, chargé de communication d'une PME de services administratifs, à propos du désormais célèbre robot conversationnel lancé en novembre 2022 par la société OpenAI. Au début, les résultats n'étaient guère probants, mais en me perfectionnant grâce à des vidéos YouTube, j'ai réussi à automatiser environ de 30 % à 40 % de ma charge de travail, qui consiste à écrire des articles et des billets sur les réseaux sociaux. L'auteur de ce témoignage, recueilli dans un appel lancé sur Lemonde.fr, est enthousiaste... mais ne souhaite pas que son nom apparaisse, car le patron de sa PME « a beaucoup de mal à considérer l'utilisation des intelligences artificielles [IA] comme du travail réel ».

La vogue des IA dites génératives – capables de créer, à partir d'une simple instruction écrite, du texte, comme ChatGPT, ou des photos ultra-réalistes, comme Midjourney – commence à toucher les entreprises. « Aujourd'hui, tous les créatifs de notre agence jouent avec ces logiciels. Et particulièrement les moins de 35 ans », raconte Bertille Toledano, présidente de l'agence de publicité BETC et coprésidente de l'Association des agences-conseils en communication (AAC). Mais, au-delà des premiers convertis technophiles, ces outils vont-ils bouleverser le monde du travail ? Ou rejoindront-ils la liste des nouveautés ayant fait l'objet d'un emballement exagéré avant de décevoir, comme le métavers ou le casque de réalité virtuelle ?

« Les intelligences artificielles génératives ont un effet sur des métiers qui semblaient à l'abri de l'automatisation, en particulier dans le tertiaire », décrypte le sociologue Yann Ferguson, enseignant-chercheur à l'Institut catholique d'arts et métiers de Toulouse et responsable scientifique de LaborIA, un programme d'analyse des impacts de l'IA sur le travail lancé en 2021 par le gouvernement et l'Institut national de recherche en sciences et technologies du numérique. Dans les entreprises, dans la banque d'affaires Morgan Stanley ou la plateforme d'e-commerce Cdiscount, des premiers déploiements ont déjà lieu. Et les géants du numérique (Microsoft, Google, Amazon ou Meta) poussent ces technologies.

« Les entreprises sont plutôt convaincues, mais elles se posent aussi des questions », constate Laurent Daudet, cofondateur de LightOn, un éditeur français de grands modèles de traitement du langage, les moteurs sur lesquels s'appuient les interfaces comme ChatGPT. Quel sera vraiment l'apport de l'IA générative ? Quels sont les risques ? Un sondage Job-Teaser-Kantar de février résume l'ambivalence des sentiments face à cette technologie : une majorité des actifs de 18 à 27 ans considéreraient qu'elle libérera du temps de travail ou créera des nouveaux emplois... mais 61 % craignent aussi un impact sur leur carrière.

« Copilote » des informaticiens

C'est pour les informaticiens, développeurs en tête, que le recours aux IA génératives est le plus avancé. Depuis juin 2022, ceux-ci peuvent utiliser Copilot, un assistant d'aide à la programmation lancé par Microsoft, partenaire d'OpenAI, et par GitHub, la principale plateforme de publication de logiciels. Cet outil, accessible pour 10 euros par mois, s'appuie sur la capacité des grands modèles de traitement du langage à gérer du code informatique, qui est une forme de texte. « Quand un développeur écrit du code, Copilot lui propose la suite, en fonction du code déjà écrit et des fichiers ouverts en parallèle. Je ne me risquerais pas à estimer le gain de productivité, mais il est bien réel », raconte ainsi Adrien Boullé, directeur de l'ingénierie chez Myre, un gestionnaire de patrimoine immobilier.

« C'est aussi un outil formidable pour extraire des informations pour lesquelles je serais normalement forcé de parcourir des fichiers PDF de plusieurs milliers de pages », renchérit Maxime, un consultant dans le secteur électronique qui préfère témoigner de manière anonyme. « J'ai développé des applications avec l'aide de ChatGPT », explique de son côté Halima Drobek, informaticienne à Francfort, en Allemagne.

Chez Sopra Steria, prestataire de services numériques, l'intelligence artificielle générative est déjà utilisée « depuis un certain

temps », comme « un compagnon, pour écrire des lignes de code, générer de la documentation ou encore mener des tests pour vérifier le code », explique son directeur technique, Mohammed Sijelmassi.

Dans le secteur, certains développeurs sont toutefois réticents à déployer de façon opérationnelle du code généré par une IA, jugeant que son fonctionnement et sa provenance ne sont pas suffisamment clairs. M. Boullé, lui, se demande si, un jour, pour les informaticiens, « il "suffira" d'être capable d'interagir avec l'IA pour lui faire "comprendre" notre intention, pour qu'elle l'implémente [qu'elle la développe] elle-même ». Mais il ajoute : « Les guillemets sont importants : il ne faut surtout pas s'imaginer qu'il y a une sorte d'intelligence qui interprète et comprend. » En tout cas, l'usage se répand vite : selon GitHub, 46 % du code produit dans les langages où Copilot est activé proviennent désormais de son assistant. Et, le 13 avril, Amazon a lancé un programme concurrent, baptisé « CodeWhisperer ».

La tentation des images artificielles

Autre territoire de conquête privilégié de l'IA générative : l'image. Celle-ci semble déjà plébiscitée dans les travaux préparatoires à la création. Des graphistes d'animation ou de

« POUR LA PRÉCÉRICTION D'E-MAILS, OU DES ESSAIS EN VUE D'UNE ÉTUDE DE MARCHÉ, C'EST UN EXCELLENT PREMIER JET »

JULIEN RECHENMANN
fondateur d'une start-up en neurotechnologie à Toronto (Canada)

jeux vidéo réalisent ainsi des « moodboards », ces planches de références utilisées pour décrire le résultat attendu. « Cela remplace uniquement des images qu'on allait chercher auparavant sur le Net », précise Cyril, directeur artistique dans un studio d'animation français, qui souhaite rester anonyme.

« Midjourney traduit les images que j'ai en tête avec une précision bien supérieure à celles des banques d'images que j'utilisais avant », explique le réalisateur de publicités Gilles Guerraz. Pour le graphiste de pochettes d'album KSGraph, les prévisualisations générées par IA « permettent au client de mieux se projeter qu'avec [ses] croquis ».

En publicité, l'usage est aussi répandu pour les prémaquettes de campagnes, raconte M^{me} Toledano, tout en précisant que la photo donne ensuite lieu à une prise de vue bien réelle. Les studios d'animation ou de jeux vidéo internationaux interdisent aussi l'utilisation d'éléments générés par l'IA dans les productions finales, racontent des employés. « Ce ne serait ni éthique ni viable », pense Cyril.

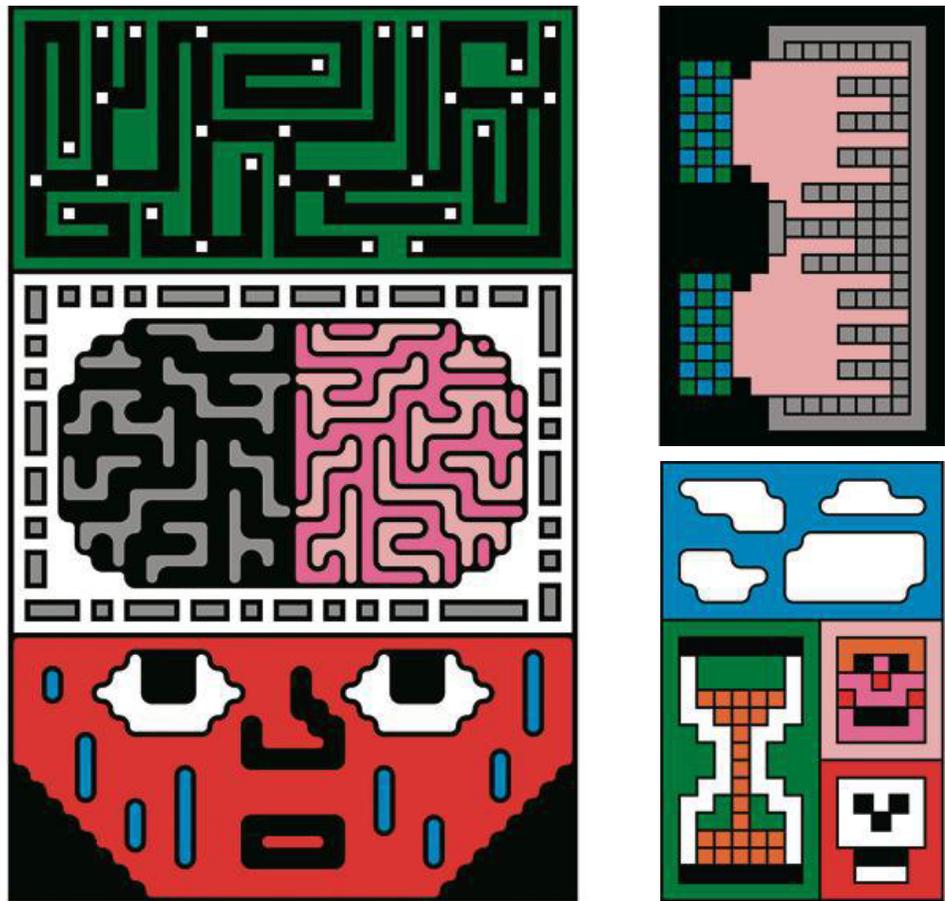
L'IA générative commence toutefois à s'immiscer dans certaines phases de production : en publicité, elle permet de modifier en temps réel des décors virtuels projetés en studio sur des écrans numériques à 360 degrés (changer la lumière, ajouter des ombres...). Ce qui évite de payer le déplacement

de toute une équipe sur un lieu de tournage, parfois à l'autre bout du monde...

D'autres n'hésitent pas à utiliser directement les clichés fabriqués par l'IA. Guillaume Jacquet-Lagrèze a ainsi eu recours au logiciel Dall.E 2, d'OpenAI, pour illustrer les « séminaires d'entreprises en bateau solaire » sur le site Web de son entreprise nichoise SeaZen. « Le plus dur, raconte-t-il, a été de trouver les bons mots-clés pour générer des images adaptées : "maître de yoga en position de lotus", "photo d'un présentateur debout derrière son pupitre", etc. »

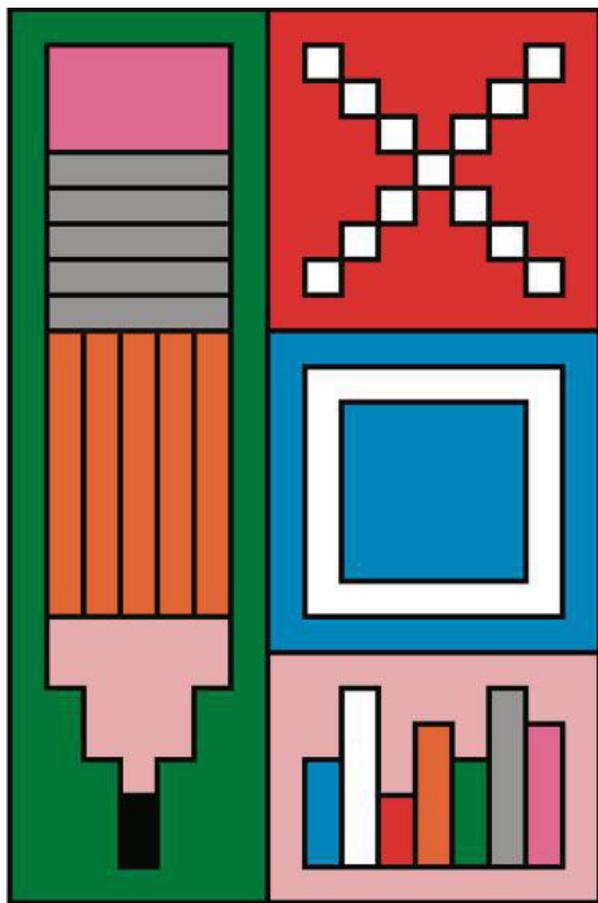
Chez Slidur, une entreprise qui enrichit les représentations graphiques PowerPoint de grandes entreprises, la moitié des images sont aussi générées par Midjourney. « Pour les illustrations, cela prend trois fois moins de temps avec l'IA qu'avec un dessin à la main », assume son cofondateur Jérôme Bestel. Pour David Leclabart, coprésident des agences publicitaires Australie.GAD et de l'AACC, certains prestataires produisent en masse, à bas prix (Midjourney coûte 10 dollars, soit environ 9 euros, par mois), des images pour des campagnes en ligne. Au risque de faire baisser la « valeur de la création », pour les consommateurs et pour les artistes...

Cette inquiétude est moins présente dans le secteur des effets spéciaux, où « les gens sont plutôt emballés », selon Gaël Honoré, de Presenz. Ce producteur belge de films im-



De ChatGPT à Midjourney, l'IA s'installe dans les entreprises

Employés et directions s'approprient les logiciels d'intelligence artificielle capables de générer textes et images. Souvent déployés pour gagner du temps et de l'argent, ces outils suscitent de l'enthousiasme, mais aussi des questions



MATHEU LABRECQUE

mersifs en 3D a utilisé l'outil Stable Diffusion pour générer le fond du cadran d'un montre. « Avec l'annonce par l'éditeur Adobe d'un logiciel d'IA entraîné sur des images respectant le copyright, cet usage deviendra probablement la norme », pense-t-il. L'IA sert aussi à automatiser des tâches fastidieuses, comme isoler puis faire disparaître ou modifier les éléments non désirés dans une vidéo.

Le rêve d'un assistant personnel

« Préécriture d'e-mail, premier essai pour une étude de marché, se faire passer pour un consommateur pour préparer les questions d'un entretien... » Julien Rechenmann, fondateur d'une start-up en neurotechnologie à Toronto (Canada), estime économiser « un tiers » de temps de travail grâce aux IA génératives, vues comme un genre d'assistant. Chez la PME Sli dor, 75 % des salariés utiliseraient ces outils pour créer des comptes rendus de réunion, etc.

L'« ami » est parfois présenté comme un remède – partiel – au complexe de la page blanche, permettant de générer des idées, pour écrire un texte, voire un scénario. « Ça me permet souvent d'avoir des déclics quand je bloque », explique l'enseignante en lycée professionnel Sandrine Madurand, 55 ans, qui en amont des cours essaie ChatGPT pour « trouver des plans, des questions plus variées, des réponses rédigées... ».

« J'utilise ChatGPT au moins une fois par jour, explique le directeur des ressources humaines d'une grande entreprise informatique. Je prépare des communications aux équipes : projet de déménagement, événements ou célébrations... » Il confie être allé jusqu'à demander au robot de « nuancer » son propos pour, par exemple, être « plus empathique » avec les employés... Ryan, étudiant en informatique à l'école normale supérieure, en stage dans un laboratoire de recherche, lui, « demande un brouillon à ChatGPT dès qu'il faut faire un truc formel, genre e-mail. Je l'utilise systématiquement pour communi- quer l'état de mes recherches aux autres, via des présentations académiques ou grand public ». En bémol, les adeptes soulignent le besoin de « vérifier » le contenu : « Je dois re- pres-

dre certaines tournures de phrase et supprimer des paraphrases », prévient M. Rechenmann. C'est un excellent premier jet. »

Des logiciels internes

Au-delà des salariés isolés, l'IA générative a aussi commencé à se diffuser dans les grands groupes. « Pour avoir plus de fiabilité et de maîtrise, les entreprises veulent souvent affiner un modèle en l'entraînant sur leurs propres données, ou alors le réentraîner entièrement », raconte Julien Chaumond, cofondateur de Hugging Face, plate-forme de publication de logiciels et de ressources en IA. L'agence d'information Bloomberg a ainsi entraîné BloombergGPT sur quarante années de dépêches et de données financières. Ce robot interne répondra aux questions des employés, de la même façon que celui créé par Morgan Stanley avec OpenAI.

« Nos conseillers financiers peuvent lui demander de comparer nos analyses de la situation d'Apple, Microsoft et IBM, ou de renseigner un client sur le statut des trusts en Californie, etc. Avant cela, il leur aurait fallu cliquer sur plusieurs documents, puis les comparer », explique Jeff McMillan, responsable de l'analyse de données de Morgan Stanley, qui teste cet outil avant de le généraliser cet été. Le fournisseur de logiciels pour entreprises Salesforce a, lui, lancé Einstein GPT, déjà utilisé par l'électrique français Schneider Electric.

Chez Cdiscount, les interfaces d'OpenAI servent à classer les fiches produits envoyées par les vendeurs de la plate-forme, ce qui aurait « divisé par deux les produits mal catégorisés ». Chez LightOn, un des clients veut utiliser l'IA pour analyser, « avec une fréquence beaucoup plus grande qu'aujourd'hui », des avis écrits en ligne par des acheteurs. Un autre, assureur, souhaiterait répondre au moyen d'un robot à des questions de clients : après avoir chargé leur contrat en ligne, ceux-ci pourraient savoir s'ils sont assurés contre la grêle, etc.

L'IA serait aussi prometteuse dans la relation client : la Société générale cherche actuellement à recruter une personne capable d'améliorer ses algorithmes « pour la classification et l'extraction automatique d'informations dans des documents scannés, l'analyse de verbatim clients pour détecter des thèmes

récurrents, ou encore le résumé automatique d'appels téléphoniques ». Cette dernière fonction est également en test chez Bouygues Telecom, avec IBM et Amazon, rapporte le média CIO. Et, à la Société générale, l'IA sert aussi déjà à analyser les « projets de contrats » pour en « accélérer le traitement ».

En gestion des ressources humaines, côté employeurs, certains proposent des solutions d'IA générative, comme Hippolyte-rh, HeyTeam ou CVDesignR, qui y voient un moyen d'« étoffer les recherches de profils » en élargissant les termes. Côté candidats, l'entreprise propose depuis février un outil de création de CV assistée par ChatGPT, utilisé « par 10 % des candidats ».

Une technologie poussée par les géants du numérique

L'IA générative suscite une vaste offensive des géants des services en ligne dans le cloud, l'informatique dématérialisée. Microsoft propose sur sa plate-forme tous les modèles de son partenaire OpenAI, dans lequel il a investi plusieurs milliards de dollars. Son concurrent Google invite depuis mi-mars les entreprises à développer, à partir de ses grands modèles de langues, « leurs propres applications, interfaces de discussions et assistants numériques ». Amazon vient d'annoncer un partenariat avec Hugging Face, puis une interface baptisée « Bedrock », qui met à disposition des entreprises ses propres modèles d'IA générative, ainsi que ceux de start-up Anthropic ou Stability AI. Amazon déploiera aussi ces IA par la voie des cabines de conseil Accenture ou Deloitte.

Cette tentative de pénétrer les entreprises par le haut se double d'une approche par le bas : Microsoft et Google vont bientôt déployer des « assistants » d'IA générative dans leurs logiciels de bureautique Microsoft 365 et Workplace. Ceux-ci promettent de rédiger un résumé d'une réunion tenue en visioconférences dans Teams, des brouillons d'e-mails dans Gmail ou Outlook, de générer des présentations de type PowerPoint avec des illustrations créées par l'IA, ou encore de raccourcir des textes dans Word ou Docs...

Incertitudes juridiques et limites techniques

Quel sera le réel gain de temps ? Comment éviter les erreurs que peuvent commettre ces logiciels ? Le résumé d'une réunion sera-t-il fiable ? La plupart des personnes interviewées soulignent la nécessité de « repasser derrière » le robot. Morgan Stanley ou LightOn notent que, pour aider cette vérification, leurs chats mentionnent des « sources », ce que ne fait pas ChatGPT. Par prudence, Bouygues Telecom préfère pour l'instant ne déployer ce type d'outils qu'en interne.

L'IA générative souffre aussi d'une « incertitude juridique », note Bertille Toledano. Pour KSGraph, publier des images créées avec IA pourrait relever du « vol de style ». Les craintes sur le droit d'auteur sont réelles : l'agence Getty ainsi qu'un collectif d'artistes ont déposé des plaintes contre Stable Diffusion et Midjourney, accusés d'avoir entraîné leurs modèles sur des images sans autorisation de leurs auteurs. Certains réclament une rémunération en compensation. Le débat est le même dans le code informatique : des développeurs ont déposé plainte contre Copilot.

Les interrogations autour de l'IA générative rappellent celles liées au cloud. « Les clients se posent des questions sur le contexte réglementaire, notamment depuis l'interdiction de ChatGPT en Italie par l'autorité de protection des données », constate Laurent Daudet, de LightOn. La France a exclu un tel bannissement, mais le cas ChatGPT est examiné à Paris et à Bruxelles, où est discuté le règlement européen « AI Act ». Quelle transparence imposer sur les modèles d'IA ? Quelle responsabilité en cas de dommage ? A ces débats s'ajoutent les craintes sur la souveraineté et la confidentialité des données : le coréen Samsung a ainsi restreint l'accès à ChatGPT après que des employés l'ont interrogé sur du code et des notes de réunions jugés sensibles...

Alertes sur l'emploi

L'autre débat qui plane sur l'essor de l'IA générative est l'emploi : ces logiciels remplaceront-ils des travailleurs dont les tâches auront été automatisées ? Plusieurs études sont alarmistes : jusqu'à 18 % des emplois

dans le monde seraient menacés, selon un rapport de la banque Goldman Sachs publié en mars. Premiers concernés : les cadres et les postes administratifs. En parallèle, cherche à nuancer l'étude, de nouveaux emplois apparaîtraient, comme « ingénieur d'assistance » ou « prompt engineer » (rédacteur d'instructions pour les logiciels). Et la productivité augmenterait.

Selon une autre étude, commandée par OpenAI et publiée en mars, 80 % des employés américains verraient « à terme » l'IA générative affecter au moins 10 % de leurs tâches, dans une proportion importante pour 19 % d'entre eux. Mais, préviennent les auteurs, « il est difficile de savoir dans quelle mesure les professions peuvent être entièrement décomposées en tâches ». Même prudence à la direction générale de Pôle emploi : « Il est encore trop tôt pour faire une topographie claire des impacts sur les recrutements », y affirme-t-on. En fait, tout dépendra du déploiement effectif de tels outils au sein des entreprises, pointait une étude de LaborIA publiée fin mars.

La question de la qualité de l'emploi se pose aussi. L'IA menacerait le sentiment de reconnaissance des salariés : « Le risque, c'est de tolérer une qualité qui n'est pas acceptable. Or, on a besoin de se rappeler qu'on a fait du beau travail », affirme Yann Ferguson. Hors de la tech, il y a parfois un sentiment de honte chez ceux qui utilisent l'IA : ils ont peur de ne plus être méritants. »

M. Ferguson anticipe deux scénarios : « Soit la déqualification des salariés, soit leur "encapacitation" ». Une analyse partagée par Matthieu Trubert, délégué syndical Ugi ct-CGT chez Microsoft France : « Si les personnes ne sont pas formées à la haute technicité des outils qu'il va falloir utiliser pour continuer à effectuer leur métier, on va perdre des gens, l'autonomie va en prendre un coup, et le risque est d'être encore plus isolé dans son travail, prévient-il. Si tout le monde devient "prompt engineer", on aura une armée de questionneurs d'oracle, de pousse boutons. »

Révolution ou vogue ?

A long terme, l'intelligence artificielle générative va-t-elle vraiment engendrer une « révolution » ? Les figures de la tech prédisent un avenir presque sans limites pour l'IA en général. « C'est aussi fondamental que la création du microprocesseur, de l'ordinateur PC, de l'Internet ou du smartphone », a prophétisé Bill Gates, le fondateur de Microsoft, après avoir testé ChatGPT. Yann LeCun, responsable de l'IA chez Meta, croit possible l'émergence d'une « renaissance » ou d'un « nouveau siècle des Lumières ». Le PDG d'OpenAI, Sam Altman, imagine une « révolution comparable aux révolutions agricole, industrielle et numérique ». D'autres, dont l'ex-dirigeant d'OpenAI Elon Musk, estiment l'IA puissante au point d'être « dangereuse » à terme pour l'humanité, et ont réclamé, par une lettre ouverte du 28 mars, une mise en « pause » des recherches.

« ChatGPT n'est pas le premier grand moment dans l'histoire de l'IA, relativise Yann Ferguson. Dans les années 1980-1990, il y a eu les systèmes experts, spécialisés sur un type de tâche, qui ont bénéficié de mêmes effets d'annonce sur la fin du travail, avant d'être abandonnés car ils manquaient de flexibilité. Et ChatGPT n'est pas le premier buzz de l'IA d'apprentissage, il y a eu l'annonce du projet de voiture autonome Google Car en 2011, ou la victoire de l'ordinateur-joueur de go AlphaGo en 2015. » Dans un autre registre, les assistants vocus comme Alexa, Siri ou Google Assistant ont eux aussi fait l'objet de prévisions très optimistes, suivies de déceptions.

ChatGPT, Midjourney et les logiciels génératifs se distinguent toutefois d'innovations récentes comme le méta-vers car ils se diffusent en partie « par en bas » dans les équipes, notent M^{me} Toledano ou M. Ferguson. Julien Chaumond, de Hugging Face, implanté en Europe mais aussi aux Etats-Unis, compare, lui, cette vague d'innovations à « l'arrivée de l'informatique de bureautique dans les années 1990 ». « Si on écoute la Silicon Valley, l'IA va tout changer, voire entraîner la fin du monde d'ici à deux ans. Alors qu'à Paris les gens ont à peine entendu parler de ChatGPT... La vérité est probablement entre les deux », pense-t-il. ■

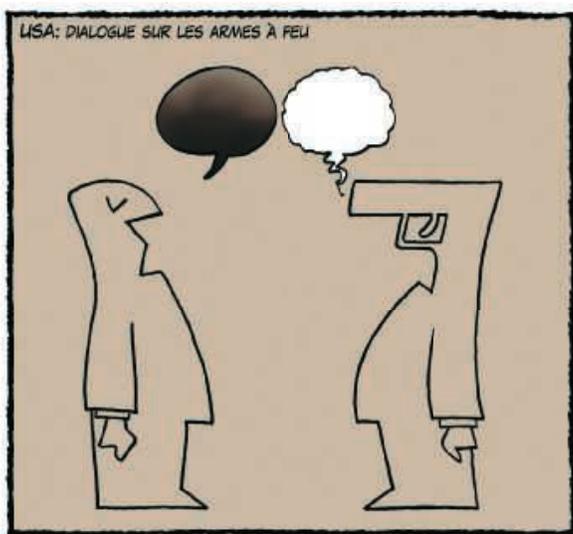
LOUIS ADAM, VINCENT FAGOT, CORENTIN LAMY, JULIA PARET, ALEXANDRE PIQUARD, NICOLAS SIX, ET JULES THOMAS



amériques

États-Unis. Des élus bousculent le Tennessee

L'exclusion de deux députés noirs, qui avaient trouble une séance de l'Assemblée de leur État pour réclamer un meilleur contrôle des armes à feu, a ému le pays. L'épisode rappelle la lutte pour les droits civiques.



—The Christian Science Monitor, extraits (Boston)

Le 19 avril 1960, le cortège s'est élané à North Nashville, dans le quartier de Z. Alexander Looby, un avocat et conseiller municipal noir dont la maison avait été visée, la veille, par une bombe artisanale. La marche silencieuse a d'abord compté 1 500 manifestants. Arrivés à destination – devant le tribunal local –, ils étaient environ 3 000.

Ce jour-là a marqué un tournant pour les sit-in organisés à l'époque à Nashville. Depuis le mois de février 1960, des étudiants militaient contre la ségrégation dans les restaurants de la ville. Les explosifs lancés sur la maison d'Alexander Looby ont convaincu l'opinion publique que les opposants à la déségrégation

étaient désormais plus radicaux que les manifestants. Quand il est venu à la rencontre des manifestants devant le tribunal, le maire de Nashville a cédé.

Audace. Le 10 avril 2023, plus de soixante ans plus tard, un autre cortège a traversé Nashville à pied. La petite manifestation a débuté sur l'esplanade de l'hôtel de ville et, en arrivant à l'Assemblée législative du Tennessee, la foule avait grossi de plusieurs milliers de personnes. Cette fois-ci, les manifestants étaient plus bruyants. Ils avaient des pancartes et scandaient le slogan "Pas de justice, pas de paix".

À l'arrivée sur les marches de l'Assemblée législative, eux aussi ont revendiqué une victoire : Justin Jones, l'un des deux parlementaires démocrates du Tennessee qui avaient

été expulsés, le 6 avril, pour avoir protesté dans l'enceinte de l'Assemblée, a été réintégré dans ses fonctions. Le second, Justin Pearson, a aussi retrouvé son siège le lendemain.

À de nombreux égards, l'atmosphère actuelle à Nashville rappelle celle des années 1960 : une jeune génération conteste le pouvoir en place et se bat pour plus de justice. Les deux mouvements ont toutefois une forme, un fond et un contexte social différents.

Les militants de Nashville des années 1960 suivaient des règles strictes – être propre sur soi, ne pas rire, ne pas riposter. Aujourd'hui, certains font preuve de plus d'audace. Après sa réintégration, Justin Jones a attrapé un micro et appelé à la démission du président républicain de l'Assemblée, Cameron Sexton.

Dans les années 1960, la déségrégation était l'objectif à long terme de la lutte. Les objectifs stratégiques des nouveaux élus militants de Nashville ne sont pas aussi clairs. Leurs protestations ont commencé début avril pour réclamer un meilleur contrôle des armes à feu, mais leurs sujets de préoccupation sont vastes, allant de la démocratie aux droits civiques en passant par la restitution du "pouvoir au peuple".

Les meneurs de ce groupe d'élus déterminés à être de "bons fauteurs de troubles" [d'après l'expression "good trouble" du député John Lewis, figure des droits civiques aux États-Unis] sont de retour à l'Assemblée et plus motivés que jamais. Reste à voir s'ils vont pouvoir transformer ces troubles – et leur nouvelle notoriété nationale – en conquêtes politiques.

"Nous sommes ici pour perturber, à tous égards", souligne la sénatrice du Tennessee Charlane Oliver,

Une jeune génération conteste le pouvoir en place et se bat pour plus de justice.

qui soutient les parlementaires Justin Pearson et Justin Jones.

La première manifestation a eu lieu trois jours après la fusillade de masse perpétrée dans l'école confessionnelle privée du quartier de Green Hills, à Nashville [qui a fait six morts, dont trois enfants, le 27 mars 2023].

Un millier de manifestants ont occupé le hall et les balcons de l'Assemblée législative. C'est à ce moment que Jones et Pearson sont arrivés à la tribune avec un mégaphone et ont réclamé avec la foule un meilleur contrôle des armes à feu. La séance a été suspendue pendant près d'une heure, le temps d'évacuer les balcons.

Poing levé. Pour les deux parlementaires – et en particulier Justin Jones –, cette méthode doit être la règle et non l'exception. Après le meurtre de George Floyd [par la police de Minneapolis] en 2020, Justin Jones a manifesté sur l'esplanade de l'Assemblée législative pendant soixante-deux jours. L'année précédente, il a été inculpé pour avoir jeté une tasse de thé sur le président de l'Assemblée de l'époque.

"Nous arrivons tous les trois avec une réputation d'agitateurs et de perturbateurs, mais aussi celle d'élus efficaces, affirme Charlane Oliver, qui a participé à l'organisation du plus grand rassemblement Black Lives Matter de Nashville, en 2020. Ils se sentent menacés par ça."

Une semaine après la manifestation pour le contrôle des armes à feu, la supermajorité républicaine de l'Assemblée a voté l'expulsion de Jones et Pearson. La députée Gloria Johnson, qui s'était jointe à eux, a échappé à l'expulsion à une voix seulement.

Pourtant, même des élus républicains du Tennessee admettent que les choses sont allées trop loin. "C'était sans commune mesure avec ce qui peut justifier une expulsion", tranche Victor Ashe, l'ancien maire républicain de Knoxville. Il précise que les élus ont certes enfreint le règlement intérieur de l'Assemblée, mais qu'aucun législateur n'avait jamais été expulsé pour une entorse protocolaire. Sans compter qu'ils ont expulsé deux jeunes députés noirs, mais pas la députée blanche Gloria Johnson. Pour beaucoup à Nashville et ailleurs aux États-Unis, c'était une sanction trop radicale.

Quand des mouvements de protestation avaient lieu dans les années 1960, ils se distinguaient avant tout par leur discipline. Leur tactique était pensée pour rallier la population à leur cause. Les manifestants étaient en costume; ils étaient calmes

et courtois. Et ils étaient bien organisés, c'est pour cette raison qu'après leur première victoire dans les restaurants, ils sont tout de suite passés à d'autres institutions : les grands magasins, les cinémas, les piscines.

On retrouve dans le mouvement actuel des échos avec celui de lutte pour les droits civiques. Lors de sa réintégration, Justin Jones portait un costume clair et bien taillé qui rappelait les tenues des manifestants des années 1960 et il a levé son poing comme les Black Panthers. Justin Pearson porte une coupe afro et il s'exprime avec la même cadence qui rythmait les discours des années 1960.

"Nous sommes ici pour perturber, à tous égards."

Charlane Oliver,
SÉNATRICE DU TENNESSEE

Mais les tactiques des deux hommes sont parfois plus provocantes. Un jour, à l'occasion d'une manifestation, Justin Jones a balancé un cône de signalisation dans la vitre d'un véhicule après avoir eu l'impression que le chauffeur l'avait insulté. Une autre fois, le tribunal local a été partiellement incendié et Justin Jones s'est hissé sur le toit d'une voiture de police. "Les choses ont été progressives, souligne Charlane Oliver. L'action de prendre le mégaphone, c'était le paroxysme."

La sénatrice et ses alliés ont déjà engrangé des victoires, mais doivent transformer le mouvement actuel en textes de loi.

La manifestation du 10 avril est née d'une réaction à l'abus de pouvoir des élus républicains de l'État et à ses lois laxistes sur les armes à feu. Leur première campagne visera sans doute un meilleur contrôle des armes, mais il est difficile d'imaginer qu'une telle loi puisse être votée par l'Assemblée de l'État, à majorité républicaine.

Pour Charlane Oliver, contester le statu quo dans le Tennessee est déjà une victoire : "Quand on sait que notre vocation divine est d'être ici, pour faire barrage aux forces qui ne veulent pas qu'on soit là, on en accepte les conséquences. Ce qui m'importe, c'est d'être dans le camp de la justice."

—Noah Robertson,
publié le 11 avril

↳ Dessin de Bado paru dans Le Devoir, Montréal.



Casserolade à Châteauroux, vendredi. PHOTO GUILLAUME SOUVANT, AFP

COLÈRE SOCIALE

Des mobilisations qui font du bruit

Les déplacements ministériels ont de nouveau été perturbés, voire annulés, vendredi après les concerts de casseroles organisés par les opposants à la réforme des retraites. Un appel a été lancé pour une casseroles lundi.

Par
JEAN-BAPTISTE CHABRAN
et **DAMIEN DOLE**

Quatorze : c'est le nombre rarement atteint de ministres et secrétaires d'Etat qui devaient se rendre simultanément sur le terrain, vendredi. «*Je pense qu'il ne faut jamais fuir nos compatriotes, toujours du dialogue, toujours du contact, toujours sur le terrain*», a résumé Bruno Le Maire dans une interview sur LCI. Sauf qu'à chacun des déplacements officiels prévus vendredi, c'était la même bande-son – casseroles et chants hostiles – et un même mot d'ordre : perturber les visites et noyer la communication gouvernementale dans un océan de slogans anti-réforme des retraites. Résultat de ces «*Jeux olympiques du zbeul*» (du bordel), comme l'appellent certains des opposants : trois ministres ont dû annuler tout ou partie de leur déplacement et aucun autre ne s'est laissé tenter par des bains de foule.

Les cabinets avaient pourtant mis à l'ordre du jour des sujets censés faire oublier la réforme honnie. Avec un succès très relatif. Le déplacement en Seine-Saint-Denis du ministre de la Santé, François Braun, illustre ce décalage. En allant visiter un centre de santé privé flambant neuf à Montreuil, il venait parler des difficultés d'accès à la médecine en Seine-Saint-Denis. Mais à l'entrée, 250 manifestants l'attendaient avec sifflets, bruits de casseroles et chants contre le Président et sa réforme. Françoise, «*éprise de justice*» et artiste de 60 ans, a même apporté sa brosse à cheveux pour taper contre les grilles en métal.

Après deux heures de flottement, le ministre de la Santé a été contraint de rentrer en catimini, par une sortie de secours. Le tout grâce au concours d'un dispositif policier qui apparaît démesuré pour un déplacement relative-

ment anodin. François Braun prend ensuite la parole comme si de rien n'était au quatrième étage du bâtiment. Pendant son discours, les casseroles et les sifflets des manifestants se font toujours entendre. Mais quand il s'adresse à la presse quelques minutes plus tard, le ministre balaie d'un revers de main la colère qui s'exprime au-dehors et assène : «*Ce ne sont pas des bruits de casserole qui m'empêcheront de continuer à travailler et à avancer.*»

«LA MINISTRE A FAIT LA VISITE FISSA»

Ils ont pourtant dissuadé trois de ses collègues de se montrer sur le terrain. Le ministre de la Justice, Eric Dupond-Moretti, qui devait venir jeudi à Valence, a annulé sa venue. La ministre déléguée chargée de l'enseignement et de la formation professionnelle, Carole Grandjean, a fait de même pour son déplacement prévu vendredi à Toulouse, car sa «*sécurité n'était plus assurée*», selon son ministère. Dans la foulée, c'est le secrétaire d'Etat au Logement, Olivier Klein, qui a dû «*battre*

«*La casseroles organisée lors du discours d'Emmanuel Macron lundi traduisait un sentiment général : on n'a pas envie de l'entendre nous dire qu'il tourne la page.*»

Lou Chesné de l'organisation Attac

en retraite», selon les mots de la CGT de Seine-Saint-Denis. L'ancien maire de Clichy-sous-Bois devait se rendre à Bobigny pour une réunion d'acteurs du logement. Un «comité de non-accueil» était prévu après «l'annonce de cette venue, vécue comme une véritable provocation», fustige la CGT 93.

La ministre du Tourisme, Olivia Grégoire, a bien été jusqu'en Loire-Atlantique. Mais a dû sérieusement alléger son programme. Elle a d'abord annulé un premier arrêt prévu dans un camping de la Baule, alors que seule une cinquantaine de personnes l'attendait. Direction Guérande mais, selon *Ouest-France*, «la ministre a fait la visite fissa pour ne pas entendre la batterie de cuisine». La troisième étape, dans un autre camping, a été purement et simplement annulée.

Certains de ses collègues ont, eux, choisi la ruse, comme Olivier Dussot. Entre les annonces, annulations et reports, on a essayé de retracer le programme imaginé puis réalisé du ministre du Travail: attendu en Saône-et-Loire vendredi, deux déplacements étaient initialement prévus, le matin à Fontaine et l'après-midi à Saint-Vallier. Le premier a finalement été annulé, le second déplacé dans la matinée et une troisième visite ajoutée à la dernière minute à Dracy-le-Fort. Mais les manifestants et leurs casseroles ont tout de même réussi à suivre le ministre dans ses déplacements, rapporte le *Journal de Saône-et-Loire*. Aux abords de l'entreprise Poëles et cheminées, où Olivier Dussot s'est rendu, une soixantaine de manifestants l'attendaient poêle en main.

DISPOSITIFS POLICIERES DÉMESURÉS

Le gouvernement et ses communicants ont changé de braquet. Fini les balades dans la rue à la rencontre de Français qui n'auraient pas été triés sur le volet ou dans des communes acquises au Président. Les images désastreuses enregistrées le 14 avril, où Elisabeth Borne s'est vu interpellée dans les rayons d'un supermarché, et surtout mercredi, lors d'une visite d'Emmanuel Macron dans le Bas-Rhin, ont tourné en boucle. Ce qui a entraîné une escalade répressive, avec des dispositifs policiers démesurés et un arrêté de la préfecture de l'Hérault interdisant notamment «l'usage de dispositifs sonores portatifs» dans la commune de Ganges, où Emmanuel Macron s'est déplacé jeudi. Et si Gérald Darmanin a rejeté vendredi matin la faute sur des gendarmes qui n'auraient pas compris l'arrêté, toujours est-il que des casseroles ont été confisquées à des manifestants et qu'elles semblent effrayer le pouvoir en place, plus encore que les mobilisations de masse.

«La casserolade organisée lors du discours de Macron lundi traduisait un sentiment général: on n'a pas envie de l'entendre nous dire qu'il tourne la page», explique Lou Chesné, co-porte-parole de l'organisation altermondialiste Attac. Le musée d'Orsay occupé par la CGT spectacle vendredi matin, ou le camion loué par la même CGT dans l'après-midi roulant devant l'Élysée avec des affiches «Notre retraite, on n'y touche pas» et «Macron démission!» ont également marqué les esprits. Mais c'est bien la méthode de la casserolade (*lire ci-contre*), elle aussi pacifique, qui est la plus reprise lors des déplacements contre Emmanuel Macron et les ministres. Et pour fluidifier les déplacements de casseroles sur le chemin des ministres, Attac cartographie les déplacements prévus, passés ou annulés de Macron et du gouvernement. Avec un succès énorme sur les réseaux sociaux.

«Ces rassemblements sont la suite logique du mouvement social depuis janvier dans lequel on a vu des manifestations sur tout le territoire, même dans de petites villes. Donc ces visites ministérielles un peu partout, c'est l'idéal pour les opposants.» Lundi, Attac appelle à une nouvelle casserolade à 20 heures devant les mairies et dans les rues, pour «fêter» le premier anniversaire de la réélection d'Emmanuel Macron. ◀

«L'objectif des casserolades est de porter une parole d'en bas»

Hérités des charivaris du XIX^e siècle, la pratique consiste à dénoncer la surdité du pouvoir, rappelle l'historien Emmanuel Fureix.

Vendredi, à son arrivée à Châteauroux (Indre), Elisabeth Borne a pu profiter, gratuitement, d'un 9^e concert de casserolades. La pratique accompagne en effet depuis quelques jours les déplacements des membres du gouvernement ou du chef de l'État. Un type de manifestations loin d'être nouveau: il est né sous la monarchie de Juillet, en 1830. Emmanuel Fureix, historien des cultures politiques, revient sur cette genèse aux relents de colère populaire.

A quand remonte cette pratique de la casserolade ?

Ces concerts de casseroles ressemblent en fait à une résurgence des charivaris du XIX^e siècle. Dans les années 1830, à une époque politiquement très mouvementée, le peuple qui n'a encore que peu accès au vote cherche à se faire entendre. Il détourne pour cela un rituel qui consistait à humilier les veufs lors de leur remariage avec une jeune fille. Cette tradition prend alors un usage politique et les déplacements des députés et des préfets sont fréquemment perturbés par des brouhahas et des insultes.

Quelle est la portée symbolique de ces manifestations ?

En utilisant des casseroles, mais aussi des poêles, des sifflets ou des chaudrons – des objets du quotidien –, l'objectif est de porter une parole d'en bas. Incapable de s'exprimer dans les urnes, le peuple se manifeste dans la rue. D'ailleurs, à partir de 1848 et l'universalité du suffrage masculin, la pratique du charivari disparaît progressivement. C'était finalement une manière pour la vox populi de dénoncer un pouvoir qu'elle jugeait sourd à ses revendications. En ce sens, le parallèle avec aujourd'hui est évident.

Quelles conséquences pouvaient avoir ces charivaris ?

L'écho dans l'opinion publique est important dans les années 1830. La foule n'est généralement pas très nombreuse pour accueillir les politiques au son des casseroles, mais les relais médiatiques sont très efficaces. C'est encore un

point commun avec les épisodes de ces derniers jours. Quelques centaines de personnes peuvent suffire pour créer l'événement. Au XIX^e siècle, la presse politique et satirique se faisait le porte-voix des charivaris – un journal portait d'ailleurs le même nom que cette pratique. De nos jours, les réseaux sociaux et Internet décuplent l'efficacité de la communication.

Quelles étaient les réactions politiques ? A-t-on déjà essayé d'interdire ces rassemblements ?

Pour les personnalités politiques ciblées, les charivaris étaient des moments humiliants. D'autant qu'il y avait une véritable stratégie de harcèlement. On allait jusqu'à les réveiller en pleine nuit sous leurs fenêtres. Le pouvoir a donc essayé d'empêcher ces manifesta-

tions en adressant par exemple, en 1833, une circulaire aux préfets. Ceci étant, les moyens de répression restaient limités puisque à part des faits de tapage, il n'y avait pas grand-chose à reprocher aux opposants.

Cette tradition est-elle propre à la France ?

Si elle est née ici, la pratique du charivari ou des casserolades s'est mondialisée. Elle s'est beaucoup développée en Amérique du Sud dans les années 2000 mais on a aussi pu la voir plus récemment avec le mouvement des Indignés en Espagne en 2011 ou au Québec en 2012 (avec les manifestations étudiantes du «printemps érable», *nldr*). Le sens donné aux concerts de casseroles est en général le même que celui de 1830, à savoir un désir de faire entendre une voix populaire étouffée. Mais on a égale-

ment observé d'autres messages, comme celui de la casserole vide, symbole d'un coût de la vie trop élevé, ou celui de la casserole judiciaire. En 2017, en France, les déplacements de campagne de François Fillon étaient souvent accueillis bruyamment.

Recueilli par
LOUIS FAURENT



UNIVERSITÉ PARIS
INTERVIEW

LIBÉ.FR

Billet culture. La casserole, aux vertus mélodiques méconnues, s'est illustrée dans la musique concrète. Par Olivier Lamm.

Billet politique. Agacé, Macron a balayé de la main le phénomène. Le spectre d'autres casseroles le rattraperait-il ? Par Rachid Laïreche.

Billet food. A force de mépriser le peuple, le chef de l'État finira par passer à la cocotte. Par Jacky Durand.

Avec
Olga Amelchenko
Léna Aubert
Yonathan Avishai
Airelle Besson
Théo Ceccalib
Gautier Garrigue
Nalissam Jalil
Robinson Khouri
Donald Kontominou
Paul Lay
Sylvain Luc
Robin Mansardi
Anne Paccot
Pierrick Pédron
Charlotte Planchou
Michel Portal
Mark Priore
Henri Texier
Erik Truffaz

Mardi à 20h
sur France Musique
en public & en direct du Studio 104 de Radio France
et en vidéo sur Facebook Live

J A Z Z • Liberation • FONDATION BNP PARIBAS • france musique

Inflation : la revanche des industriels

Depuis l'automne 2022, les marges des entreprises sont devenues le principal moteur de la hausse des prix, largement devant les salaires, au détriment des consommateurs

Ce directeur de supermarché n'en revient toujours pas. « Quand je pense qu'un marchand de sodas est venu nous voir avec une demande d'augmentation de 25 %. Mais c'est que de l'eau et du sirop ! » Il n'est pas le seul à s'étrangler, en ce moment, face à la valse des prix alimentaires qui se poursuit dans les rayons des épiceries. Même le gouvernement s'est décidé à faire la leçon aux industriels du secteur, à rebours de son comportement précédent.

Finis les méchants distributeurs face aux gentils industriels, maintenant ce sont ces derniers qui sont dans le collimateur. Et ils ne sont pas seuls. Depuis l'automne 2022, partout en Europe et aux États-Unis, on constate une explosion des profits des grandes entreprises. Les derniers résultats du CAC40 en portent le témoignage.

Non seulement les chiffres d'affaires grimpent, suivant en cela la hausse des prix, mais les profits bondissent bien au-delà, et pratiquement dans tous les secteurs. Des puces électroniques de STMicroelectronics, dont le chiffre d'affaires a progressé de 26 % mais les profits de 100 %, aux shampoings de L'Oréal et ses 24 % d'augmentation du résultat net pour 18 % de progression des ventes, en passant par les lunettes et verres d'EssilorLuxottica, dont les profits ont grimpé de 50 %, sans oublier les constructeurs automobiles, comme Stellantis, dont les ventes ont bondi de 20 % mais les profits de 26 % par rapport à une année 2021 où ils étaient déjà très bons.

« RATTRAPAGE » ET OPPORTUNISME

Etrange situation tout de même, alors que l'essor spectaculaire de l'inflation, dû à la hausse hors normes des prix de l'énergie et des matières premières, aurait dû, en toute logique, rogner les bénéfices des entreprises. D'où l'émergence d'un soupçon. Les entreprises n'auraient-elles pas profité de la situation pour améliorer leurs comptes bien au-delà du rattrapage de la hausse de leurs coûts de production ? Auquel cas elles contribueraient à alimenter la progression des prix.

Cette fameuse spirale mortifère de l'inflation qui conduit les banquiers centraux à devoir ralentir l'économie, voire à la plonger dans la récession et le chômage pour juguler ce processus d'appauvrissement généralisé. C'est l'économiste en chef de la Banque centrale européenne (BCE), l'Irlandais Philip Lane, qui a tiré le signal d'alarme à l'occasion d'une lecture au Trinity College de Dublin, le 6 mars. Il y explique posément et avec force courbes et graphiques que, pour une fois, le moteur actuel de l'inflation n'est pas les salaires, le suspect habituel, mais les marges des entreprises. Et dans une proportion non négligeable.

« Alors qu'en moyenne, sur la période 1999-2022, la hausse des profits ne contribuait que pour un tiers de notre indicateur d'inflation, sur l'année 2022, ils en ont représenté les deux tiers », écrivent les économistes de la BCE Oscar Arce, Elke Hahn et Gerrit Koester, le 30 mars, sur le blog de l'institution. Ce constat alarmant est remonté jusqu'à la présidente de la BCE, Christine Lagarde, qui s'est inquiétée de l'apparition d'une course à l'échelle que les enfants anglais et elle-même appellent le « tit for tat », l'engrenage infernal du « tac au tac ».

Ce danger est-il réel ? Pour l'analyser, revenons avec Denis Ferrand, économiste et directeur général de l'Institut Rexecode, sur les composants du prix à la production tels que détaillés dans les comptes nationaux. Il en dénombre quatre. Le plus important est le coût des achats intermédiaires, dont les matières premières. Il pèse pour 56 % du prix, puis viennent les salaires, pour 24 %, et enfin

les marges (18 %) et les impôts (2 %). Selon lui, sur la période 2019-2022, la hausse des prix intermédiaires a représenté 80 % de celle des prix de production, la progression des salaires 12 %, et les marges se sont à l'inverse contractées de 0,2 %. Mais, sur le dernier trimestre 2022, inversion spectaculaire. Soudain, les marges ont représenté 62 % de l'inflation. On comprend l'inquiétude et la surprise de Philip Lane et de ses économistes. « Dans le cas de la France, cette augmentation s'explique largement par le rattrapage des baisses de marges de début d'année », assure Denis Ferrand. Il faut compter six mois entre la hausse des coûts des matières premières et sa répercussion sur le prix de production, et encore trois mois du prix de production au prix de détail. » Certes, mais il faut ajouter aussi deux autres moteurs très puissants.

D'une part l'anticipation de futures augmentations, notamment de salaires, et enfin l'opportunité de marché. Les pénuries en tous genres, de puces électroniques comme de chauffeurs routiers, ont créé durant toute la reprise de la consommation, en 2021 et 2022, un choc d'offre. Les constructeurs patientaient pour se fournir en semi-conducteurs, quand leurs propres clients attendaient jusqu'à plus d'un an avant de se faire livrer une voiture.

L'INCONNUE DE LA DEMANDE

Dans ces conditions, il est facile de monter ses prix. Résultat, les fournisseurs de puces comme STMicroelectronics se dépêchent d'engranger des profits en prévision des prochaines baisses dans ce métier très cyclique, et les constructeurs auto-engrangent des munitions pour investir dans la voiture électrique et se remettre des années de vaches maigres. En présentant ses résultats du premier trimestre 2023, jeudi 20 avril, le groupe Renault ne s'en est pas caché. Ce qu'il appelle « l'effet pricing », qui consiste ni plus ni



**NON SEULEMENT
LES CHIFFRES
D'AFFAIRES GRIMPENT,
MAIS LES PROFITS
BONDISSENT
BIEN AU-DELÀ,
PRATIQUEMENT DANS
TOUS LES SECTEURS**

moins à arrêter toute promotion et à doper les prix, lui a rapporté près de 760 millions d'euros en trois mois.

A cela s'ajoute la stratégie de montée en gamme, consistant à pousser la vente des véhicules les plus chers, qui permet au constructeur de viser une marge, inédite pour lui, de plus de 6 % de son chiffre d'affaires. Il s'inscrit dans les traces de son concurrent Stellantis, dont la marge s'affiche désormais à 13 %, plus que celle de BMW ! La seule suppression des ristournes par ces deux constructeurs a eu un effet inflationniste majeur sur le prix des voitures, notamment pour les flottes d'entreprises qui en achètent en grand nombre.

La pandémie de Covid-19 à partir de 2020, puis la sortie de crise chaotique se sont avérées finalement une aubaine pour nombre d'industriels qui ont retrouvé un pouvoir de fixation des prix sur le client. C'est désormais eux qui entretiennent les prix élevés, alors que ceux de l'énergie, des matières premières et même de la logistique, au départ de la vague d'inflation, refluent depuis le début de l'année 2023.

« En Europe, la hausse des prix est venue des importations », explique Olivier Garnier, directeur général des statistiques, des études économiques et de l'international à la Banque de France. « C'est un prélèvement sur la richesse nationale. Nous sommes moins riches et nous devons nous répartir ces pertes. » Une histoire de mistigri bien différente de la dernière grande inflation des années 1970, où, les salaires étant indexés sur l'inflation, ce sont les marges des entreprises qui ont souffert. Cette fois, ni la BCE ni la Banque de France n'anticipent un emballement des salaires, même si ceux-ci, négociés en fin d'année 2022, devraient peser plus dans les coûts des entreprises en 2023.

Reste la grande inconnue qui sera le juge de paix de l'évolution de l'inflation, la demande.

Pour l'instant, les fabricants de sodas et de voitures peuvent encore parader avec des marges à deux chiffres.

Mais le réveil risque d'être pénible. En matière automobile, Tesla a sifflé la fin de la récréation en baissant drastiquement le prix de ses voitures à six reprises depuis janvier. De plus, la concurrence est vive dans ce secteur à la faveur du passage à l'électrique. Sur les 120 constructeurs chinois, une poignée s'installe déjà en Europe. La Megane E-Tech de Renault vaut désormais 10 000 euros de plus que la MG4 de son concurrent chinois MG, qui se vend désormais à plus d'exemplaires. Même chose pour Peugeot et ses modèles électriques à plus de 40 000 euros.

LE VENT DE CONTESTATION SE LÈVE

A mesure que les consommateurs s'interrogent et que les goulots logistiques disparaissent, une autre vérité des prix s'installe. Des négociations dans la grande distribution au rayon alimentaire pourraient se rouvrir à l'été, comme le demande le ministère de l'économie. Car le secteur alimentaire est pointé du doigt partout en Europe. « Affamés de profits », titre le blog de l'économiste d'Allianz Ludovic Subran.

Les résultats 2022 de Nestlé en apportent la preuve. Même si les analystes ont été déçus, ils indiquent une croissance du chiffre d'affaires de 8,6 % alors que le volume vendu n'a presque pas bougé. Et il promet, comme ses confrères, d'autres hausses en 2023. Le phénomène serait particulièrement fort en Europe de l'Est et au Royaume-Uni. Mais partout la demande fléchit et le vent de contestation se lève. Il sera de plus en plus difficile pour les marchands de sodas, de plats et de voitures électriques de protéger à la fois les profits et le chiffre d'affaires. Alors s'achèvera la brève revanche des industriels sur des consommateurs, principales victimes de l'inflation. ■

PHILIPPE ESCANDE

Viols : la double peine des femmes handicapées

VIOLENCES SEXUELLES Vulnérabilité accrue, difficulté à être entendues, à déposer plainte... les femmes atteintes de troubles psychiques ou physiques sont surreprésentées parmi les victimes d'agressions. Alors que s'ouvre, ce mercredi, la Conférence nationale du handicap, il est urgent de mieux prendre en compte leur parole.

Il lui a remis sa culotte, son short, son tee-shirt et ses chaussures. Puis, il l'a laissée comme morte, dans un coin du jardin. Sophie (1) avait 11 ans lorsque ce voisin, qu'elle et ses parents connaissaient bien, l'a violée. « J'ai perdu connaissance quelques instants, raconte-t-elle. Quand je me suis réveillée, je me suis automutilée pour atténuer la douleur tellement elle était insupportable. » Elle ne dénoncera pas son agresseur. L'homme savait que cette fillette, atteinte d'autisme, aurait toutes les peines du monde à en parler. « J'avais cette difficulté, mais j'ai essayé de montrer à mes proches ce que j'ai subi, où il m'avait touchée », se souvient Sophie. Mais sa famille ne la croit pas. « Ils me disaient que je racontais des bêtises et ont préféré faire comme si de rien n'était... Et nous sommes passés à table. »

Le déni de l'entourage, la difficulté à être entendue, l'agresseur qui profite de la vulnérabilité... Sophie le sait aujourd'hui : elle a vécu le sort de nombreuses femmes en situation de handicap, surreprésentées parmi les victimes d'agressions sexuelles. Selon une étude de l'Ifof, publiée en novembre 2022, 16 % des femmes handicapées auraient déjà été victimes de viol, contre 9 % pour l'ensemble de la population. Un chiffre inquiétant et sans doute sous-estimé. En 2021, la sociologue Johanna Dagorn, chercheuse associée au laboratoire Laces à l'université de Bordeaux, a mené une enquête poussée sur le sujet en Nouvelle-Aquitaine. Ses résultats sont sidérants : 90 % de ces femmes révèlent des violences verbales et

psychologiques, 60 % sont victimes de violences physiques, et 50 % de violences qualifiées de « graves », tels des viols ou de la prostitution forcée...

« NE PAS ÊTRE COMPRISSES » DEUX FOIS PLUS QUE LES AUTRES

Chez les autistes, comme Sophie, neuf sur dix assurent avoir déjà subi des violences sexuelles, la moitié avant l'âge de 12 ans (2). Les symptômes propres au traumatisme (troubles du comportement, déconnexion...) étant souvent mis sur le compte du handicap, difficile, donc, pour les victimes d'être entendues et crues. « Les femmes en situation de handicap psychique ou mental assurent "ne pas être comprises" deux fois plus que les autres et elles essuient trois fois plus de refus de plainte et d'écoute de la part de leur entourage amical ou institutionnel », souligne Johanna Dagorn.

Ces victimes se mentent souvent dans le silence, jusqu'à oublier l'existence même de leur agression. Pour Sophie, il aura fallu attendre trente ans avant qu'elle réalise ce qu'elle a vécu, le jour où elle revoit, par hasard, « ce type ». Elle perd alors 30 kilos en six mois, n'arrive plus à s'alimenter, persuadée que manger nourrissait « le diable qui était dans (s)on ventre ». Elle assure : « Personne n'a rien vu. J'étais en train de mourir sous les yeux des gens et ils ne voyaient rien. » La jeune femme avait enfouie crime au plus profond de son inconscient, étouffée par un sentiment de culpabilité. « Peu à peu, on intériorise une forme de responsabilité et on n'en parle pas. Pendant très longtemps, j'ai cru que c'était de ma faute. Ça ne me venait pas à l'idée d'en

parler. Pour quoi faire ? De toute façon, c'est moi qui étais responsable. J'étais un monstre. Puis, toutes ces phrases de l'agresseur qui disent : "T'aimes ça"... Non, t'aimes pas, mais il te l'a dit et cela résonne. »

Le système de domination est décuplé par la situation de handicap. La parole d'un valide sur une enfant dépendante pèse lourd. Et incite au silence. « Ces femmes handicapées sont enfermées dans une vulnérabilité, explique Lili Guigueno, handicapée et militante antivioliste (3). Si elles sont davantage victimes de viol, c'est parce qu'elles sont isolées, qu'il y a une dépendance organisée autour d'elles, et tout ça s'articule dans un système d'emprise. » Compte tenu du délai de prescription, aucune plainte ne sera déposée dans l'affaire de Sophie, comme dans la grande majorité des cas. Seules un tiers des femmes autistes signaleraient, d'une manière ou d'une autre, leur agression. Et dans les trois quarts des situations, leur alerte ne débouche sur rien.

FRANCHIR LA PORTE D'UN COMMISSARIAT RESTE UNE REDOUTABLE ÉPREUVE

Être violentée. Se penser responsable. Essayer d'en parler sans être crue. Se taire. Cet engrenage, Maryline Barillot l'a vécu elle aussi. Une tentative de suicide à 15 ans lui a laissé des séquelles physiques – une hémiplégié – et psychologiques : elle souffre d'un syndrome anxio-dépressif. Prise en charge dans un centre spécialisé près de Belfort, elle y croise Florent, également en situation de handicap. Mais ce premier « amour de jeunesse » tourne au cauchemar. « Il a commencé à être violent verbalement, puis physiquement. » Elle se souvient des coups, des hématomes et des plaies sur son corps, qu'elle justifiait par des chutes ou le « coin d'un meuble ». « Quand je suis sortie du centre, j'en ai parlé avec mes éducatrices, elles ne m'ont pas



Paris, novembre 2022. Selon une étude de l'Ifof, de la population. Un chiffre inquiétant et pourtant

crue. Une personne handicapée, on ne la croit pas », dénonce celle qui milite désormais à l'association APF France Handicap.

Comme Sophie, Maryline n'a pas songé à porter plainte : « J'étais tellement pressée de sortir de cette situation que je ne pensais pas à ça. » Franchir la porte d'un commissariat reste une redoutable épreuve. « Il faut déjà être fort psychologiquement, estime Sophie. Raconter son histoire, comme ça, à des inconnus, c'est impossible. Il m'a fallu plus de trois ans pour en parler à mon psychologue. » Les personnes sourdes, par exemple, ont besoin d'un interprète en langue des signes pour se faire comprendre. Certaines se seraient même retrouvées obligées de mimer leur viol. Affronter le regard d'un agent, réagir à ses interrogations et gérer les souvenirs traumatiques, ça ne s'improvise pas, prévient Johanna Dagorn : « Ces femmes doivent être accompagnées pour parler et déposer plainte. Même lorsqu'elles s'expriment de manière claire, on ne les croit pas. Et quand on est traumatisée, on n'est jamais claire dans le récit. »

La sociologue l'a observé : les femmes qui subissent des violences ont tendance à se tourner – quand elles en parlent – vers des associations spécifiques à leur handicap. Or, celles-ci ne sont pas formées à recueillir la parole, contrairement aux associations féministes. Chantal Rialin, présidente de l'association Femmes pour le dire – Femmes pour agir (FDEA), va plus loin : « Maudy

« Mes parents disaient que je racontais des bêtises, ont préféré faire comme si de rien n'était... Et nous sommes passés à table. »

SOPHIE, ATTEINTE D'AUTISME, AGRESSÉE À 11 ANS



16 % des femmes handicapées auraient été victimes de viol, contre 9 % pour l'ensemble sous-estimé d'après les associations. HUBERT DIDON/SAIF IMAGES

Piot, la fondatrice de l'association, a remarqué que la place des femmes handicapées dans les associations en général – même de personnes handicapées – était remise au fond de la classe. » Pour Marie Rabatel, présidente de l'Association francophone de femmes autistes (Affa), le constat est amer : « Les associations féministes oublient

souvent de prendre en compte les spécificités des femmes handicapées. »

Ces dernières années, plusieurs structures ont été mises en place par les autorités. Le numéro 114 permet aux personnes sourdes et malentendantes d'accéder aux services d'urgence par SMS ou appel. Et une plateforme numérique d'accompagnement des

ASSOCIATIONS UNE CONFÉRENCE NATIONALE SOUS TENSION

Les 52 associations du Collectif Handicaps ont posé un ultimatum, lundi 24 avril au soir. Elles ont conditionné leur participation à la sixième Conférence nationale du handicap, qui se tient ce mercredi, à la possibilité de disposer d'un temps de parole sur les orientations politiques globales en matière de handicap, avant le discours du président de la République, Emmanuel Macron. Les promesses d'annonces ambitieuses, pour répondre à la récente mise en cause par le Conseil de l'Europe, ne suffisent pas à « nous convaincre d'assister à ce qui reste, à ce stade et à nos yeux, une opération de communication du gouvernement », ont-elles expliqué. Ce mardi, en milieu d'après-midi, elles attendaient encore une réponse de l'Élysée.

victimines est destinée à toutes et à tous. En matière de violences conjugales, sexistes ou sexuelles, un dépôt de plainte est également possible hors des commissariats, par exemple en milieu hospitalier ou dans les maisons des femmes. « Les policiers peuvent aussi aller au domicile de la personne si celle-ci a du mal à se déplacer », rappelle la préfecture de police de Paris.

Un progrès, certes, mais pas suffisant. Toutes les spécialistes le répètent : il faut améliorer le recueil de la parole de ce public. « Quand la personne autiste va pousser la porte de la gendarmerie, elle peut arriver et dire : « Bonjour, j'ai été victime de viol », avec un grand sourire car elle est déjà très contente d'être allée à la gendarmerie, explique Marie Rabatel. Il peut donc y avoir un décalage émotionnel entre ce qu'elle va exprimer corporellement et ce que le gendarme va percevoir. » Pour cela, la présidente de l'Affa

travaille avec le Centre national de la formation de la police judiciaire sur le protocole Nichd. Ce dernier permet une entrevue structurée qui définit plusieurs étapes à réaliser et les questions à poser lors d'un entretien avec un enfant. « On cherche à renforcer ce protocole pour qu'il soit accessible à tous et puisse s'appliquer à un adulte qui ne s'exprime pas verbalement, par exemple. »

DÉJOUER LES PRÉJUGÉS QUI IMPRÈGNENT LA SOCIÉTÉ

L'autre versant est le travail de prévention. « Quand on est victime, rester dans le déni est dangereux. On peut inconsciemment redevenir une proie », poursuit Marie Rabatel. L'Affa propose, sur son site Internet, une formation gratuite à destination des professionnels, mais aussi des familles, pour dépister, signaler et prévenir des violences sexuelles. À la FDFDA, un numéro gratuit a été créé en 2015. Il est destiné aux personnes en situation de handicap victimes de violences et qui souhaitent en parler (4). Au-delà d'un accompagnement professionnel, une réflexion plus globale est à mener sur les préjugés qui imprègnent notre société. « Un agresseur ne s'attaque pas à n'importe qui, rappelle Marie Rabatel. Il exploite la vulnérabilité. Or, les personnes handicapées cumulent ces facteurs et sont davantage exposées. Il y a encore ce mythe qu'"on ne pourrait pas violer les femmes handicapées". Sauf qu'on ne viole pas par désirabilité, on viole pour asseoir sa position de domination. Ça fait partie de la culture du viol. » ■

CLARA FANGET

- (1) Le prénom a été changé.
- (2) Selon une étude menée par des chercheurs français en 2022.
- (3) Le validisme est un système d'oppression subi par les personnes handicapées du fait de leur non-correspondance aux normes médicales établissant la validité.
- (4) Écoute violences femmes handicapées : 01 40 47 06 06.

La collision, soupçonnée volontaire, par des policiers parisiens avec un scooter monté par trois mineurs,

mi-avril, dans le 20^e arrondissement, s'ajoute à la série des violences policières observées lors des récentes manifestations. Mais, quand on en parle, on pense exclusivement à l'usage de la force physique par les forces de police, dans des cas injustifiés. On oublie trop souvent les violences psychologiques, pourtant très présentes. Ces dernières sont régulières lors de l'accueil et de l'audition des femmes victimes d'agressions. « Je voulais mourir en sortant, je ne pouvais plus marcher. C'est ma belle-sœur qui m'a portée », me racontait récemment Marine (1), victime d'un viol. « La gendarme m'a dit : "Comment n'avez-vous pas pu vous retirer au moment de l'acte, vous ne vous êtes pas débattue ? Et puis comment ça se fait que vous étiez en culotte sur son lit ?" » Et le cas de Marine est loin d'être isolé.

Selon l'enquête réalisée par l'association Noustoutes en 2021, 7 victimes sur 10 s'estiment insatisfaites de leur prise en charge par la police. Au menu, un florilège de questions, toutes plus dingues les unes que les autres : « Et niveau repas, vous cuisinez bien ? Parce que, vous savez, un homme

LA CHRONIQUE FÉMINISTE DE VIOLAINE DE FILIPPIS-ABATE AVOCATE



Des victimes broyées par le système

qui ne mange pas très bien et qui est insatisfait sexuellement, ça devient nerveux... » ; « Vous auriez dû crier pendant le viol, pour que les voisins vous entendent ! » (témoignages récoltés par le collectif #Payetapolice). Loin d'accompagner les victimes, le système judiciaire se charge de les broyer. Manque de formations, d'effectifs, de structures adaptées... en France, le fait de déposer plainte dans un

commissariat ou une gendarmerie disposant de locaux garantissant la confidentialité des échanges devient une perle rare ! Car, quand on vient déposer plainte, on n'a pas très envie que Jean-Shérif vienne récupérer son goûter oublié sur le bureau du collègue alors qu'on parle de son agression... Bref, nous faisons face à un manque de volonté politique de s'attaquer réellement au problème ! **L'État préfère cacher les violences psychologiques de la police sous le tapis, plutôt que de les résoudre.** Dans son rapport de la même année, l'IGPN concluait à un préten- du taux de satisfaction de 90 % des victimes relativement à la qualité de l'accueil ! Notons que l'enquête avait été réalisée auprès de personnes dont la procédure était toujours en cours... On peut imaginer à quel point il est difficile de critiquer les fonctionnaires, lorsqu'ils sont toujours en charge de votre affaire. En synthèse, à l'heure où Pap Ndiaye reconnaît du bout des lèvres l'existence de « phénomènes » de violences policières, il serait bon de prendre conscience de l'ampleur systémique dudit phénomène. ■

(1) Le prénom a été changé.

IDÉES/

La limitation de l'artificialisation des sols est indispensable malgré les critiques des élus locaux, à condition de revoir la fiscalité des collectivités. On ne peut leur demander de se financer par le foncier tout en leur interdisant l'accès.

Le rapport des Français à la terre est avant tout culturel et historique. La France est un pays terrien. Le droit du sol et le droit au sol ont intégré notre imaginaire commun depuis la Révolution. Sols et propriété foncière se confondent, et la propriété est érigée en droit «*inviolable et sacré*» (art. 17 de la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen). Un acquis initial et fondamental de 1789. Une propriété appréhendée comme partie d'un territoire érigé en «*patrimoine commun de la nation*» au code de l'urbanisme. Si bien qu'après «*La liberté ou la mort*» le roman national pourrait presque proclamer «*Mon lopin ou rien*».

BULLDOZERS

Ce rapport singulier qu'entretient chaque Français avec la terre a produit des effets. Notre pays artificialise comme nul autre ! Nous consommons nos espaces agricoles et naturels 1,5 fois plus vite que nos voisins européens. Un département disparaît sous le béton tous les vingt ans, et l'artificialisation progresse quatre fois plus rapidement que la population. Sur la terre de France, les bulldozers foncent au triple galop. Les conséquences sont désastreuses : alors que la «*France moche*» des zones périurbaines s'étend à perte de rocade, de zones commerciales et de lotissements, la biodiversité, le climat, les eaux, les transports, l'agriculture et les finances publiques trinquent. La première cause de perte de biodiversité en France est la destruction d'habitats naturels. L'artificialisation des sols contribue activement au changement climatique. L'imperméabilisation favorise à la fois inondations et sécheresses. La spécialisation des zones urbaines et les lotissements font exploser le temps et les coûts de transport. La progression de la ville se fait au détriment des espaces agricoles et menace notre souveraineté alimentaire. Enfin, l'étalement



La renaturation de l'île du Rhin, en 2015, à Kembs (Haut-Rhin). PHOTO PASCAL BASTIEN, DIVERGENCIE

Le «zéro artificialisation nette» est une question de survie

urbain fait déraiser les dépenses d'équipement des collectivités. Quelle réponse apporter au fléau de l'artificialisation ? La Convention citoyenne pour le climat a proposé un remède radical : le «*ZAN*», intégré à la loi climat résilience de 2021. Le ZAN est l'acronyme de «zéro artificialisation nette». L'idée est simple : arrêter de tout engloutir sous le bitume, le béton et le ciment d'ici à 2050. Ce qui laisse du temps ; mais pas tant que cela. Et ce qui suffit à provoquer une violente levée de boucliers des élus locaux qui s'insurgent face à cette interdiction d'urbaniser davantage notre territoire. Les sénateurs font semblant d'avoir été piégés lors du vote de la loi. Il faut dire que nous aurons des élections sénatoriales en septembre. Ils déposent donc une proposition de loi pour revenir sur ce scandale de bon sens. Les députés poussent des cris d'orfraie de peur d'être doublés par leurs collègues du palais du Luxembourg. Ils déposent aussi une proposition de loi et suren-

cherissent. Avant de discuter de l'acceptabilité d'une mesure aussi courageuse que nécessaire, il convient de dire ce que le ZAN n'est pas. Non, ce n'est pas la fin de l'urbanisation ! C'est la fin de l'urbanisation sauvage. On a déjà suffisamment cotisé en matière de développement urbain qui, grâce à l'énergie pas chère, a permis aux villes et villages de s'étendre au préjudice de centres-villes, qui désormais agonisent, et des mobilités douces, qui désormais essayent de se frayer une place dans une architecture «tout

Par
LOUIS DE REDON



Maître de conférences en droit de l'environnement à AgroParisTech, avocat «of counsel» chez Mialot Avocats

voiture». Autant de contingences qui nous compliquent la transition écologique. Il est aussi utile de dire ce qu'est le ZAN. C'est une urbanisation raisonnée à enveloppe artificialisée constante. Cela signifie qu'il faudra désormais compenser les destructions de terres agricoles et naturelles. Cela passe par la renaturation d'espaces artificialisés. Par exemple, pour construire sur un nouveau terrain, on pourra restaurer une friche industrielle abandonnée : la dépolluer et la rendre à l'agriculture ou à la nature. Alors pourquoi tant de haine envers le ZAN ? Tout d'abord, on se souvient de l'accueil pour le moins mitigé de l'ex-ministre déléguée au Logement Emmanuelle Wargon : «*Le modèle du pavillon avec jardin n'est pas soutenable et nous mène à une impasse*» (14 octobre 2021). La phrase, pourtant terriblement juste, a provoqué de (très) nombreux haut-le-cœur dans l'opinion. Au point que ladite ministre a dû rétro-pédaler. Pourtant tous les rapports d'experts poin-

tent cette évidence à l'acceptabilité sociale chancelante... Il faut dire que les maires ruraux s'imaginent mal refuser des permis de construire aux citoyens souhaitant réaliser leur rêve d'accession à la propriété.

QUESTION FISCALE

Ensuite, la seule et dernière ressource fiscale des communes est désormais la taxe foncière. Conséquemment, si un maire veut porter un projet, sans augmenter les impôts, il lui faut délivrer des permis de construire... Qui sont autant de permis de détruire. Nos territoires vivent littéralement sous perfusion des permis de construire. Sans nouveaux arrivants, pas de nouvelle piscine municipale, de nouveau stade de rugby ou de nouvelle école de musique. Rien. Cela est absurde, mais cela est l'effet de la loi. Comme (trop) souvent en France, nous avons de bonnes idées et nous fonçons. Sans trop nous préoccuper de l'ensemble et sans évaluer l'impact de nos politiques publiques. Et nous faisons marche arrière. Sous pression. En matière de ZAN, la pression des élus locaux, aujourd'hui, avant celle, demain, des citoyens qui ne pourront plus réaliser leur rêve immobilier.

Alors le ZAN, en a-t-on déjà assez ? Absolument pas ! Les enjeux de biodiversité, de climat, de gestion de l'eau, d'agriculture, de souveraineté alimentaire et de finances publiques nous rattrapent tôt ou tard. Il faut maintenir le ZAN. C'est une question de survie. Cependant, une politique aussi ambitieuse nécessite que l'on accompagne sa mise en place. Tout d'abord, pas de ZAN possible sans remise à plat de la fiscalité locale. On ne peut pas demander aux collectivités territoriales de se financer par le foncier et leur interdire l'accès à ce même foncier. Ainsi, plutôt que de faire un pas en arrière sur le ZAN, il s'agit de faire un pas en avant sur la question fiscale. Et plutôt que d'attendre des jacqueries foncières inévitables du fait de l'explosion du coût de la construction (liée aux compensations) et des difficultés d'accession à la propriété (liées à la rarefaction des sols disponibles), il serait de bon aloi de mettre en place dès à présent une véritable politique du logement disposant d'un véritable volet social comme écologique. ◀

Louis de Redon est co-auteur avec Elisabeth Javaslav de : *Justice pour la planète ! Cinq combats citoyens qui ont changé la loi, aux éd. de L'Asècle, 2022.*



LYOULVER LEJEUNE

L'actu

Les casseroles ont sonné toute la semaine aux oreilles du président : lundi lors de son allocation télévisée, mercredi à son déplacement en Alsace (photo) ou encore jeudi dans l'Hérault... « Libérez les casseroles », a moqué l'Insoumis Jean-Luc Mélenchon, tandis qu'Emmanuel Macron expliquait que « ce ne sont pas des casseroles qui feront avancer la France ».



MARSONDEBALZAC/ROGER-VIOLET

En colère contre le recensement, Guizot et les gens du fisc, la France a renoué avec la tradition médiévale du charivari (Illustration).

Les casseroles et le ministre

1841 | Cet été-là, une révolte fiscale embrase la France. Partout, élus et agents de l'État sont harcelés au son des marmites et poêlons. Cible numéro un, l'homme fort du gouvernement, François Guizot.

Charles de Saint Sauveur

« À BAS le recensement ! À bas les gens du fisc ! » Les casseroles sont à peine lavées du souper, ce lundi 23 août 1841, qu'elles ressortent des fourneaux, prêtes à faire bouillir le pavé. Comme l'ancien tocsin des églises, le tintamarre des marmites, des poêlons et des lèche-frites bat le rappel, alors que la nuit tombe sur la cité normande. Ils sont des centaines à quitter maisons et ateliers, tambourinant comme des forcenés sur leurs ustensiles, y mêlant sifflets et cris de protestation. « À bas Guizot ! À bas ! », scandent les flots de riverains qui convergent vers la préfecture du Calvados. François Guizot, le ministre des Affaires étrangères, qui y dînait, se serait bien passé de cette aubade privée. Mais pouvait-il

s'attendre à autre chose en cet été social brûlant ?

Le feu couve depuis la circulaire du 25 février demandant aux préfets un recensement général des portes et fenêtres, pour optimiser le prélèvement de cet ancien impôt foncier. Guizot n'est pas aux Finances, mais c'est surtout lui qui prend la foudre. Logique dans un gouvernement (dirigé par le terne maréchal Soult) où la seule tête qui dépasse est la sienne : il en est ainsi depuis la prise de pouvoir du roi Louis-Philippe en 1830.

Guizot, 53 ans, en impose par son charisme austère, son éloquence impitoyable et une confiance inébranlable en sa supériorité intellectuelle. Ce conservateur, père en 1833 de la loi instaurant une école dans chaque commune, est en revanche hostile à toute réforme électorale visant à

étendre le suffrage : seuls 200 000 Français votent dans le royaume. C'est plus qu'assez pour Guizot : « Tout le monde n'est pas capable de s'élever. »

Avec ce genre de préceptes, on ne se fait pas que des amis. La gauche l'accuse d'avoir piétiné les idéaux de la Révolution de juillet en lui préférant l'ordre bourgeois. Le grand recensement des portes et fenêtres, disent les mêmes, c'est pour ponctionner les pauvres. Comme autant de diables, deux traditions du Moyen Âge ont jailli de leur boîte : la révolte fiscale et le charivari, coutume de villages où les veufs remarriés avec des jeunes et les maris cocus étaient symboliquement frappés d'indignité à coups de casseroles. En 1841, elles atteignent leur paroxysme. Les campagnes orchestrées par la France « d'en bas » contre les supposés traîtres à la cause du peuple éclatent

d'abord à Toulouse le 7 juillet. Villes et villages entrent un peu partout en dissidence. Les agents du fisc se font rouler ou caïllasser. Députés et élus ont droit à leurs casserolades qui dégénèrent en émeutes meurtrières comme à Clermont-Ferrand.

« L'impopulairité ? Je n'en pense rien »

À Caen, la foule s'est dispersée dans le calme, après l'arrivée des renforts de gendarmes. Mais Guizot a dû filer dans la nuit. Dire que la veille, le puissant ministre se faisait applaudir à Lisieux, sa circonscription depuis 1830, lors d'un banquet réunissant trois cents partisans. « L'aveugle préoccupation des masses et l'hypocrite action des factions qui les exploitent, voilà, messieurs, les causes du mal qui a troublé quelques parties de notre pays », avait-il tonné.

Il était arrivé à Caen le lendemain à 11 heures pour se faire élire président du conseil général du Calvados. Ce devait être une belle journée... Elle sera « charivarisée », selon le mot du « Populaire », mensuel communiste qui répond quelques jours plus tard au discours de Lisieux : « C'est vous, M. Guizot, qui êtes la vraie cause du mal, avec votre système insensé et criminel d'IMPOPULARITÉ. » « L'impopulairité ? Je n'en pense rien », avait snobé Guizot.

L'histoire retiendra que le grand homme d'État est doublement parvenu à ses fins. En 1842, en récoltant les fruits (17 % de portes et fenêtres de plus enregistrées) du recensement qu'il avait promu. Puis six ans plus tard quand le gouvernement dont il était cette fois le chef se fera renverser (et le roi avec) par la révolution de février 1848.



LEBARGE VIA APPI/BANCHETTI/STEFANO

François Guizot.

Dans le rétro



D'OÙ CA VIENT ? Les « cent jours »

Le cap fixé par Macron désigne, dans les esprits français, le bref retour de Napoléon en 1815 avant son exil. Mais dans ce cas précis, il faut plutôt puiser dans le terme employé en 1933 par le président américain Roosevelt, père du New Deal, quand il fit le bilan foisonnant des cent premiers jours de son mandat.



C'EST ARRIVÉ UN 23 AVRIL... 1671 : le suicide de Vatel

Quand Louis XIV se rend chez le prince de Condé au château de Chantilly, François Vatel, le maître d'hôtel de ce dernier, doit nourrir trois jours durant des milliers de bouches. Au désespoir de ne pas voir poissons et crustacés débarquer à temps, il se transperce le ventre dans la nuit du 23 au 24 avril.



À LIRE

Les héros de Manuel Valls

« Le courage est la première des qualités humaines, parce qu'elle est celle qui garantit toutes les autres. » La phrase est de Churchill, l'un des 12 destins auxquels l'ancien Premier ministre Manuel Valls consacre des chapitres inspirés. « Le courage guidait leurs pas », Éd. Tallandier, 20,90 €

PHOTOSHOT/UPPA - BRIDGEMAN/GUIMAN/P. CARTIER

« Nous vivons une rupture entre la science et la société »

MATHÉMATIQUES Étienne Ghys, secrétaire perpétuel de l'Académie des sciences et vulgarisateur hors pair, publie *la Théorie du chaos*. Fake news, organisation du monde, concepts... il revient sur l'importance et les enjeux de l'enseignement de sa discipline, complexe et abstraite pour nombre d'entre nous.

Comment expliquer cette énigme fondamentale dévoilée par Galilée, à savoir que l'organisation de l'Univers obéit, ou semble obéir, à des lois mathématiques ?

Voilà une question bien compliquée qui préoccupe presque tous les scientifiques et les philosophes. Comment se fait-il que le monde soit compréhensible (même s'il est passablement chaotique, pour revenir sur mon livre...)? Ce qui est encore plus surprenant, c'est que cette compréhension du monde repose le plus souvent sur des fondements extrêmement simples. Beaucoup de scientifiques se sont interrogés sur ce mystère. Pythagore avec son affirmation « tout est nombre », Galilée avec « la nature est écrite dans la langue mathématique » ou plus récemment le physicien Wigner, qui s'interrogeait sur la « déraisonnable efficacité des mathématiques ». Comme beaucoup, je constate, je m'émerveille et... je ne m'explique pas. Une caractéristique des mathématiques est son abstraction qui fait qu'un même concept peut servir dans des situations extrêmement différentes, souvent éloignées des conditions qui ont conduit à sa découverte. Henri Poincaré disait que « faire des mathématiques, c'est donner le même nom à des choses différentes ». En quelque sorte, il s'agit de créer des outils, souvent très simples, qui servent partout.



ÉTIENNE GHYS
Mathématicien, secrétaire perpétuel de l'Académie des sciences et directeur de recherche émérite au CNRS

Il est rare qu'une idée mathématique se diffuse dans la société. C'est pourtant le cas avec la théorie du chaos, popularisée grâce à une image, celle de « l'effet papillon », selon lequel le battement d'ailes d'un papillon au Brésil pourrait provoquer une tornade au Texas. Depuis Galilée et Newton, la physique et les mathématiques sont traversées par la problématique du déterminisme. Dans son nouveau livre (1), le mathématicien Étienne Ghys, qui a reçu la médaille de la médiation scientifique du CNRS en 2022, montre que si la science semblait en état de tout prédire, elle doit reconnaître la complexité du monde et l'impossibilité de prévoir le futur.

Dans la Théorie du chaos, vous dites qu'« il est bien rare qu'un concept ou une idée mathématique passe dans le grand public ». Expliquez-nous...

Les mathématiques n'ont pas bonne presse dans la société. Beaucoup de nos concitoyens ignorent l'existence même de la recherche contemporaine en mathématiques et pensent « qu'il n'y a plus rien à trouver ». D'autres considèrent qu'il ne s'agit que d'écrire de froides équations. Beaucoup ont conservé des souvenirs douloureux de leurs cours de maths lorsqu'ils étaient à l'école (près de 2000 heures de maths du CP au bac...). Les mathématiques sont avant tout une discipline dans laquelle on produit des idées qui sont souvent passionnantes, mais abstraites. Communiquer ce genre de choses à la société n'est pas facile et, en effet, il est rare qu'une idée mathématique passe dans le grand public. Demandez autour de vous un exemple de concept mathématique qui date de moins d'un siècle par exemple : vous aurez bien peu de réponses ! L'effet papillon est peut-être un exemple connu de tous : un battement d'ailes au Brésil pourrait engendrer un ouragan au Texas. Mais, à

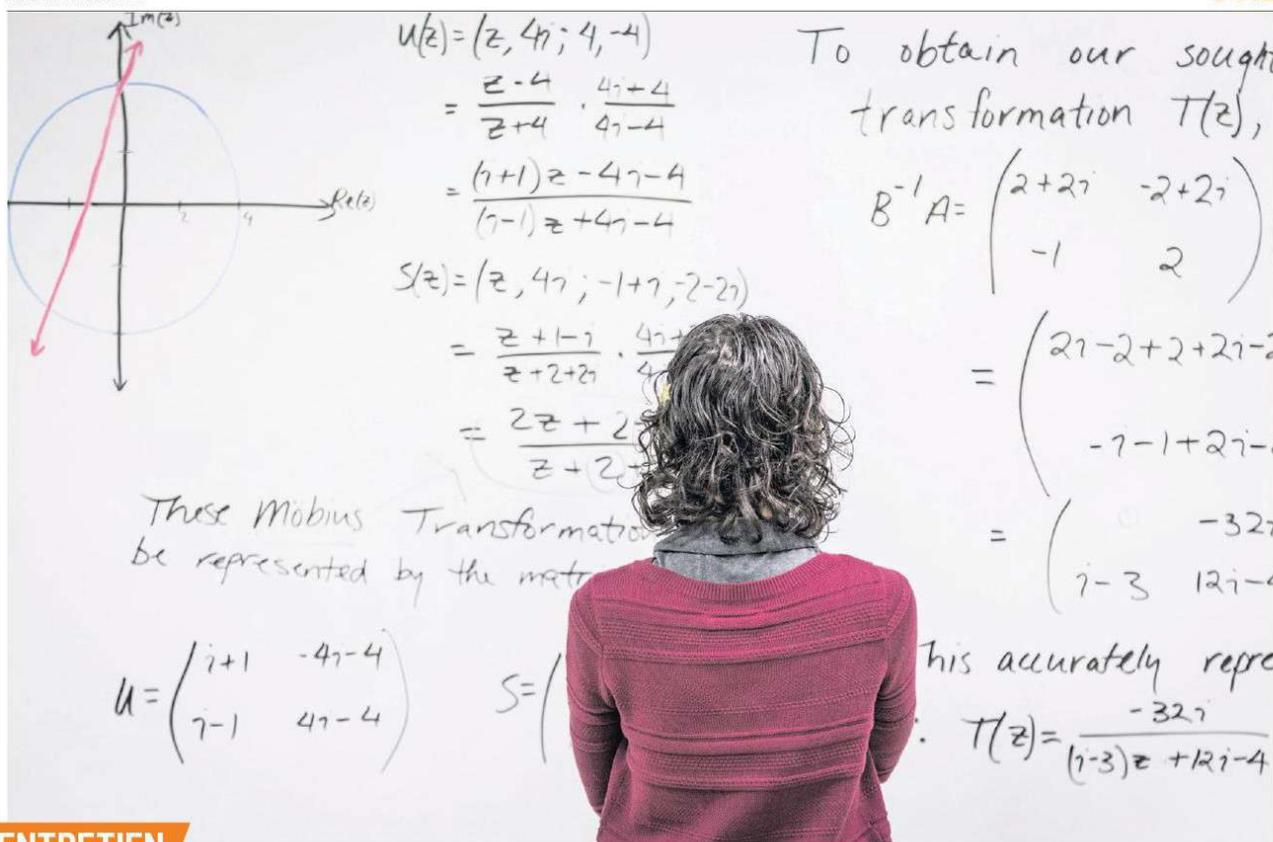
regarder de près, il me semble que le message médiatique est tellement simpliste qu'il n'est pas compris. Il m'a semblé utile de saisir l'occasion pour expliquer avec un peu plus de détails l'enjeu philosophique et scientifique de ces fameux papillons.

Vous contribuez activement à la diffusion des mathématiques en France avec des livres grand public comme la Théorie du chaos ou la Petite Histoire du ballon de foot (2), des films pour les enseignants, des conférences, des passages dans les médias ou sur le Web. Pourquoi ces actions de médiation scientifique sont-elles si importantes ?

Nous vivons une période de rupture nette entre la science et la société. La science est remise en question. Les fake news prolifèrent, l'irrationnel domine dans les débats. On a assisté à cette irrationalité pendant le confinement, par exemple autour de la vaccination, et dans de nombreuses autres situations. Je me souviens d'une éclipse de Lune pendant laquelle un certain nombre de professeurs des écoles avaient fait rentrer les élèves en classe pour les « protéger des rayons ». Les scientifiques ont le devoir d'essayer de remédier à cette tendance dangereuse. Bien entendu, il ne s'agit pas de renoncer complètement à l'émotion, à l'intuition ou à l'irrationnel : tous ces aspects font partie de notre vie quotidienne et c'est très bien. Il s'agit, en revanche, de remettre la rationalité à la place qu'elle mérite en nous permettant de mieux comprendre le monde qui nous entoure. Dans notre pays, une bonne partie de la recherche scientifique est publique et les chercheurs doivent en rendre compte à la population générale.

Quel est l'état des mathématiques en France, à l'école, à l'université et dans la société ?

Voilà trois questions qui demandent trois réponses différentes. Chacune demanderait de longs développements. À l'école, la situation n'est pas brillante, comme le montrent les nombreuses enquêtes internationales. D'abord, pour des raisons historiques lointaines, notre enseignement reste trop abstrait et très éloigné des autres sciences, plus « terre à terre ». On semble avoir oublié, par exemple, l'étymologie très concrète de géométrie : mesurer la Terre, proche de l'arpentage. Puis, la formation initiale et continue des professeurs n'est pas suffisante. Enfin, et surtout, les salaires des professeurs sont largement insuffisants et le métier n'est plus attractif. La qualité de la recherche mathématique à l'université est non seulement satisfaisante mais excellente par de nombreux aspects. Tous les indicateurs le montrent. Là aussi, il y a des raisons historiques dont les racines sont très anciennes. Récemment, la communauté des chercheurs et enseignants-chercheurs (environ 4000 personnes) a organisé des assemblées pour faire le point. Beaucoup d'aspects positifs ont



Pour le scientifique, « faire des mathématiques, c'est créer des outils, souvent très simples, qui servent partout ». TOBIN ROGERS/BLEND IMAGES LLC/GETTY IMAGES

ENTRETIEN

été mis en avant mais de nombreux nuages noirs apparaissent à l'horizon. En particulier, une pénurie de postes pour les jeunes et la question des salaires, là aussi insuffisants, font craindre un avenir moins brillant. Dans la société, selon moi, nous avons besoin de plus de mathématiciens qui transmettent au public général. En 1900, David Hilbert, un mathématicien très célèbre, affirmait déjà qu'une théorie mathématique ne peut être satisfaisante que si on peut l'expliquer à la première personne rencontrée dans la rue. C'est peut-être un peu exagéré mais c'est tout un programme !

Concrètement, qu'est-ce que cela signifie d'être « secrétaire perpétuel de l'Académie des sciences » ?

L'Académie des sciences conduit des réflexions relatives aux enjeux politiques, éthiques et sociétaux que posent les grandes questions scientifiques, actuelles et futures. Elle réfléchit, anticipe, explique et se prononce, notamment à travers des avis et des recommandations, marquant quand cela est nécessaire des prises de position. Ses travaux visent à fournir un cadre d'expertise permettant d'éclairer les débats et les choix de notre société. Elle soutient, en outre, la recherche, s'engage pour la qualité de l'enseignement des

sciences et encourage la vie scientifique sur le plan international. Les secrétaires perpétuels (car ils sont deux), accompagnés des président et vice-président, sont un peu les chefs d'orchestre de ce vaste programme. Il faut proposer, organiser et coordonner toutes ces activités. ■

ENTRETIEN RÉALISÉ PAR ANNA MUSSO

(1) *La Théorie du chaos*, d'Étienne Ghys, CNRS Éditions, 64 pages, 8 euros.

(2) *La Petite Histoire du ballon de foot*, d'Étienne Ghys, éditions Odile Jacob, 144 pages, 16,90 euros.

L'envol de la sonde interplanétaire Juice (1) vers les lunes glacées de Jupiter, le 14 avril, a réjoui les astro-

physiciens. Et bien au-delà : l'exploration scientifique de l'Univers honore l'humanité. Découvrir des mers sous les glaces de Ganymède ne fera monter aucun cours de Bourse. Mais élèvera encore la cathédrale de l'esprit humain. Se réjouir sans restriction de ce succès technique de l'Agence spatiale européenne serait toutefois imprudent. Ce vol, le 116^e d'une Ariane 5, est en effet l'avant-dernier de ce lanceur dont la carrière a commencé il y a un quart de siècle. Le prochain tir, prévu en juin pour deux satellites de télécommunications, dont l'un pour les armées françaises, sera le dernier. Et après ?

Après... le trou. Ariane 6 affiche trois ans de retard sur le calendrier prévu. Son premier tir pourrait se décaler de 2023 à 2024. Les Soyouz qui s'élançaient de Kourou en coopération russo-européenne ? Terminé, depuis l'invasion de l'Ukraine par l'armée de Poutine. La petite Vega-C, très italienne ? Son premier tir commercial, en décembre 2022, s'est terminé par une destruction en



LA CHRONIQUE SCIENTIFIQUE DE SYLVESTRE HUÉT

Spatial, Europe, politique

vol. Pour cause de défaillance d'une pièce commandée à l'Ukraine, celle usinée par ArianeGroup étant jugée trop chère - encore une « économie » dévastatrice. **Au moment où explosent les demandes d'accès à l'espace pour des constellations de satellites de télécoms**, et surtout pour monitorer notre environnement et le climat,

l'Europe n'est pas au rendez-vous. Depuis ses débuts, le 24 décembre 1979 pour le premier tir d'Ariane, l'Europe spatiale doit faire avec des gouvernements qui rabotent ses ambitions et ses budgets. Si l'argent ne fait pas disparaître par enchantement les difficultés techniques inhérentes aux performances très élevées exigées des lanceurs et satellites, il dimensionne les moyens mis en œuvre pour les maîtriser.

Aux États-Unis, la manne militaire qui suralimente les industriels permet la mise au point des lanceurs nécessaires. Puisque l'Europe a choisi un effort spatial militaire très inférieur, elle se doit de hisser son investissement civil au niveau qui lui garantira un accès indépendant à l'espace. L'an prochain, les citoyens de l'Union européenne éliront leur Parlement. L'occasion de tester les programmes des candidats afin de vérifier lesquels proposent de donner à l'effort public spatial la dimension lui permettant de répondre aux besoins des populations. ■

(1) Jupiter Icy Moons Explorer.



À Athènes, le 15 juin 2022. Des manifestants antifascistes rassemblés pendant le procès en appel de leaders du parti d'extrême droite Aube dorée. EPA

AGORA

Quelles extrêmes droites dans le monde ?

POLITIQUE Dans de nombreux pays, les idées réactionnaires et mortifères de négation de l'humanité effectuent une ascension inquiétante. Comment l'expliquer ? Un débat organisé par les revues *Recherches internationales* et *Cahiers d'histoire* a entrepris d'analyser ce phénomène multiforme.

Les revues *Recherches internationales* et *Cahiers d'histoire* ont toutes les deux publié récemment des numéros consacrés à l'extrême droite. Une soirée-débat était organisée le 9 mars à la Sorbonne, à Paris, afin de discuter des causes d'un dangereux essor de l'extrême droite dans le monde. Face à ce phénomène et au danger qu'il porte en germe dans ses différentes formes et expressions, il est urgent de réfléchir et de débattre pour analyser les enjeux et tenter de trouver des solutions possibles afin de remettre sur le devant de la scène les forces progressistes. Cette table

CHLOÉ MAUREL
Docteure en histoire



«Une évolution dangereuse est la banalisation de l'extrême droite dans les médias.»

MICHEL ROGALSKI
Économiste au CNRS,
directeur de la revue
*Recherches
internationales*



«Certains États, notamment la Russie, encouragent et flattent ces mouvements.»

SILVIA CAPANEMA
Historienne, maîtresse
de conférences
à Sorbonne-Paris-
Nord, spécialiste
du Brésil



«Au Brésil, les inégalités permanentes expliquent ce phénomène.»

ronde a réuni plusieurs spécialistes de différents pays pour confronter les points de vue dans un esprit constructif.

Dans de nombreux pays, les forces d'extrême droite, qui prennent des formes différentes, ont gagné des positions. Quelle est la situation actuelle ?

Chloé Maurel États-Unis, Brésil, Inde, Allemagne, Autriche, Italie, Hongrie, Pologne, France, Grèce, Israël, Suède... aux quatre coins du monde, l'extrême droite effectue une ascension inquiétante. Elle véhicule des idées réactionnaires et mortifères : xénophobie, racisme, criminalisation des réfugiés et migrants... Et elle porte en germe la violence et la guerre. Une évolution dangereuse est la banalisation de l'extrême droite, notamment dans les médias (BFM, CNews) et sur les réseaux sociaux. Élection après élection, elle se renforce du fait de l'abstention croissante aux scrutins, et du sentiment de déclassement social vécu par une population qui souffre de la crise et se paupérise. L'extrême droite, qu'elle soit représentée par Donald Trump aux États-Unis, Giorgia Meloni en Italie ou Viktor Orban en Hongrie, porte en elle des valeurs réactionnaires : valorisation de l'inégalité, traditionalisme, misogynie, tendance au complotisme, rhétorique identitaire et raciste, collusion avec les intérêts du néolibéralisme et du grand capital sous des apparences populaires, division de la société en groupes et clans qu'elle monte les uns contre les autres... Les gouvernements d'extrême droite construisent des murs, des clôtures et criminalisent les réfugiés et migrants, causant des violences et des morts. De plus, l'extrême droite se métamorphose au fil du temps, pour apparaître sous un jour moderne afin de toucher la jeunesse. Plus que jamais, les associations telles que le Mouvement de la paix et le Mouvement contre le racisme et pour l'amitié entre les peuples (Mrap) ont un rôle crucial à jouer pour rassembler les forces progressistes et lutter contre le danger du fascisme toujours présent.

Mais pourquoi l'extrême droite progresse-t-elle autant dans le monde aujourd'hui ?

Michel Rogalski Quel que soit son visage, l'extrême droite progresse sur des sociétés fragilisées dont les valeurs et les repères sont heurtés. Pour l'essentiel, le discours, les formes d'action, les milieux influencés se sont tellement modifiés qu'ils inclinent plutôt à penser en termes de ruptures que de continuités. En quelques décennies, l'extrême droite a réussi à sortir d'un ghetto politique où elle avait été cantonnée et à imposer ses thèmes de

prédilection dans le débat politique. Sa montée en puissance a accompagné ce qu'on a appelé le virage à droite des sociétés. Il faut comprendre que cette extrême droite n'est pas sans racines culturelles historiques, au point de pouvoir animer et développer une « contre-culture ». Ce fonds de commerce peine à se constituer en internationale brune effective à l'échelle du monde et arrive difficilement à tisser des réseaux de relations. Mais on aurait tort de sous-estimer le rôle joué par certains États, notamment la Russie, pour flatter et encourager ces mouvements. Tout autant que les maints voyages de John Bolton en Europe et ailleurs dans le monde pour favoriser un tel projet. La donne a changé. Alors que l'Union soviétique constituait un appui pour les forces progressistes, la Russie d'aujourd'hui stimule et appuie les groupes d'extrême droite. Très tôt, l'extrême droite a su habilement faire main basse sur les thèmes de la souveraineté, de la laïcité, des migrations au point de tétaniser les forces de gauche. Elle a su leur arracher des bataillons populaires

et certains de ses thèmes fondateurs, comme le confinement de nombreux sondages. Aujourd'hui, les plafonds de verre pèsent plus sur la gauche que sur les droites extrêmes. S'interroger sur les succès des secondes ne peut se faire sans questionner l'affaiblissement de la première.

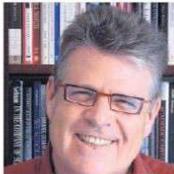
Le Brésil est un point chaud du combat contre les nouvelles formes de l'extrême droite. Qu'est-ce qui explique cela ?

Silvia Capanema Le Brésil est-il un laboratoire de l'extrême droite contemporaine ? L'extrême droite y a accédé au pouvoir par la voie électorale. Elle est populaire, néofasciste, milicienne, néolibérale et s'est rapidement disséminée dans les Églises évangéliques. Cependant, la décomposition du monde du travail et les inégalités permanentes dans un pays « ubérisé » et dépendant de l'agrobusiness expliquent davantage le phénomène. Pour s'opposer à la moindre conquête sociale, les élites économiques font un pacte avec l'extrême droite. Dans un pays où l'immigration n'est plus une réalité importante, leurs cibles symboliques sont un « communisme » fantasmé et les mouvements sociaux, antiracistes, LGBT+. La gauche, représentée par le Parti des travailleurs, est influente, notamment dans le Nord-Est et autour du président Lula, victorieux en 2022. Quant à Jair Bolsonaro, il se trouve toujours en fuite en Floride, affaibli par les révélations de corruption, par les négligences de son gouvernement et par l'invasion de Brasilia organisée par ses soutiens le 8 janvier dernier. Au moins deux conditions ont manqué à la réussite de cette tentative de renversement du gouvernement : une armée brésilienne organisée et le soutien de Washington, contrairement au putsch civil et militaire de 1964. Mais on ne peut pas assurer que l'extrême droite ne reviendra pas au pouvoir, par le vote populaire ou par un coup d'État.

Il y a aussi la situation toujours inquiétante aux États-Unis ?

Pierre Guerlain Les groupes racistes étaient plus de 1 000 en 2018. On a pu voir leur action lors des événements de Charlottesville, en 2017, lorsque des manifestants d'extrême droite criaient des slogans antisémites. Ces groupes sont, bien sûr, tout aussi racistes, anti-Noirs et anti-Latins. Il y a une internationale des idées d'extrême droite alors même que les divers mouvements sont pratiquement tous nationalistes et xénophobes. L'extrême droite a une longue histoire aux États-Unis et certains des thèmes favorisés de ces mouvements font partie de la culture américaine depuis le début de l'histoire de ce pays. ■■■

PIERRE GUERLAIN
Professeur émérite
à l'université
Paris-Nanterre,
spécialiste
des États-Unis



«Aux États-Unis, il faut noter les dégâts du néolibéralisme : emplois délocalisés, etc.»

GRÉGOIRE LE QUANG
Historien,
maître de conférences
à l'Institut catholique
de Paris



«L'extrême droite se pare de nouveaux habits pour séduire sur les réseaux sociaux.»

ALAIN ROUY
Secrétaire national
du Mouvement
de la paix,
spécialiste
de l'Allemagne



«La gauche allemande divisée n'offre aucun débouché politique aux crises sociales.»

La Déclaration d'indépendance contenait un passage clairement raciste visant les Amérindiens, ces «sauvages sans pitié». Les idées d'extrême droite sont dans la continuité de l'histoire américaine, même si, depuis les années 1960, une Amérique antiraciste a réussi à faire évoluer la société. Parmi les causes de la montée en puissance de l'extrême droite, il faut noter les dégâts du néolibéralisme : emplois délocalisés dans des pays à bas coût, dévastation des zones autrefois industrielles, revenus réels en baisse. Les partis dits de gauche se sont fait les hérauts du libre-échange sans protection pour les ouvriers et ont donc favorisé la montée d'un extrémisme de droite.

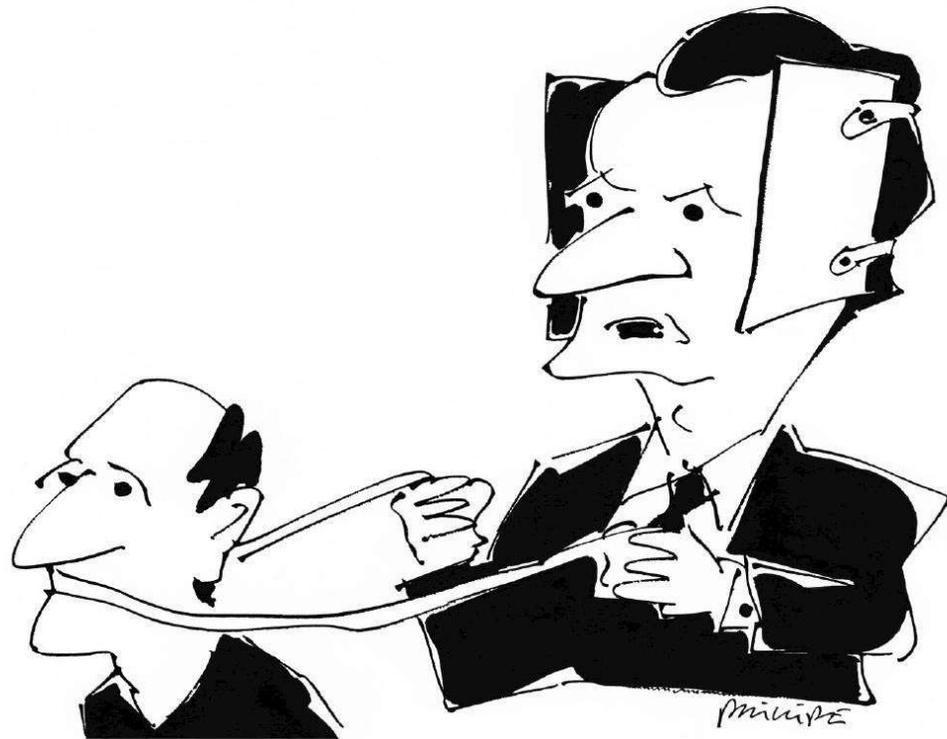
L'Allemagne a vu ressurgir une force héritière de l'extrême droite. Faut-il s'en inquiéter ?

Alain Rouy En Allemagne, la vague populiste d'extrême droite s'est nourrie des mêmes phénomènes que dans les pays voisins : la crise économique, le décalage entre les élites politiques et les attentes des populations, le rejet des partis politiques établis, la défiance vis-à-vis de l'État, la haine des étrangers et de l'Europe. Le parti Alternative für Deutschland (AfD) a fait une entrée fracassante au Parlement en 2017 avec 12,6 % des voix et, malgré un recul de 2,2 % en 2021, il est parvenu à s'implanter dans le paysage politique. Au départ, l'AfD est née du refus de l'euro par des économistes du parti CDU d'Angela Merkel : pour eux, l'euro menaçait la solidité de l'économie allemande, fondée sur une monnaie forte, donc l'identité même de l'Allemagne. Ce thème identitaire permit d'agglutiner tous les courants de l'extrême droite allemande en faisant le lien avec tout ce qui menace l'Allemagne, principalement l'immigration. Au fil des années, les fondateurs de l'AfD ont cédé la place aux éléments les plus radicaux surfant sur les thèmes de l'immigration, de l'insécurité et de la corruption de la classe politique. Parti national populiste, l'AfD est aujourd'hui isolé politiquement, mais il dispose d'un socle électoral solide et reste à l'affût face à des partis traditionnels sans crédibilité et à une gauche allemande divisée, n'offrant aucun débouché politique aux crises de la société.

Partout, ces forces d'extrême droite cherchent à tenir un discours moderne et à parvenir à une « dédiabolisation ». Que pense l'historien de cette évolution ?

Grégoire Le Quang L'extrême droite est un sujet de préoccupation, mais elle est aussi un objet d'histoire, qui doit être pensé sur une longue durée. En effet, malgré sa grande diversité, la culture politique d'extrême droite plonge ses racines dans le rejet de la Révolution française et des valeurs qui en découlent : universalité des droits de l'homme, égalité des citoyens et citoyennes, souveraineté populaire. Le développement d'une conception ethnique et excluante de la nation, dans le dernier tiers du XIX^e siècle, complète le socle de références, mais la substance reste identifiable. Par exemple, si les suprémacistes blancs américains ont adopté la chemise hawaïenne, ce n'est pas parce qu'ils ont renoncé à l'apologie de la violence raciste, c'est seulement une nouvelle forme de communication, dirigée vers les réseaux sociaux. L'extrême droite se signale donc par sa capacité à se vêtir de nouveaux habits pour séduire. Bien entendu, l'emblème de sa stratégie actuelle est le costume-cravate, censé présenter la face mainstream de l'extrême droite, qui ne serait donc plus d'extrême droite. Pour autant, cette stratégie de dédiabolisation ne s'accompagne pas d'une réelle adhésion aux marqueurs de la démocratie parlementaire et représentative. Au contraire, y compris lorsqu'elle parvient au pouvoir par des moyens électoraux, l'extrême droite reste liée à la violence raciste, antiféministe et classiste qui fait son lit, et son discours contribue puissamment à radicaliser les militants ultra qui la mettent en œuvre. De ce point de vue, il faut déjouer ce piège d'une extrême droite présentable. ■

COMPTE RENDU RÉALISÉ PAR ALAIN GARNIER



La démocratie en danger partout sur la planète

Le groupe de presse britannique The Economist Group attribue un indice de démocratie à 165 pays et deux territoires (166 États souverains, 164 membres de l'Organisation des Nations unies). Soixante critères déclinent processus électoral et pluralisme, libertés civiles, fonctionnement du gouvernement, participation politique et culture politique. Le résultat distingue quatre types de régime : « démocraties à part entière », indice égal ou supérieur à 8 ; « démocraties imparfaites », entre 6 et 7,99 ; « régimes hybrides », entre 4 et 5,99 ; et « régimes autoritaires », inférieur à 4. La Norvège arrive en tête avec 9,81 en 2022, et l'Afghanistan ferme la marche avec 0,32. La France arrive au 23^e rang avec un score de 8,07 (sur 24 « démocraties à part entière »), devant les « démocraties imparfaites » dont Israël 29^e (7,93), et les États-Unis, 30^e (7,85). Le palmarès distingue 24 « démocraties à part entière », 48 « démocraties imparfaites », 36 « démocraties hybrides », et 59 « régimes totalitaires », les plus nombreux.

MARIE-JEAN SAURET
Psychanalyste et auteur

mélange de démocratie et de totalitarisme (le médian des 167 pays évalués, soit les 83^e et 84^e, qui sont respectivement les Fidji, 5,55, et le Bhoutan, 5,54). Ce constat est à compléter de la montée de l'extrême droite. En Europe, la Hongrie (56^e avec 6,64) est dirigée par Viktor Orban, premier ministre à la tête du Fidesz (contre l'immigration et les droits des LGBT +, limitant la liberté de la presse, promouvant la « famille traditionnelle » et le nationalisme). Les mêmes « valeurs » (refus de l'avortement, du mariage homosexuel) sont défendues par le parti polonais Droit et justice (PIS), dont est issu le président, Andrzej Duda, et qui est majoritaire dans le gouvernement de la Pologne (46^e avec 7,04). Bien sûr, cette présence de l'extrême droite est massive aux États-Unis, malgré la défaite de Trump, au Brésil (51^e, 6,78), malgré celle de Bolsonaro, en Israël où une fraction fasciste partage le pouvoir, mais également dans nombre de pays jugés démocratiques, dont la France. La Russie est 146^e (2,28) et la Chine 156^e (1,94).

TRIBUNE

Au total, les démocraties sont minoritaires. Le centre de gravité des systèmes politiques, selon cette évaluation, se situe en « régime hybride »,

Lors des présidentielles, Marine Le Pen est passée de 17,9 % des voix en 2012 à 21,3 % en 2017 (34 % au second tour), et à 23 % en 2022 (et 46 % au second tour). L'extrême droite progresse encore dans

De l'emprise technocratique à l'autoritarisme

Autour d'Emmanuel Macron, se sont regroupés, dès le départ, des membres

JEAN-LOUIS LAVILLE
Sociologue, cofondateur
de l'Institut Polanyi
France (1)

les potentialités personnelles et les étagages collectifs conduits à une négligence des corps intermédiaires dont se sont plaints à la fois les élus

d'élites économiques et politiques ayant pour caractéristique d'avoir été cooptés par le chef. Le succès stratégique a installé au pouvoir cette technocratie modernisatrice largement issue du monde des cabinets de conseil. Marquée par des méthodes standardisatrices et uniformisantes, elle s'est vite révélée imbue de certitudes, pensant détenir les clefs de l'avenir le plus souhaitable pour la société, en même temps qu'elle possède les moyens de communication nécessaires pour diffuser ses idées. S'est mis ainsi en place un rapport pédagogique au peuple : il suffit de lui expliquer pour qu'il sorte de ses ignorances et choisisse la voie indiquée.

TRIBUNE

Cette tendance est accentuée par l'incapacité à comprendre les enjeux collectifs et symboliques. Depuis sa première campagne électorale, le président se réclame de l'émancipation, mais cette belle notion est dévoyée, comme si elle ne renvoyait qu'à l'envie de s'enrichir dans une trajectoire individuelle. Cette inaptitude à intégrer les articulations entre

locaux, les syndicats et les associations, délaissés parce que considérés comme les défenseurs du statu quo, le changement devant venir d'entrepreneurs disruptifs par leurs start-up ou leur social business.

Des réticences se manifestent néanmoins dans la population, sommée de se moderniser. Alors, l'énerverment se dévoile. Le souci de protéger se mêle de plus en plus au langage du mépris vis-à-vis des plus défavorisés et du « *pognon de dingue* » qu'ils coûtent ; contre les « *assistés* » qui ne sont pas capables de « *traverser la rue pour trouver du travail* » ; contre les parents qui ne savent pas s'occuper de leurs enfants et qu'il convient d'éduquer en s'appuyant sur les neurosciences. En somme, derrière le vocabulaire neuf, se retrouve le vieux projet de moralisation des pauvres que l'on croyait dépassé depuis le XIX^e siècle.

Par ailleurs, des libertés sont menacées. Aux incitations adressées aux associations pour qu'elles remplacent les financements publics par le mécénat et la philanthropie

s'ajoute l'inflexion vers le contrôle politique, les autorités s'arrogeant au niveau national un droit de regard sur l'auto-organisation des citoyens. D'ailleurs, des collectivités locales s'insurgent contre une telle immixtion, à un moment où des représentants de l'État accusent des mouvements écologistes d'« *écoterrorisme* » ou emploient le terme de ZAD comme une insulte, l'assimilant à un espace de non-droit. Parallèlement, les libertés académiques sont aussi questionnées dans la lignée des déclarations du précédent ministre de l'Éducation sur les théories décoloniales qui seraient synonymes d'« *islamo-gauchisme* ». Il suffit d'avoir travaillé avec certains des auteurs concernés pour savoir que, dans leur immense majorité, ils n'appellent pas au séparatisme mais au contraire ils réfléchissent aux absences du passé, c'est-à-dire les parties de la réalité invisibilisées par les injustices et les exclusions, pour viser un monde redevenu commun.

Les atteintes aux libertés qui se multiplient signalent un glissement inéluctable. La technocratie modernisatrice

imbue de managérialisme, autrement dit persuadée de pouvoir régler les problèmes de société par des outils de gestion, perd pied dès que s'expriment des avis différents. Elle ne comprend pas en quoi peut consister le dialogue social ou l'expérimentalisme démocratique, c'est d'autant plus grave que se multiplient les initiatives solidaires traduisant la vitalité des engagements publics alors même que les partis sont en crise. Désormais, le lent effritement de la politique instituée s'accélère et la dégradation est patente avec l'absence d'écoute concernant la réforme des retraites qui surprend

Les atteintes aux libertés qui se multiplient signalent un glissement inéluctable.

nombre d'observateurs étrangers. En ignorant ainsi les protestations, la technocratie qui s'est justifiée par le barrage contre l'extrême droite prépare l'accès au pouvoir de celle-ci. ■

(1) Jean-Louis Laville est l'auteur de *La Fabrique de l'émancipation* (avec Bruno Frère, éditions du Seuil) et de *L'économie solidaire en mouvement* (avec Josette Combes et Bruno Lasnier, éditions Éres).

les pays du nord de l'Europe (sauf l'Islande, 3^e, avec 9,52) : 20,1 % des voix (2 avril 2023) en Finlande (5^e, 9,71), où elle l'emporte face à la première ministre de gauche, Sanna Marin, au pouvoir depuis 2019. Depuis octobre 2022, Ulf Kristersson, certes membre du Parti modéré (à droite de l'échiquier politique), gouverne la Suède (4^e, 9,39), entre autres avec les Démocrates de Suède, d'extrême droite. Au Danemark (6^e, 9,28), la social-démocrate Mette Frederiksen (centre gauche), première ministre depuis juin 2019, a remporté le suffrage contre une coalition rassemblant la droite et l'extrême droite en 2022 qui a obtenu 14 % des voix. Apparemment, cette dernière serait en recul : le Parti du peuple danois obtient 2,6 % des votants, contre 20 % précédemment. Mais c'est une victoire à la Pyrrhus, car les idées de l'extrême droite relatives à l'immigration (entre autres) ont gagné l'ensemble de la classe politique.

En Norvège (9,81), qui est en tête des démocraties « *à part entière* » et est gouvernée par le centre gauche, le Parti du progrès, d'extrême droite, est arrivé en troisième position avec 15,19 % des voix en 2021, autant qu'en 2017 sauf qu'à l'époque, allié à la droite, il était entré au gouvernement. Il est vrai qu'entre 2005 et 2013, ce parti était la seconde force du pays, alors qu'il est désormais la troisième, mais toujours enraciné. Le constat n'est pas seulement celui d'une présence massive de l'extrême droite : mais d'une dérive du monde de la globalisation vers le fascisme. ■

Dernier ouvrage paru : *Le Fil politique*, éditions Le Retrait, 2023.

ChatGPT, la diffusion à outrance

Le lancement de ChatGPT, à la fin de l'année 2022, a fait l'objet d'un important écho

JÉRÔME LAMY
Historien des sciences

médiatique. La capacité de cet agent conversationnel à répondre à des questions de toute nature a suscité de nombreuses inquiétudes : erreurs manifestes, pures inventions... ChatGPT se contente de répondre aux questions en faisant suivre les mots statistiquement les plus probables. Il ne s'agit nullement d'une intelligence autonome capable de réflexivité. Déjà, pointe le spectre d'un usage massif de cet instrument dans les rédactions. Agrégations de contenus et de statistiques par ChatGPT seraient désormais des pratiques susceptibles de concurrencer le travail journalistique.

De telles perspectives sont à la fois spéculatives et dangereuses. Spécieuses, car vouloir remplacer le travail journalistique par un agrégateur de textes et de données, c'est bien mal connaître la production et la mise en circulation d'informations fiables. L'enquête, la mise au jour des faits, le croisement des points de vue, les entretiens avec des témoins ou des acteurs de tel ou tel événement... rien de cela ne peut être délégué à une intelligence artificielle (IA). La matière même de l'information est l'affaire d'une investigation multiforme qui nécessite bien d'autres compétences qu'une maîtrise statistique de réponses stéréotypées. La volonté de substituer le journalisme d'information par ChatGPT ou ses équivalents est également dangereuse car elle

suppose une répétition sans fin de ce qui existe déjà. En puisant dans le réservoir des textes disponibles, l'IA se contente de réagencer l'existant. Or, l'activité des journalistes, c'est – ou cela devrait être –, précisément, de découvrir et de rapporter ce qui n'est pas encore connu.

Il y a cependant une logique (mortifère) à laisser entendre que les outils conversationnels seraient l'avenir du journalisme. On sait la presse indépendante très fragilisée face aux empires médiatiques des grands groupes capitalistiques. Et, au sein de ces derniers, la faiblesse des moyens accordés pour les enquêtes au long cours est inversement proportionnelle à la place laissée à l'éditorialisation.

Les chaînes d'information en continu ne cessent de mobiliser des « experts » capables de parler sur tout sans rien en maîtriser. Les mêmes avis se répètent un peu partout, assez systématiquement favorables au monde tel qu'il est. D'une certaine façon, la redite permanente d'une opinion dominante est déjà l'ordinaire des grands flux médiatiques d'information. ChatGPT, par sa puissance d'agrégation, pourrait contribuer à industrialiser cette éditorialisation permanente et à marginaliser le travail journalistique d'enquête.

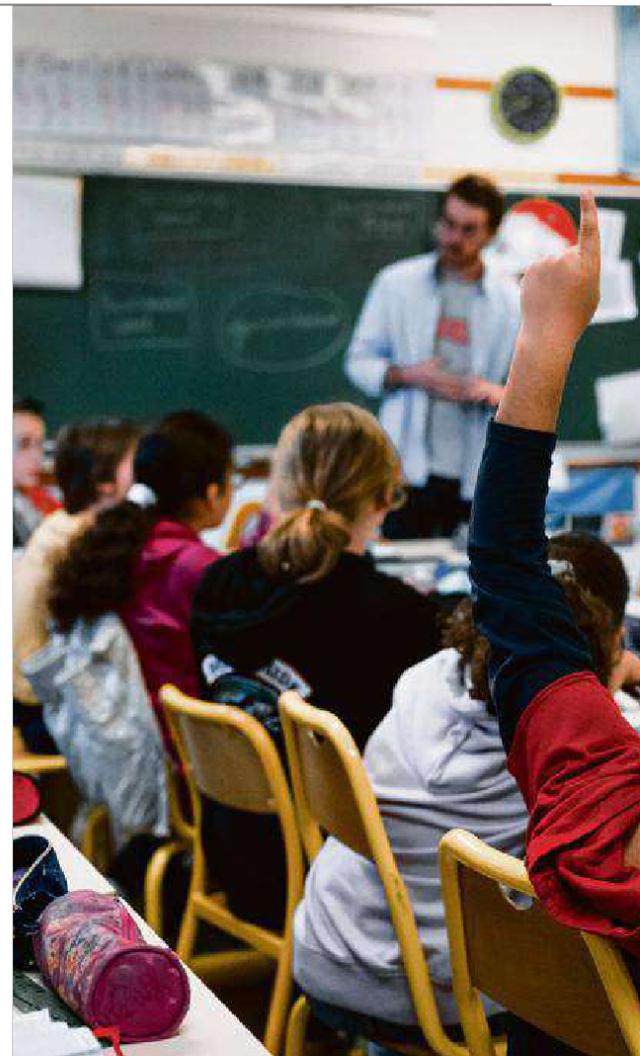
Bien loin de constituer une rupture technologique grandiose, ce type d'instrument conversationnel ne fait que styliser un trait persistant de notre époque : la diffusion sans retenue d'une vision mal informée du monde. ■

TRIBUNE

Salaire des profs : pour les syndicats, il y a un loup dans le pacte

Alors que le ministre Pap Ndiaye doit dévoiler ce jeudi son programme pour arrondir la fiche de paie des professeurs, les organisations d'enseignants dénoncent déjà des mesures à la portée limitée et qui accroissent la charge de travail.

Par CÉCILE BOURGNEUF



Combien gagneront les enseignants à la rentrée 2023, après des années de décrochage salarial ? Dans l'Hérault ce jeudi, Emmanuel Macron et le ministre de l'Éducation, Pap Ndiaye, devraient dévoiler les arbitrages de la tant attendue revalorisation des

salaires des enseignants. «*Je m'y suis engagé*», avait promis Pap Ndiaye le 11 avril, en rappelant avoir des «*moyens budgétaires très importants*», avec 935 millions d'euros prévus par le projet de loi de finances 2023. Ce projet comprend deux parties, le «*socle*» et le «*pacte*».

Une revalorisation moins ambitieuse qu'attendu

La revalorisation socle, c'est une augmentation classique pour tous les enseignants, sans condition. Emmanuel Macron avait promis une augmentation de 10% pour tous les enseignants, qui s'est fina-

lement transformée en une hausse «*en moyenne*» de 10% par rapport à 2020. Pas pour tout le monde donc. Sans compter que cette hausse inclut en réalité d'anciennes primes, auxquelles s'ajoute le dégel du point d'indice de tous les fonctionnaires, revalorisé de 3,5% en

juillet dernier. Après s'être concentré sur les débuts de carrière pour qu'aucun professeur ne débute à moins de 2000 euros net par mois, le gouvernement a revu sa copie sous la pression des syndicats, qui lui demandaient d'aussi augmenter les milieux et fin de carrière.

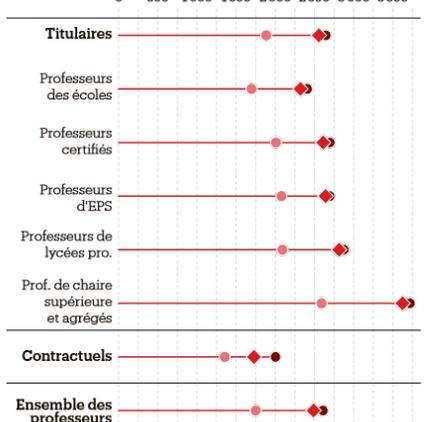
L'une des hypothèses retenues prévoit une augmentation de primes déjà existantes, de 800 euros bruts par an pour tous les professeurs des écoles et de 744 euros pour tous les enseignants du second degré, pour atteindre les 2000 euros bruts par an, soit 50 à 60 euros de plus tous les mois. «*Après plus de vingt ans de carrière, ce qui concerne la moitié d'entre nous, un enseignant gagnera 53 euros net de plus par mois*, explique Jean-Rémi Girard, président du Syndicat national des lycées et des collèges. *On est très loin d'une revalorisation exceptionnelle et on reste très loin de la moyenne des fonctionnaires de notre catégorie A de la fonction d'Etat, qui gagnent quasi 900 euros de plus par mois*»

Le pacte, un «travailler plus pour gagner plus» rejeté par les syndicats

En plus de cette revalorisation de base, le gouvernement propose aux enseignants un «pacte» pour

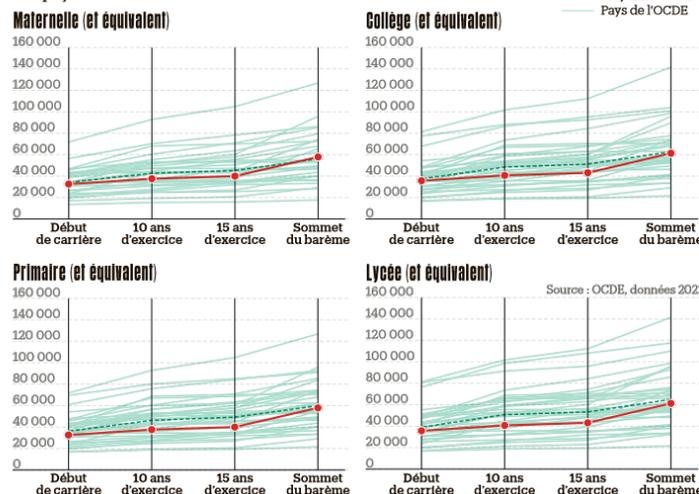
Les salaires des professeurs en France

Salaires nets moyens mensuels des titulaires et contractuels, en euros. Source : DEPP



Les salaires des professeurs dans les pays développés

Salaires annuels bruts, en euros et en parité de pouvoir d'achat des pays membres de l'OCDE.





Les profs engagés dans le «pacte» auront des missions prioritaires.
PHOTO ARNAUD LE VU, HANS LUCAS, AFP

augmenter ceux qui acceptent de nouvelles missions. Tous les syndicats enseignants ont quitté d'un bloc, début mars, la deuxième concertation prévue sur le sujet avec le ministère pour marquer leur désaccord avec cette logique, qui n'a selon eux rien d'une revalorisation, ne ferait qu'accroître une «charge de travail très lourde» et aggraverait les inégalités femmes-hommes, puisque ces dernières réalisent aujourd'hui moins d'heures supplémentaires, en raison de la répartition des charges familiales.

Très imaginaire, le ministère décline ce pacte en quatre briques. La première correspond à 24 heures de missions supplémentaires par an devant les élèves pour un salaire de 1250 euros bruts, soit environ 100 euros par mois. Les enseignants volontaires pourront ensuite ajouter trois autres briques de missions pour aller jusqu'au «pacte standard», payé 3750 euros. Les syndicats ne voient pas comment il serait possible de caser ce temps-là dans l'agenda ultra-rempli des enseignants, qui déclarent déjà travailler 43 heures par semaine entre les cours, les corrections des copies, les conseils de classe, les réunions entre profs, avec les parents... Sans compter que des enseignants effectuent déjà des heures supplémen-

taires (dites HSE), qui rémunèrent des activités occasionnelles, comme du tutorat, sur la base du volontariat. Il existe aussi des indemnités pour «mission particulière», comme pour les référents égalité filles-garçons.

«De gros problèmes d'organisation» à prévoir

Les profs engagés dans le pacte auront des missions prioritaires, pour ne pas dire obligatoires, à remplir. Dans le premier degré, les professeurs des écoles devront ainsi intervenir sur la nouvelle heure de soutien par semaine en français et en maths pour tous les élèves de 6^e, dès la rentrée de septembre. Seule solution possible, le mercredi, libéré pour la plupart des professeurs. «On va être confrontés à de gros problèmes d'organisation», annonce Guislaine David, cosécétaire du Snuipp-FSU, premier syndicat du primaire. Des enseignants sont encore sur la semaine de quatre jours et demi et travaillent donc le mercredi matin et même lorsque ce n'est pas le cas, on l'utilise en général pour faire des réunions de concertation et des formations.»

Dans le second degré, les enseignants signataires devront effectuer des remplacements de courte durée. Dans ses deux dernières allo-

cutions, Emmanuel Macron a réaffirmé son objectif de remplacer «du jour au lendemain» les profs absents. Pap Ndiaye espère mobiliser un quart des 480 000 enseignants du second degré. «C'est mensonger de faire croire aux parents que toutes les heures seront remplacées l'année prochaine», prévient Sophie Vénétiay, secrétaire générale du Snes-FSU, premier syndicat du secondaire. On manque de professeurs pour assurer ses remplacements et on demande à ceux déjà en poste de s'en charger alors qu'ils n'ont plus la place dans leur emploi du temps? Tousjours dans le second degré, les professeurs devront aussi participer en priorité au dispositif d'aide aux devoirs «Devoirs faits», rendu obligatoire en 6^e en septembre prochain.

A cela, s'ajoutent, pour le premier et le second degré, d'autres missions comme la mise en place de projets considérés comme «innovants» dans le cadre du Conseil national de la refondation. Mais le ministère exclut des tâches supplémentaires déjà effectuées que les syndicats voudraient voir revalorisées. Ce pacte est donc, selon Sophie Vénétiay, une «réponse provocatrice, hors sol et irresponsable à la légitime exigence de revalorisation salariale des enseignants». ◆

«Dans mon équipe, personne ne signera»

Les profs interrogés par «Libération» rejettent largement ce dispositif, pointant notamment des emplois du temps déjà bien trop serrés.

«Travailler plus pour gagner plus? On voudrait juste être mieux rémunérés pour les heures que l'on fait déjà», réagit Martine (1), professeure et directrice des écoles en Bourgogne-Franche-Comté, alors que Pap Ndiaye doit préciser ce jeudi les contours du nouveau pacte enseignant. Il prévoit au moins 24 heures supplémentaires dans l'année sur la base du volontariat, en effectuant de nouvelles missions – pour les professeurs du premier degré, il s'agira en priorité d'une heure de soutien par semaine en maths et français pour les élèves de sixième, tandis que dans le second degré, les professeurs s'engageront notamment à faire des remplacements de courte durée.

«Dans mon équipe, personne ne signera ce pacte. Mes collègues refusent de faire encore des heures supplémentaires», poursuit Martine, faisant référence aux tâches invisibles des profs : préparation des cours, corrections des copies, réunions ou encore rencontres avec les parents, dont certaines, mais pas toutes, sont comptabilisées dans leur salaire. Dans l'hypothèse où certains professeurs des écoles souhaiteraient accepter le pacte, est-ce matériellement possible? Face aux élèves six heures par jour, les professeurs des écoles ne pourraient se libérer que le mercredi, où la majorité d'entre eux n'ont pas cours. «Le gouvernement oublie que le mercredi est le jour dédié aux formations, à la préparation de nos cours, ou celui où nous nous occupons de nos enfants. C'est impensable de nous rajouter quelque chose», ajoute Martine.

«QUEL INTÉRÊT AURAI-JE À SIGNER CE PACTE?»

Lors des prochaines vacances scolaires, Valérie, professeure des écoles depuis quinze ans, compte assurer quatre matinées – soit quatorze heures supplémentaires au total – de remise à niveau pour des élèves en difficulté entre le CP et le CM2. Si elle a choisi de le faire sur la base du volontariat, elle n'envisage aucunement de signer le pacte, qui l'obligerait à effectuer

au moins 24 heures par an de soutien aux élèves de sixième. «Le «public» du primaire n'a rien à voir avec celui du secondaire. Je n'ai pas l'habitude de gérer un adolescent», témoigne-t-elle. «On a bien compris pourquoi ce pacte nous propose de faire des remplacements. On a surtout bien compris qu'ils n'arrivaient pas à recruter des enseignants», constate Nathalie, professeure agrégée de Sciences économiques et sociales (SES) dans un lycée de Senlis (Oise). «Je fais déjà des heures supplémentaires sur la base du volontariat. Quel intérêt aurais-je à signer ce pacte?» s'interroge Jérôme, professeur de maths en langue allemande au collège depuis trois ans dans le Grand-Est. Le mois dernier, il a perçu 2471€ net en comptant sa prime de professeur principal, et quatre heures et demi supplémentaires. Il refuse de signer le pacte, et songe également à se reconverter professionnellement : «La vocation et la passion ne suffisent plus.»

«JE NE VEUX PAS BRASSER DU VENT»

Pour les professeurs agrégés, s'engager dans le pacte pourrait leur faire perdre de l'argent. «La rémunération proposée par le pacte pour les agrégés serait plus faible que si nous faisons des heures supplémentaires», explique Pierre, professeur agrégé de SES dans un lycée du Nord depuis dix ans. Avec sa prime de professeur principal et sans heure supplémentaire, il touche 2800€ net par mois. Contexte de réforme des retraites oblige, les enseignants questionnent également la prise en compte de ces heures supplémentaires dans le montant de leur retraite. «Ce pacte serait sous forme de primes, non comptabilisées dans le calcul des retraites», note Pierre, qui y voit une énigme «logique comptable», et «cette idée que le gouvernement pense que nous ne travaillons pas assez».

Sur les témoignages recueillis, seul Bahri, professeur d'histoire-géographie au collège depuis deux ans dans la métropole lilloise, n'écarte pas d'adhérer au pacte. «Tout dépend de ce qui est proposé, nuance-t-il. Si les missions ont du sens, je pourrai peut-être l'envisager. Mais s'il s'agit de tâches que l'on fait déjà, non. Je ne veux pas brasser du vent.»

HONORINE SOTO

(1) Le prénom a été changé.

Services: remettre de l'humain



Une conseillère d'un bus France services aide un usager, à Pruillé-l'Eguillé (Sarthe), le 2 février.
JEAN-FRANÇOIS MONIER/AFP

DOSSIER

Jouer les pompiers est presque devenu une habitude pour Eric (le prénom a été modifié), 54 ans, directeur d'un centre communal d'action sociale. Beaucoup de guichets dans les services publics ayant fermé, il est de plus en plus sollicité pour régler les déboires administratifs de M. et Mme Tout-le-Monde. Il n'a cependant pas toujours de solution à apporter, faute d'arriver lui-même à joindre un interlocuteur. « *Autrefois, les administrations avaient du personnel pour répondre au téléphone et traiter les demandes, s'agace-t-il. Aujourd'hui, elles ont recours à des plates-formes téléphoniques qui, en plus d'être difficilement joignables, donnent souvent des réponses stéréotypées, pas forcément adaptées aux situations individuelles.* »

Après le lancement, mi-mars, de GPT-4, la nouvelle version du chat d'intelligence artificielle conçu par la start-up américaine Open IA, va-t-on bientôt devoir effectuer toutes nos démarches administratives par robots conversationnels ? Le Conseil d'État pousse à la roue. Dans une étude publiée en août 2022, il plaide pour un déploiement volontariste de l'intelligence artificielle dans les services publics afin, dit-il, d'améliorer la relation avec les citoyens. De son côté, la Défense des droits, Claire Hédon, craint une « *déshumanisation* ». Le risque serait même déjà présent, si l'on en croit son rapport annuel publié le 17 avril.

REQUÊTES MAXIMALES, TEMPS RESTREINT

Absence de réponse, délais déraisonnables, difficulté à joindre l'agent responsable du dossier, impossibilité de prendre rendez-vous à un guichet, et, quand on y arrive, de faire aboutir une démarche... Sur les 89 659 sollicitations reçues en 2022, 92 % concernaient les relations avec les services de l'État. Un effet, selon elle, de la « *dématérialisation à marche forcée* » impulsée notamment par le grand plan d'investissement 2018-2022. D'après l'Observatoire de la qualité des démarches en ligne, 87 % des 250 formalités administratives les plus utilisées étaient ainsi réalisables sur Internet en janvier 2022, soit une progression de 20 points par rapport à mai 2019.

Fluidité, gain de temps, diminution des contraintes horaires... La construction de l'État numérique présente bien sûr des atouts pour une partie de la population. Mais clairement pas pour les 13 millions de Français qui rencontrent des difficultés avec

Engagée depuis plusieurs années avec l'arrivée d'Internet, l'**automatisation des rapports** entre usagers et services publics ou consommateurs et entreprises conduit à la dépersonnalisation des relations et à l'exclusion d'une partie de la population. Une révolution s'impose

les outils informatiques. « *La dématérialisation est une chance si elle permet d'améliorer le service rendu aux usagers*, souligne la Défense des droits. *Le problème aujourd'hui, c'est qu'elle s'accompagne d'une fermeture de guichets de proximité et donc de la suppression de tout contact humain.* »

La situation n'est pas plus reluisante dans le secteur privé. D'après le palmarès de la relation client publié en janvier par le cabinet HCG France, les trois quarts des appels passés entre juillet et décembre 2022 aux services clients/consommateurs des deux cents entreprises testées sont restés sans réponse, et près des deux tiers des demandes adressées par e-mail n'ont pas abouti. Le taux de réponse aux commentaires postés sur les réseaux sociaux n'est guère meilleur : 45 % pour Instagram et Twitter, 43 % pour Facebook. A croire qu'il n'y a plus de pilote dans l'avion... Certes, la crise sanitaire engendrée par l'épidémie de Covid-19 a joué. « *Les entreprises n'ont pas assez ac-*

compagné la mise en place du télétravail », regrette Fabrice Lanoë, président du cabinet HCG France, à l'origine de l'étude. Explication : « *Beaucoup de collaborateurs ne disposant pas de ligne professionnelle, ils ne se sentent pas toujours responsables et ne prennent pas toujours les appels des clients.* » Au risque de les perdre définitivement.

Mais l'origine du problème est beaucoup plus ancienne. « *Quête de rationalisation oblige, on assiste, depuis une quinzaine d'années, à un désinvestissement massif de la relation client par les entreprises* », soupire Benoît Meyronin, professeur de marketing à Grenoble école de management, coauteur de *Remplacer vraiment l'humain au cœur de l'entreprise* (Vuibert, 2019). Dans les années 1980, cela s'est traduit par le développement des centres d'appels téléphoniques chargés de répondre à un maximum de requêtes dans un temps restreint. Puis, dix ans plus tard, par l'introduction des CRM, ces logiciels de relation client basés sur l'utilisation

VOICI VENU LE RÈGNE DES FORUMS, CHATS, MAILS ET AUTRES CHATBOTS QUI, DANS CERTAINES ENSEIGNES, REMPLACENT INTÉGRALEMENT LES TÉLÉCONSEILLERS

des bases de données. Voici maintenant venu le règne des forums, chats, e-mails et autres *chatbots* qui, chez certaines enseignes comme Ikea ou Castorama, remplacent intégralement les téléconseillers.

Pourtant, Olivier Duha en est persuadé : le conseiller, « *augmentation de la technologie, détermine le succès de l'échange et la satisfaction du client* », assure le PDG de Wehelp, leader mondial de solutions en technologies de l'information et services de gestion de l'expérience client, et auteur de *Think human* (Eyrolles, 2022). Il a en effet pour lui « *un atout que la technologie ne peut, et ne pourra jamais avoir: l'intelligence émotionnelle* », cette capacité à sentir l'inquiétude d'un client expérimentant un désagrément concernant un produit ou un service.

ÉCOUTE ET EMPATHIE

Les marques positionnées sur des produits premium, comme BMW, en ont fait depuis longtemps leur arme de différenciation. « *Dans un monde de plus en plus concurrentiel, les consommateurs ont envie qu'on prenne le temps de les écouter et de personnaliser la relation, ce que ne peut pas faire un robot* », insiste Cyril Jacquin, directeur des services à la clientèle chez BMW France. C'est pourquoi le constructeur invite tous ses nouveaux acheteurs en concession pour faire connaissance avec les équipes et découvrir ce qui se passe en atelier.

D'autre s'engageant sur le même chemin, à l'instar de la mutuelle MAIF, qui a entrepris, en 2015, une politique de management par la confiance. « *Avant, nous nous comportions un peu comme des techniciens qui appliquaient à la lettre le contrat* », explique Christine Mathe-Cathala, directrice générale adjointe de la relation avec les sociétaires. Oubliés, les scripts et autres phrases toutes faites ! Formés à l'écoute et à l'empathie, les collaborateurs ont toute latitude pour sortir du cadre et imaginer des solutions personnalisées en fonction des besoins des sociétaires. L'un d'eux a par exemple proposé une caravane en guise de solution de logement à un homme victime d'un incendie plutôt qu'une chambre d'hôtel, pour lui permettre de rester près de ses animaux.

Pas question évidemment de remettre de l'humain partout. Cela serait trop onéreux. « *Mais, dans un monde où tout va très vite, on a besoin d'un minimum d'humain pour arriver à gérer les situations complexes et les cas*

Des maisons du service public pour lutter contre la fracture numérique

C'EST LA BOTTE SECRÈTE du gouvernement pour faciliter l'accès aux services publics pour tous les usagers : les maisons France services. Des guichets uniques de proximité, la plupart du temps implantés dans des bureaux de poste, des gares, des préfectures ou des sous-préfectures, qui regroupent plusieurs administrations : la direction générale des finances publiques, la Poste, Pôle emploi, la Caisse nationale des allocations familiales, l'Assurance-maladie, l'Assurance-retraite...

« *Lors du grand débat national, les Français ont exprimé un sentiment d'éloignement des services publics*, rappelle Stanislas Guerini, le ministre de la transformation et de la fonction pu-

bliques. D'où la promesse présidentielle d'implanter une maison France services par canton, à moins de trente minutes du domicile de chaque usager, soit 2500 en tout. Un investissement pour l'État de 12,5 millions d'euros par an. »

Des bus du service public

L'objectif initial a été dépassé, puisque 2561 lieux d'accueil sont aujourd'hui ouverts. Cent cinquante autres doivent venir compléter le dispositif d'ici à la fin de 2023. Mais n'espérez pas y régler un erreur de calcul dans votre pension de retraite.

« *Les conseillers [au nombre de deux par site] ne sont pas des agents des différents services publics*, regrette la Défense des droits, Claire

Hédon. *Ils peuvent fournir un premier niveau d'accompagnement et résoudre les demandes simples comme remplir sa déclaration d'impôt ou effectuer une inscription ou une actualisation à Pôle emploi, mais ils ne disposent pas des logiciels des différents services. Ils n'ont donc pas accès aux dossiers des usagers.* »

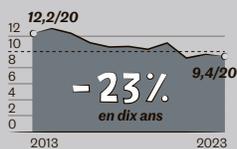
Si votre demande est trop pointue, ils vous orientent donc vers un expert de l'administration concernée. « *Six cent mille formalités sont malgré tout traitées chaque mois et quatre démarches sur cinq sont entièrement résolues dès la première visite* », assure le ministre.

A terme, le gouvernement souhaite élargir le bouquet de services. Des

expérimentations ont ainsi été lancées avec des centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires (Crous) et avec la Banque de France, pour accompagner les couples endettés. « *Un autre enjeu est de renforcer notre politique de "aller vers", à destination de tous les publics qui ne vont pas spontanément dans les espaces France services* », explique Stanislas Guerini. C'est le rôle des bus France services : 175 sont déjà opérationnels, principalement dans les zones rurales et les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Un moyen, assure le ministre, de « *remettre une part d'humanité* » dans les services publics. ■

Des clients de moins en moins satisfaits

Moyenne générale du palmarès de la relation client réalisée par HCG France



Les bons et mauvais élèves de la relation client

Top 3 meilleurs

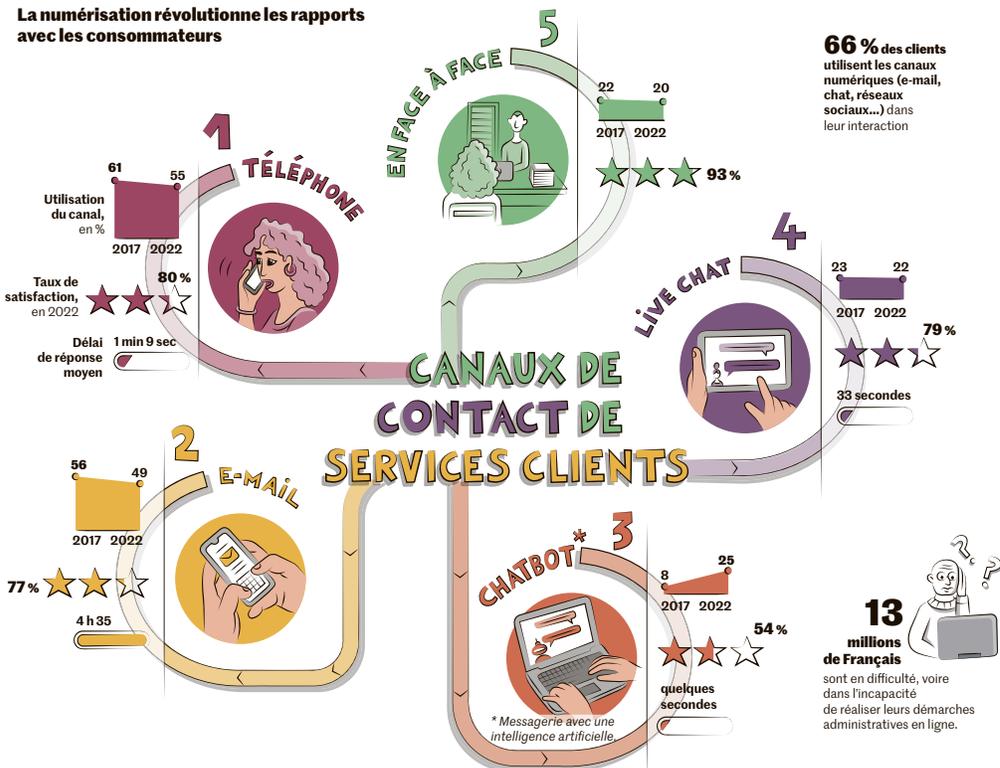


Top 3 pires



Sources : Palmarès de la relation client 2023, The Human Consulting Group, Les Echos ; Observatoire des services clients 2022, BVA ; Défenseur des droits ; Association française de la relation client
Infographie : Le Monde, Audrey Lagadec, Benjamin Martinez

La numérisation révolutionne les rapports avec les consommateurs



Des centres d'appels encore massivement délocalisés



Top 3 des prestataires de la relation client externalisée sur le marché français



particuliers», assure Olivier Duha. Cogedim l'a bien compris. En 2016, le groupe de promotion immobilière a décidé de passer d'un seul responsable de relation client à... soixante-dix. Un par équipe de production. « On a beau avoir des maquettes numériques, acheter un appartement sur plan n'est pas toujours simple », reconnaît le directeur général du groupe, Vincent Ego. D'où l'intérêt, pour le futur propriétaire, de disposer d'un interlocuteur unique pour l'accompagner et l'orienter tout au long de son projet, soit en moyenne deux à trois ans. « Au début, on se faisait découvrir nos différentes collections », explique Vincent Ego. Puis on organise des visites régulières de chantier. L'investissement paie. En 2023, Cogedim a fini premier au classement HCG de la relation client.

DES « CAISSES DE PAPOTAGE »

Obsédées par la rentabilité à court terme, la majorité des marques continuent pourtant à considérer la relation avec la clientèle comme un centre de coûts. Mais sous la pression des Uber, Blablacar et autres Airbnb, avec une forte « culture client », les lignes bougent peu à peu. « Avec le développement rapide d'Internet et l'avènement de l'hyperchoix, le rapport de force a complètement changé. Les clients sont devenus rois, souligne Olivier Duha. Très bien informés, ils peuvent comparer les prix et les produits autant qu'ils le veulent, acheter en trois clics n'importe quoi, n'importe où, n'importe quand, sans sortir de chez eux. Mais aussi faire savoir à la terre entière comment s'est passée leur expérience en postant des avis sur les réseaux sociaux. »

De quoi obliger les marques à revoir leurs priorités. Si elles peinent à se différencier par le produit ou par le prix, que leur reste-t-il ? L'expérience client. Chez Amazon, l'« effet waoouh » repose sur des délais de livraison records et une politique de retour très avantageuse. Mais toutes les entreprises n'ont pas la force de frappe du géant américain. Pour rendre chaque contact avec le consommateur unique, elles ne disposent pas d'une infinité de solutions : réinjecter une dose d'humain. C'est ce que fait Free avec son nouveau

service d'assistance de proximité Free Proxi. Fini les centres d'appels délocalisés à l'étranger. Il s'agit d'équipes locales de huit à dix conseillers qui répondent à toutes les demandes des abonnés à leur offre Internet ou à leur forfait mobile.

En 2021, Carrefour a également opéré un virage en généralisant les « caisses de papotage » dans tous ses hyper et supermarchés. « Entre les parois en Plexiglas et les masques, les lignes de caisse pendant le Covid n'étaient clairement pas très joyeuses. Mais c'était parfois le seul moment d'échange que les clients avaient dans la journée », souligne Stéphen Bompais, directeur de la communication clients chez Carrefour. Un lien avec les caissières et caissiers que certains ont eu à cœur de

« AVEC L'AVÈNEMENT DE L'HYPER-CHOIX, LE RAPPORT DE FORCE A CHANGÉ. LES CLIENTS SONT DEVENUS ROIS »

OLIVIER DUHA
PDG de Webhelp

cultiver après la pandémie, et pas seulement les personnes âgées. « On voit aussi des amateurs de bavardage et des militants qui veulent maintenir les caissiers dans l'emploi », constate Stéphen Bompais. De quoi redonner un visage plus humain à la grande distribution, souvent associée au profit et à la cadence.

Que les acheteurs pressés se rassurent : les modes de paiement autonomes et informatisés n'ont pas disparu. L'idée est de proposer une offre plurielle pour laisser le choix au client. « On peut être tenté de céder aux sirènes de la technologie et remplacer toutes les lignes de caisse par des caisses automatiques, reconnaît M. Bompais. Sauf qu'un magasin est d'abord un lieu de vie. Si vous allez trop loin dans la digitalisation, vous risquez d'alté-

rer l'expérience clients. Dans un secteur aussi concurrentiel que le nôtre, on ne peut pas se permettre de prendre un tel risque. »

Et si, après le tout-humain, trop coûteux, et le tout-numérique, trop déshumanisé, les organisations étaient enfin en passe de trouver le juste équilibre ? « Il n'y a pas d'opposition, mais une totale complémentarité entre les deux mondes », assure Daniel Ray, professeur de marketing et directeur de l'Institut du capital client à Grenoble école de management. « Les clients veulent profiter du meilleur de chacun. » Autrement dit, investir dans le retour au bon sens et à la priorité pour le client représente un défi majeur pour les années à venir. ■

ÉLODIE CHERMANN

« Les organisations sont dans une logique de rationalisation à outrance »

JULIA VELKOVSKA est chercheuse en sociologie au programme de développement et d'innovation Orange Labs et à l'École des hautes études en sciences sociales.

Comment le numérique a-t-il transformé la relation de service ?

Pour réduire leurs coûts, les entreprises et les administrations ont tendance aujourd'hui à privilégier les relations à distance et souvent automatisées par l'intermédiaire des chatbots. Elles transfèrent toute une partie du travail aux utilisateurs en les poussant à réaliser un maximum d'opérations par eux-mêmes, depuis chez eux. Plus besoin de faire la queue au guichet pour réaliser ses démarches ni d'envoyer un courrier au service réclamation pour exprimer son mécontentement.

Le problème est d'abord celui des compétences. Pour effectuer une demande d'allocations familiales ou d'aide au logement, il faut non seulement savoir surfer sur le site Internet de la Caisse d'allocations familiales, mais aussi mener tout un travail d'enquête afin de connaître les conditions

à remplir, les documents à fournir, etc. Cette double compétence à la fois numérique et administrative est très inégalement répartie dans la population, en fonction de l'âge et des milieux sociaux.

L'automatisation aurait-elle atteint ses limites ?

Ce ne sont pas les technologies en elles-mêmes qu'il faut remettre en cause, mais plutôt la façon dont on les utilise. Aujourd'hui, les organisations sont dans une logique de rationalisation à outrance. Elles focalisent l'organisation du parcours client sur des demandes types. Tant que votre requête reste dans le cadre, le système fonctionne. Mais si vous vous trouvez dans une situation complexe qui ne correspond pas aux cases prévues, vous êtes vite confronté à une impasse. Cela explique qu'un certain nombre d'utilisateurs soient contraints de renoncer à leurs droits ou de « faire une scène » au téléphone ou dans un point de contact physique pour que l'organisation daigne traiter leur problème. Souvent considérés comme des « incivilités », ces débordements ne sont en fait que

le fruit des politiques de rationalisation managériale de la relation client.

Quelle doit être la place de l'humain ?

Trop souvent, on voit le numérique comme un moyen de remplacer l'humain. Il faut plutôt l'envisager en complémentarité. En 2006, une agence régionale de l'Agence nationale pour l'emploi, l'ancêtre de Pôle emploi, a essayé de substituer à tous les entretiens en face à face de la vidéocommunication. Il s'est avéré que cela fonctionnait très bien pour les entretiens de suivi mais pas du tout pour les rendez-vous d'inscription, où les demandeurs d'emploi devaient fournir un tas de justificatifs.

D'où l'importance de penser le parcours utilisateur dans sa globalité et de créer des passerelles entre les différents canaux de communication. Il n'arrive pas à faire ses démarches sur le site Internet ? Il doit pouvoir joindre un conseiller par téléphone ou se rendre en boutique pour régler son problème. Au-delà de l'accès aux droits ou au service, il y a aussi une question de respect et de dignité.

Comment intégrer les professionnels de la relation client à cette réflexion ?

Avec le développement des outils numériques, c'est le travail dans son ensemble qui est transformé et le sens que les employés y trouvent. Prenez le cas des conseillers en centre d'appels. Dans les années 1980, ils étaient chargés de répondre en direct à un maximum de requêtes dans un temps restreint. Aujourd'hui, leur rôle consiste souvent à animer un forum de clients ou à répondre à des messages par écrit.

Parfois, on leur demande de prendre le relais du chatbot dans la gestion des dossiers compliqués. Sauf qu'ils n'ont pas toujours les compétences pour le faire et sont alors obligés de passer la main à un expert. D'un métier de conseil, ils se retrouvent relégués dans un rôle de centre de tri. Avant d'introduire un nouvel outil dans une organisation, il faut réfléchir avec les salariés aux conséquences sur les situations concrètes de travail. ■

PROPO RECUEILLIS PAR E. CN