



LE CITOYEN-USAGER, CE GÊNEUR... OU LA DÉFIANCE INVERSÉE

La défiance des citoyens envers le personnel politique, les institutions, les médias est, hélas, bien connue. Le Pacte civique a analysé le couple “confiance-défiance” et a proposé des pistes de solutions ¹.

Dans le cadre de son analyse du couple “confiance-défiance” entre les responsables politiques, les institutions et les médias, le Pacte civique, a fait la constatation, à vrai dire inattendue, qu’il existe une autre forme de défiance, plus sournoise, qu’il a qualifiée de “défiance inversée” en ce qu’elle émane des administrations et de tous les services (publics ou non) où l’on reçoit des usagers. Cette “défiance inversée” peut se manifester par le comportement des personnels censés accueillir (manifestation de stéréotypes et préjugés, actes discriminatoires, comportements ouvertement racistes par exemple), mais peut aussi être plus insidieusement par le recours à des “parcours” de demande et de contrôle, par voie de formulaires complexes ou de démarches internet décourageantes. Cette défiance inversée est d’autant plus pernicieuse qu’elle est rarement perçue comme telle. Il faut pourtant la reconnaître et la dénoncer. Elle engendre insatisfaction et irritation des usagers. Mais il y a beaucoup plus grave. Cette défiance inversée frappe principalement les catégories de citoyens les plus fragiles, en situation de précarité économique, sociale, linguistique, culturelle, ou qui sont sujets à une catégorisation du fait de leur origine, religion, genre, âge ou orientation sexuelle. Elle peut se traduire par des comportements discriminatoires et injurieux, pénalement répréhensibles. C’est insupportable parce que ces comportements bafouent les valeurs fondées sur les droits de l’Homme, la fraternité en premier lieu. Et aussi parce que cela amène trop souvent des citoyens à renoncer aux prestations finan-



cières et sociales auxquelles ils ont droit. Enfin, ces comportements fragilisent la crédibilité du pacte social qui rend possible le vivre ensemble. Comment lutter contre cette défiance inversée ? Cette défiance présente des aspects “quotidiens” mais aussi des aspects institutionnels. On ne luttera pas de la même manière mais, dans l’un comme dans l’autre des ces aspects, il faut commencer par détecter et dénoncer les situations de défiance inversée, que ce soit pour sensibiliser les acteurs des administrations ou pour obtenir des changements structurels.

SENSIBILISER ET ALERTER

Lorsque la défiance inversée est dans ses aspects “quotidiens”, il faut sensibiliser les acteurs et entreprendre des actions de formation. Celle-ci commence dès l’école (où le risque de discrimination est déjà grand) et doit se poursuivre au niveau de la formation, initiale et continue, des personnels. Les actions de médiation, à l’initiative d’acteurs de terrain, sont

un outil efficace et trop peu utilisé. Lorsque la défiance inversée est dans ses aspects institutionnels, il faut alerter les instances responsables, demander des modifications des procédures et des documents en se concertant avec les associations d’usagers. Dans les cas les plus graves, il faut saisir les juridictions administratives qui peuvent agir vite grâce à la procédure du référé, et si nécessaire recourir au Défenseur des Droits, autorité administrative indépendante dotée de moyens d’investigation et de poursuite et non dépourvue d’influence par ses prises de position publiques et son rapport annuel.

Il faut faire de ce sujet un levier prioritaire de l’amélioration de la qualité des services publics. Rétablir la confiance est l’affaire de tous, et d’abord de l’action publique!

François Dress

Membre du Pacte civique

¹ Rapport 2017 du Pacte Civique - OCQD, mars 2018, p. 105-131 ; www.pactecivique.fr