

Repenser l'accès aux droits pour mieux lutter contre les non-recours

Manque d'information, barrière de la langue, complexité des démarches, conditions d'accès discriminantes, absence de soutien et d'accompagnement, sentiment de honte... dans de multiples domaines, certaines personnes n'ont pas accès à leurs droits : elles ne bénéficient pas de l'offre publique de droits et de services à laquelle elles pourraient prétendre. Les situations de non-recours auxquelles elles font face concernent tous les droits : aux prestations sociales, à la santé, à l'éducation, à la formation professionnelle, accès à la justice etc. La Commission nationale consultative des droits de l'homme (CNCDH) considère que la lutte contre les non-recours n'est pas suffisante. Dans un avis adopté ce jour, la CNCDH formule 15 recommandations pour garantir l'accès aux droits et lutter contre les non-recours.

Les non-recours marquent l'échec de la mise en œuvre des politiques publiques et la déshumanisation des services publics, dénonce Jean-Marie Burguburu, président de la CNCDH. ***Il ne suffit pas de créer des droits, encore faut-il en assurer la mise en œuvre effective.***

Lutter contre les préjugés et la stigmatisation

La CNCDH alerte sur les idées fausses et les préjugés qui favorisent les non-recours et les discriminations dans l'accès aux droits. Les causes des non-recours ne doivent pas être imputées aux citoyens trop souvent considérés comme des « assistés ». Ils sont la conséquence de dispositifs, procédures et politiques publiques mal pensés, dans lesquels l'administration elle-même a une responsabilité.

Construire avec l'expertise des personnes bénéficiaires

Dans la continuité de son avis consacré à l'approche fondée sur les droits de l'Homme, la CNCDH appelle à un changement de paradigme : les personnes bénéficiaires doivent être considérées comme des titulaires de droits impliquées dans la conception des

dispositifs et non uniquement comme des « usagers ». Pour améliorer l'accès aux droits, les politiques publiques doivent être pensées en associant les bénéficiaires, en s'appuyant systématiquement sur leurs savoirs et leur expertise et en replaçant l'humain au cœur des dispositifs.

Évaluer les politiques publiques

Même si les causes du non-recours sont connues, multiplier les objectifs pour y remédier est sans effet s'il n'y a pas d'évaluation. Une évaluation efficace doit viser aussi bien le dispositif que l'accès aux droits lui-même. Elle doit permettre de mesurer les discontinuités de droits et le non-recours, être indépendante et transparente, qualitative et quantitative.

Repenser l'accès aux droits

Pour que les personnes puissent bénéficier de leurs droits, elles doivent trouver l'information et pouvoir s'adresser à des interlocuteurs formés à la technicité des aides, à même de les accueillir, les écouter et les accompagner. La CNCDH recommande la mise en place de point d'entrée ou d'un référent unique afin de garantir un accueil efficace et respectueux des personnes. Les plateformes numériques doivent également être simplifiées, rendues accessibles pour tous les utilisateurs et pensées en fonction de la situation de chacun. La CNCDH insiste sur la nécessité de toujours prévoir un accueil physique effectif en complément.

Repenser les démarches

La complexité souvent inutile des démarches, parfois répétitives, les accès impossibles, les offres stigmatisantes, sont une cause de non-recours pointée par de nombreux acteurs. La CNCDH recommande de simplifier et d'harmoniser les démarches pour les bénéficiaires, de constituer une base d'informations commune qui permette d'appliquer le principe du « dites-le nous une fois ». La CNCDH recommande d'assurer une information sur le suivi des dossiers, une notification claire, faisant apparaître distinctement les voies de recours possibles.