

Retranscription de la vidéo sur l’avis  
accès aux droits et non-recours.

*[La vidéo a été mise en ligne en avril 2022. Deux personnes parlent : Soraya Amrani-Mekki et Sonya Djemni-Wagner, co-rapporteures de l’avis. La vidéo est accessible avec le lien suivant :* [*https://www.youtube.com/watch?v=OtVAVVNAvI4*](https://www.youtube.com/watch?v=OtVAVVNAvI4) *]*

**Comment garantir l’accès aux droits et lutter contre les non-recours ?**

**Premier panneau sur lequel il est écrit : « Les non-recours, de quoi s’agit-il précisément ? ».**

La CNCDH, dans son avis adopté à l'unanimité le 24 mars 2022, a travaillé sur les causes de non-recours.

Il faut tout d'abord souligner que l'utilisation même du terme "non-recours" pose problème.

Le terme est critiquable en soi parce qu'il laisse à penser que ce sont les bénéficiaires de droit, les personnes qui sont responsables du fait de ne pas avoir recouru, parce qu'elles n'ont pas su, parce qu'elles n'ont pas pu, et qu'il faudrait les accompagner pour pouvoir réclamer ces droits. Bien au contraire la CNCDH souhaite alerter sur le fait que c'est la manière dont sont pensées les mises en œuvre des politiques publiques qui est responsable de ces non-recours.

Parce que ces politiques publiques sont pensées dans un souci de performance économique, dans un souci managérial, alors que la mise en œuvre des mécanismes sociaux notamment devrait être pensée avec les personnes, pour les personnes.

Les non-recours sont parfaitement objectivés. On le sait, par exemple il y a 30% des bénéficiaires du Revenu de solidarité active qui ne réclament pas leur droit. Malheureusement ces non-recours sont bien plus larges. Ils touchent tous les droits humains : le droit à la santé, le droit à l'éducation, le droit au juge, le droit au logement.

La CNCDH souhaite également alerter sur la variété des non-recours. Il y a évidemment des non-recours complets et involontaires mais il existe également des non-recours volontaires lorsque les personnes volontairement choisissent de ne pas revendiquer, réclamer leurs droits parce qu'elles ont un stress lié à l'indu, un stress lié à l'éventualité de devoir rembourser leurs prestations sociales.

Il existe également des non-recours partiels, lorsque les personnes n'arrivent à obtenir la totalité de leurs droits. Et parce que ces non-recours manifestent le fait que, aujourd'hui, en France, l'effectivité des droits humains n'est pas garantie, n'est pas assurée, que la CNCDH formule quinze recommandations pour lutter contre les non-recours.

**Deuxième panneau sur lequel est écrit : « Quelles sont les recommandations de la CNCDH ? ».**

Ce qui doit donc être posé c'est la pertinence des politiques publiques et la façon dont les administrations les mettent en œuvre.

C'est pourquoi la CNCDH recommande en premier lieu de construire autrement ces politiques publiques en associant les personnes concernées selon une approche fondée sur les droits de l'Homme et la dignité humaine.

La CNCDH préconise également que les politiques publiques fassent l'objet d'une évaluation qui soit transparente et qui soit également transversale. Ce qui est en jeu, c'est de mesurer les non-recours qui reste un phénomène encore largement méconnu.

L'accès aux droits doit être rendu plus accessible par l'utilisation d'un langage clair par l'administration et par la simplification des démarches. C'est ainsi par exemple qu'aucun justificatif non prévu par les textes ne saurait être demandé par une administration.

Les dispositifs sont souvent si complexes qu'ils génèrent des erreurs à l'origine du versement de prestations non dues. Ce ne sont pas des fraudes. Mais le stress dû à l'obligation de reverser ces sommes conduisent les personnes concernées à renoncer à leurs droits.

La CNCDH recommande de reconnaître également en matière de prestations sociales un droit à l'erreur et d'envisager avec la personne concernée les solutions les plus adaptées, par exemple l'adoption d'un échéancier.

La CNCDH rappelle ses recommandations sur l'usage raisonné et raisonnable du numérique. Elle préconise la construction d'outils adaptés avec les personnes concernées prenant en compte