

RECOMMANDATIONS TRANSVERSALES

Dans ce chapitre, nous avons montré les difficultés rencontrées par les personnes vivant dans la pauvreté et la précarité pour faire valoir leurs droits. Les travaux menés dans les trois groupes de concertation ont donné lieu à des recommandations spécifiques à chaque thématique mais également à des propositions communes.

1. Évaluer le non-recours

Ne pas faire valoir son droit peut avoir de graves conséquences pour un bénéficiaire potentiel, certainement s'il vit dans des conditions très précaires. Dès lors, lorsqu'on évalue les effets d'une loi, il faut aussi s'intéresser aux personnes qui n'exercent pas le droit qui est consacré dans le texte alors qu'elles entrent dans le champ d'application de celui-ci. Combien sont-elles ? Quelles sont les causes du non-recours ? Plusieurs droits sont-ils en jeu ? S'agit-il d'une situation temporaire ou plutôt permanente ?...

2. Impliquer les acteurs de terrain dans l'élaboration et l'évaluation d'initiatives législatives

L'expérience de tous les acteurs concernés, et en particulier celle des personnes pauvres, est un élément dont il faut tenir compte au moment où une initiative législative est prise et plus tard, lors de son évaluation. L'implication de celles-ci est en effet nécessaire pour que la mesure atteigne ceux qui exercent difficilement leurs droits et ensuite pour savoir si la mesure les a réellement atteints.

3. Mieux informer

Le manque d'information est identifié comme un des obstacles à l'exercice des droits. Il est demandé d'expliquer clairement et de manière répétée, quels sont les droits de chacun. Il est recommandé de ne pas fournir les informations une fois pour toutes mais tout au long du processus de mise en oeuvre

d'un droit. Elles doivent être correctes, compréhensibles et adaptées à tous les publics cibles. En outre, il est demandé de les diffuser via le plus de canaux possible, pas uniquement via Internet. La transmission orale demeure importante, à côté de la diffusion par écrit. Il convient d'informer non seulement le grand public mais aussi les professionnels, en particulier les intervenants de première ligne. L'information est une mission à part entière : ceux qui en sont chargés doivent pouvoir être clairement identifiés.

4. Harmoniser et simplifier la législation

La complexité croissante de la législation nuit à l'exercice des droits, certainement dans le cas des personnes en situation de précarité ou de pauvreté. Elles arrivent difficilement à savoir à quoi elles ont droit. La simplification et l'harmonisation de la législation, dans toute la mesure du possible, s'imposent. Les trois législations traitées dans ce chapitre relèvent de la compétence fédérale. Mais beaucoup d'initiatives législatives concernent des matières qui relèvent des compétences de plusieurs niveaux de pouvoir. Il est donc demandé d'utiliser davantage les Conférences interministérielles comme opportunité de mener des politiques plus cohérentes et par là, de mieux garantir l'exercice des droits.

5. Viser l'obtention automatique des droits

Une approche proactive est recommandée quand c'est possible. Cela implique que les autorités compétentes se mettent elles-mêmes à la recherche des bénéficiaires potentiels et les contacte pour qu'ils puissent faire valoir leurs droits. L'une des formes les plus poussées de stratégie proactive est l'octroi automatique d'un droit, les bénéficiaires potentiels ne devant plus accomplir aucune démarche. Les participants estiment qu'octroyer un droit de manière automatique est la meilleure garantie que les ayants droit potentiels puissent effectivement le faire valoir. Les processus de liaison et d'échange de bases de données offrent beaucoup d'opportunités pour un octroi automatique des droits.

Mais il faut aussi rester attentif aux éventuels défauts d'un tel système. En ce sens, il est important de conserver en parallèle une procédure 'classique' de demande afin de pouvoir remédier de manière simple aux erreurs éventuelles de la procédure automatique.

Les droits donnent aussi souvent accès à d'autres avantages appelés 'droits dérivés'. Il est demandé d'étendre l'octroi automatique à ce type de droits.

6. Simplifier au maximum les démarches administratives

Une simplification maximale des démarches administratives est demandée si l'octroi automatique du droit est impossible. Ceci implique une simplification des procédures. Pour y arriver, il est important d'encourager l'échange de données entre les instances concernées, sans demande ou intervention préalable du bénéficiaire, tout en étant vigilant au respect de la vie privée. On pourra ainsi obtenir facilement et plus vite un maximum de données pour constituer le dossier d'un ayant droit potentiel. Même en cas d'informatisation poussée, l'intéressé devra sans doute encore compléter lui-même certains formulaires. Il est demandé de les rédiger dans un langage lisible, le plus clair possible. Les soumettre à des personnes ayant connu la pauvreté ou la précarité constitue une piste intéressante dans cette perspective.

7. Aller à la rencontre du public

Vu la multitude d'obstacles que les personnes rencontrent quand elles veulent exercer leurs droits, une démarche proactive des autorités compétentes est nécessaire mais non suffisante. Celle-ci devra être soutenue par des actions d'autres acteurs, comme les mutuelles, les syndicats, les avocats, les CPAS, le personnel des établissements psychiatriques, des centres d'accueil, des prisons etc. Des intermédiaires comme les médiateurs culturels ou les experts du vécu sont susceptibles de faciliter le travail de ces acteurs. Il s'agit d'être en permanence en lien avec l'univers des bénéficiaires potentiels, de les identifier et de les accompagner pour qu'ils puissent faire valoir leurs droits. Il est demandé aux responsables politiques de soutenir le développement de cette approche.

8. Mieux accompagner

L'accompagnement constitue un soutien important pour les personnes qui éprouvent des difficultés à faire valoir leurs droits. Il est demandé de veiller à l'accessibilité des services qui offrent un tel accompagnement. En effet, trop d'obstacles socioéconomiques empêchent souvent les personnes vulnérables d'y avoir accès ou d'y faire appel. Des structures de quartier et des organisations proches de la population et ciblant un public spécifique sont susceptibles de jouer un rôle d'intermédiaire entre la population et ces services. A ce titre, elles méritent une attention particulière. Il est demandé aux responsables politiques de créer les conditions nécessaires pour que les services d'accompagnement puissent travailler de manière optimale.

Texte traduit du néerlandais