

Présentateur.

-Dans le cadre de notre dossier du mois de juin, la direction des politiques sociales du groupe Caisse des Dépôts s'intéresse à l'accessibilité aux droits et services sociaux. Nous sommes allés à la rencontre de Claire Hédon, Défenseure des droits depuis juillet 2020. Nommée pour six ans, l'ancienne journaliste radio ne veut pas exercer une autre fonction, quelle qu'elle soit. Nous allons donc nous intéresser à cette mission de Défenseure des droits et au problème du non-recours. Claire Hédon, bonjour.

Claire Hédon, Défenseure des droits.

-Bonjour.

Présentateur.

-On va débiter cette interview par votre définition. En quoi consiste votre mission de Défenseure des droits ?

Claire Hédon, Défenseure des droits.

-Alors, deux missions principales pour l'institution du Défenseur des droits : rétablir les personnes dans leurs droits, c'est-à-dire à partir des réclamations que nous recevons, et promouvoir les droits et les libertés. Et pourquoi promouvoir les droits et les libertés ? À partir des difficultés que nous observons chez les réclamants pour faire valoir leurs droits, on a un certain nombre de préconisations à faire au gouvernement, aux ministres, au Parlement, sur ce qu'il faudrait changer dans la loi pour que les personnes aient moins de difficultés à accéder à leurs droits. Si je prends un exemple très concret, sur les questions de dématérialisation des services publics, on observe, via nos réclamations, un certain nombre de difficultés à cause de cette numérisation qui, certes, est une chance, peut simplifier les démarches, mais peut éloigner du droit. Donc on a nos réclamations qui nous montrent un certain nombre de difficultés. Mais on voit bien que si on veut résoudre le problème, on a des recommandations à faire au gouvernement, dont, principalement, d'ailleurs, celle du double accès. C'est d'abord indispensable de maintenir un accueil physique dans les services publics, et c'est aussi absolument indispensable de pouvoir, à la fois, faire en dématérialisé, mais aussi en papier, quand les gens n'ont pas d'ordinateur ou ne savent pas s'en servir. Voilà pourquoi une mission « rétablir les personnes dans leurs droits », une autre, « défense des droits et des libertés », et dans nos cinq domaines de compétences, que sont les droits des usagers de services publics, la lutte contre les discriminations, la protection et la promotion des droits de l'enfant, le respect de la déontologie des forces de sécurité et la protection et l'orientation des lanceurs d'alerte. Je reviens au premier point, qui représente 80 % de nos réclamations. 80 % de nos réclamations concernent les droits des usagers de services publics, ce qu'on ne sait pas forcément. 115 000 réclamations en 2021, dont 90 000 qui concernent des usagers de services publics et qui sont majoritairement traitées par nos délégués territoriaux. Puisqu'en fait, on a 250 personnes à peu près au siège, majoritairement des juristes, et des délégués territoriaux, qui sont des bénévoles, qui accueillent physiquement les réclamants deux demi-journées par semaine et qui traitent les dossiers, et c'est vers eux qu'arrivent ces difficultés d'accès aux services publics, qui peuvent concerner aussi bien des problèmes de retraite, c'est-à-dire des gens qui font valoir leur droit à la retraite et qui n'ont pas de réponse de la Cnav, et qui mettent six mois, un an, 18 mois à toucher leur retraite, des difficultés en préfecture, que ce soit avec les permis de conduire, les cartes grises, mais aussi tout ce qui est droit des étrangers, ou des grandes difficultés à avoir un rendez-vous pour renouveler, par exemple, ses titres de séjour, toutes les

difficultés qu'il peut y avoir avec la CAF, que ce soit RSA, APL, les difficultés avec Pôle emploi, avec la Caisse primaire d'assurance maladie... Difficultés d'usagers de services publics. Voilà quel est notre rôle. Et vraiment, notre rôle au quotidien, c'est des réclamations que nous recevons et que nous traitons. Et du coup, nous sommes un assez bon observatoire, finalement, de ce qui ne va pas, de ce qui dysfonctionne. Et là-dessus, c'est important qu'une institution comme la nôtre dise publiquement ce qui ne va pas et comment résoudre le problème. Je vous donne juste, à titre d'exemple... J'ai été très frappée, la première année, du nombre d'auditions que j'ai eues à l'Assemblée nationale et au Sénat. Et du coup, j'ai demandé : « Mais est-ce qu'on peut comptabiliser combien de fois j'y suis allée en un an ? » En un an, 44 auditions ou rendez-vous à l'Assemblée nationale et au Sénat, qui étaient aussi bien sur des projets de proposition de loi, des commissions d'enquête et des rendez-vous pour défendre un peu nos propositions. Donc vous voyez bien le rôle d'une institution comme celle du Défenseur des droits.

Présentateur.

-Vous avez commencé à en parler mais, actuellement, quels sont vos grands dossiers ?

Claire Hédon, Défenseure des droits.

-Nous sommes, en ce moment, très impressionnés par les difficultés qu'a engendrées la dématérialisation des services publics. Je le redis, c'est une chance. Ça peut simplifier les démarches. Mais ce que nous observons, c'est que pour un certain nombre de personnes, ça éloigne du droit. On pense tout de suite à des personnes plus en difficulté : évidemment, les personnes âgées, évidemment, les personnes en situation précaire, qui n'ont pas d'ordinateur, d'imprimante, d'accès à Internet, bien sûr, aussi, des personnes étrangères, qui sont aussi plus en difficulté, les majeurs protégés, les personnes en situation de handicap... Les jeunes, aussi, contrairement à ce qu'on peut penser, très doués pour jouer sur un Smartphone, pas du tout pour remplir un dossier sur Internet, et d'ailleurs, un quart dit être en difficulté, à cause de la dématérialisation, pour remplir un dossier. Et puis, en fait, chacun d'entre nous, c'est-à-dire la machine infernale du : « on a mal rempli une information, du coup, on n'arrive plus à la modifier, du coup, on n'arrive à avoir personne dans le service public pour résoudre les problèmes » montre bien que cette difficulté, finalement, traverse aussi l'ensemble de la société. Donc ça, c'est un de nos grands soucis, parce que ça dit un éloignement des services publics. Les gens... Il y a un peu plus d'un an, nos délégués territoriaux nous ont alertés sur le fait qu'ils avaient en face d'eux des réclamants épuisés, énervés, en colère, qui n'arrivaient plus à joindre personne dans les services publics. Et là, effectivement, on a quelque chose de particulier à dire sur le fait qu'il faut maintenir un accueil. C'est indispensable. C'est ce qui crée du lien et de la cohésion dans notre société, l'accès aux services publics. Et accessoirement, le service public est au service du public. Son nom le dit très bien. Et dans cette dématérialisation, on s'aperçoit qu'on a plutôt demandé aux usagers de s'adapter aux services publics, c'est-à-dire d'avoir un ordinateur, une imprimante, de savoir s'en servir, d'avoir une connexion Internet, et tout ça demandant des compétences, et que le tout fonctionne et qu'ils ne soient pas en difficulté. Donc ça, c'est quelque chose qui nous préoccupe beaucoup en ce moment. On a une autre préoccupation sur les questions de discrimination. Vous savez qu'il y a un peu plus d'un an, on a lancé la plateforme antidiscriminations.fr pour faciliter le recours des personnes victimes de discrimination, ce qui a généré une augmentation de 25 %, d'ailleurs, des réclamations en discrimination, donc ça nous a bien rendus plus visibles, et notre but est de faciliter la vie des réclamants pour pouvoir, justement, nous saisir, et là-dessus, avec une préoccupation particulière sur les questions de discrimination dues à

l'origine, qui sont sans aucun doute plus difficiles à prouver, sur lesquelles nous ne sommes pas forcément toujours saisis, sur lesquelles une partie de la population ne sait pas forcément qu'on existe. L'institution a une notoriété, certes, mais pas suffisante, auprès du grand public. On a un travail à faire de ce côté-là, avec la préoccupation que j'ai que ce soient bien les plus éloignés du droit qui réussissent à nous saisir. Et donc ça demande aussi, nous, en interne, du : « comment on fait pour répondre à ceux qui sont le plus éloignés du droit, qui n'ont pas forcément les pièces nécessaires, qui ont peut-être du mal à expliquer quelle est leur difficulté ? » J'ai une attention particulière sur ces questions-là. Et puis, le troisième point sur lequel je voudrais insister, c'est la question des droits des enfants, qui m'inquiète particulièrement suite aux crises que nous avons traversées. La question de la santé mentale des enfants, sur laquelle j'ai alerté, et alerté au moment de la sortie de notre rapport annuel enfants, au mois de novembre. J'ai réalerté récemment en envoyant une lettre à la Première ministre pour dire qu'il y avait une urgence à agir. Et cette question du respect des droits des enfants traverse toute l'institution. Parce qu'évidemment, on la voit dans des difficultés d'accès aux services publics, on la voit dans les questions de discrimination, je pense, entre autres, au handicap, à l'accueil, à l'école, on la voit aussi sur les questions de déontologie des forces de sécurité. Donc cette question du respect des droits des enfants est absolument centrale, dans notre action, aujourd'hui.

Présentateur.

-On va maintenant s'intéresser au non-recours. Quel est son niveau actuel ? Savons-nous qui cela touche et avons-nous des chiffres ?

Claire Hédon, Défenseure des droits.

-Je pense qu'on a du mal à évaluer cette question du non-recours. On a des chiffres un peu plus précis qui sont sortis sur la question du RSA et qui reparlent d'un tiers de non-recours, mais je trouve que ce qu'il faut réfléchir, c'est : qu'est-ce qu'on met sous ce terme de non-recours ? Il n'y a pas de doute qu'il y a un certain nombre de personnes qui ne connaissent pas leurs droits et qui, du coup, ne les demandent pas, et entre autres, je pense à des jeunes qui ne demandent pas un certain nombre d'aides auxquelles ils pourraient avoir accès. Mais ce que nous observons majoritairement, c'est, finalement, pas tant la méconnaissance des droits que des difficultés à les faire valoir. C'est-à-dire des personnes qui commencent les démarches et qui, devant les difficultés, les abandonnent. C'est très vrai sur les personnes âgées, où ont été menées un certain nombre d'études, évidemment, liées à la dématérialisation, mais pas que, et où on voyait un taux d'abandon assez impressionnant quand les gens n'arrivent pas à faire valoir leurs droits. Chez les jeunes, ce taux, aussi, est très élevé. Donc qu'on comprenne bien ce qu'on met dans le non-recours. Parce que je trouve assez injuste d'aller faire porter sur les gens, en disant : « Ils ne sont pas au courant de leurs droits, il suffit de les informer sur leurs droits, et ça ira mieux », parce que ce n'est pas la réalité. La réalité, c'est qu'ils abandonnent en cours de route, et si je prends l'exemple du RSA, c'est parce qu'a priori, on les soupçonne de fraude. On a remis, il y a deux ans, un prix de thèse à Clara Deville, qui a fait une thèse sur l'accès au RSA en zone rurale, et où elle a observé les difficultés liées à la dématérialisation, entre autres. Elle donne plusieurs exemples, mais l'exemple d'un homme d'une quarantaine d'années qui va à la CAF, qui est déjà à 30 kilomètres de l'endroit où il habite, et il arrive, et on lui dit : « Ah bah non, il fallait prendre rendez-vous sur Internet. » Donc premier obstacle lié à la dématérialisation. Et après, il arrive à reprendre rendez-vous, il se fait aider et il y va. Et après, il n'est pas forcément non plus très bien accueilli, parce qu'il n'a pas les codes sociaux et qu'a priori, on le soupçonne de frauder, puisque comment il fait pour vivre, puisqu'il n'a pas le RSA ? Dans cette histoire, il met 15 mois à obtenir le RSA. Et là-dessus, il y en

a plein qui auraient abandonné, parce que finalement, trop compliqué, trop difficile. Et donc vous voyez bien, c'est quelqu'un qui sait, au départ, qu'il a des droits, mais qui a du mal à les obtenir. J'étais, la semaine dernière, au CNLE, au Conseil national de lutte contre les exclusions, où j'ai pu échanger... Vous savez que maintenant, ce CNLE est constitué à moitié de personnes en situation de précarité, et ce qu'ont raconté les personnes, c'est des difficultés et des entraves à l'accès aux droits, mais pas une méconnaissance de leurs droits, finalement. Mais en revanche, à force, aussi, de contrôles, et je pense, par exemple, à la lutte contre la fraude, qui est indispensable... Soyons clairs, il faut lutter contre la fraude. Mais à un moment, suspecter tout le temps, par exemple, les femmes seules, quand elles bénéficient du RSA, et soupçonner perpétuellement qu'elles soient en couple... Et j'ai été, là-dessus, alertée par une femme qui a eu trois contrôles dans l'année, et qui, au bout d'un moment, a demandé : « Mais pourquoi je suis autant contrôlée ? », et on lui a répondu, à la CAF : « Vous avez 40 ans, vous êtes une femme seule. Ce n'est pas normal que vous soyez seule. » Donc on voit bien comment on contrôle de façon plus importante certaines personnes. Et au bout d'un moment, ce contrôle peut être dissuasif d'accéder à ses droits. Et je pense que dans le contexte actuel, c'est particulièrement important de réfléchir à ça, surtout quand on réfléchit, pour lutter contre le non-recours, à la question d'une automatisation d'un certain nombre d'aides, ce qui, sur le principe, est sans aucun doute une bonne chose, mais qui, si, de fait, on empêche les gens d'accéder à leurs droits, ne va pas être productif. On est saisis, pour l'instant, sur les questions des APL et de la base ressources, qui est un très bon exemple d'une forme d'automatisation et des erreurs dans la base ressources, et où les gens n'arrivent pas à faire corriger ces erreurs. Et donc on a créé quelque chose sans créer, en parallèle, une cellule de crise pour résoudre les problèmes, qui sont beaucoup de problèmes informatiques, d'erreurs informatiques dues à la façon dont ont été rentrées les données, dues à des calculs informatiques qui n'ont pas fonctionné. Les bugs informatiques, c'est quelque chose qui existe. Donc on crée quelque chose, on ne crée pas la cellule de crise en même temps, et nous, on a des réclamants qui, depuis six mois, huit mois, neuf mois, n'arrivent pas à obtenir leurs APL, et donc des situations dramatiques de gens qui n'arrivent plus à payer leur loyer et qui risquent des expulsions. Parce que nous, c'est ça qu'on voit. Quand je vous redis : « Je vois tout ce qui ne va pas », c'est ça que je vois. La réponse qui peut nous être faite, c'est : « Majoritairement, ça marche. » Mais moi, ça ne me suffit pas, le « majoritairement, ça marche ». Moi, je m'occupe des 5-10 % qui n'arrivent pas à faire valoir leurs droits, et tant que tout le monde ne pourra pas faire valoir ses droits, je continuerai à m'occuper de ça. Donc vous voyez bien que cette question du non-recours, il va falloir, quand même, la penser différemment, et arrêter de dire que les gens ne connaissent pas leurs droits et que c'est pour ça qu'ils n'y ont pas accès. C'est bien plus complexe que ça.

Présentateur.

-Vous avez parlé d'automatisation, de cellule de crise, mais avez-vous des actions à mener pour réduire le non-recours, des axes de réflexion ?

Claire Hédon, Défenseure des droits.

-C'est un peu ce que j'étais en train d'expliquer. Il n'y a pas de doute qu'il faut « aller vers », c'est-à-dire qu'il faut aller vers les personnes qui sont le plus éloignées du droit. Je trouve assez intéressante la façon dont le gouvernement a fait du « aller vers » au moment des campagnes de vaccination contre le Covid. On est restés sur un taux de vaccination qui n'a pas été le même avec les populations les plus précaires, donc le « aller vers » prend du temps, mais il y a eu des actions de « aller vers ». Je pense qu'il faut faire exactement la même chose sur les droits, et là-dessus, les Bus France Services,

qui vont auprès des personnes, c'est quand même une très bonne chose dans le « aller vers ». Évidemment, la question se pose aussi pour nous, d'ailleurs, du « aller vers », c'est l'endroit où on met nos présences de délégués, au plus près des personnes les plus en difficulté, pour qu'elles puissent nous saisir. Mais vous voyez bien qu'il faut aller au-delà de ça. Il faut aussi réfléchir à quels sont les obstacles pour accéder à ses droits dans le cadre de la lutte contre la fraude, dans le cadre de la suspicion permanente qu'on a sur les personnes, en pensant qu'a priori, elles veulent frauder. Et donc il faut bien réfléchir aussi à cette question-là en parallèle. Le « aller vers » ne suffira pas. Il faut les deux. Et là-dessus, on fait un certain nombre de préconisations. On va faire un suivi de notre rapport, justement, sur la fraude et la difficulté d'accès aux droits. Là-dessus, on continue notre travail pour dire ce que nous observons et ce que nous préconisons pour résoudre les problèmes. Et entre autres, si je pense à la CAF, il nous faudrait plus de transparence sur l'algorithme qui fonctionne en ce moment sur cette question de la fraude. Qu'est-ce qui est rentré dans cet algorithme ? Et nous, on a toujours des inquiétudes qu'il y ait quelques éléments discriminatoires, entre autres, par exemple, de viser les femmes seules.

Présentateur.

-Est-ce que les projets de solidarité à la source ou d'allocation unique pourraient contribuer à faire diminuer les non-recours aux droits et aux services ?

Claire Hédon, Défenseure des droits.

-Là-dessus, c'est ce que je commençais à aborder, en disant... C'est une bonne chose, en soi, le principe. Lutter contre le non-recours, faire des versements automatiques, me paraît évidemment une très bonne chose, mais ce que nous observons sur les APL en ce moment nous incite à un peu de prudence. Et évidemment, au moment où sera mis en place ce qui pourrait être ce qu'on appelait avant un RUA, revenu universel d'activité, ou en tout cas un RSA donné directement à la source, nous avons des choses à dire sur ce que nous observons sur les APL, en difficultés de personnes qui se retrouvent sans aucune aide à ce moment-là. Parce que ce qui s'est passé, c'est que comme il y a eu des erreurs sur un certain nombre de personnes, ces gens-là n'ont pas accès aux APL alors qu'ils y auraient droit. Je vous redis, la question de la cellule de crise. Et ce qui m'inquiète sur le revenu minimum, sur le RSA, c'est que du coup, les personnes n'auront plus aucune aide, et vont, d'un seul coup, se retrouver sans rien. C'est exactement ce qui s'est passé pour l'Universal Credit en Grande-Bretagne, où ça a généré un certain nombre de personnes sans aucune aide parce qu'il y a eu des erreurs sur ces questions de base ressources. Et donc oui, créons quelque chose comme ça, mais on crée la cellule de crise en même temps. Je vous dis, sur les APL, elle n'est toujours pas créée, cette cellule de crise pour résoudre les problèmes. Et c'était début 2021, la mise en place de la base ressources sur les APL. On est un an et demi plus tard, elle n'y est toujours pas, la création en parallèle. Donc on aura des choses à dire et on rendra certainement un avis à ce moment-là, à partir de ce que nous pouvons observer des difficultés qu'ont un certain nombre de nos réclameurs pour obtenir leurs droits.

Présentateur.

-On arrive déjà à la fin de cet entretien. Avez-vous un petit mot, pour conclure ?

Claire Hédon, Défenseure des droits.

-Ce que je voudrais dire, pour conclure, c'est qu'il ne faut vraiment pas hésiter à nous saisir. Je pense qu'un certain nombre de personnes ne savent pas forcément si elles peuvent, si ça rentre dans nos compétences ou pas. Il ne faut pas hésiter à le faire, et on leur dira ce qui rentre dans notre champ de compétences et ce qui n'y rentre pas. Et aussi, la question où les gens se disent : « Mais je n'ai pas forcément les preuves », je pense aux questions sur la discrimination, ou : « Je n'ai pas forcément les pièces nécessaires », et là, je dis aussi beaucoup : « Laissez nos juristes voir si vous avez les preuves et les pièces nécessaires. » Donc je redis : ne pas hésiter à nous saisir. Il y a quand même plusieurs méthodes pour nous saisir. Il y a le site Internet, mais surtout, il n'y a pas que le site Internet. Vous pouvez envoyer un courrier au Défenseur des droits à Paris, et vous n'avez même pas besoin de le timbrer. Il y a nos délégués territoriaux qui assurent des permanences et qui sont aussi une porte d'entrée importante. Il y a le téléphone, et je peux vous donner, peut-être, simplement, le 3928, celui sur antidiscriminations.fr. Il y a plusieurs méthodes pour nous saisir et il ne faut pas hésiter à le faire.

Présentateur.

-Merci, Claire Hédon, de nous avoir accordé cet entretien. J'espère, chers auditeurs, qu'il vous aura éclairés sur la mission de la Défenseure des droits et sur le non-recours. Ce podcast est en lien avec le dossier du mois de juin sur l'accessibilité aux droits et services sociaux, que vous pouvez retrouver dès maintenant sur le site de la direction des politiques sociales du groupe Caisse des Dépôts : politiques-sociales.caissedesdepots.fr.