



SÉANCE PLÉNIÈRE DU CNLE
Vendredi 9 juin 2022

Ministère des solidarités et de la santé

- Ouverture de la plénière par Fiona LAZAAR, Présidente du CNLE 5
- Intervention de Madame Claire HEDON, Défenseure des Droits 5
- Échanges avec les membres du CNLE 6
- Présentation de l'Avis Égalité des chances par Delphine BONJOUR, présidente du groupe de travail et Sonia BENMAA, rapporteure du groupe de travail 9
- Échanges avec les membres du CNLE 10
- Intervention de Oriane Filhol, Maire adjointe de Saint-Denis en charge des Solidarités, de la prévention, des droits des femmes et de la lutte contre les discriminations et Anne-Claire Garcia, chargée de mission développement social local et innovation sociale à Saint-Denis 11
- Échanges avec les membres du CNLE 12
- Conclusion par Fiona LAZAAR, Présidente du CNLE 12



Ordre du jour

- Ouverture de la plénière par Fiona LAZAAR, Présidente du CNLE
- Intervention de Claire HEDON, Défenseure des Droits,
- Présentation de l'Avis Egalité des chances par Delphine Bonjour et Sonia Benmaa, respectivement présidente et rapporteure du groupe de travail
- Intervention de Oriane Filhol, Maire adjointe de Saint-Denis en charge des Solidarités, de la prévention, des droits des femmes et de la lutte contre les discriminations et Anne-Claire Garcia, Chargée de mission développement social local et innovation sociale à Saint-Denis.
- Conclusion par Fiona LAZAAR, Présidente du CNLE



Membres présents

- **PRÉSIDENTE** : Fiona LAZAAR (députée)

- **ASSOCIATIONS**

Delphine BONJOUR (Secours Catholique)
Jean-François MARUSZYCZAK (Emmaüs)
Nathalie LATOUR (FAS)
Dominique VIENNE (ATD Quart Monde)
Christophe ROBERT (FAP)

- **PARTENAIRES SOCIAUX**

Olivier FANTONE (CFE-CGC)
Léo LASNIER (FO)
Alain ROUSSENNAC (FO)
Christine SOVRANO (CGT)
Bernard GOUEDIC (MNCP)

- **PERSONNES QUALIFIÉES**

Jean-Claude BARBIER (Directeur de recherche universitaire)
Françoise FROMAGEAU (Croix-Rouge)
Jérôme VIGNON (Président honoraire)
Bernard MORIAU (MDM)
Catherine COURTEL (Restos du cœur)
Noëlle MARILLER
Zoé BOUCHERIE (France Stratégie)

- **ORGANISMES SOCIAUX NATIONAUX**

Corinne PLAKTOR (pôle emploi)
Monique DUPUY (Unaf)

- **COMITÉS ET CONSEILS**

Nicolas DUVOUX (président du comité scientifique du CNLE)
Olivier MILHAUD (membre du comité scientifique du CNLE)
Fabrice MURAT (membre du comité scientifique du CNLE)
Isabelle BOISARD (association nationale des assistantes sociales), représente le HCTS
Valérie DELION-GRELIER (Conseil National des Villes)

- **PERSONNES CONCERNÉES DU 5^E COLLEGE**

Aldo MAGGIORE CNPA (Armée du salut)
Ali TAMRAOUI (Centre action protestant)
Bastien CORSINI (Pas à pas)
Catherine BOUTET (Habitat et humanisme)
Dominique VIRLOGEUX (CHRS l'Avenir)
Fatouma DIOP (Petits frères des pauvres)
Kevin GRIGNARD (tribu de Tachenn)
Lusian DOUZAMY (La tribu de Tachenn)
Marcel ANDRÉ (Petits frères des pauvres)
Nathalie MONGUILLON (ATD Quart Monde)
Sabrina GARDON (Secours populaire français)
Sandra SALZANO (Apprentis d'Auteuil)
Servio MARIN (Habitat et Humanisme)
Sonia BENMAA (Apprentis d'Auteuil)



Sylvie FOUCHÉ (FAS)
Sylvie HEBERT (AF – UPP)
Tanguy MAWEEN (La tribu de Tachenn)
Yamina BENADDI (Partage)

➤ **PERSONNES RESSOURCES DU 5^E COLLEGE**

Valentin BOURGEOIS (Secours populaire français)
Emilie CASIN-LARRETCHÉ (Apprentis d'Auteuil)
Diodio METRO (Repairs 95)
Rose-Marie PAPI (Secours populaire français)
Luna MICHEL (Habitat et humanisme)
Alizé CAVE (Association Partage)
Caroline PETIT (La tribu de Tachenn)

➤ **SECRETARIAT GENERAL DU CNLE**

Delphine AUBERT
Michèle LELIEVRE
Juliette RAMSTEIN
Fatima GUEMIAH

➤ **INVITES**

Amar NOUEL
Dorothee BOURMAUD
Nadia RACHEDI
Philippe LEBRETON
MARC LOISELLE

➤ **INTERVENANTS**

Claire HEDON (Défenseure des Droits),
Marion TANNIOU (France Urbaine)
Oriane FILHOL (Ville de Saint-Denis),
Anne-Claire GARCIA (Ville de Saint-Denis).

Nombre total de participants : 63



La séance est ouverte à 9 heures 45.

Ouverture de la plénière par Fiona LAZAAR, Présidente du CNLE

Fiona LAZAAR (Présidente du CNLE) : Je vous remercie pour votre participation à cette dernière réunion plénière avant la pause estivale. Nous avons le grand plaisir d'accueillir ce matin la Défenseure des Droits, Claire HEDON. Vous pourrez échanger avec elle à l'issue de son intervention. Claire HEDON a longtemps siégé au sein du collège des associations du CNLE et je la remercie d'être présente ce jour.

Nous accueillons également Oriane FILHOL, Maire adjointe de Saint-Denis en charge des solidarités, de la prévention, des droits des femmes et de la lutte contre les discriminations, ainsi qu'Anne-Claire GARCIA, chargée de mission développement social, local et innovation sociale. Elles interviendront lors de la dernière séquence de la matinée pour présenter les actions et les dispositifs mis en place à Saint-Denis pour faciliter l'accès aux droits des personnes précaires.

Le thème de l'égalité des chances sera le fil rouge de cette séance plénière. Un groupe de travail dédié a été mis en place en février 2021 et ses conclusions seront présentées tout à l'heure. C'est un sujet qui me tient particulièrement à cœur, car l'assignation sociale met à mal le modèle social républicain. Il a pour conséquence un sentiment d'abandon, d'exclusion d'une partie de la population et de certains territoires qui peut conduire au vote extrême, à l'abstention et au repli sur soi.

Alors que l'étude de l'OCDE publiée en juin 2018 indiquait qu'il faudrait dans un pays type en moyenne cinq générations pour que les enfants des familles pauvres puissent atteindre le niveau de revenu moyen dans leur pays, l'INSEE vient de publier une étude sur la mobilité intergénérationnelle des revenus qui procure une note d'espoir. Si les inégalités se reproduisent en partie d'une génération à l'autre et que les enfants issus de familles aisées ont trois fois plus de chance d'être parmi les 20 % les plus aisés, l'étude indique que parmi les jeunes appartenant aux 20 % de familles les plus modestes, 12 % d'entre eux étaient parmi les plus aisés de leur classe d'âge en 2018.

Partant du constat que la France est l'un des pays où le milieu social influence le plus sur le niveau scolaire, le groupe de travail « Égalité des chances » a identifié des leviers et des actions à mettre en œuvre pour améliorer les conditions de la réussite scolaire des enfants issus des milieux les plus précaires. Cette présentation sera assurée par Delphine BONJOUR et Sonia BENMAA, Présidente et rapporteure du groupe de travail. En qualité de Présidente du CNLE, j'aurai l'occasion de faire la publicité de l'avis auprès du gouvernement, une fois ce dernier confirmé à l'issue des élections législatives.

Intervention de Madame Claire HEDON, Défenseure des Droits

Claire HEDON (Défenseure des Droits) : Je suis très heureuse d'être avec vous aujourd'hui, car j'ai en effet siégé pendant cinq années au CNLE. Cette instance joue un rôle particulièrement important dans la défense des droits et dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion.

Le Défenseur des Droits a deux missions : rétablir les personnes dans leurs droits lorsqu'elles sont en difficulté et promouvoir les droits et les libertés. Nous rédigeons des rapports et portons leurs recommandations auprès du gouvernement et du Parlement pour tenter de faire évoluer la loi. À ce titre, lors de la première année de mon mandat, j'ai participé à 44 auditions au Parlement.

Les cinq domaines de compétence de l'institution sont :

- La défense et la protection des droits des enfants ;
- La lutte contre les discriminations ;
- Le respect de la déontologie des forces de sécurité ;
- La protection et l'orientation des lanceurs d'alerte ;
- Le respect des droits des usagers des services publics.

Ce dernier domaine représente 80 % des réclamations, soit 90 000 réclamations en 2021 sur les 115 000 reçues par le Défenseur des Droits. Elles sont majoritairement traitées par les 550 délégués territoriaux qui accueillent les réclamants deux demi-journées par semaine sur tout le territoire.

Nous recensons un certain nombre d'obstacles dans l'accès aux droits. Le premier d'entre eux concerne le manque de connaissance de ces droits et la complexité à les faire valoir. Cette complexité s'est d'ailleurs aggravée avec la dématérialisation. Les services publics se sont éloignés du public et l'accès au numérique est compliqué pour ceux qui ne disposent pas des équipements ni ne maîtrisent les outils. Nous assistons à un report de charges sur l'utilisateur, qui doit remplir lui-même son dossier sur Internet, et lorsque celui-ci n'y parvient pas, ce report incombe aux associations et aux travailleurs sociaux qui de fait accomplissent les missions inhérentes aux services publics. Nous avons publié un second rapport sur la dématérialisation des services publics qui est disponible sur notre site internet, où le Défenseur des Droits préconise notamment de maintenir une présence physique et de mener une réflexion sur la mise en place de tarifs sociaux pour faciliter l'achat du matériel à moindre coût. Il convient de souligner que dans les études, un quart des jeunes indique rencontrer des difficultés



pour effectuer des démarches en ligne. Sont également concernés les personnes en situation de handicap, les détenus, les personnes âgées ou les personnes précaires. Au total, le nombre de personnes rencontrant des difficultés est évalué entre 10 et 13 millions, ce qui est considérable.

Le deuxième défi concerne la résolution des erreurs et des dysfonctionnements. L'automatisation de certaines déclarations de ressources aggrave parfois, au lieu de les faciliter, la défaillance des procédures. À titre d'exemple, nous avons reçu de multiples alertes à la suite de la réforme du mode de versement des APL, automatisé depuis le 1^{er} janvier 2021. De nombreuses erreurs de calcul, comme des difficultés à corriger ces mêmes erreurs, ont été signalées.

Les excès de la lutte contre la fraude peuvent également constituer un obstacle à l'accès aux droits. Les dispositifs qui ont été mis en place complexifient et alourdissent les procédures de demandes d'aides, ce qui favorise les erreurs. De plus, il a été attribué aux organismes de protection sociale de larges pouvoirs qui sont susceptibles d'entraîner des dérives. La qualification de fraude est censée être motivée et faire l'objet du respect du contradictoire. Or, trop souvent, les rapports d'enquête sont lacunaires, présumant l'intention frauduleuse et ne sont pas communiqués aux personnes. Alimenter des fantasmes sur la fraude n'est ni efficace ni juste et renforce le non-recours. Pour lutter contre celui-ci, il convient de renforcer les garanties entourant l'accès aux droits, en particulier pour les plus vulnérables. Ces garanties sont notamment le droit à une information claire et compréhensible et le droit à l'erreur. Le Défenseur des droits avait préconisé l'instauration du droit à l'erreur dans un rapport en 2017. Par la suite, la loi du 10 août 2018 a consacré le droit à l'erreur pour les demandeurs et bénéficiaires de prestations sociales.

La non-réponse des services publics est également un obstacle dans l'accès aux droits. Plus de 60 % des saisines du Défenseur des Droits portent sur une absence de réponse, une absence d'écoute ou de prise en compte des arguments ou un délai de traitement ou de réponse très long. Contrairement au principe selon lequel le silence gardé par l'administration vaut acceptation, le silence conduit régulièrement à l'abandon des démarches. 12 % des personnes confrontées à des difficultés abandonnent les démarches administratives. Cet abandon est encore plus fort chez les jeunes (21 % des 18-24 ans abandonnent) et chez les personnes non diplômées (18 % des personnes qui n'ont pas le baccalauréat abandonnent les démarches en cas de difficulté).

Le dernier obstacle à l'accès aux droits est causé par les discriminations auxquelles les personnes en situation de pauvreté et de précarité sont surexposées, car la vulnérabilité sociale et les discriminations s'alimentent mutuellement.

Autant que possible, le Défenseur des Droits traite les réclamations par la voie amiable, et ce en s'appuyant sur les délégués territoriaux présents sur tout le territoire. Si cette démarche n'est pas possible, nous adressons des recommandations à la personne mise en cause, voire aux autorités desquelles elle dépend (par exemple le ministère de l'Éducation nationale ou les services académiques départementaux s'il s'agit d'un enseignant). En l'absence de réponse, nous pouvons enjoindre à la personne mise en cause de suivre les recommandations sous un certain délai et demander à l'autorité des sanctions disciplinaires. En revanche, le Défenseur des Droits ne détient pas de pouvoirs de coercition. L'institution peut également formuler des observations devant le juge. Dans ce cadre, nous sommes suivis par les tribunaux dans 82 % des cas.

Il est indispensable de donner la parole aux personnes qui rencontrent des difficultés à faire valoir leurs droits, et de construire avec elles les solutions. À ce titre, le CNLE a un rôle particulier à jouer.

Échanges avec les membres du CNLE

Fiona LAZAAR (Présidente du CNLE) : Je vous remercie pour cette présentation très intéressante. Nous avons récemment rendu publics les premiers résultats du baromètre de suivi de la pauvreté mis en place par le CNLE. Ces résultats font état d'une crispation croissante face à la numérisation des services publics. Je vous invite à lire l'interview que Nicolas DUVOUX et moi-même avons accordée à ce sujet à Mediapart.

Claire HEDON (Défenseuse des Droits) : Cet article de Mediapart ne m'a pas échappé. Vous posez en effet un constat similaire au nôtre.

Dominique VIRLOGEUX (5^e collège) : Le Défenseur des Droits n'est pas suffisamment connu. Il serait pertinent que des informations sur le rôle de cette institution soient délivrées dans les mairies. Par ailleurs, il est parfois difficile pour un jeune ou un chômeur d'ouvrir un compte bancaire. Nous avons échangé sur ce point avec la Banque de France dans le cadre des auditions.

Jean-Claude BARBIER (Universitaire) : Nous avons abordé les dégâts de la dématérialisation dans l'avis du CNLE sur le PNR. Sur ce sujet, nous partageons le constat que vous avez dressé précédemment. D'autre part, dans l'avis du CNLE sur l'insertion et l'accompagnement rendu en février 2021, nous avons mis en exergue la question des sanctions. En effet, celles-ci ne sont pas connues. De ce fait, les personnes ne savent pas à quoi s'attendre ni ce qu'elles risquent. En tant que Président du groupe de travail, j'ai écrit à la CNAF sur ce point, mais je n'ai pas obtenu de réponse.

Dans le champ social, les sanctions remontent au 19^e siècle, au moment de la création des premières caisses d'allocation chômage. Il n'est



pas certain aujourd'hui que ce soit la solution la plus pertinente ni qu'elle respecte les droits fondamentaux. En effet, la suspension ou la saisie d'une part des aides peut conduire la personne à percevoir une somme inférieure aux minimas sociaux. Nous sommes ouverts à vos suggestions sur ce point.

Jean-François MARUSZYCZAK (Emmaüs France) : Nous partageons le contenu de votre rapport sur la fracture numérique, qui en effet ne concerne pas seulement les personnes précaires. Au début de l'année 2022, nous avons eu un rendez-vous avec le Premier ministre et le collectif Alerte pour évoquer la digitalisation de l'État. Nous avons demandé à cette occasion qu'un interlocuteur dédié soit mis en place soit dans l'administration, soit au gouvernement. Alors que la digitalisation se fait à marche forcée, il est impératif d'avoir un interlocuteur pour échanger.

Bernard GOUEDIC (Mouvement national des chômeurs et précaires) : Je souhaite compléter l'intervention de Jean-Claude BARBIER. Dans son avis, le groupe de travail du CNLE a souhaité attirer l'attention sur le fait que lorsqu'une suspension ou une réduction des aides est prononcée, la sanction est de nature collective puisque la personne qui aurait éventuellement commis une erreur d'appréciation ou une maladresse n'est pas la seule affectée. En effet, son conjoint ou ses enfants seront également impactés. Par ailleurs, j'ajoute que les réponses de Pôle Emploi sont rédigées de telle façon que les personnes qui ont des difficultés à maîtriser la langue ne peuvent pas comprendre ce qui leur est demandé. Or, les sanctions peuvent avoir des conséquences terribles, puisqu'elles peuvent conduire à la radiation.

Claire HEDON (Défenseure des Droits) : Nous devons porter une attention particulière au versement automatique des aides. Des difficultés ont été constatées pour le versement automatique des APL et ce type de dispositifs aboutit à du non-recours alors que leur objectif est précisément de lutter contre celui-ci. Par ailleurs, nous avons évoqué les sanctions liées à la fraude dans un rapport publié en 2017 et qui sera actualisé d'ici un an. Le reste à vivre constitue un point d'inquiétude, car s'il est inscrit dans la loi, nous observons qu'il n'est pas respecté. Enfin, une vision globale et en toute transparence des sanctions qui peuvent être prononcées est en effet indispensable.

Je partage votre analyse : le Défenseur des Droits n'est pas suffisamment connu. D'après les études de notoriété, la moitié des Français nous connaît, mais cela est encore insuffisant parce que j'ai le sentiment que les personnes les plus éloignées du droit ne nous connaissent pas. Sur ce point, le monde associatif a un rôle à jouer. S'agissant des discriminations liées à l'ouverture de comptes bancaires, nous sommes régulièrement saisis sur cette question.

Il est vrai que les difficultés liées à la dématérialisation ne touchent pas que les personnes pauvres ou âgées. Le fait de ne plus mettre en place d'accueil physique et un accompagnement pour remplir les dossiers est délétère pour la cohésion sociale, car les personnes se sentent exclues lorsqu'elles ne parviennent pas à faire valoir leurs droits. Si la dématérialisation est un atout pour simplifier un certain nombre de démarches, l'accueil physique dans les CAF, CPAM et autres est indispensable. Dans les espaces France Service, les interlocuteurs ne sont pas nécessairement des agents du service public, et ils ne parviennent pas toujours à remédier aux problèmes.

André MARCEL (5^e collège) : Quelle est votre position sur l'aide légitime apportée aux réfugiés ukrainiens ?

Nathalie Monguillon (5^e collège) : Des personnes voient leurs ressources suspendues par la CAF. Cela entraîne des conséquences catastrophiques, comme des impayés de loyer et l'impossibilité ensuite de trouver un nouveau logement. Nous avons saisi à plusieurs reprises le Défenseur des Droits sur cette question. Comme plusieurs personnes sont concernées par cette situation, serait-il possible de créer un collectif pour porter plainte ? En sus, la CAF n'envoie pas de mail pour avertir en amont de l'interruption des versements. Il n'est donc pas possible pour la personne d'anticiper cette situation.

Sonia BENMAA (5^e collège) : Les fraudeurs sont très médiatisés tandis que le non-recours ne l'est pas du tout. Or, les personnes concernées par le non-recours sont bien plus nombreuses que les fraudeurs. En outre, les personnes qui sollicitent la CAF sont considérées comme des fraudeurs présumés, ce qui alimente le non-recours.

Par ailleurs, la 1^{re} demande à la MDPH de Marseille est systématiquement refusée, ce qui nécessite de faire ensuite une deuxième demande. En somme, la démarche est longue et éprouvante alors qu'il a été affirmé à Sonia BENMAA qu'en Bretagne la demande est automatiquement acceptée.

Christine SOVRANO (CGT) : Je confirme les préjugés véhiculés dans le discours public, et en particulier par les représentants politiques, sur la fraude. D'autre part, des objectifs en matière de lutte contre la fraude sont imposés aux administrations. Au-delà des agents, cela renvoie donc à la définition même des politiques publiques. Enfin, la dématérialisation sera un obstacle supplémentaire pour des publics qui ont déjà des difficultés à faire valoir leurs droits, par exemple les mineurs non accompagnés (MNA).

Claire HEDON (Défenseure des Droits) : J'ai visité le centre d'accueil des réfugiés ukrainiens situé porte de Versailles. Il est formidablement organisé. La préfecture y délivre l'autorisation provisoire de séjour sans délai d'attente tandis que la CPAM ouvre automatiquement les droits aux personnes. Cela prouve que la France sait accueillir dignement des réfugiés et qu'elle serait en mesure de faire de même pour les autres catégories de réfugiés.



Nous avons été saisis à plusieurs reprises au sujet des APL, et je vous invite à faire de même. Nous constatons en effet que des personnes voient leur APL suspendue pendant plusieurs mois, risquant de ce fait l'expulsion de leur logement. De plus, aucune explication ne leur a été fournie et elles ne comprennent pas pourquoi leur APL n'est plus versée ou est diminuée. Le droit à l'information est essentiel. Quoi qu'il en soit, nous avons besoin de ces cas concrets pour alerter des risques encourus lorsque des projets de loi sont présentés à l'Assemblée nationale.

La multiplication des discours politiques mettant systématiquement en avant la fraude aux aides sociales est inacceptable. Les chiffres de la fraude, comparés à ceux du non-recours, sont minimes. Pourtant, les moyens dédiés à la lutte contre la fraude sont beaucoup plus importants que ceux qui ont trait au non-recours. Au-delà des médias, les acteurs politiques portent une immense part de responsabilité dans cette situation. Lors de mes 28 années passées au sein ATD Quart-Monde, j'ai plutôt rencontré des personnes en situation de non-recours et/ou accusées à tort de fraudes.

J'ai été alertée sur la situation concernant la MDPH du département des Bouches-du-Rhône. Vous pouvez saisir le Défenseur des Droits sur ce point.

Enfin, nous avons publié un rapport au début de l'année 2022 sur l'état du droit relatif aux mineurs non accompagnés. Sur ce point, nous avons très récemment formulé des observations devant la Cour européenne des droits de l'Homme et nous effectuons très régulièrement des observations devant les tribunaux français. En somme, le Défenseur des Droits se veut très présent sur cette question.

Ali TAMRAOUI (5^e collège) : Dans le cas d'une accusation de fraude qui est ensuite démentie, existe-t-il une réparation du préjudice moral subi ?

Claire HEDON (Défenseuse des Droits) : Au-delà des excuses que l'organisme social devrait prévoir dans sa communication, une action indemnitaire peut toujours être engagée.

Diodio METRO (5^e collège) : Je suis la Présidente de Repairs!95. Malgré les idées reçues, nous nous sommes rendu compte que les jeunes peuvent rencontrer des difficultés avec les démarches en ligne. Par ailleurs, la connaissance est un préalable indispensable à l'accès aux droits. Or, beaucoup de personnes dans les structures ne connaissent pas le droit des enfants. D'autre part, les inégalités territoriales peuvent survenir sur un même territoire. Dans le Val d'Oise, qui compte une préfecture et deux sous-préfectures, la loi n'est pas appliquée de la même manière, en particulier pour les mineurs non accompagnés. Notre association passe son temps à faire des recours, ce qui est extrêmement épuisant pour les équipes.

Nicolas DUVOUX (Président du Conseil scientifique du CNLE) : Le fait que la Défenseuse des Droits connaisse bien les sujets de lutte contre la pauvreté constitue un appui très précieux. Par ailleurs, je note des points de convergence dans les études menées par différents acteurs, tels que le CNLE, le Défenseur des Droits ou l'INSEE, notamment sur les conséquences de la dématérialisation ou des contrôles et des sanctions. Ces consensus, basés sur l'objectivation, fournissent de la matière pour construire des messages qui ne peuvent plus être ignorés par les décideurs.

Le 7 juin 2022, j'ai participé à un focus group avec des travailleurs sociaux de la métropole de Lyon. Les professionnels y exprimaient le besoin d'établir une ligne directe avec la CAF. Ainsi, l'obligation d'instaurer une ligne directe entre les administrations et les professionnels pourrait être un levier d'action pertinent.

Claire HEDON (Défenseuse des Droits) : Cette proposition est très intéressante. Elle pourra faire partie de nos préconisations, d'autant que certains espaces France Service ne parviennent pas eux non plus à joindre la CAF ou la CPAM.

Nicolas DUVOUX (Président du Conseil scientifique du CNLE) : La réforme de l'automatisme des aides paraît souhaitable si elle permet de lutter contre le non-recours. Néanmoins, ce versement « en temps réel » pourrait être tempéré par un principe de seuil plancher, incompressible, qui ne pourrait être remis en cause quelle que soit la situation de la personne.

Isabelle BOISARD (ANAS) : Je suis assistante sociale et membre du bureau de l'association nationale des assistantes sociales (ANAS). Les assistantes sociales ont vocation à venir en appui des personnes dans leurs parcours d'accès aux droits. J'ai connu une époque où les assistantes sociales pouvaient décrocher leur téléphone et contacter la CAF pour débloquer une situation. C'était une époque où il y avait également des accueils de la CAF dans les quartiers. C'est pourquoi si la mise en place d'une ligne directe entre les professionnels et les administrations est pertinente, il faut aussi que les personnes elles-mêmes puissent aller à la rencontre de ces dernières.

Léo LASNIER (FO) : Je rappelle que la fraude sociale est estimée à environ 7 milliards d'euros tandis que la fraude fiscale est estimée à 100 milliards d'euros. Par ailleurs, la garantie des droits est un enjeu essentiel. Du point de vue de la terminologie juridique, la fraude relève du droit répressif non pénal alors que le droit pénal comporte plusieurs garanties (telles que l'interdiction de prononcer deux sanctions pour un même fait). De même, le Code de la sécurité sociale ne prévoit pas de prendre en compte l'intentionnalité de l'allocataire qui aurait



fraudé ou non, alors que dans le cadre du droit pénal il est nécessaire de caractériser cet élément moral. Vous avez publié en 2017 un rapport très détaillé à ce sujet. Quelles sont vos recommandations pour améliorer la garantie des droits ?

Claire HEDON (Défenseuse des Droits) : Vous avez tout à fait raison. Nous soulevons ce point dans notre rapport sur la fraude.

Marc LOISELLE (Directeur des affaires publiques du Défenseur des Droits) : Nos préconisations sont consultables dans ce rapport. Celui-ci demandait à instaurer le droit à l'erreur qui a par la suite été mis en place. Néanmoins, il n'est pas encore complètement entré dans les mœurs des organismes sociaux compte tenu du discours ambiant relatif au « contrôle des assistés » (titre de l'ouvrage de Vincent DUBOIS). Le Défenseur des Droits suit l'effectivité de ce droit à l'erreur et constate trop souvent que les organismes ne démontrent pas la fraude. La plupart des organismes sociaux mettent en effet en place des enquêtes sur pièce (sans que les contrôleurs se déplacent), qui ne donnent pas nécessairement lieu à débat contradictoire. Par ailleurs, le critère de l'intentionnalité n'est jamais pris en compte. Deux erreurs répétées suffisent à qualifier la fraude.

Claire HEDON (Défenseuse des Droits) : De plus, nous nous interrogeons sur l'algorithme utilisé par la CAF dans le cadre de sa lutte contre la fraude. Comme le soulignait le rapport, il peut cibler certaines catégories (étrangers, femmes seules, etc.) et présenter un risque de discrimination. De manière générale, faire la transparence sur le contenu des algorithmes est indispensable.

Sandra SALZANO (5e collègue) : Est-il possible de réaliser une campagne, via des spots publicitaires, pour faire connaître au grand public ses droits et ainsi réduire le non-recours ? Par ailleurs, selon la loi, quel est le reste à vivre minimum et quels sont les recours possibles si celui-ci n'est pas atteint ? Enfin, est-ce que l'État va prendre des mesures concrètes pour améliorer le service public ? À Marseille, la situation à la CAF est désastreuse. J'ai une amie qui est dans l'attente de ses APL et son RSA depuis plus de 4 mois.

Sylvie FOUCHÉ (5e collègue) : J'ai subi plusieurs contrôles de la part de la CAF. On m'a demandé mes relevés de compte des douze derniers mois, mon livret de famille et ma carte d'identité. Lorsque j'ai demandé pourquoi j'étais contrôlé, mon interlocutrice m'a répondu que j'avais 40 ans et que j'étais veuve et célibataire. En somme, la CAF trouvait étrange qu'une femme célibataire de mon âge ne soit pas en couple. Lors d'un contrôle, des agents se sont déplacés à mon domicile, ont ouvert mon frigidaire, fouillé la chambre de mes enfants et la mienne. Cette méthode est brutale. Je n'avais évidemment rien fait et la CAF n'a même pas présenté ses excuses.

Claire HEDON (Défenseuse des Droits) : Comme je vous le disais précédemment, nous nous interrogeons sur le ciblage des contrôles visant les femmes seules afin de déterminer si celles-ci sont réellement seules, puisque les montants du RSA ne sont pas les mêmes lorsqu'on est célibataire ou en couple. Cela plaide pour l'individualisation du RSA, car les vies de chacun d'entre nous sont fluctuantes. De plus, la façon dont sont menés les contrôles est excessivement intrusive.

Je suis d'accord avec vous : il faut mieux informer les personnes sur leurs droits. C'est pourquoi nous déployons dans les écoles les jeunes ambassadeurs des droits, qui ont entre 16 et 25 ans, pour échanger avec les élèves sur la convention internationale des droits de l'enfant et la lutte contre les discriminations. Par ailleurs, mieux faire connaître le Défenseur des Droits est l'une de mes priorités. Enfin, nous avons été alertés sur la situation à la CAF des Bouches-du-Rhône. La dématérialisation a entraîné une diminution des effectifs, ce qui a entraîné des retards considérables.

Je vous remercie pour ces échanges très intéressants. Je vous invite à saisir le Défenseur des Droits en cas de difficulté. Pour ce faire, plusieurs moyens existent. Nous pouvons être sollicités par le biais des délégués territoriaux, du site internet, du numéro de téléphone 09 69 39 00 00 ou du 3928 (dédié aux discriminations) ou par courrier (le timbre n'est pas nécessaire). Dans 80 % des cas, nos médiations aboutissent.

Présentation de l'Avis Égalité des chances par Delphine BONJOUR, présidente du groupe de travail et Sonia BENMAA, rapporteur du groupe de travail

Delphine BONJOUR (Secours catholique) : Je remercie celles et ceux qui ont participé au groupe de travail, et en particulier Lucienne SOULIER qui était initialement co-Présidente et qui a dû interrompre sa mission. Nous avons mené des auditions auprès d'experts, d'acteurs associatifs ou institutionnels et avons beaucoup travaillé avec les membres du 5^e collège, qui ont fortement contribué aux travaux.

Sonia BENMAA (5e collègue) : Les personnes concernées ont sélectionné les thématiques de ce groupe de travail. Ces choix ont ensuite été suivis par l'ensemble du groupe, ce qui est à souligner. Quatre axes de travail ont ainsi été définis :

- Améliorer les conditions de vie des familles pour la réussite de leurs enfants ;
- Assurer les conditions de la réussite scolaire pour tous dès le plus jeune âge ;
- Garantir la continuité éducative et la construction d'un avenir pour chaque jeune ;
- Assurer une égalité éducative sur tout le territoire.

De ces quatre axes découlent 24 recommandations.



Delphine BONJOUR (Secours catholique) : Il nous semble important, pour donner une chance à chaque enfant de se construire un avenir, que les familles aient des conditions de vie dignes. Ces conditions de vie dignes renvoient à l'accès au logement, à l'emploi ou à un revenu minimum décent (nous rappelons à cette occasion que le niveau des minimas sociaux est insuffisant), à l'accès à la culture et aux loisirs, à l'accès aux soins ainsi qu'à l'accès aux droits et au numérique.

Sonia BENMAA (5e collège) : Il convient également de mettre en place les conditions de la réussite scolaire pour tous. Pour ce faire, plusieurs recommandations ont été émises :

- Améliorer les réponses apportées aux difficultés et aux troubles d'apprentissage ;
- Garantir l'accès aux soins et la continuité du suivi de santé des enfants et des jeunes. Aujourd'hui, il y a en France un médecin scolaire pour 12 000 enfants ;
- Soutenir les parents dans leur rôle d'éducatif, leur faire une place dans le parcours scolaire de leurs enfants.

Afin de garantir la continuité éducative et la construction d'un avenir pour chaque jeune, les recommandations sont de :

- Mieux lutter contre le décrochage scolaire, qui s'est amplifié pendant la crise sanitaire ;
- Améliorer l'égalité vers l'orientation ;
- Assurer la prise en charge effective des mineurs non accompagnés.

Delphine BONJOUR (Secours catholique) : Nous avons en effet souhaité porter une attention particulière sur les mineurs non accompagnés.

Afin d'assurer une égalité éducative sur tout le territoire, les recommandations sont de :

- Réduire les inégalités territoriales en termes de services publics et d'équipements scolaires, tels que les cantines scolaires ;
- Accentuer la vigilance sur certains territoires spécifiques, par exemple l'outre-mer (Mayotte, Guyane, etc.)

Nous rappelons enfin dans l'avis les mesures qui ont été mises en place par les pouvoirs publics, notamment dans le cadre de la stratégie de lutte contre la pauvreté. En outre, nous avons souhaité pointer des bonnes pratiques et des réussites inspirantes afin qu'elles infusent sur le reste du territoire.

Sonia BENMAA (5e collège) : Parmi les 24 recommandations émises, je vous présente six recommandations phares, telles que :

- Améliorer la formation initiale et renforcer la formation continue des enseignants sur les difficultés et les troubles dans l'acquisition des apprentissages des enfants et des jeunes des familles aux plus bas revenus ;
- Garantir qu'un diagnostic soit posé et une prise en charge de l'élève assurée en cas de difficulté ou de trouble de l'apprentissage dès le repérage par l'enseignant ou le parent ;
- Mieux accompagner financièrement les jeunes dans leurs études ;
- Garantir le droit à un accompagnement et à la scolarisation des mineurs non accompagnés.

Échanges avec les membres du CNLE

Fiona LAZAAR (Présidente du CNLE) : Je remercie les membres du groupe de travail qui ont planché pendant de longs mois sur cette thématique. Les recommandations émises seront prochainement adressées au gouvernement. Par ailleurs, il serait pertinent d'organiser, en présence du ministre de l'Éducation nationale, une séance plénière sur le thème de l'école et de la pauvreté.

Christine SOVRANO (CGT) : Le groupe de travail s'est appuyé sur des travaux menés il y a plusieurs années par différentes instances, telles que le CESE ou le ministère de l'Éducation nationale. Il convient de s'interroger sur le réel impact de ces divers rapports, qui ne semblent pas suivis d'effets.

Jérôme VIGNON (4e collège) : Je tiens à souligner la qualité de ce rapport, digne du CNLE. Nous sommes en effet frappés par la succession de rapports, dont certains sont excellents, sur le thème de l'égalité des chances. Cela donne l'impression que les préconisations ne sont pas suivies d'effets. Par exemple, M. DELAHAYE, inspecteur de l'Éducation nationale très respecté, a produit un rapport en 2015 sur la prise en compte par l'école de la pauvreté. Votre proposition 11 sur la formation des maîtres et des éducateurs et la proposition 7 sur l'interaction entre l'école et les familles étaient déjà contenues dans son rapport. Je suggère donc d'organiser un échange autour de vos recommandations phares avec les inspecteurs généraux de l'éducation nationale, qui ont un rôle fondamental dans la mise en œuvre des réformes, ainsi qu'avec l'association des maires de France et l'association des directeurs d'écoles primaires, afin de comprendre pourquoi il est si difficile d'avancer.

Par ailleurs, le plan de votre synthèse conduit à ce qu'une dimension, à savoir l'implication des familles dans le succès scolaire, n'apparaisse qu'en filigrane. Or, le succès scolaire ne dépend pas que de la qualité de l'offre éducative ou de l'offre de logement.

Delphine BONJOUR (Secours catholique) : Je suis particulièrement sensible à votre dernière remarque. Nous aurions pu davantage mettre en avant le rôle des familles dans la lutte contre les inégalités.



Nicolas DUVOUX (Président du Conseil scientifique du CNLE) : Pour ma part, j'ai le sentiment que des progrès ont été effectués en ce qui concerne le lien entre les familles et l'école. Dans beaucoup de municipalités, les écoles ont ouvert leurs portes aux parents en vue d'établir des liens. Il s'agit d'un signal positif. Au contraire, nous pouvons lancer un signal d'alerte au sujet de la formation. À l'Académie de Versailles, on a dénombré 400 admissibles pour 1 400 postes ouverts. Nous faisons face à une crise du recrutement, qui abaisse les critères d'éligibilité aux fonctions d'enseignants et qui de fait se traduira à terme par l'affectation des quelques professeurs qualifiés dans des zones où ne résident pas les catégories modestes.

Servio MARIN (5e collège) : Je félicite les membres du CNLE pour le travail effectué, qui recense des propositions très concrètes. Par ailleurs, il conviendra de mentionner dans le rapport les noms de tous ceux qui ont participé à ce travail.

Sonia BENMAA (5e collège) : Nous avons souhaité auditionner des acteurs qui ont mis en place des bonnes pratiques. Si celles-ci ne sont pas nécessairement adaptées à tous les territoires, elles peuvent et doivent susciter l'envie d'innover. Par ailleurs, nous avons également auditionné des médecins scolaires et des inspecteurs académiques. Tous affirment que les informations ne circulent pas suffisamment et qu'une forme de décloisonnement est nécessaire. À titre d'exemple, les médecins de l'Éducation nationale n'ont pas accès au même logiciel que les médecins rattachés au ministère de la Santé. Enfin, il était très important à nos yeux que le rapport soit compréhensible par toutes et tous. Je suis fière du travail que nous avons accompli.

André MARCEL (5e collège) : Vous avez évoqué le soutien des familles dans leur rôle éducatif, qui est en effet très important. Ce soutien est-il d'ordre financier ou moral ?

Sonia BENMAA (5e collège) : Les premiers éducateurs des enfants sont les parents. C'est pourquoi il convient de leur donner une place dans le dispositif. Les bonnes pratiques en la matière ont d'ailleurs prouvé leur efficacité. S'il est nécessaire de soutenir les parents sur le plan financier et du logement, il est également important de reconnaître les capacités de ces derniers à participer au processus éducatif.

Marcel ANDRÉ (5e collège) : Comment soutenir les familles monoparentales qui vivent dans les quartiers populaires ?

Delphine BONJOUR (Secours catholique) : Je peux vous citer un exemple concret qui figure dans l'avis. Il existe des lieux de soutien à la parentalité, tels que les maisons des familles, qui permettent aux parents d'échanger et de partager leurs bonnes pratiques comme leurs difficultés.

Dominique VIRLOGEUX (5e collège) : La crise sanitaire a eu des impacts psychologiques sur les enfants et les parents, ce qui a pu entraîner du décrochage scolaire. Ce point pourrait être étayé dans l'avis.

Delphine BONJOUR (Secours catholique) : Pour terminer notre présentation, je tiens à souligner que nous avons eu à cœur de rappeler dans l'avis que l'égalité des chances se poursuit après l'école. Même après un décrochage scolaire, il existe des possibilités de se former tout au long de son parcours professionnel pour accéder à des emplois plus intéressants et mieux payés.

Intervention de Oriane Filhol, Maire adjointe de Saint-Denis en charge des Solidarités, de la prévention, des droits des femmes et de la lutte contre les discriminations et Anne-Claire Garcia, chargée de mission développement social local et innovation sociale à Saint-Denis

Marion TANNIOU (France Urbaine) : France Urbaine représente les grandes agglomérations et métropoles, notamment autour des enjeux de lutte contre la pauvreté et de l'égalité des chances. Cette présentation vise à donner un exemple de la manière dont une ville peut s'emparer des enjeux d'inclusion et d'accès aux droits, sachant que ces thématiques nécessitent des interventions croisées entre les collectivités territoriales et l'État.

Oriane FILHOL : Avec 115 000 habitants, Saint-Denis est la troisième plus grande ville de France. La ville recense deux fois plus de jeunes de -20 ans que d'habitants de plus de 65 ans. Ce territoire est riche en contrastes avec un taux de pauvreté de 40 %, un taux de chômage autour de 25 % et un nombre de familles monoparentales supérieur à la moyenne nationale. De plus, la ville compte 130 nationalités différentes, d'où un enjeu fort de compréhension des dispositifs et d'accès à l'information. Dans le même temps, Saint-Denis hébergera le village olympique dans le cadre des JO 2024 et compte plusieurs sites clés, tels que le Stade de France et le futur centre aquatique olympique. La ville est également candidate pour être capitale européenne de la culture en 2028.

Alors que le taux de pauvreté est très important, la dématérialisation des services publics rend l'accès à ces derniers plus difficile, ce qui oblige la collectivité à inventer de nouveaux outils pour permettre aux personnes d'accéder à leurs droits.

Anne-Claire GARCIA : Saint-Denis compte 6 quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV). Le territoire concentre de nombreuses difficultés sociales, ce qui pose des défis majeurs. De façon concomitante, nous constatons sur le terrain un retrait des partenaires institutionnels qui se traduit par une diminution, voire une disparition des accueils physiques. En outre, la dématérialisation généralisée ne fait qu'accroître les difficultés.



L'offre de services publics à Saint-Denis est encore insuffisante pour répondre à la précarité. La ville compte une maison de la justice et du droit, des permanences d'écrivains publics au sein de 5 maisons de quartier et des permanences au CCAS sur la prévention du surendettement ou des expulsions. De plus, nous avons expérimenté le pass numérique et créé un espace public numérique pour accompagner les habitants éloignés des usages numériques. Enfin, une antenne France Service sera mise à place au cours de l'été 2022 et un bus France service verra le jour au premier trimestre 2023. Alors que les réseaux associatifs nous ont interpellés sur des difficultés en matière d'accueil rencontrées dans les QPV, ces démarches renforceront l'offre d'accès aux droits.

Oriane FILHOL : La situation sociale à Saint-Denis nous oblige à être innovants. À ce titre, nous avons créé récemment une permanence emploi au sein de la maison des parents. Cette permanence, destinée aux femmes éloignées de l'emploi, permettra de mieux toucher le public visé. En outre, la ville a déployé un logiciel de domiciliation qui est géré par le CCAS. Ce logiciel permet aux personnes non domiciliées, notamment les sans-abris, de recevoir un SMS lorsqu'elles reçoivent du courrier, ce qui leur permet d'éviter de faire la queue chaque jour.

Anne-Claire GARCIA : Pour soulager les réseaux associatifs, la ville leur a proposé d'accroître dans le quartier Franc-Moisin les permanences d'écrivains publics afin de réduire les délais d'attente et soulager les lieux d'accueil sous tension. L'objectif à terme est de généraliser ce dispositif à l'échelle des 6 QPV. Par ailleurs, nous intégrons de plus en plus les usagers dans les instances de coordination afin qu'ils puissent faire part de leurs difficultés.

Oriane FILHOL : Le bus France Service, qui sera déployé dans les quartiers Pleyel et Les Cosmonautes, moins bien pourvus puisqu'ils ne comptent pas de maison de quartier, offrira un nouveau point d'accès aux institutions du territoire. D'autre part, il nous a été annoncé que la délivrance d'espèces par le Trésor public serait prochainement supprimée. Aujourd'hui, nombre d'aides financières sont versées par le CCAS lorsque les allocations de la CAF ou de la MDPH sont versées en retard ou interrompues en cas de rupture des droits. Or, des bénéficiaires ne disposant pas de carte bancaire souhaitent que les aides du CCAS soient versées en liquide. Des solutions devront être trouvées en la matière.

Par ailleurs, comme l'ensemble des collectivités et de nombreuses structures associatives, nous rencontrons des difficultés en matière de recrutement de travailleurs sociaux. Or, un nombre insuffisant de professionnels perturbent l'accès aux droits et l'accompagnement des familles. En outre, les écoles de travailleurs sociaux ne font pas le plein, ce qui suscite de l'inquiétude pour l'avenir. Nous interpellons l'État régulièrement sur la nécessité de revaloriser ces métiers pour les rendre plus attractifs.

Marion TANNIOU (France Urbaine) : Les moyens d'accès aux droits peuvent revêtir différentes formes : lieux physiques, envoi d'un SMS, mise en place d'un bus, etc. Les solutions ne sauraient être uniformes et doivent être définies en fonction des territoires. De plus, le recrutement et la formation des professionnels aux nouveaux métiers de l'accès aux droits sont essentiels. Enfin, il convient d'assurer la lisibilité des moyens à venir. Par exemple, les médiateurs du numérique ou les espaces France Service sont des dispositifs qui sont seulement financés à horizon d'un ou deux ans. Or, la lutte contre la fracture numérique s'effectuera sur le temps long.

Échanges avec les membres du CNLE

Fiona LAZAAR (Présidente du CNLE) : Je vous remercie pour ces témoignages et ces initiatives de terrain. Je prends également note de l'alerte sur la fin de la délivrance d'espèces de la part du Trésor public et sur les difficultés de recrutement de travailleurs sociaux.

Nicolas DUVOUX (Président du Conseil scientifique du CNLE) : Saint-Denis est un territoire fortement contrasté, qui mêle une précarité massive et la présence de nombreux sièges sociaux. Je suis frappé par la richesse des observations qui sont menées sur ce territoire. Il est important de faire remonter les problématiques rencontrées dans le cadre de ces observations et le CNLE a un rôle à jouer en la matière.

Conclusion par Fiona LAZAAR, Présidente du CNLE

Fiona LAZAAR (Présidente du CNLE) : Je vous remercie pour ces échanges de grande qualité. La prochaine réunion plénière se déroulera le 22 septembre 2022. D'ici là, je vous souhaite un bel été.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 12 heures 26.