

« Non-accès ou non-recours » : un déni des droits sociaux les plus fondamentaux

Le 20 octobre dernier, le Forum Bruxelles Contre les Inégalités organisait une journée d'exposés et d'échanges « Hors Circuit, Laboratoire de l'intervention sociale ». Comme l'indiquait cet intitulé métaphorique, la réflexion y était centrée sur l'ensemble des mécanismes concourant à ce que nombre de droits sociaux restent lettre morte, alors même que, « en principe », ils sont gravés dans le marbre de notre législation.

Denis Desbonnet (CSCE)

Notre loi fondamentale garantit toute une série de principes en matière sociale, consacrés en droits constitutionnels, mais qui, trop souvent, demeurent à l'état de « droits formels » et non réels. Hors d'atteinte, trop « exigeants » dans leurs conditions. Et même si on passe ce premier cap, le système cumule, parfois à dessein, une série d'obstacles, dans un « parcours » à ce point « dissuasif » et rébarbatif qu'il exténue ou rebute les candidats. Beaucoup d'entre eux jettent l'éponge.

Une société malade de ses pauvres... « non admis »

Disséquer en profondeur les causes de ce phénomène ne s'improvise pas. Aussi, ce colloque n'était pas une grand-messe de plus où l'on parle des pauvres, mais la résultante de six

paradoxal, désespérant... et très largement partagé. A savoir qu'on a rarement créé autant de nouveaux programmes pour tenter, sinon de combattre la pauvreté et l'exclusion sociale, au moins de la contenir, de la soulager, de la « gérer ». Pourtant, toujours plus nombreux sont ceux qui passent entre les mailles du filet. Soit parce qu'ils ne revendiquent pas leurs droits. Soit parce qu'ils se voient opposer des fins de non-recevoir répétées. Un bon nombre d'entre eux finissent en conséquence par renoncer devant la complexité, la médiocrité et l'inhumanité des procédures qui « accompagnent » leur demande d'aide. Sans compter tous ceux qui n'essaient même pas, estimant, à tort ou à raison, que le jeu n'en vaut pas la chandelle, que c'est « perdu d'avance ».

A qui et à quoi la faute ?

Quand on aborde cette problématique du « non-droit/non-recours », il faut en fait à la fois lier et distinguer les deux termes, néologismes tentant de mettre un nom – et une ébauche de définition – sur un phénomène sûrement pas nouveau, mais dont on prend seulement la pleine mesure depuis une bonne dizaine d'années. Le « non-accès » est ce simple constat « objectif » que toute une série de droits sociaux ne sont pas utilisés par les citoyens auxquels ils s'appliquent, selon la loi ou la réglementation en vigueur. C'est un terme englobant, désignant toutes ces situations où ce

déni est observé, que ce soit surtout le fait d'une législation trop restrictive ou insuffisamment adaptée, ou du chef des potentiels « bénéficiaires » eux-mêmes, n'en faisant pas usage, pour toute une série de raisons.

Ce dernier cas de figure est ce qu'on appelle plus précisément le « non-recours », une expression qui était privilégiée jusqu'il y a quelques années, mais à laquelle est désormais préférée le « non-accès », car la première est problématique. D'abord, parce qu'elle met l'accent sur le « défaut » d'initiative dont feraient preuve ces « ayants droit », en quelque sorte une forme de « négligence » dont ils seraient responsables, pour ne pas dire coupables, un supposé manque de proactivité qui leur serait reproché.

Des freins institutionnels et politiques

Cette prétendue « inertie » est le plus souvent due au manque d'information, *a fortiori* dans des couches sociales disposant d'un moindre « capital culturel ». C'est bien plus la complexité légale et administrative qu'il faut incriminer. Ce sont aussi des obstacles matériels : distance à parcourir, files d'attente, complexité de leur situation particulière ; « exclusions légales » par la promulgation de règlements kafkaïens. Plus les peurs qui font préférer la marge plutôt que de franchir le seuil d'institutions vues comme hostiles.

Toujours plus nombreux sont ceux qui passent entre les mailles du filet.

mois de travail, couronnés et précédés par une semaine d'ateliers réunissant une quarantaine de participants de France et de Belgique. La journée « Hors Circuit » a commencé par un récapitulatif des vingt ateliers thématiques tenus durant cette « incubation » préalable. Illustrant un constat

Le statut cohabitant pousse beaucoup à mentir sur leur réelle « composition de ménage » ou à renoncer à habiter à plusieurs sous le même toit. Beaucoup s'abstiennent de faire appel au CPAS, de peur qu'on aille importuner et « mettre à contribution » leurs parents ou enfants, débiteurs alimentaires. Il y aussi de nombreux exemples de discrimination caractérisée. Citons encore les communes se « rejetant » la prise en charge des SDF, sous prétexte qu'ils ne « résideraient » pas sur leur territoire, mais sur celui de leur voisin.

Des abus qui procèdent bien de « l'institution » même et de son (dys)fonctionnement, et plus globalement d'un dévoiement de notre système de protection sociale, induit, voire encouragé, par la logique austéraitaire qu'impulsent les divers pouvoirs politiques. Le temps est aussi de l'argent pour des travailleurs sociaux souvent en nombre insuffisant, peu ou mal formés, astreints à traiter un nombre toujours plus écrasant de « dossiers ». Il va de soi qu'un A.S. débordé et surmené, limite en burn out, ne pourra jamais accorder l'attention et le soin que mériteraient ses « usagers ».

Une mécanique bureaucratique broyant les plus faibles

Une pression à la « rentabilité », à « faire du chiffre » imposée par le pouvoir de tutelle, avec des injonctions toujours plus dures en ce sens. Plus une terrible lourdeur et indifférence bureaucratique, inhérente à ce genre d'institutions, nonobstant la volonté politique sincèrement progressiste de certains de leurs dirigeants, ou le dévouement, l'idéologie et l'éthique de beaucoup de travailleurs de première ligne.

Mais on ne peut même pas affirmer que ce « non-accès » serait systématiquement intentionnel ni délibéré. Cela dérive parfois d'une simple « logique » en vigueur, foncièrement étrangère aux publics censément visés par ces politiques, à travers des procédures et un langage qui leur échappent totalement, des formulaires et formalités incompréhensibles... *Last but not least*, une



« Hors Circuit »,
la résultante de six mois de travail.

certaine « culture d'entreprise » ou « tradition maison » joue aussi souvent, parfois de façon inconsciente, se traduisant par des attitudes *de facto* « excluantes ».

Les exclus : un filon, qui « rapporte »

Ces pratiques privant les plus vulnérables de ce qui leur revient, et dont ils ont un besoin vital, se soldent au total par une énorme et monstrueuse « épargne », faite par l'Etat sur le dos des plus pauvres et démunis. Un « continent noir » par définition impossible à quantifier précisément, mais dont des études telles que celle du Forum, comme celle menée il y a une dizaine d'années déjà par le chercheur Ides Nicaise, donnent un aperçu consternant.

Fameux sujet de recherche, à approfondir d'urgence, car il représente la meilleure réponse à la campagne haineuse menée par les princes qui nous gouvernent (auxquels font chorus une bonne part des médias) sur le thème bien démagogo-poujadiste de la faramineuse « fraude sociale », dont ils veulent convaincre le bon peuple que ce serait elle qui grève nos finances publiques.

Quels remèdes ?

Après cet « état des lieux » aussi déprimant qu'inquiétant, que faire ? Car la

démarche du Forum à l'initiative de ce chantier « monumental » ne se borne évidemment pas à « compter les morts », ni à donner l'alerte, mais à chercher quelle(s) issue(s) de secours, pour ne pas sombrer dans ce naufrage annoncé. Contentons-nous ici de citer pour mémoire les trois pistes majeures qui ont émergé de l'ensemble de ces ateliers : tout d'abord, l'automatisation des droits (un sujet à part entière qui mériterait un dossier en soi), ensuite la nécessité sinon d'un accès « inconditionnel », du moins d'un accueil qui le soit, quitte à réorienter la personne en demande d'aide vers un autre service, plus compétent, sans vouloir ni croire pouvoir tout « traiter » ni encore moins tout résoudre. Autrement dit, aux antipodes de l'approche toujours davantage gestionnaire, contrôlée, normative et punitive qui prévaut de plus en plus, sous la pression des autorités de tutelle et « subsidiaires ».

Enfin un projet a émergé comme prioritaire : la mise sur pied d'une « école de transformation sociale », sous la forme d'une initiative pluri-

**Trois pistes majeures :
l'automatisation des droits,
un accueil « inconditionnel », la mise sur pied d'une
« école de transformation
sociale »**

surtout transdisciplinaire, réunissant l'ensemble des acteurs du terrain, mais aussi académiques (chercheurs critiques et impliqués, recherches-actions...), dans une optique indépendante des pouvoirs publics – y compris financièrement. Laquelle devrait être à la fois un lieu de résistance aux politiques de l'Etat Social Actif, à la pression de plus en plus liberticide à l'œuvre, et de laboratoire de pratiques alternatives, de réelle innovation sociale, avec et non « pour » – et encore moins contre – les usagers... faibles (de la route de la vie), victimes du système et de sa crise. □