

LE NON-RECOURS AUX DROITS

QU'EST CE QU'ON EN FAIT ?



Octobre 2024

L'Atelier
DES DROITS
SOCIAUX

NE 0455-569-804

Table des matières

INTRODUCTION	3
1 Le non-recours aux droits	5
1. Les droits fondamentaux	5
2. Les origines du non-recours aux droits	6
3. Les facteurs du non-recours aux droits	7
4. Les formes du non-recours aux droits	8
5. Les pistes de solution pour remédier au non-recours aux droits	9
5.1. Travailler sur la formation et la sensibilisation des citoyens, des acteurs de première ligne et des fonctionnaires	9
5.2. Travailler sur une communication claire, transparente et accessible	11
5.3. Travailler sur la sensibilisation et la déstigmatisation	11
5.4. Travailler sur la simplification et l'harmonisation de la législation	11
5.5. Travailler sur la transmission de l'information et de l'application des règles entre autorités	12
5.6. Travailler sur un suivi du non-recours aux droits	12
5.7. Travailler sur l'automatisation des droits	13
5.8. Travailler sur l'accessibilité et la qualité des données numériques	13
2 L'automatisation des droits, une solution ?	14
1. Ouverture automatique d'un droit ou « allocation proactive »	14
2. Identification en tant qu'ayant-droit potentiel ou « identification proactive »	14
3. Actualisation automatique	15
4. Simplification administrative	15
3 Fracture numérique/Discrimination du numérique	17
CONCLUSION	20





L'actualité sociale connaissant très souvent des modifications importantes, nous mettons régulièrement à jour nos publications. Aussi, si vous n'êtes pas en possession de la dernière édition de cette brochure, nous vous conseillons vivement de vérifier auprès de nos services si l'information qu'elle contient est toujours d'actualité avant de l'utiliser. Des mises à jour sont téléchargeables sur notre site :

<https://ladds.be>

Conformément aux recommandations de la FWB dans le cadre de notre objet social et notre agrément en tant qu'organisme d'éducation permanente, tous nos outils pédagogiques se doivent d'être rédigés dans un langage accessible à tous et toutes. Dans ce sens et conformément à ces recommandations, nos écrits ne recourent donc ni aux doublets abrégés, ni aux néologismes.

Nous cherchons cependant des compromis harmonieux, au fil de nos textes, afin de favoriser la légitime reconnaissance de la place de toutes et tous dans nos textes.

[Plus d'infos sur les recommandations de la FWB](#)



Ce texte a été rédigé par **Selma LISEIN**

La reproduction de cette brochure n'est autorisée qu'avec l'accord de l'association et moyennant la citation de la source

Introduction

« *Nobody is free until everybody is free* »

Fannie Lou Hamer

En faisant ses courses, Silvio surprend une conversation entre des voisins qui l'intrigue. Apparemment, la commune octroie un droit à un remboursement pour les activités extrascolaires des enfants des résidents.

Comment se fait-il qu'il n'en ait pas entendu parler ? Il se dit que ce serait une belle chose pour ses enfants. Alors que Nour rêve de faire du foot, Isma le supplie depuis plusieurs années de faire du théâtre. Faute d'argent, Silvio et Sarah n'ont jamais pu leur payer de telles activités.

Silvio va alors se renseigner à la commune. L'employée lui remet une brochure sur laquelle figure un QR code, qui lui permettra de trouver directement la page du site qui explique le droit et les démarches à effectuer pour obtenir ce remboursement.

Silvio, n'ayant pas d'ordinateur, doit se résoudre à entreprendre les démarches via son téléphone. Il parvient à ouvrir une demande, mais doit encore fournir plusieurs documents qu'il devra joindre au dossier.

Il parvient à envoyer sa requête. Après quelques semaines, il reçoit une lettre de refus, dans laquelle on l'informe d'un possible recours.

Silvio, déjà fatigué, persévère tout de même et introduit un recours.

Lorsqu'il obtient finalement gain de cause, l'année scolaire est bien avancée et il n'y a plus aucune place dans les cours pour accueillir ses deux filles.

Il ne suffit pas d'instaurer des droits, il faut s'assurer qu'ils soient effectifs, qu'ils produisent concrètement leurs effets !

La question de l'effectivité et de l'efficacité des droits est d'autant plus importante lorsqu'elle concerne les personnes les plus précaires, voire pauvres.

À l'époque où l'information n'a jamais été aussi partagée et facile à produire, comment se fait-il qu'une des causes les plus fréquentes du non-recours aux droits est le manque d'informations ? Nous sommes envahis d'informations politiques, culturelles, ludiques,... mais *a contrario*, les informations complètes, claires et précises concernant les droits ainsi que la manière de les faire respecter sont beaucoup moins nombreuses. Et même si ces informations existent, on est tellement noyé par la disparité des sources, bonnes ou mauvaises, qu'on ne sait plus ce qui est correct.

Et lorsque l'information a tout de même atteint ses destinataires, pourquoi les potentiels bénéficiaires se cognent-ils à autant d'obstacles, qui les poussent, trop régulièrement, à abandonner leurs droits ?

Nous sommes à l'ère de l'État social actif et son credo est très clair : « *si tu veux bénéficier d'un droit, c'est à toi de te bouger* »¹ !

« *Les procédures sont de plus en plus complexes et les services de moins en moins accessibles.* »² La complexité des procédures, les changements continuels des lois, la dématérialisation des services publics et la fermeture des guichets physiques contraignent l'associatif et les services sociaux à jouer les sous-administrations, qui préparent les dossiers des ayants droit pour augmenter les chances que leurs droits soient reconnus et appliqués. Le travail social a du se transformer et se perdre derrière un bureau à remplir des formalités insensées au lieu de mettre l'énergie et la force de travail avec les gens et relayer l'expertise de terrain aux décideurs, déconnectés des réalités.

L'afflux massif de dossiers sans augmenter les effectifs pour les traiter contribue également à la perte de droits. Depuis quelques années, nous observons, par exemple, un nombre honteux de dossiers chômage refusés en raison de délais dépassés, causés par des organismes de paiement trop chargés pour le nombre de travailleurs qui s'y trouvent. Il devient difficile de résister à la question suivante : *Les administrations poursuivraient-elles un but dissuasif ?*

Pourtant, le droit à des conditions de vie dignes, le droit à la santé, le droit à un logement décent, le droit à un travail, le droit à la protection sociale, le droit à l'alimentation, etc. sont des droits fondamentaux et leur effectivité est la condition de jouissance de tous les autres droits humains. C'est à l'État de mettre en place les mécanismes pour rendre la jouissance de ces droits concrète et effective pour tout le monde.

Le non-recours aux droits [ci-après, NRD] semble être un enjeu de taille pour lutter contre la pauvreté, c'est pourquoi il nous a semblé intéressant d'étudier ses causes et ses conséquences ainsi que les pistes de solution.

Nous nous étendrons plus particulièrement sur l'automatisation des droits comme outil privilégié pour lutter contre le NRD, pour enfin mettre un point d'attention sur les dérives de la digitalisation des services : la célèbre « **fracture numérique** ».

1. « Le droit à l'assistance a disparu », C. NIEUWENHUY, interviewée par Samuel LEGROS, in *Contrastes* N°209, « Accès aux droits », Mars-Avril 2022, Namur, p.13.

2. *Op.cit.*, p.12.

Le non-recours aux droits

Le NRD est le fait pour toute personne de ne pas bénéficier d'une offre publique, de droits et/ou de services, à laquelle elle peut prétendre.³

1. Les droits fondamentaux

En général, lorsqu'on parle du NRD, il est intéressant de faire un petit passage sur les droits fondamentaux.

Les droits fondamentaux sont l'ensemble des droits reconnus à toute personne en vue de lui permettre de mener une vie conforme à la dignité humaine.

La Constitution belge⁴ énumère les droits qui, **ensemble**, permettent d'atteindre cet objectif :

1. le droit au travail et au libre choix d'une activité professionnelle ainsi que le droit à des conditions de travail et à une rémunération équitables ;
2. le droit à la sécurité sociale, à la protection de la santé et à l'aide sociale, médicale et juridique ;
3. le droit à un logement décent ;
4. le droit à la protection d'un environnement sain ;
5. le droit à l'épanouissement culturel et social ;
6. le droit aux prestations familiales.

Chacun de ces droits doit trouver une effectivité par une série de dispositifs qui permettent aux citoyens de se les voir respectés. Pour mieux identifier les droits dont on parle, voici des manières de les concrétiser, de les rendre effectifs :

1. Le **droit au travail et au libre choix d'une activité professionnelle** trouvent une application dans le cadre d'une politique générale de l'emploi, visant entre autres à assurer un niveau d'emploi aussi stable et élevé que possible.

Pour garantir le **droit à des conditions et une rémunération équitables**, notre système de négociations sectorielles, intersectorielles et nationales – avec des organes composés de représentants des deux parties au contrat de travail (travailleurs et employeurs) – permet de déterminer les règles qui encadrent l'activité professionnelle ainsi que la manière d'évaluer la *valeur* de la force de travail des travailleurs, pour établir les salaires.

2. Le **droit à la sécurité sociale** est assuré, entre autres, par la mise en place d'un droit au chômage, à des indemnités maladie, à la pension, pour les salariés. Le système s'organise selon des conditions, des règles et par le prélèvement de cotisations sociales pour le financer.

3. Définition du Service Public Fédéral de programmation Intégration sociale, Lutte contre la pauvreté.

4. Article 23 de la Constitution belge.

La **protection de la santé** est assurée, entre autres, par la construction d'hôpitaux publics, par la participation de la société au remboursement des médicaments et des soins médicaux, par des politiques de santé publiques, etc.

Le **droit à l'aide sociale** est organisé par les Centres Publics d'Action Sociale, tant pour ce qui est d'un revenu d'intégration sociale que des aides en nature (bons alimentaires, par exemple) ou pour payer les frais de chauffage, etc.

Le **droit à l'aide médicale** est une intervention financière pour les soins médicaux, qui est versée directement au prestataire de soins. Les frais médicaux peuvent désigner les honoraires des médecins, l'achat de médicament, le coût des traitements paramédicaux (comme la kinésithérapie) ou encore les factures d'hôpital.

Le **droit à l'aide juridique** est organisé au sein du Bureau d'Aide Juridique ainsi que par le secteur associatif. Il s'agit d'informer, conseiller voire défendre les justiciables sur leurs droits.

3. Le **droit à un logement décent** peut trouver une application dans les règles de salubrité dans les baux ou dans les primes de rénovation ou encore dans la construction de logements sociaux, par exemple.
4. Le **droit à la protection d'un environnement sain** peut s'organiser dans le service public de tri des déchets, l'interdiction d'utiliser des OGM ou encore dans des politiques de réduction de l'usage de la voiture dans les villes.
5. Le **droit à l'épanouissement culturel et social** peut se concrétiser par des politiques de promotion de la culture en prévoyant des subsides, en construisant des bibliothèques publiques ou encore en organisant des festivals.
6. Le **droit aux prestations familiales** est un droit à un complément mensuel attribué aux familles, permettant de compenser partiellement les dépenses engagées pour la subsistance et l'éducation des enfants. Les caisses d'allocations familiales s'occupent d'octroyer ce droit inconditionnel au moins jusqu'aux 18 ans de chaque enfant.

Au vu des droits concernés, le NRD ne touche donc pas que le droit à des prestations financières, mais également le droit à des prestations de services.

Il faut également rappeler qu'en raison de la fédéralisation de l'État belge et toutes ses réformes institutionnelles, les compétences liées à un grand nombre de ces droits, ont été communautarisées et régionalisées. Ce détricotage des compétences n'a fait que compliquer l'accès aux droits, voire créer des discriminations entre ayants droit, en fonction de l'autorité sous laquelle ils et elles se trouvent.

2. Les origines du non-recours

L'existence d'un droit et sa reconnaissance formelle ne garantissent pas son effectivité.

La notion de NRD – « *non take up* » dans les pays anglo-saxons – est partie, dans un premier temps, du postulat qu'une personne choisit volontairement de ne pas recourir à un droit auquel elle pourrait prétendre.

La réalité s'est vite avérée beaucoup plus nuancée. Le NRD est désormais envisagé comme un phénomène social, également qualifié de « sous-protection sociale », marqué par un constat unanime : le NRD impacte principalement les personnes les plus fragilisées sur le plan socio-économique, alors que c'est la frange de la population qui aurait le plus besoin de faire valoir ses droits à la protection sociale. Il s'agit pourtant de la vocation principale de notre système de protection sociale, à savoir de lutter contre la pauvreté.

On constate, dans différents domaines de la protection sociale, que des ayants droit potentiels à une allocation ou une prestation de services ne sont pas toujours informés de leurs droits, n'ont pas le réflexe d'introduire une demande, ne savent pas comment faire cette demande ou encore s'inquiètent des répercussions, conséquences ou stigmatisations auxquelles mèneraient la demande de reconnaissance de leurs droits. En outre, l'octroi et le maintien de droit se transforme souvent en une lutte de plus en plus ardue pour les ayants droit.

Cette non-jouissance de droit affecte leur quotidien et accentue le **risque de précarisation**, voire de paupérisation, et le combat que peut représenter le bénéfice d'une allocation ou d'un service et leur maintien, interroge le rapport entre les citoyens et les administrations au sens large, chargées de mettre en œuvre l'effectivité de ces droits.

3. Les facteurs du non-recours aux droits

On identifie trois niveaux dans lesquels le phénomène de NRD peut se matérialiser. Chacun de ces niveaux nous permet d'appréhender les causes :

❖ Au niveau individuel

- ♦ **Manque d'information** : il est de plus en plus difficile aujourd'hui d'obtenir une bonne information, voire d'être conscient qu'il y a une information à obtenir sur un droit auquel on peut bénéficier ;
- ♦ **Crainte des effets pervers de certaines mesures** : il arrive fréquemment que lorsqu'on bénéficie d'une allocation (parce qu'on remplit les conditions pour y avoir droit !), il y ait des répercussions sur d'autres droits ou sur les droits des personnes avec lesquelles on vit, ainsi que la mise en place de certains contrôles ;
- ♦ **Crainte de la stigmatisation** : une fois qu'on est bénéficiaire d'une allocation, on peut faire l'objet de discriminations banalisées, qui excluent, étiquettent, responsabilisent, culpabilisent en pointant les bénéficiaires comme source des maux de notre société.
- ♦ **Crainte des contrôles** : avec les politiques de responsabilisation des individus face à leurs droits, la plupart des droits sont conditionnés, ce qui permet aux services publics d'organiser des mécanismes de contrôle et légitimise une intrusion dans la vie privée des ayants droit – ce qui peut questionner sur la raisonnable de la discrimination du droit à la vie privée des riches et des pauvres.

❖ Au niveau des organisations sociales et institutions administratives qui interagissent avec les potentiels et potentielles bénéficiaires

- ♦ **Procédures complexes** : il y a, en général, une multitude de démarches à accomplir, de documents à fournir et de déclarations à faire ;

- ♦ **Freins administratifs** : quand ce ne sont pas les contraintes budgétaires, ce sont les intervenants professionnels qui ne s'estiment plus en mesure de pouvoir vérifier ou faire valoir l'éligibilité des ayants droit au vu de la complexité croissante des statuts, critères, droits et procédures. Ce qui amène les institutions publiques à manquer de proactivité ainsi qu'à leur devoir d'information ;
- ♦ **Dématérialisation des services – « Fracture numérique »** : de plus en plus de services sont accessibles (presque) uniquement par le numérique – que ce soit pour prendre un rendez-vous avec le service en question, pour communiquer avec le service ou pour introduire une demande d'aide. Une difficulté supplémentaire s'ajoute alors à la recherche d'informations ou à la reconnaissance d'un droit, en raison de la digitalisation de la société et des inégalités qu'elle provoque quant à l'accès au numérique.

❖ Au niveau des lois

- ♦ **Complexité de la réglementation** : les règles sont souvent compliquées et opaques et les modifications et évolutions législatives participent à leur accessibilité difficile ;
- ♦ **Complexité dans la compréhension des lois** : le jargon juridique est majoritairement inaccessible et incompréhensible pour les justiciables.

Il existe d'autres facteurs qui peuvent induire une situation de NRD comme ceux de la langue, l'état physique ou psychique, le niveau d'instruction, la mobilité, la situation sur le territoire (régulière ou irrégulière) des personnes, les (délais de) réponse des institutions, le turn-over des intervenants (pour les suivis de dossiers), l'asymétrie des relations, etc.

4. Les formes du non-recours aux droits

Une étude conséquente⁵ menée en 2016, sur Bruxelles – mais qui reste cruellement d'actualité – distingue divers mécanismes aboutissant à une situation de NRD, dont tout le monde⁶ s'accorde à identifier la typologie suivante :

- ♦ **La non-connaissance** : le droit n'est pas connu par l'ayant-droit. La connaissance d'un droit suppose le fait de recevoir la bonne information, mais également la compréhension du droit en question. Cela vise tant la nature du droit que les conditions d'octroi et les démarches à effectuer.

5. Observatoire de la Santé du social Bruxelles (2017) *Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise*, Cahier thématique du Rapport Bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016, Commission communautaire commune : Bruxelles.

6. Tous articles, toutes analyses, tous rapports, qui se sont intéressés à la problématique du non-recours aux droits, adoptent cette typologie.

En voici quelques exemples :

« Proposition d'actions transversales pour un plan de lutte contre le non-recours aux droits sociaux – Pour un meilleur accès aux prestations sociales et aux droits dérivés », SPP Intégration sociale, Lutte contre la Pauvreté, Économie sociale et Politique des Grandes Villes, et du SPF Sécurité sociale, Bruxelles, mars 2021, disponible sur le site : <https://www.mi-is.be/fr/themes/lutte-contre-la-pauvrete/lutter-contre-le-non-recours-aux-droits>

« Accès aux droits sociaux : Un combat quotidien », du magazine bimestriel *Contrastes* n° 209, Équipes populaires, Namur, mars-avril 2022.

- ♦ **La non-demande** : le droit est connu, mais non demandé par la personne. Elle est souvent la conséquence d'une expérience négative de demande antérieure, comme une peur ou une fatigue provoquées par la complexité des démarches ou la stigmatisation voire l'humiliation. Sans oublier la peur des contrôles et de l'intrusion dans la vie privée.
- ♦ **Le non-accès** : le droit est connu et demandé, mais n'est pas perçu par l'ayant-droit. Cela arrive en raison d'erreurs, par exemple : le droit est *mal demandé* par les organismes ou un intervenant social ou par la personne elle-même. Les mauvais formulaires, les mauvais motifs, les délais dépassés, etc.
- ♦ **La non-proposition** : lorsqu'un intervenant social ne propose pas un droit à une personne éligible. Les personnels administratifs sont souvent en sous-effectif et mal formés – par manque de temps en général –, soumis à des consignes internes et/ou des devoirs budgétaires, ce qui les empêche de faire correctement leur travail face aux ayants droit, sans oublier la subjectivité du pouvoir d'appréciation des intervenants.
- ♦ **Le non-recours aux droits par « exclusion » du droit** : La personne avait un droit, mais elle en a, par la suite, été exclue, par un processus d'exclusion des droits sociaux. Cela se concrétise, par exemple, par la suite de changements successifs de législations, qui font passer une personne d'une législation à une autre, d'un système à un autre et qui rendent impossible le maintien de leur droit.

Quelles qu'en soient les raisons, les situations de sous-protection sociale mènent à de la précarisation, de l'invisibilisation ainsi qu'à la disparition des ayants droits des radars sociaux.

Il s'agit d'un réel problème sociétal auquel il serait urgent de remédier.

5. Les pistes de solution pour remédier au non-recours aux droits

Plusieurs services⁷ tentent d'identifier les actions qui pourraient être mises en œuvre pour réduire les risques de NRD.

En voici quelques propositions :

5.1. Travailler sur la formation et la sensibilisation des citoyens, des acteurs de première ligne et des fonctionnaires

Il est important de **former, informer et sensibiliser** les citoyens et citoyennes sur leurs droits, sur le fait qu'ils et elles en ont, sur l'importance de les faire reconnaître ainsi que sur les manières de les faire respecter et les revendiquer.

Pour atteindre cet objectif, il est nécessaire de maintenir une information accessible, compréhensible et actualisée sur les sites internet officiels ainsi qu'en format papier dans des lieux clés. De telles informations et sensibilisations sur les droits peuvent se faire via des fiches pratiques, informatives, pédagogiques et mises à jour régulièrement, publiées sur les sites des administrations publiques. Il ne faut pas négliger leur utilité. Nous nous

7. Le Service de lutte contre la pauvreté (La précarité et l'exclusion sociale (2021), Analyse du (non-)recours au Hello Belgium Railpass, décembre 2021) ; Belmod (Le non-recours à l'aide sociale en Belgique : propositions politiques, Rapport final du projet BELMOD, juin 2022, lien URL : <https://sociaalsecurity.belgium.be/fr/publications/rapport-final-belmod-non-recours-laide-sociale-en-belgique-propositions-politiques>, consulté le 23.08.2024.

devons de le rappeler aux services publics pour qu'ils continuent et encouragent à prévoir ces missions dans leurs services.

L'idée de la création d'un « wiki social »⁸ est assez intéressante pour rendre plus accessibles les informations sur les droits. Pour que les données soient correctes et actuelles, il est nécessaire d'organiser une bonne collaboration entre les institutions qui collectent ces données.

Des campagnes, des animations, des formations et des espaces de discussions, organisés par des services publics et l'associatif, contribuent également à la poursuite de cet objectif. Il faut continuer à soutenir, organiser et dispenser ces événements.

Ces tâches de sensibiliser et d'informer les gens sur leurs droits pourraient aussi être assurées par les Espaces Publiques Numériques (EPN), qui ont déjà pour mission de lutter contre la fracture numérique. Le personnel est en contact avec un public qui peut également être touché par le problème du NRD.⁹

Il est également important de **former et sensibiliser** les acteurs de première ligne en ce qu'ils délivrent une information et des conseils sur les droits. Pour qu'ils soient en mesure de donner une information correcte, actuelle et appropriée, malgré la complexité croissante des règles et des situations particulières.

Il est également nécessaire qu'ils et elles soient formé(e)s à demander les strictes bonnes informations, sans ingérence dans la vie des personnes qui font appel à elles et eux pour connaître, voire faire reconnaître, leurs droits. Les acteurs de première ligne doivent également pouvoir informer les personnes de leurs propres limites, pour éviter des découragements trop fréquents chez les bénéficiaires.

Il serait astucieux d'organiser une collecte de vécus et d'informations concrètes qui permet d'identifier les bonnes pratiques des professionnel(le)s. Cela pourrait être réalisé par la constitution d'un site centralisé sur lequel ces professionnel(le)s auraient la possibilité de partager leurs expériences qui ont donné lieu à des résultats efficaces ou à des conclusions d'échecs et leur permettre de s'en inspirer dans l'exercice de leurs missions.

Enfin, il est important de **former et sensibiliser** les fonctionnaires, qui vont recevoir les demandes de reconnaissance et d'application des droits.

Des erreurs commises dans leur chef, peuvent engendrer des situations catastrophiques, tant pour des ayants droit auxquels on ne reconnaît pas leurs droits, que pour des personnes à qui on aurait reconnu erronément des droits et qui se retrouvent à devoir rembourser des sommes dont ils ne sont pas capables de s'acquitter.

Il faut donc s'assurer de bien former ces agents ainsi que de leur laisser le temps de s'actualiser régulièrement.

8. « L'automatisation des droits, en voie de concrétisation ? », F. CAUDRON, in *Contrastes* N°209, « Accès aux droits », Mars-Avril 2022, Namur, p.16.

9. *Ibidem*.

5.2. Travailler sur une communication claire, transparente et accessible

S'il est important de publier une information claire et accessible sur les sites officiels des services publics, il ne faut pas négliger l'importance du contact personnalisé et direct des administrations avec les citoyens, qui sont susceptibles de se trouver dans une situation de NRD.

Il faut rendre l'information compréhensible. Les pistes d'actions sont de sortir du jargon juridique en évitant un langage complexe et bureaucratique.

Le rôle des travailleurs et travailleuses sociales est crucial dans la prévention du NRD, étant à même d'accompagner les personnes dans l'accès à leurs droits.

Il faut également s'assurer que les destinataires aient bien pu comprendre les informations délivrées en utilisant une langue qui leur est connue.

Enfin, il ne faut pas créer de fausses attentes, qui peuvent avoir un effet d'engorgement administratif, provoquant la multiplication d'erreurs, ainsi qu'un découragement pour procéder à la demande appropriée par l'ayant-droit.

5.3. Travailler sur la sensibilisation et la déstigmatisation

Une des raisons qui peut entraîner une abstention ou un refus de faire reconnaître ses droits est la peur d'être stigmatisé. En effet, l'allocataire social, le bénéficiaire de services publics, le justiciable, etc. se sentent souvent devoir se justifier, dévalorisés ou encore coupables.

La culture libéralo-capitaliste, dans laquelle on progresse, atteint assez bien son objectif de discréditer l'État social en édifiant un consensus sur la déficience du système social et, ainsi le remettre en cause. Les problèmes systémiques sont occultés et un travail est fait pour inculquer un sentiment d'hyper-responsabilité individuelle dans la situation sociale et financière des personnes.

Il est nécessaire et urgent de rappeler à tous et toutes l'importance de revendiquer ses droits, non seulement pour soi, mais également pour montrer l'exemple, pour faire en sorte que chacun puisse en jouir et se réjouir d'avoir des droits et des libertés.

Les travailleurs et travailleuses sociales ont un rôle à jouer dans la sensibilisation et la déstigmatisation des ayants droit. Ils et elles savent comment faire en sorte que les bénéficiaires de droits soient bien reçus et se sentent entendus, et ce, sans jugement, par le choix des mots utilisés, le choix des questions utiles dont les réponses sont nécessaires pour compléter une demande.

Enfin, il est important d'informer la personne sur ce qu'elle peut faire elle-même, à son niveau, pour éviter de l'infantiliser et lui remettre en main tout ce qui est en son pouvoir d'accomplir.

5.4. Travailler sur la simplification et l'harmonisation de la législation

La complexité de la législation et les différents cadres législatifs – qui organisent les régimes d'aide, d'intervention, de protection et de sécurité sociale – rendent leur compréhension ardue et, par conséquent, leur application compliquée.

Plus la législation est compliquée, plus les individus ont besoin d'aide pour obtenir des informations et la mise en œuvre de leurs droits. En plus du temps, des efforts et des

coûts que la collecte d'informations peut provoquer, la complexité des régimes juridiques engendre une plus grande probabilité d'erreurs, tant de la part de l'ayant-droit que de la part de l'instance administrative.

Une des manières de lutter contre le NRD est donc de simplifier et harmoniser les cadres législatifs.

Un des exemples les plus frappants est celui qui concerne la notion de revenu qui est pris en compte pour mettre en œuvre toute sorte de droits. En général, l'avertissement-extrait de rôle est demandé pour déterminer les revenus d'un potentiel ayant-droit. Pourtant, à notre époque, la situation financière des personnes change rapidement et les informations (déjà insuffisantes pour identifier les ressources réelles d'une personne) qui se trouvent sur l'avertissement-extrait de rôle sont souvent caduques au moment d'une demande de reconnaissance d'un droit.

Il serait intéressant de développer un flux de revenu actualisé qui permettrait d'avoir une vision plus adaptée de la situation financière d'un potentiel ayant-droit, au moment de la demande.¹⁰

5.5. Travailler sur la transmission de l'information et de l'application des règles entre autorités

Il est important de soigner la transmission des informations, applications et interprétations des règles des hauts fonctionnaires, des directeurs d'administrations, des bourgmestres et échevins, ou d'autres mandataires politiques, aux fonctionnaires de première ligne, pour que ces derniers, qui doivent informer directement les citoyens, puissent leur donner l'information la plus claire et correcte.

Il n'est pas possible de se contenter de transmettre des règles de droit, via des circulaires ou autres documents qui informent sur la manière d'appliquer les lois et procédures aux fonctionnaires de première ligne. Il faut s'assurer d'une bonne compréhension de ces documents, par des formations ou par des contacts privilégiés entre l'autorité qui organise la mise en œuvre des droits et celle qui permet au public d'y accéder.

5.6. Travailler sur un suivi du non-recours aux droits

Pour comprendre le NRD et travailler sur ses causes, il est nécessaire de mettre en place une politique de lutte contre le NRD, assortie d'actions et ce, aux différents niveaux de compétences (fédéral, régional, communautaire, provincial, communal).

Pour mener une politique qui soit ancrée au maximum dans la réalité, il est primordial de la construire en concertation avec les acteurs de terrain ainsi que les personnes en situation de pauvreté et de précarité.

Ensuite, un des meilleurs moyens de lutter contre le NRD est le soutien à la source. Le travail de terrain est essentiel pour rattraper les personnes qui ont décroché, qui n'ont pas obtenu les droits auxquels ils peuvent prétendre ou qui ont simplement préféré ne pas les revendiquer ou les faire reconnaître pour toutes les raisons décrites ci-dessus.

10. *Le non-recours à l'aide sociale en Belgique : propositions politiques*, Rapport final du projet BELMOD, juin 2022, lien URL : <https://socialsecurity.belgium.be/fr/publications/rapport-final-belmod-non-recours-laide-sociale-en-belgique-propositions-politiques>, consulté le 23.08.2024, pp. 25 et suiv.

Enfin, pour avoir une meilleure idée de l'ampleur du NRD ainsi que l'impact des mesures politiques diverses sur les droits et leur application pour lutter contre ce phénomène, il serait intéressant de financer des études et recherches sur le sujet.

Plusieurs pays, comme le Royaume-Uni ou la France, ont pris la mesure des dégâts que le NRD engendre dans la vie des gens. Un outil est celui de collecter des chiffres et en faire des statistiques pour une meilleure visibilité du problème et de l'effet des tentatives mises en place pour y remédier.

5.7. Travailler sur l'automatisation des droits

L'automatisation des droits est l'une des propositions pour lutter contre la pauvreté et contre le NRD, qui est fréquemment revendiquée par les travailleurs et travailleuses sociales.

Ce point sera vu dans le chapitre suivant, entièrement consacré à cette notion, vu l'importance des discussions qu'elle suscite tant dans les débats publiques que dans le milieu associatif.

5.8. Travailler sur l'accessibilité et la qualité des données numériques

L'accessibilité et la qualité des données numériques sont un corolaire à une politique d'automatisation juste et efficace. Il s'agit de s'assurer de l'exactitude des données et de leur actualité. Lorsque des données sont déficientes, elles peuvent donner lieu à des blocages, une charge administrative lourde ou des incohérences, ce qui serait contre-productif. Le défaut d'allocation ou l'octroi d'allocations indues, qui mène à des récupérations douloureuses, compromettraient le recours aux droits.

Pour éviter ces risques, il faudrait pouvoir détecter et corriger les erreurs éventuelles par des processus de contrôle des fichiers informatiques.

Il faudrait également permettre aux citoyens d'accéder à ces informations et de pouvoir les modifier d'initiative lorsqu'elles sont incomplètes, inexactes, obsolètes, incorrectes. On pourrait également imaginer qu'à l'occasion de cette correction, le citoyen puisse initier une demande de reconnaissance de droit.

* * *

Toutes ces pistes de solution sont complémentaires ! Il ne faut pas en choisir l'une d'entre elles, mais bien les combiner pour que tout un chacun puisse jouir de ses droits simplement et sereinement.

Il semble insensé qu'à une époque où le transfert de données entre organismes publics est automatisé, il soit toujours demandé aux personnes un nombre considérable d'informations, documents et preuves, pour faire valoir leurs droits, les renouveler elles-mêmes ou signaler des changements de leur situation.¹¹

Le RGPD, également, ralentit conséquemment l'action des travailleurs et travailleuses sociales et rend compliqué l'échange d'informations entre les institutions publiques et l'associatif.

11. « Non-recours : mieux connu, plus répandu », M. Legrand, Alter Echos n°495, 07.07.2021, lien URL : <https://www.alterechos.be/non-recours-mieux-connu-plus-repandu/>, consulté le 10.09.2024.

L'automatisation des droits, une solution ?

On l'a vu, dans la lutte contre la pauvreté, on se doit de nous intéresser à la problématique du NRD. Et les raisons et causes du NRD sont multiples. Il en va de même pour les propositions cherchant à répondre à ces situations. Parmi celles-ci, l'automatisation des droits est celle qui fait le plus de bruit.

Quand on entend « automatisation des droits », on pense généralement à l'ouverture automatique des droits, c'est-à-dire que l'autorité compétente reconnaît un droit et le rend effectif aux bénéficiaires dès que les conditions sont remplies, sans aucune demande ou intervention de ces derniers.

Toutefois, il existe plusieurs formes d'automatisation des droits.

L'automatisation des droits se décline en plusieurs niveaux :

1. Ouverture automatique d'un droit ou « allocation proactive »

L'ouverture automatique d'un droit est le fait, pour une autorité publique, et ce, sans demande préalable de l'ayant droit potentiel, d'examiner si une personne peut ou non bénéficier d'un droit spécifique et, sans que cette dernière n'ait à entreprendre de démarches, l'octroyer si les conditions sont remplies.

Cette pratique existe déjà dans l'octroi de réductions pour certaines personnes vulnérables et précaires. En voici deux exemples :

- ♦ **Le tarif social pour l'énergie** est une mesure qui prévoit un tarif réduit pour les factures de gaz et d'électricité des ménages précaires. Le SPF Economie transmet une liste de clients, dont les revenus sont faibles, aux fournisseurs de gaz et d'électricité pour que ces derniers leur appliquent le tarif social.
- ♦ **L'intervention majorée** est une mesure qui prévoit un ticket modérateur réduit dans les dépenses de santé d'un certain nombre de personnes comme celles qui bénéficient du CPAS ou de la GRAPA, par exemple. Ces informations sont transmises directement à l'INAMI, qui applique automatiquement le bon montant.

Étant donné que des erreurs sont toujours possibles dans les informations détenues par les institutions publiques – que ce soit au niveau de l'encodage ou d'une non-mise à jour des données –, il est fondamental de maintenir la possibilité d'introduire des procédures de demande d'initiative.

2. Identification en tant qu'ayant droit potentiel ou « identification proactive »

L'identification proactive est le fait, pour un service public, d'identifier une personne comme ayant droit potentiel, l'en informer et l'inviter à fournir les informations et documents requis pour pouvoir octroyer les droits en question.

On voit bien en quoi, quand on identifie comme une des causes les plus importantes, le manque d'information, l'identification proactive contribue à augmenter le recours à nos droits.

Il est primordial que les données qui se trouvent dans ces flux d'informations – en général gérés par la Banque-Carrefour de la Sécurité Sociale – soient corrects et actualisés fréquemment, pour ne pas créer de nouveaux problèmes en octroyant des droits à des personnes qui ne remplissent pas ou plus les conditions et ne pas engorger les administrations par des demandes qui ne pourront en fin de compte pas aboutir. Ou, pire ! Octroyer un droit à une personne qui, n'entrant en fin de compte pas dans les conditions, devra restituer les montants indus à un moment où ils auront été déjà consommés dans les dépenses de la vie quotidienne. Cela arrive, malheureusement fréquemment, mettant les personnes dans des situations d'endettement catastrophiques.

3. Actualisation automatique

L'actualisation automatique est le fait de mettre à jour directement les informations qui subissent un changement dans la situation de l'ayant droit, de les examiner automatiquement et donner lieu à une modification dans l'octroi des droits.

Cela permet, d'une part, d'octroyer un droit dans un laps de temps plus conforme avec les besoins des personnes concernées et, d'autre part, d'éviter le paiement d'indus, qui devront, par la suite, être remboursées alors que le bénéficiaire ne sera, en général, plus en capacité de reverser ces sommes, les ayant utilisées dans le cadre de ses dépenses quotidiennes.

4. Simplification administrative

La simplification administrative est le fait de simplifier les procédures de demande de droits. Une des pistes pour réaliser cet objectif, a été élaborée par la loi « Only once », entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2016 (déjà !), qui appelle à éviter que les ayants droit doivent fournir à chaque fois des informations dont les pouvoirs publics disposent déjà.

On peut se demander parfois si ce que cette mesure poursuit comme objectif est efficace dans la lutte contre la pauvreté. En effet, on connaît, par exemple, trop souvent l'impact négatif d'une modification dans les registres de la population, qu'on aurait oublié de déclarer (en général parce qu'il n'y a pas de réel changement dans la situation familiale du bénéficiaire), sur des allocations de chômage. Pourtant, un des documents nécessaires à l'envoi d'un dossier de demande d'allocations de chômage est la déclaration de la situation familiale. Information disponible, voire traitée même directement par l'institution publique, ici, l'ONEm.

Ce flux d'informations fonctionne donc déjà, en tout cas, dans un sens.

En outre, certaines administrations ont mis en place des numéros de téléphone gratuits destinés aux personnes qui ne possèdent pas d'ordinateur ou de smartphone ou qui ne peuvent s'en servir.

Toutefois, cela représente un coût conséquent pour les administrations, qui, en définitive, se reporte ensuite sur les citoyens, à travers l'impôt.

* * *

On voit bien en quoi ces formes d'automatisation des droits constituent un bon outil pour lutter contre le NRD et, par là, lutter contre la précarité.

Il ne faut toutefois pas s'y limiter, mais bien combiner un maximum de leviers d'action pour combattre ce mal qui contamine nos sociétés, qui est la pauvreté.

Ces modes de lutte contre le NRD fonctionnent grâce aux outils numériques de plus en plus généralisés dans notre organisation quotidienne et, également, dans les administrations.

Ces outils, au départ facilitateurs, peuvent toutefois eux-mêmes amener des difficultés quant à la reconnaissance de droit ou tout simplement l'obtention d'un service.

La généralisation de l'utilisation des outils numériques dans nos sociétés cause un nouveau risque de paupérisation et une nouvelle situation de discrimination.

Ces risques et dangers font l'objet du chapitre suivant, plus connus sous le nom de la fracture numérique.

Fracture numérique / Discrimination du numérique

Aujourd'hui, pour avoir accès à de l'information, pour pouvoir entrer en contact avec les pouvoirs publics, pour pouvoir prendre rendez-vous chez le médecin, pour pouvoir entamer des démarches administratives, pour pouvoir réserver un ticket de transport, pour pouvoir trouver la petite pièce à remplacer sur sa machine à laver parfois,... il faut avoir accès à internet ainsi que savoir comment fonctionne chaque site internet qu'on utilise, posséder tous ses documents personnels digitalisés, etc.

Les actions de numérisation sont parfois également défendues comme pouvant être des opportunités et dégager du temps pour la gestion et l'accompagnement des usagers plus vulnérables. Mais la digitalisation semble oublier que sa généralisation crée un nouveau risque de NRD.

L'utilisation d'un ordinateur et la perte du contact humain se généralisent en raison du « tout au numérique » (informations comme démarches), la fermeture des guichets, la suppression de postes de fonctionnaires¹², l'insuffisance de personnel dans tous les espaces d'aide et de conseils comme les syndicats, les associations, les bureaux d'aide juridiques, etc., la saturation des lignes téléphoniques, la généralisation des *chatbots*¹³,...

La digitalisation du monde se donne pour objectif d'atteindre un maximum de personnes et de traiter les dossiers avec plus d'efficacité. Pourtant, elle a pour conséquence – dommage – collatérale, d'accentuer la fracture sociale.

Tout le monde n'a pas accès de la même manière aux outils informatiques, que ce soit en terme d'accès matériel ou en terme de capacité à les utiliser.

La fracture numérique est une expression qui vise le fait que tout le monde n'a pas accès de manière égale aux technologies de l'information et de la communication. Cette situation fait qu'il y a une discrimination dans le traitement des personnes qui peuvent et savent se servir des outils informatiques et celles qui ne peuvent ou ne savent pas. Elles n'ont en effet pas toutes les mêmes possibilités ou capacités à accéder aux aides, droits, informations, etc.

12. Article qui donne un bon exemple de cette tendance : « À partir de 2024, on ne nommera plus de personnel statutaire au sein de l'administration flamande », E. Steffens, site de la VRT, 27.03.2023, lien URL : <https://www.vrt.be/vrtnws/fr/2023/03/27/a-partir-de-2024-il-ny-aura-plus-de-personnel-statutaire-au-sei/>, consulté le 26.09.2024.

13. Il s'agit d'un système de chat, un agent logiciel qui permet à un utilisateur, du site internet qui le prévoit, de poser des questions auxquelles un robot tente de répondre grâce à des algorithmes spécialisés dans les sujets particuliers.

C'est pour cette raison qu'il est plus juste, selon nous, de parler de « discrimination du numérique », pour permettre de pointer et souligner l'inégalité dans l'accès aux outils numériques, et ce qu'ils offrent comme contenu et démarches.

Au départ, on a identifié une inégalité en terme d'**accès au matériel** ainsi qu'à la connexion à internet en raison de difficultés financières. Il s'agit de la « fracture de premier degré ».

Ensuite, on a observé un second type d'inégalité, celle de la **capacité à utiliser les contenus et outils numériques** de manière autonome et efficace, c'est-à-dire être en possession de « compétences numériques ». Il s'agit de la « fracture de second degré ».

Cela signifie qu'en plus des compétences fondamentales¹⁴, telles que la lecture, la compréhension (du langage employé et de la langue utilisée) et l'expression écrite, le fait de devoir utiliser internet requiert des compétences numériques. Ces dernières peuvent se décliner dans trois types de facultés¹⁵ :

- ♦ Les **compétences instrumentales**, c'est-à-dire les capacités techniques à manipuler le matériel et les capacités de raisonnement pour comprendre comment fonctionnent les logiciels et aléas techniques.
- ♦ Les **compétences informationnelles**, c'est-à-dire la capacité à « *chercher, sélectionner, comprendre, évaluer, traiter l'information*¹⁶ en ligne. Ces compétences sont indispensables d'autant que l'information et les services se trouvent aujourd'hui principalement sur le net. Il s'agit de comprendre comment fonctionne une page internet, de comprendre comment s'inscrire, télécharger, accepter ou refuser des conditions, etc. Il s'agit également d'évaluer la qualité de l'information, la sécurité du site et les enjeux de la navigation sur internet (par exemple les cookies ou les conditions d'accès à tel ou tel document).
- ♦ Les **compétences stratégiques**, c'est-à-dire la capacité à « *utiliser l'information de manière proactive, à lui donner du sens dans son propre cadre de vie et à prendre des décisions en vue d'agir sur son environnement professionnel et personnel. [Ces compétences] soutiennent des comportements orientés vers un but* »¹⁷.

* * *

14. OTTAVIANI, E., « Les fractures numériques – Comment réduire les inégalités ? », Analyse, Collection "Au Quotidien", Centre Permanent pour la Citoyenneté et la Participation (CPCP ASBL), Bruxelles, août 2016, lien URL : <https://www.cpcp.be/wp-content/uploads/2019/05/fracture-numerique.pdf>, p.8.

15. BROTCORNE P., VALENDUC G., « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'Internet. Comment réduire ces inégalités ? », Les Cahiers du numérique, 2009, pp. 45-68, lien URL : www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-1-page-45.htm

16. BROTCORNE P., VALENDUC G., « Les compétences numériques ... *Op.cit.*

17. *Ibidem.*

Il suffit qu'une seule de ces compétences manque à l'utilisateur d'internet pour qu'émerge une inégalité dans l'accès aux informations, droits et services.

Il y a une dimension intellectuelle et sociale à ces compétences, qui va dépendre des ressources matérielles, du statut socio-économique, du niveau d'éducation, de l'âge, des facultés mentales, etc.

Il faut donc miser sur l'accès à des formations et à des aides concrètes et adaptées pour réduire cette fracture, à l'ère où l'accès au numérique est « une nécessité vitale si l'on veut avoir accès à ses droits »¹⁸.

Une des pistes avancées par le SPF Sécurité Sociale pour lutter contre cette discrimination est d'« étendre les missions des salles informatiques publiques »¹⁹.

L'idée est d'installer des zones digitales avec la possibilité d'accompagnement des ayants droit qui maîtrisent peu ou pas du tout les outils informatiques, comme par exemple, les espaces publics numériques, qui existent déjà dans le paysage social.

Cette piste peut sembler intéressante, mais il ne faut pas oublier que c'est en raison d'un recul délibéré des missions des institutions publiques – qui sont d'informer, de fournir des services, de recevoir des demandes, de reconnaître des droits, etc. – que le numérique est massivement intronisé. Il permet de faire des économies de personnel et répondre aux manquements qui en découlent.

L'idéal serait évidemment d'engager et former des travailleurs qui ont les compétences nécessaires et le discernement approprié pour accompagner et informer les utilisateurs de services. Au lieu de cela, on demande à tout un chacun de se substituer aux professionnels et de comprendre par soi-même ainsi que d'entamer, seuls, des démarches plus ou moins complexes.

18. « L'automatisation des droits, en voie de concrétisation ? », F. CAUDRON, *Op. cit.*, p.4.

19. « Le non-recours à l'aide sociale en Belgique : propositions politiques », Rapport final du projet BELMOD, *op.cit.*, p.27.

Conclusion

Nous ne pouvons pas dire qu'à notre époque, les sociétés se portent bien, qu'elles sont composées d'êtres humains qui, tous jouissent de droits leur permettant de mener une vie conforme à la dignité humaine, et ce, en toute égalité.

Ne serait-il pas temps de constater l'échec de cette sinistre créature néo-libérale que représente l'état social actif ? En effet, celui-ci a engendré une dérégulation agressive des protections sociales tout en installant une bureaucratisation intensive de la société et une normativité galopante. Il a surtout produit un mal-être qui n'est pas sans répercussion sur la santé tant physique que mentale. N'est-il pas tant de passer à un « *état social proactif* »²⁰ ?

Un État social proactif est un État qui prévoit des mécanismes pour que personne ne tombe dans la précarité ou, pire, la pauvreté. Un État qui mobilise son énergie à lutter contre le phénomène du non-recours aux droits par tous les moyens plutôt que de se concentrer sur la lutte contre la fraude sociale.

Rappelons qu'on entend par fraude sociale, le fait de percevoir des prestations indues et celui de ne pas payer les cotisations sociales. Le travail non déclaré (ou "travail au noir"), l'obtention d'avantages sociaux ou de remboursement fondés sur de fausses allégations... constituent les exemples-types de fraudes sociales. Mais elle peut aussi être le fait, peu évoqué dans les débats, d'entreprises actives en Belgique mais recourant à une main d'œuvre étrangère soumise au régime de sécurité sociale de leur pays d'origine et pour lesquels l'employeur, profitant de certains flous juridiques, s'exonère du paiement des cotisations sociales.

Mais la dénonciation de la fraude sociale dans certains discours n'est-elle pas surtout destinée à détourner les regards de la fraude fiscale ? Cette dernière recouvrant, rappelons-le, les procédés mis en œuvre pour soustraire à l'impôt des parts plus ou moins importantes de son patrimoine. Cette fraude est particulièrement prisée des classes aisées et des entreprises multinationales.

En effet, même s'il est compliqué d'avoir une idée claire sur les montants perdus à cause de la fraude sociale, l'idée fait consensus que la fraude fiscale soustrait des montants bien plus conséquents aux liquidités de l'État que la fraude sociale.²¹

20. « Le droit à l'assistance a disparu », C. NIEUWENHUY, interviewée par Samuel LEGROS, in *Contrastes* N°209, « Accès aux droits », Mars-Avril 2022, Namur, p.13.

21. « Faut-il privilégier la lutte contre la fraude fiscale ou celle contre la fraude sociale ? », Depicker Th., site du média Moustique, 16.01.2023, lien URL : <https://www.moustique.be/actu/belgique/2023/06/16/faut-il-privilegier-la-lutte-contre-la-fraude-fiscale-ou-celle-contre-la-fraude-sociale-263900>, consulté le 28.09.2024

Pour nous donner une idée, en 2021, on a évalué que « 383 milliards d'euros avaient quitté la Belgique pour les paradis fiscaux. Soit 84 % du PIB belge »²², ce qui a engendré une perte annuelle de recettes fiscales pour la Belgique de 30 milliards d'euros, somme qui pourrait « combler le déficit budgétaire belge, estimé à 27,4 milliards »²³.

Comprendre les enjeux que recèlent la fraude sociale et la fraude fiscale, c'est commencer par comprendre que nous disposons des moyens de réduire, voire d'éliminer, la précarité sociale. Car celle-ci n'est pas une fatalité, mais une construction socio-historique fondée sur l'exploitation du travail d'autrui, sur le rôle de l'héritage dans la reproduction des classes privilégiées, sur la perpétuation de politiques coloniales et sur diverses formes de dominations sociales. Ce qui est en jeu n'est rien d'autre que le droit de tous et toutes à l'émancipation dans un monde moins inégalitaire.

22. *Ibidem*.

23. *Ibidem*.

L'objet social de l'Atelier des Droits sociaux

L'association a pour but la promotion de la citoyenneté active pour tous. Elle vise à la suppression des exclusions en matière économique, juridique et politique, notamment sur le plan du travail, de l'habitat, de la santé, de la sécurité sociale, de l'aide sociale et de l'aide juridique. Elle accorde une attention particulière aux personnes qui rencontrent des difficultés à exercer la plénitude des droits nécessaires pour participer pleinement à la vie sociale, ainsi qu'à la sauvegarde et au développement des mécanismes de solidarité sociale.

Dans cette perspective, elle a pour objectifs l'élaboration et la mise en œuvre des moyens permettant à tous les citoyens de connaître leurs droits, de les faire valoir et de s'organiser collectivement pour les défendre ou les promouvoir, notamment par l'information la plus large, l'aide juridique, des formations adaptées et l'appui aux initiatives d'organisation collective. Dans la même perspective, l'association a également pour objectif l'information et la sensibilisation des instances politiques, économiques et sociales sur les situations d'exclusion des droits sociaux.

L'Atelier des Droits Sociaux met à disposition des associations, et du public, des outils pédagogiques et une documentation générale sur les droits sociaux dans une optique de :

- ♦ Promotion des droits sociaux
- ♦ Lutte contre les mécanismes d'exclusion sociale
- ♦ Démocratisation de la culture juridique

L'asbl est reconnue comme organisation générale d'éducation permanente par la Fédération Wallonie-Bruxelles et comme association œuvrant à l'insertion par le logement par la Région de Bruxelles-Capitale.

Elle est soutenue comme initiative Santé par la Commission communautaire française.

Elle est agréée comme service juridique de 1^{ère} ligne par la FWB.