

ASSEMBLÉE NATIONALE

19 janvier 2018

ETAT SERVICE SOCIÉTÉ DE CONFIANCE - (N° 575)

Commission	
Gouvernement	

Retiré

AMENDEMENT

N° 459

présenté par

Mme Janvier et M. Cédric Roussel

ARTICLE ADDITIONNEL**APRÈS L'ARTICLE 28, insérer l'article suivant:**

L'article L. 111-1 du code des relations entre le public et l'administration est complété par une phrase ainsi rédigée : « L'administration doit, pour communiquer avec le public, utiliser, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'État, un langage simple selon les règles du « facile à lire et à comprendre ». »

EXPOSÉ SOMMAIRE

La méthode « facile à lire et à comprendre » (FALC) a été élaborée dans le cadre du projet européen Pathways. Elle est portée en France par l'Unapei et l'association Nous Aussi. Elle propose des règles pour aider les rédacteurs de documents à rendre l'information facile à lire et à comprendre. Initialement conçue à destination des personnes déficientes intellectuelles, cette méthode fait ses preuves auprès d'un public bien plus large. C'est une véritable source d'égalité auprès des différents publics avec qui l'administration doit dialoguer.

Cet amendement, en voulant faire du FALC la règle pour l'administration, entend lutter contre les difficultés de certains publics à comprendre l'administration et ses démarches, source du non-recours aux droits.

La problématique du non-recours aux droits sociaux est une face encore méconnue des rapports entre l'administration et le public. En effet, si la focale médiatique porte le plus souvent sur les effets réels ou supposés de la fraude, en particulier aux minimas sociaux et autres prestations, un fait est complètement ignoré : la part du non-recours aux droits sociaux, pour des personnes dans le besoin dont la situation socio-économique nécessiterait une aide de l'État, est toujours très forte et peu mesurée.

Si la situation française ne peut être comparée à celle, par exemple, de la Grande Bretagne, ou selon Alternatives Eco de novembre 2017, un chômeur sur deux ne réclame pas ses indemnités, une part non négligeable de la population éprouve des difficultés à comprendre les relations avec notre administration. Une étude du défenseur des droits et de l'Institut IPSOS relative aux relations entre les usagers et les services publics montre que près d'une personne sur cinq éprouve des difficultés à accomplir les démarches administratives courantes. Les personnes précaires sont les plus concernées : une personne précaire sur quatre est confrontée à ce type de situation contre 17 % des personnes ne déclarant pas de difficultés financières.

Simplifier le langage de l'administration est un enjeu d'égalité : Si 80 % des personnes interrogées pensent qu'une décision défavorable d'un service public ou administration peut être contestée, une personne sur trois éprouvant des difficultés dans ses démarches administratives pense que c'est impossible.

En cas de contentieux, ou de problème administratif, les difficultés sont plus sensibles : plus de la moitié de la population d'enquête, soit 54 %, rapporte des difficultés à résoudre un problème avec une administration ou un service public. 12 % le déclare « souvent » voire « très souvent ». Là encore, ce sont les personnes en situation de précarité qui sont les premières touchées. Les difficultés rencontrées sont multiples : la demande répétée de pièces justificatives, la difficulté à contacter quelqu'un, ou plus généralement le manque d'information.

Ce tableau est source d'un risque de non-recours aux droits significatif : près de 12 % des personnes qui rencontrent des difficultés dans leurs démarches avec les services publics abandonnent leurs démarches.