

Paris, le - 3 JAN. 2024

Madame la Députée,

Les enjeux d'accès des personnes en situation de pauvreté et de précarité aux services publics, et de prise en compte des spécificités des parcours et expériences de ces personnes, sont bien connus. Les travaux menés depuis plusieurs années, entre autres par le conseil national pour la lutte contre les exclusions, ont ainsi mis en évidence des préoccupations, légitimes, portant notamment sur l'adaptation de l'accompagnement proposé par les pouvoirs publics.

A cette préoccupation ont déjà répondu de nombreuses réformes, déployées dans l'objectif de rapprocher le service public des usagers. La mise en place du réseau France services a ainsi permis de proposer une offre élargie de service au public, au plus près des besoins des personnes, sur tout le territoire. C'est sur le même principe « d'aller-vers », démarche décisive pour le succès de l'action publique, que se déploieront le nouveau Pacte des solidarités, ainsi que la réforme de la solidarité à la source.

Ces initiatives visent à assurer une indispensable égalité de traitement par les services publics. Elles ont aussi pour objet de renforcer l'accompagnement de certains publics, aux problématiques spécifiques, destinataires d'autant plus légitimes du service public qu'ils en sont souvent les plus éloignés.

Les raisons de cet éloignement sont multiples, et font l'objet d'une mobilisation totale des pouvoirs publics. A des causes physiques, financières, géographiques, s'ajoutent parfois des difficultés liées à la stigmatisation, ou au sentiment de stigmatisation, au niveau des services publics dont la nature doit pourtant exclure ce type de traitement. Ce processus d'assignation d'une identité négative a en effet été répertorié par de nombreuses études comme l'une des causes au non-recours à un certain nombre d'aides et de dispositifs d'accompagnement des personnes les plus précaires. En ce sens, il nous empêche collectivement d'atteindre nos objectifs de lutte contre la pauvreté.

Là-encore, d'importants efforts ont pourtant été déployés ces dernières années. La stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté et la garantie européenne pour l'enfance visaient ainsi toutes deux, entre autres, à lutter contre l'exclusion sociale.

.../...

Madame Christine LE NABOUR  
Députée  
Assemblée nationale  
126, rue de l'Université  
75007 PARIS

Cette lutte doit directement concerner et impliquer les agents des services publics, et ce à double titre. D'abord parce qu'ils sont souvent les premiers interlocuteurs des personnes les plus vulnérables et les plus précaires, et que doivent ainsi être mis à leur disposition les outils adaptés leur permettant de proposer à ces personnes l'accompagnement le plus utile possible. Ensuite parce qu'existe de plus en plus fortement, tant chez les agents que chez les publics qu'ils accompagnent, une demande de dialogue, de compréhension mutuelle, de partage d'expérience et de co-construction, relayée par de nombreux acteurs de la société civile. Cette demande a déjà trouvé un certain nombre de traductions concrètes, par exemple avec l'expérimentation depuis 2019, dans le champ de la santé, d'une obligation de participation des patients à la formation des médecins.

Connaissant votre engagement sur ces sujets, je souhaite donc vous confier une mission sur le sujet, étendue à l'ensemble des services publics, en faisant le lien avec les questions soulevées par la mise en œuvre de la solidarité à la source.

Votre mission aura vocation à :

- identifier les blocages les plus saillants et les contextes dans lesquels les personnes précaires peuvent être confrontées à la stigmatisation, en lien avec les instances représentatives des personnes directement concernées sur ce sujet ;
- recenser les démarches mises en œuvre pour lutter contre la stigmatisation et en apprécier les effets ;
- consacrer une attention particulière à la dimension numérique, à la fois dans les opportunités qu'elle apporte, dans les risques qu'elle comporte et les conditions de son bon déploiement ;
- apprécier la pertinence des initiatives de coopération entre les acteurs des services publics et leurs bénéficiaires en situation de pauvreté, en France ou dans d'autres pays ;
- formuler des recommandations en matière d'innovations pédagogiques permettant aux futurs décideurs publics de connaître, comprendre et savoir travailler avec les personnes en situation de précarité, notamment dans le cadre des cursus de formation initiale et continue.

Votre mission permettra donc :

- Pour les personnes directement concernées par les situations de stigmatisation, d'identifier les leviers favorisant leur pleine insertion sociale en mobilisant les outils de nature à faciliter la compréhension de leurs besoins et attentes par les services publics ;
- Pour les agents et décideurs des services publics, de mieux connaître les publics qu'ils accompagnent, la réalité de leur quotidien, et donc à refonder le rapport entre les services publics et leurs bénéficiaires en situation de précarité ou de pauvreté.

Pour mener à bien cette mission, vous vous appuyerez sur les services des administrations compétentes (la direction générale de la cohésion sociale, la direction interministérielle de la transformation publique, la direction interministérielle du numérique, la direction de l'information légale et administrative) et serez appuyée dans vos investigations et pour la rédaction du rapport par l'inspection générale des affaires sociales.

Vous veillerez à élaborer vos propositions dans le respect des règles d'indépendance, d'impartialité et d'objectivité qui s'imposent au titre de la loi n°2013-907 du 11 octobre 2013 relative à la transparence de la vie publique, et à m'informer des éventuelles mesures prises à cet effet.

En application de l'article LO144 du code électoral, un décret vous nommera parlementaire en mission auprès de Mme Aurore BERGÉ, ministre des solidarités et des familles, et de M. Stanislas GUERINI, ministre de la transformation et de la fonction publiques. Vous réaliserez cette mission conjointement avec M. Jean-Luc FICHET, sénateur.

Je souhaite pouvoir disposer de votre rapport au plus tard six mois après le début de cette mission.

Je vous prie de croire, Madame la Députée, à l'assurance de mes salutations les meilleures.



Elisabeth BORNE