

(Remplir cette partie à l'aide de la notice)

Concours / Examen : Inspecteur Principal FiP Session : 1
 Epreuve n° : 1 Matière : note administrative

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque feuille A3 dans le cadre à droite et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

Feuille :

01 /

Direction Régionale du Nord Ouest

Note à l'attention de
 Mme la Directrice Régionale

Affaire suivie par :
 Dominique Dubas

Objet - Situation des non-recours aux droits en France et moyens de lutte existants.

En France, 30% de bénéficiaires de droits ne feraient pas les démarches pour les obtenir. Cette situation de non-recours aux droits, l'observatoire des non-recours aux droits et services (Odners), l'a défini comme "toute personne qui ne reçoit pas - quelle qu'en soit la raison - une prestation ou un service auquel elle pourrait prétendre".

Cette problématique ne touche pas que la France. Au sein de l'Union Européenne, le non-recours aux droits est également une priorité politique à laquelle chaque pays doit s'attacher.

C'est dans ce contexte de politique européenne que la lutte contre le non-recours aux droits s'inscrit en France.

Quels sont les moyens de lutte mis en place par la France pour combattre le non-recours aux droits ?
 Avant d'aborder l'usage d'avis adaptés contre le non-recours aux droits (II) un état de la situation doit être fait (I)

I. Le recours aux droits doivent guider la mise en œuvre d'une politique nationale prioritaire

Les services et prestations publiques sont mis en place par les pouvoirs publics. Leur non-recours se traduit par un échec des politiques publiques (A) qui doit être combattu par une meilleure connaissance du public concerné (B).

A. Le non-recours aux droits traduit un échec des politiques publiques à combattre

Le non-recours aux droits concerne toute l'offre publique, mais les aides sociales sont les plus concernées. Ainsi, 50% des personnes concernées par le minima vieillesse n'en faisaient pas la demande, 34% pour les allocataires du RSA et 30% pour l'allocation chômage.

Même si, à première vue, amener les personnes concernées à faire les démarches a un coût aux finances de l'État, les laisser à l'écart fait peser une autre charge publique.

En effet, il est à noter tout d'abord que les services ou prestations sont issus de politiques publiques visant à limiter l'exclusion et la pauvreté. Ainsi, le non-recours aux droits fait échouer ces politiques et montre une renoncance de l'État. De plus, l'absence de recours aux droits a aussi pour conséquence d'accroître les situations précaires et donc, in fine, d'augmenter les dépenses de prise en charge des personnes non soignées, mal logées... Au contraire, l'accès aux droits permet aux personnes concernées d'augmenter leur pouvoir d'achat et donc, de

pourrait soutenir l'économie nationale.

Ensuite, les services et prestations proposés par l'État sont de la charge de ses institutions. Le non-recours à une aide traduit de mauvais fonctionnements de l'administration et le manque de confiance des citoyens dans l'institution. La bonne mise en œuvre des politiques publiques signifie au contraire une meilleure justice sociale et donc une plus grande légitimité de l'État. Mais la multiplication des aides et prestations proposées ne facilite pas l'accès aux droits. Dans sa lettre de mission de 2018, la première ministre souligne la complexité de notre système de solidarité ainsi que son instabilité.

La prise en compte de l'importance de la mise en œuvre des politiques publiques est nécessaire pour l'accès aux droits, mais comprend pourquoi les bénéficiaires ne font pas les démarches l'est d'autant plus afin d'adapter la réponse administrative.

B - La connaissance du public concerné par le non-recours aux droits doit permettre de mieux cibler les politiques publiques.

Depuis 2012, le pouvoir public s'est emparé du sujet du non-recours aux droits et a pu évaluer les principales raisons de l'absence de démarches. De nombreux outils ont été mis en place mais doivent faire l'objet d'améliorations aux vues des nouvelles connaissances sur le public concerné.

La principale raison de non-recours aux droits est le manque d'information, cité par 37% des sondés, puis vient le coût et la complexité d'accès (22%) et enfin les barrières sociales (17%). Ces statistiques montrent que le public le plus concerné est un public qui souffre déjà de l'exclusion et/ou de la pauvreté.

Les personnes les plus vulnérables sont donc celles qui ont le moins recours aux droits, par manque d'information ou simplement par peur de l'administration ou des conséquences de la démarche.

En effet, dans de nombreux cas, l'usager craint des conséquences de la demande d'aide. Par exemple, un immigré craint d'être rapatrié. Une mère de famille a peur d'être déchu de son droit de garde.

L'étude de ces causes de non-recours a permis d'établir des axes de lutte. Parmi ces axes, certains sont déjà mis en œuvre. Notamment, le développement du numérique a permis de toucher plus de personnes. La création de services en ligne, tel que Service-public.fr par l'accès à l'information, ou la création de simulateurs ou de formulaires à remplir, facilite l'accès aux démarches. La création de guichets uniques s'est également développée ces dernières années afin de mieux répondre aux questions individuelles. Enfin, certains services, comme la CAF, ont créés de temps d'échange à destination des populations cibles (pondez-vous des droits) dont les résultats ont été très prometteurs.

Malgré l'utilisation de ces outils le non-recours aux droits est encore très important et des moyens de lutte complémentaires sont prévus par les pouvoirs publics.

II. Des outils de lutte contre le non-recours aux droits qui s'adaptent aux personnes et aux territoires

Le ministre de la cohésion sociale a créé un comité de coordination pour l'accès aux droits le 30 janvier 2023. Ce comité a comme objectif de suivre les politiques publiques menées au sujet. Ces politiques s'inscrivent dans un contexte national avec la mise en place de mesures à portée générale (A) mais également dans un contexte local pour s'adapter aux territoires (B).

(Remplir cette partie à l'aide de la notice)

Concours / Examen : LPSession : 1Epreuve n° : 1Matière : Note administrative**CONSIGNES**

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque feuille A3 dans le cadre à droite et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

Feuille :

02 /

A. La mise en œuvre de mesures nationales permettant de diffuser une meilleure information

La lutte contre le non-recours aux droits amène à repenser le système de demande de services ou de prestations. Les nouvelles technologies sont la source de ces modernisations.

Dans un premier temps, le comité de coordination pour l'accès aux droits sera en charge du projet de "solidarité à la source". Ce projet, devant être mis en œuvre en 2024, vise notamment à simplifier les démarches. Ainsi, l'étude de l'allocation automatique de certaines aides est en cours. C'est ainsi qu'aujourd'hui le Complément santé solidaire (CSS) est donné automatiquement avec le RSA. De même, certains documents peuvent être pré-remplis, tels que la demande de renouvellement du RSA.

Le projet "solidarité à la source" vise également à rendre plus lisible les différents services et prestations afin que l'information soit plus compréhensible.

Enfin, ce projet prévoit également un pan consacré à l'exploration des données. Les données doivent pouvoir circuler entre administration et ainsi faciliter les démarches des personnes (moins de documents à fournir) mais également permettre de cibler les individus bénéficiaires (data mining).

Dans un deuxième temps, le comité interviendra également dans la diffusion d'informations, en enrichissant le portail national des droits sociaux d'une part, et en faisant

en sorte que le système soit mieux connu d'une part.

Au delà de ces objectifs nationaux, le comité de coordination pour l'accès aux droits appelle également des actions au niveau local.

B - La mise en oeuvre de mesures locales permettant d'aller à la rencontre des populations concernées par le non-recours aux droits

Le développement du numérique a permis de faciliter l'accès à l'information et faciliter les démarches. Mais face à la fracture numérique, dont les populations les plus modestes sont concernées, il est nécessaire de conserver, voire développer d'autres modes d'information.

Au niveau local, le ministre de la cohésion sociale a insisté pour que des points d'accueil soient accessibles à moins de 30 min de chacun. Ces points doivent être un lieu d'information et d'accompagnements pour toutes les personnes. A ce titre, le développement du réseau Maison France Service sur le territoire participe à cette information de proximité. 95% des personnes disposeraient de Maison France Service à moins de 20 min de chez elles.

En plus de ce réseau d'information, le projet "territoire 2000 non-recours" (TZNR) est en train de se mettre en place. Ce projet vise à mobiliser les acteurs locaux afin d'informer les populations par des actions "hors les murs". Cela doit permettre d'aller vers les personnes les plus éloignées et de les aider dans leurs démarches. Le projet qui concernait 3 communes en France, s'étend aujourd'hui à 10 territoires.

Le T2NR doit permettre une meilleure coordination des acteurs au niveau local et ainsi, faciliter les échanges de données. Cela devra permettre une meilleure détection des publics fragiles.

En conclusion, Le non-recours aux droits est un problème important en France dont la prise en charge est encore récente. Un réseau des différentes politiques publiques en cours devra être mis en œuvre afin de constater son efficacité. Il faudra alors l'a développer et l'adapter à cet issue.

Direction Régionale du Nord-Ouest

Note à l'attention de
Mme la directrice Régionale

Affaire suivie par:
Dominique Dubois

Objet - Offre de service de la DGFIP pour lutter contre le
non-recours aux droits

Le non-recours aux droits concerne les services de la DGFIP. En effet, au travers de l'impôt, les services fiscaux participent à aider contre l'exclusion et la pauvreté.

Comment la DGFIP peut-elle s'inscrire dans la lutte contre le non-recours aux droits ?

La DGFIP peut proposer une offre de service globale au sein de l'administration mais également avec les acteurs extérieurs (I) mais également une offre individualisée pour une meilleure prise en charge des situations individuelles (II)

I. La mise en place d'une offre de service globale au sein de la DGFIP du Nord-Ouest

1. La création d'un référent pour le non-recours aux droits. Afin de mettre en place une offre de service, celle-ci doit être encadrée par une personne en charge de la problématique. La personne référente pourra être un agent de la direction régionale. Cette personne pourra ainsi être indiquée pour échanger avec les acteurs locaux (Commune, association...). Le référent peut également être accompagné d'agents des Directions départementales concernées par le sujet et qui

(Remplir cette partie à l'aide de la notice)

Concours / Examen : 2P

Session : 1

Epreuve n° : 1

Matière : Note administrative

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque feuille A3 dans le cadre à droite et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

Feuille :

03	/		
----	---	--	--

Feront le relai des directives dans les directions locales.

2. La mise en place de campagnes d'information. Des campagnes d'informations peuvent être faites pour informer les contribuables de leurs droits (ex. changement de situation, crédit d'impôts...). Ces campagnes sont souvent organisées au niveau national et les documents sont fournis par la DGFIP.

Une campagne complémentaire peut être envisagée pour informer de l'existence de points d'information "polyvalents", comme les Maisons France Services ou les guichets uniques au territoire. Des cartes peuvent être affichées dans les lieux d'accueil du public (SIP, SIE, SPF, SDIF...). Ces documents doivent respecter les règles d'affichage DGFIP (Logo, couleurs...).

3. Formation du personnel d'accueil à l'accès aux droits. Les agents qui traitent des demandes des usagers doivent être sensibilisés à la problématique du non-recours. Ainsi, est-il possible de proposer une formation au niveau régional des agents afin d'échanger sur le sujet.

Cette formation peut être l'occasion de mettre en place des filières de recherche visant des personnes à faible revenu ou des personnes ayant des enfants scolarisés mais ne demandant pas le crédit d'impôt pour enfant au collège / lycée / études supérieures.

II - La mise en place d'un service individualisé au service des plus démunis

1. L'implication des maisons France service - Ces points d'accueil sont déjà un point relais entre différentes administrations. Les maisons France services doivent permettre à tous de prendre connaissance de leurs droits et de faciliter les démarches en ligne. Au niveau de la DGFIP il est important de s'assurer que ces maisons sont bien disséminées sur le territoire et facilement accessibles.

Il est possible de proposer des horaires plus étendus pour s'adapter aux personnes qui travaillent.

2. Se rapprocher des territoires. Dans le cadre des T2NR, la DGFIP doit se rapprocher des acteurs locaux pour mettre en œuvre sa politique de lutte. Ainsi, le référent ou un représentant pourra présenter l'offre de service de la DGFIP au plus près des personnes concernées et les accompagner dans leurs démarches.

La DGFIP, en tant qu'administration doit être au cœur des politiques publiques de lutte contre la pauvreté. Son implication contre le non-recours aux droits est fondamentale afin d'endiguer ce phénomène.



