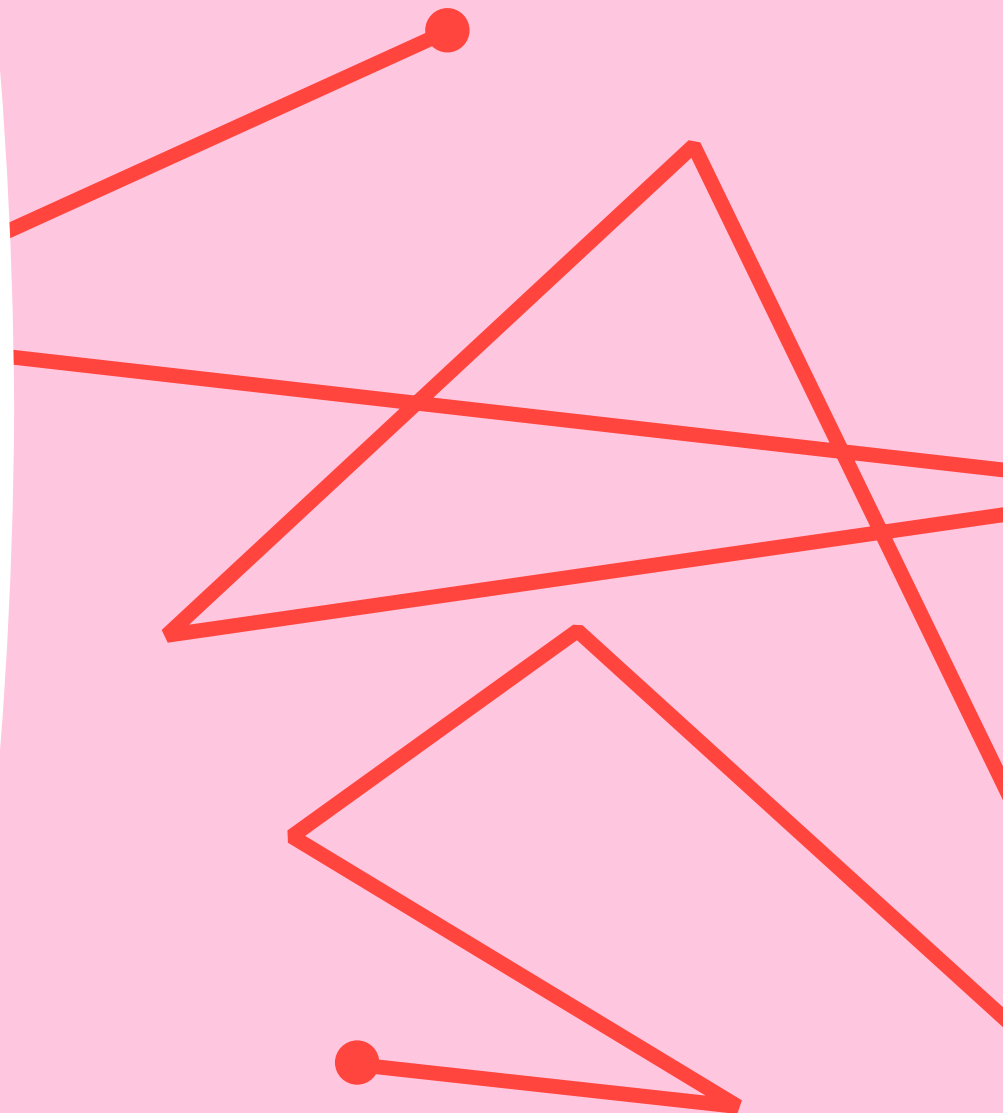


Redevabilité : retours des rapporteurs sur les propositions issues des *ateliers relais* et de la *journée avec les pétitionnaires*

AVIS « DROITS SOCIAUX :
ACCÈS ET EFFECTIVITÉ »



En novembre 2024, le CESE a adopté son avis *Droits sociaux : accès et effectivité*, dans lequel le CESE dénonçait la complexité pour les personnes concernées d'accéder à leurs droits sociaux, pourtant garantis par la Constitution et la Charte sociale européenne.

Pour travailler cet avis, la Commission Affaires sociales et Santé a choisi de faire appel directement aux personnes concernées :

- Grâce aux organisations représentées au CESE, des ateliers ont été organisés en région pour recueillir leurs expériences et leurs propositions sur l'accès aux droits
- Une [journée avec des pétitionnaires](#) ayant porté des pétitions sur cette question a été également organisée afin de recueillir leur regard

À la suite du vote de l'avis, vient la phase de redevabilité :

les rapporteuses de l'avis Isabelle Doresse et Catalina Pajares y Sanchez viennent expliquer aux citoyennes et citoyens ayant participé au dispositif ce qui a été retenu ou non de leurs propositions, et pourquoi.

C'était tout l'objet de ce webinaire du 29 avril 2025 qui a pu permettre de :

- Rappeler la problématique et les étapes de la participation citoyenne
- Présenter les axes de préconisations de l'avis
- Présenter les différentes actions de promotion de l'avis
- Parler des prochaines étapes
- Échanger avec les rapporteuses et les citoyennes et citoyens

En complément du webinaire, cette grille de redevabilité détaille les retours de la commission sur chaque proposition exprimée, lors des ateliers et de la journée délibérative.

Pour (re)découvrir l'avis du CESE : cliquez [ici](#)

Ateliers relais

Propositions transversales évoquées dans plusieurs ateliers

Proposition issue du dispositif participatif	Mentionnée dans l'avis	Intégrée comme préconisation	Reprise partiellement dans une préconisation	Non retenue	Explication de la Commission	Préconisations formulées dans l'avis du CESE
Agir sur la construction des politiques publiques, faire avec les personnes concernées, améliorer la gouvernance						
Éviter le fonctionnement des institutions en silos, permettre ainsi une communication entre les agentes et agents, particulièrement sur le traitement des données personnelles et le suivi des démarches.			X		<p>L'avis insiste sur la nécessité du renforcement de la coordination des différents acteurs concernés par l'effectivité des droits sociaux et de la santé- les collectivités territoriales et leurs établissements, les différentes caisses de sécurité sociale, les services déconcentrés de l'État, France Travail.</p> <p>Cette coordination doit être axée sur la résolution des difficultés rencontrées par les personnes (préconisation 5). L'avis suggère aussi la mise en place dans les territoires de comités de coordination de l'accès aux droits, déclinaison du comité national de coordination de l'accès aux droits, pour faciliter les échanges de l'ensemble des acteurs territoriaux concernés par ce sujet.</p>	Préconisation 5 : Renforcer dans les territoires la coordination des différents acteurs concernés par l'effectivité des droits sociaux et de santé – les collectivités territoriales et leurs établissements, les différentes caisses de sécurité sociale, les services déconcentrés de l'État, France Travail – et axer cette coordination sur la résolution des difficultés rencontrées par les personnes pour l'effectivité de leurs droits.
Lutter contre les ruptures de droits						
Réformer les critères et les barèmes d'éligibilité pour certaines prestations sociales pour éviter les effets de seuils.			X		<p>Les barèmes d'éligibilité, les critères qui conduisent à des effets de seuils pour chaque prestation n'ont pas été spécifiquement développés dans cet avis. Ces questions ont toutefois été soulevées concernant le RSA, dont les règles d'éligibilité sont nombreuses et complexes. Dans une partie intitulée « simplifier les conditions de ressources et atténuer les effets de seuils, sources d'erreurs et de ruptures de droits », le choix a été plutôt fait d'insister sur la simplification des bases ressources.</p>	<p>Préconisation 7 : Retirer des ressources prises en compte pour attribuer une aide sociale, dans la limite d'un plafond à déterminer, les ressources ponctuelles provenant de réseaux de solidarité, de dons familiaux, de revenus exceptionnels issus d'une activité occasionnelle ou de ventes ponctuelles entre particuliers.</p> <p>Préconisation 8 : Simplifier les bases ressources, en prenant en compte les ressources stables de la personne sans régression de la couverture sociale.</p>

Proposition issue du dispositif participatif	Mentionnée dans l'avis	Intégrée comme préconisation	Reprise partiellement dans une préconisation	Non retenue	Explication de la Commission	Préconisations formulées dans l'avis du CESE
Maintenir des aides lors de changements de situation et individualiser les droits.	X			X	<p>Dans de précédents travaux, qui sont cités dans cet avis, sur les politiques de jeunesse et sur le revenu minimum garanti, l'individualisation des droits sociaux a fait l'objet de débats. C'est un sujet qui ne fait pas consensus : il a été choisi de ne pas l'ouvrir de nouveau dans cet avis. Pour limiter les ruptures de droits et les effets de seuils, le choix a été fait ici de se pencher sur les bases ressources.</p> <p>En ce qui concerne le remboursement des indus ou les sanctions, l'avis préconise la mise en place d'un plan de remboursement personnalisé et la garantie d'un revenu insaisissable, ce qui paraît important dans ces cas de ruptures de droits, sujet de préoccupation régulièrement évoqué dans l'avis.</p>	
Permettre des aménagements de temps de travail et des prestations sociales spécifiques pour les parents isolés afin de concilier vie professionnelle et éducation des enfants.				X	<p>Les ateliers ont alerté sur la situation des parents isolés. Dans ses constats, l'avis relève que les familles monoparentales sont au croisement de la précarité, des difficultés de l'insertion professionnelle et de l'inégalité persistante entre les femmes et les hommes. Si les rapporteuses et la commission ont fait le choix, dans le cadre de cette saisine, de se pencher sur les droits sociaux d'une manière globale, il leur est toutefois apparu particulièrement important de faire une préconisation concernant les pensions alimentaires.</p> <p>La pension alimentaire est imposable pour le parent gardien (majoritairement des mères). Elle contribue à augmenter le revenu fiscal de référence des mères isolées et à diminuer leur accès à certaines aides ou dispositifs qui se basent sur ce dernier (exemple des tarifs de cantine, des centres de loisirs, de l'aide à l'achat d'un véhicule). Dans sa préconisation 9, l'avis préconise de ne plus prendre en compte la pension alimentaire reçue dans les barèmes de prestations sociales, dans la limite d'un plafond à déterminer.</p>	
Augmenter le nombre de logements sociaux, accessibles aux plus pauvres.	X			X	<p>Dans la partie relative à la montée des inégalités et à l'intensification de la pauvreté (partie C des Constats), les difficultés d'accès au logement sont bien citées : l'avis mentionne d'ailleurs l'ineffectivité du droit au logement. La saisine initiale portait toutefois sur les droits sociaux, et l'avis n'a pas pu examiner l'ensemble des droits fondamentaux.</p>	

Proposition issue du dispositif participatif	Mentionnée dans l'avis	Intégrée comme préconisation	Reprise partiellement dans une préconisation	Non retenue	Explication de la Commission	Préconisations formulées dans l'avis du CESE
Améliorer l'information des usagers et l'accessibilité des services publics						
Développer les démarches d'« aller-vers » par les administrations pour identifier et aller à la rencontre des allocataires potentiels sur les espaces publics.	X		X		La préconisation 12 rappelle que des actions d'aller vers doivent être réalisées pour mieux informer les personnes des droits dont elles disposent. La préconisation 14 recommande de densifier le maillage territorial des lieux d'accueil physique sans rendez-vous des caisses de sécurité sociale et de maintenir les accueils et permanences téléphoniques.	<p>Préconisation 12 : Mettre en place des dispositifs d'information clairs et intelligibles aussi bien pour les détenteurs de droits que pour les agents administratifs et</p> <p>préconisation 13 : lutter <i>via</i> des campagnes d'information et de sensibilisation organisées par l'État, contre la stigmatisation (...) et les idées fausses sur leur situation.</p> <p>Préconisation 14 : Pour les caisses de sécurité sociale, densifier le maillage territorial des lieux d'accueil physique sans rendez-vous et maintenir les accueils et permanences téléphoniques. Des alternatives au numérique et un accès aux guichets de services publics de plein exercice doivent rester possibles pour tous, sur l'ensemble du territoire.</p>
Communiquer, sur les droits sociaux et les aides mise en œuvre, à travers les médias traditionnels. Par exemple, avec le journal télévisé.	X		X		L'avis affirme, sans désigner un support de communication spécifique, qu'il faut diffuser des informations claires, lisibles, accessibles à tous quant aux critères à respecter et quant aux démarches à suivre pour pouvoir bénéficier de droits. Cela peut passer par des schémas ou des visuels permettant très rapidement de comprendre les différentes étapes, les différents délais, les différents lieux dans lesquels les détenteurs et détentrices de droits peuvent se rendre pour solliciter des informations.	<p>Préconisation 12 : Mettre en place des dispositifs d'information clairs et intelligibles aussi bien pour les détenteurs de droits que pour les agents administratifs</p> <p>Préconisation 13 : Lutter <i>via</i> des campagnes d'information et de sensibilisation organisées par l'État, contre la stigmatisation [...] et les idées fausses sur leur situation.</p>
Simplifier les procédures administratives : moins de justificatifs, moins de renouvellement, plus de lisibilité des sites internet, une communication plus claire...			X		Plusieurs préconisations de l'avis contribuent à répondre à cette préoccupation de simplification des procédures administratives : les politiques publiques doivent être construites avec les personnes pour tenir compte des attentes exprimées, de leurs besoins et aspirations (préconisations 2 et 3) ; des dispositifs d'information clairs et intelligibles doivent être mis en place pour les détenteurs de droits, ils doivent être pensés à partir de la situation de la personne concernée, afin que soit facilité l'accès aux droits (préconisation 12). Le « fardeau administratif » ne doit pas être reporté sur l'utilisateur, mais doit être assumé par l'institution.	<p>Préconisation 2 : Construire les politiques publiques et leurs objectifs sur la base d'une connaissance de l'ensemble des besoins et des aspirations de la population. Évaluer leurs incidences au regard de l'égal accès et de l'effectivité des droits de tous et toutes, dont les 10 % les plus pauvres</p> <p>Préconisation 3 : Assurer les conditions d'une participation effective des personnes concernées à la construction, à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques publiques, en tenant compte des attentes exprimées et en expliquant de manière transparente et étayée les choix finalement opérés.</p> <p>Préconisation 12 : Mettre en place des dispositifs d'information clairs et intelligibles aussi bien pour les détenteurs de droits que pour les agents administratifs</p>

Proposition issue du dispositif participatif	Mentionnée dans l'avis	Intégrée comme préconisation	Reprise partiellement dans une préconisation	Non retenue	Explication de la Commission	Préconisations formulées dans l'avis du CESE
Mettre en place des guichets uniques avec du personnel polyvalent.				X	L'avis insiste sur la réouverture de services publics de proximité mais ne préconise par le développement de guichets uniques. Il constate qu'aujourd'hui, certains usagers ne réussissent pas à obtenir, de la part des maisons France services notamment, de réponse à la complexité de leur situation. Elles peuvent même constituer, pour les personnes les plus éloignées de leurs droits, une étape qui s'ajoute inutilement à un parcours difficile. Compte tenu de la répartition des compétences – entre l'État, les caisses de la Sécurité sociale, les collectivités territoriales... – la généralisation du guichet unique paraît difficile. Pour le CESE, pour permettre aux usagers d'avoir un interlocuteur, dont l'expertise est importante, pour les dossiers les plus complexes, les institutions doivent assumer leurs responsabilités respectives.	
Créer une base de données d'information unique, il s'agirait d'« une forme de portail où toutes les démarches et papiers seraient réunis. »	X			X	L'avis a relevé la préoccupation exprimée dans les pétitions et ateliers relais, « d'avoir un lieu unique pour l'information et faire ses démarches » et le regret qu'il y ait une multiplication des plateformes (page 67). Il propose d'élargir le programme « dites-le nous une fois » qui permet de mutualiser les données des administrations à tous les types de démarches (préconisation 15). Pour le CESE, les efforts doivent toutefois et avant tout porter sur la simplification des aides, des bases ressources, pour éviter les ruptures de droits, ainsi que sur la simplification des informations et les explications. Le risque d'une base de données unique sans simplification, pourrait être la standardisation des situations. En outre, l'échange entre services de données personnelles sensibles impose des garanties sur la protection de ces données, sur la mise en place d'un droit à oubli et sur les finalités de leur utilisation.	Préconisation 15 : Respecter le principe « dites-le-nous une fois » et l'élargir aux démarches physiques
Accompagner la dématérialisation – en particulier par le service public, relève de ses missions.	X				L'avis dénonce le fait qu'aujourd'hui l'ensemble des démarches administratives, dématérialisées, repose sur les détenteurs de droits. Le fardeau administratif est ainsi reporté sur le détenteurs de droits ou ses aidants. Le choix a été fait dans cet avis de ne pas axer les préconisations sur la lutte contre la fracture numérique, mais bien de permettre que des politiques d'accès aux droits effectives soient mises en place. Dans ce cadre, la préconisation 14 porte sur l'importance du maintien d'alternatives au numérique.	

Proposition issue du dispositif participatif	Mentionnée dans l'avis	Intégrée comme préconisation	Reprise partiellement dans une préconisation	Non retenue	Explication de la Commission	Préconisations formulées dans l'avis du CESE
Garantir des délais de traitement plus court pour les demandes de prestations sociales.	X				<p>Dans ses constats, l'avis évoque les conséquences des délais, en référence à la notion de « temps », qui peut être différente pour les usagers et les professionnels. L'avis constate « beaucoup d'attente imposée ». « Le temps de la réponse de l'administration et des services n'est pas celui de la vie quotidienne organisée autour des besoins les plus urgents et de l'insécurité permanente ». Cette proposition de délais recours aurait pu être développée plus clairement dans une préconisation, en lien par exemple avec la préconisation 10, qui recommande de développer et étendre les garanties procédurales ainsi que des voies de recours adaptées et facilitées pour l'ensemble des allocataires.</p>	
Améliorer l'accompagnement social, les missions et formations des agents plutôt qu'imposer des contreparties						
Redonner du sens dans le travail social, améliorer les conditions de travail, investir dans des moyens humains, augmenter les effectifs et opter pour une autre logique que celle de la productivité.	X				<p>L'avis consacre une partie à l'amélioration du travail social. Il constate en effet que les logiques de productivité et la réduction des effectifs ont imposé des objectifs intenable : elles ne sont pas compatibles avec l'éthique de l'accompagnement social. Les agents doivent contrôler les personnes au lieu de les accompagner. Ils peuvent avoir le sentiment de contribuer à créer de la précarité et de la stigmatisation : c'est bien le sens du travail qui est questionné. Il faut bouleverser les priorités, pour laisser la place à d'autres logiques que celle de la productivité : l'accompagnement est une relation humaine, il demande des marges de manœuvre, mais aussi du temps, de l'écoute – dans la confidentialité – et de la confiance.</p> <p>Des propositions dans ce sens avaient été débattues, mais leur rédaction ne faisait pas l'unanimité et elles n'ont pu être approfondies par manque de temps, elles n'ont pas été retenues. L'enjeu notamment de l'amélioration des conditions de travail et de la formation des professionnels est bien de permettre une stratégie d'investissement social, c'est-à-dire de « mieux préparer et accompagner les individus tout au long de leur parcours de vie afin d'avoir moins à réparer si le risque survient ». L'avis comporte deux préconisations relatives aux conditions de travail des professionnels (17 et 19) : il faut créer les conditions d'un accompagnement effectif adapté à la situation et aux projets de la personne et multiplier les formations croisées entre professionnels et personnes concernées. La construction des politiques publiques sur la base des besoins et des aspirations de la population et non pas à partir des moyens disponibles (préconisation 2) devrait aussi contribuer à redonner du sens au travail social.</p>	

Proposition issue du dispositif participatif	Mentionnée dans l'avis	Intégrée comme préconisation	Reprise partiellement dans une préconisation	Non retenue	Explication de la Commission	Préconisations formulées dans l'avis du CESE
Garantir une formation polyvalente des agentes et agents des services publics chargés d'accompagner les usagères et les usagers avec une mise à jour fréquente au vu de l'évolution des droits et de leurs conditions d'éligibilité.				X	<p>Plutôt que la polyvalence des agents, l'avis insiste sur la nécessité du renforcement de la coordination des différents acteurs concernés par l'effectivité des droits sociaux et de la santé : cette coordination doit être axée sur la résolution des difficultés rencontrées par les personnes (préconisation 5).</p> <p>En matière de conditions de travail des professionnels (17 et 19), il préconise de créer les conditions d'un accompagnement effectif adapté à la situation et aux projets de la personne, de multiplier les formations croisées entre professionnels et personnes concernées. L'objectif est de favoriser l'accès à de l'expertise et au contact humain.</p>	

Propositions propres à un atelier

Proposition issue du dispositif participatif	Mentionnée dans l'avis	Intégrée comme préconisation	Reprise partiellement dans une préconisation	Non retenue	Explication de la Commission	Préconisations formulées dans l'avis du CESE
Agir sur la construction des politiques publiques, faire avec les personnes concernées, améliorer la gouvernance						
Atelier de Génération 13 : Repenser les démarches administratives à partir du point de vue de l'usagère et de l'utilisateur. Aujourd'hui, le dispositif pour réaliser ces démarches est pensé par et pour l'administration, ce qui a des conséquences dans la compréhension des étapes à suivre pour les bénéficiaires.		X				Préconisation 3 : Assurer les conditions d'une participation effective des personnes concernées à la construction, à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques publiques, en tenant compte des attentes exprimées et en expliquant de manière transparente et étayée les choix finalement opérés. Préconisation 2 : Construire les politiques publiques et leurs objectifs sur la base d'une connaissance de l'ensemble des besoins et des aspirations de la population. Évaluer leurs incidences au regard de l'égal accès et de l'effectivité des droits de tous et toutes, dont les 10 % les plus pauvres.
Atelier de l'Association pour les familles monoparentales du Loire et Cher : Garantir une prise de décision à l'échelle nationale et non départementale afin d'éviter l'organisation territoriale des administrations particulièrement lors d'un transfert de dossier d'un département à un autre.	X			X	L'avis relève que « les déménagements sont des causes de ruptures dans la perception des prestations, ce qui ne devrait plus être le cas ». À ce sujet s'ajoutent les inégalités de mises en œuvre des politiques d'accès aux droits sociaux, en fonction des territoires. L'avis rappelle l'universalité des droits et des services publics. Il affirme que la circulation des données entre les organismes et services, après un déménagement, doit être organisée autour du principe « dites-le-nous une fois ». Toutefois, les auditions réalisées et le temps qui a pu être consacré à ces travaux n'ont pas permis de pleinement approfondir les solutions à proposer en matière de gouvernance pour remédier aux difficultés liées aux déménagements.	

Proposition issue du dispositif participatif	Mentionnée dans l'avis	Intégrée comme préconisation	Reprise partiellement dans une préconisation	Non retenue	Explication de la Commission	Préconisations formulées dans l'avis du CESE
<p>Atelier de l'Association pour les familles monoparentales du Loire et Cher : Centraliser les décisions de France-Travail à l'échelon national et non à la discrétion des directrices et directeurs France-Travail locaux.</p>				X	<p>L'avis regrette les inégalités de mises en œuvre des politiques d'accès aux droits sociaux, en fonction des territoires et rappelle l'universalité des droits et des services publics. Les travaux ont toutefois porté sur les droits sociaux de façon globale et la situation de certaines institutions spécifiques comme France Travail n'a donc pas été traitée. Cette proposition pourrait être une des déclinaisons des grands principes rappelés et de la préconisation 10 sur les garanties procédurales.</p>	
<p>Atelier de l'Association pour les familles monoparentales du Loire et Cher : Accroître l'articulation entre services publics & associations. En zone rurale, les associations sont des relais pour les services publics éloignés et leur donner des outils (affiches de communication, dépliant...) pour l'accompagnement des usagères et usagers aux démarches permet de faciliter les activités de ces associations.</p>	X			X	<p>Plusieurs ateliers ont mis en évidence le fait que le report du fardeau administratif se faisait non seulement sur l'utilisateur mais sur d'autres organisations comme les associations : le travail effectué par celles-ci est conséquent sans que cela ne soit toujours reconnu par les institutions. Si les interventions des services publics doivent mieux s'articuler avec celles des associations, l'avis insiste sur la responsabilité qui est celle des pouvoirs publics en matière d'accès aux droits : c'est à eux de mettre en place les conditions de l'effectivité des droits.</p> <p>À noter que le CESE dans un avis de juin 2022 consacré au financement des associations, réaffirme que « les associations assurent des pans entiers de services d'intérêt général, non marchands, auprès d'un large public et dans tous les territoires : un véritable ciment sociétal ».</p>	
<p>Atelier de Génération 13 : Définir ce qui relève des compétences de l'administration et ce qui relève des activités associatives. Aujourd'hui, les associations exercent des missions qui relèvent du champ de compétences de l'administration.</p>	X			X	<p>L'avis ne traite pas directement la question de l'articulation entre les associations et les administrations. Il insiste en revanche sur la responsabilité qui est celle des pouvoirs publics en matière d'accès aux droits : c'est à eux de mettre en place les conditions de l'effectivité des droits.</p> <p>À noter que le CESE, dans un avis de juin 2022 consacré au financement des associations, réaffirme que « les associations assurent des pans entiers de services d'intérêt général, non marchands, auprès d'un large public et dans tous les territoires : un véritable ciment sociétal ».</p>	

Proposition issue du dispositif participatif	Mentionnée dans l'avis	Intégrée comme préconisation	Reprise partiellement dans une préconisation	Non retenue	Explication de la Commission	Préconisations formulées dans l'avis du CESE
Atelier de Génération 13 : Reconnaître le rôle crucial des associations, notamment les associations qui accompagnent différents publics . Pour ce faire, garantir des conditions d'activités dignes pour les bénévoles et du temps disponible, et limiter les impacts de la réforme des retraites sur le recrutement de bénévoles.	X			X	L'avis est consacré aux droits sociaux et ne comporte pas de préconisations relatives aux associations : il insiste sur la responsabilité qui est celle des pouvoirs publics en matière d'accès aux droits ; c'est à eux de mettre en place les conditions de l'effectivité des droits. À noter : le CESE a consacré en juin 2022 un avis à l'engagement bénévole.	
Lutter contre les ruptures de droits						
Atelier du Centre Social Intercommunal La Maison du Chemin Rouge : « Être plus flexible sur les suspensions d'aides et prestations sociales car elles mettent en grande difficulté les familles. Ne pas « punir » les citoyens qui sont déjà dans une situation de souffrance sociale. »		X				Préconisation 11 : Mettre en place un plan de remboursement personnalisé élaboré conjointement, en cas de sanctions, d'indus ou de suspensions (sauf en cas de manœuvre frauduleuse). Ce dernier garantira un montant insaisissable, fondé sur le principe de dignité et la non-fongibilité de certaines prestations sociales. Et préconisation 16 (qui fait l'objet d'un dissensus) afin de ne pas porter atteinte à l'universalité des droits, ne pas subordonner les aides sociales à des contreparties de la part des personnes détentrices de droit.
Atelier d'un collectif associatif local de l'Yonne : Établir un revenu universel.	X				Dans la partie relative à la lutte contre les ruptures de droits, l'avis aborde la question d'un revenu minimum social garanti (page 55 : « aller vers un revenu minimum garanti pour tous et toutes »), qui est une recommandation de certains ateliers et pétitionnaires. La préconisation 16 qui fait l'objet d'un dissensus affirme que les aides sociales ne doivent pas être subordonnées à des contreparties. Si l'avis ne comporte pas de préconisation spécifique sur l'instauration d'un revenu minimum garanti, il rappelle toutefois des préconisations de ses avis antérieurs, et notamment la proposition de « l'accès à un revenu minimum social garanti dès 18 ans sous conditions de ressources et dont le calcul ne devrait pas tenir compte des prestations familiales ni des aides au logement » (avis d'avril 2017 de Marie-Aleth Grard et Martine Vignau).	

Proposition issue du dispositif participatif	Mentionnée dans l'avis	Intégrée comme préconisation	Reprise partiellement dans une préconisation	Non retenue	Explication de la Commission	Préconisations formulées dans l'avis du CESE
Atelier de l'Association pour les familles monoparentales du Loire et Cher : Exclure la pension alimentaire des « revenus » déductibles des aides sociales du parent qui en est bénéficiaire.		X				Préconisation 9 : Ne plus prendre en compte la pension alimentaire reçue dans les barèmes des prestations sociales, dans la limite d'un plafond à déterminer.
Atelier de l'Association pour les familles monoparentales du Loire et Cher : Fiscaliser la pension alimentaire pour le parent qui la verse.	X			X	Cette question a été débattue au sein de la commission qui a choisi de ne pas se prononcer sur la fiscalité de la pension versée. L'avis note que, en moyenne, les parents non gardiens qui déclarent verser des pensions alimentaires renseignent un montant mensuel de 190 euros par enfant et que l'inégalité de situation entre les deux parents peut être renforcée par d'autres paramètres comme le fait de rester dans un logement auparavant conjoint. Lors des travaux, un amendement sur ce sujet avait été déposé à l'Assemblée nationale, dans le cadre du PLF 2025 ; les règles relatives à la pension alimentaire n'ont finalement pas été intégrées dans le texte.	
Atelier de l'Association pour les familles monoparentales du Loire et Cher : Revoir les modes de calculs de la pension alimentaire au regard des réels besoins de l'enfant, particulièrement dans un contexte d'inflation.				X	L'avis s'est placé dans une approche globale des droits, et n'a pas pu aborder dans le détail le détail les conditions d'attribution de toutes les prestations. Il insiste toutefois fortement sur le fait que les droits et les aides sociales doivent être fondés sur les besoins et les aspirations des personnes (préconisation 2).	
Atelier du Centre Social Intercommunal La Maison du Chemin Rouge : Supprimer le système des « droits en cascade » en établissant l'indépendance des procédures d'accès aux droits afin de pouvoir poursuivre les démarches lorsqu'il y a une attente d'un autre dossier.				X	Les mesures proposées de simplification des droits, le rappel de leur universalité, les propositions sur la coordination des services vont dans ce sens, mais cette proposition n'a pas été discutée en commission. La préconisation 16, qui a fait l'objet d'un dissensus propose toutefois de ne pas conditionner les aides sociales à une contrepartie, ce qui répond à cette demande.	

Proposition issue du dispositif participatif	Mentionnée dans l'avis	Intégrée comme préconisation	Reprise partiellement dans une préconisation	Non retenue	Explication de la Commission	Préconisations formulées dans l'avis du CESE
Améliorer l'information des usagers et l'accessibilité des services publics						
Atelier du Centre Social Intercommunal La Maison du Chemin Rouge : Lorsqu'il y a un refus, avoir automatiquement les consignes et possibilités de recours.		X				Préconisation 10 : développer et étendre les garanties procédurales ainsi que des voies de recours adaptées et facilitées pour l'ensemble des allocataires. Pour le CESE, ces garanties doivent s'appliquer tout au long du processus d'étude, d'octroi et de versement de la prestation mais aussi dans le cadre des contrôles, des sanctions et des procédures de récupération des indus.
Atelier de Génération 13 : S'inspirer des pratiques, notamment sur les démarches en ligne, de la Direction générale des Finances publiques et du site <i>impots.gouv</i> : pour le droit à l'erreur, pour avoir un interlocuteur ou une interlocutrice.			X		Un récent avis du CNLE sur les sanctions et les indus fait bien cette recommandation. Il aurait été intéressant de débattre du droit à l'erreur, mais nous avons manqué de temps. Sur le principe, des textes ont mis en place ce droit à l'erreur, mais dans la réalité, il n'est pas mis en œuvre pour les droits sociaux. Il aurait fallu prendre le temps d'approfondir cette question.	Préconisation 10 : développer et étendre les garanties procédurales ainsi que des voies de recours adaptées et facilitées pour l'ensemble des allocataires. Pour le CESE, ces garanties doivent s'appliquer tout au long du processus d'étude, d'octroi et de versement de la prestation mais aussi dans le cadre des contrôles, des sanctions et des procédures de récupération des indus.
Atelier ATD Quart Monde : Créer une autorité gouvernementale qui puisse effectuer un contrôle sur les décisions de refus des aides.	X		X		L'avis préconise de restaurer la confiance et d'étendre les garanties procédurales et les voies de recours (préconisation 10), mais ne détaille pas les modalités que pourraient revêtir ces garanties. Une autorité de contrôle spécifique pourrait en être une des déclinaisons. Par ailleurs l'avis demande le renforcement du contrôle de légalité (préconisation 6), qui permet de répondre à une demande de garanties renforcées contre des décisions irrégulières.	Préconisation 10 : développer et étendre les garanties procédurales ainsi que des voies de recours adaptées et facilitées pour l'ensemble des allocataires. Pour le CESE, ces garanties doivent s'appliquer tout au long du processus d'étude, d'octroi et de versement de la prestation mais aussi dans le cadre des contrôles, des sanctions et des procédures de récupération des indus. Préconisation 6 : consolider le contrôle de légalité. Renforcer les moyens humains qui y sont consacrés.
Atelier de l'Association pour les familles monoparentales du Loire et Cher : Communiquer sur le dispositif de prélèvement de la pension alimentaire par la CAF sur le compte du parent qui la verse.				X	L'avis consacre deux préconisations à l'amélioration de l'information des usagers (préconisations 12 et 13) : il faut diffuser des informations claires lisibles et accessibles à tous. La communication sur le dispositif d'intermédiation financière, qui permet à la CAF de collecter la pension alimentaire auprès du parent qui doit la verser, pourrait faire partie des informations ainsi diffusées.	

Proposition issue du dispositif participatif	Mentionnée dans l'avis	Intégrée comme préconisation	Reprise partiellement dans une préconisation	Non retenue	Explication de la Commission	Préconisations formulées dans l'avis du CESE
Autres propositions pour garantir l'effectivité des droits						
Atelier ATD Quart Monde : Faire en sorte que les bailleurs sociaux soient dans l'obligation d'agir dès qu'il y a un incident afin de lutter contre l'insalubrité des logements.				X	Dans la partie relative aux constats, concernant l'accroissement des inégalités et l'intensification de la pauvreté, les difficultés liées au logement sont citées et elles sont en effet majeures. Mais l'avis s'est concentré sur les droits sociaux et n'a pas fait de préconisations sur d'autres droits fondamentaux.	
Atelier ATD Quart Monde : Garantir la confidentialité des données sur le type de complémentaire de santé dont le patient est bénéficiaire afin que les consultations ne soient pas discriminatoires.	X			X	Dans ses constats, l'avis relève que les vulnérabilités – économique, sociale – sont sources de discriminations. Certaines sont documentées, comme les refus de soins discriminatoires à raison de la vulnérabilité économique des patients bénéficiaires de la CSS. Par ailleurs, la confidentialité des données personnelles de santé, le droit à l'oubli, le respect de la vie privée sont des questions qui se posent légitimement dans le cadre de l'attribution des droits sociaux et doivent être garantis. Ils ne sont toutefois pas spécifiquement évoqués dans le cadre des préconisations.	
Atelier ATD Quart Monde : Permettre la gratuité effective de la scolarité pour une égalité des possibles pour tous les enfants et la réussite de toutes et de tous.				X	L'avis s'est concentré sur les droits sociaux et n'a pas fait de préconisations sur d'autres droits fondamentaux. D'autres avis du CESE développent les conditions d'un égal accès de tous aux possibles dans le domaine de l'éducation : <i>Pour une école de la réussite de tous</i> porté par MA Grard en 2015 et <i>Réussite de l'école, réussite de tous</i> porté en 2024 par Bernadette Groison.	
Atelier d'un collectif associatif local de l'Yonne : Reconnaître que des « besoins comme la culture sont aussi importants que le besoin de manger ».	X			X	L'avis s'est concentré sur les droits sociaux et n'a pas fait de préconisations sur d'autres droits fondamentaux. Dans ses constats, néanmoins, l'avis relève l'ineffectivité de plusieurs droits fondamentaux, dont le droit aux loisirs, aux activités sportives, culturelles et artistiques. Or c'est au nom des droits que doivent être instaurés les différents services publics, c'est ce qui correspond à la « citoyenneté sociale ».	C'est ce qui amène le CESE à préconiser la construction des politiques publiques sur la base d'une connaissance de l'ensemble des besoins et des aspirations de la population (préconisation 2).

Proposition issue du dispositif participatif	Mentionnée dans l'avis	Intégrée comme préconisation	Reprise partiellement dans une préconisation	Non retenue	Explication de la Commission	Préconisations formulées dans l'avis du CESE
Atelier d'un collectif associatif local de l'Yonne : Anticiper la sortie de prison et accompagner les détenues et détenus dans la réalisation des démarches préalables (demande de logement social, ouverture d'un compte bancaire, etc...)				X	<p>L'avis s'est concentré sur les droits sociaux d'une manière générale et n'a pas fait de préconisations sur des situations spécifiques.</p> <p>En ce qui concerne les personnes détenues ou qui sortent de prison, le CESE, dans un avis récent sur le sens de la peine, co-rapporté par A. Dru et D. Jourdain-Menninger, a présenté plusieurs préconisations, pour garantir les droits fondamentaux des personnes détenues, notamment pour assurer à chaque personne placée sous main de justice le droit de construire, avec les services pénitentiaires d'insertion et de probation, un projet solide d'alternative.</p>	<p>Voir notamment la préconisation 17 de l'avis du CESE <i>Le sens de la peine</i> rapporté par Danièle Jourdain-Menninger et Alain Dru, qui a pour objectif d' « assurer à chaque personne placée sous main de justice le droit de construire, avec les services pénitentiaires d'insertion et de probation, un projet solide d'alternative ».</p>
Atelier de la CFDT : limiter les inégalités d'accès aux droits liées aux genres, notamment lutter pour l'égalité salariale.	X			X	<p>L'avis s'est concentré sur les droits sociaux et n'aborde pas la question de l'inégalité salariale. Il rappelle l'universalité des droits et, dans ses constats, relève que les familles monoparentales sont au croisement de la précarité, des difficultés de l'insertion professionnelle et de l'inégalité persistante entre les femmes et les hommes.</p>	
Atelier de la CFDT : Réformer le système fiscal, notamment établir une TVA proportionnée et à taux zéro pour les plus précaires.				X	<p>La question de la réforme du système fiscal mérite réflexion. L'avis s'est toutefois concentré sur les droits sociaux et la commission ne disposait pas d'un temps suffisant pour expertiser ce type de solutions pour lutter contre la précarité.</p>	
Atelier de l'Association pour les familles monoparentales du Loire et Cher : Accorder l'allocation familiale dès le premier enfant pour permettre une aide financière mais aussi la reconnaissance de l'existence d'une famille dès le premier enfant.				X	<p>L'avis s'est placé dans une approche globale des droits sociaux. Le temps laissé à l'avis ne permettait pas d'aborder spécifiquement certains droits, comme les prestations familiales.</p>	
Atelier de l'Association pour les familles monoparentales du Loire et Cher : Sécuriser le travail des assistantes maternelles.				X	<p>L'avis n'a pas traité l'ensemble des aspects des droits sociaux.</p> <p>Le CESE, dans l'avis du CESE sur le service public de la petite enfance, porte des recommandations pour mieux accompagner l'exercice de la profession d'assistante maternelle.</p>	

**Journées de rencontre
des pétitionnaires**

Propositions collectives

Proposition issue du dispositif participatif	Mentionnée dans l'avis	Intégrée comme préconisation	Reprise partiellement dans une préconisation	Non retenue	Explication de la Commission	Préconisations formulées dans l'avis du CESE
Agir sur la construction des politiques publiques et faire avec les personnes concernées						
Assurer la représentativité des personnes concernées dans les instances décisionnaires.			X		L'avis affirme que, pour contribuer à l'amélioration des politiques et des dispositifs, la participation des publics doit remplir certaines conditions (page 50) : la représentativité des personnes concernées dans les instances décisionnaires, une information complète sur son organisation et une exigence de redevabilité.	Préconisation 3 : Assurer les conditions d'une participation effective des personnes concernées à la construction, à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques publiques, en tenant compte des attentes exprimées et en expliquant de manière transparente et étayée les choix finalement opérés.
Rendre les usagères et les usagers expertes et experts et non plus seulement témoins.		X				Préconisation 3 : Assurer les conditions d'une participation effective des personnes concernées à la construction, à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques publiques, en tenant compte des attentes exprimées et en expliquant de manière transparente et étayée les choix finalement opérés.
Attribuer des droits en fonction de la charge totale ou partagée d'une personne (en situation de handicap, enfants, etc.)				X	L'avis s'est placé dans une approche globale des droits, et n'a pas abordé dans le détail les conditions d'attribution des prestations. Il insiste toutefois fortement sur le fait que les droits et les aides sociales doivent être fondés sur les besoins et les aspirations des personnes.	

Proposition issue du dispositif participatif	Mentionnée dans l'avis	Intégrée comme préconisation	Reprise partiellement dans une préconisation	Non retenue	Explication de la Commission	Préconisations formulées dans l'avis du CESE
Lutter contre les ruptures de droits						
Travailler en concertation pour éviter les ruptures de droits (rupture de revenus).			X		Pour éviter les ruptures de droits et les ruptures de revenus, l'avis suggère, par exemple, la mise en place d'un plan de remboursement personnalisé élaboré conjointement, en cas de sanctions ou d'indus (préconisation 11). Plus globalement, l'avis préconise le renforcement dans les territoires de la coordination des différents acteurs concernés par l'effectivité des droits sociaux et de la santé : cette coordination doit être axée sur la résolution des difficultés rencontrées par les personnes (préconisation 5).	<p>Préconisation 11 : Mettre en place un plan de remboursement personnalisé élaboré conjointement, en cas de sanctions, d'indus ou de suspensions (sauf en cas de manœuvre frauduleuse). Ce dernier garantira un montant insaisissable, fondé sur le principe de dignité et la non-fongibilité de certaines prestations sociales.</p> <p>Préconisation 5 : Renforcer dans les territoires la coordination des différents acteurs concernés par l'effectivité des droits sociaux et de santé – les collectivités territoriales et leurs établissements, les différentes caisses de sécurité sociale, les services déconcentrés de l'État, France Travail – et axer cette coordination sur la résolution des difficultés rencontrées par les personnes pour l'effectivité de leurs droits.</p>
Créer à l'échelle nationale un revenu minimum garanti (rupture de droit, suspension préventive) sans contreparties et à partir de 18 ans, sous conditions de ressources de la personne.	X				La préconisation 16 qui fait l'objet d'un dissensus affirme que les aides sociales ne doivent pas être subordonnées à des contreparties. Dans la partie relative à la lutte contre les ruptures de droits, l'avis aborde la question d'un revenu minimum social garanti (page 55 : « aller vers un revenu minimum garanti pour tous et toutes »), qui est une recommandation de certains ateliers et pétitionnaires. Si l'avis ne comporte pas de préconisation spécifique sur l'instauration d'un revenu minimum garanti, il rappelle toutefois des préconisations de ses avis antérieurs, et notamment la proposition de « l'accès à un revenu minimum social garanti dès 18 ans sous conditions de ressources et dont le calcul ne devrait pas tenir compte des prestations familiales ni des aides au logement » (avis d'avril 2017 de Marie-Aleth Grard et Martine Vignau).	
Augmenter le nombre de médiateurs dans les administrations.	X			X	L'avis rappelle que la procédure de médiation s'est développée dans l'optique de désengorger les juridictions. Toutefois, il considère que la contestation s'inscrit toujours dans une temporalité trop longue pour la personne qui se voit souvent privée de tout ou partie de ses ressources. Pour répondre à la nécessité d'améliorer les garanties des personnes, l'avis préconise de développer et étendre les garanties procédurales ainsi que des voies de recours adaptées et facilitées : elles doivent s'appliquer tout au long du processus d'études, d'octroi et de versement de la prestation, mais aussi dans le cadre des contrôles, des sanctions et des procédures de récupération des indus (préconisation 10).	

Proposition issue du dispositif participatif	Mentionnée dans l'avis	Intégrée comme préconisation	Reprise partiellement dans une préconisation	Non retenue	Explication de la Commission	Préconisations formulées dans l'avis du CESE
Rouvrir les agences de proximité des administrations qui doivent recevoir du public sans rendez-vous (accueil inconditionnel) et sur rendez-vous par différents biais dont le téléphone, traiter les dossiers et informer les personnes (proposition de loi déposée).		X			Pour le CESE, « il faut maintenir des services publics de proximité, réouvrir les guichets fermés en particulier en milieu rural et remettre les services publics au cœur de la lutte contre la désertification territoriale. Ces guichets de plein exercice doivent disposer des compétences nécessaires, avec des agents d'accueil formés pour répondre aux besoins des usagers et les accompagner dans leurs démarches. »	Préconisation 14 : Pour les caisses de sécurité sociale, densifier le maillage territorial des lieux d'accueil physique sans rendez-vous et maintenir les accueils et permanences téléphoniques. Des alternatives au numérique et un accès aux guichets de services publics de plein exercice doivent rester possibles pour tous, sur l'ensemble du territoire
Aller vers : permanences dans les pieds d'immeubles de la part des administrations.	X		X			La préconisation 12 rappelle que des actions d'aller vers doivent être réalisées pour mieux informer les personnes des droits dont elles disposent.
Les administrations doivent proposer un accompagnement physique aux démarches : que les administrations laissent le choix et proposent des alternatives à la dématérialisation.		X			Pour le CESE, il faut maintenir des services publics de proximité, réouvrir les guichets fermés en particulier en milieu rural et remettre les services publics au cœur de la lutte contre la désertification territoriale. Ces guichets de plein exercice doivent disposer des compétences nécessaires, avec des agents d'accueil formés pour répondre aux besoins des usagers et les accompagner dans leurs démarches.	Préconisation 14 : Pour les caisses de sécurité sociale, densifier le maillage territorial des lieux d'accueil physique sans rendez-vous et maintenir les accueils et permanences téléphoniques. Des alternatives au numérique et un accès aux guichets de services publics de plein exercice doivent rester possibles pour tous, sur l'ensemble du territoire.
Pérenniser les demandes d'accès aux droits (renouvellement automatique) au lieu de demander des certificats pour des situations qui ne changent pas (ex : handicap, décès).	X		X		Deux préconisations portent sur l'importance de simplifier les démarches d'accès aux droits et les adapter à la situation des personnes. Les dispositifs mis en place doivent en effet partir de la situation de la personne concernée, afin que soit facilité l'accès aux droits (préconisation 12). Il est essentiel de respecter le principe « dites le nous une fois » et l'élargir aux démarches physiques (préconisation 15).	Préconisation 12 : Mettre en place des dispositifs d'information clairs et intelligibles aussi bien pour les détenteurs de droits que pour les agents administratifs. Leur développement devrait partir de la situation de la personne concernée, afin que soit facilité l'accès aux droits. L'usage d'un langage accessible à tous doit être encouragé et des actions d'« aller-vers » réalisées pour mieux informer les personnes des droits dont elles disposent. Préconisation 15 : Respecter le principe « dites-le-nous une fois » et l'élargir aux démarches physiques.

Proposition issue du dispositif participatif	Mentionnée dans l'avis	Intégrée comme préconisation	Reprise partiellement dans une préconisation	Non retenue	Explication de la Commission	Préconisations formulées dans l'avis du CESE
Créer une plateforme unique d'accès aux droits avec un identifiant unique, un design accessible à tous les publics et qui permet de mettre en commun les démarches et les justificatifs (avec des restrictions possibles pour certains documents ex. médicaux), et avec un point d'attention porté sur la protection des données personnelles sensibles et sans la moindre discrimination (personnes âgées, étrangers, prisonniers). A minima, mettre en commun les démarches au sein d'une même administration.	X		X		L'avis a relevé la préoccupation exprimée dans les pétitions et ateliers relais, « d'avoir un lieu unique pour l'information et faire ses démarches » et le regret qu'il y ait une multiplication des plateformes (page 67). Il propose d'élargir le programme « dites-le nous une fois » qui permet de mutualiser les données des administrations à tous les types de démarches.	Préconisation 15 : Respecter le principe « dites-le-nous une fois » et l'élargir aux démarches physiques.
Définir une entité en charge de l'accompagnement du dossier de départ à la retraite (administration, employeur privé, etc).				X	La saisine initiale retient que l'avis doit « se placer se place dans une approche globale des droits ». La commission n'a donc pas fait de préconisations spécifiques à certaines prestations sociales.	
Améliorer l'accompagnement social, les missions et formations des agents plutôt qu'imposer des contreparties						
Recruter en contrats pérennes et contrats de droits communs (assistantes sociales), revaloriser leur métier et former de nombreuses agentes et agents spécialisés et conserver la spécialisation de chaque accompagnement spécifique (à l'inverse de France Service).	X			X	Les représentants des agents des organismes sociaux que la commission a entendus lors des travaux ont souligné les évolutions de leurs métiers. Ils font face à la dégradation de leurs conditions de travail, à la complexification des processus, à l'absence de maîtrise des applications numérisées, au recul de la place laissée à l'accompagnement et, au final, à une « perte de sens » des métiers. L'avis comporte deux préconisations relatives aux conditions de travail des professionnels (17 et 19) : il faut créer les conditions d'un accompagnement effectif adapté à la situation et aux projets de la personne et multiplier les formations croisées entre professionnels et personnes concernées.	