



Gouvernement des Pays-Bas

Les grandes lignes du plan d'action national pour les droits de l'homme 2020



Colophon

Le Plan d'action national sur les droits de l'homme est une publication de Le ministère des Affaires intérieures et des Relations au sein du Royaume des Pays-Bas.

Contact

Directie Constitutionele Zaken en Wetgeving

Mr. dr. P.B.C.D.F. van Sasse van Ysselt

Mr. dr. N.S. van der Have

F. van Leeuwen, MSc

Mai 2020

Conscient que la promotion des droits de l'homme requiert un engagement continu, le gouvernement néerlandais souhaite donner une impulsion ciblée à l'effort mené aux Pays-Bas grâce au plan d'action national 2020. Si les droits humains bénéficient dans notre pays d'un haut degré de protection, le maintien et l'amélioration de ce niveau nécessitent un suivi constant.

En coopération avec diverses organisations de la société civile, il a été décidé d'axer le plan d'action sur un thème central : l'accès universel aux services publics. Cela correspond à l'engagement pris dans l'accord de coalition en faveur d'un pays fort qui profite davantage à tous, en particulier à ceux qui ont aujourd'hui l'impression que l'État les abandonne. Un point clé du nouveau plan d'action est que les droits de l'homme valent pour tous. Les services publics doivent donc être accessibles à tous ceux auxquels ils sont destinés. On peut par exemple penser aux allocations de soins de santé et de logement, à l'aide aux surendettés, à l'allocation d'études et à l'aide à l'emploi après licenciement.

Les droits de l'homme concernent presque tous les domaines d'action des pouvoirs publics qui en tiennent compte dans la définition des politiques, de la réglementation et des procédures, de sorte à leur donner une signification concrète pour les citoyens. La deuxième partie du plan d'action présente les modalités de cette approche, avec un aperçu des infrastructures existantes et de la politique en matière de droits de l'homme, et dresse un tableau du contexte national et international ainsi que du rôle des différentes parties.



Inclusion: la participation de tous

Afin que tous puissent prendre part à la vie sociale, les pouvoirs publics s'efforcent de rendre leurs services aussi accessibles que possible. L'action du gouvernement vise ainsi à mettre en place des services faciles à trouver, de sorte que chacun sache où demander un soutien ou une aide. Les pouvoirs publics cherchent aussi à uniformiser leurs services, par exemple avec des guichets centralisés.

Des interlocuteurs et des guichets accessibles

Le droit d'accès à l'information est valable pour tous et les pouvoirs publics doivent faire en sorte que chacun puisse en bénéficier dans la pratique. Investir dans la qualité de l'information est d'autant plus nécessaire que le service proposé est complexe. L'information doit en outre être adaptée aux évolutions et aux exigences actuelles. C'est pourquoi le plan du gouvernement prévoit le développement et l'amélioration des guichets d'information, par exemple concernant l'administration en ligne.

Personnes handicapées

En vue de favoriser une société inclusive, les pouvoirs publics et les partenaires sociaux travaillent à la mise en œuvre de la Convention des Nations unies relative aux droits des

personnes handicapées. Ainsi, l'ambition de l'Union des communes néerlandaises est qu'en 2021 75 % des communes aient élaboré ou élaborent leur agenda relatif à l'inclusion. Par ailleurs, une évaluation de l'enseignement adapté sera réalisée au premier semestre 2020, la priorité étant ici que chaque enfant puisse se développer de façon optimale, y compris lorsqu'un soutien supplémentaire est nécessaire.

Inclusion numérique

Dans une société où le numérique gagne rapidement du terrain, le souci de l'inclusion doit accompagner cette évolution. Les services se dotant d'un guichet numérique sont de plus en plus nombreux. Il importe cependant qu'ils restent accessibles aux personnes qui manquent de compétences dans ce domaine, par exemple en raison de difficultés de lecture et d'écriture. La loi générale sur les procédures administratives souligne ce point en prévoyant un devoir de diligence en matière de soutien dans la communication avec l'administration. Sachant que certaines personnes doivent parfois se faire représenter par un tiers pour accéder aux services, le gouvernement souhaite que la procuration numérique soit possible.

Accès au marché du logement

Le manque de logements et les difficultés d'accès au marché immobilier peuvent faire obstacle à une société inclusive. Soucieux du maintien et d'une meilleure répartition des logements locatifs à loyer modéré, le gouvernement lutte contre leur occupation indue par le biais de l'augmentation des loyers en fonction des revenus. Parallèlement, le plafond des revenus pour l'allocation logement est supprimé en 2020, ce qui y ouvre droit aux personnes ayant un revenu plus élevé. Pour le parc des organismes de logement social, le plafond de revenus dépend du type de ménage. Le gouvernement mène par ailleurs différentes actions contre la discrimination sur le marché du logement.

Personnes sans-abri

Le gouvernement considère que l'augmentation, ces dernières années, du nombre de sans-abri aux Pays-Bas constitue une importante question relevant des droits de l'homme. Il entend s'y attaquer en collaboration avec les parties impliquées. À l'automne 2019, il a présenté un plan visant à réduire fortement le nombre de sans-abri. Des logements accompagnés supplémentaires doivent être créés afin de raccourcir le séjour dans les structures d'hébergement. Une modification de la loi sur l'enregistrement des personnes vient souligner l'obligation faite aux communes d'enregistrer d'office les sans-abri sous une adresse postale, cet enregistrement conditionnant l'accès à certains services.



Approche intégrale: des solutions en cas d'impasse

La complexité du système de prestations publiques ne devant pas conduire les personnes à se retrouver dans l'impasse, le gouvernement souhaite que les instances concernées coopèrent plus étroitement pour casser le cloisonnement. Divers programmes de coordination ont ainsi vu le jour dans le domaine social. Par ailleurs, le gouvernement mise non sur une approche systémique mais sur l'aspect humain comme principe de la politique existante et à venir.

Décentralisation

Si la décentralisation des services peut favoriser une approche sur mesure, il importe aussi que les normes minimales d'accessibilité à ces services restent garanties. Une plateforme dédiée aux communes et aux droits de l'homme sera créée en 2020. Elle rassemblera les stratégies locales et autres initiatives et permettra de partager les exemples positifs et de préciser les normes minimales. Dans le cadre de la décentralisation, le gouvernement agira en faveur d'une approche intégrée dans des domaines spécifiques, par exemple concernant les jeunes éloignés du marché du travail et le secteur de la santé et des services sociaux.

Problématique multiple

Les personnes dont la problématique est multiple ont souvent affaire à différentes instances. La mise en place de solutions peut être entravée si les responsabilités concernant les interventions et les coûts ne sont pas clairement réparties. En vue d'améliorer l'accessibilité des services pour cette population particulière, une étude est actuellement en cours et diverses expériences sont menées, avec notamment le lancement dans trois régions d'un nouveau mode de traitement pénal des affaires cumulant plusieurs types de problématiques. L'université Érasme mène une étude sur le pilotage et la coordination de l'approche des situations multiproblématiques. Le cas des jeunes ayant des demandes d'aide complexes fait aussi l'objet d'une attention particulière. Une proposition de loi sera présentée en 2020 visant à assurer la continuité de leur prise en charge en cas de difficultés de coopération entre le secteur éducatif et celui de l'aide à la jeunesse.

Surendettés

Les surendettés peuvent avoir des difficultés à trouver les services adéquats alors que cela est primordial pour maintenir un niveau de vie correct. C'est pourquoi le gouvernement est attaché à la mise en œuvre du plan d'action pour une approche élargie du surendettement. La loi sur l'aide municipale aux surendettés a été modifiée afin de permettre le signalement précoce du surendettement. Le Bureau central de recouvrement des contraventions étudie également la possibilité d'un tel signalement à l'aide de l'analyse de données. En vue de stimuler l'implication du secteur associatif, une subvention est prévue pour la création d'un réseau national de missions de volontariat axées sur la lutte contre le surendettement. Enfin, le gouvernement travaille à l'entrée en vigueur de la loi sur la quotité insaisissable, qui prévoit que la part des revenus permettant de régler les dépenses fixes ne peut pas faire l'objet d'une saisie d'huissier.

Régisseurs et conseillers

Soucieux que les citoyens trouvent leur chemin vers les services dont ils ont besoin, le gouvernement stimule l'engagement de régisseurs, de coordinateurs et de conseillers. Ainsi, il existe déjà dans divers lieux du pays des projets d'accompagnement des jeunes par des mentors (par exemple un proche de confiance comme dans le projet JIM). Une étude est en cours sur les effets à long terme de ces approches. Dans la lutte contre le décrochage scolaire, des formes complémentaires de soutien et d'accompagnement sont prévues. Des subventions sont disponibles pour l'engagement de consultants pédagogiques aptes à fournir un avis indépendant aux parents et aux élèves ayant besoin d'un soutien accru. Enfin, 2020 verra la poursuite du programme incitant les communes à apporter un soutien aux bénéficiaires des services sociaux et à ceux concernés par la loi sur les soins de longue durée.

Prise en compte de l'aspect humain

Le gouvernement reconnaît que la prise en compte de l'aspect humain doit primer sur l'approche systémique dans l'élaboration et la mise en œuvre de la politique et de la législation. Cela contribue en effet à rendre les services plus accessibles aux utilisateurs finaux. Dans ce cadre, le gouvernement a lancé la campagne Direct Duidelijk (Tout de suite clair) qui incite les organismes publics néerlandais à employer un langage clair. Les fonctionnaires sont aussi encouragés à suivre les consignes des guides d'élaboration des politiques et de la législation à leur disposition.



Participation et protection : défendre ses droits

La participation et la protection sont des aspects essentiels de l'accessibilité. Les organismes publics doivent faire en sorte que leurs services répondent aux besoins des utilisateurs. À cette fin, ils peuvent par exemple impliquer ces personnes dans la conception et les décisions afférentes aux services, mais aussi simplifier la transmission de suggestions d'amélioration. Défendre ses droits ne consiste pas seulement à saisir le juge. Les citoyens doivent savoir où adresser leurs plaintes et avoir confiance dans les procédures qui s'ensuivent. Le gouvernement reconnaît que l'accès au droit signifie aussi l'accès à l'information, au conseil et à l'accompagnement.

Participation et procédures décisionnelles

Le gouvernement juge essentiel que les citoyens aient leur mot à dire dans les prises de décisions qui les touchent. Il fixe à cet effet les conditions des procédures de participation et leur portée. Ainsi, les consultations en ligne sur les projets de lois feront l'objet d'une plus grande publicité. L'éducation civique sera également renforcée afin que les élèves apprennent les règles de la société, leurs droits et ceux des autres. Un parlement des jeunes sera créé en 2020 afin de favoriser leur participation au processus décisionnel politique.

Enfin, un festival annuel de la démocratie annuel a vu le jour. Il permet de débattre de questions de société dans une ambiance informelle.

Guichets de signalement et traitement des plaintes

Il existe divers guichets de signalement pour les plaintes concernant les pouvoirs publics. Tout citoyen peut déposer une plainte auprès de l'organisme concerné qui doit ensuite assurer le traitement correct. Le gouvernement souhaite aider les personnes qui, amenés à s'adresser à divers organismes publics, se retrouvent dans une impasse. Afin de faciliter la résolution des différends dans le domaine social, un guide a été élaboré en vue de combiner procédure de recours à l'encontre de la commune et procédure de plainte à l'encontre d'un prestataire de service. Divers ministères étudient actuellement la possibilité de réglementer une résolution intégrée des litiges. Les personnes victimes de discrimination doivent pouvoir en faire le signalement au niveau local. C'est pourquoi le système actuel de services anti-discrimination locaux sera maintenu et renforcé.

Accès au droit

Tout citoyen réclamant justice aux Pays-Bas souhaite pouvoir le faire de façon aussi simple que possible. Si nécessaire, un soutien dans ce cadre devra être proposé. Le gouvernement souhaite que la révision actuelle du système d'aide juridique subventionnée, qui devrait être achevée en 2024, permette la mise en place de services numériques et physiques financièrement accessibles et clairs. Par exemple en développant un guide numérique pour les plaignants, en réduisant le nombre de procédures de droit administratif et en élaborant une procédure de recouvrement auprès du juge plus simple et facile à appliquer.

Le ministère de l'Intérieur et des Relations au sein du Royaume
Postbus 20011 | 2511 DP Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Mai 2020