



# 2021 PORTUGAL.EU

**Principes directeurs pour une  
approche des services publics  
fondée sur les droits de l'homme**

**22 juin, Lisbonne**

# Principes directeurs pour une approche des services publics fondée sur les droits de l'homme

9 juin 2021

© 2021 Ministère de la modernisation de l'État et de l'administration publique

2021 Agence de modernisation de l'administration

## Table des matières

<a href="#"><u>Une nouvelle génération de services publics</u></a> .....	4
<a href="#"><u>Construire une méthodologie</u></a> .....	6
<a href="#"><u>9 principes directeurs pour une approche fondée sur les droits de l'homme lors de la conception des services</u></a> .....	7

## Une nouvelle génération de services publics

*Les droits de l'homme sont des droits inaliénables de tous les êtres humains, sans distinction aucune, notamment de race, de sexe, de nationalité, d'origine ethnique, de langue, de religion ou de tout autre situation. Les droits de l'homme incluent le droit à la vie et à la liberté. Ils impliquent que nul ne sera tenu en esclavage, que nul ne sera soumis à la torture. Chacun a le droit à la liberté d'opinion et d'expression, au travail, à l'éducation, etc. Nous avons tous le droit d'exercer nos droits de l'homme sur un pied d'égalité et sans discrimination.*

(sur <https://www.un.org/fr/global-issues/human-rights>)

Étant donné que,

La **Déclaration universelle des droits de l'homme**, adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies (ONU) le 10 décembre 1948, a défini pour la première fois, une série de droits de l'homme fondamentaux devant être universellement protégés, y compris, dans son 21<sup>e</sup> article, le droit des personnes à un accès égal au service public;

Symboliquement, le 23 juin est la **journée du service public de l'ONU**, après l'adoption de la résolution 57/277 le 20 décembre 2002, qui souligne la valeur du service public pour les sociétés, nécessairement construit sur une base solide de valeurs et de principes;

Le **Programme 2030 pour le développement durable**, approuvé en 2015, a établi 17 objectifs qui englobent les principes et les normes en matière de droits de l'homme dans une approche globale et ambitieuse en matière de développement mondial;

La promotion et la protection des droits de l'homme, ainsi que les principes de liberté, de démocratie, d'égalité et d'État de droit, sont des valeurs communes partagées par les États membres de l'UE, comme l'indique la **Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne**;

La **Déclaration de Berlin sur la société numérique et la transformation numérique basée sur des valeurs** souligne le rôle pionnier des administrations publiques dans la mise en œuvre d'une transformation numérique fondée sur les valeurs, traduisant les droits sociaux et fondamentaux européens qui doivent être à la base de la transformation numérique du secteur public;

La **Présidence** s'engage à contribuer à une nouvelle génération de prestation de services publics, en considérant une perspective omnicanale et axée sur l'humain avec des services publics simples, inclusifs, intégrés et pleinement alignés sur la transition verte et numérique, tel que réitéré dans la Déclaration de Lisbonne ;

L'élaboration en cours d'un cadre national qui, compte tenu d'un ensemble d'exigences pertinentes en matière de fourniture de services publics, se veut une feuille de route pour cette nouvelle génération de services publics, permettant d'améliorer la qualité, la conformité et la souplesse des services existants et d'adopter une approche globale lors de la conception de nouveaux services;

La présidence portugaise renforce son engagement dans la poursuite d'une approche des droits de l'homme concernant la fourniture de services publics, présentant et partageant avec ses pairs une base pour le développement des « **Principes directeurs pour une approche des services publics fondée sur les droits de l'homme** » – et ce afin de mettre en œuvre le secteur public proactif et transparent que nous souhaitons tous.

Une approche du secteur public fondée sur les droits de l'homme consiste à **donner des moyens d'action à la société civile, à promouvoir la participation civique, l'information et les choix responsables**, à renforcer la relation entre le citoyen et l'État et à améliorer ainsi la **transparence et la responsabilité**.

Il s'agit de **lutter contre les discriminations et les inégalités ainsi que contre** la fracture numérique, de promouvoir des services pleinement accessibles et utiles, d'améliorer l'expérience des usagers et de faire en sorte que, de plus en plus, **les services publics soient non seulement numériques, simples et sûrs, mais aussi accessibles à tous**, quels que soient le profil, l'âge, le lieu de résidence ou le type de handicap de l'utilisateur.

Il s'agit également d'appliquer le principe « dites-le-nous une fois », de favoriser **l'interopérabilité, le partage des données et leur réutilisation**, d'augmenter l'efficacité et d'éviter pour les personnes toute interaction inutile.

Dans ce sens, l'objectif est d'adopter une perspective holistique qui englobe la conception des services, la prestation et les processus d'évaluation, tout en assurant **l'alignement complet de la prestation des services publics avec les valeurs éthiques partagées dans l'espace commun de l'UE. Ainsi, les États pourront promouvoir une transition numérique axée sur l'humain, notamment sur les choix des personnes et les droits fondamentaux.**

## Concevoir une méthodologie

**Une approche fondée sur les droits de l'homme** est une méthodologie de travail basée sur les principes fondamentaux internationalement reconnus. Elle vise à **promouvoir, protéger et respecter les droits de l'homme et la démocratie dans la pratique en intégrant les normes, les standards et les principes du droit international en matière de droits de l'homme.**

Dans ce contexte, le droit international énonce les obligations des États - agir ou s'abstenir - afin de promouvoir et de protéger les droits de l'homme et les libertés fondamentales des individus ou des groupes.

Ainsi, on peut considérer que les détenteurs de droits sont tous ceux à qui s'adresse une politique, un programme ou un service. D'autre part, les États et les institutions gouvernementales sont considérés comme des débiteurs d'obligations, ce qui se traduit par l'obligation de mettre en œuvre et de faire respecter les droits de l'homme pour tous, et ce conformément à la Déclaration universelle des droits de l'homme. Cette démarche doit permettre aux détenteurs de droits de revendiquer leurs droits et aux débiteurs d'obligations de remplir leurs obligations.

**En ce qui concerne la conception et la prestation de services, notamment les services publics, une approche fondée sur les droits de l'homme peut apporter des avantages évidents :**

- Réhausser et renforcer la participation de la communauté ;
- Promouvoir la transparence de l'État et l'administration ouverte ;
- Contribuer à l'obtention de résultats tangibles ;
- Améliorer la responsabilité de l'État et des débiteurs d'obligations ;
- Réduire les vulnérabilités en se concentrant sur les personnes les plus marginalisées et exclues de la société.

Essentiellement, une telle approche peut promouvoir un changement efficace et durable, puisque les programmes et services basés sur les droits de l'homme ont un impact plus important sur les normes et valeurs, les structures, les politiques et les pratiques d'une société démocratique.

Deux types de perspectives peuvent être envisagés dans le contexte des services publics fondés sur les droits de l'homme :

- Les **services qui contribuent directement à l'accomplissement des droits fondamentaux de l'homme**, notamment les services liés à l'accès à la santé (par exemple, les rendez-vous médicaux), à l'enseignement (par exemple, l'inscription à l'école ou à l'admission dans l'enseignement supérieur) ou à la protection sociale (par exemple, les services permettant d'accéder à une aide ou à des prestations sociales spécifiques).

- Les **services génériques**, qui ne contribuent pas directement au respect des droits fondamentaux, mais qui devraient également être accessibles, transparents et disponibles, quel que soit le profil des citoyens (par exemple, les services concernant l'accès à la nationalité, le respect des obligations sociales ou fiscales).

## 9 principes directeurs pour une approche fondée sur les droits de l'homme lors de la conception de services

Ce document établit un ensemble de principes de base à prendre en compte par l'administration publique lors de la conception et la fourniture de services :

### 1. Promouvoir la participation des citoyens à toutes les étapes du processus, en particulier celle des groupes exclus ou défavorisés.

Lors de la conception d'un nouveau service, l'administration doit s'assurer que les destinataires sont impliqués à tous les stades du processus, que ce soit dans la recherche, la cocréation ou le pilotage et le suivi du nouveau service, veillant à éviter les inégalités, les pratiques discriminatoires ou les relations de pouvoir injustes qui peuvent favoriser l'aliénation des droits fondamentaux.

### 2. Concevoir en priorité pour les communautés en situation de vulnérabilité.

Lorsqu'on envisage la fourniture d'un service, il convient de s'assurer que ce service est accessible par tous les profils de citoyens et que, dans la mesure du possible, aucune intermédiation n'est nécessaire pour son utilisation. Si ce n'est pas le cas, l'intermédiation doit être accessible et tendre vers la gratuité. Des services spécifiques, pour des profils spécifiques, devraient être conçus en tenant compte de leurs contextes et de leurs possibilités.

### 3. Analyser de manière systématique les conséquences attendues et imprévues de la disponibilité du service.

Il convient d'examiner en permanence les risques liés à la prestation de services, d'en évaluer les conséquences, d'envisager des solutions de substitution et de proposer des mesures d'atténuation ainsi que des alternatives possibles, et ce à chaque fois que l'on considère que les droits fondamentaux de ses destinataires peuvent être limités.

#### **4. Valorisez le processus autant que le résultat.**

La qualité du processus a un impact sur l'obtention des résultats et la durabilité, de sorte qu'un nouveau développement de service ne doit pas seulement se concentrer sur les résultats, mais aussi être conforme aux principes fondamentaux tout au long du processus de conception et de structuration.

#### **5. Garantir le respect de la confidentialité et la sécurité des données personnelles des citoyens.**

Il faut s'assurer que le secteur public collecte la quantité de données strictement nécessaire à une fin particulière et que le consentement des citoyens et que les informations disponibles sont adéquates, correctes et à jour. En outre, il doit être possible pour l'individu de révoquer son consentement ou la portabilité des données.

#### **6. Considérer les cas d'abus comme un problème sérieux à traiter.**

Étant donné qu'ils peuvent limiter les droits fondamentaux et nuire aux citoyens, les cas d'utilisation abusive, les éventuelles failles de sécurité des systèmes des détenteurs d'obligations ou les possibilités de fraude ou autres par des tiers, tels que des intermédiaires, doivent être dûment analysés à tous les stades du processus par la création, le test et l'évaluation des cas d'utilisation, même s'ils ont une faible probabilité de se produire.

#### **7. Promouvoir le suivi et l'évaluation continus des services.**

Le suivi et l'évaluation permanents des services permettent d'identifier rapidement les éventuels cas d'abus ou d'autres types de situations susceptibles de limiter les droits de leurs destinataires. Cela permet, dans le même temps, de préparer des réponses et des mesures correctives visant à éliminer les éventuelles contraintes.

#### **8. Développer les capacités des détenteurs de droits et débiteurs d'obligations.**

Pour garantir l'autonomisation des parties prenantes, il est essentiel de veiller à ce que les débiteurs d'obligations disposent des connaissances, du mandat, des ressources et de la volonté nécessaires pour remplir leurs obligations et que les détenteurs de droits sachent, à leur tour, comment les revendiquer et qui ils peuvent tenir pour responsable en cas de manquement. Cette démarche prône la prise de responsabilité, la transparence, la participation et la non-discrimination.

**9. Garantir la transparence sur les obligations, les responsabilités et les droits en matière de services.**

Les informations sur les obligations, les responsabilités et les droits, y compris les coûts, la validité et les mécanismes de plaintes et de réclamations, doivent être disponibles de manière accessible et dans une langue appropriée pour toutes les parties prenantes afin de renforcer et d'institutionnaliser la transparence entre les détenteurs de droits et les débiteurs d'obligations.

Par conséquent, une approche fondée sur les droits de l'homme met en évidence, en tant qu'éléments clés, la participation et la responsabilité, la non-discrimination et la dignité humaine, la transparence et la responsabilité, encadrées par un État de droit qui propose des services publics disponibles, accessibles, inclusifs et de haute qualité pour tous.



**2021PORTUGAL.EU**