



# PRIS AU PIÈGE DE L'AUTOMATISATION

PAUVRETÉ ET DISCRIMINATION DANS L'ÉTAT-PROVIDENCE EN  
SERBIE

**Amnesty International est un mouvement rassemblant 10 millions de personnes qui fait appel à l'humanité en chacun et chacune de nous et milite pour que nous puissions toutes et tous jouir de nos droits humains. Notre vision est celle d'un monde dans lequel les dirigeants et dirigeantes tiennent leurs promesses, respectent le droit international et sont tenus de rendre des comptes. Essentiellement financée par ses membres et des dons individuels, Amnesty International est indépendante de tout gouvernement, de toute tendance politique, de toute puissance économique et de tout groupement religieux. Nous avons la conviction qu'agir avec solidarité et compassion aux côtés de personnes du monde entier peut rendre nos sociétés meilleures.**

© Amnesty International 2023

Sauf exception dûment mentionnée, ce document est sous licence Creative Commons :

Attribution-NonCommercial-NoDerivatives-International 4.0.

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode>

[Pour plus d'informations, veuillez consulter la page relative aux autorisations sur notre site :](http://www.amnesty.org)

[www.amnesty.org](http://www.amnesty.org).

Lorsqu'une entité autre qu'Amnesty International est détentrice du copyright, le matériel n'est pas sous licence Creative Commons.

L'édition originale de ce document a été publiée en

2023 par

Amnesty International Ltd

Peter Benenson House, 1 Easton Street

Londres WC1X 0DW, Royaume-Uni

Index : EUR 70/7443/2023

Original : anglais

[amnesty.org](http://amnesty.org)



*Photo de couverture :*

© Simina Popescu

**AMNESTY**  
INTERNATIONAL



# SYNTHÈSE

En mars 2023, Bogdan a tenté de renouveler les prestations sociales dont sa famille, notamment ses quatre enfants, et lui-même dépendaient. Au lieu de bénéficier de l'aide dont il avait désespérément besoin, il s'est entendu dire qu'il avait « trop d'argent » sur son compte en banque. « C'était absurde. Je n'ai même pas de compte bancaire, et 90 000 dinars serbes (770 euros), c'est une grosse somme », a-t-il expliqué. « J'ai essayé d'obtenir des informations auprès du centre d'action sociale au sujet de cette histoire de [compte en] banque, mais on n'a rien pu me dire. On m'a dit que c'était à moi de fournir des documents confirmant que c'était une erreur. » Quand l'équipe d'Amnesty International s'est entretenue avec lui, Bogdan s'employait à recueillir des preuves qu'il n'avait pas de compte bancaire à son nom et ne possédait pas les fonds en question, afin de pouvoir refaire une demande d'aide sociale, indispensable à la survie de sa famille. « Nous avons toujours vécu modestement, sans aucun luxe, mais maintenant nous n'avons même plus de quoi acheter de la nourriture », a raconté Bogdan à Amnesty International.

Bogdan est une personne parmi certainement des milliers à avoir perdu des prestations sociales après l'entrée en vigueur, en mars 2022, de la Loi relative à la carte sociale, qui a introduit l'automatisation dans le processus d'octroi ou de refus d'une aide sociale au titre de divers programmes.

La Loi relative à la carte sociale repose sur le registre des cartes sociales, un système d'information complet et centralisé qui regroupe automatiquement les renseignements personnels et d'autres données concernant les bénéficiaires de l'aide sociale et les personnes qui en font la demande, à partir de plusieurs bases de données officielles de l'État. Outre l'agrégation de données, le registre comprend une procédure semi-automatique pour la prise de décisions concernant l'évaluation des demandes à l'aune des critères d'octroi de l'aide sociale et signale les cas qui doivent être examinés par une travailleuse sociale ou un travailleur social. Dans le cadre de notre étude, nous nous intéresserons particulièrement aux cas où le registre effectue un signalement après avoir détecté une disparité entre les données agrégées et les critères d'octroi, afin de déclencher l'intervention urgente d'une travailleuse sociale ou d'un travailleur social.

Les autorités serbes ont présenté la Loi relative à la carte sociale comme un outil permettant une attribution plus équitable et plus efficace de l'aide sociale, mais elle a eu l'effet inverse. Intégrer la technologie dans un système d'aide sociale déjà défaillant n'a fait qu'aggraver les lacunes préexistantes et restreindre encore plus l'accès à la sécurité sociale. Bien qu'on ne sache pas précisément combien de demandes de prestations sociales ont été rejetées à cause du nouveau système, les chiffres des autorités elles-mêmes indiquent que 176 000 bénéficiaires étaient enregistrés dans le système en août 2023, soit 35 000 de moins qu'en mars 2022, au moment de l'entrée en vigueur de la Loi. Ces chiffres ne reflètent pas le nombre total de personnes qui ont perdu leurs prestations sociales en raison de la mise en œuvre défectueuse de la Loi relative à la carte sociale, mais ils font apparaître une baisse continue du nombre de personnes bénéficiant de l'aide sociale. Cette forte diminution du nombre de bénéficiaires, qui coïncide avec l'introduction de la Loi, est aux antipodes du fort taux de pauvreté absolue en Serbie, qui se maintient à 7 % dans la population générale. En effet, près de 500 000 personnes vivent en dessous du seuil de pauvreté, fixé à 12 500 dinars serbes (106 euros) par mois, et ne sont pas en mesure de subvenir à leurs besoins élémentaires.

Avant la création du registre, les personnes qui sollicitaient une aide sociale devaient réunir un grand nombre de documents pour prouver qu'elles remplissaient les conditions de différents programmes de protection sociale. Bien que le nouveau système automatisé ait quelque peu allégé les formalités administratives pour les personnes demandeuses, il a aussi fait naître tout un ensemble de nouveaux obstacles qui entravent l'obtention de l'aide sociale, en particulier pour les populations marginalisées, et a plongé certaines personnes encore plus profondément dans la pauvreté en les privant d'un soutien vital.

Le présent rapport s'inscrit dans le cadre d'une étude plus vaste d'Amnesty International concernant l'utilisation de technologies automatiques ou algorithmiques dans le secteur public et ses incidences sur les droits humains. Il se fonde sur une étude documentaire complète, un examen des cas de cinq personnes ayant entamé une procédure d'appel et des entretiens approfondis avec 21 bénéficiaires de l'aide sociale en Serbie, qui avaient tous et toutes perdu leurs prestations sociales à la suite de l'entrée en vigueur de la Loi relative à la carte sociale. L'équipe d'Amnesty International s'est aussi entretenue avec des travailleuses et travailleurs sociaux, des fonctionnaires et des personnes représentant la société civile.

## UN SYSTÈME D'AIDE SOCIALE DÉJÀ DÉFAILLANT

Même avant la création du registre des cartes sociales, le système d'aide sociale en Serbie n'était pas adapté à ses objectifs. L'aide sociale est octroyée uniquement aux personnes et aux ménages qui remplissent des critères stricts en matière d'emploi, de revenus et de patrimoine. Certains de ces critères, dont le plafond de ressources extrêmement bas fixé à 11 445 dinars serbes (97 euros) – inférieur au seuil de pauvreté absolue –, sont extrêmement restrictifs, d'autant plus qu'ils sont associés à d'autres conditions. De ce fait, quelque 250 000 personnes vivant dans la pauvreté ne bénéficient pas de l'aide sociale, bien qu'elles soient dans le besoin. Les personnes qui satisfont aux conditions d'octroi reçoivent une somme mensuelle qui ne leur permet pas de sortir durablement de la pauvreté. En 2023, le montant de l'aide sociale financière était d'environ 11 445 dinars serbes (97 euros) par personne, ce montant étant inférieur à la fois au seuil de pauvreté absolue et au salaire mensuel minimum de 53 000 dinars serbes (460 euros).

## LE RÔLE DE LA BANQUE MONDIALE

La Banque mondiale joue depuis longtemps un rôle incontournable dans la transition économique des Balkans occidentaux, y compris de la Serbie, en mettant l'accent sur la réforme complète des systèmes de protection sociale des pays concernés. La mise en place de registres sociaux est aujourd'hui au cœur des efforts déployés par la Banque mondiale pour cibler plus efficacement la pauvreté afin de rendre les systèmes de sécurité sociale « plus équitables, plus durables, plus efficaces et mieux à même de satisfaire les besoins des populations ». En Serbie, la Banque mondiale a financé la création du registre des cartes sociales en 2021 dans le cadre d'un prêt global de 82 600 000 euros à destination du secteur public.

En tant qu'institution du système des Nations unies, la Banque mondiale est tenue de veiller à ce que ses projets n'empêchent pas des personnes de jouir de leurs droits humains. Néanmoins, on ignore si elle a appliqué une procédure de diligence raisonnable lors de la planification et de la conception du projet pour déceler les éventuels risques concernant les droits fondamentaux et prendre des mesures d'atténuation adaptées. Amnesty International a contacté officiellement la Banque mondiale à cinq reprises, mais n'avait reçu aucune réponse au moment de la publication de ce rapport.

## CADRE JURIDIQUE

Le présent rapport montre que la création du registre des cartes sociales a eu des conséquences négatives sur les droits à la sécurité sociale, à l'égalité et à la non-discrimination, à des recours et à l'information. Ces droits sont inscrits dans des instruments internationaux et régionaux de premier plan que la Serbie a ratifiés, dont le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels (PIDESC), le Pacte international relatif aux droits civils et politiques (PIDCP) et la Convention européenne des droits de l'homme (CEDH).

Au titre de ses obligations au regard du droit à la sécurité sociale, la Serbie doit veiller à ce que l'aide sociale soit d'un montant et d'une durée suffisants pour que chaque personne puisse concrétiser ses droits à la protection de la famille et à une aide, à un niveau de vie suffisant et à un accès adéquat aux services de santé. Avant la mise en place du registre des cartes sociales, ni le montant ni la durée de l'aide n'étaient suffisants, et le nouveau système n'a fait qu'aggraver le problème en privant brutalement et parfois à tort certaines personnes d'une aide sociale essentielle. En outre, la Loi relative à la carte sociale ne donne pas accès à un véritable recours, comme l'exige pourtant la CEDH, ni à l'information, droit consacré par le PIDCP.

Enfin, le droit à l'égalité et à la non-discrimination est l'une des pierres angulaires du cadre international des droits humains. L'enquête d'Amnesty International a montré que la création du registre des cartes sociales allait à l'encontre de l'obligation qu'avait la Serbie non seulement de prévenir la discrimination mais aussi de prendre des mesures positives pour favoriser une égalité effective qui permette à tous et toutes de jouir de leurs droits dans une même mesure. Dans le contexte de la sécurité sociale, les États sont tenus de se

prémunir contre toute discrimination, directe ou indirecte, y compris en se penchant sur les lois et les pratiques qui semblent neutres à première vue mais ont un effet disproportionné sur des groupes marginalisés.

## PRINCIPALES CONSTATATIONS

Les constatations contenues dans ce rapport indiquent que, au lieu de remédier aux lacunes du système d'aide sociale, le registre des cartes sociales a matérialisé les conditions d'octroi restrictives qui existaient déjà et a accentué l'exclusion, ce qui nuit en particulier aux Roms et aux personnes en situation de handicap. Ces constatations s'inscrivent dans le droit fil des enquêtes sur les méfaits de l'automatisation de la protection sociale qui ont été effectuées ailleurs. Lorsqu'elle est instaurée à marche forcée dans un système de protection sociale sans véritables garanties, l'automatisation s'apparente souvent à un moyen intrusif de déterminer si les critères d'attribution continuent d'être remplis, et ce sont les groupes déjà marginalisés qui en pâtissent le plus.

## DES DONNÉES ERRONÉES

Le registre des cartes sociales s'appuie souvent sur des données sources erronées concernant les revenus et le patrimoine des bénéficiaires. Dans les cas illustrés ici, des personnes ont perdu leurs prestations sociales parce que les données sources recueillies par le registre étaient totalement incorrectes : elles ne reflétaient pas leur réel niveau de revenu ou leur attribuaient des revenus qu'elles n'avaient jamais perçus.

En février 2023, par exemple, Mirjana a perdu soudainement sa fille. Comme elle n'avait pas les moyens de payer les obsèques, une organisation serbe de défense des droits humains a viré 20 000 dinars serbes (environ 170 euros) sur son compte bancaire sous la forme d'une allocation d'assistance destinée à couvrir les frais. Le registre des cartes sociales a immédiatement identifié cette somme comme un revenu et le centre d'action sociale local a informé Mirjana qu'elle ne remplissait plus les conditions d'octroi de l'aide sociale. Le même mois, Mirjana a perdu à la fois sa fille et l'aide sociale mensuelle dont elle dépendait absolument. Grâce à une aide juridictionnelle gratuite, elle a pu interjeter appel de cette suppression et a obtenu gain de cause à la deuxième tentative. Cependant, la procédure a pris plusieurs mois, durant lesquels elle n'a reçu aucun soutien financier de l'État.

Mirjana est l'une des personnes dont les données ont été classées de manière incorrecte, la privant de protection sociale. Dans un système qui repose largement sur des données pour déterminer si une personne remplit ou non les conditions d'octroi, il est indispensable que les données soient exactes pour garantir des résultats corrects et justes. Cependant, les autorités serbes ne font pas le nécessaire pour que toutes les bases de données concernées soient conformes aux normes et contiennent des informations fiables. De ce fait, le registre des cartes sociales prive arbitrairement des personnes de certaines prestations.

## PROBLÈMES D'INTÉGRITÉ DES DONNÉES POUR LES POPULATIONS MARGINALISÉES

Non seulement certaines des données contenues dans le registre des cartes sociales sont erronées ou classées de manière incorrecte, mais la forte dépendance du système à l'égard de données brutes sur le patrimoine soulève la question de l'intégrité des données, en particulier lorsqu'elles concernent des populations marginalisées. Des personnes ont perdu toute aide sociale parce que plusieurs voitures avaient été immatriculées à leur nom, quand bien même ces véhicules avaient été vendus à la casse des années auparavant. Partout en Serbie, il est fréquent que les ferrailleurs ne fassent pas transférer à leur nom les papiers des véhicules qu'ils achètent à des Roms pour éviter les taxes. Dans certains cas, cela a conduit à la perte de l'aide sociale. Avant la création du registre des cartes sociales, les travailleuses et travailleurs sociaux disposaient d'une certaine marge de manœuvre et avaient conscience que le registre de propriété des véhicules n'était probablement pas fiable. En revanche, le nouveau système a considérablement réduit la possibilité de prendre en compte le contexte et de réaliser des évaluations sur le terrain : il s'appuie uniquement sur des données, qui reflètent rarement la complexité de la vie des personnes concernées.

Dans un entretien avec Amnesty International, Dinko, qui vit avec sa femme, ses cinq enfants et ses parents âgés, a raconté que le personnel du centre d'action sociale lui avait dit en avril 2023 que sa famille ne pouvait plus bénéficier de l'aide sociale car le registre des cartes sociales indiquait que son père possédait deux voitures. Il a expliqué que ces voitures, immatriculées au nom de son père en 2013 et 2016, n'avaient

jamais été en état de marche et avaient été vendues sous forme d'épaves de nombreuses années auparavant. Malheureusement, le père de Dinko n'a jamais officiellement déclaré qu'il s'était séparé de ces véhicules car il ignorait que cela était nécessaire ou pouvait avoir une incidence sur l'aide sociale. En conséquence, la famille de Dinko s'est trouvée dans une situation économique extrêmement difficile pendant des mois car elle a perdu non seulement les prestations sociales mais aussi les aides annexes, comme l'accès à la soupe populaire.

## **DES BIAIS D'AUTOMATISATION ?**

Le registre des cartes sociales ne prend pas de décisions quant à l'octroi ou au refus de l'aide sociale. Néanmoins, l'équipe d'Amnesty International s'est entretenue avec des bénéficiaires qui ont déclaré que les travailleuses et travailleurs sociaux attribuaient les décisions au « nouveau système » et insistaient sur le fait qu'ils ne pouvaient pas aller à l'encontre des notifications qui signalaient ce qui était manifestement une erreur, d'après leur expérience, ni les ignorer. « Je ne peux rien y faire, c'est le nouveau système de Belgrade qui a décidé ». Voilà peut-être la réponse la plus fréquente des travailleuses et travailleurs sociaux, d'après le contenu des entretiens. À cela s'ajoute leur absence de formation à l'utilisation du système en tant qu'auxiliaire et non comme mécanisme décisionnel auquel il convient de se conformer, et à l'atténuation des éventuels biais d'automatisation. Ainsi, tout porte à croire que la Loi relative à la carte sociale a profondément modifié le rôle des travailleuses et travailleurs sociaux, qui n'ont plus la capacité ni la possibilité d'exercer leur discernement pour déterminer si les données sont exactes et reflètent correctement la situation socioéconomique des personnes demandeuses.

## **LE SYSTÈME NE REPÈRE QUE LES CHANGEMENTS SUSCEPTIBLES D'ENTRAÎNER LA SUPPRESSION DE L'AIDE**

Le registre des cartes sociales est apparemment conçu de telle sorte qu'il ne permet pas d'entrer de nouvelles informations en fonction desquelles les bénéficiaires dont la situation se serait détériorée depuis le mois précédent seraient assurés de recevoir le montant maximal de l'aide sociale à laquelle ils ont droit. Le registre des cartes sociales est mis à jour automatiquement à intervalles réguliers. Néanmoins, il semble qu'il soit destiné en priorité à détecter les changements de situation des ménages qui entraînent la suppression ou la réduction de l'aide sociale, et non ceux qui permettraient d'octroyer une aide à davantage de personnes. Si le registre établit qu'une personne a perçu des revenus plus élevés pendant le mois écoulé, par exemple, il va rapidement effectuer un signalement en vue d'une enquête par une travailleuse sociale ou un travailleur social, qui décidera probablement de supprimer l'aide sociale ou de réduire le montant versé. En revanche, si la même personne ne gagne pas autant le mois suivant, les prestations ne seront pas immédiatement ni automatiquement rétablies, dans la mesure où la personne a été radiée du système. Ce fonctionnement profite clairement au budget de l'État, mais il complique la situation des bénéficiaires, qui doivent refaire une demande pour voir leurs prestations rétablies. Par ailleurs, il va à l'encontre de l'objectif des pouvoirs publics qui consiste à assurer une attribution plus équitable de l'aide sociale et une plus grande inclusion.

## **LE REGISTRE DES CARTES SOCIALES MATÉRIALISE LES RESTRICTIONS EXISTANTES EN MATIÈRE D'AIDE SOCIALE**

L'équipe d'Amnesty International s'est entretenue avec des personnes qui ont perdu leur aide sociale car le registre des cartes sociales avait signalé que leurs revenus étaient supérieurs au plafond. En réalité, ces ressources correspondent souvent aux sommes modestes que des personnes gagnent en collectant et en revendant des matériaux bruts de seconde main pour compléter les maigres prestations sociales, qui ne suffisent pas à satisfaire leurs besoins élémentaires. Ces revenus sont généralement négligeables et irréguliers, à tel point qu'ils ne peuvent pas modifier sensiblement la situation économique de ces personnes et leur permettre de dépasser le seuil de pauvreté.

Alors que le système d'aide sociale en place pénalise déjà les personnes qui tentent de combler le fossé entre le montant des prestations sociales et le coût réel de la vie, le registre des cartes sociales a fait des données un outil absolu, ôtant toute marge de manœuvre aux travailleuses et travailleurs sociaux quant à l'évaluation des demandes et entraînant une suppression rapide de l'aide sociale.

## UN EFFET DISCRIMINATOIRE

Le registre des cartes sociales risque de porter préjudice de manière disproportionnée aux Roms, aux personnes en situation de handicap et aux autres populations marginalisées, qui sont surreprésentés dans le système d'aide sociale et davantage pénalisés par les problèmes de qualité des données. Les autorités ont présenté le registre à Amnesty International comme une solution technique neutre. Toutefois, dans la pratique, celui-ci ne peut être isolé du contexte social et historique dans lequel il s'inscrit. Au lieu de prendre en compte et d'atténuer les difficultés auxquelles ces groupes sont déjà confrontés, le nouveau système a créé un obstacle entravant l'accès à l'aide et a accentué la discrimination structurelle.

La consolidation de données brutes et souvent peu représentatives des populations marginalisées soumet celles-ci à une évaluation arbitraire des demandes au regard des critères d'octroi. La procédure écarte totalement le fait que certaines personnes ne peuvent pas facilement régler leurs affaires administratives ni maintenir leurs dossiers à jour en raison de leurs conditions de vie précaires, de leur analphabétisme ou de leurs faibles connaissances numériques, ainsi que de la méfiance à l'égard des autorités.

Les pouvoirs publics n'ont pris aucune mesure particulière pour faire en sorte que les personnes et groupes concernés sachent comment fonctionne le nouveau système et l'incidence qu'il est susceptible d'avoir sur les conditions d'attribution de l'aide sociale. Mettre en place un système reposant essentiellement sur les données sans mener au préalable une campagne d'information ciblant ces groupes et sans prévoir de protections adaptées contre la discrimination éventuelle portera inévitablement préjudice à ces populations, notamment aux Roms. Le fait que les autorités ne s'emploient pas à repérer, à prévenir ni à limiter les nouveaux obstacles potentiels en matière d'accès peut s'apparenter à une discrimination indirecte.

## ABSENCE DE VOIES DE RECOURS

Les délais nécessaires pour rétablir l'aide sociale contrastent nettement avec la vitesse à laquelle les prestations sont supprimées. Le mécanisme d'appel et d'examen des contentieux ne prévoit pas véritablement de recours effectif. Les personnes qui perdent leur aide sociale disposent de 15 jours pour interjeter appel, ce qui ne leur permet généralement pas de réunir tous les justificatifs nécessaires pour former leur recours en bonne et due forme. Si ce délai est dépassé, elles doivent attendre trois mois avant de pouvoir refaire une demande de prestations, même si elles remplissent les critères d'attribution et ont effectivement besoin d'une aide sociale. Le fonctionnement opaque du registre des cartes sociales, auquel s'ajoute l'absence d'informations sur les éléments qui ont abouti à la décision prise, dissuade les personnes concernées d'interjeter appel.

## MANQUE DE TRANSPARENCE

Le ministère du Travail n'a pas expliqué publiquement le fonctionnement du registre des cartes sociales ni mis à disposition une quelconque évaluation des risques en matière de droits humains qui aurait été entreprise à ce jour. Amnesty International estime qu'il est nécessaire d'examiner les cas dans lesquels le registre des cartes sociales a effectué un signalement aux fins d'enquête depuis sa création afin de déterminer si ses résultats sont discriminatoires.

Actuellement, toute analyse du fonctionnement du registre est rendue impossible par le manque de transparence. Cela empêche la Serbie de tenir son engagement à l'égard du principe de transparence dans les affaires publiques et de remplir efficacement son obligation de rendre des comptes. En outre, davantage de détails sur le registre des cartes sociales permettraient aux populations concernées et à la société civile en général de surveiller son fonctionnement, d'exercer leur droit de recours et d'évaluer l'efficacité du système. Une plus grande transparence, qui permettrait de rendre le système plus responsable, de l'améliorer et de le comprendre, contribuerait aussi à renforcer la confiance à l'égard du système et de son fonctionnement.

Contactées pour obtenir une réaction, les autorités serbes ont rejeté les conclusions du présent rapport. Les réponses qu'elles ont apportées ont été reprises dans le texte complet du rapport lorsque c'était pertinent.

# CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

L'introduction de nouvelles technologies, y compris d'outils semi-automatiques de prise de décision, doit être précédée d'une évaluation de ses risques et dangers potentiels. Cela comprend une évaluation adéquate et fiable de l'impact sur les droits humains depuis la conception du système jusqu'à son déploiement, mais aussi une concertation avec les populations qui seront concernées. Tout changement émanant du système doit être communiqué de manière claire et accessible. Les systèmes qui ne peuvent être déployés dans le respect des droits humains ne doivent purement et simplement pas être mis en place.

La liste complète des recommandations figure dans le rapport.

## Principales recommandations à l'État serbe :

- Augmenter de toute urgence le montant de l'aide sociale de sorte qu'il permette de garantir le droit à un niveau de vie suffisant ;
- Supprimer tous les critères d'attribution restrictifs et discriminatoires qui empêchent des personnes vivant dans l'extrême pauvreté d'obtenir une aide sociale, y compris rehausser le plafond de revenus déterminant l'accès aux prestations sociales ;
- Veiller à ce que les personnes qui demandent une aide sociale reçoivent des informations claires et accessibles sur les modalités de prise de décision et les possibilités d'appel, et faire en sorte qu'elles soient soutenues si elles souhaitent former un recours ;
- Mettre en œuvre un suivi et une surveillance indépendants du registre des cartes sociales ;
- Mener un programme de diffusion complet auprès des populations marginalisées qui bénéficient d'une aide sociale de sorte qu'elles aient connaissance des conditions d'octroi, des procédures et de la nécessité accrue de tenir leurs dossiers à jour, compte tenu de l'impact de cet élément sur l'évaluation des demandes à l'aune des conditions d'attribution.

## Principales recommandations à la Banque mondiale :

- Réaliser et rendre publique une évaluation indépendante de l'impact du registre des cartes sociales de la Serbie sur les droits humains et suggérer des mesures d'atténuation en cas de risque pour les droits fondamentaux ;
- Effectuer et publier des audits des registres sociaux qu'elle finance et veiller à ce que ceux-ci évaluent le taux d'exclusion, les causes de ces erreurs, les mesures d'atténuation et l'accès à des recours, autrement dit la possibilité de contester les décisions d'octroi ou de refus.



**AMNESTY INTERNATIONAL  
EST UN MOUVEMENT  
MONDIAL DE DÉFENSE DES  
DROITS HUMAINS  
LORSQU'UNE INJUSTICE  
TOUCHE UNE PERSONNE,  
NOUS SOMMES TOUS ET  
TOUTES CONCERNÉ·E·S.**

NOUS CONTACTER



[info@amnesty.org](mailto:info@amnesty.org)



+44 (0)20 7413 5500

PRENDRE PART A LA CONVERSATION



[www.facebook.com/AmnestyGlobal](http://www.facebook.com/AmnestyGlobal)



[@Amnesty](https://twitter.com/Amnesty)