



Info Retraités

Lettre nationale adressée aux retraités de l'UNSA

N° 126

13 mai 2024

Editorial

9 juin, pour une Europe sociale **p 1**

Vie pratique

Espaces "France Services", un service de proximité confronté à ses limites. **p 2**

Autonomie

Mesure d'urgence pour les Ehpad! **p 3**

Consommation

Anglicismes sympas... ou pas ! **p 3**

Société

Loi « Immigration » : Importance de la contribution des travailleurs immigrés dans le secteur social – médical. **p 4**

Illectronisme, les plus âgés, premières victimes. **p 4**

Sommaire

9 juin, pour une Europe sociale

Dans quelques jours, chacun de nous sera invité à déposer dans l'urne un bulletin de vote pour désigner les 81 députés qui représenteront le France au Parlement Européen. Quand ce scrutin n'est pas boudé, il est souvent utilisé par l'électeur pour sanctionner la politique nationale plutôt que pour arbitrer des choix politiques concernant la politique européenne. Nous sommes pourtant en demande d'une Europe plus sociale, plus juste, plus attentive à la situation des travailleurs, actifs ou retraités, comme à celle des plus précaires.

Même si les institutions européennes peuvent sembler lointaines, certaines avancées sociales ne sont pas négligeables. En témoignent, des progrès certes limités, mais qui vont dans le bon sens, telle la directive instaurant le principe d'un salaire minimum, ou plus récemment cette autre directive protégeant les droits des travailleurs des plateformes type Uber ou Deliveroo. Ces acquis résultent de revendications portées depuis plusieurs années par la Confédération Européenne des Syndicats.

Pour les retraités, plus spécifiquement, la CES conjointement avec la Fédération Européenne des Retraités et des Personnes Âgées, revendique des niveaux de pension permettant une vie digne, une revalorisation des retraites tenant compte à la fois de l'évolution des prix et de la progression des salaires des actifs, ainsi qu'un minimum de pension européen permettant de garantir à chaque personne âgée la satisfaction des besoins essentiels.

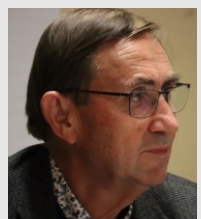
La FERPA a popularisé ces revendications auprès des candidats aux élections européennes.

Mais l'échéance du 9 juin porte aussi un fort enjeu démocratique, les récentes élections comme les multiples sondages, nous font craindre une forte poussée de l'extrême droite, en Europe comme en France. Cette situation pourrait entraîner des risques importants pour nos libertés comme pour les droits des travailleurs. Malgré un discours parfois paré d'un habillage social, jamais les gouvernements d'extrême droite n'ont engagé de mesures favorables au monde du travail. Bien au contraire, là où elles sont au pouvoir, les forces d'extrême droite prennent pour cible les droits des salariés et le droit syndical.

Il suffit avant de faire son choix, le 9 juin, de lister les revendications que nous portons avec la FERPA pour une Europe plus sociale et de vérifier quels candidats sont les mieux à même d'y répondre. Il suffit en lisant cette infolettre, de constater avec le haut Conseil de l'Âge que les salariés issus de l'immigration sont nombreux dans les métiers du soin et de l'aide à la personne. Il est facile d'en déduire qu'une politique prétendant renvoyer les immigrés au-delà de nos frontières mettrait à mal la capacité d'assurer une politique du soin et de l'accompagnement de la perte d'autonomie, en se privant de ceux qui la mettent en œuvre.

Les lois prétendant réguler de manière brutale les flux migratoires sont contraires aux principes de l'humanisme et contraires à l'intérêt de la nation.

Nous invitons nos adhérents et ceux qui se retrouvent dans les valeurs de l'UNSA à se prononcer le 9 juin pour des candidats attachés aux valeurs de démocratie et de progrès sociale, de justice et d'équité fiscale, pour avancer vers une Europe plus juste, plus fraternelle, et plus ouverte à l'autre. Nous les invitons à rejeter toutes les candidatures porteuses d'exclusion, de racisme et de discrimination. Nous les invitons à exprimer un vote conforme aux valeurs que nous portons à l'UNSA.



Claude Lassalvy

Espaces France Services confrontés à leurs limites

UNSA Retraités

21 rue Jules Ferry

93177 Bagnole Cedex

Tél : 01 48 18 88 62

Fax : 01 48 18 88 94

Courriel : retraite@unsa.org

Site : www.retraites.unsa.org

ISSN N° 2610-0606

Mises en place en 2019, comme une réponse à la crise des « gilets jaunes », les espaces « France Services » ont vocation à servir d'intermédiaire entre le public et les services administratifs, pour faciliter l'accès aux démarches administratives et éviter le risque de non recours aux droits.



Un maillage territorial important :

On compte 2750 espaces labellisés France Services sur le territoire. Le principe est que chaque citoyen doit pouvoir accéder gratuitement et sans rendez-vous à un guichet unique lui permettant de trouver une aide pour des démarches administratives multiples, à moins de 30 minutes de chez lui.

Comment ça fonctionne ?

Pour être labellisé « France Services », chaque espace doit pouvoir offrir les services de deux conseillers. Ces espaces sont financés essentiellement par les collectivités locales, l'État apportant un concours limité à 35 000 euros par an pour un coût de fonctionnement annuel moyen de 110 000 euros.

Chaque espace France Services accompagne les usagers dans leurs démarches vers 11 opérateurs nationaux : Caisse d'Allocations Familiales, France Travail, Service des impôts, Agence Nationale des Titres Sécurisés (pré-demande de carte nationale d'identité ou de passeport, carte grise, permis de conduire... démarches précieuses en milieu rural), Assurance maladie, Assurance retraite, Mutualité Sociale Agricole, La Poste, Les Points justice et la conciliation de justice qui permet à tous les usagers d'accéder à un service public de justice de proximité gratuit (exercé par des conciliateurs assermentés et bénévoles), France Rénove et Le chèque énergie.

Le système fonctionne plutôt de façon satisfaisante puisque 8 démarches sur 10 aboutissent à une solution satisfaisante dès le premier rendez-vous.

En tête de gondole des démarches, on trouve celles liées à la retraite, aux impôts, au RSA, à la prime d'activité et aux papiers d'identité.

Les usagers apprécient particulièrement l'absence de rendez-vous préalable, le contact humain et l'absence du côté stigmatisant qu'ils trouvent à certains guichets.

Quels sont les publics qui fréquentent les espaces « France Services » ?

Les maisons « France Services » les plus fréquentées se trouvent dans les zones rurales et dans les quartiers urbains défavorisés. En ce sens, elles répondent à l'attente exprimée pour une plus grande proximité des services publics. Le public qui utilise leurs services se recrute majoritairement chez les plus de 55 ans, mais aussi chez toutes les personnes éloignées de l'outil numérique, par le niveau de vie, la maîtrise de la langue, le rapport à l'écrit, la situation de handicap... Un jeune dont le smartphone est bardé d'applications peut aussi s'avérer incapable de comprendre et de renseigner un formulaire en ligne !

En ce sens, la « Maison France Services » corrige les injustices liées à l'isolement géographique ou social, et à la fracture numérique, dans un monde où la dématérialisation des documents tend à devenir la règle.

Les limites du système :

Pour que le système fonctionne, il faut que les conseillers du premier niveau d'accueil puissent s'adosser à l'expertise de référents des opérateurs des 11 services assurés. Et là, cela peut coïncider. Les dits référents ne sont parfois accessibles que par messagerie électronique, ou, quand un contact téléphonique est théoriquement possible, ne répondent pas aux appels. Les conseillers (les plus souvent des conseillères) sont alors obligés de se débrouiller pour faire aboutir des démarches parfois complexes, entre autres pour la constitution de dossiers de retraite. Ces agents de guichet unique ne disposent ni de l'accès aux dossiers, ni de l'expertise pour les renseigner correctement. Si le deuxième niveau de gestion des dossiers assuré par les opérateurs spécialisés fonctionne mal, le système se grippe et les conseillers sont confrontés aux mêmes difficultés que les usagers, avec en plus le risque d'être accusés d'incompétence.

Autre écueil, la rançon du succès dans certains quartiers, où l'afflux de public engorge le service et ne permet pas d'assurer une réponse satisfaisante.

La question de la proximité pose aussi problème en zone rurale : lorsqu'on ne dispose d'aucune solution de mobilité, même à moins de trente minutes, la distance entre le domicile et le service peut constituer un obstacle rédhibitoire.

Le risque d'un service public « low cost » :

La rançon du succès des maisons « France Services », c'est qu'elle peut conduire au désengagement des services publics de proximité au prétexte de la présence de France Service, particulièrement dans les espaces ruraux. « On peut fermer l'accueil, puisqu'il y a France Service ».

En conclusion, les espaces "France Services" rendent un réel service puisqu'elles répondent à 800 000 démarches par mois. Ils ont l'avantage de maintenir une relation humaine dans un monde administratif où l'on a tendance à privilégier le tout numérique. Mais ils ne peuvent répondre à tous les besoins et ne doivent pas exonérer la puissance publique de la nécessité de maintenir des services publics spécialisés au plus près de la population, surtout dans les zones rurales et dans les zones urbaines affectées par la précarité sociale.



85% des Ehpad publics et associatifs sont en déficit. Pour pallier cette situation plus qu'alarmante, Mme Khattabi, Secrétaire d'Etat chargée des personnes âgées, vient d'annoncer une dotation de 650 millions d'euros pour permettre aux établissements de boucler leur budget.

Pas de quoi rêver, cela correspond à une majoration de 5% du budget des Ehpad publics et associatifs, contribution limitée à 3% pour les Ehpad privés lucratifs.

Les 5 % accordés aux établissements publics comprennent les revalorisations de salaires : point d'indice de la fonction publique, revalorisation des astreintes soir et week-end, etc...

Pour les professionnels du secteur de l'aide à la personne, cette mesure d'urgence était indispensable.

Trois structures sur quatre, tant pour les Ehpad publics ou privés non lucratifs que pour les services d'aide à la personne, vont clôturer l'exercice 2023 avec un résultat déficitaire. C'est le tableau inquiétant que dressaient fin avril 13 acteurs du secteur du grand âge (dont l'AD-PA, la FHF, la Mutualité Française, la Fehap, la Fnadepa ou encore l'Unips).

Cette situation traduit bien l'urgence d'une loi de programmation pluriannuelle répondant aux besoins du grand-âge. Le vieillissement de la population constitue un véritable mur démographique. Pour y répondre, il faudrait doubler le budget consacré à la perte d'autonomie, afin d'améliorer les taux d'encadrement en Ehpad, les services d'aide à la personne à domicile, l'attractivité des métiers du soin...

Les propositions contenues dans l'avis du CESE publié fin mars sur le financement du soutien à la perte d'autonomie, dont nous nous sommes fait l'écho, mériteraient d'être prises en compte.

La procrastination de règle sur le sujet, depuis le début du premier mandat Macron, nous conduit à l'impasse. Une loi Grand-âge est une nécessité impérative et urgente. La mesure d'aide financière prise à la hâte pour répondre à la crise en fait la démonstration par le manque !

Consommation

Anglicismes sympas... ou pas !

Les anglicismes sont à la mode, dans la « start-up nation », même si notre président à inauguré voici quelques six mois la Cité internationale de la langue française au château de Villers-Cotterêts. Ils trahissent parfois une tendance à rouler dans la farine les pauvres consommateurs que nous sommes. Décryptage...

Shakespeare, reviens ! Ils sont devenus fous !

Nous avons évoqué dans un article précédent l'anglicisme « **batch cooking** », qui consiste à anticiper les repas de la semaine en les préparant le week-end... Pratique que connaissaient nos grand-mères, en l'absence de réfrigérateur, qui savaient anticiper en préparant le pot-au-feu le jour où passait le boucher ambulant.

Le « **cash stuffing** » quant à lui figure en bonne place parmi les anglicismes à la mode. Mais, répartir de l'argent liquide chaque mois dans des enveloppes identifiées par poste de dépenses, n'est pas nouveau me direz-vous, car nos grands-parents, toujours eux, pratiquaient cela couramment avant que la bancarisation galopante ne s'impose à notre société. De là, à faire un retour en arrière en matière de paiement, probablement pas, même si les adeptes du « **cash stuffing** » estiment que cela permet de beaucoup mieux gérer un budget chaque mois plus serré, d'éviter les achats compulsifs, ou de céder aux sirènes enjôleuses d'une grande distribution avide de ventes... Quand le « **reste à vivre** » se contracte, la résurgence dans le budget familial de méthodes associées aux périodes de pénurie n'a rien d'étonnant.

Pigeons requis

D'année en année, les négociations commerciales entre les industriels de l'agro-alimentaire et les acteurs de la grande distribution sont plus féroces et plus médiatisées. Cela se résume à une partie de tennis en fonds de court, chacun renvoyant inlassablement la balle à l'autre, en lui imputant la responsabilité de la hausse des prix que subit le consommateur final. Et les distributeurs, pour détourner l'attention de leurs marges qu'ils rechignent à grignoter, pointent du doigt les méthodes peu reluisantes des industriels. C'est ainsi que nous sont révélés d'autres anglicismes tels que la « **shrinkflation** » ou réduflation en bon français : même emballage, prix maintenu ou parfois augmenté, mais... moins de produit !

À cet artifice très contestable s'ajoute la « **cheapflation** » qui consiste à remplacer des ingrédients par d'autres de moins bonne qualité et donc moins coûteux, tout en maintenant un tarif identique voire supérieur. Escroquerie et abus de confiance ne sont pas loin...





Le HCFEA (Haut Conseil de la Famille de l'Enfance et de l'Age) réuni en groupe de travail transversal réunissant les 3 conseils a travaillé sur les conséquences de la loi « Immigration » dans les 3 secteurs sus mentionnés. Cet article traitera de celles sur l'Age.

Comme en attestent les enquêtes sur les besoins de main d'œuvre et de recrutement de la Dares (Direction de l'animation de la recherche, des études et des Statistiques qui est une direction de l'administration publique centrale française, dépendant du ministère du Travail) et de France Travail, ainsi que de nombreux rapports dont ceux du Conseil de l'âge, les difficultés de recrutement (établissements et services médicaux-sociaux, établissements d'accueil du jeune enfant) ou de remplacement de professionnels cessant leur activité (assistantes maternelles, accueillants familiaux) sont actuellement très vives dans le secteur social - médical. Par ailleurs, les travaux de France Stratégie sur les métiers et les besoins de recrutement à horizon 2030/2037 placent les métiers de la santé et du social parmi ceux qui seront en forte tension à moyen terme. Or, la contribution des travailleurs immigrés dans les métiers d'accompagnement, d'accueil et de soin aux personnes est particulièrement importante.

En 2017, d'après la Dares, la France comptait 2,7 millions de travailleurs immigrés, occupant un emploi sur dix. Ils étaient surreprésentés dans 35 métiers, se caractérisant globalement par des conditions de travail plus contraignantes que la moyenne, liées à des contraintes physiques, des limitations physiques, des contraintes de rythme, du travail répétitif, des périodes de travail durant les jours non ouvrables ou en dehors des plages de travail habituelles et un morcellement des journées de travail.

Parmi ces secteurs marqués par une surreprésentation des travailleurs immigrés et des tensions sur le marché du travail, on retrouve des métiers du secteur des services aux particuliers, du travail social et de la santé :

- les services aux particuliers et aux collectivités comprenant les aides à domicile et aides ménagères (15,5 %), les assistantes maternelles (13,6 %), les employés de maison (38,8 %), emplois occupés très majoritairement par des femmes et marqués par de faibles niveaux de reconnaissance et de rémunérations.
- les médecins et assimilés (11,7 %).

Par ailleurs, la répartition des travailleurs immigrés sur le territoire national est hétérogène et, dans certaines régions, la proportion des emplois qu'ils occupent pour certains métiers est très élevée. En 2018, ils représentaient 22 % de l'ensemble des emplois de la région Île-de-France, y occupant plus fréquemment des métiers peu qualifiés avec des conditions difficiles de travail et de recrutement.

Ainsi, en Île-de-France, plus de quatre assistantes maternelles (43,6 %) et six aides à domicile, aides ménagères ou employés de maison sur dix sont immigrés (61,4%).

Dans la perspective de besoins importants de recrutement, actuels et futurs, des secteurs du social et de la santé, le tarissement de l'apport de la main d'œuvre immigrée serait un facteur d'accroissement des tensions actuelles sur ces métiers.

Conclusion du HCFEA

Les besoins de recrutement, actuels et futurs, dans les secteurs du social, de l'éducation et de la santé sont importants. Or ces secteurs sont marqués par une surreprésentation des travailleurs immigrés. Le HCFEA considère que l'accueil dans de bonnes conditions de la main d'œuvre immigrée est un facteur permettant de réduire les tensions actuelles sur ces métiers essentiels pour les familles, les enfants et l'accompagnement des personnes vulnérables.

Avis de l'UNSA Retraités

A l'UNSA nous étions opposés à cette loi qui allait créer encore plus de précarité, d'exclusions et les parlementaires qui ont voté pour cette loi semblent avoir oublié que « tous les hommes naissent et demeurent libres et égaux en droits » comme l'affirme l'article 1er de la déclaration des Droits de l'Homme, à laquelle se réfère le préambule de la Constitution de la République Française. En adoptant un texte très largement inspiré par la majorité sénatoriale, avec l'appui des députés du Rassemblement National, les députés de la majorité présidentielle ont validé une loi « Immigration » qui tourne le dos aux valeurs de la République.

Illectronisme, les plus âgés, premières victimes

L'illectronisme, incapacité pour un citoyen d'utiliser l'outil numérique et d'accéder à Internet, concerne 15% des Français et parmi eux, plus de 60% des plus de 75 ans. Cette incapacité les prive de droits élémentaires et les réduit à une situation de sujétion, la contrainte d'avoir recours à l'aide d'un tiers pour accomplir des démarches de base, dans un environnement de plus en plus numérisé.

Selon l'INSEE 15% de la population des plus de 15 ans sont atteints d'illectronisme, c'est-à-dire qu'il s'agit de personnes ne disposant pas des compétences numériques de base et de la capacité d'accéder à internet. Dans un monde où la dématérialisation des documents devient la règle, où la numérisation des démarches s'impose de plus en plus, ces huit millions de victimes de l'illectronisme se trouvent privées de fait de l'accès à un certain nombre de droits ou de la nécessité de recourir à la médiation d'un tiers pour mener des démarches pourtant essentielles au quotidien.

Les plus âgés particulièrement exposés :

La proportion des personnes victimes d'illectronisme croît fortement avec l'âge. C'est parmi les plus âgés que l'on retrouve le plus de personnes éloignées du numérique. C'est le cas de 61.9% des plus de 75 ans et encore de près d'un quart des 60-74 ans. Agée, pauvre et peu diplômée, voilà le portrait-robot de la personne mise à l'écart de la société pour cause d'incapacité à accéder à l'outil informatique.

Une situation dénoncée par Claire Hédon, Défenseur des droits :

Pour le Défenseur des droits, « les services publics se sont éloignés des usagers du fait d'une dématérialisation excessive, de fermetures de guichets et font peser sur les usagers la charge administrative ». Et si la création des espaces France services permet de « combler cette distance dans le lien population/services publics », la réponse apportée à toutes les difficultés rencontrées par les usagers est jugée imparfaite.

La position de l'UNSA Retraités :

Le maintien des services publics sur l'ensemble du territoire, des commerces de proximité et des artisans, sont des conditions essentielles à l'accueil et au maintien dans la cité, que ce soit en milieu urbain ou rural.

Le développement de la communication numérique ne doit pas être un obstacle pour les personnes âgées. Des moyens humains, de proximité, doivent être maintenus afin que toutes et tous puissent avoir accès à l'information et que personne ne soit isolé. Le support papier doit toujours pouvoir être proposé. (Nos mandats de janvier 2023.)