

## « Tout internet » nuit à vos droits !

Trois ans après une première étude de Jacques Toubon, la nouvelle « défenseure des droits », Mme Claire Hédon a publié le 17 février 2022 un nouveau rapport.

### L'exclusion numérique

Ce rapport dénonce un *éloignement des services publics dû à la dématérialisation*.

Habitat en zone blanche, absence de connexion ou de matériel informatique, handicap, non-maîtrise du français ou du « vocabulaire informatique », ou plus simplement sentiment d'incompétence et peur de se tromper, le rapport souligne que **10 millions de personnes, en difficultés avec le numérique sont confrontés à des difficultés d'accès à leurs droits**.

Ces difficultés augmentent avec l'âge : 15 % des personnes âgées renoncent à faire valoir leurs droits faute d'interlocuteur.

Et nous n'appelons pas interlocuteur un répondeur téléphonique, tapez 2 tapez 4, où un robot vous répond qu'il n'a pas compris votre demande.

### Pas de respect de l'utilisateur

Lorsqu'un retraité constate sur son décompte bancaire une modification de sa retraite CARSAT, il devrait être informé du motif : changement de tranche de CSG, variation du prélèvement à la source, ou autre... Mais nous n'avons ni notification ni explication. Quant au montant déclaré aux impôts, qui ne correspond pas aux retraites nettes perçues pour cause de prélèvement à la source et de CSG non déductible, il est devenu quasiment invérifiable.



### Transfert de responsabilité

La dématérialisation à marche forcée des services publics est guidée par une logique de rentabilité financière (suppressions de postes) au détriment des besoins et droits des usagers. Cela risque de devenir le cas en matière de santé avec la téléconsultation.

En renvoyant les usagers sur internet, l'Etat ne se débarrasse pas seulement de tâches qui étaient avant de la compétence des administrations, il transfère aussi la responsabilité sur l'utilisateur auquel sera imputé l'erreur ou l'incapacité de réaliser ce qui lui est demandé.

Parfois même, l'Etat oriente l'utilisateur vers des services privés payant pour un service public qui devrait être gratuit (exemple des cartes grises).

Vous trouverez en page 2 quelques-unes des préconisations de la défenseure des droits.

Elles justifient l'action que nous avons menée lors de la dématérialisation des demandes de retraite, et valident la pétition lancée par l'Union Confédérale des Retraités CGT pour que les retraités qui le souhaitent aient un « bulletin de paie ».

### Assemblée Générale 2022

22 mars de 9H à 12H30

Foyer Municipal Audincourt

Suivi du repas fraternel

Inscrivez-vous (Bruno 06 07 59 57 73)

## Quelques préconisations de la défenseure des droits

### Recommandation 25

Adopter une disposition législative imposant de préserver plusieurs modalités d'accès aux services publics pour qu'aucune démarche administrative ne soit accessible uniquement par voie dématérialisée.

Permettre aux usagers de contacter l'agent en charge du traitement de leur demande afin d'être informés régulièrement de l'avancée de l'instruction de celle-ci.

### Recommandation 26

Rendre réellement gratuites les plateformes téléphoniques de tous les services publics (N° vert) et non pas seulement la non surtaxation des appels.

L'intégralité du rapport est à retrouver sur internet ! [https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/ddd\\_rapport-dematerialisation-2022\\_20220207.pdf](https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/ddd_rapport-dematerialisation-2022_20220207.pdf)

### Recommandation 27

Améliorer l'information des usagers afin de faire mieux connaître la gratuité des démarches administratives et de mettre fin aux pratiques d'orientation des usagers vers un service privé payant.

### Recommandation 29

Instaurer le principe d'un envoi sous forme papier, des notifications d'attribution ou de révision de droits comportant les délais et voies de recours, sauf si la personne consent expressément et au préalable aux échanges dématérialisés.

### Ce qu'on a fait ces dernières semaines

## Notre contribution à lever le voile sur le scandale ORPEA

### Pas un cas isolé

Le scandale ORPEA ne nous surprend pas vraiment. En 2017, nous avons apporté notre soutien aux salariées des Opalines de Foucherans en grève pendant 4 mois (!) et nous sommes allés manifester avec elles à Bart, devant le domicile de leur patron et actionnaire, M. Menechet, recyclé dans les maisons de retraite après avoir fait fortune dans les magasins Leclerc, dont celui de Montbéliard.

### ORPEA sans scrupule

Aujourd'hui, après la parution du livre « Les fossoyeurs », c'est ORPEA qui est sur la sellette pour tirer ses profits d'un système de maltraitance (économies sur la nourriture, sur le personnel, sur les soins) aux détriments des personnes âgées et de leurs familles. Des couches aux pépitos en passant par la douche, les détails sont sordides et révoltants. Le tout accompagné d'une discrimination syndicale instaurée en mode de gestion pour éviter toute contestation interne.

### Le capitalisme à visage découvert

ORPEA, ce n'est pas la petite association du coin. C'est la grande « multinationale de l'or gris ». Elle possède 1 114 établissements (111 801 lits !) dans 25 pays et réalise plus de 4 milliards € de chiffre d'affaires annuel.



### Qui sont les profiteurs ?

Si la presse s'était faite l'écho de l'émotion suscitée par cette maltraitance, elle gardait le silence sur les profiteurs de ce système : Qui exige la rentabilité maximale ? Qui impose des économies sur le dos des résidents pour maximiser leurs profits ?

Notre section syndicale a levé le voile sur ces questions :

Parmi les actionnaires d'ORPEA, il y a un fonds de pension canadien (CPPIB). Il y a aussi Peugeot Invest, la société financière de la famille Peugeot, dirigée et présidée par Robert Peugeot, qui y a placé un de ses hommes, Thierry Mabillet de Poncheville, qui siège au Conseil d'administration d'ORPEA et en préside même le Comité des Nominations et Rémunérations.

Nos informations ont été reprises par l'Est Républicain du 28 janvier 2022. La famille Peugeot n'a pas souhaité répondre aux sollicitations des journalistes.

## Jeudi 17 mars, ensemble pour vivre mieux !

Avec des prix qui n'en finissent pas de grimper, avec une inflation officielle qui dépasse les 3 % et dont les économistes nous disent qu'elle va durer, la question du pouvoir d'achat est au centre des préoccupations des familles, et notamment des retraités dont les retraites sont rognées années après années.



### Les prix montent, les profits aussi !

L'inflation n'est pas une fatalité. C'est un moyen de faire payer la crise sanitaire et ses conséquences économiques aux salariés et aux retraités, tandis qu'elle permet aux grands groupes de restaurer leurs marges et de maximiser leur profit.

Ainsi quand le prix du gaz et des carburants sont au sommet, la firme Total affiche des profits-records, avec 13,5 milliards € pour 2021 !

### Refusons la résignation !

Dans de nombreuses entreprises, les salariés relèvent la tête. La grève massive du 18 février à la RATP (métro parisien) en est une bonne illustration.

### Tous ensemble !

Même si la mobilisation du 27 janvier n'a pas encore eu l'ampleur nécessaire dans le Pays de Montbéliard, il est important que le monde du travail se fasse entendre dans l'unité et continue à mettre les questions sociales au cœur de la campagne électorale.

**CGT, FO, FSU et Solidaires ont lancé un appel à enfoncer le clou jeudi 17 mars, partout en France. Les modalités locales seront définies en intersyndicale. Tenez-vous au courant !**

## Invitation à l'Assemblée Générale du mardi 22 mars

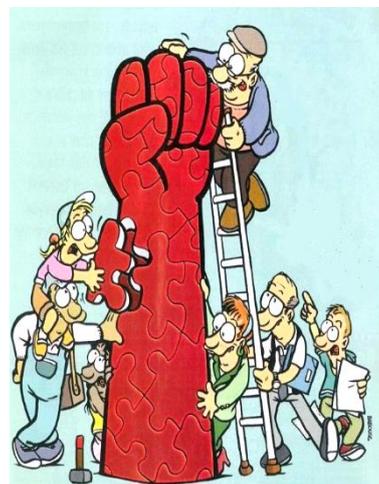
Notre Assemblée Générale annuelle se tiendra mardi 22 mars de 9H à 12H30 au Foyer Municipal d'Audincourt. L'occasion de retrouvailles, d'échanger et de faire le point sur la situation et les actions à mener pour défendre les intérêts des retraités et du monde du travail.

Comme à l'accoutumée, notre Assemblée sera suivie d'un repas fraternel (une participation de 10 € vous sera demandée).

Merci donc de vous inscrire auprès de Bruno par mail ([b.lemerle@laposte.net](mailto:b.lemerle@laposte.net)) ou téléphone (06 07 59 57 73) en indiquant :

- Si vous participez à l'AG
- Si vous participez au repas (avec ou sans conjoint)
- Si vous souhaitez vous inscrire au collectif qui se réunit chaque mois.

En vous remerciant de ne pas tarder pour des questions d'organisation.



## Jeudi 24 mars : manifestations régionales des retraités



Après la belle manifestation parisienne du 2 décembre dernier, le groupe des 9 organisations de retraités (CGT, FO, CFE/CGC, CFTC, FSU, Solidaires, FGR-FP, LSR) appelle à de nouvelles manifestations jeudi 24 mars dans toutes les régions, pour exiger la revalorisation de nos retraites. Notre collectif-retraités, qui se réunit le 3 mars, aura à décider si nous privilégions une initiative locale ou si, comme nos homologues de Besançon, nous organisons un transport collectif pour la manifestation. de Dijon.

