



EFFICIENCE EN MSA : DIGITALISATION ??

Dans toutes les administrations, les entreprises, le digital a pris une place conséquente, considérable.

En MSA aussi, nous ne sommes pas en reste, jugez-en plutôt :

De plus en plus de téléservices (services en ligne sur son espace privé internet) voient le jour :
Les assurés (clients ?) peuvent pratiquement tout faire eux même :

Que ce soit une demande de Complémentaire Santé Solidaire, une demande de pension d'invalidité, une carte européenne d'assurance maladie, une demande de complément mode de garde, une demande d'allocation soutien familial, une demande d'aide au logement, une demande de RSA ou de prime d'activité, une demande de retraite personnelle ou de réversion etc ... Mais également déposer des documents, poser des questions, éditer des relevés ...

On pousse, on incite, les assurés à faire tout seul. On les oblige, on leur impose parfois de faire leur dossier uniquement via leur espace privé. La dématérialisation totale est en marche !!

Mais pourquoi ?

Bien sûr, on nous explique que cela est plus rapide, plus simple, plus économique, plus sécurisé, plus écologique aussi... Mais...

Cela pose effectivement de nombreuses questions, interrogations : En diminuant le nombre de permanences sur le territoire et les accueils sur site, les agents MSA ne peuvent plus accompagner comme il devrait les assurés sociaux. En étant moins présents sur le terrain, nous laissons sur le côté, toute une partie de notre population : Que ce soit les personnes âgées, les personnes étrangères maîtrisant mal le français, les zones blanches non couvertes par l'internet.

Les personnes ne pourront donc pas faire leur demande, vont perdre des droits auxquelles elles auraient pourtant droit ... faute de moyens humains et de réelles volontés politiques ...

En outre, étant donné que la majeure partie des dossiers sont déclaratifs, le développement de la fraude peut s'intensifier avec malheureusement moins de contrôle sur le terrain. Mais bon, n'oublions pas que le droit à l'erreur existe !!

À terme, il y aura moins de lieux d'accueil sur le territoire, c'est indéniable, donc moins d'agents d'accueil pour renseigner la population. Le Tout Web est en marche !!!

Est-ce que vraiment l'efficacité d'un organisme de protection sociale préconisé par nos dirigeants passe par la digitalisation à outrance ?

La CGT prône plutôt un juste retour sur le terrain, avec des agences de proximité, des personnes formées en MSA, compétentes pour répondre à l'ensemble des champs de l'institution, que ce soit des agents d'accueils, des assistantes sociales.