

ILLECTRONISME... Qu'èsaco ?

Sonia HERTZ, ADEVA de la Sarthe & Association RAMAZZINI
octobre 2022

Si l'on vous parle d'illectronisme, savez-vous à quoi cela correspond ? C'est l'incapacité totale ou partielle à utiliser les outils informatiques ! Cela peut être par manque d'habitude ou de formation, souvent par manque de moyens matériels, financiers, physiques (grand âge) ou même le fait d'une opposition de principe à la numérisation généralisée.

Cela entraîne un véritable handicap pour ces personnes, dans la vie de tous les jours, dans cette société dont la tendance à tout informatiser s'accélère, au mépris des alertes sur les risques concernant la confidentialité des données, l'exclusion de beaucoup de personnes, la déshumanisation des relations sociales et la menace de l'évolution vers une société de contrôle. Cette informatisation à tous crins laisse sur le bas-côté toute une frange de la société. C'est discriminatoire !

Ce handicap amène des victimes à se tourner vers des associations pour les aider à résoudre leurs difficultés quand un problème de la vie courante surgit.

Il en est de même des maladies professionnelles et des accidents du travail qui sont désormais gérés tout ou partie par courrier électronique. De plus, nous remarquons avec les assurés que le délai de trente jours pour répondre au questionnaire n'est pas adapté dans la mesure où la poste ne garantit plus les délais raisonnables de distribution.

En effet, le courrier qui comporte les codes d'accès et qui suit la demande de réponse au questionnaire AMELI se fait attendre plus longtemps que prévu et les victimes sont dépourvues lorsqu'elles doivent se faire aider pour y répondre.

Exemple :

*M. X reçoit son courrier recommandé le **20/08/2022, il a été écrit le 18/08/2022**. Il est mentionné qu'il a **30 jours soit jusqu'au 19/09/2022***

*Il est aussi mentionné qu'un courrier avec les codes lui arrivera dans les 7 jours suivants soit avant le 25/08/2022, or ce dernier courrier qui a été **écrit le 21/08/2022** (un dimanche !) ne parvient que le **31/08/2022 à son destinataire !** Aucun cachet de la poste ne figure sur l'enveloppe !*

*Ce courrier précise qu'il doit répondre dans les **15 jours, soit avant le 04/09/2022** puisque nous ne pouvons attester de la réception !*

M. X avait RV le 08/09/2022 dans nos locaux pour être dans les délais du premier courrier recommandé, or nous nous retrouvons obligés d'avancer ce rendez-vous par précaution si nous voulons respecter ce dernier délai...

A la fin du questionnaire nous constatons qu'une autre date apparaît : « vous avez jusqu'au 28/09/2022 pour remplir ce questionnaire ». Nous n'y comprenons plus rien !

Non seulement il faut être précis pour répondre aux questions posées mais bien des assurés se sentent démunis face à cet outil informatique « AMELI PRO » qui nécessite un minimum de connaissance en manipulation informatique : nombre de mots à écrire limités, pièces à joindre en divers « formats » ne pouvant pas dépasser un nombre limité de Go, il faut donc savoir scanner un document avec une imprimante et un temps limité de réponse est imparti au risque de voir le site se clore sans avoir rien enregistré !

Tous ces éléments sont inaccessibles pour une personne concernée par l'illectronisme. Ils sont d'ailleurs aussi très déconcertants et parfois incompréhensibles pour des assurés habitués et un peu à l'aise pour l'utilisation de l'outil informatique.

Résultat : les personnes abandonnent là leur demande et le refus administratif pour non-réponse au questionnaire survient si elles ne se tournent pas vers une association ou autre personne qualifiée.

Ensuite, quand elles ont réussi à remplir ce questionnaire, nombre de victimes ne savent pas **qu'elles doivent surveiller leur boîte AMELI** pour avoir les notifications de la caisse. Il n'y a plus de courrier papier. Il est donc arrivé que des notifications de refus arrivent sur leur boîte sans qu'elles s'en aperçoivent puisqu'aucune alerte ne les prévient, entraînant le dépassement du délai de contestation.

Tous ces phénomènes cumulés **contribuent à la sous déclaration des maladies professionnelles.**

Il est indispensable que les caisses n'imposent pas l'usage informatique aux assurés sociaux, ceci ne doit rester qu'une option, les échanges papiers par courrier postal correctement daté et signé, et surtout suivi par un agent de la caisse en charge du dossier, devant rester la règle.