DÉLÉGATION DU GARD

https://gard.secours-catholique.org

« Sur Internet, j'ai peur de faire des erreurs »

ACCOMPAGNEMENT

30/11/2024

Comment faire aujourd’hui ses démarches administratives quand on est incapable de lire les courriers que nous envoient la Caf, France Travail et la Caisse d’assurance maladie ? Quand on ne sait pas se connecter tout seul à un compte, quand on ne peut pas déchiffrer les formulaires qu’on nous demande de remplir ? Qui peut nous expliquer l’erreur qu’on a commise pour qu’on nous coupe du jour au lendemain le

RSA ou l’allocation logement et qu’on nous réclame au contraire de payer des centaines d’euros alors qu’on est déjà dans le rouge ? C’est avec ces questions que, pour ce troisième volet de notre série sur les effets de la dématérialisation des services publics, Benjamin Sèze s'est rendu à la Maison des familles de Grenoble, où il a rencontré Aïssata et Thomas.

Aïssata est mère de famille, réfugiée guinéenne. Elle lit et écrit difficilement le français. Thomas, éducateur spécialisé, travailleur social à la Maison des familles, l'accompagne régulièrement dans ses démarches administratives, rendues encore plus difficiles par la dématérialisation. Tous deux témoignent des conséquences importantes pour les personnes en précarité de la moindre erreur dans l'accomplissement des démarches en ligne, et du manque de personnels formés et en capacité de répondre en face à face à leurs questions ou de résoudre les problèmes qu'elles rencontrent.

Benjamin Sèze (Journaliste) - Guillaume Giraud (Réalisation)

https://gard.secours-catholique.org/notre-actualite/sur-internet-jai-peur-de-faire-des-erreurs