

Sans ordinateur, Monique se sent « exclue » : elle en parle



ACCOMPAGNEMENT

02/06/2021

« *Sans ordinateur, je me sens exclue* », tels sont les mots de Monique en situation de précarité numérique qui âgée de 49 ans, doit mener toutes ses démarches en ligne. Elle rencontre des difficultés pour les accomplir avec son seul téléphone. Voici son témoignage..

« Je vis seule et je n'ai pas d'ordinateur. Je fais toutes mes démarches sur mon téléphone. Heureusement que je l'ai ! Mais il me faudrait un ordinateur pour conserver tous mes papiers.

De plus – je le vois quand je vais à la permanence du Secours Catholique à Brignoles –, c'est plus facile de lire sur l'écran d'ordinateur, le visuel est plus simple. Surtout, il me faut une imprimante pour imprimer mes documents, par exemple mon dossier de la Maison départementale des personnes handicapées. J'en ai besoin pour faire valoir mes droits.

Je suis en arrêt maladie pour des problèmes physiques qui m'empêchent de travailler comme employée familiale. Mais je ne touche pas d'indemnités journalières de la Sécurité sociale car mon dossier est bloqué à cause de mon employeur. Je suis en train de dégringoler. J'ai peur de ne plus pouvoir payer mon loyer...

Pour l'électricité, l'eau, l'assurance : tout se fait en ligne, maintenant. Ça rajoute un poids à ma vie. C'est épuisant que tout soit numérique.

Et, en attendant, je dois faire toutes mes démarches en ligne. Par exemple, j'ai dû prévenir les services de la caisse d'allocations familiales que ma fille ne vit plus chez moi ce qui doit changer le montant de l'aide personnalisée au logement. J'ai voulu le signaler lors du rendez-vous avec eux, mais ils m'ont répondu que je devais le faire en ligne. Je pourrais les appeler, mais c'est payant. Je suis obligée de le faire sur Internet : c'est une forme d'exclusion.

C'est un cauchemar, avec mon seul téléphone. D'ailleurs, pendant le confinement, il a lâché : j'avais trop de documents 'administratifs dessus. Pourvu qu'il dure encore...

Même chose pour l'électricité, l'eau, l'assurance : tout se fait en ligne, maintenant. Ça rajoute un poids à ma vie, alors que je traverse déjà une période difficile. Parfois j'ai envie de tout laisser tomber, de laisser les papiers en suspens. C'est épuisant que tout soit numérique.

J'ai de la chance d'avoir mes enfants : ils m'ont prêté de l'argent pour que je puisse encore avoir Internet sur mon téléphone. Car c'est vital. C'est aussi grâce à cela que

je peux suivre mon compte bancaire au jour le jour et anticiper pour ne pas être dans le rouge.

J'ai peur qu'un jour, on me coupe Internet : je ne pourrais plus suivre les échanges avec les bénévoles du Secours Catholique, par exemple. Pendant le confinement, ça m'a permis d'être reliée aux autres. »

Propos recueillis par Cécile Leclerc-Laurent Photographie : © Anthony Micallef/Secours Catholique

<https://hautesavoie.secours-catholique.org/notre-actualite/sans-ordinateur-monique-se-sent-exclue-elle-en-parle>