

Séminaire « Soutenabilités »

Contribution - Covid-19 : pour un « après » soutenable

Nom : Callaux

Prénom : Florence

Institution ou entreprise :

Axe(s) :

- Numérique, nouveaux usages, nouvelles interrogations

Intitulé de votre contribution : Accompagnement Services publics numériques

Résumé de votre contribution :

Etant en ce moment en diplôme d'état en ingénierie sociale, ma recherche a pour thème l'accompagnement vers les services publics dématérialisés mis en place par l'Etat. Le tout numérique ne peut, à mon sens, faire l'impasse sur un accompagnement idoine de qualité ; la crise sanitaire actuelle montre les limites et pointe l'écart entre les citoyens connectés et les autres. Les services publics numériques devraient travailler ensemble pour une meilleure cohérence et un meilleur service rendu à l'utilisateur. Des maisons des droits devraient être rendues obligatoires avec une aide gratuite pour les outils modernes. Les services civiques mis en place sont souvent trop jeunes pour aider avec les démarches administratives plus lourdes (caf, impôts, retraite) ; de nouveaux métiers devraient être créés mais pas seulement au niveau bac. J'aimerais bien que la Caf invente des autres métiers plus adaptés à l'évolution de la société et pourquoi pas des gestionnaires conseil allocataire "numériques"?