

*Je travaille comme agent d'accueil dans un centre de sécurité sociale et les fins de mois sont souvent hyper tendues avec les usagers dont les droits sont bloqués par la paperasse. Hier, une dame seule avec trois enfants est arrivée au guichet complètement en larmes parce qu'elle ne comprenait pas le formulaire de recours. J'ai pris le temps de m'installer avec elle sur une table basse, de reprendre chaque ligne et d'appeler directement le service de traitement pour débloquer son dossier en direct. Quand elle est repartie avec son attestation de paiement provisoire, elle m'a serré le bras en me disant merci d'avoir été humaine. Ma journée était gagnée.*