

# CONTRE LA DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES



## 12/11 17H

devant l'agence Belfius Opera (derrière l'Opéra Royal, Rue Hamal à Liège)

# GUICHET FERME

## ACTE 2

### **Une banque « plus numérique » ? C'est du boulot en plus pour les travailleurs sociaux !**

En août dernier, alors que Belfius publiait un chiffre d'affaire en hausse de 22%, son CEO Marc Raisière annonçait que Belfius allait devenir une banque « plus numérique et plus humaine »... On s'en doute, il faut surtout entendre « plus numérique » vu la tendance actuelle dans le secteur bancaire, toutes enseignes confondues, à diminuer le nombre d'agences, à fermer les guichets et à retirer les distributeurs de billets, bref : à dématérialiser les services rendus à la population

### **Quel est le problème avec ça ?**

La nature des activités des banques rendent leurs services indispensables à la population. Or, un grand nombre de nos concitoyens ont énormément de mal à se débrouiller face à un écran d'ordinateur pour

prendre un rendez-vous, remplir un formulaire ou transmettre un document. C'est la fameuse « fracture numérique » dont les causes sont multiples mais qui s'accroît à chaque fois que l'on ferme un guichet : En assurant moins ou plus du tout de service en face à face, on rend impossible pour certains des démarches essentielles de la vie quotidiennes : imprimer ses extraits de compte, introduire un virement, créer un compte bancaire tout devient compliqué !

Cette dématérialisation des services bancaires trouve d'ailleurs son équivalent avec toute une série d'autres institutions, souvent publiques, qui délivrent des services essentiels : administrations communales, CPAS, mutuelles, caisses d'allocations de chômage,....et s'accélère depuis la crise sanitaire.

## **Mais quel rapport avec les travailleurs sociaux ?**

En tant que professionnels du social, notre mission est d'écouter, épauler, accompagner et orienter les personnes en situation de fragilité.

Actuellement, nous constatons que nous sommes de plus en plus souvent dans l'obligation de nous transformer en agents administratifs, remplisseurs de formulaires en ligne là où auparavant une simple orientation suffisait. Durant le confinement, les travailleurs sociaux du secteur associatif ont pallié, en première ligne, la fermeture au public de l'ensemble des services à la population. Alors même que le secteur social est déjà notoirement sous-financé et que les travailleuses et travailleurs du social ont déjà du mal à répondre à la demande en temps normal !

Pour nos usagers et pour nous-mêmes nous disons qu'il est temps de mettre un coup d'arrêt à la numérisation systématique dans les services publics comme dans les entreprises privées. Nous réclamons le maintien de services en face-à-face pour toutes et tous et particulièrement les publics les plus précaires.