

« DIGITALISATION DES POPULATIONS, NUMÉRISATION DES SERVICES. PARLONS-EN ! »

Le 17 octobre dernier, dans le cadre de la Journée mondiale de la lutte contre la pauvreté, la LUSS participait à un atelier intitulé « Digitalisation des populations, numérisation des services. Parlons-en ! ». L'occasion pour la fédération de mettre en avant les observations faites avec les associations de patients et de proches sur les dangers de l'hyperdigitalisation des services de soins et des services sociaux. En effet, les inégalités numériques sont de plus en plus présentes dans notre société et cela entraîne des conséquences graves sur les inégalités de santé et l'accès aux droits sociaux.

Disparition des guichets humains, lignes téléphoniques qui renvoient vers un site internet, files d'attente interminables pour obtenir un conseil individualisé, bornes numériques complexes pour accéder à l'hôpital, site internet de recherche d'emploi inextricable, services sociaux inaccessibles, etc. Les personnes les plus fragilisées subissent les conséquences de la digitalisation des services: elles voient leur autonomie diminuer et se retrouvent en situation d'exclusion/de perte de leurs droits. Cela augmente la pauvreté de la population et l'isolement, et les services d'aide des associations, surchargés, ne peuvent plus répondre à leur mission de base.

Lors de l'atelier, l'ensemble des acteurs présents ont relayé les observations spécifiques à leur secteur, que ce soit celui du handicap, de l'enseignement, le secteur culturel, ou le secteur de la santé. Tous réclament la réouverture des guichets, la présence d'une personne physique ainsi qu'un accueil téléphonique pour assurer correctement le rôle de service public.

Le constat est flagrant. La déshumanisation des services entraîne des conséquences graves sur une grande partie de la population. Face à l'immobilisme du politique, l'ensemble des acteurs dénoncent le désinvestissement de l'humain et insistent sur la nécessité de revenir en arrière et d'être proche des gens, du public, et surtout du public vulnérable !

LUSS asbl
Avenue Sergent Vriethoff 123
5000 Namur

✉ luss@luss.be
☎ 081 74 44 28

Antenne Liège
Quai Churchill, 22
4020 Liège

✉ luss.liege@luss.be
☎ 04 247 30 57

Antenne Bruxelles
Rue Victor Oudart 7
1030 Schaerbeek

✉ luss.bruxelles@luss.be
☎ 02 734 13 30