



Face à la digitalisation des services, les guichets doivent rester ouverts !

**Le CBCS et le Forum-Bruxelles** contre les inégalités ont cosigné une lettre ouverte pour insister sur l'importance de maintenir le contact humain avec les publics les plus précarisés. Quelques extraits de cette lettre ouverte :

*La santé : du rendez-vous médical au dossier médical informatisé en passant par la mutuelle, la scolarité, les aides sociales, l'emploi, les pensions, le droit de séjour, les allocations familiales ou encore les opérations bancaires passent presque exclusivement par internet.*

*Dès lors, nous déplorons que nombre des citoyens et citoyennes non connectés vivent un véritable parcours du ou de la combattante pour réaliser les démarches fondamentales à leur vie quotidienne.*

*Sans vraie interaction, l'intérêt et l'empathie pour la personne disparaît. Celle-ci devient un « dossier » traité derrière un PC.*

*Aucune intelligence artificielle ne remplacera jamais une personne dans le règlement de difficultés sociales et administratives. Elle ne pourra pas redonner confiance, courage et dignité comme le font les acteurs et actrices de terrain.*

*Dès lors, il faut laisser le choix aux publics !*

*Qu'ils puissent, selon leurs compétences, décider de rencontrer un ou une agent à un guichet, remplir un formulaire papier, s'enregistrer par téléphone, ou finalement passer par internet.*

*Si l'on veut éviter de creuser davantage les inégalités sociales et le non-recours aux droits sociaux, il est essentiel que cette liberté de choix puisse exister. La digitalisation ne peut pas être la norme !*

[Retrouvez l'entièreté de la lettre ouverte ici !](#)