



Des services sociaux de première ligne ont assuré un suivi humain quand toutes les portes des accès aux droits élémentaires se digitalisaient. L'équipe des Permanences Vidéo des Luttes Sociales (PVLS) de ZinTV les a suivi, en immersion, durant un an.

Boîtes vocales, demandes par voie électronique, contact virtuel et fermeture des bureaux : « Le tout au numérique, c'est la fin de l'humain et ce n'est pas la société que nous voulons ». C'est l'une des revendications du « [Travail social en lutte](#) », un collectif fondé par les travailleurs et travailleuses pour dénoncer une dérive de leur métier, que les administrations veulent transformer en sous-traitants, au mépris de leur mission d'accompagnement social. Lorsque le confinement a frappé à la porte des Belges en 2020, les travailleurs des services sociaux de première ligne se sont retrouvés « isolés et submergés ». Lors de la réouverture des cafés et restaurants, des cinémas, des aéroports, les portes des services publics qui donnent accès à des droits aussi fondamentaux qu'un revenu de remplacement, sont restées fermées.

« L'accès aux droits passe aussi par un accès aux services. »

*Collectif du Travail social en lutte*

Entre les longues attentes auprès des réponders vocaux et les mails sans réponse, les travailleurs sociaux font face quotidiennement avec les personnes les plus précaires, au dysfonctionnement des politiques publiques sociales. Via le collectif « Le Travail social en lutte », ils se mobilisent pour interpeller les pouvoirs publics et les syndicats et continuent d'accompagnement coûte que coûte les bénéficiaires de leurs services.