

QUAND L'ÉVOLUTION NUMÉRIQUE ACCENTUE LES INÉGALITÉS SOCIALES!

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication se développent à toute vitesse et prennent de plus en plus de place dans nos vies quotidiennes.

Au sein de notre Cellule Sociale et Juridique, nous sommes amenés à orienter régulièrement nos usagers vers des Espaces numériques, proposant l'accès à des ordinateurs, le plus souvent moyennant un droit d'inscription modéré ou vers des asbl permettant l'accès à du matériel informatique à prix modéré.³



Cependant, des difficultés d'un type nouveau surgissent au quotidien lorsque nos usagers sont confrontés à des démarches informatiques pour lesquelles ils ne sont pas préparés. Obtenir un certificat de composition de ménage devient, dans certaines communes, un véritable parcours du combattant... Les personnes sont systématiquement renvoyées par l'administration communale aux bornes informatiques dont elles ne maîtrisent pas l'usage.

Et pourtant dorénavant l'introduction des demandes de bourses d'étude se fait prioritairement en ligne, de même que l'envoi des preuves de recherche de travail pour Actiris, les documents à remettre au CPAS en appui d'une demande de revenu d'intégration sociale (RIS), la déclaration fiscale à compléter, la demande de termes et délais pour le paiement de l'impôt, la possibilité d'obtenir une copie de l'avertissement-extrait de rôle ou de toutes taxes émises par le SPF Finances, les contacts avec le SPF Personnes Handicapées ...

Tant nos permanences sociales que nos consultations juridiques sont sollicitées afin de pallier à cette fracture numérique, cette absence d'interlocuteurs physiques, ce manque d'interactions avec une personne habilitée...

Deviendrions-nous les sous-traitants des services publics ?

Depuis le passage à l'informatique des demandes de bourses d'étude, le milieu associatif note une diminution conséquente du nombre de dossiers introduits ainsi qu'un grand nombre de dossiers refusés faute pour les personnes d'avoir consulté leurs mails et assuré dans les délais le suivi de leur dossier. Conséquence directe pour les familles, une perte financière sèche qui impacte directement l'accès aux études des plus fragilisés.

L'évolution numérique est sans doute pleine de promesses et devrait faciliter la vie d'un grand nombre d'entre nous. Mais elle est également propice à accroître la fracture sociale et à générer des inégalités et des discriminations. Nous y sommes vigilants et souhaitons attirer l'attention sur ce processus.

QUAND LES MOYENS DE SUBSISTANCE NE SUFFISENT PLUS !

Lorsque nous avons demandé aux travailleurs et volontaires de la médiation de dettes de nous parler de leur réalité, un élément revenait sans cesse : pour la majeure partie des situations de surendettement, les personnes concernées n'ont tout « simplement » **pas les moyens suffisants pour faire face aux charges de base de la vie courante et encore moins pour se prémunir des moindres aléas de la vie** (accident, maladie, perte de travail,...).

Les raccourcis simplistes et préjugés qui ont longtemps existé présentant les personnes surendettées comme des personnes dépensières à outrance, incapables de gérer leur budget,... ne tiennent pas la route face à la réalité des dossiers traités.

RACCOURCIS SIMPLISTES ET PRÉJUGÉS

Simpliste : Qui simplifie abusivement la réalité et en donne une représentation plus ou moins erronée.

Préjugé : Jugement sur quelqu'un, quelque chose, qui est formé à l'avance selon certains critères personnels et qui oriente en bien ou en mal les dispositions d'esprit à l'égard de cette personne, de cette chose.

³ A ce propos, l'asbl AIBRUX vend du matériel informatique à des prix particulièrement modérés, effectue le placement et fournit les explications nécessaires aux clients.



Référence : Centre d'Appui Services de Médiation de dettes

En 2017, sur 101 nouveaux dossiers traités, 91% avaient des causes tout à fait exogènes aux personnes dont 42% étaient liées à un accident de parcours (maladie, divorce, décès du conjoint, chômage). La seconde cause de surendettement est l'insuffisance de revenu pour payer les charges de base : payer son logement, les factures, les frais scolaires, les frais médicaux,... (23% des dossiers). La ligne du temps présentée ci-dessus permet de se rendre compte de la spirale dans laquelle chacun d'entre nous peut basculer.

Face à ces constats, notre Cellule de Médiation de dettes participe activement aux initiatives mises en place pour « déstigmatiser » les personnes surendettées. La crise a réduit la distance symbolique entre les personnes qui le sont et celles qui ne le sont pas, en nous rendant tous plus exposés au risque de perdre notre emploi, de ne plus savoir honorer nos emprunts, d'avoir du mal à joindre les deux bouts,...

Il est grand temps de réagir et de revaloriser notre modèle de sécurité sociale basé sur la solidarité collective et non sur un système d'assurances individuelles que seuls quelques « privilégiés » peuvent se permettre.

Le Pôle Support individuel
Cellule Sociale, Médiation de dettes et Juridique

BULLE D'OXYGÈNE

Le bien ne fait pas de bruit... mais la réussite est parfois au bout de l'effort même dans le social. Réjouissez-vous avec nous pour cette dame suivie efficacement pendant 5 ans en médiation de dettes. Son règlement collectif avait été accepté. Elle nous a écrit en juillet 2018 pour nous dire toute sa joie d'avoir pu rembourser intégralement ses dettes. Elle est tirée d'affaire et remercie avec reconnaissance d'être libérée de ce fardeau. Pour elle, « la médiatrice a été l'artisan de son nouveau départ dans la vie » !

Bénédicte