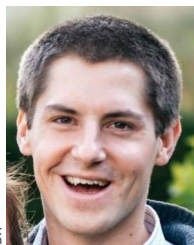


Opinion

OR
Alexis Dembour

Investi dans le secteur du handicap, frère d'un adulte porteur de trisomie 21 et médecin neuropédiatre

■ Les pénuries de places et les listes d'attente ne sont pas seulement des défaillances du système. Elles révèlent la place que nous accordons à la vulnérabilité et interrogent le modèle de société que nous voulons construire.

rentabilité, où réussite scolaire, efficacité et compétition sont érigées en normes. Mais quelle place reste-t-il pour ceux qui avancent plus lentement, pour ceux dont la valeur ne se mesure pas en productivité ? Les personnes porteuses de déficience intellectuelle, d'autisme sévère ou de polyhandicap rappellent une vérité essentielle : la dignité humaine ne dépend pas de la performance. L'humanité d'une société se lit à la place qu'elle accorde à ceux qui n'entrent pas dans ses critères de performance.

Une "Disability Pride" belge ?

Il est peut-être temps de changer radicalement de perspective. Pourquoi ne pas imaginer demain une grande "Disability Pride" belge ? Une journée de visibilité du handicap rassemblant personnes concernées, familles, professionnels, citoyens... Un rendez-vous annuel où les personnes porteuses de handicap ne seraient plus seulement les bénéficiaires de politiques sociales mais les acteurs visibles, fiers et légitimes de notre communauté nationale. Non pas une marche de revendication uniquement. Mais un moment de célébration : célébration des talents, célébration des parcours de vie, célébration de la diversité humaine.

Une journée qui rappellerait que le handicap n'est pas une réalité marginale mais une composante normale de l'humanité. Une journée qui donnerait enfin un visage à celles et ceux que l'on ne voit pas suffisamment.

Pas de compassion mais des solutions

La question du handicap ne relève pas uniquement du champ médico-social. Elle touche à notre conception même de la société. La valeur d'une démocratie ne se mesure pas uniquement à ses progrès technologiques ou médicaux, mais à sa capacité d'accompagner chaque citoyen, quelles que soient ses capacités et ses fragilités et de reconnaître la valeur de chacun d'entre eux. Les personnes porteuses de handicap n'ont pas besoin de compassion. Elles ont besoin d'un accompagnement réel, de solutions concrètes, de places dans les écoles, dans les lieux de vie. Elles ont besoin d'une place dans notre société. Une vraie place. Et il est temps que la Belgique la leur donne.

→ Titre et chapô sont de la rédaction. Titre original : "Quelle place notre société belge réserve-t-elle encore au handicap ?"

OPINION

Banques : jusqu'où ira le "faites-le vous-même" ?

■ Guichets supprimés, agences fermées, opérations et sécurité reportées sur les utilisateurs : la digitalisation bancaire change la relation avec les clients. Moderniser, oui. Transférer toujours plus de responsabilités aux clients, non.

Joseph Lenotte

Expert-comptable et conseiller fiscal retraité

La digitalisation ne peut pas servir de prétexte pour transférer toujours davantage de responsabilités vers les clients.

Il suffit aujourd'hui d'entrer dans certaines agences bancaires pour mesurer le chemin parcouru en quelques années : les guichets ont disparu, les employés se font plus rares et les automates eux-mêmes cèdent progressivement la place à une invitation implicite : "Faites-le vous-même, avec votre GSM, votre tablette ou votre ordinateur."

On nous présente cette évolution comme une évidence : le monde change, la banque se digitalise et chacun doit s'adapter.

Mais qui a décidé que cette adaptation devait reposer principalement sur le client ?

La banque réalise ses opérations à moindre coût, réduit son réseau d'agences et ses besoins en personnel. Le client, lui, doit apprendre à utiliser les applications, à gérer ses opérations, à sécuriser ses appareils et à reconnaître les tentatives de fraude.

Et lorsqu'il se fait piéger par un phishing particulièrement bien conçu ?

On lui répond trop souvent qu'il aurait dû être plus vigilant.

Au client de devenir son propre banquier

Il y a là une contradiction difficile à ignorer.

D'un côté, les banques réduisent l'accompagnement humain. De l'autre, elles demandent à leurs clients de prendre en charge une part toujours plus importante des opérations et de la sécurité.

Mais tout le monde n'est pas informaticien.

Une personne âgée peut avoir du mal à utiliser une application bancaire. Un citoyen à l'aise avec son téléphone peut néanmoins se faire tromper par un message frauduleux crédible. Même des utilisateurs expérimentés peuvent être victimes de techniques de phishing sophistiquées.

Est-il vraiment raisonnable de considérer que toute erreur du client relève de sa seule responsabilité ?

Banque : pas une simple application

La digitalisation offre des avantages indéniables. Elle permet d'effectuer rapidement de nombreuses opérations et simplifie la vie quotidienne.

Mais le progrès technologique ne devrait pas signifier la disparition du facteur humain.

Une banque reste un acteur essentiel de notre société. Elle gère l'épargne des citoyens, accompagne les entreprises et participe au fonctionnement de notre économie.

Elle a donc aussi une responsabilité sociale.

Or, parallèlement à la disparition des guichets, nous assistons à la fermeture d'agences et à la

suppression de nombreux emplois. Dans certaines communes, rencontrer un interlocuteur bancaire devient presque un parcours du combattant.

Peut-on vraiment considérer qu'un service est accessible lorsque le citoyen doit parcourir des dizaines de kilomètres pour rencontrer un être humain ?

Et n'oublions pas 2008

Cette question prend une dimension particulière lorsque l'on se souvient de la crise financière de 2008.

Lorsque le système bancaire a été menacé, la collectivité a été appelée à intervenir. Des moyens publics considérables ont été mobilisés pour éviter son effondrement.

Lorsque les banques avaient besoin de la société, la société était là.

Il est donc légitime d'attendre qu'en retour, elles assument pleinement leurs responsabilités envers cette même société.

La recherche de rentabilité est légitime. La rémunération des actionnaires l'est également.

Mais une banque ne devrait-elle pas avoir d'autres obligations que celle de maximiser ses résultats ?

Réponses des banques et politiques ?

Nous ne demandons pas de revenir au passé.

Nous demandons que la modernisation ne laisse personne au bord du chemin.

Nous demandons que chaque citoyen puisse encore avoir accès à un interlocuteur humain lorsqu'il en a besoin.

Nous demandons que les personnes vulnérables soient réellement accompagnées.

Nous demandons une protection efficace contre les nouvelles formes de fraude.

Nous demandons enfin que la responsabilité ne soit pas systématiquement transférée vers le client dès qu'une opération numérique tourne mal.

Et nous demandons aux responsables politiques de ne pas regarder cette évolution comme une simple affaire commerciale.

L'accès aux services bancaires est devenu essentiel à la vie quotidienne. Il mérite une véritable protection politique et sociale.

En 2008, la collectivité a contribué à sauver les banques.

Aujourd'hui, les banques doivent démontrer qu'elles ne l'ont pas oublié.

Une banque peut être moderne. Elle peut être numérique. Elle peut être rentable.

Mais elle doit rester humaine.

Car derrière chaque compte bancaire, il y a un citoyen.