



Communiqué de presse  
Pour diffusion immédiate

## **Disparition de nos services essentiels : maintenons nos services en présentiel!**

**Sherbrooke, 10 juin 2024** – Depuis 2022, il est impossible d'avoir des services en personne de la Commission des Normes, de l'Équité, de la Santé et de la Sécurité au Travail (CNESST) en Estrie. Sur les 28 bureaux qui offraient des services sur place en 2020, il n'en reste plus que 8. Pour la population Estrienne, le plus près se trouve maintenant à 149 km, à Longueuil.

Les travailleurs et travailleuses qui souhaitent déposer une plainte, ou simplement s'informer sur leurs droits n'ont plus accès à des services en présentiels. Ils et elles sont contraint.es de faire leurs démarches en ligne. Un parcours complexe, déshumanisé et loin d'être une solution pour toutes et tous.

La CNESST se base sur une directive gouvernementale : la *Stratégie de transformation numérique* pour justifier ces bris de services. Et elle n'est pas seule : tous nos services publics se retrouvent de plus en plus en ligne et délaissent l'idée d'offrir un service en personne. Qu'on pense à Emploi Québec, à Retraite Québec ou encore à la RAMQ, c'est de plus en plus difficile, voire impossible, d'obtenir du soutien sans passer par Internet.

C'est loin d'être banal : la dématérialisation des services publics provoque des inégalités voire des ruptures d'accès aux services pour toute une partie de la population. Le coût élevé d'internet et des équipements, la barrière de la langue, ou encore le manque de capacités à naviguer en ligne sont autant d'obstacles pour faire valoir ses droits et font que ces personnes se retrouvent en situation d'exclusion numérique, d'exclusion tout court.

Les personnes les plus touchées par les fermetures de ces bureaux sont d'ailleurs les personnes qui, souvent, en ont le plus besoin : les personnes en situation de pauvreté et/ou peu alphabétisées, les personnes migrantes et les personnes âgées. Les conséquences de ce virage numérique sont nombreuses : les démarches en ligne peuvent s'avérer un vrai casse-tête et deviennent chronophage dans un quotidien déjà surchargé. La sécurité des données est également un enjeu important, surtout pour les personnes qui ne disposent pas d'une connexion privée ou de compétences numériques. Les personnes se sentent comme prises en otage, elles n'ont pas le choix.

Illusion Emploi Estrie, un organisme qui défend les droits des travailleurs et des travailleuses non syndiqué.es, remarque que face à cette complexité, certaines personnes vivant de l'injustice au travail abandonnent tout simplement la possibilité d'exercer leur droit. La difficulté de porter plainte en ligne est énorme : trop souvent, leur dossier est jugé non-recevable à cause de la manière dont les documents ont été remplis.

Le gouvernement a la responsabilité de nous offrir des services essentiels accessibles à toute la population et nous exigeons que des services en présentiels soient maintenus pour tous nos services publics, y compris la réouverture de bureaux locaux de la CNESST.

Différentes solutions peuvent être adoptées pour une société plus juste et inclusive. Entre autres, la Concertation Exclusion Numérique revendique :

- Le maintien d'un accès de proximité gratuit, facile, accessible et complet pour toutes et tous ;
- L'accessibilité sans frais aux versions papier de tous documents et publications produites ;
- Que les agent.es aient des adresses courriels simples et que les services en ligne soient simples, accessibles et accompagnés d'une aide rapide au besoin ;
- Que l'automatisation du traitement de certains dossiers (ex : aide sociale) soit freinée et encadrée ;
- La facturation papier sans frais supplémentaires pour les transactions avec le gouvernement comme avec les compagnies privées ;

- 30 -

***Le comité Concertation Exclusion Numérique (CEN)*** est un comité porté par la TACAE (Table d'Action Contre l'Appauvrissement de l'Estrie) et par la TROVEPE (Table Régionale des Organismes Volontaires d'Éducation Populaire de l'Estrie) qui lutte contre la fracture numérique.

***Porte-parole : Stéphanie Fouillat, d'Illusion Emploi de l'Estrie***  
***873-682-4246***

***Illusion Emploi de l'Estrie*** est un organisme de défense et de promotion des droits des travailleuses et des travailleurs non-syndiqués en Estrie.