



Lire et Écrire
Bruxelles

HUIT RAISONS D'AMENDER L'ARTICLE 13 DU PROJET D'ORDONNANCE 'BRUXELLES NUMÉRIQUE'

Iria Galyán Castaño
Lire et Écrire Bruxelles

5 Décembre 2023

Depuis un an, plusieurs dizaines d'associations se mobilisent contre l'ordonnance Bruxelles numérique. Nous partageons des constats et des revendications par rapport aux dégâts que cause la réduction (voire la disparition) des canaux de communication hors-ligne (tels que le papier, le téléphone et les guichets) entre les services régionaux et communaux et leurs usagers.

Dans ce cadre, le projet de décret et d'ordonnance conjoints 'Bruxelles numérique'¹ ne garantit pas que les Autorités publiques maintiennent les guichets, les services téléphoniques et les services postaux. Nous avons analysé le texte de l'ordonnance. Sa rédaction sur les alternatives au numérique reste peu claire et offre la possibilité aux administrations de ne pas respecter cette obligation.

Dans cet article, nous donnons huit raisons pour amender l'article 13 du projet tel qu'il est présenté en Commission interparlementaire. Et nous critiquons également les amendements que la majorité gouvernementale y dépose.

Mise en contexte

Depuis un an, plusieurs dizaines d'associations se mobilisent contre l'ordonnance Bruxelles numérique. Nous appartenons à des secteurs différents : sénior, handicap, alphabétisation, jeunesse, insertion socio-professionnelle, cohésion sociale, lutte contre la pauvreté, éducation populaire, petits indépendants... Pourtant, nous partageons des constats et des revendications par rapport à nos publics, qui sont tous lésés par la numérisation des services d'intérêt général et la réduction (voire la disparition) des canaux de communication hors-ligne (tels que le papier, le téléphone et les guichets) entre ces services et leurs usagers.

Notre premier constat est que les citoyens ne sont pas égaux face au numérique. Ainsi, selon le Baromètre de l'inclusion numérique 2022, 42% des personnes peu diplômées, 30% de celles ayant de faibles revenus et 34% des personnes qui ont entre 55 et 74 ans n'ont jamais effectué de démarches administratives en ligne en Belgique² et ce pour différentes raisons : difficultés d'accès et d'usages des nouvelles technologies, difficultés avec la lecture et l'écriture, avec la langue, avec la compréhension du contexte institutionnel ou avec les termes administratifs...

Notre deuxième constat est que la réduction (voir l'élimination) des guichets et des services téléphoniques pour accéder aux services publics restreint l'accès aux droits et aux services essentiels pour une partie de la population.

1 Décret et ordonnance conjoints de la Région de Bruxelles-capitale, la Commission communautaire commune et la Commission communautaire française relatifs à la transition numérique des autorités publiques.

2 Faure, Laura et Périne Brotcorne, Patricia Vendramin, Ilse Mariën, 2022. *Inclusion numérique. Baromètre de l'inclusion numérique 2022*. Bruxelles : Fondation Roi Baudouin, p. : 44-45.

D'ailleurs, les premières victimes des inégalités socio-numériques sont souvent les personnes les plus fragilisées de notre société : parmi elles, les personnes peu diplômées, les personnes pauvres, les personnes âgées ou portant certains handicaps ; précisément, les citoyens qui ont le plus besoin d'accéder aux droits économiques et sociaux.

Notre troisième constat est que les personnes en vulnérabilité numérique deviennent dépendantes d'autres personnes pour réaliser beaucoup de démarches de la vie quotidienne. Ces usagers sont forcés de demander de l'aide à leurs proches ou aux travailleuses et travailleurs des associations de quartier pour répondre à l'injonction numérique. Ces proches et les associations deviennent par la force des choses des sous-traitants des administrations.

Face à ces constats, nous demandons de toute urgence que l'accès aux services puisse se faire par des guichets ET des services téléphoniques, de qualité et accessibles. Nous ne sommes pas contre la numérisation des services (quoique nous pourrions dire beaucoup pour avoir une numérisation plus inclusive, sûre et moins polluante). Notre demande de fond vise à ce que les services maintiennent plusieurs canaux de communication avec leurs usagers et que le contact humain prime.

Tant les guichets que les services téléphoniques sont indispensables pour une bonne partie de la population. Les guichets sont irremplaçables pour les personnes en difficulté avec la langue, les personnes analphabètes, les personnes en vulnérabilité numérique ou qui cumulent les difficultés. Elles s'expriment et comprennent mieux les enjeux quand la communication est orale. Le langage non-verbal aide aussi grandement, ces personnes peuvent apporter les courriers qu'elles ont reçus et qu'elles ne comprennent pas, elles peuvent expliquer une situation particulière. Les services téléphoniques sont irremplaçables pour les personnes qui ont des difficultés avec le numérique et aussi pour se déplacer : parmi celles-ci, beaucoup de personnes âgées, malades ou porteuses de certains handicaps.

Pour assurer cet accès élargi, nous voulons une ordonnance qui garantisse l'accessibilité des services d'intérêt général, qui défend le contact humain entre les citoyens et les services et qui lutte contre le non-recours aux services essentiels et aux droits.

En opposition à cela, nous assistons à la création d'une autre ordonnance qui a pour but de numériser les services publics ; un texte qui oblige bel et bien les services publics à se numériser et à le faire vite, sans échappatoires. Par contre, le droit à un soutien à la réalisation en ligne des démarches et le droit à une alternative hors-ligne ne sont pas traités avec la même ambition. De façon systématique, l'ordonnance permet aux autorités de ne pas les appliquer entièrement.

Petit historique de l'article 13

La formulation de l'article 13 du projet d'ordonnance Bruxelles numérique raconte l'histoire d'un bras-de-fer entre les associations et le ministère bruxellois de la transition digitale. Malgré de nombreux échanges entre les deux parties, aucun accord n'a pu être trouvé. Le gouvernement veut suggérer sans imposer, veut garantir sans obliger. Version après version (première, deuxième et troisième lecture de l'avant-projet d'ordonnance), la rédaction reste ambiguë par rapport aux canaux de communication entre les services et les usagers hors-ligne. Plusieurs stratégies ont été utilisées par les auteurs du texte : éviter de nommer les alternatives, proposer « d'autres » alternatives, allonger le temps pour mettre en place ces alternatives ou encore justifier leur non-mise en place à l'aide d'une supposée « charge disproportionnée ». Tous les tours et détours semblent bons pour éviter une phrase simple et claire : « les services publics doivent garantir des guichets, des services téléphoniques et des services postaux pour accéder à toute procédure administrative, toute communication ou tout formulaire ».

La disproportion entre le traitement du droit à des services en ligne et le traitement des droits à un accompagnement et à une alternative hors-ligne reste évidente, c'est qui rend dans les faits les droits à l'inclusion numérique et à une alternative au numérique, des droits résiduels, voire marginalisés.

En octobre 2021, nous avons pris connaissance de la volonté du gouvernement d'imposer le principe "*Digital by Default*" dans l'administration publique bruxelloise ; et ce, au cours d'une journée de consultation sur le projet d'ordonnance 'Brussels Digital Act' (c'était le nom de l'ordonnance à ce moment -ci).

En octobre 2022, un brouillon d'avant-projet d'ordonnance Bruxelles Numérique arrive entre nos mains. Le gouvernement régional ne s'est pas encore positionné sur le texte. Nous découvrons qu'**aucune** alternative hors-ligne n'est prévue. Pour les personnes en difficulté, l'ordonnance propose exclusivement un accompagnement vers le numérique.

Suite à la réception de ce document, 200 associations signent une Carte Blanche³ qui dénonce le caractère discriminatoire de cette ordonnance. Et quelques semaines plus tard, elles manifestent⁴. Lors des mois qui suivent, les associations tiennent des rencontres avec le cabinet du Ministre, le gouvernement régional et des représentants des partis politiques qui siègent le Parlement bruxellois.

.....

3 La Carte Blanche publiée en novembre dans *La Libre* et signée par plus de 200 associations : <https://www.lalibre.be/debats/opinions/2022/11/14/le-projet-bruxelles-numerique-du-gouvernement-vervoort-metra-en-difficulte-un-bruxellois-sur-deux-OT4IE4WCWZG2NCA3DIMLO55TGA/>

4 Le rassemblement fait contre l'ordonnance « Bruxelles numérique » le 6 décembre 2022 <https://lire-et-ecrire.be/Un-millier-de-Bruxellois-es-exigent-des-guichets-pour-acceder-a-leurs-droits>

En mars 2023, nous recevons le premier avant-projet d'ordonnance. Le gouvernement régional tient à ce que les services publics gardent une «alternative au numérique». Mais quelle alternative? Rien n'est clair. Pour nous, les alternatives doivent être nommés explicitement : un guichet, un service téléphonique et la voie postale. Nos actions se poursuivent et se tournent également vers les communes avec des manifestations à Anderlecht, Molenbeek et Ixelles.

En juin 2023, le gouvernement approuve un avant-projet d'ordonnance 'Bruxelles Numérique' en deuxième lecture. Ce texte garantit « des guichets et/ou des services téléphoniques ». Pour nous, l'article, tel que formulé désormais, suggère sans garantie ni imposition les guichets physiques dans les administrations.

Après l'été, en septembre 2023, le gouvernement se met d'accord sur une troisième version.

Nous ne sommes pas satisfaits. Pour nous, le projet d'ordonnance ne garantit pas les guichets, les services téléphoniques et la voie postale comme trinôme minimal et indispensable, à cause de la fin de la phrase : « ou toute autre mesure permettant de réaliser les procédures administratives ou les communications autrement qu'en ligne. »...

Quel est ce quatrième canal qui peut remplacer les guichets, les services téléphoniques et la voie postale ? Rien n'est clair, à nouveau.

De plus, un nouvel alinéa (8) invoque la possibilité de n'appliquer aucune mesure d'inclusion et d'accessibilité en invoquant une « charge disproportionnée », sans établir de limites ni de concertation quant à cette exonération. Le numérique par contre ne peut pas être évité... en évoquant une charge disproportionnée.

	BROUILLON OCT. 2022	PREMIÈRE LECTURE MARS 2023	DEUXIÈME LECTURE JUIN 2023	TROISIÈME LECTURE SEPT. 2023
Ordonnance	«Accompagnement vers le numérique»	«Des alternatives à toute procédure administrative, toute communication ou tout formulaire en ligne».	«Le développement d'interactions avec un agent de l'autorité publique pour la réalisation de toute procédure administrative, toute communication ou tout formulaire, a minima par un accueil physique et/ou un service téléphonique et un contact par voie postale.»	«un accueil physique et un service téléphonique, un contact par voie postale ou toute autre mesure.» + «charge disproportionnée.»
Propositions des associations	Un accueil physique et un service téléphonique et un contact par voie postale.	Des alternatives à toute procédure administrative, toute communication ou tout formulaire en ligne, dont au moins obligatoirement : - des guichets physiques accessibles et de qualité ; - des services téléphoniques accessibles et de qualité ; - des procédures, communications et/ou formulaires en format papier disponibles dans les guichets physiques ou à la demande de l'utilisateur.	«Le développement d'interactions avec un agent de l'autorité publique pour la réalisation de toute procédure administrative, toute communication ou tout formulaire, a minima par un accueil physique et un service téléphonique et un contact par voie postale.»	«un accueil physique et un service téléphonique et un contact par voie postale ou toute autre mesure. ».

Huit raisons de vouloir un autre article 13 dans le projet d'ordonnance Bruxelles numérique

1. GARANTIR LE DROIT À UN GUICHET, UN SERVICE TÉLÉPHONIQUE ET UN COURRIER POSTAL, CLAIREMENT ET SANS AMBIGÜITÉS

La formulation actuelle des **articles 13§1.2° et 13§2.3° est ambiguë et sujette à interprétation. Elle ne garantit pas le droit à un guichet, un service téléphonique et la voie postale** à cause de la fin de la phrase qui offre la possibilité de remplacer ce trinôme de canaux par «une autre mesure». Laquelle ? Nous ne le savons pas.

De plus, dans la formulation de ce droit, il manque un élément fondamental : la référence à l'interaction directe avec un être humain, hors ligne. Nous demandons que le contact humain soit proposé du début de la procédure jusqu'à son terme, que ce soit par guichet, téléphone et voie postale, ceci pour éviter un service téléphonique géré par un robot ou des services postaux traités exclusivement par l'intelligence artificielle.

Proposition articles 13§1.2° et 13§2.3° :

*«La mise en place, le maintien **ou le développement** d'une alternative à toute procédure administrative ou toute communication en ligne, **sous forme d'interactions avec un agent des Autorités Publiques.***

*A minima, les Autorités Publiques doivent prévoir pour leurs usagers un accueil physique, un service téléphonique **et un contact par voie postale ~~ou toute autre mesure permettant de réaliser les procédures administratives ou les communications autrement qu'en ligne.~~***

Eventuellement, si les Autorités publiques l'estiment utile, elles peuvent, en sus, organiser toute autre mesure permettant de réaliser les procédures administratives ou les communications électroniques autrement qu'en ligne.

Les Autorités Publiques garantissent aux usagers un accès adéquat aux services qu'elles leur destinent et des horaires d'ouverture adaptés aux missions et au public.

*Elles veillent à assurer la publicité de ces modalités **par un canal non numérique.*** »

2. GARANTIR LE DROIT À UN SOUTIEN À LA RÉALISATION EN LIGNE DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES, CLAIREMENT ET SANS AMBIGÜITÉS

Nous pensons que la non-définition du soutien dans le corps du texte, ainsi que la non-mention d'un contact humain comme minima indispensable pour un soutien de qualité déforcent complètement cet article. D'ailleurs, la plupart des exemples de soutien que nous retrouvons dans les 'Commentaires des articles' sont des dispositifs inadaptes aux publics peu qualifiés : tutoriel, guide, vidéo...

Proposition article 13§1.1° et 13§2.2° :

«Un soutien à la réalisation en ligne de toute procédure administrative, ou de toute communication; a minima, par l'interaction directe avec un être humain.»

3. GARANTIR LE DROIT À UN ACCOMPAGNEMENT VERS LE NUMÉRIQUE

Il faut distinguer le soutien ponctuel à la réalisation d'une démarche en ligne et l'accompagnement au numérique sur le long terme. Dans ce cadre de l'accompagnement, le but est que le citoyen devienne un acteur à part entière de la société numérique, responsable, informé, lucide et potentiellement créatif. Dans le cadre du soutien, l'appui est réduit à une démarche administrative concrète, dans le but de la réaliser dans ce moment précis.

Proposition d'un nouvel alinéa dans l'Article 13 :

«Les Autorités Publiques garantissent un accompagnement humain vers le numérique visant le développement de l'autonomie des citoyens. Cet accompagnement doit être ouvert à tous les citoyens dans un lieu proche de leur lieu de vie, de façon gratuite ou quasi gratuite.»

4. GARANTIR DES PAGES WEB ACCESSIBLES ET ADAPTÉES

Selon l'article 13§2.1, les autorités publiques garantissent l'utilisation de solutions technologiques rendant toute procédure administrative, ou toute communication en ligne accessibles aux personnes en situation de handicap. Aucune mesure contraignante n'est proposée pour imposer cette utilisation : ni des sanctions, ni des délais; alors que nous savons que la plupart des sites web des services publics locaux et régionaux ne respectent pas les critères d'accessibilité que le Parlement de la Région a imposés en 2018.

D'ailleurs, nous voudrions aller plus loin pour proposer des pages web et des applications accessibles au plus grand nombre. Nous demandons que les Autorités publiques facilitent une réelle participation des usagers fragilisés concernés (personnes en situation de handicap mais aussi d'autres usagers en difficulté avec le numérique) lors de toutes les étapes de création des interfaces numériques.

De plus, le langage utilisé par les sites web et applications est souvent extrêmement complexe, empêchant beaucoup de citoyens (même sans difficulté avec le numérique et/ou avec l'écrit) d'être en capacité de faire les démarches en autonomie. Plus le service est inclusif, plus il est profitable à un grand nombre (notons qu'avec l'âge, nombreux sont les citoyens qui développent un handicap).

5. DES MESURES D'INCLUSION ET D'ACCESSIBILITÉ OBLIGATOIREMENT MISES EN ŒUVRE DANS LES 6 MOIS APRÈS L'ENTRÉE EN VIGUEUR DU DÉCRET-ORDONNANCE

Selon le paragraphe 13§7, la mise en place de l'article 13 peut se faire au plus tard dans les 60 mois. C'est beaucoup trop long. La nécessité de guichets physiques et de services téléphoniques, accessibles et de qualité, est urgente. Les citoyens ne peuvent pas attendre 5 ans pour accéder à leurs droits. Nous demandons que les mesures d'inclusion et d'accessibilité soient obligatoirement mises en œuvre dans les 6 mois après l'entrée en vigueur du décret-ordonnance Bruxelles numérique (comme c'est le cas pour la numérisation des nouvelles procédures administratives, article 21).

6. SUPPRESSION DE LA CLAUSE D'EXCEPTION QUI MENACE TOUTES LES MESURES D'INCLUSION ET D'ACCESSIBILITÉ, SANS LIMITES ET SANS CONCERTATION

Le paragraphe 13§8 implique une clause d'exception pour tous les droits d'inclusivité et d'accessibilité précités ; dont toutes les alternatives hors-ligne (guichets, services téléphoniques et voie postale), les pages web adaptées et le soutien vers le numérique. Les administrations peuvent en toute autonomie se soustraire de toutes les obligations et rester accessibles uniquement en ligne, sans concertation, ni limites. À noter que la numérisation des démarches administratives n'est nullement mise en question par une supposée charge disproportionnée.

Nous défendons l'idée que toutes les mesures d'inclusivité et d'accessibilité soient garanties sans exception, même l'adaptation des pages web et des applications aux personnes en situation d'handicap. Si, malgré notre proposition, il est décidé d'inclure une clause d'exception, nous exigeons qu'elle ne s'applique qu'aux « solutions technologiques », comme le Conseil d'État le recommande.

Le Ministre régional de la transition digitale maintient l'argument selon lequel des exceptions sont nécessaires pour certains services et associations très petites, visés par cette ordonnance. Si des exceptions doivent bel et bien être faites (question encore à étudier et évaluer), il faut concevoir un cadre clair d'exonération **au cas par cas**, dans lequel l'évaluation préalable se réalise avec des acteurs sociaux de terrain, est arbitrée par une tierce partie et où aucune administration ne peut être dispensée des trois canaux hors-ligne à la fois.

7. FINANCEMENT ET MISE À DISPOSITION DES RESSOURCES HUMAINES NÉCESSAIRES POUR RESPECTER LES MESURES D'ACCESSIBILITÉ ET D'INCLUSION

La crise sanitaire du COVID 19 a impliqué la fermeture ou la réduction des guichets existants, la réaffectation ou la reconversion du personnel de première ligne et l'occasion pour installer des répondeurs automatiques. Nous observons que ces mesures prises dans l'urgence demeurent très souvent, sans débat ni remise en cause. Les moyens financiers et personnels étaient là il y a seulement 4 ans. Étant donné que le système hors-ligne actuel n'est pas satisfaisant pour les citoyens, il faut que l'ordonnance garantisse le développement, le renforcement des guichets et des services téléphoniques des administrations.

L'Avis du Conseil d'État signale à raison que : « Il convient également de relever que la mise en place des obligations prévues par l'article 13 des avant-projets nécessitera des investissements en temps, en personnel, en outils et en moyens. » Cette phrase est reprise telle quelle dans les 'Commentaires aux articles' sans préciser d'où viendront ces investissements. Nous demandons un plan de financement et la mise à disposition des ressources humaines nécessaires pour respecter les mesures d'accessibilité et d'inclusion dans les services publics régionaux et communaux. D'ailleurs, les associations et entités qui accompagnent la population vers le numérique doivent aussi être financées à la hauteur de leurs besoins (parmi elles, les Espaces Publics Numériques).

8. DES JALONS POUR UN PLAN AMBITIEUX D'INCLUSION ET D'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES, AFIN DE LUTTER CONTRE LA PAUVRETÉ, LE NON-RECOURS AUX DROITS ET LA DISCRIMINATION

Nous pensons qu'il pourrait être intéressant de repenser les services dans ce nouveau monde, pour les rendre plus accessibles, plus proches des citoyens, mieux au fait de leurs difficultés. En effet, nous ne voudrions pas simplement que les guichets et les services téléphoniques soient maintenus comme auparavant. Nous voudrions aller plus loin parce que, comme le rappelle l'Observatoire de la santé et du social de Bruxelles, « les manières d'accueillir les personnes sont importantes » pour accéder aux droits. La disponibilité, l'accessibilité, la proximité et l'adaptation des guichets aux usagers sont fondamentales comme l'est aussi le personnel qui les accueille, qui doit être compétent. La question du langage utilisé (clair et accessible), de la langue de communication (dans une des villes la plus « internationales » du monde) et de la possibilité d'avoir accès à un interprète, sont des questions non négligeables.

Des services téléphoniques accessibles et de qualité sont également essentiels pour beaucoup de citoyens : avec des temps d'attente réduits et qu'ils soient disponibles, accessibles et avec du personnel compétent et accueillant au bout du fil.

Ces mesures ne sont pas nouvelles, ni extraordinaires. En 1993, la *Charte de l'utilisateur des services publics* établissait déjà l'importance de l'accueil, de la qualité, de l'adaptabilité des services publics.

En outre, les termes utilisés dans l'ordonnance devraient être définis dans les 'Commentaires des articles', par exemple les termes : « accueil physique », « service téléphonique », « voie postale », « agent de l'Autorité Publique » ou « accès adéquat aux services »

Nous proposons une discussion ouverte, nous demandons plus d'ambition de la part des Autorités publiques face à la lutte contre la pauvreté, le nonaccès aux droits et la non-discrimination. Les associations de terrain peuvent être un partenaire de réflexion et de collaboration pour améliorer l'accès aux services publics et minimiser le non-recours aux droits.

Et au dernier moment, la surprise du chef ?

Dernier moment, dernier rebondissement. Un jour avant le passage du projet de décret et ordonnance conjoints dans la Commission interparlementaire, nous avons découvert qu'un amendement serait déposé par la majorité demain.

Le ministère de la transition numérique veut remplacer un des paragraphes des articles 13§1.2° et 13§2.3°. Voici la phrase actuelle :

« A minima, les Autorités Publiques doivent prévoir pour leurs usagers un accueil physique, un service téléphonique et un contact par voie postale ou toute autre mesure permettant de réaliser les procédures administratives ou les communications autrement qu'en ligne. »

L'amendement propose la formulation suivante :

«A minima, les Autorités publiques doivent prévoir pour leurs usagers un accueil physique, un service téléphonique et un contact par voie postale. Des mesures alternatives peuvent être mises en place pour autant qu'elles garantissent à l'utilisateur concerné un niveau de service au minimum équivalent aux mesures précitées.»

Il s'agit là d'une énième tentative de refuser de garantir les guichets physiques, les services téléphoniques et les courriers postaux. Dire «il faut des guichets... ou toute autre mesure» ou dire «il faut des guichets. Mais d'autres mesures peuvent être mises en place», c'est dire la même chose autrement. **L'amendement est une reformulation de la même idée, celle que nous critiquons.**

Certes, nous saluons le fait que les alternatives annoncées dans la seconde phrase de l'amendement soient censées garantir un niveau de service équivalent à celui offert par le trinôme qu'elles peuvent remplacer. Mais, nous nous demandons **quelle seront ces alternatives ? Nous espérons que cette phrase n'ouvre pas la voie à la sous-traitance des services publics, voire à la privatisation de l'accès aux droits et aux services.**

En outre, **nous tenons à rappeler que si la clause d'exception 13§8 qui menace toutes les mesures d'inclusion et d'accessibilité n'est pas éliminée, alors ni les guichets, ni les services téléphoniques, ni le courrier, ni ce quatrième mystérieux canal ne seront garantis !**

Perspectives

Après une année de mobilisation, nous nous rendons compte que le gouvernement régional ne comprend pas les enjeux en jeu. **Les guichets constituent le point de contact de la Région et des communes avec ses citoyens les plus fragiles. Garder cet espace d'échange et de dialogue permet de faciliter l'accès des personnes les plus précaires à leurs droits fondamentaux. Mais aussi, de maintenir la confiance des citoyens dans l'État, qui est présent, qui répond, qui reste accessible.**

Au guichet, les citoyens s'informent, comprennent, demandent, se plaignent ; bref ils s'expriment et dialoguent. Les agents de l'Autorité publique reçoivent, expliquent, facilitent ; bref, ils aident et ils comprennent les citoyens. Les guichets sont importants pour les personnes en vulnérabilité numérique. Mais, ils sont aussi importants pour la Région et les communes, qui préservent par ce biais la confiance des citoyens dans l'administration qu'ils financent. **Les guichets font société, les guichets font démocratie.** Tant le gouvernement que les citoyens en ont besoin et ont intérêt à qu'ils soient garantis. Les guichets ne sont pas une charge disproportionnée et ne le seront jamais.

CRÉDAF Lire et Écrire Bruxelles est reconnue par la Cocof comme Centre Régional pour le Développement de l'Alphabétisation et de l'apprentissage du Français pour adultes

Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale, de la Commission communautaire française, d'Actiris, de Bruxelles-Formation, et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Cofinancé par l'Union européenne.

