

Des apprenants du Collectif Alpha
- Bd de la IIème Armée Britannique, 27
1190 Forest
- rue de Rome, 12
1060 Saint-Gilles
- rue Piers, 48
1080 Molenbeek

A l'attention des bourgmestres des communes
et du Ministre-Président
de la Région de Bruxelles-Capitale

Le 12/05/2022

Concerne : la numérisation des services pour les personnes qui ne savent pas bien lire et écrire.

Madame la Bourgmestre,
Monsieur le Bourgmestre,
Monsieur le Ministre-Président,

Bonjour. Nous sommes des adultes inscrits dans une école d'alphabétisation : le Collectif Alpha. Nous ne savons pas bien parler, lire et écrire le français. Nous n'avons pas été beaucoup à l'école, ou pas du tout, quand nous étions enfants. Merci à la Région de nous donner enfin l'occasion d'aller à l'école.

Mais notre problème, c'est que de plus en plus de services sont sur internet : la banque, le logement social, le syndicat, la commune, la mutuelle, Actiris... Nous ne connaissons pas internet, nous n'avons pas tous un ordinateur et nous n'avons pas d'imprimante. Internet, ça coûte cher aussi.

Il n'y a plus de guichets avec des vraies personnes pour nous aider et nous expliquer. Si on va sur place, parfois, un monsieur de la sécurité nous dit d'aller sur internet ou de téléphoner. Quand on téléphone, il y a de la musique très longtemps ou une boîte vocale qui nous dit de rappeler plus tard, qui nous renvoie sur internet ou qui nous pose des questions dont on ne connaît pas la réponse. Quand quelqu'un répond, parfois, la personne parle vite ou nous dit « si vous ne parlez pas français, que faites vous ici ? ». Parfois, on sent un manque de respect parce qu'on ne parle pas bien français.

Tout ça nous stresse beaucoup. Des fois, on pleure. On dépend de nos enfants, d'une nièce, d'un voisin, d'une belle-sœur, de l'assistante sociale. Mais ils n'ont pas toujours le temps, ils en ont marre qu'on leur demande de nous aider. Il y a aussi un

