MINI-GUIDE SUR LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION

Défis et bonnes pratiques concernant l'accès des personnes migrantes aux services de base en Belgique

AccessIN
Social Inclusion and Access to Basic Services of Third-Country Nationals

This publication was funded by the European Union's Asylum, Migration and Integration Fund. The content of this publication represents the views of the author only and is his/her sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

TABLE DES MATIÈRES

L'accès des personnes migrantes aux services de base en Belgique : une vue d'ensemble de ce manuel 3

Principaux défis et bonnes pratiques dans le domaine de l'emploi 4

Principaux défis et bonnes pratiques dans le domaine de l'éducation 6

Principaux défis et bonnes pratiques dans le domaine des soins de santé 9

Principaux défis et bonnes pratiques dans le domaine du logement 11

Principaux défis et bonnes pratiques dans le domaine de l'assistance sociale 13

L'accès des personnes migrantes aux services de base en Belgique : une vue d'ensemble de ce manuel

Ce mini-manuel vise à informer les décideur.se.s politiques et les prestataires de services sur les **principaux obstacles** à l'accès des personnes migrantes aux services de base en Belgique, tout en partageant les **bonnes pratiques** et les **solutions potentielles** pour surmonter ces défis. Pour ce faire, le mini-manuel se concentre sur l'accès des personnes migrantes aux services dans **cinq domaines politiques** spécifiques : (1) l'emploi, (2) l'éducation, (3) les soins de santé, (4) le logement et (5) l'assistance sociale.

Les informations contenues dans ce mini-guide sont basées sur un travail de terrain approfondi et des entretiens semi-structurés menés en Belgique avec 41 personnes migrantes (de différentes nationalités et statuts légaux), ainsi qu'avec 23 prestataires de services travaillant avec des populations migrantes dans les domaines susmentionnés. En tant que tel, le mini-guide fournit des **preuves précieuses** qui peuvent aider à affiner les programmes, les initiatives et les politiques existants visant à s'attaquer aux obstacles auxquels les personnes migrantes sont encore confrontées lorsqu'elles accèdent à différents services de base en Belgique.

Avant d'entrer dans les détails concernant l'accès des personnes migrantes aux différents services de base, il convient de mentionner que cet accès reste fortement conditionné par les caractéristiques générales du système de protection sociale belge, en particulier son caractère fédéral et fortement décentralisé. En conséquence, plusieurs prestations de protection sociale sont transférées aux régions, ce qui entraîne des variations en termes de compétences, de responsabilités et de mise en œuvre entre la Flandre, la Wallonie et Bruxelles (voir encadré 1).

Encadré 1. Principales caractéristiques et forces du système d'aide sociale belge influençant l'accès aux services de base

- Il combine une composante contributive d'assurance sociale basée sur le travail avec un système résiduel non contributif d'assistance sociale.
- Institutions/programmes pertinents pour l'accès des personnes migrantes aux services de base : (1) « *Centre public d'action sociale* » (CPAS) est une institution publique fournissant des services d'aide sociale et des prestations ; (2) « *Fédération des organisations autonomes* » (FZO) est une association faîtière socioculturelle qui défend l'intégration et la participation des communautés de personnes migrantes en Flandre et dans la partie flamande de Bruxelles.
- Dans le domaine de l'éducation, deux programmes clés aident les élèves migrant.e.s nouvellement arrivé.e.s, y compris les demandeur.se.s d'asile et les réfugié.e.s, à surmonter les barrières linguistiques avant de suivre une scolarité normale : les « *classes passerelles* » (dans la partie francophone : DASPA) et les « *classes d'accueil* » (dans la partie flamande : OKAN).
- Les autorités régionales fournissent du matériel scolaire et des programmes d'aide sociale pour soutenir les parents dans le besoin (c'est-à-dire des allocations et autres prestations pour les parents ou les tuteur.ice.s légaux/légales des élèves immigré.e.s).
- En général, en Belgique, il existe un solide réseau d'organisations de la société civile (OSC), d'associations de personnes migrantes et d'agences publiques qui travaillent ensemble pour fournir des conseils et un soutien aux personnes migrantes nouvellement arrivées, en particulier aux demandeur.se.s d'asile et aux réfugié.e.s.

Principaux défis et bonnes pratiques dans le domaine de l'emploi

En Belgique, les étranger.ère.s disposant d'un numéro de registre national peuvent accéder aux services publics de l'emploi, à la formation professionnelle et à la reconnaissance de leurs diplômes/qualifications étrangers. Cependant, ils/elles sont confronté.e.s à des obstacles - en particulier les personnes migrantes non européennes - en termes d'accès à l'emploi privé ou indépendant, l'aide ciblée se limitant souvent à des cours de langue et à une orientation générale fournie par des services spécialisés aux demandeur.se.s d'emploi. Les ressortissant.e.s de pays tiers qui souhaitent devenir travailleur.se.s indépendant.e.s doivent en outre présenter une carte professionnelle, soit dans la Communauté flamande, soit dans la Fédération Wallonie-Bruxelles.

PRINCIPAUX DÉFIS

Conditions préalables à l'inclusion économique des personnes migrantes

Dans l'ensemble, les personnes migrantes nouvellement arrivées doivent surmonter certains obstacles administratifs et posséder des compétences numériques avant d'entrer sur le marché du travail.

- Les professionnel.le.s soulignent l'importance pour les personnes migrantes d'obtenir des informations adéquates qui peuvent faciliter les tâches administratives (comme l'ouverture d'un compte bancaire en Belgique) avant d'obtenir un emploi.
- La connaissance de **l'utilisation des appareils numériques** peut faciliter la recherche d'emploi des personnes migrantes.

Discrimination sur le marché du travail

Les préjugés et la méfiance restent des obstacles importants à l'intégration professionnelle des personnes migrantes.

- Les professionnel.le.s et les personnes migrantes attirent l'attention sur les **pratiques discriminatoires des employeur.se.s et des collègues belges à l'égard des travailleur.se.s immigré.e.s,** en particulier ceux/celles originaires des pays arabes.
- Les prestataires de services considèrent que les **attributs liés à la race, à l'origine et à la nationalité** influencent la décision des employeur.se.s d'embaucher des travailleur.se.s immigré.e.s.
- Les professionnel.le.s mentionnent également que les **stéréotypes** sont souvent reproduits dans la société, que ce soit dans les zones urbaines ou rurales. Si les **personnes migrantes très instruites ou très qualifiées semblent moins discriminées**, les pratiques tendancieuses restent un problème important à différents niveaux, qu'il s'agisse du processus bureaucratique d'obtention d'une **autorisation légale de travailler** ou des salaires inférieurs versés aux travailleur.se.s en raison de leur permis de séjour ou de l'absence d'un tel permis.

Absence de réseaux sociaux en Belgique

L'absence de parents ou d'ami.e.s en Belgique peut également entraver l'insertion sur le marché du travail des personnes migrantes en général, et des nouveaux.lles arrivant.e.s en particulier.

- L'**absence de réseaux,** en particulier chez les immigré.e.s sans papiers et/ou nouvellement arrivé.e.s, entrave leurs chances de trouver un emploi, surtout pour les postes qui ne font pas l'objet d'une annonce publique.
- **Les cercles sociaux sont importants pour obtenir des entretiens d'embauche et des contacts informels** qui pourraient potentiellement aider à trouver un emploi.

BONNES PRATIQUES

Avocats *Pro Deo*

- Les prestataires de services indiquent que leur travail est considérable et fortement limité par les dispositions légales concernant leur intervention. Ils/elles recommandent le recours à des **avocats *Pro Deo*** (ou à des avocats généralement subventionnés par l'État pour les personnes ne disposant pas de ressources financières suffisantes) pour aider les immigré.e.s dans leur recherche d'emploi et pour trouver des possibilités d'emploi mieux adaptées à leurs qualifications et à leur expérience professionnelle antérieure.

Mentorat

- **Les programmes de mentorat** (parfois personnalisés ou même informels) proposés par les organisations de la société civile et les prestataires de services peuvent aider les travailleur.se.s immigré.e.s à atteindre leurs objectifs professionnels.

RECOMMANDATIONS

La discrimination restant un obstacle majeur à l'inclusion économique des personnes migrantes, ce mini-guide encourage la création de campagnes sensibles pour lutter contre les pratiques discriminatoires sur le marché du travail. Ces campagnes semblent particulièrement nécessaires dans le secteur privé, où les préjugés, notamment à l'égard des personnes migrantes non européennes, constituent un obstacle important qu'il reste à surmonter. La conception et la mise en œuvre de ces campagnes devraient idéalement résulter d'une coopération entre les autorités publiques et les organisations de la société civile.

Principaux défis et bonnes pratiques dans le domaine de l'éducation

En Belgique, l'enseignement est obligatoire pour tou.te.s les élèves (y compris les étranger.ère.s) de 6 à 18 ans. Les parents ou les tuteur.ice.s légaux/légales des élèves immigré.e.s reçoivent des informations périodiques en plusieurs langues (français, néerlandais, anglais, par exemple) sur le système éducatif par l'intermédiaire de services publics spécifiques et d'organisations de la société civile. Un soutien éducatif continu et permanent dans la langue d'enseignement des élèves immigré.e.s est proposé dans l'enseignement préprimaire et obligatoire, l'éducation interculturelle étant également un principe du système de formation des enseignants.

PRINCIPAUX DÉFIS

Vulnérabilité socio-économique des ménages de personnes migrantes

La vulnérabilité sociale des familles affecte l'intégration et les résultats scolaires des élèves migrant.e.s de plusieurs manières :

- La **précarité** des conditions de vie des élèves migrant.e.s va souvent de pair avec de mauvais résultats scolaires.
- En particulier pendant la pandémie, les prestataires de services ont constaté une **fracture numérique** plus nette et un accès différencié aux **ressources numériques** (ordinateurs, tablettes, smartphones) entre les élèves de différentes origines, ce qui a eu une incidence sur la possibilité de mener ou de suivre des cours en ligne. Ces problèmes ont été aggravés en particulier pour les élèves vivant dans des **foyers de parents migrants originaires de pays à faible accès technologique**.

Barrières linguistiques

La mauvaise maîtrise de la langue locale est un obstacle majeur qui affecte non seulement l'intégration des élèves immigré.e.s dans le système éducatif et leurs résultats scolaires, mais aussi la communication entre les éducateur.ice.s et les parents immigrés.

- **L'apprentissage du néerlandais ou du français** est l'un des principaux obstacles à l'intégration des élèves immigré.e.s dans le système éducatif et à leurs résultats scolaires, en particulier dans les divisions administratives multilingues comme Bruxelles. Les difficultés à communiquer dans ces langues avec les éducateur.ice.s et/ou les autres élèves peuvent également démotiver les élèves immigré.e.s et les empêcher de fréquenter régulièrement l'école ou d'avoir des interactions sociales à l'école.
- Les barrières linguistiques entravent souvent la **communication entre les éducateur.ice.s et les parents ou tuteur.ice.s légaux/légales des élèves migrant.e.s,** ce qui rend difficile l'établissement d'un rapport et d'un suivi adéquats concernant les résultats scolaires des élèves migrant.e.s.
- Les professionnel.le.s attirent également l'attention sur le fait que certain.e.s **élèves immigré.e.s non accompagné.e.s** (en particulier les demandeur.se.s d'asile et les réfugié.e.s d'Afghanistan) se heurtent à des obstacles importants pour s'intégrer dans le système éducatif belge et suivre les cours de transition, principalement en raison du manque d'orientation et d'intermédiaires éducatifs familiers.

Rôle du genre et discrimination

Les éducateur.ice.s semblent avoir des stéréotypes ou des préjugés à l'égard des parents migrants dans le contexte éducatif belge.

- Le **rôle du genre** a été mentionné dans tous les entretiens avec les éducateur.ice.s. Certain.e.s d'entre eux/elles ont signalé des **pratiques discriminatoires** à l'égard des femmes, par exemple en ce qui concerne leur rôle d'éducatrices. « *Il y a une discrimination basée sur la classe sociale, on demande souvent aux mères ce qui ne va pas à la maison parce que l'enfant n'est pas attentif ou n'a pas la même efficacité que les autres enfants* ».

Ressources organisationnelles et infrastructures limitées

Les ressources organisationnelles limitées restent un obstacle structurel à l'échelle nationale pour l'inclusion dans l'éducation.

- Les prestataires de services mentionnent le **manque de personnel formé et bien équipé comme un obstacle majeur**. En outre, ils/elles ont besoin d'une **formation à la diversité et à la psychologie**, qui peut être particulièrement importante pour assurer une meilleure communication entre les éducateur.ice.s et les élèves migrant.e.s et leurs familles (en particulier les demandeur.se.s d'asile et les réfugié.e.s fuyant la guerre).
- Les éducateur.ice.s attirent l'attention sur le fait que **certains lieux d'enseignement** où les élèves peuvent apprendre le néerlandais/français avant la scolarité **ne sont pas adaptés pour accueillir le nombre d'élèves migrant.e.s qui ont besoin de cours de langue.** Parfois, la demande est plus importante que l'offre.
- Les prestataires de services estiment que la **période fixe pendant laquelle les élèves migrant.e.s doivent apprendre le néerlandais ou le français est trop courte**. Ceci est particulièrement difficile lorsque les élèves migrant.e.s sont des adolescent.e.s en fin de scolarité, étant donné que l'enseignement obligatoire en Belgique s'étend jusqu'à l'âge de 18 ans.

BONNES PRATIQUES

Interprètes informels pour faciliter la communication

- Certain.e.s éducateur.ice.s ont indiqué qu'ils/elles faisaient office de traducteur.rice.s (ou qu'ils/elles désignaient d'autres élèves et collègues comme facilitateur.rice.s informel.le.s pour le personnel éducatif) pour travailler avec les élèves migrant.e.s et rester en contact avec leurs parents ou tuteur.rice.s légaux.les.

Suivi individuel et communication personnalisée avec les élèves migrant.e.s

- Pour réduire l'anxiété, la dépression et l'isolement social pendant la pandémie de COVID-19, les éducateur.ice.s ont maintenu une communication personnalisée avec leurs élèves, y compris ceux/celles issu.e.s de l'immigration.

Garantir l'égalité d'accès aux équipements technologiques

- Les éducateur.ice.s ont mentionné le rôle des dons privés dans l'achat d'ordinateurs portables pour les écoles pendant la pandémie de COVID-19, afin de relever le défi de l'inégalité d'accès à l'équipement technologique.

Matériel et ressources pour soutenir l'éducation à la diversité

- Certaines institutions privées et publiques, telles que les universités, ont créé du matériel pour enseigner et reconnaître les différents besoins éducatifs des élèves migrant.e.s nouvellement arrivé.e.s. Le projet européen « *RefugeesWellSchool* » mis en place par l'Université de Louvain en est un exemple.

RECOMMANDATIONS

Les professionnel.le.s et les personnes migrantes attirent l'attention sur le fait que les barrières linguistiques continuent d'entraver les résultats scolaires des élèves migrant.e.s malgré l'existence de programmes et de projets visant à surmonter ces difficultés. Les inquiétudes portent sur le fait que les cours de transition visant à assurer l'intégration scolaire en néerlandais ou en français ne sont pas flexibles en raison des courbes d'apprentissage non standardisées et du manque d'infrastructures. Une évaluation minutieuse de ces éléments est donc recommandée pour trouver des solutions adéquates. Une telle évaluation pourrait également déterminer si les initiatives des éducateur.ice.s mentionnées ci-dessus pourraient être institutionnalisées afin de garantir un soutien répondant aux besoins de tou.te.s les élèves migrant.e.s.

Principaux défis et bonnes pratiques dans le domaine des soins de santé

En Belgique, tout.e travailleur.se salarié.e et assimilé.e a accès au système de soins de santé, quelle que soit sa nationalité. Le système repose sur une procédure de remboursement et l'accès aux services de santé est conditionné par l'affiliation des individus à une caisse de maladie et le paiement d'une cotisation minimale de 6 mois. Il n'y a pas de différence statutaire entre les résident.e.s belges et étranger.ère.s en termes d'accès aux aides financières en cas de maladie.

PRINCIPAUX DÉFIS

Barrières linguistiques

Le manque de compétences linguistiques en néerlandais, en anglais ou en français est un obstacle majeur à l'accès des personnes migrantes aux services de santé et à la fourniture de soins adéquats.

- Les praticien.ne.s estiment que la **difficulté à communiquer en néerlandais, en anglais ou en français** est un obstacle important qui entrave l'accès des personnes migrantes aux soins de santé, en particulier ceux/celles qui sont arrivé.e.s récemment. Les barrières linguistiques limitent également la façon dont les patient.e.s parlent de leurs symptômes et comprennent les indications médicales.

Différences culturelles et discrimination

Les professionnel.le.s de la santé et les personnes migrantes interrogées considèrent que les différentes croyances et coutumes culturelles limitent l'accès des personnes migrantes aux services médicaux.

- Les professionnel.le.s et les personnes migrantes estiment que l'**origine, l'âge et le sexe** sont les principaux motifs de discrimination à l'égard des immigré.e.s en Belgique. Ils/elles considèrent également que, souvent, la **discrimination fondée sur le sexe et l'origine** est combinée, ce qui rend l'accès aux soins de santé plus difficile pour les femmes immigrées que pour les hommes. Certaines personnes interrogées remarquent que les hommes arabes ont parfois besoin d'être suivis par des professionnels de santé masculins.
- Les prestataires de services considèrent que **certaines nationalités nécessitent plus d'assistance médicale** que d'autres, par exemple les patient.e.s originaires d'Afghanistan ou du Maghreb. Ils/elles soulignent également l'importance du **statut juridique** des individus pour l'accès aux traitements médicaux. Les personnes qui ont un permis de séjour peuvent plus facilement accéder aux soins médicaux que celles qui n'en ont pas. Les personnes interrogées estiment également que les personnes migrantes nouvellement arrivées, en particulier celles qui n'ont pas de permis de séjour, se trouvent dans une situation particulièrement difficile pour accéder aux services de santé.

Informations limitées sur le système de santé belge

Les professionnel.le.s et les personnes migrantes attirent l'attention sur le fait que certaines personnes migrantes ne disposent pas d'informations suffisantes sur le fonctionnement de l'assistance médicale en Belgique, y compris sur l'utilisation des ressources technologiques pour accéder aux services de santé.

- Certaines personnes migrantes nouvellement arrivées **manquent d'informations** sur le système belge de soins de santé (par exemple, le fait que le système de soins de santé couvre les coûts pour les personnes sans assurance maladie, par l'intermédiaire du Centre public d'action sociale, CPAS).
- Les prestataires de services soulignent la nécessité de fournir davantage d'informations sur les soins primaires ou les programmes d'**éducation sexuelle** aux femmes immigrées à titre **préventif.** En général, il semble qu'il y ait un manque de communication entre le personnel de santé et certain.e.s patient.e.s immigré.e.s en ce qui concerne la prévention.
- Les personnes interrogées font état de **barrières administratives** qui entravent l'accès des personnes migrantes aux services de santé. Toutes les personnes migrantes ne connaissent pas les étapes à suivre pour obtenir des soins de santé, comme la nécessité de s'inscrire auprès d'un médecin généraliste peu de temps après leur arrivée. Cela devient particulièrement difficile lorsque les personnes migrantes **n'ont pas de compétences numériques, d'autant plus que** plusieurs services et sources d'information sont en ligne.

BONNES PRATIQUES

Pratiques de solidarité

- Plusieurs initiatives de solidarité ont eu pour but d'aider les immigré.e.s en situation de vulnérabilité, en particulier lors de la pandémie de COVID-19. Les professionnel.le.s ont mentionné les campagnes de vaccination des sans-papiers comme un exemple de solidarité.

Réseau interinstitutionnel

- Les prestataires travaillant dans des associations ont rappelé qu'ils/elles avaient des contacts directs avec d'autres organisations et avec le CPAS pour aider les patient.e.s immigré.e.s vulnérables à accéder aux services de soins de santé.

RECOMMANDATIONS

Des campagnes sensibles sur le fonctionnement du système de santé belge et d'autres types de stratégies de diffusion de l'information dans les langues les plus populaires parmi les personnes migrantes en Belgique (par exemple, l'arabe, l'anglais, le français, le roumain et l'espagnol) peuvent contribuer à mieux faire connaître les services de santé, non seulement dans les situations d'urgence, mais aussi pour les soins primaires et la prévention. En outre, des campagnes sensibles peuvent également être adressées aux prestataires de services, avec un contenu sur la diversité et l'inclusion, afin de surmonter les pratiques discriminatoires à l'égard des patient.e.s immigré.e.s et de renforcer les moyens de communiquer avec eux/elles de manière empathique.

Principaux défis et bonnes pratiques dans le domaine du logement

Les immigré.e.s résidant en Belgique et ne disposant pas de ressources suffisantes peuvent bénéficier d'un logement social dont le loyer est adapté à leurs revenus. La demande de logement social se fait généralement par l'intermédiaire du Centre public d'action sociale belge (CPAS). Cependant, il y a des listes d'attente pour accéder à ce service et, surtout à Bruxelles, cela peut prendre quelques années pour accéder à un logement social.

PRINCIPAUX DÉFIS

Pratiques discriminatoires et préjugés sexistes

Les professionnel.le.s et les personnes migrantes considèrent que le système de logement belge reproduit légèrement les pratiques discriminatoires et les préjugés sexistes à l'égard des immigré.e.s.

- Les agent.e.s immobilier.ère.s et les propriétaires ont révélé certains indices de la **stigmatisation** existante dans l'opinion publique (en particulier, une perception négative des populations arabes), ainsi que des **pratiques discriminatoires** lorsqu'un propriétaire évalue s'il doit vendre/louer ou non et à qui. Les références se concentrent largement sur les **préjugés sexistes** dans les services de logement avec des catégories spécifiques de personnes migrantes, où - par exemple - un grand nombre d'hommes célibataires ont cherché à louer une maison dans l'optique d'un regroupement familial, d'après certaines personnes interrogées.

BONNES PRATIQUES

Travail bénévole

- Afin de mieux aider les personnes migrantes nouvellement arrivées, les professionnel.le.s travaillant dans les ONG tendent généralement la main aux personnes sans-papiers qui sont sans abri et recrutent, informent et facilitent l'hébergement des demandeur.se.s d'asile et des réfugié.e.s par les citoyen.ne.s belges.

RECOMMANDATIONS

Les entretiens avec les professionnel.le.s et les personnes migrantes suggèrent que les réseaux des personnes migrantes (parents et ami.e.s) sont essentiels pour faciliter l'accès au logement. À cet égard, les réseaux peuvent soutenir les personnes migrantes de plusieurs manières : en partageant les coûts associés, en obtenant des garanties bancaires pour la location, en fournissant des informations sur les options de logement (y compris les abris) et en suggérant des organisations de la société civile (OSC) qui travaillent avec les immigré.e.s. Conscients de l'efficacité de la création de réseaux parmi les personnes migrantes, les professionnel.le.s peuvent inclure dans leurs échanges avec les client.e.s immigré.e.s des stratégies suggérant des possibilités de solidarité entre les communautés de personnes migrantes afin de surmonter les obstacles auxquels ces dernières sont confrontées avant de louer ou d'acheter un bien immobilier. Les décideur.se.s politiques et les associations de personnes migrantes peuvent

faire pression sur les sociétés immobilières pour qu'elles évitent les pratiques discriminatoires tout en garantissant de meilleures conditions pour les locations à court terme sans affecter négativement les propriétaires. Il s'agit d'éviter l'informalité et les abus des propriétaires qui peuvent profiter du statut migratoire de leurs locataires potentiels pour leur faire payer des frais supplémentaires ou leur demander des documents additionnels avant de louer.

Principaux défis et bonnes pratiques dans le domaine de l'assistance sociale

En Belgique, le revenu minimum garanti est accessible aux personnes dont les ressources sont insuffisantes. Outre les citoyen.ne.s belges, ce groupe comprend également les résident.es étranger.ère.s de l'UE et les membres de leur famille qui résident légalement en Belgique depuis au moins trois mois, les étranger.ère.s non ressortissant.e.s de l'UE inscrit.e.s au registre de la population belge, les apatrides ainsi que les personnes bénéficiant du statut de réfugié ou de la protection subsidiaire. Le Centre public d'action sociale (CPAS) est l'organisme chargé de demander les prestations d'aide sociale. Les travailleur.se.s sociaux.les et les ONG travaillent habituellement main dans la main avec le CPAS pour fournir des conseils et une assistance aux personnes migrantes dans le besoin.

PRINCIPAUX DÉFIS

Connaissance limitée du système belge d'aide sociale

Tant les personnes migrantes que les professionnel.le.s considèrent que certaines personnes migrantes ont une connaissance limitée du fonctionnement du service, ce qui conduit souvent à sa sous-utilisation.

- Certaines personnes migrantes **ne sont pas bien informées de leurs droits sociaux**, en particulier des procédures bureaucratiques de demande d'aide sociale.
- Les travailleur.se.s sociaux.les indiquent que la plupart des demandeur.se.s de services d'assistance sociale sont relativement **jeunes**. Ils/elles s'inquiètent donc de leur manque de familiarité avec les services d'assistance sociale dans leur pays d'origine ou de résidence avant de s'installer en Belgique.

Différences culturelles et discrimination

L'accès aux services d'assistance sociale en Belgique semble être directement lié aux traits culturels et aux caractéristiques des personnes migrantes.

- Les professionnel.le.s sont partiellement d'accord sur le fait qu'aucune nationalité ne devrait recevoir plus d'attention que d'autres en termes de mérite social, tout en soulignant que des situations spécifiques ou des groupes de nationalités sont plus susceptibles d'**être discriminés (par exemple, les musulman.e.s) par les prestataires de services privés et publics.**

Barrières linguistiques et fracture numérique

Naviguer dans le système d'aide sociale belge semble plus difficile pour les personnes migrantes dont les compétences numériques et linguistiques sont limitées.

- Les personnes migrantes originaires de pays où l'**accès aux technologies** est plus limité ou ceux/celles dont les **compétences linguistiques en néerlandais ou en français** sont plus limitées ont parfois besoin **d'une** assistance accrue de la part des professionnel.le.s en Belgique pour obtenir des informations sur l'aide sociale (ou pour traiter les demandes d'aide sociale).

BONNES PRATIQUES

Interprétation sociale et assistance juridique

Les travailleur.se.s sociaux.les ont évoqué certaines initiatives qu'eux/elles-mêmes ou leurs collègues des OSC ont mises en place pour fournir aux immigré.e.s une **assistance juridique ou pour servir d'interprètes sociaux.les** lorsque les immigré.e.s doivent se rendre à un rendez-vous ou remplir des formalités administratives.

Influence sur l'opinion publique et les décideur.se.s politiques

Les travailleur.se.s sociaux.les recherchent des **occasions d'influencer l'opinion publique** (par exemple, la couverture médiatique), d'**atteindre les immigré.e.s en situation de vulnérabilité** et d'**exercer une pression sur les politicien.ne.s** afin que l'accès des personnes immigrées aux droits sociaux soit correctement pris en compte par le gouvernement.

Activités socioculturelles

Les prestataires organisent également des activités culturelles et sociales afin d'accroître les contacts interpersonnels entre les personnes immigrées et les personnes locales ou simplement pour mieux comprendre leurs besoins et leurs demandes.

RECOMMANDATIONS

Pour relever le défi de la sensibilisation limitée, il est encouragé de diversifier davantage les sources officielles d'information concernant le système belge d'assistance sociale, également dans les langues des principales communautés de personnes migrantes telles que l'arabe. Des informations officielles adéquates sur les services sociaux peuvent éviter les rumeurs au sein des communautés immigrées sur les risques encourus en utilisant les services sociaux, tout en sensibilisant les travailleur.se.s sociaux.les dans le but de réduire les préjugés et les stéréotypes à l'égard de communautés immigrées spécifiques.