

ACCUEIL, ACCOMPAGNEMENT SOCIAL, ADMINISTRATIF ET JURIDIQUE

CONSTAT GÉNÉRAL

Dans notre société démocratique, il est fondamental que chaque citoyen puisse avoir accès aux services de l'état, quels que soient son âge, sa religion, sa nationalité, son genre ou encore son orientation sexuelle. Nous constatons que cet idéal n'est pas effectif dans certaines communes où les procédures spécifiques aux personnes étrangères et la démarche interculturelle ne sont pas toujours maîtrisées.

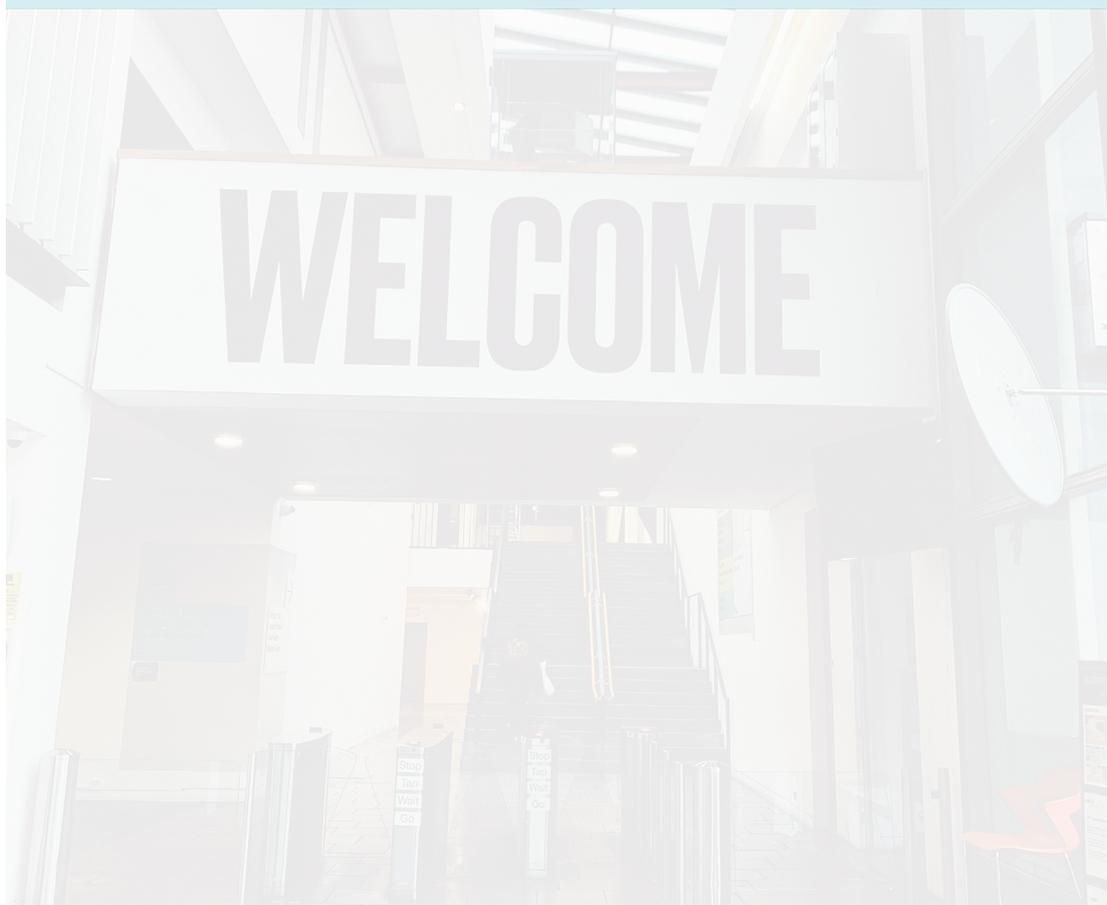
L'accompagnement dans plusieurs démarches de la vie quotidienne et dans des procédures plus complexes est essentiel pour s'assurer de l'accès aux droits fondamentaux des personnes étrangères, dans un contexte où le recours à l'écrit est omniprésent et la digitalisation de nombreux services grandissante. Ces droits dépendent également de la spécialisation et de la connaissance approfondie des différentes matières de la part des services publics et des opérateurs.

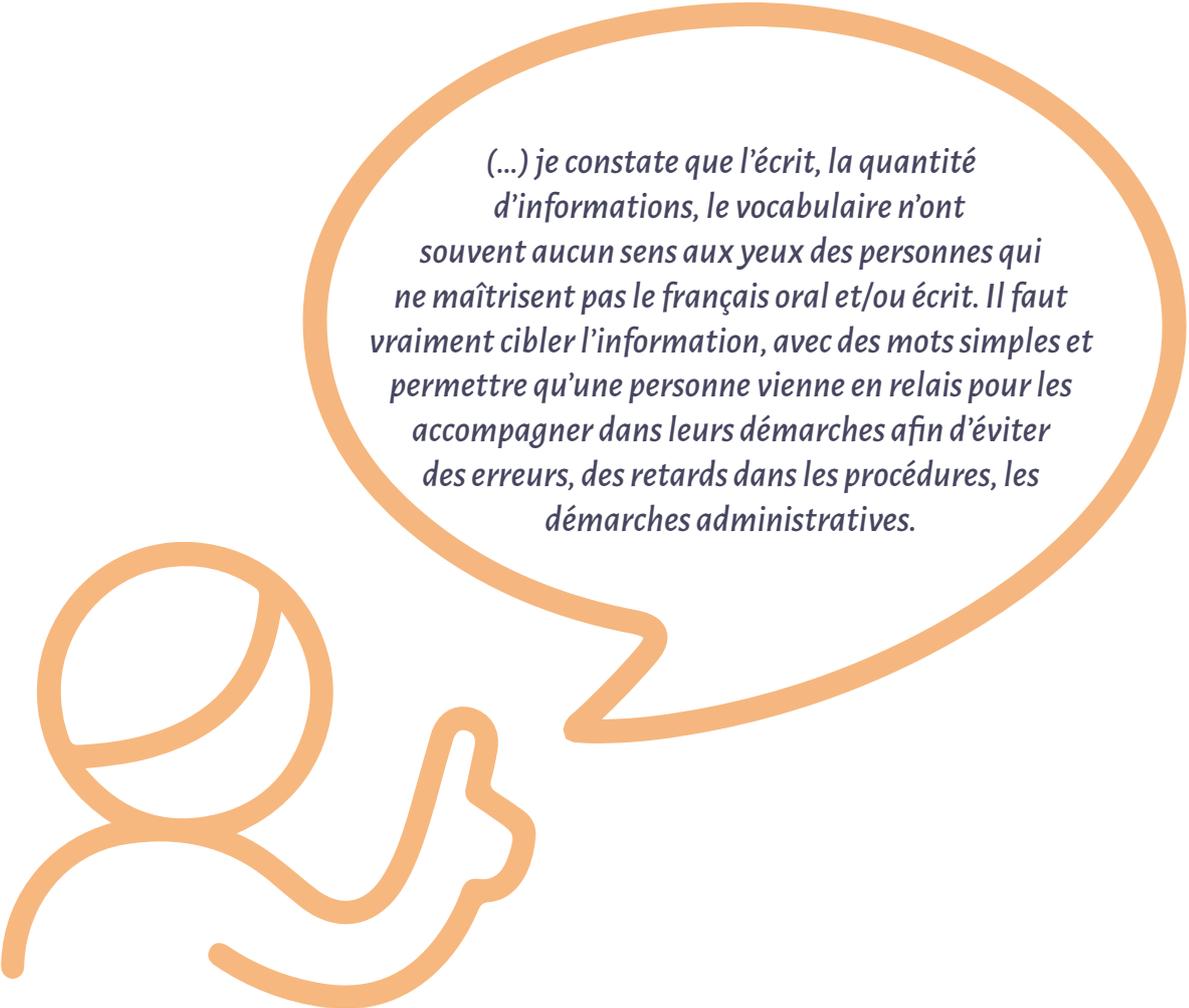




RECOMMANDATIONS

- Veiller au bon accueil des personnes étrangères primo-arrivantes dans la commune :
 - en dédiant des permanences spécifiques à l'accompagnement des personnes ne parlant pas français ;
 - en vulgarisant et adaptant le vocabulaire dans les supports et outils de communication des services publics.
- Mettre en place et visibiliser un guichet unique pour informer au sujet des services présents sur la commune.
- Instaurer des dispositifs qui permettent à chaque personne de connaître ses droits et les procédures qui y sont liées, par exemple, organiser des séances d'informations spécifiques, distribuer des brochures reprenant l'ensemble des droits activables, favoriser les triangulations entre les acteurs spécialisés pour offrir une réponse adaptée aux personnes, etc.
- Proposer annuellement aux agents des services population et état civil des formations dédiées aux matières liées aux étrangers (parcours d'intégration, demande de nationalité, statuts de séjour, regroupement familial, législation sur les MENA, etc.).
- Travailler avec les services de police pour faire de la commune un espace de sécurité pour les personnes en séjour irrégulier et instaurer la « carte d'identité » communale (à partir du projet en élaboration de la Ville de Liège) afin de favoriser l'inclusion des personnes sans-papiers.
- Renforcer ou favoriser l'accès à un dispositif d'interprétariat professionnel.





(...) je constate que l'écrit, la quantité d'informations, le vocabulaire n'ont souvent aucun sens aux yeux des personnes qui ne maîtrisent pas le français oral et/ou écrit. Il faut vraiment cibler l'information, avec des mots simples et permettre qu'une personne vienne en relais pour les accompagner dans leurs démarches afin d'éviter des erreurs, des retards dans les procédures, les démarches administratives.