



Diagnostic en vue de l'élaboration du Plan Communal d'Intégration de la Ville de Luxembourg

**CEFIS
IBS (VdL)
Luxembourg, 2016**

Table de matière

1	Présentation générale.....	5
2	Lire les espaces urbains en Europe : de la diversité à l'hyperdiversité	7
2.1	Implications sociopolitiques.....	8
2.2	Et la Ville de Luxembourg ?.....	10
2.3	Diversités et bien-être des villes.....	11
2.4	Bibliographie	13
3	Mesurer la diversité culturelle de la Ville de Luxembourg : personnel, usagers, populations et quartiers.....	15
3.1	Réflexions sur la situation des statistiques socioculturelles de la Ville de Luxembourg	15
3.1.1	Introduction méthodologique	15
3.1.2	Réflexions conceptuelles	17
3.1.3	La situation des données sur le personnel de la Ville.....	21
3.1.4	La situation des données sur la population de la Ville de Luxembourg.....	22
3.1.5	La situation des données sur les usagers des services : une vue globale.....	29
3.2	Premiers regards sur la diversité socioculturelle de la Ville de Luxembourg	34
3.2.1	Le personnel de la Ville.....	34
3.2.2	La population de la Ville de Luxembourg et de ses quartiers	36
3.2.3	Données sur les usagers de quelques services de la Ville de Luxembourg.....	67
3.2.4	Les cours de langue de la Ville de Luxembourg	72
3.2.5	Cultures et loisirs.....	74
3.2.6	La participation sociopolitique.....	77
3.3	Conclusions, pistes et recommandations.....	84
4	Être en contact avec des personnes d'origine ou de culture différentes : enquête auprès du personnel de la Ville de Luxembourg	86
4.1	Contexte, méthode et matériel.....	86
4.2	Résultats généraux.....	88
4.2.1	Caractéristiques personnelles des répondants	88
4.2.2	Rapports à la diversité dans le domaine professionnel.....	90
4.2.3	Analyser les attitudes face à la diversité culturelle en contexte professionnel : une approche sémantique	91
4.2.4	Attitudes face à la diversité culturelle au travail, selon les catégories	93
4.2.5	Catégories et caractéristiques personnelles des professionnels.....	96
4.2.6	Synthèse des observations quantitatives et considérations pratiques préliminaires ...	97
4.2.7	Réponses aux questions ouvertes	99
4.3	Recommandations finales.....	111
5	Travailler (dans) la diversité culturelle : entretiens au sein des services de la Ville de Luxembourg	112
5.1	Introduction et méthode.....	112
5.2	La conception de l'intégration et de la diversité	114
5.3	Impacts positifs de la diversité	116
5.4	Les défis de la diversité	117
5.4.1	Regroupements communautaires.....	117
5.4.2	'Upper class', 'lower class' et diversité	118
5.4.3	Quartiers	119
5.4.4	Un manque de connaissance des pratiques administratives et sociales et du territoire	119
5.4.5	Langues et communication.....	120
5.4.6	Différences culturelles.....	121

5.4.7	Religions et croyances	121
5.4.8	Stéréotypes, racisme, discriminations	121
5.4.9	Égalité hommes/femmes	122
5.4.10	École et Jeunesse	122
5.4.11	Une évolution dans les relations avec les citoyens	123
5.4.12	Conclusions	123
5.5	Initiatives et bonnes pratiques	124
5.5.1	Cultures	124
5.5.2	Diversité à l'intérieur des services	124
5.5.3	Langues disponibles parmi le personnel	125
5.5.4	Projets directement liés à la diversité	126
5.5.5	Projets indirectement liés à la diversité	127
5.6	Amélioration et besoins des services et de la VdL	128
5.6.1	Compétences linguistiques	128
5.6.2	Compétences interculturelles	128
5.6.3	Contacts et partenariats	129
5.6.4	Diversité socioculturelle	129
5.7	Synthèse des pistes et recommandations	130
5.8	Annexes	131
5.8.1	Liste des services et structures rencontrées	131
5.8.2	Grille d'entretien	133
6	Consulter les acteurs de la diversité : soirées thématiques, entretiens avec des associations et la CCCI	134
6.1	Introduction : méthodologie et sources d'information	134
6.1.1	Soirées thématiques à destination des habitants, questionnaires et échanges suite aux soirées	134
6.1.2	Entretiens avec des associations-clés	135
6.1.3	Rencontre de la CCCI et analyse de documents	136
6.2	Synthèse des résultats et recommandations	137
6.2.1	Questions de langues	137
6.2.2	Logement et habitat	137
6.2.3	Emploi	137
6.2.4	Enseignement et familles	138
6.2.5	Accueil des nouveaux habitants	138
6.2.6	Aide sociale	138
6.2.7	Intégration par le sport, la culture et les loisirs	138
6.2.8	Participation sociopolitique	139
6.3	Rapport descriptif	140
6.3.1	Soirées thématiques à destination des habitants, questionnaire et échanges suite aux soirées	140
6.3.2	Entretiens avec des associations clés	146
6.3.3	Rencontre de la Commission consultative communale d'Intégration début janvier 2016 et documents associés	154
7	Synthèse des recommandations pour le PCI	157
8	Conclusions et perspectives	159

1 Présentation générale

Dans le cadre de l'élaboration du Plan Communal d'Intégration de la Ville de Luxembourg, le service Intégration et Besoins spécifiques (IBS) et le Centre d'Etude et de Formation Interculturelles et Sociales asbl (CEFIS) ont été mandatés par le Collège Echevinal de la Ville de Luxembourg pour établir un diagnostic de l'intégration de personnes d'origine ou de culture différentes sur le territoire de Luxembourg.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre plus général de la promotion à l'échelle nationale de l'élaboration de Plans Communaux d'Intégration, démarche soutenue par le Ministère de la Famille et de l'Intégration.

De fait, connaître les besoins et les difficultés des acteurs de l'intégration et de la population, ainsi que les opportunités et les projets constitue une étape essentielle avant d'élaborer un Plan d'Action pertinent, efficace et adapté aux demandes du terrain.

L'intégration est considérée comme un processus réciproque qui concerne les Luxembourgeois et les non-Luxembourgeois et prévoit la participation de citoyens d'origine non-luxembourgeoise et de la société d'accueil¹. L'intégration est donc l'affaire de tous. La commune est un acteur important pour favoriser l'intégration car c'est au niveau local que se créent et se développent les liens sociaux et le vivre ensemble (quartiers, écoles, associations, ...).

Le CEFIS et le service IBS ont donc procédé à une analyse interne auprès des services de la Ville de Luxembourg et externe auprès de la population et des structures travaillant directement ou indirectement en faveur de l'intégration ou de la diversité sur le territoire de Luxembourg (associations, fédérations, représentants communautaires,...). Cette analyse a été menée d'avril 2015 à mars 2016. Elle est par conséquent le reflet de cette période, et notamment des actions, projets des services ou de la société civile en cours ou prévus, ainsi que de la situation des statistiques à ce moment. Certains éléments mineurs ont donc pu évoluer entretemps.

La méthodologie utilisée a produit une grande diversité dans le matériel d'analyse récolté et a permis de confronter les pratiques actuelles, les opportunités de projets et les points de vue.

Ces opinions, besoins, recommandations, préoccupations sont donc le fruit de la méthodologie mise en place qui a permis la collecte de ce matériel brut. Le CEFIS et IBS ont ensuite analysé ce matériel, retenu ce qui était pertinent et redondant puis ils l'ont structuré de manière à le rendre lisible et compréhensible pour le lecteur.

Il ne s'agit donc à ce stade pas encore de projets ou d'actions choisies pour figurer dans le futur Plan Communal d'Intégration, mais de pistes et d'enjeux qui permettront de déterminer et justifier les actions et projets pertinents car ils répondront aux besoins effectifs de la population et du personnel de la Ville de Luxembourg.

Ce rapport est par conséquent divisé en différentes parties qui constituent chacune un regard différent mais complémentaire sur l'intégration.

En introduction, les auteurs s'interrogent sur la situation spécifique de la Ville de Luxembourg, sa démographie et les concepts théoriques applicables pour évoquer l'intégration sur un

¹ La réciprocité est explicitement mentionnée dans la Loi du 16 décembre 2008 concernant l'accueil et l'intégration des étrangers au Grand-Duché de Luxembourg.

territoire composé de 70% de non-Luxembourgeois. Le concept d' « hyperdiversité » se trouve au cœur de la réflexion.

Dans un premier temps, les auteurs présentent les résultats du diagnostic interne aux services publics de la Ville de Luxembourg. Ce diagnostic est à la fois quantitatif et qualitatif. Les réflexions suscitées lors des rencontres avec les services ont également permis de mobiliser autour de l'intégration et de ses enjeux directs ou indirects.

Quantitatif car chaque salarié de la Ville a reçu une proposition pour participer à un sondage sur l'intégration dans lequel les questions portaient essentiellement sur les représentations de l'intégration. Qualitatif également dans la mesure où chaque service a été rencontré dans le cadre d'un entretien semi-directif qui portait sur les pratiques ou les projets ainsi que sur les besoins des services en matière d'intégration.

Les auteurs s'interrogent aussi sur la disponibilité, la fiabilité et la pertinence des statistiques pour mesurer l'intégration à Luxembourg-Ville : données sur la population, les utilisateurs des services, le personnel de la Ville, ...

Ensuite, le rapport présente les résultats de l'analyse du diagnostic externe réalisé lors de soirées thématiques auprès de la population et d'entretiens avec des structures clés de l'intégration, des associations ainsi qu'avec la Commission Communale Consultative d'intégration.

Enfin, le rapport conclut sur des recommandations et pistes de réflexion issues de l'analyse de ces différents matériaux et sur des perspectives quant au Plan Communal d'Intégration.

2 Lire les espaces urbains en Europe : de la diversité à l'hyperdiversité

Altay Manço, CEFIS pour IBS, Ville de Luxembourg

Les populations européennes sont plus diversifiées que jamais : alors que leur « *diversité originelle* » est plutôt à caractère social et économique, ou religieux et philosophique, voire linguistique et régional, avec le gradient rural/urbain qui, certes, a perdu de son importance, ces dernières décennies, de nouvelles dimensions s'y ajoutent (Vranken, 2004)². Citons, entre autres, le genre qui a gagné en importance grâce à la présence croissante des femmes sur le marché du travail et les revendications qui y sont liées. La dimension générationnelle, également, doit être notée avec l'apparition des « cultures de jeunes », de manière spontanée ou organisée par le commerce, de même que l'émergence d'une « culture LGBT ». Dans un autre registre, la participation sociale de plus en plus visible des « personnes à besoins spécifiques » (« états », dont les états de santé et de handicap) élargit encore l'éventail des diversités au sein des sociétés européennes. Toutefois, nous devons signaler qu'en matière de diversités, l'attention des opinions publiques européennes se focalise fortement sur la dimension ethnique, produit de vagues successives de migrations qui se chevauchent depuis l'industrialisation, venant d'abord de pays voisins, puis des anciennes colonies et, enfin, des deux rives de la Méditerranée. Plus récemment, des migrants et des réfugiés en provenance de nombreux pays d'Afrique ou d'Asie, et dans une moindre mesure d'Amérique du Sud, sont venus compliquer davantage le dénominateur ethnique des populations issues des migrations qui, par ailleurs, se sont de plus en plus diversifiées en termes de motifs d'immigration, de statuts de séjour, de langues d'origine, de religions, de cultures bigarrées, notamment par des unions mixtes, etc. Nous pouvons ainsi dire que la diversité des populations issues des migrations incarne précisément ce que le concept de « *super-diversité* » tente de définir : « *la diversité au sein même de la diversité* ».

Le volume et la fréquence des mélanges de groupes humains se sont, en effet, accentués depuis la Seconde Guerre mondiale, ce qui fait partie du phénomène appelé « globalisation » (McLuhan, 1967). Remarquons toutefois que la diversité socioculturelle est autant une question factuelle qu'une question de perception. Les diversités telles que décrites d'entrée de jeu sont de fait inhérentes à toute population. Par exemple, les villes d'Europe ont toujours connu des migrations (Morelli, 1992 ; Menjot, 1994) : de tout temps les grandes villes européennes ont compté avec l'arrivée de groupes d'hommes et de femmes dont certains riches, d'autres pauvres, certains instruits, d'autres pas, certains homosexuels, certains pratiquant diverses religions, etc. Très divers de fait, donc, mais exactement comme pouvaient l'être également les « locaux ». On entend aussi que ces parcelles de diversité se sont de tout temps croisées pour créer des « *transversalités identitaires* ».

Si la diversité, voire la super-diversité ne sont guère des faits neufs, ce qui semble avoir par contre beaucoup changé, récemment dans l'histoire, c'est la perception que nous en avons. En effet, depuis les années 60 et 70, la sensibilité face à ces diversités d'un nombre toujours croissant de personnes se mue et fait naître chez certains l'envie d'exprimer et de rendre visible ces identités diverses et croisées, et aussi de ne plus voir certaines d'entre elles rejetées par la « majorité » de la société. Donnons l'exemple des mouvements féministes (plus anciens que les années 60), des révoltes des « jeunes générations » (mai 68...), des mouvements antiracistes européens depuis les années 70-80, de la popularisation de la « culture gay », depuis l'épidémie du SIDA dès les années 80, etc. Ainsi, depuis peu de temps, une nouvelle étape de complexité semble avoir été atteint, surtout dans les contextes urbains : les multiples diversités

² La bibliographie se trouve à la fin du document.

socioculturelles et leurs entrecroisements ne sont plus simplement des faits plus ou moins occultés, mais deviennent des identités hybrides revendiquées, voire plus ou moins « populaires » pour certaines. Ce pas qualitatif exige un nouveau concept : celui de « l'hyperdiversité ».

Cette notion se réfère, d'une part, aux entrelacs entre différentes caractéristiques identitaires qui ont conduit à un degré d'hétérogénéité jamais connu au sein des populations de par le monde. Ces entrecroisements entre parcelles d'identités engendrent, *au niveau individuel*, la prise de conscience d'une multitude d'appartenances possibles pour tout un chacun, et en particulier les personnes issues des migrations (Manço, 2002, 2006). D'autre part, le concept d'hyperdiversité se réfère à l'appropriation, voire la revendication de ces diversités « intérieures » *sur le plan sociétal*, engendrant des débats sociopolitiques sur la légitimité et les droits de ceux et celles se réclamant d'identités croisées comme, naguère, travailleuses et mères, aujourd'hui, musulmans et Européens ou homosexuels et parents, électeurs bi —, trinationaux, etc.

Le terme hyperdiversité a été inventé par Vertovec (2007) et affiné dans de nombreux programmes internationaux supportés, notamment, par l'UE (*Diversitycities* : www.urbandiversitycities.eu) ou le Conseil de l'Europe (*Interculturalcities* : www.coe.int/t/dg4/cultureheritage/culture/Cities/Default_fr.asp). Il fait référence à une « *intense diversification of the population, not only in socio-economic, social and ethnic terms, but also with respect to lifestyles, attitudes and activities* » (Tasan-Kok et coll. 2013).

Selon Vertovec (2007), ces croisements de diversités peuvent conduire à des formes de dissonances : le statut socio-économique d'une personne (revenu, éducation, emploi, origine sociale, localisation géographique, etc.) ne sont plus en conformité totale avec la représentation sociale que la société a globalement d'elle, en fonction de ses caractéristiques socioculturelles réelles ou imaginées, comme ses origines, ses croyances, les langues qu'elle maîtrise, etc. Ceci constitue un changement majeur dans l'appréhension sociocognitive de l'environnement par rapport à des sociétés ou des périodes historiques considérées comme plus stables et renforce la fragmentation des collectifs sociaux, la réduction et, dans le même temps, la démultiplication des groupes d'appartenance ou des réseaux de relations (famille, amis, connaissances, voisins, collègues...), ainsi qu'à la redéfinition des espaces d'action (quartier, ville, région, pays, continent, monde), tant réels que virtuels (Wood et coll., 2009).

2.1 Implications sociopolitiques

Si les villes européennes sont en effet hyperdiversifiées et non plus seulement diversifiées, ceci a des implications importantes en termes de *compréhension des dynamiques sociales* et en termes de *définitions de politiques*. En effet, les différences sociologiques constituent la base de toute forme de diversité sociale au sens large. Leur cohabitation dans les géographies étroites des villes donnent lieu à des phénomènes de *différenciation*, de *fragmentation*, d'*inégalité* et finalement d'*exclusion*.

Les multiples formes de diversités esquissées plus haut ne se déploient pas de manière aléatoire dans l'espace urbain. Des concepts tels que « quartier ethnique », « mixité sociale », « gentrification », mais aussi « ségrégation » sont là pour rappeler les dimensions spatiales des catégorisations socioculturelles. Vranken (1995, 2001) propose de modéliser ces « différentes formes de différences » par une typologie qui combine deux caractéristiques : la présence ou l'absence d'une hiérarchie, assez communes dans l'analyse sociologique, et la présence ou non de « fractures » sociales (*fault lines*, selon Townsend 1970, 1973, 1979) ou de « ruptures » (Paugam, 2008). Celles-ci peuvent être relationnelles, institutionnelles, spatiales ou sociales. Leurs points de référence sont les structures dominantes, les « centres » de la société (par

opposition aux « marges ») : les endroits où les capitaux économiques, sociaux et culturels valorisés (Bourdieu, 1979) sont stockés. Les fractures existent au niveau micro (des individus et de leurs réseaux), au niveau méso (des groupes, des institutions ou des quartiers), et au niveau macro (la ville ou la société dans son ensemble), l'hypothèse étant que les ruptures spatiales se produisent souvent en combinaison avec des fractures sociales (voir le tableau de Vranken, 2001).

Fractures	Hiérarchies	
	Non	Oui
Non	<i>Différenciation</i>	<i>Inégalité</i>
Oui	<i>Fragmentation</i>	<i>Exclusion</i>

La *différenciation sociale* se réfère à l'expression des choix différents dans les modes de vie, l'alimentation, les goûts vestimentaires, la consommation culturelle ou l'équipement, dans des situations d'équivalence : elle n'a pas d'impact notable sur la distribution de biens sociaux.

Si la différenciation concerne de nombreux domaines et de larges groupes sociaux (ensembles de familles, classes sociales), on peut assister à des situations de *fragmentation sociale* : les groupes sont séparés les uns des autres par des lignes de faille, mais cohabitent sur un pied d'égalité. La fragmentation est présente dans un certain nombre de perspectives théoriques, comme la lecture « multiculturelle » de la société, où il est supposé que les différentes cultures peuvent coexister dans une sorte de mosaïque. L'interprétation culturelle de la fragmentation donne ainsi lieu à des définitions telles que « quartier ethnique » ou des espaces occupés massivement par un groupe social donné, sans que ces parties de la ville ne soient économiquement ou socialement hiérarchisées entre elles. Cette lecture polycentrique de l'espace urbain avec des fragments équivalents est parfois présentée comme l'opposé du modèle concentrique classique dû à Burgess et Bogues (1964).

L'*inégalité* est la situation vécue par des groupes de cultures ou de classes sociales différentes, situées dans différentes parties d'une ville, parties considérées comme étant de valeurs inégales entre elles. Dans ce cas, une des parcelles urbaines sera appréciée comme plus attractive ou d'une valeur économique plus importante que l'autre, en fonction de la situation dominante ou dominée du groupe social ou culturel (voire religieux ou linguistique) qui l'occupe. Cette situation conduit le groupe dit dominé à bénéficier de moins d'opportunités sociales et économiques qu'un groupe de culture ou de religion dominante. Les conséquences sociales négatives de l'inégalité sont illustrés notamment par Wilkinson et Pickett (2009), leur examen au niveau des États montre que le vécu de l'inégalité sociale est fortement associé à une plus grande incidence de la mortalité, à des maladies mentales, à un manque de confiance en soi, à la faiblesse du capital social et au sentiment de subir de l'hostilité ou du racisme, ainsi qu'à un plus important taux d'échec scolaire et une certaine limitation de la mobilité sociale. De nombreuses études sociologiques font la démonstration de la manière dont les institutions et marchés participent à la reproduction des inégalités sociales et en matière de capitaux sociaux et culturels. Elles montrent en quoi, à côté des conditions matérielles de la famille, l'expérience répétée de discrimination, de violences sociales et de contacts négatifs avec l'environnement impacte l'individu et ses proches (Gavray, Vettenburg, Pauwels, Brondeel, 2012). Selon la théorie de la *vulnérabilité sociétale* développée par Vettenburg et Walgave (1991), les personnes vulnérables présentent un plus haut risque de développer des comportements problématiques et de manifester des attitudes de retrait et de mal-être dans les sphères scolaire, professionnel et social. La raison en serait le manque d'opportunités permettant de créer des liens positifs stables avec la société, un manque de considération et un sentiment d'exclusion

de la part des différents agents de socialisation et d'insertion sociales (famille, école, justice, police, marché de l'emploi...). La démonstration a été faite par Vettenburg et Walgave (1991) d'une vulnérabilité multidimensionnelle et dynamique nourrissant le ressenti de discrimination, d'exclusion et de pauvreté au croisement des rapports sociaux de classe, d'âge et de sexe. La vulnérabilité sociétale peut engendrer une réaction sociale qui, à son tour, augmente les risques de stigmatisation, de désaffiliation scolaire et sociale.

On constate comment la fragmentation de l'espace social liée à la hiérarchisation des groupes socioculturels conduit à *l'exclusion sociale*. Traditionnellement, les espaces urbains de l'Europe occidentale connaissent de telles ségrégations sociales généralement (mais pas toujours) basées sur des distinctions de type socio-économique (entre différentes classes sociales). La massification des migrations au XX^e siècle et la mobilité sociale ascendante des classes populaires autochtones, entre autres, ont conduit à l'ethnisation d'un certain nombre de quartiers populaires au sein des villes européennes. La relation entre inégalité et diversité est sans doute devenue plus importante dans les dernières décennies : selon un rapport de la Commission européenne (2010), la mondialisation économique et la dérégulation du marché de l'emploi ont engendré de la polarisation et des inégalités de revenu qui ne sont pas compensées par les politiques sociales.

En effet, l'exclusion sociale implique, en plus d'une hiérarchisation socioculturelle des groupes d'habitants, la présence de fractures entre individus et groupes. Elle n'est donc pas une différenciation entre groupes considérés comme plus ou moins équivalents. L'exclusion est une relégation vers les marges d'une société, d'un espace géographique ou institutionnel, d'un groupe (ethnique, par exemple) considéré comme « inégal » aux autres. Elle occasionne des problèmes d'accessibilité, de la discrimination et, en conséquence, des tensions sociales. Cette mise en perspective est utile pour une meilleure compréhension de ce qui se passe dans une capitale internationale comme Luxembourg.

2.2 Et la Ville de Luxembourg ?

Certes la diversité rime avec identités multiples y inclut de nombreuses caractéristiques évoquées comme le genre, le handicap, l'orientation sexuelle, l'intergénérationnel, les classes sociales... Il ne s'agit cependant pas de diluer la composante nationale/ethnique/culturelle/linguistique par une forme de complexification. La présente étude entend bien contribuer à la mise en œuvre d'un Plan Communal d'Intégration, soit la question de l'intégration des « non-Luxembourgeois », à l'aide de diagnostics internes et externes dont les méthodes ont été conçues à travers le prisme de la diversité ethnoculturelle. Par ailleurs, nous devons faire le lien entre l'hyperdiversité et la situation d'un territoire restreint comme Ville de Luxembourg où se croisent des publics nombreux de conditions très différentes et qui soulèvent à tout le moins des questions comme les statuts des fonctionnaires européens, cadres expatriés, frontaliers et touristes, mais aussi de demandeurs d'asile, sans papiers..., le *turn-over* au niveau de l'habitat et autres échanges économiques ou interactions spatiales, etc. Par conséquent, ce cadre théorique est proposé uniquement comme un support au diagnostic en vue d'un PCI, un support censé sensibiliser les concepteurs de ce plan et élargir l'angle du regard de façon à souligner l'importance de prendre en compte la « majorité de diversités » (Crul M., et coll., 2013).

Ainsi, la polarisation sociale de l'espace urbain oppose non seulement les personnes aux revenus élevés aux personnes aux bas revenus (Hamnett, 1994), mais conduit aussi à l'amenuisement de la classe moyenne et à l'apparition d'un sous-prolétariat urbain ou d'un « précaire » (Vercauteren, 1970 ; Sassen, 1991). D'autre part, la polarisation porte non seulement sur le revenu, mais aussi sur la répartition inégale du pouvoir, des statuts (sociaux,

de séjour...) et de la protection sociale : elle oppose ainsi contributeurs et bénéficiaires des transferts sociaux, en engendrant le débat politique associé à ces tensions (Pratschke et Morlicchio, 2012). La ségrégation urbaine (écart croissant entre quartiers en termes d'avantages et d'inconvénients) est alors un des aboutissements de cette division de la ville en « sous-sociétés » (Vranken et Friedrichs, 2001). La ségrégation spatiale, si elle est de plus en plus courante, dans le paysage urbain de l'Europe, est un phénomène plus extrême que la simple fragmentation, caractéristique ordinaire de toute ville constituée par définition d'un ensemble de quartiers avec leurs propres fonctions, caractère, style architectural, etc.

Toutefois, la ségrégation urbaine n'est pas à proprement parler une tendance nouvelle. Les villes ont toujours connu une partition en différentes parties, dont certaines inaccessibles aux populations aux bas revenus, en raison notamment du coût du logement. Historiquement, les possibilités de mobilité sociale et spatiale ont toujours été liées. Les inégalités et la polarisation macro-économiques se sont de tout temps reflétées plus ou moins directement dans l'organisation de l'espace urbain, même si des exemples de quartiers « mixtes » ont également existé dans des sociétés pourtant très inégalitaires. Il faut également noter que, depuis l'industrialisation, la séparation est de plus en plus claire entre les « quartiers de la classe ouvrière » et la localisation des quartiers dits bourgeois, même si les villes européennes sont spatialement moins ségréguées que les villes américaines (Kazepov 2005). On doit aussi constater que les caractéristiques des quartiers peuvent changer au cours de l'histoire, certaines rues marchandes et bourgeoises se paupérisant et changeant de main, par exemple. On connaît d'ailleurs bien le mouvement de suburbanisation des ménages à haut salaire quittant le centre des villes et remplacés par des familles issues de l'immigration (van Kempen, 2005). Comme on connaît le retour en ville des mêmes ménages à haut revenu et la gentrification qui concerne les mêmes rues devenues populaires. Ces allées et venues renforcent la concurrence pour l'espace souvent attisée par des politiques de rénovation urbaine en contexte d'inégalité socio-économique et d'exclusion socioculturelle.

La théorie fonctionnaliste classique en sociologie postule que la différenciation structurelle augmente la spécialisation des espaces et nécessite dans la même mesure d'imaginer une organisation sociale capable d'intégrer différents sous-espaces et les populations qui les habitent, dans un ensemble cohérent. La diversification exige donc un mécanisme d'intégration. Si cela manque, la cohésion et la paix sociale peuvent être menacées. Force est de constater, à travers des exemples proposés dans la partie précédente, que la solidarité organique chère à Durkheim (1996) ne remplit pas suffisamment cette fonction, au sein des sociétés culturellement hétérogènes. Aussi, l'État providence a été très imaginatif dans la création de services spécialisés « descendants » dont le large éventail va de la protection des habitants nécessiteux à la répression des contrevenants à l'ordre public, en passant par l'animation socioculturelle des quartiers (Vranken 2004). Selon cet auteur, on remarque toutefois qu'après une période marquée par un positionnement de type « *integration as reciprocal adaptation* », la nature « monoculturelle » de la plupart de ces initiatives s'est accentuée, ces dernières années, dans la plupart des pays européens, comme en témoigne le slogan destiné aux populations « différentes » : « *integrate or leave* ».

2.3 Diversités et bien-être des villes

En dépit de l'attention croissante à l'hétérogénéité des citoyens des villes européennes, il semble qu'une catégorie importante soit souvent oubliée des analyses : les personnes vivant dans la pauvreté, soit une partie importante du puzzle urbain depuis les origines des villes sur le continent européen. Leur point commun à travers le temps et l'espace est qu'elles sont généralement perçues comme « une classe dangereuse », plutôt menaçant la vie urbaine qu'y

contribuant. La diversification en termes d'origines culturelles de cette catégorie sociologique n'a fait qu'amplifier le sentiment de menace et d'illégitimité de la présence dans la ville de cette partie de la population.

Si des indicateurs tels que le revenu, la possession de biens ou la participation au marché du travail sont importants afin de déterminer le niveau de bien-être des populations, ils ne représentent pas l'ensemble de la réalité : ils ne reflètent pas, par exemple, l'influence des modèles culturels et comportementaux diversifiés sur les types de participation sociale, d'insertion au marché de l'emploi et de production de richesse. Cet aspect profondément interculturel ne doit pas être négligé lors de la description et l'analyse des relations sociales au sein d'une ville, d'autant plus que la dimension culturelle constitue une partie importante du discours sur la diversité et la pluriculturalité.

En effet, les personnes en situation de pauvreté jouent un rôle important dans le contexte d'hyperdiversité de nos villes. Premièrement, une partie de la population des villes européennes est composée de personnes dans la pauvreté — leur part est plus grande que celle de « minorités ethniques ». En outre, leur présence semble se renforcer à mesure qu'augmente l'inégalité de revenus entre les plus riches et les plus pauvres au sein de la population. On doit enfin noter le large croisement entre populations dans la pauvreté et populations issues de l'immigration, alors même que les migrants riches ne sont pas rares.

Néanmoins, nous pouvons aisément imaginer le déséquilibre démographique que créerait la disparition de groupes pauvres et immigrés de la scène des villes... Une liste de « fonctions positives » remplies par ces classes a ainsi été rédigée en contexte nord-américain par Herbert Gans (1972). Les populations dans la pauvreté — et culturellement diverses — contribuent au bon fonctionnement de la ville en offrant une main-d'œuvre peu qualifiée et flexible. Ces personnes ont un rôle économique en tant que consommateurs et producteurs de biens et de services nécessitant un faible niveau d'investissement. De plus, les personnes composant les niveaux sociaux inférieurs sont aussi des producteurs de services, comme des commerces de proximité, de nuit, etc., des créneaux désertés par la grande distribution pour une question de faiblesse de rapport... Par ailleurs, ils occupent et entretiennent, donc assainissent et sécurisent, des larges parts du tissu urbain désertées par les ménages à hauts revenus (van Kempen et Özüekren, 1996). Les modèles de solidarité des groupes issus de l'immigration sont également innovants et dynamisent la vie associative des quartiers populaires des villes européennes (Gatugu et coll., 2004 ; Amoranitis et Manço, 2011 ; Gerstnerova, 2014) Plus difficiles à objectiver à large échelle : les populations issues de l'immigration, en particulier les entrepreneurs issus de l'immigration — pensons simplement aux étales des magasins —, et pourquoi pas d'autres acteurs, artistes, sportifs, et autres migrants membres de professions « visibles » offrent, eux aussi, de la diversité, de la couleur, des goûts, des modes de fonctionnement et des productions qui sortent de l'ordinaire, et innovent véritablement nos espaces réels ou virtuels. Aussi, leur agir, parfois étiqueté du sceau de l'inadaptation devrait, dans certains cas, être considéré comme un début de solutions à divers problèmes, plutôt que le symptôme de difficultés sociales (Khovanova-Rubicondo et Pinelli, 2012).

2.4 Bibliographie

- Amoranitis S. et Manço A. (2011), *Migration et développement en Europe. Politiques, pratiques et acteurs*, Bruxelles : EUNOMAD.
- Bourdieu P. (1979), *La distinction, critique sociale du jugement*. Paris : Éditions de Minuit.
- Burgess E. W. et Bogue D. D. (1964), *Contributions to urban sociology*, University of Chicago Press.
- Commission européenne (2010), *Why Socio-Economic Inequalities Increase? Facts and Policy Responses in Europe*, EUR 24471 EN, Bruxelles : Direction générale de la recherche.
- Crul M., Schneider J. et Lelie F. (2013), *Super-diversité. Une nouvelle vision de l'intégration*, Amsterdam : VU University Press.
- Durkheim E. (1996), *Sociologie et philosophie*, Paris : PUF, Paris.
- Gans H. (1972), 'The Positive Functions of Poverty', *American Journal of Sociology*, v. 78, n ° 2, p. 275–289.
- Gatugu J., Manço A. et Amoranitis S. (éds) (2004), *Vie associative des migrants : quelles (re) connaissances ? Réponses européennes et canadiennes*, Paris : L'Harmattan.
- Gavray C., Vettenburg N, Pauwels L., Brondeel R. (2012) 'Adolescents' Self-Control. Which Impact of Societal Vulnerability and Violent Values? A Gender Comparison', *Journal of Contemporary Criminal Justice* v. XX, n ° 10, p. 1–19.
- Gerstnerova A. (2014), *Temps de crise et vie associative. Migrants de l'Afrique subsaharienne et des Balkans en Europe*, Paris : L'Harmattan.
- Hamnett C. (1994), 'Social Polarisation in Global Cities: Theory and Evidence', *Urban Studies*, v. 31, n ° 3, p. 410–424.
- Harrington, Michael. 1963. *The Other America. Poverty in the United States*. Harmondsworth: Penguin Books.
- Kazepov Y (éd.) (2005), *Cities of Europe: Changing Contexts, Local Arrangements, and the Challenge to Urban Cohesion*, Oxford: Blackwell.
- Khovanova-Rubicondo K. et Pinelli D. (2012) *Evidence of the Economic and Social Advantages of Intercultural Cities Approach. A Meta-analytic assessment*, Strasbourg : Conseil de l'Europe.
- Manço A. (2002), *Compétences interculturelles des jeunes issus de l'immigration. Perspectives théoriques et pratiques*, Paris : L'Harmattan.
- Manço A. (2006), *Processus identitaires et intégration. Approche psychosociale des jeunes issus de l'immigration*, Paris : L'Harmattan.
- McLuhan M. (1967), *The Medium is the Massage: An Inventory of Effects*, New York: Bantam Books.
- Menjot D. (sous la direction de) (1998), *Les immigrants et la ville. Insertion, intégration, discrimination (XII^e-XX^e siècles)*, Paris : L'Harmattan.
- Morelli A. (sous la direction de) (1992), *Histoire des étrangers et de l'immigration en Belgique, de la préhistoire à nos jours*, Bruxelles : Couleur Livre.
- Paugam S. (2008), *Le Lien Social*, Paris : PUF.
- Pratschke J. et Morlicchio E. (2012) 'Social Polarization, the Labour Market and Economic Restructuring in Europe: An Urban Perspective', *Urban Studies*, v. 49, n ° 9, p. 891–907.
- Sassen S. (éd.) (1991), *The Global City: New York, London, Tokio*, Princeton University Press.
- Tasan-Kok T. R., van Kempen R., Raco M. et Bolt. G. (2013). *Towards Hyper-Diversified European Cities. A Critical Literature Review*, Université d'Utrecht.
- Townsend P. (1973), 'The Meaning of Poverty', Townsend P., *The Social Minority*, Londres: Allen Lane, p. 33–50.
- Townsend P. (éd.) (1970), *The Concept of Poverty*, London: Heinemann.

- Townsend, Peter. 1979. *Poverty in the United Kingdom. A Survey of Household Resources and Standards of Living*, Harmondsworth: Penguin Books.
- Van Kempen et Özüekren S. (éds) (1997), *Housing careers of Turkish immigrants in Europe*, Université d'Utrecht.
- Van Kempen R. (2005), 'Segregation and Housing Conditions of Immigrants in Western European Cities', Kazepov Y., *Cities of Europe: Changing Contexts, Local Arrangements, and the Challenge to Urban Cohesion*, Oxford: Blackwell, p. 190–209.
- Vercauteren P. (1970) *Les sous-prolétaires. Essai sur une forme de paupérisme contemporaine*, Bruxelles : Éditions Vie ouvrières.
- Vertovec S. (2007), 'Super-Diversity and Its Implications', *Ethnic and Racial Studies*, v. 30, n° 6, p. 1014–1054.
- Vettenburg N. et Walgrave L. (1991). « Expériences scolaires, délinquance et vulnérabilité sociétale », *Revue internationale de criminologie et de police technique*, n° 2, p. 174-189.
- Vranken J. (1995), *Poverty and Social Exclusion in Modern Western Societies: Some Elements for a Model*, Université d'Anvers.
- Vranken J. (2001), 'Unravelling the Social Strands of Poverty: Differentiation, Fragmentation, Inequality, and Exclusion', Andersen H. T. et van Kempen R. *Governing European Cities. Social Fragmentation, Social Exclusion and Urban Governance*, Aldershot: Ashgate, p. 71–91.
- Vranken J. (2004), 'Changing Forms of Solidarity: Urban Development Programs in Europe', Kazepov Y., *Cities of Europe: Changing Contexts, Local Arrangements, and the Challenge to Urban Cohesion*, Oxford: Blackwell, p. 255–276.
- Vranken J. et Friedrichs J. (2001), « European Urban Governance in Fragmented Societies », Andersen H. T. et van Kempen R. *Governing European Cities. Social Fragmentation, Social Exclusion and Urban Governance*, Aldershot: Ashgate, p. 19–38.
- Wilkinson R. et Pickett K. (2009), 'The Spirit Level: Why More Equal Societies Almost Always Do Better', Londres: Penguin.
- Wood P. (éd.) (2009), *Intercultural Cities: towards a model for intercultural integration*, Strasbourg: Conseil de l'Europe.

3 Mesurer la diversité culturelle de la Ville de Luxembourg : personnel, usagers, populations et quartiers

Sylvain Besch, CEFIS pour IBS, Ville de Luxembourg

3.1 Réflexions sur la situation des statistiques socioculturelles de la Ville de Luxembourg

3.1.1 Introduction méthodologique

3.1.1.1 Cadre et mandat

La convention de collaboration entre la Ville de Luxembourg et le CEFIS porte sur la réalisation d'un état des lieux interne des actions, des besoins et demandes rencontrés en matière d'intégration de la population sur le territoire de la Ville de Luxembourg. Cet état des lieux devrait passer notamment par une consultation du personnel et des services de la Ville et une analyse des statistiques fournies par les services de la Ville. La circulaire³ et les notes du projet⁴ donnent des informations complémentaires sur le type d'analyse statistique à effectuer en précisant qu'il s'agit d'un « *Recueil statistique et analyse des données sur la population et les usagers ayant recours aux divers services de la Ville* », ou encore « *De même, afin de disposer dans le futur de chiffres cohérents au niveau des différents plans et documents établis par les services, le CEFIS recueillera des données et proposera des statistiques cohérentes permettant un monitoring pour mesurer l'évolution future* », puis de préciser, plus loin, que « *Les données quantitatives de type sociodémographique des quartiers sont également prises en considération* ». Au cours de la démarche a été abordée la question de la diversité du personnel. Des informations statistiques sur le profil diversifié du personnel paraissant, en effet, d'une utilité certaine dans le cadre de ce travail, d'autant que dans les relations entre professionnels (fonctionnaires et employés) et des usagers, les identités et ressources culturellement diversifiées peuvent avoir un impact.

3.1.1.2 Prise en considération de trois niveaux et types de données

Il y a lieu de distinguer entre trois types de données sur la diversité culturelle utiles à suivre dans le cadre d'un futur plan communal d'intégration, à savoir celles sur :

- a) la diversité du personnel de la Ville de Luxembourg
- b) la diversité des résidents de la Ville de Luxembourg et ses quartiers
- c) la diversité des usagers/demandeurs ayant recours aux divers services de la Ville

Un recueil et un suivi de statistiques doivent être analysés sous l'angle de :

- La pertinence des données : les données relevées et traitées répondent-elles à des besoins réels ? Ne sont-elles pas disproportionnées eu égard de la finalité poursuivie ?
- Le recueil et le traitement de données doivent répondre aux principes de la protection des données nominatives, dont notamment un traitement confidentiel.
- Les contraintes rattachées au recueil et au traitement des données.

³ La circulaire interne de la Ville de Luxembourg précise que cet état des lieux sera complété par une analyse statistique des usagers qui ont recours aux services.

⁴ Élaboration d'un plan communal d'intégration (PCI) — état des lieux interne. Démarche avec le Centre d'étude et de formation interculturelles et sociales (CEFIS). Mars 2015.

Par ailleurs, les travaux d'ores et déjà réalisés par les différents services en matière de recueil de données de type sociodémographique et culturel doivent être pris en compte.

Le travail sur les concepts d'intégration et de diversité nous a amenés à nous interroger sur les types de données qui peuvent paraître pertinentes dans le cadre d'un futur monitoring. En clair, tant les entretiens avec les divers services de la Ville que la recherche sociologique ont montré que l'on ne peut se passer dans l'analyse d'indicateurs de mesure de la diversité de même que l'on ne peut passer sous silence des facteurs culturels et socio-économiques. Le processus d'intégration ne doit pas seulement s'intéresser aux facteurs tels que la nationalité ou l'origine, mais également aux milieux sociaux dans lesquels les individus évoluent.

Un recueil doit, dans la mesure du possible, tenir compte du concept même d'intégration, ceci alors même que la plupart des travaux sur des indicateurs d'intégration sont soit *policy driven* soit *data driven*. Dans une optique de monitoring, le meilleur concept d'intégration servira finalement peu si on n'arrive pas à suivre le processus d'intégration à travers des indicateurs nourris régulièrement par des données. Enfin, le contexte de la Ville de Luxembourg comme capitale du Grand-Duché et son rayonnement au-delà de ses limites territoriales ont également nécessité la prise en considération d'autres facteurs de diversité présents sur le territoire (non-résidents, touristes...).

En conséquence, l'analyse porte sur les objets suivants, et ce pour les trois niveaux d'analyse :

- D'abord, nous nous sommes intéressés à la problématique de la disponibilité des données, à la possibilité de fournir et de produire des données sur la diversité culturelle qui peuvent paraître pertinentes eu égard d'un futur PCI l'intégration, et aux contraintes liées à cette démarche.
- Ensuite, nous nous sommes penchés sur la présentation et l'analyse de certaines données à titre illustratif.
- Enfin, nous présentons un certain nombre de pistes et de recommandations qui paraissent utiles en vue d'un futur PCI.

3.1.1.3 La démarche

La démarche a consisté en plusieurs étapes :

- La lecture de rapports d'activité 2013 notamment sous l'angle de la publication de données statistiques des usagers des services.
- La lecture d'autres études et rapports portant sur la population de la Ville ou les usagers⁵.
- Le questionnement systématique des services sur les statistiques et les indicateurs de mesure de la diversité en ce qui concerne les usagers.
- Le contact ultérieur direct de ces services pour aborder plus en profondeur la question de la disponibilité des statistiques et pour recueillir un certain nombre de données.
- Le recueil de données auprès d'autres structures que la Ville de Luxembourg (STATEC, IGSS, MENJE, ADEM...).
- L'exploitation et l'analyse d'un certain nombre de données obtenues à titre illustratif.

La démarche utilisée a permis de confronter et de sensibiliser l'ensemble des services de la Ville de Luxembourg aux indicateurs de mesure de la diversité culturelle.

⁵ P.ex. : Les différents volumes de l'étude FOREG, dont : *Die Stadt im Spiegel der Sozialstatistik*, Trier, Januar 2009 ; Service de la Jeunesse, *Jugendhäuser in der Stadt Luxemburg. Statistikspiegel 2014*, mai 2015.

3.1.2 Réflexions conceptuelles

3.1.2.1 Le concept d'intégration

Connaître sa population et ses caractéristiques sociodémographiques constitue un enjeu majeur quand on a l'intention de renforcer la politique et les mesures publiques d'intégration de sa ville, d'adapter l'offre existante aux besoins de sa population ou de réfléchir à des offres supplémentaires.

Comme l'intégration est un processus qui ne concerne pas exclusivement le volet culturel/nationalité, mais aussi le volet social, l'état des lieux statistique ne devrait d'ailleurs pas se limiter à l'un ou l'autre de ces volets. Il s'agit d'éviter de tomber dans le double piège du culturalisme absolu et de l'absolutisme du social. D'une part, privilégier exclusivement l'identité culturelle ne fait que démarquer les groupes d'immigrés en les isolant du reste de la société et notamment des classes sociales qui les composent. D'autre part, l'absolutisme du social sous-estime le paramètre culturel et nie l'importance des régulations non institutionnelles dans les groupes immigrés et celle de leurs spécificités et systèmes des relations sociales qui peuvent se conserver, au sein du groupe.

L'intégration « normative » véhiculée par l'École de Chicago notamment avec Park et son cycle de relations interethniques, ainsi que les théories qui concevaient l'intégration comme un processus linéaire devant nécessairement aboutir à l'assimilation avec la disparition des communautés et la dissolution des particularismes culturels n'ont pas résisté à l'épreuve des recherches empiriques. La participation structurelle (institutionnelle) ne s'accompagne pas forcément d'un abandon de sa culture et identité d'origine. M. Gordon montre toutefois qu'il peut y avoir une intégration structurelle sans intégration culturelle⁶.

La théorie de *l'assimilation segmentée* met en exergue trois modèles d'assimilation : structurelle et culturelle ; culturelle, mais non structurelle ; structurelle, mais non culturelle. On pourrait schématiser les combinaisons entre les deux grandes dimensions intégration structurelle et intégration (acculturation) culturelle⁷, pour apprécier la situation des personnes dans un processus d'intégration, individuel et collectif et rendre compte des décalages qui peuvent exister entre les deux types d'intégration :

- La non-intégration structurelle va de pair avec la non-intégration culturelle : on peut être relégué/marginalisé d'un point de vue socio-économique et se référer surtout ou exclusivement aux valeurs/normes et réseaux de sa communauté d'origine.
- La non-intégration structurelle se conjugue avec l'assimilation culturelle : on occupe une position marginale au niveau de l'intégration structurelle, mais on adopte entièrement les valeurs et normes de la société d'accueil ; cela peut être le cas par exemple de la deuxième génération.
- L'intégration structurelle va de pair avec la non-intégration culturelle : on bénéficie d'une certaine mobilité sociale (marché de l'emploi, logement), mais on se réfère exclusivement aux valeurs de sa culture d'origine.
- L'intégration structurelle va de pair avec l'intégration culturelle : on est bien intégré institutionnellement et on partage les valeurs de la société d'accueil.

D. Lapeyronnie⁸ propose une telle typologie en combinant deux champs de relations : un premier champ de participation politique et économique ; un second champ d'assimilation sociale et culturelle. Le croisement entre les deux champs permet de mettre en évidence quatre espaces : faible niveau de participation et faible niveau d'assimilation (1) ; haut niveau de participation et haut niveau d'assimilation (2), haut niveau de participation et faible niveau d'assimilation (3), faible niveau de participation et haut niveau d'assimilation (4). Si l'espace 1

⁶ Gordon, Milton M. (1964), *Assimilation in American life. The role of race, religion and national origin*, New York, Oxford University Press.

⁷ Tant le monde anglophone que francophone ont adopté la distinction entre ces deux grandes dimensions, sachant que les chercheurs américains utilisent la terminologie assimilation structurelle ou assimilation culturelle alors que les chercheurs français utilisent plus souvent le terme d'intégration culturelle ou structurelle.

⁸ Lapeyronnie, Didier (1993), *L'individu et les minorités. La France et la Grande-Bretagne face à leurs immigrés*, Paris, P.U.F.

regroupe une population « marginalisée », l'espace 4 correspond à une population disposant de ressources importantes, mais vivant de manière enclavée dans une situation de minorité ethnique.

En résumé, la sociologie a établi une distinction entre les deux grands types de l'intégration⁹ :

- *L'intégration culturelle* qui s'intéresse au processus d'adoption de traits culturels de la société d'accueil et d'adhésion aux valeurs-clés de la société — avec deux questions centrales qui demeurent :
 - Cette adaptation mène-t-elle à un processus d'assimilation totale aboutissant à l'adoption des normes de la société d'accueil (approche normativiste) ?
 - Ou mène-t-elle à un processus d'interaction/négociation entre groupes minoritaires et majoritaires sans que les groupes minoritaires doivent abandonner leur culture d'origine ?¹⁰
- *L'intégration structurelle* qui concerne la participation aux diverses structures ou institutions de la société (éducation, travail, logement, participation politique...).

3.1.2.2 La mesure de la diversité culturelle et nationale

Plusieurs indicateurs permettent « théoriquement » de mesurer cette diversité. On peut évoquer la nationalité, le pays de naissance des enfants ou des parents, les langues utilisées, le lieu de résidence. Ces facteurs n'existent pas toujours sous forme de données administratives, sont sujets à critique et ne permettent pas d'appréhender la diversité culturelle dans son intégralité et complexité. *Quels indicateurs de diversité utiliser afin de suivre le processus d'intégration des personnes ?*

Cette question a d'ailleurs régulièrement surgi lors des entretiens avec les services de la Ville¹¹. À plusieurs reprises, la catégorie « nationalité » a été critiquée comme étant non-pertinente pour mesurer la diversité culturelle, surtout depuis le moment où il y a de plus en plus de citoyens détenteurs de plusieurs nationalités. Parfois, dans des documents de service ou des rapports d'activité, on observe des regroupements de certaines nationalités, alors qu'on sait pertinemment qu'elles recouvrent des statuts socio-économiques différents, ou qu'au sein d'une même nationalité on peut trouver des statuts dominants.

Toujours est-il que la nationalité constitue une catégorie juridique et une donnée administrative quasi commune au même titre que l'âge ou le genre. Elle est systématiquement saisie dans les fichiers administratifs. Un ensemble de données peuvent être ventilées selon cette variable pour analyser la position qu'occupent les groupes nationaux au sein des différentes structures socio-économiques et politiques du pays, et les enquêtes par échantillonnage sont, en règle générale, représentatives de la donnée *nationalité*.

Mais si la nationalité demeure une variable déterminante et incontournable, elle a ses limites et s'avère insuffisante pour analyser la complexité des processus d'intégration. Outre le fait que d'autres variables (p. ex. socio-économiques) entrent en jeu pour appréhender la complexité de l'intégration, la distinction entre allochtones et autochtones exclut de l'analyse les personnes naturalisées, même si elles ont vécu une expérience migratoire, et passe sous silence le vécu et le parcours des jeunes issus de l'immigration, différents de ceux de leurs parents. C'est la raison

⁹ Pour H. Esser, le terme de *Sozialintegration* comprend ces deux grands types d'intégration. En ce qui concerne la *Sozialintegration*, il opère une subdivision en quatre dimensions : l'acculturation (*Kulturation*) comme l'appropriation des connaissances et compétences ; le positionnement (*Plazierung*) comme l'acquisition de positions et l'attribution de droits, l'interaction (*Interaktion*) comme l'établissement de relations dans la vie quotidienne ; et l'identification (*Identifikation*) comme l'attachement au système social.

¹⁰ Cette dimension également appelée acculturation est considérée par A. Manço comme « la conséquence d'une négociation permanente qui permet au sujet individuel et collectif, indigène ou migrant, de se positionner sociopsychologiquement, dans un rapport systémique avec son contexte de vie » (Manço, Altay, 2006, *Processus identitaires et intégration, Approche psychosociale des jeunes issus de l'immigration*, Paris, L'Harmattan, coll. « Compétences interculturelles », p. 72).

¹¹ Voir notamment les entretiens IBS, Intervention sociale, Jeunesse.

pour laquelle de plus en plus de monitorings de l'intégration ne se limitent plus à comparer les positions structurelles des seuls étrangers de nationalité à celles des autochtones, ou à comparer l'attitude et les pratiques culturelles par rapport aux valeurs entre ces deux blocs fortement hétérogènes en termes d'origine, d'expérience et de trajectoire migratoire, etc.

Même si la loi sur l'intégration distingue entre autochtones et personnes de nationalité étrangère et que les indicateurs de Saragosse¹² se réfèrent d'abord aux personnes de nationalité étrangère, la littérature nationale et internationale a souligné l'importance d'analyser le processus d'intégration de personnes confrontées directement ou indirectement, à travers leurs parents, à l'expérience migratoire. La catégorie « étrangers » comprend en effet tout autant des personnes de la première génération, que des personnes de la deuxième génération, nées au Luxembourg ou à l'étranger. La population luxembourgeoise quant à elle, englobe tout autant les personnes nées luxembourgeoises que celles qui ont été naturalisées.

Pour rendre compte du processus d'intégration et approfondir la connaissance, des indicateurs d'intégration devraient idéalement cibler la population d'origine étrangère, plus précisément la population avec un arrière-plan migratoire, et permettre leur comparaison avec les natifs. Ce concept se réfère à toutes les personnes, quelle que soit leur nationalité, qui ont migré vers le Luxembourg ou qui sont nés au Luxembourg comme descendants de migrants et tient ainsi compte du fait que les concernés ou leurs parents ont connu des expériences migratoires.

L'exercice n'est toutefois pas anodin, surtout si on essaye d'identifier l'origine des personnes, à travers le pays de naissance et la nationalité antérieure des immigrés ou de leurs parents. Deux camps s'opposent par rapport à cette question éminemment politique : vouloir identifier des personnes selon la donnée sensible « origine » risque, selon les uns, d'engendrer des effets pervers et de stigmatiser les personnes concernées. Pour d'autres, de telles variables permettent d'améliorer la connaissance, d'objectiver les processus et mécanismes d'exclusion et d'outiller les pouvoirs publics dans l'élaboration ou l'ajustement de leurs politiques¹³. En tout état de cause, des démarches méthodologiques dans ce cas de figure devraient avoir l'approbation de la Commission nationale de la protection des données (CNPD).

Si l'on se tient à l'objectif de connaissance, le processus d'intégration peut en effet fortement varier si on est natif, « immigré » de la première, deuxième, voire de la troisième génération. Selon ces catégories, on peut observer différents types d'intégration. Chez certaines personnes, une acculturation peut s'accompagner d'une non-intégration structurelle comme l'exemple classique, régulièrement cité, d'enfants de migrants nés et grandissant dans le pays d'accueil et qui sont en situation d'échec scolaire ou qui n'arrivent pas à se positionner sur le marché du travail. Au Luxembourg, l'idée a fait son chemin d'intégrer dans l'analyse des processus d'intégration l'arrière-plan migratoire de la population. Le pays est en effet beaucoup plus diversifié que les seules données sur la nationalité peuvent le laisser croire. L'étude Baleine¹⁴ de 1998 avait montré pour la première fois que, si l'on remonte à une génération, 30 % des Luxembourgeois ont un père et/ou une mère nés à l'étranger. Si on remonte à deux générations, 45 % des Luxembourgeois sont issus d'une immigration récente.

Le Recensement de la population de 2011¹⁵ fournit, pour la première fois, des informations sur l'arrière-plan migratoire de l'ensemble de la population du Grand-Duché de Luxembourg. Le

¹² Conclusions tirées de la conférence de la présidence suédoise sur les indicateurs et la manière de mesurer l'efficacité des politiques d'intégration, Conférence ministérielle européenne sur l'intégration, Saragosse, 15/16 avril 2010.

¹³ Voir Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale, Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme (2013), *Monitoring socio-économique*, www.diversite.be/monitoring-socio-économique, p. 11.

¹⁴ Fehlen, Fernand, Legrand, Michel, Piroth, Isabelle, Schmit, Carole (1998), *Le Sondage « Baleine », une étude sociologique sur les trajectoires migratoires, les langues et la vie associative au Luxembourg*, SESOPI-Centre Intercommunautaire, RED, hors série 1, p. 58-59.

¹⁵ Statec (2014), *La société luxembourgeoise...*, p. 47-54.

Statec identifie 11 groupes des personnes avec un arrière-plan migratoire. Les principaux groupes sont les suivants :

- Les étrangers nés au Luxembourg de deux parents nés à l'étranger (deuxième génération).
- Les étrangers nés à l'étranger de deux parents nés à l'étranger (première génération).
- Les Luxembourgeois nés au Luxembourg de deux parents nés à l'étranger (deuxième génération)¹⁶.
- Les Luxembourgeois nés à l'étranger de deux parents nés à l'étranger (première génération).
- Les Luxembourgeois nés au Luxembourg dont un des parents est né à l'étranger.

Les quatre autres groupes présentant un arrière-plan migratoire sont quasiment inexistant¹⁷, le background migratoire étant calculé en remontant à une seule génération.

Ce concept fait de plus en plus sens au Luxembourg, alors que, suite à la loi sur la nationalité luxembourgeoise, le nombre de nationaux avec un background migratoire — cumulant à côté de la nationalité luxembourgeoise souvent une autre nationalité — a substantiellement augmenté. Selon les données du recensement, la population du Grand-Duché se compose de 43 % d'étrangers et de 57 % de Luxembourgeois, 61 % de la population du Grand-Duché a un background migratoire, défini sur base de la nationalité et du pays de naissance, soit directement ou indirectement, à travers les parents.

Ces données appliquées à l'échelle de Luxembourg-ville montrent que 82 % de la population dispose d'un arrière-plan migratoire. Ces données sont également disponibles par quartier.

La Ville de Luxembourg à travers le Bierger Center (BC) ne peut pas établir l'arrière-plan migratoire pour toutes les personnes. En effet, seul le lieu de naissance des personnes s'enregistrant à la commune est établi. La Ville est à même de fournir annuellement des données sur le statut migratoire des personnes combinant leur nationalité actuelle et leur pays de naissance sans pouvoir remonter dans tous les cas au lieu/pays de naissance des parents. Le statut migratoire englobe les cas de figure suivants :

- personne ayant la nationalité étrangère, née au Luxembourg
- personne ayant la nationalité étrangère, née à l'étranger
- personne ayant à côté de la nationalité luxembourgeoise, une nationalité étrangère
 - étant née à l'étranger
 - étant née au Luxembourg
- personne ayant la seule nationalité luxembourgeoise¹⁸, mais étant née à l'étranger
- personne ayant la seule nationalité luxembourgeoise¹⁹, mais étant née au Luxembourg.

Il s'agit d'un indicateur de la diversité culturelle ou d'un arrière-plan migratoire limité : il ne permet pas de tenir compte de la diversité qui peut exister au sein du dernier groupe de personnes²⁰.

¹⁶ Dans les trois groupes de Luxembourgeois avec un arrière-plan migratoire, nés au Luxembourg ou à l'étranger, on peut trouver à la fois des personnes ayant acquis la nationalité luxembourgeoise par naturalisation que des personnes devenues Luxembourgeois à partir du moment où un des parents a acquis la nationalité luxembourgeoise.

¹⁷ Les étrangers nés au Luxembourg de deux parents nés au Luxembourg. Les étrangers nés à l'étranger de deux parents nés au Luxembourg. Les étrangers nés au Luxembourg dont un des parents est né à l'étranger. Les étrangers nés à l'étranger dont un des parents est né à l'étranger. (La société luxembourgeoise dans le miroir du recensement de la population, Statec, op.cit., p. 49).

¹⁸ Il peut s'agir soit d'un Luxembourgeois de naissance dont au moins un des parents est Luxembourgeois, soit d'un étranger devenu Luxembourgeois au Luxembourg du fait de l'acquisition de la nationalité luxembourgeoise par un de ses parents.

¹⁹ Il peut s'agir soit d'un Luxembourgeois de naissance dont au moins un des parents est Luxembourgeois, soit d'un étranger devenu Luxembourgeois au Luxembourg du fait de l'acquisition de la nationalité luxembourgeoise par un de ses parents.

²⁰ On peut trouver dans cette catégorie des étrangers nés au Luxembourg, mais devenus Luxembourgeois par naturalisation en renonçant à leur nationalité d'origine et des Luxembourgeois nés au Luxembourg dont un ou les deux parents sont Luxembourgeois.

Pour les enfants, en revanche, il serait possible d'établir l'arrière-plan migratoire sur base de leur pays de naissance et celui de leurs parents. Cette variable est pertinente pour l'analyse des performances scolaires des jeunes. Selon l'étude PISA (OCDE), les jeunes avec arrière-plan migratoire englobent ceux nés au Luxembourg de deux parents nés à l'étranger (2^e génération) et les jeunes nés à l'étranger de deux parents nés à l'étranger (1^{re} génération)²¹. *A fortiori*, seront sans arrière-plan migratoire les jeunes nés au Luxembourg dont au moins un parent est aussi né au Luxembourg.

Au-delà de la seule mesure de diversité culturelle, il est opportun de ventiler des données sur cette diversité selon des facteurs socio-économiques. En effet, tant la population luxembourgeoise que la population étrangère du Grand-Duché de Luxembourg et plus encore celle de la capitale se différencient fortement selon les milieux sociaux et le niveau d'éducation (voir 2.2.3).

3.1.3 La situation des données sur le personnel de la Ville

Ces données permettent de suivre la diversité du personnel employé par la Ville. Il convient de distinguer trois sources de données : deux sources administratives portant sur l'ensemble du personnel, une troisième source étant constituée par les enquêtes portant sur le personnel.

3.1.3.1 Les sources administratives

Les données du Bureau de personnel de la Ville de Luxembourg permettent de renseigner au jour le jour sur les éléments suivants : le personnel selon les carrières, le statut, les services, les facteurs âge, genre, l'ancienneté, la résidence. Les données informent sur les statuts employé communal, employé privé, fonctionnaire, ouvrier²².

L'Inspection Générale de la Sécurité Sociale (IGSS) peut fournir des renseignements complémentaires sur la nationalité. Les données peuvent également être ventilées selon l'âge, le genre, la résidence (au sein de la Ville, dans une autre commune du Luxembourg, à l'étranger) et le statut. En ce qui concerne le statut, les données ne renseignent que sur le statut de fonctionnaire et de salarié, le statut de salarié regroupant les employés communaux et autres salariés. De plus, l'IGSS permet de dégager des données sur la plurinationalité des personnes embauchées. Les données sur la diversité du personnel pourraient être mises à disposition de préférence au 30 septembre ou au 31 mars de chaque année et peuvent être utiles à plusieurs égards :

- Elles permettent d'analyser la diversité du personnel par rapport à la diversité de la population présente sur le territoire de la Ville de Luxembourg et, le cas échéant, de valoriser certaines compétences culturelles (par exemple linguistique) du personnel
- Le fait de disposer d'informations sur l'ensemble du personnel sert dans le cadre d'enquêtes si l'on veut tester la représentativité de l'échantillon.

²¹ Ministère de l'Éducation nationale et de la Formation professionnelle, Université du Luxembourg-Unité de Recherche EMACS, *PISA 2012, Nationaler Bericht Luxemburgs*, p. 69. Notons que la définition utilisée par les auteurs de l'étude PISA diffère légèrement de celle du Statec, car les auteurs excluent de l'arrière-plan migratoire les jeunes nés au Luxembourg et dont au moins un des parents est également né au Luxembourg (considérés comme natifs).

²² Données fournies par la DRH de la Ville de Luxembourg.

3.1.3.2 Les enquêtes portant sur le personnel de la Ville

Il s'agit de souligner d'une part, l'enquête menée par l'Université de Luxembourg pour mesurer l'attitude du personnel face au multiculturalisme²³ et d'autre part, l'enquête IBS CEFIS réalisée dans le cadre de l'état des lieux interne d'actions mises en place par la Ville de Luxembourg en faveur de l'intégration des personnes non luxembourgeoise. Ces enquêtes ont été commanditées par la Ville.

Le but de l'étude commanditée à l'Université de Luxembourg est de détecter l'attitude des employés de la Ville par rapport au multiculturalisme (mc) et d'identifier des facteurs qui influent sur cette attitude. Tous les salariés de l'étude avaient des chances égales pour participer à l'étude et étaient informés de la même façon. L'étude portant sur 507 salariés de la Ville a montré que le taux d'adhésion au mc est plus élevé que par rapport à la participation sociale (parsoc) des non-Luxembourgeois. Seulement 1/4 des participants adoptent une position critique par rapport au mc, en ce qui concerne la parsoc ce taux est de 43 %. Dans ce contexte, l'analyse a montré que la majorité des participants rejettent plutôt l'idée de mesures de participations concrètes comme le recrutement de davantage de non-Luxembourgeois au sein de la police ou dans l'enseignement.

L'enquête menée en 2015 dans le cadre de l'état des lieux interne d'actions mises en place par la Ville de Luxembourg en faveur de l'intégration des personnes non luxembourgeoise visait à recueillir l'expérience concrète des personnes en rapport avec un public d'origine ou de culture différente, les actions et les idées pour des actions à mettre en place pour favoriser l'intégration (voir le document concernant cette étude).

3.1.4 La situation des données sur la population de la Ville de Luxembourg

3.1.4.1 Les sources administratives

Plusieurs bases de données existent pour appréhender la diversité socioculturelle de la population de Luxembourg-ville ou de certaines sous-catégories de la population résidente. Le plus souvent, les données disponibles à l'échelle du territoire de la commune de la Ville de Luxembourg peuvent être obtenues à l'échelon du quartier administratif. Par ailleurs, il serait possible d'obtenir des informations encore plus fines au niveau des pâtés de maisons. Deux grandes sources de données permettent de suivre la population résidente du territoire de la Ville de Luxembourg : les données produites par la Ville de Luxembourg et les données du recensement de la population. Ces données sont à considérer de façon complémentaire. À côté, des renseignements socio-économiques sur la population pourraient être dégagés d'autres banques de données (IGSS, ADEM, MENJE).

3.1.4.1.1 Les données de la commune

À noter que le Service Finances de la Ville de Luxembourg en collaboration avec le service IBS a pu fournir un fichier statistique sur les bénéficiaires de l'allocation communale de solidarité, ventilé selon année de naissance, genre, première nationalité, seconde nationalité, pays de naissance, quartier. Étant donné que cette allocation est accordée aux bénéficiaires de l'allocation de vie chère dispensée par le Fonds de Solidarité, on pourrait envisager la mise à disposition de données par l'IGSS concernant les bénéficiaires de l'allocation de vie chère (voir également ci-après). L'intérêt de ces données réside dans l'établissement de profils de ces

²³ Murdock E. (2014), *Multiculturalism within the Luxembourg context*, Université de Luxembourg.

personnes à revenu modeste, combinant diverses variables sociodémographiques et de type culturel (nationalité, pays de naissance).

Le BC présente annuellement les données sur la population selon les nationalités sur la Ville et par quartier, sur base du nombre de personnes inscrites au registre de la population. Dans son état de population annuelle figure un tableau comparatif de la proportion d'étrangers selon les quartiers. Il fournit des données rétroactives jusqu'en 2001 présentant l'évolution de la population luxembourgeoise, étrangère et totale par quartier. D'autres informations ont été mises à disposition concernant le stock de population portant notamment sur les nationalités selon l'âge. De plus, le BC est à même de produire des données sur la mobilité résidentielle et la migration résidentielle des nationalités en termes d'arrivées et de départs :

- De quartier à quartier ;
- Du quartier vers une commune limitrophe du Luxembourg ou vers une autre commune. D'une autre commune du pays vers un quartier de la Ville ;
- Du quartier vers l'étranger – De l'étranger à destination d'un quartier de la Ville.

La prise en compte de cette mobilité est centrale alors que les arrivées²⁴ dans la ville concernent en 2014, 11 % de la population. Cette particularité a été mise plusieurs fois en évidence²⁵. Elle est également pertinente dans le cadre de l'élaboration de plans d'accueil et d'intégration ou de monitorings de tels plans :

- Convient-il de prévoir des mesures spécifiques pour nouveaux arrivants ?
- Quels sont les raisons et les motifs à la base des départs de la Ville ou un de ses quartiers ?
- Ne devra-t-on pas cibler également la population plus durablement implantée sur le territoire de la Ville ou ses quartiers ?

D'ores et déjà, le TIC a élaboré une application pour dégager les données du registre de la population sur la mobilité. Un premier set de données a été fourni sur les entrées et les départs par quartier pour 2014. Dans un deuxième temps, les lieux de provenance et de destination pourraient être fournis. La direction de ces mouvements (arrivées et départs) selon leur profil sociodémographique de la population est utile à étudier ne serait-ce que pour les analyser dans un premier temps et lutter, dans la mesure du possible, contre d'éventuelles ségrégations sociospatiales²⁶.

Si les données publiées dans le document *État de la population* tiennent compte de toutes les entrées au cours d'une même année, une personne ayant pu faire plusieurs entrées au cours de la même année, les données proposées par le CEFIS sur base de plusieurs rencontres avec les experts informatiques du BC et du TIC vont dans le sens suivant : ne retenir que la dernière entrée de la personne, le quartier étant défini comme quartier de résidence au 31 décembre de chaque année. A cet égard, on peut constater pour l'année 2014 le chiffre de 14 786 entrées (1 personne pouvant avoir effectué plusieurs entrées au cours de la même année) alors que seulement 11 842 sont concernées par une arrivée à Luxembourg-ville.

De plus, le BC peut dégager des données sur le stock de population portant notamment sur l'âge et le genre de populations par nationalité, la durée de résidence dans la commune ou dans le quartier, les Luxembourgeois avec nationalité multiple. Ces données pourraient être fournies annuellement à une date fixe. Notons que la durée de résidence de la population sur le territoire de la Ville de Luxembourg ou de ses quartiers constitue une donnée centrale d'évaluation des processus d'intégration. Elle intervient par ailleurs comme condition d'accès à certains droits tels l'accès au logement social de la Ville de Luxembourg ou l'inscription sur les listes

²⁴ Une entrée signifie : entrée d'une personne. Une personne qui aurait fait plusieurs entrées au cours de la même année serait comptabilisée une seule fois. Une personne entrée et sortie la même année ne serait pas comptée.

²⁵ Voir par exemple les divers volumes de l'étude FOREG.

²⁶ Consulter le volume sur *l'hyperdiversité*.

électorales pour les élections communales. Cette information fait également sens dans le cadre d'un monitoring de mesures prévues dans le cadre d'un futur Plan communal d'intégration.

Des données annuelles sur les personnes naturalisées résidant sur le territoire de la Ville de Luxembourg selon leur nationalité antérieure au moment de la naturalisation pourraient également être fournies²⁷. Les données sur la population du BC sont d'un intérêt certain, alors qu'à travers les variables *nationalité* ou *pays de naissance*, ou encore, d'un indicateur créé sur base de ces deux facteurs, on peut suivre à échéance régulière la variation de la diversité culturelle et nationale sur le territoire de la Ville ou d'un quartier déterminé. Cette évolution de la population pourrait intéresser d'autres services de la Ville, par exemple les services relevant de la Direction des Affaires sociales, les instituts culturels, le service IBS, etc., et servir la recherche scientifique.

La confrontation des données de la population par nationalité, âge, genre... avec celles de la population ayant recours aux divers services de la Ville permettra en effet de détecter des sous-représentations quant à l'utilisation de services et susciter une réflexion sur les raisons de tels décalages. Ce qui pourrait conduire, le cas échéant, à l'adaptation de certaines offres ou la mise en place de nouvelles offres. Ces données permettent également de situer la population selon qu'elle a recours à l'offre de la Ville de Luxembourg ou celle d'autres acteurs et institutions (écoles internationales, crèches privées, fonds du logement, acteurs culturels...).

En revanche d'autres informations sont plus difficiles, voire impossibles à établir :

- Ainsi, il paraît hasardeux de vouloir détecter le nombre de ménages isolés (par exemple de 60 ans et plus), luxembourgeois ou étrangers, par quartier, une donnée qui pourrait notamment intéresser le service senior. En effet, si à une même adresse, grands-parents, parents et enfants vivent ensemble, selon la définition de ménage du BC, basée sur celle de l'Administration des Contributions, deux ménages y seraient enregistrés (celui des grands-parents et des parents), voire trois ménages en cas d'enfants majeurs indépendants, ceci alors que ces ménages vivent sous un même toit et qu'ils ne seraient dès lors plus à considérer comme isolés. Par ailleurs, le BC ne dispose pas d'informations sur les types d'immeubles (maison unifamiliale, maison de rapport, maison à appartements, copropriété) ni le nombre d'unités de logement par immeuble. Afin de pouvoir répondre à ces questions, il faudrait des informations sur les foyers (*der Herd*). Une possibilité pour cerner la problématique consisterait alors d'éliminer les ménages à la même adresse, qui auraient entre eux un lien de parenté. On pourrait alors approcher le nombre de ménages isolés. Bien que cette approximation ne tienne pas compte des personnes âgées qui habiteraient en *Wohngemeinschaft* ou qui seraient soutenues par d'autres personnes.
- Depuis que la commune n'émet plus les cartes d'impôt, il n'est plus possible d'obtenir des données sur la situation professionnelle des personnes.
- Quant aux données de trajectoire résidentielle permettant de suivre une même personne dans le temps, seules les informations relatives à la dernière commune de résidence hors Luxembourg-ville et la première commune de destination en dehors de la Ville de Luxembourg sont possibles.

3.1.4.1.2 Les données du recensement de la population

Elles permettent de présenter un état des lieux des caractéristiques sociodémographiques de la population à l'échelle de la Ville ou à l'échelle de quartier — sous réserve de protection des données nominatives. Des informations complémentaires peuvent ainsi être fournies qui ne peuvent pas être produites par le BC. On peut penser notamment au statut socio-économique des personnes, à leur niveau d'éducation, à leur profil linguistique, ou encore à l'arrière-plan migratoire en remontant à la génération des parents ou grands-parents. Le bémol de cette source d'information : les données ne sont produites qu'à échéance décennale, ceci alors que la population sur le territoire de la Ville évolue rapidement. Deux publications basées sur chiffres

²⁷ Le mode d'obtention d'une nationalité n'est connu de manière systématique que si la personne était résident en VdL au moment de la demande de naturalisation et lors de l'obtention. À partir de 2015, il n'est plus possible de déterminer le mode d'obtention d'une nationalité même pour un résident : cette information ne figure pas sur le registre national. On se base alors sur l'âge lors de l'obtention de la nationalité luxembourgeoise pour filtrer les naissances et adoptions.

du dernier recensement traitent de l'évolution de la population ou de certains paramètres socio-économiques dans les quartiers de la Ville :

- la première²⁸ décrit l'évolution 2001-2011 de la population de la Ville et de sa périphérie ; elle situe également la capitale du pays par rapport à Luxembourg-campagne en ce qui concerne la situation de logement, le type de ménage et le niveau d'éducation ;
- la seconde²⁹ porte sur l'évolution 2001-2011 de la population luxembourgeoise et étrangère selon les quartiers. Elle décrit par ailleurs l'évolution 2001-2011 de la surface du logement, du statut du logement et des loyers et présente pour 2011 des chiffres globaux sur les types de ménage ou encore le niveau d'éducation des résidents.

3.1.4.1.3 Les données « disponibles » au niveau d'autres administrations

L'IGSS peut fournir, sur demande, les données sur la population active résidente à Luxembourg-ville, selon la nationalité ou le pays de naissance, ainsi que diverses informations renseignant sur la position occupée sur le marché de l'emploi ou des caractéristiques sociales : niveau de salaire (moyen, médian, proche du salaire social minimum), secteur de travail, type de contrat³⁰. Par ailleurs, l'IGSS est à même de fournir les données sur la population ayant un lien avec la Sécurité ou la protection sociale (bénéficiaires du RMG, de l'allocation de vie chère³¹, les chômeurs indemnisés, les résidents bénéficiant d'une retraite...). Le traitement et la mise à disposition régulière de telles informations nécessitent toutefois une rencontre préalable avec l'IGSS. Deux scénarios sont à envisager :

- a) la mise à disposition régulière d'une base de données ce qui nécessiterait une autorisation préalable de la part de la CNPD ;
- b) la mise à disposition de données statistiques de manière régulière selon des critères préétablis.

Dans tous les cas de figure, il conviendrait de :

- préciser les modalités des liens entre les deux types de données — celles de la Ville informant sur le lieu de résidence³² par quartier et celles de l'IGSS renseignant sur des variables socio-économiques³³ ;
- déterminer l'organisme qui établirait ce lien entre les données, en veillant au traitement confidentiel des données.

L'ADEM est à même de fournir des données supplémentaires sur les demandeurs d'emploi non indemnisés vivant sur territoire de la VdL. Des données sont disponibles selon la nationalité, l'âge et le genre, et le niveau d'éducation, des données ont été fournies par l'ADEM en 2007 et en 2015. Le calcul du taux de chômage des résidents par quartier suppose la disponibilité d'informations sur les demandeurs d'emploi (ADEM), la population active (IGSS) et l'établissement du lien avec le quartier de résidence.

L'étude FOREG a intégré diverses variables socio-économiques dans l'élaboration de son index social : le salaire³⁴, le revenu minimum garanti, le chômage, le statut professionnel, les

²⁸ Statec, Université du Luxembourg/Inside, *La Ville de Luxembourg et sa périphérie, Recensement de la population 2011*, Premiers résultats n° 22, août 2013.

²⁹ Statec, Université du Luxembourg/Inside, *Les quartiers de la Ville de Luxembourg, Recensement de la population 2011*, Premiers résultats n° 23, août 2013. Pour certaines données portant sur les quartiers de la Ville, voir la partie 2 de l'étude.

³⁰ Manço, Altay, Mertz, Frédéric, Gillen, Laurence (2014), *Travail et intégration des migrants. Recrutement, reconnaissance et relations sociales*, RED n° 18, CEFIS, p. 31-47. Toutefois, les données sur Luxembourg-ville comme lieu de travail sont à manier avec précaution, souvent le lieu de travail correspond au siège social de l'entreprise et pas forcément au lieu de travail effectif.

³¹ Le SNAS pourrait fournir sur demande les données sur les bénéficiaires du RMG ou l'allocation de vie chère.

³² La base des données IGSS, à l'inverse de celle de la VdL, ne contient pas des données sur les fonctionnaires internationaux.

³³ Par exemple, à travers la matricule ou le numéro du cadastre en veillant à des procédures permettant l'anonymisation.

³⁴ En se basant sur le quartile inférieur et le quartile supérieur de revenu.

fonctionnaires et employés des institutions internationales et des ambassades³⁵. Les données sur les quatre premières variables sont disponibles auprès de l'IGSS.

Le MENJE et la Ville de Luxembourg peuvent fournir des données sur les élèves fréquentant l'éducation précoce, préscolaire ou l'enseignement fondamental à Luxembourg-ville. Ces données peuvent être ventilées selon la nationalité, le pays de naissance, les cycles d'études. Elles peuvent être mises à disposition sous réserve du respect de la protection des données nominatives à l'échelle de l'école de quartier. Le MENJE dispose également d'informations sur la première langue des élèves parlée à la maison. Cette variable de la diversité culturelle paraît très pertinente, si l'on analyse le parcours scolaire ou les performances scolaires des élèves, comme le montre l'étude Pisa³⁶. Il en est de même de la variable « arrière-plan migratoire³⁷ ».

Le MENJE met aussi à disposition des écoles fondamentales du pays des rapports concernant la situation de l'école. Il s'agit en quelque sorte d'une carte d'identité des établissements. Ces rapports qui sont la propriété de l'école présentent plusieurs types de données : démographiques, première langue parlée, résultats aux épreuves (orientation), informations reprenant le processus PRS (plan de réussite scolaire) et projets mis en œuvre. Parfois, on trouve des renseignements portant sur les perceptions de partenaires scolaires, comme les parents. Dans le cadre des PRS, imposés par la loi de 2009³⁸, chaque école est invitée à réaliser une démarche en quatre étapes : analyse de la situation ; définition des objectifs à atteindre, des actions, ressources et calendrier, mise en œuvre du plan, bilan des actions menées. Ces analyses qui servent de base à l'élaboration des PRS s'appuient sur des réflexions réalisées par le comité d'école, et le cas échéant, sur des apports supplémentaires du MENJE.

Par ailleurs, le MENJE et la Ville de Luxembourg disposent d'informations sur les primo-arrivants par année scolaire, c'est-à-dire les enfants intégrant le système scolaire en cours de route après leur immigration. Ces données sont également disponibles par nationalité.

3.1.4.2 Des enquêtes représentatives sur les conditions de vie, les représentations sociales et les besoins de la population

Diverses enquêtes ont été menées au fil du temps permettant de renseigner sur les attitudes et les représentations sociales ou encore sur les besoins/attentes de la population ou de certains groupes de population. L'enquête FOREG a complété son index social basé sur des indicateurs socio-économiques objectifs par un sondage représentatif sur la qualité de vie des habitants de la Ville de Luxembourg³⁹. L'enquête a abordé les conditions de logement et la satisfaction par rapport à la situation de logement, le sentiment d'appartenance au quartier, la durée de résidence dans le quartier, les raisons de mobilité, l'appréciation des liens de voisinage, des indicateurs de cohésion sociale, l'appréciation de la situation interethnique, le bénévolat et le capital social, l'encadrement des enfants des enfants de moins de 13 ans, l'appréciation de l'offre en matière de prise en charge des enfants, le sentiment général de satisfaction, ainsi que par rapport aux offres d'infrastructures, le BC, etc., notamment selon les valeurs et l'appartenance religieuse.

³⁵ Schenk, Manfred (2007) *Lebensqualität in der Stadt Luxemburg : Grundlagen für eine Sozialplanung in der Stadt Luxemburg*, FOREG Institut für Regionale Sozialforschung, Trier, p. 67-68.

³⁶ Ministère de l'Éducation nationale et de la Formation professionnelle — Université du Luxembourg-Unité de Recherche EMACS, *PISA 2012, Nationaler Bericht Luxemburgs*, p. 100-112.

³⁷ Ibid., p. 69-73. Les données sur la nationalité, le pays de naissance, la première langue parlée à la maison sont annuellement saisies dans le fichier élèves, banque de données gérée par le MENJE.

³⁸ Loi du 6 février 2009 portant organisation de l'enseignement fondamental, Mémorial A n° 20 du 16 février 2009.

³⁹ Vogelgesang, Waldemar, Schenk, Manfred (2009), *Lebensqualität in der Stadt Luxemburg : Bürgerbefragung*, FOREG Institut für Regionale Sozialforschung, Trier.

Dans le cadre de l'élaboration d'un plan communal jeunesse, la Ville de Luxembourg a commandité plusieurs études portant sur la situation de la jeunesse sur le territoire de la Ville⁴⁰. Le Centre d'études sur la situation des jeunes en Europe a analysé la situation de la jeunesse sur le territoire de la Ville de Luxembourg⁴¹ en s'intéressant notamment aux conditions de vie des jeunes, à leurs valeurs, à leurs loisirs. À cet effet une enquête quantitative a été réalisée auprès des jeunes de la Ville de Luxembourg âgés de 12 à 25 ans. Cette recherche a notamment permis de dégager six modèles quant aux habitudes de loisirs.

3.1.4.3 Quelle échelle géographique ?

Ville de Luxembourg, quartier de la Ville, quartier de recensement, pâté de maisons ? À quel niveau suivre le processus d'intégration et la typologie de la population ? Dans le cadre de l'étude FOREG, les auteurs se sont penchés sur l'échelle géographique à utiliser. Que peut-on retenir des constats des auteurs de cette étude ?

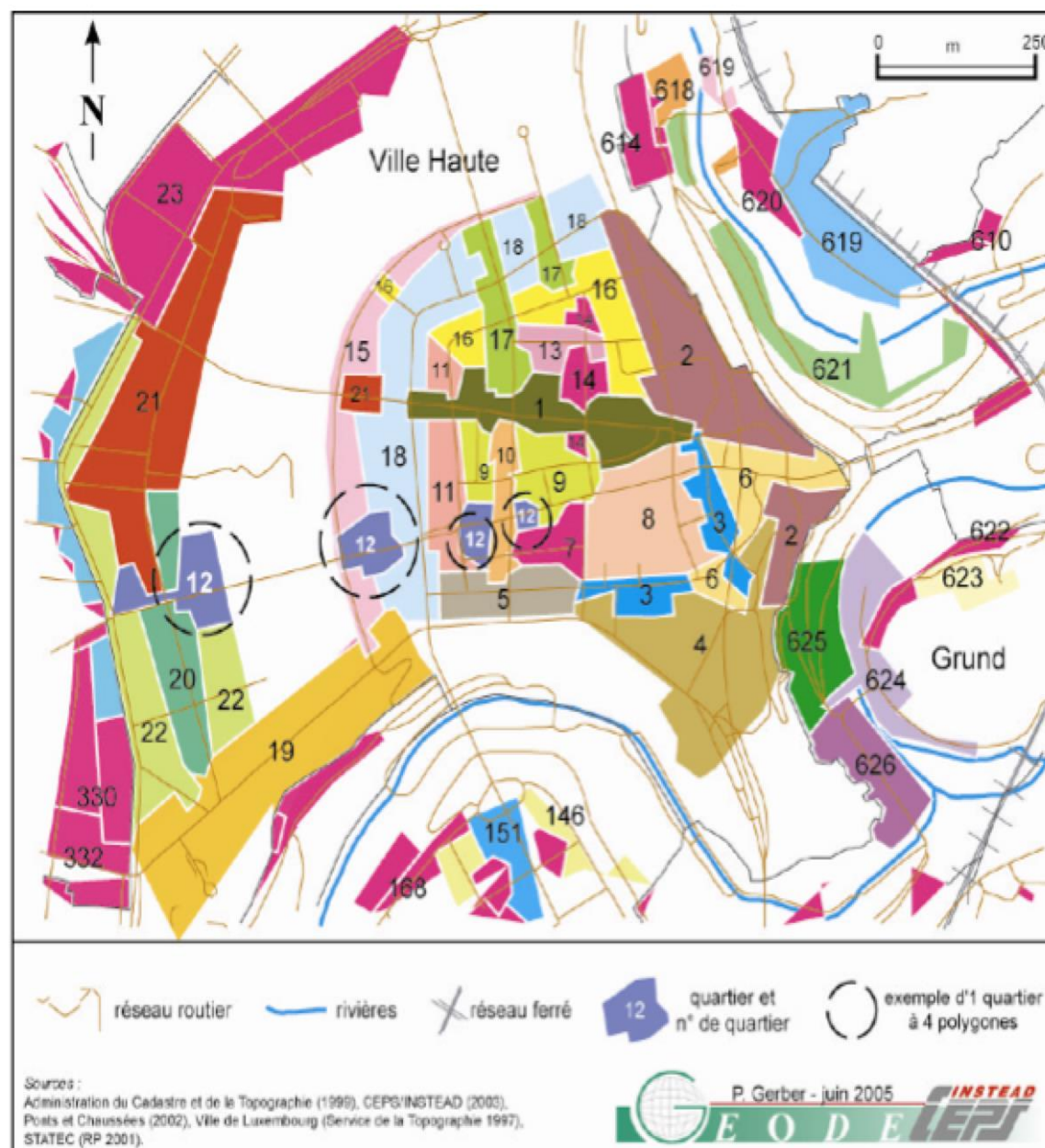
- *Il existe 628 quartiers de recensement en 2001.* Les quartiers de recensement sont utilisés lors des recensements officiels de population et posent des questions méthodologiques. Le recours à cette échelle se heurte à l'absence de cohérence, de rapport logique de ces quartiers (*sachlogischen Zusammenhang*). Le seul critère pour la création de ces derniers est le nombre d'habitants à saisir par les recenseurs. Certains quartiers de recensements ont été constitués de plusieurs unités non avoisinantes. La morphologie de la Ville n'est pas prise en compte. Les quartiers de recensements ne restent pas les mêmes au fil du temps et ne permettent pas des études longitudinales. Les données sont seulement disponibles tous les 10 ans. Le seul atout du recours à cette unité est l'exhaustivité des données qui sont plus variées que dans d'autres registres.
- *La ville compte 24 quartiers administratifs.* Ils constituent des structures historiques qui se sont transformées au fil du temps avec l'arrivée et le départ de populations et le développement d'infrastructures. Les chercheurs y voient un découpage trop grossier pour les analyses.
- *Les pâtés de maisons* sont construits à partir des données de l'IGSS et du bureau de population de la Ville. Un géocodage est effectué au niveau de l'adresse : on note la cohérence de l'espace (*Kohärenz des Raums*), de la morphologique, ainsi qu'une cohérence sociale : plus l'unité/l'espace est petite, plus la cohérence sociale de la population est grande. Les données du bureau de population et de l'IGSS sont collectées et mises à jour de façon continue. Même si la base de données n'est pas aussi riche que celle du recensement, les données peuvent être ventilées selon les variables les plus importantes : revenu, chômage, RMG (IGSS) ; mobilité inter — et intra — urbaine (Service population). Pour pouvoir utiliser/explore les données au niveau des pâtés de maisons, ces dernières ont été digitalisées manuellement par un système d'information géographique (GIS). Par la suite, les adresses ont été géoréférencées⁴². Les données peuvent être établies au niveau d'espaces micro (*Verfügbarkeit, Kleinräumigkeit*). Il existe une disponibilité au fil du temps (*Fortschreibemöglichkeit*). La définition/délimitation des pâtés de maisons se fait par les rues adjacentes, les autoroutes, les voies ferrées, les cours d'eau, les dénivelés. Les limites des quartiers administratifs sont toujours prises en compte. Le cas échéant, l'unité, le pâté de maisons, est divisée en deux. Pour chaque pâté, il faut une masse critique de résidents, à savoir 30 individus pour l'étude FOREG. Ce chiffre garantit la protection des données et permet en même temps des traitements statistiques. Certains pâtés ne réunissent pas les critères susmentionnés, notamment celui de la masse critique. Dans ce cas, il a été procédé à une fusion de plusieurs unités. Cependant, un certain nombre d'unités n'ont pas pu être retenues pour l'étude. Au total, un peu moins de 7000 personnes représentant +/- 11 % de la population n'ont pas été considérées. Les autres 89 % de la population, c.-à-d. 63 657 habitants ont été regroupés dans 559 *pâtés de maisons*. Pour chacune de ces unités, un index social a été calculé dans l'étude.

⁴⁰ Berg, Charles, Milmeister, Marianne, Schoos, Jean (2004), *Problematisches Verhalten Jugendlicher in der Stadt. Kritische Reflexion über multimodale Hilfestellungen für Gefährdete : Schlussbericht des Projekts « Streetwork - Jugendliche im städtischen Raum »* ;

⁴¹ Centre d'études sur la situation des jeunes en Europe (2004C), *Aspekte jugendlicher Freiwelten in der Stadt Luxemburg. Eine qualitative Analyse aufgrund von Gruppendiskussionen* ; Centre d'études sur la situation des jeunes en Europe (2004D), *Die Jugend der Stadt Luxemburg. Lebenslagen, Werteorientierungen, Freizeitmuster und Probleme. Analyse einer quantitativen Umfrage der 12-25 jährigen Jugendlichen*, Luxembourg.

⁴² Selon les recommandations dans la « Stadtsozialplanung ».

Carte 1 : Localisation de certains quartiers de recensement en 2001



Les études déjà réalisées, les données d'ores et déjà produites dans le cadre de cet état des lieux, ainsi que les entretiens menés avec les divers services plaident pour une approche basée sur des unités géographiques plus fines que le territoire de la Ville pris dans son ensemble. Le processus d'intégration et les liens sociaux se jouent en effet dans plusieurs cadres géographiques allant du voisinage immédiat (pâté de maisons) au quartier puis à la commune, pour s'étendre au Luxembourg (notamment pour des compétences relevant de l'État) et même au-delà. S'ajoute à cela la variation du profil de population selon le lieu d'habitat. Si idéalement, la démarche d'inscrire l'observation à l'échelle pâté de maisons paraît pertinente, il ne faut pas oublier qu'à l'échelle des quartiers, les différences observées sont considérables tant d'un point de vue socio-économique que socioculturel⁴³. Par ailleurs, un monitoring du processus d'intégration ne peut pas se faire sans tenir compte de la dimension structurelle des quartiers. Ceux-ci se distinguent en effet par des infrastructures et opportunités différentes : école du quartier, maison relais, maison des jeunes, activités de loisirs, commerces de proximité, logements sociaux... De plus, dans une optique de développement de quartiers avec offre d'une panoplie de services et d'infrastructures, il paraît utile de ne pas se focaliser exclusivement sur l'échelle *pâté de maisons*.

⁴³ Les données du recensement de la population, du BC et celles produites dans l'étude FOREG le montrent clairement, ainsi que la présente étude : voir la partie 2.

3.1.5 La situation des données sur les usagers des services : une vue globale

L'appréhension de la diversité socioculturelle varie d'un service à l'autre. Le panorama est très diversifié, voire éclaté. Certains services ne saisissent et ne produisent aucune donnée sur la diversité socioculturelle en se limitant à des chiffres généraux. D'autres en saisissent sans les publier (ou être en mesure de les publier), d'autres encore présentent des données qui paraissent lacunaires. La plupart des services ou de personnes rencontrées se fient à leur expérience de travail pour signaler une augmentation de la diversité au cours du temps. En schématisant, on pourrait mettre en évidence d'un point de vue statistique cinq grands types de services :

- Les services qui saisissent, produisent et rendent visibles des données sur la diversité culturelle de leurs usagers dans leur rapport d'activité : ce sont le plus souvent les services relevant du Secteur social, Enseignement, Jeunesse, en contact quotidien avec les citoyens (Jeunesse, Logement, Office social, Enseignement...), ainsi que l'IBS directement concerné par la problématique. Le plus souvent, les données sont présentées de manière assez globale. On peut encore inclure le Conservatoire dans ce groupe. Dans certains cas, les données sur la diversité sont présentées de façon plus détaillée, même parfois en les ventilant selon plusieurs facteurs sociodémographiques. À cet égard, il convient de relever le *Statistikspiegel* produit annuellement par le Service de la Jeunesse de la Ville. Ce relevé statistique sur les maisons des jeunes permet de recueillir selon des critères standardisés au niveau national des données sociodémographiques sur les usagers des maisons de jeunes permettant ainsi une appréciation objective des offres des différentes maisons de jeunes. Les données publiées portent sur les membres, les visiteurs, les activités et les consultations. C'est un des rares documents où les informations sur les usagers sont ventilées selon divers facteurs (genre, nationalité, classe d'âge). Pour le service Intervention sociale, il convient de mettre en évidence un outil d'observation plutôt qualitatif.
- Quelques services confrontés quotidiennement à une population diversifiée (ou dans le cadre actions impliquant une population) ne saisissent/produisent pas de telles données ou ne les rendent pas visibles (Foyers scolaires, Crèches, Seniors, Sports pour tous...).
- La plupart des organismes culturels ne disposent pas de données sur la diversité culturelle. Plusieurs d'entre eux (Bibliothèque municipale, les deux musées, ALAC) peuvent en revanche fournir des renseignements sur le lieu de résidence (Ville de Luxembourg, Grand-Duché, autre pays) des usagers. Le service des Fêtes et Marché est également à même de renseigner sur le lieu de provenance des exposants. On peut encore mentionner le Service Cimetière qui a pu mettre à disposition des données sur les pays de destination des rapatriements des défunts.
- Deux services sont en contact administratif direct avec le citoyen de la Ville : le Bierger-Center qui s'occupe de l'enregistrement des résidents sur le territoire de la Ville et l'État civil. Ces deux services sont à même de mettre à disposition des données détaillées sur la diversité culturelle notamment par nationalité et pays de naissance. Le Bierger Center publie annuellement son état de population reprenant les informations sur les résidents par nationalité selon le quartier.
- Les autres services, moins directement en contact direct avec le citoyen et offrant plutôt des services techniques sont *a priori* moins directement concernés par la problématique de gestion de la diversité culturelle ne disposent et ne saisissent pas d'informations sur ce sujet. Le service Communication et relations publiques peut informer sur la langue du navigateur des visiteurs du site internet de la Ville. Pour certains services, le TIC collabore à la gestion de données et à l'élaboration des programmes informatiques. D'autres ont développé et géré leur propre système⁴⁴.

Il ne paraît pas pertinent de vouloir saisir pour tous les services des données sur la diversité. Le fait de vouloir recueillir et saisir de telles données peut en effet avoir un double impact négatif :

- Risque de stigmatisation ou risque de produire un tel sentiment ;
- Disproportion des contraintes que représenterait la saisie d'une donnée au vu de la finalité poursuivie.

Dans certains cas, il conviendrait en effet de se limiter à l'impression/l'appréciation du personnel, dans d'autres cas, il pourrait s'avérer utile d'étudier, à travers des enquêtes, les besoins de la population ou le niveau de satisfaction face à des services offerts. Nous produisons ci-après un tableau récapitulatif de plusieurs services reprenant les données (non) disponibles au niveau de la diversité qui sont/seraient disponibles si étaient rencontrées certaines contraintes et difficultés. Un certain nombre de difficultés/contraintes soulevées dans

⁴⁴ Conservatoire, Service Sports...

le tableau pourraient en effet être écartées : le service TIC occupe une position importante dans ce domaine, il développe les applications de plusieurs services et héberge les données de certains⁴⁵.

Tableau 1 : Données sur les usagers et indicateurs de diversité

Institution source	Types	Régularité	Ventilations	Remarques
ALAC	Visiteurs des expositions	Ann.	Lieu de résidence	La saisie vient de commencer en 2015
Bibliothèque municipale	Usagers inscrits, prêts à domicile	Ann. Rétroact.	Lieu de résidence (zone géographique Luxembourg et Grande Région), première langue saisie au moment du catalogage	Demande à la bibliothèque nationale
Biens communaux et Aménagement foncier	Locataires de jardins communaux	Ann.	Données globales, nombre de contrats, nombre de demandes, sans ventilation, impression : la grande majorité des locataires sont des non-Luxembourgeois	La donnée nationalité n'est pas saisie, le croisement avec un autre fichier pose le problème de la protection des données
CAPEL	Inscriptions Aktioun Bambesch Noël, Pâques, Eté	Ann. Rétroact.	Nationalité, âge, genre	Ventilations possibles
Cimetière	Formes, rapatriement des défunts	Ann.	Pays de rapatriement	
Cinémathèque				Pas de données saisies sur les caractéristiques du public
Conservatoire	Personnes inscrites aux cours	Ann.	Âge, genre, nationalité, lieu de résidence	
Communication	Visites du site internet	Ann.	Langue d'installation du navigateur	
Crèches	Inscrits	Ann.	Âge, genre	Pas d'indicateur de diversité culturelle saisi pour l'instant : en faut-il ? Débat en cours
Musées	Visiteurs	Ann.	Classes d'âge sur base des tarifs (jeune, adulte, senior), résident — non-résident (commune, pays), type de groupe	Données saisies directement lors des ventes aux accueils des musées, non publiées ; une saisie standard pour les instituts culturels ?
E-City	Applications mobiles de la Ville		Téléchargements selon le pays de résidence	Pas d'info sur les bénéficiaires des services électroniques
Énergie et eaux	Demandes de conseil en énergie personnalisé	Ann.	Non	Une convention existe entre la VdL et My Energy

⁴⁵ Le contact avec les différents services a déjà eu des retombées sur la production des données. Ainsi, a-t-on pu définir avec le BC et le TIC certains types de données à recueillir annuellement. Divers services ont également mis à disposition des données qui n'ont, jusqu'à présent, pas encore été publiées (voir le chapitre 2).

Institution source	Types	Régularité	Ventilations	Remarques
Enseignement	Élèves, primo-arrivants, demandes de changement de ressort scolaire	Ann.	Nationalité, cycle d'études, genre, école	Mêmes données que le MENJE
État civil	Naissances, mariages, partenariats, décès, divorces	Ann. Rétroact.	Nationalité, pays de naissance, résidence	Fournir une base de données anonymisée et non regrouper les données selon certains critères
Finances	Prime de solidarité		Nationalité, pays de naissance, quartier	Sur base des données du FNS (allocation de vie chère), procédure à définir à l'avenir
Fêtes et marchés	Provenance des exposants	Ann.	Lieu de provenance	Pas de données sur la nationalité, elles figurent sur l'autorisation de commerce
Foyers scolaires	Inscrits	Ann.	Nationalité, âge, genre, types de repas	Données sur la nationalité disponibles, mais non publiées
IBS	Personnes inscrites aux cours de langue	Ann.	Âge, genre, nationalité, pays de naissance, lieu de résidence	Données saisies dans Fichier GICEA du MENJE, nationalité intégrée par IBS, lien aux quartiers à établir
Jeunesse	Membres des maisons des jeunes	Ann.	Maison des jeunes, âge, genre, groupe de nationalités (L, P, autres UE, pays tiers), commune de résidence (VdL, commune limitrophe, autre commune du pays, étranger), quartier si VdL, divers	Le type de rapport à livrer répond à des critères fixés au niveau national pour l'ensemble des maisons de jeunes
	Visiteurs « journaliers » des maisons des jeunes	Mens.	Maison des jeunes, dates, genre	
	Activités des maisons des jeunes	Ann.	Maison des jeunes, nom de l'activité, date, élément d'un projet plus global, principales dimensions de l'activité, genre	
	Consultation		Maison des jeunes, mois, genre, groupe, parent, type de la consultation, thème, recours aux ressources externes	

Institution source	Types	Régularité	Ventilations	Remarques
Logement	Demandes en vue d'un logement social + population foyers Openthalt, Moulin d'Eydt	Ann.	Motif, nationalité, âge, nombre de chambres demandé, composition du ménage, type de logement demandé (logement social ou pers. âgée ou handicapée)	Le service aurait besoin d'une aide notamment pour réaliser le croisement entre variables
	Parc locatif des logements sociaux et des logements pour personnes âgées ou handicapées + logements mis à disposition des associations/institutions	Ann.	Quartier	
Office Social	Sommes de secours financiers (avances et secours non remboursables)	Ann.	Domaine, nationalité, genre, âge état civil	Beaucoup de données saisies, mais l'output préparé par le Sigi (Gescom) et repris dans le rapport d'activités ne présente que des données limitées. Le Sigi pourrait fournir des données plus précises
	Nombre de dossiers suivis ou ouverts	Ann.		
Photothèque				Pas de statistiques ou d'indicateurs spécifiques. Pas de données spécifiques concernant la/les nationalités ou les origines
(D)RH	Personnel		Genre, résidence, statut travailleur, handicap	Des données sur la nationalité ou le pays de naissance peuvent être obtenues auprès de l'IGSS
Seniors	Abonnés aux appareils de téléalarme : fonction, installation	Ann.	Tranche d'âge	La nationalité ne figure pas dans le fichier informatique, mais bien, sur le formulaire des nouvelles installations
	Demandes d'admission Konviktsgaard	Ann.	Genre, couple, priorité, résidence VdL/hors VdL	
Sports	Inscriptions et présences Sports pour tous, Sportswochen	Ann.	Âge, genre, activité, localité (VdL — en-dehors de la Ville)	Seules les données globales sont publiées, la ventilation selon certains facteurs est possible, mais difficile à réaliser : question de pertinence
Théâtres de la Ville	Spectateurs	Ann.	Des chiffres globaux existent seulement sur le nombre de spectateurs et la part de jeunes spectateurs en dessous de 26 ans	Des données sont saisies lors de la vente des tickets qui se fait par divers canaux, l'adresse est seulement saisie en cas d'envois Programmation : 2/3 de créations internationales, 1/3 de productions nationales (par des artistes de différentes origines)
	Productions	Ann.		

Institution source	Types	Régularité	Ventilations	Remarques
Urbanisme	Plans d'aménagement réalisés et en élaboration		Quartier, initiateur, nombre de logements collectifs, maisons unifamiliales, logements à coûts modérés, état de réalisation	Il existe une indication sur le nombre de logements à réaliser, mais pas sur le nombre d'habitants et les caractéristiques de ces habitants

Note : Si la Cinémathèque et la Photothèque ne proposent aucune donnée, le Service Intervention sociale fait figurer dans son rapport d'activité 2013/2014 des informations qui peuvent être ventilées selon l'âge, le genre et le type de problème. Le service est passé d'un système de documentation qui mettait l'accent sur le quantitatif (fiche par journée, nombre de personnes contactées) à un rapport périodique plus qualitatif portant notamment sur l'évolution du dossier. Les données sur les lieux d'intervention des *streetworkers* comportent une description qualitative du profil des personnes qui s'y retrouvent (y compris des informations sur l'origine). Des données globales existent sur la participation à divers projets (Streetsport, Winteraktion).

3.2 Premiers regards sur la diversité socioculturelle de la Ville de Luxembourg

Cette partie n'a pas l'ambition d'être exhaustive. Elle fournit quelques informations sous l'angle de la diversité culturelle, et ce à trois niveaux : un premier set d'informations renseigne sur le personnel de la Ville, un deuxième type de données traite des dynamiques migratoires de la Ville de Luxembourg et des caractéristiques socioculturelles de la population résidente à l'échelle de la Ville et de ses quartiers, et en dernier lieu, on illustre le profil des usagers de certains services de la Ville selon des indicateurs de diversité culturelle (nationalité, pays de naissance, pays de résidence).

3.2.1 Le personnel de la Ville

Il n'est pas surprenant de constater que la diversité culturelle du personnel est bien moins importante que celle de la population habitant le territoire de la Ville (voir 2.2.3.1). En effet, pendant de longues années la fonction publique luxembourgeoise, étatique et communale, était fermée aux ressortissants non luxembourgeois⁴⁶. D'autre part, pour occuper un poste de fonctionnaire ou de salarié au sein de la Ville, il faut satisfaire aux exigences linguistiques et connaître les trois langues officielles du pays⁴⁷. Cependant, notons qu'il est important de ne pas limiter la mesure de la diversité au sein de la Ville à la seule possession de la nationalité luxembourgeoise sans tenir compte de la plurinationalité des personnes. De nombreuses personnes de nationalité luxembourgeoise ont, en effet, deux, voire trois nationalités et plus. Enfin, il faut considérer les naturalisations qui ont fortement augmenté depuis la loi sur la nationalité introduisant en 2008 le principe de plurinationalité. Sur les 3803 effectifs de la Ville de Luxembourg, à la date du 30 septembre 2014, 96 %⁴⁸ sont Luxembourgeois et 4 % (136) possèdent une nationalité exclusivement étrangère.

Tableau 2 : Salariés étrangers travaillant auprès de la Ville de Luxembourg au 30 septembre 2014

Nationalité	Total
Allemagne	37
France	26
Portugal	26
Autres	23
Belgique	15
Italie	9
Total	136

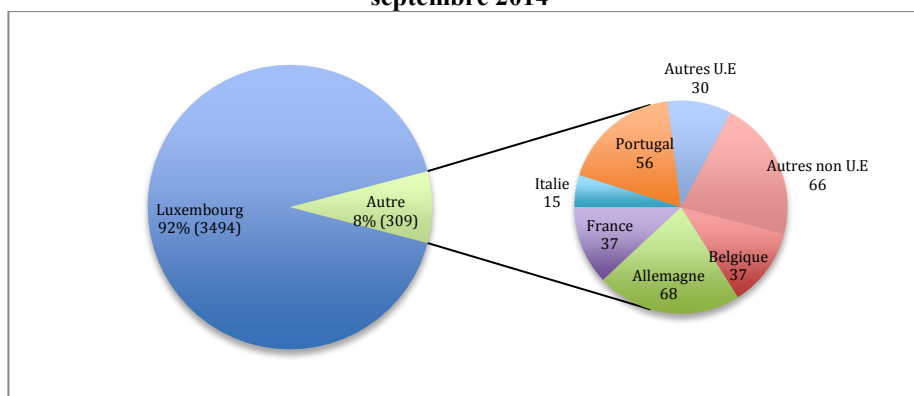
Source : IGSS

⁴⁶ C'est avec la loi du 17 mai 1999 que l'accès des ressortissants communautaires à la fonction publique luxembourgeoise a été autorisé. Mémorial A 62 du 4 juin 1999.

⁴⁷ Pour pouvoir être recruté en tant que fonctionnaire communal, le ressortissant d'un État membre de l'Union européenne doit satisfaire aux exigences linguistiques précisées dans l'Article 2 (1 f) du texte coordonné du 29 avril 2015 de la loi modifiée du 24 décembre 1985 fixant le statut général des fonctionnaires communaux : « *avoir fait preuve, avant la nomination provisoire, d'une connaissance "adaptée au niveau de carrière" des trois langues administratives, telles que définies par la loi du 24 février 1984 sur le régime des langues (...) sauf pour les emplois, à déterminer par règlement grand-ducal, pour lesquels la connaissance de l'une ou de l'autre de ces langues n'est pas reconnue nécessaire en raison de la nature et du niveau de responsabilité de ces emplois.* » www.legilux.public.lu/leg/textescoordonnes/compilation/code_administratif/VOL_8/PERSONNEL/FONCTIONNAIRES/STATUT_GENERAL.pdf. L'employé communal doit également faire preuve d'une connaissance « adaptée au niveau de carrière » des trois langues administratives. Texte coordonné du règlement grand-ducal modifié du 15 novembre 2001 concernant le régime des employés communaux.

⁴⁸ Ce chiffre inclut les personnes détentrices d'autres nationalités à côté de la nationalité luxembourgeoise.

Graphique 1 : Salariés travaillant auprès de la Ville de Luxembourg selon le pays de naissance au 30 septembre 2014⁴⁹

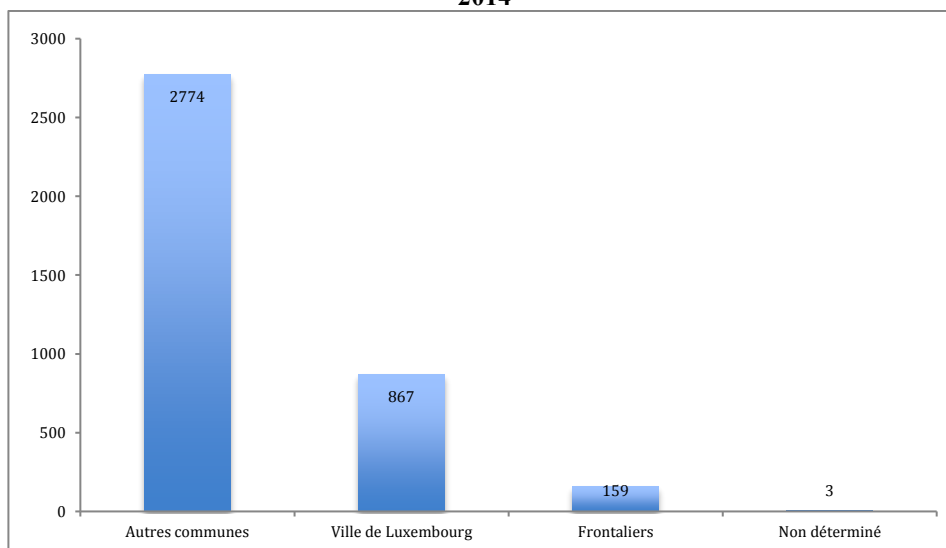


Source : IGSS © CEFIS

En ne tenant compte que du seul statut de fonctionnaire, on ne trouvera plus que 25 personnes de nationalité étrangère, soit 1,3 % des effectifs des fonctionnaires de la Ville. La diversité culturelle parmi les effectifs est légèrement plus élevée si l'on se base sur le critère du pays de naissance. Ainsi 309 personnes, soit 8 % du total des effectifs, ont un pays de naissance autre que le Luxembourg (Graphique 1).

On note que 2774 salariés de la Ville de Luxembourg habitent en dehors de la Capitale, soit 73 % des effectifs, alors que 23 % y résident, et 4 % viennent d'un pays limitrophe.

Graphique 2 : Salariés travaillant auprès de la Ville de Luxembourg selon la résidence au 30 septembre 2014



Source : IGSS © CEFIS

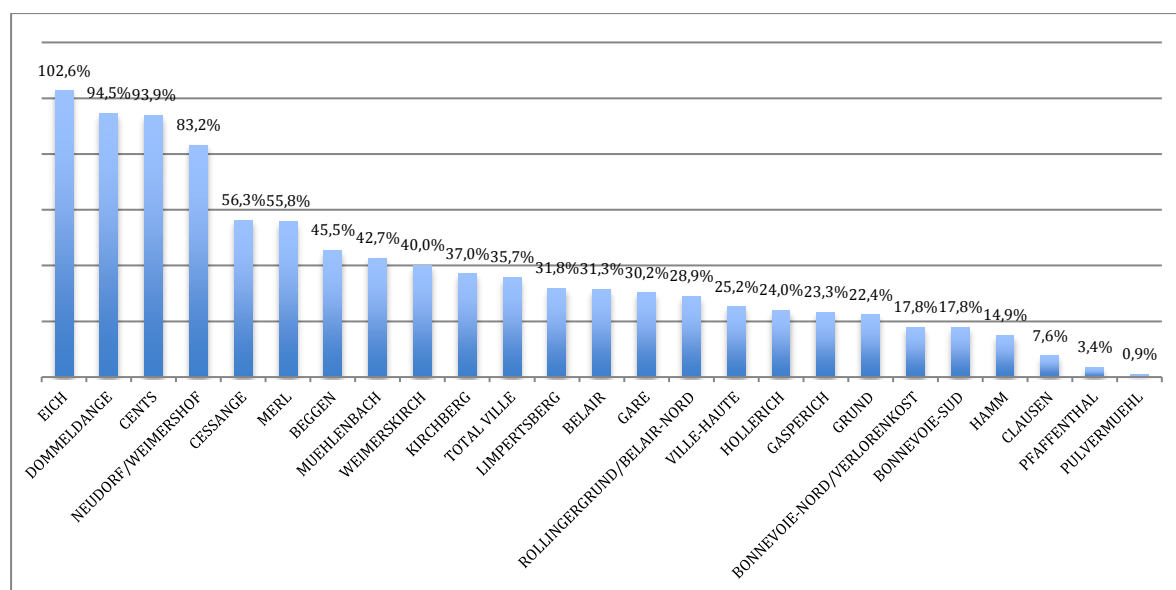
⁴⁹ Quand cela n'est pas précisé, les sources des graphiques et des tableaux proviennent de la Ville de Luxembourg.

3.2.2 La population de la Ville de Luxembourg et de ses quartiers

3.2.2.1 Évolution de la population de 2000 à 2014

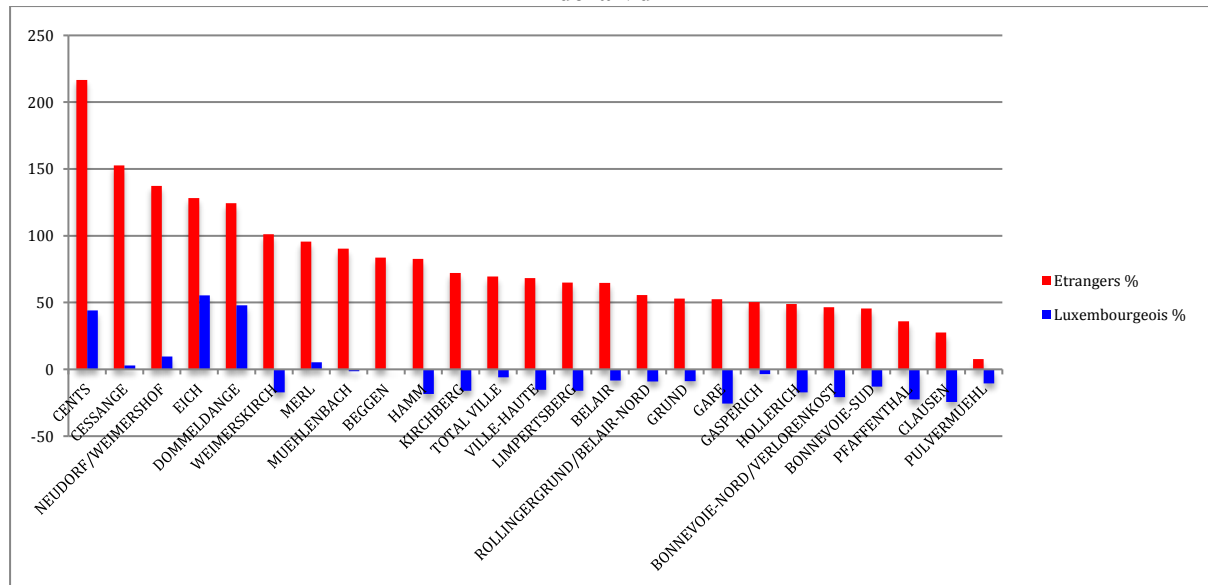
La Ville de Luxembourg a connu, au cours des dernières années, une forte croissance de sa population. Entre 2000 et 2014, elle a augmenté de 36 %, passant de 79 113 à 107 340 habitants. Tous les quartiers ont enregistré des taux de croissance importants. Cette hausse est toutefois très inégale selon les quartiers comme le montre le graphique ci-après. On observe dans plusieurs quartiers un doublement de la population, comme les quartiers de Eich, Dommeldange et Cents. Pour le quartier de Neudorf, la croissance est de 83 %, à Cessange et Merl la population croît de moitié. Enfin, les petits quartiers de Pulvermühle, Pfaffenthal et Clausen connaissent une faible augmentation de leur population avec des taux inférieurs à 10 %.

Graphique 3 : Évolution de la population en % des quartiers de la Ville de Luxembourg de 2000 à 2014

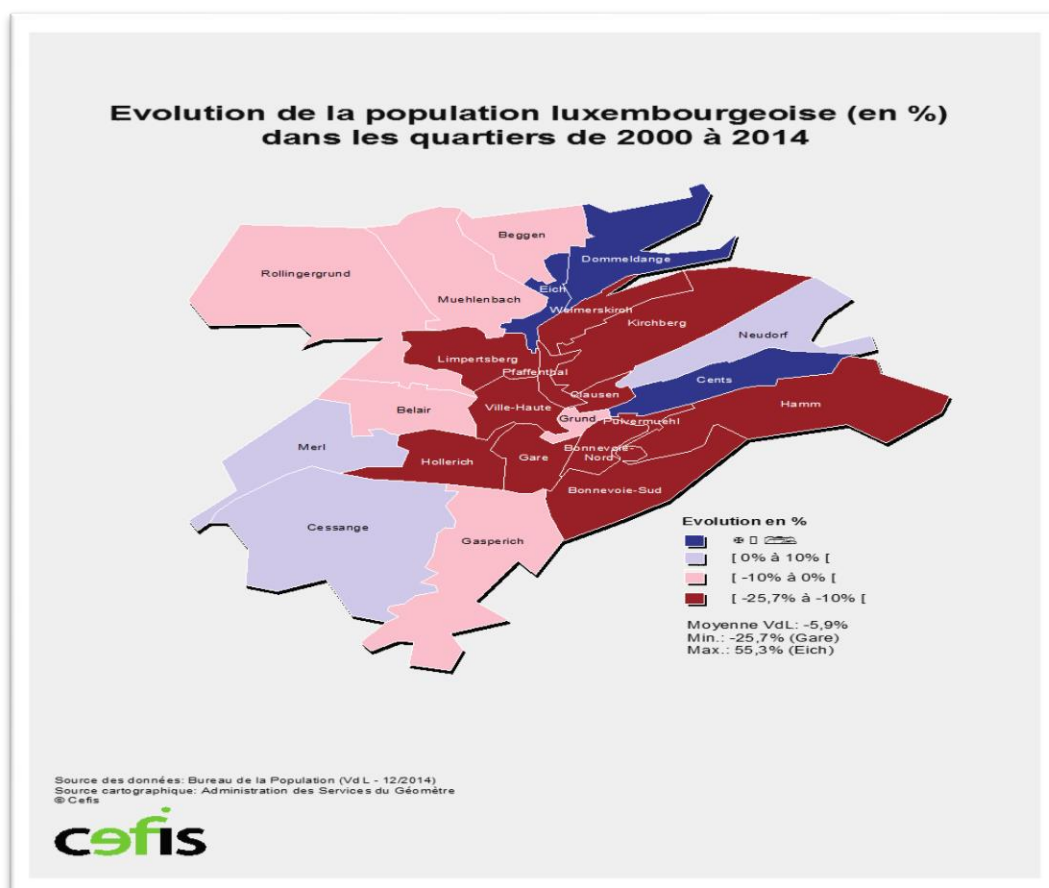


Sur cette même période, on observe que la population luxembourgeoise de la Ville a diminué de 6 % alors que la population étrangère a augmenté de 69 %. Tous les quartiers, sans exception, enregistrent une hausse de la population étrangère. Les taux de croissance se situent dans une fourchette allant de 217 % (Cents) à 8 % (Pulvermühle). Dans six quartiers, on constate également une hausse de la population luxembourgeoise, par ordre décroissant : Eich, Dommeldange, Cents, Neudorf/Weimershof, Merl et Cessange. Si les taux de croissance se situent entre 55 % pour Eich et 3 % pour Cessange, ils restent toujours inférieurs à ceux observés pour la population étrangère.

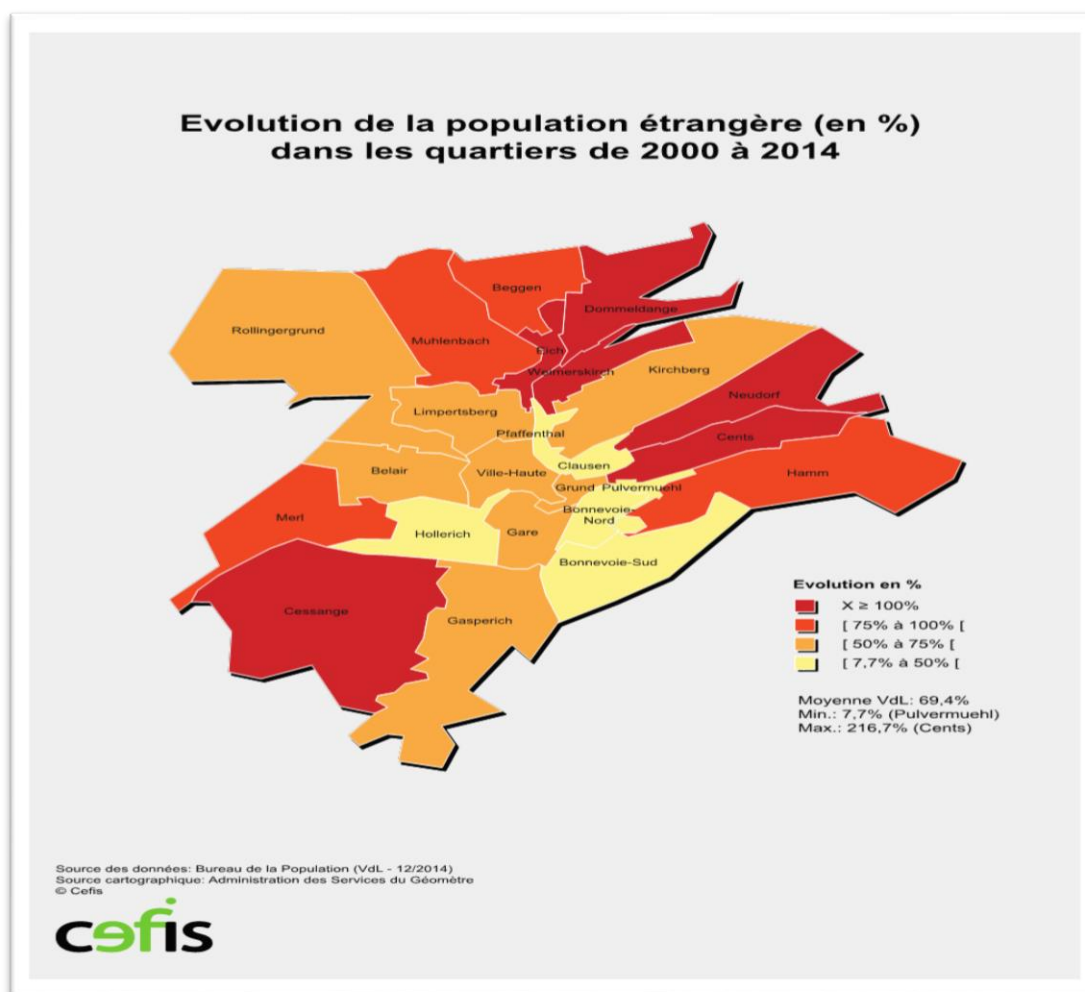
Graphique 4 : Évolution de la population luxembourgeoise et étrangère de 2000 à 2014 selon les quartiers de la VdL



Carte 2 : Évolution de la population luxembourgeoise dans les quartiers de 2000 à 2014



Carte 3 : Évolution de la population étrangère dans les quartiers de 2000 à 2014



3.2.2.2 Les mouvements migratoires et résidentiels de la Ville en 2014

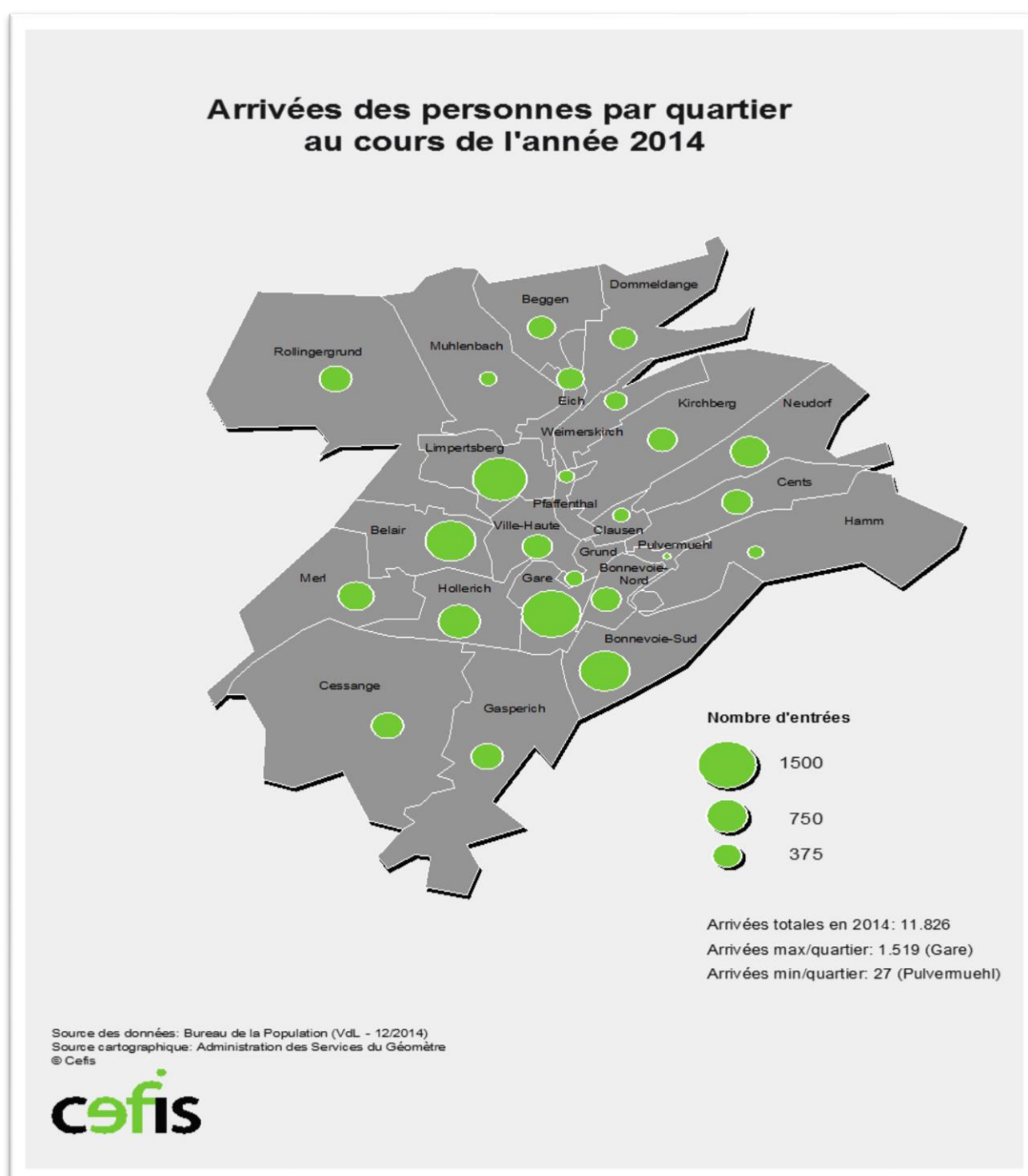
Les données analysées englobent à la fois : les mouvements migratoires, c'est-à-dire les mouvements (arrivées-départs) entre un pays étranger et Luxembourg-ville, et les mouvements résidentiels, c'est-à-dire les mouvements (arrivées-départs) qui s'effectuent entre la Ville de Luxembourg et d'autres communes du pays.

3.2.2.2.1 Les arrivées en 2014 selon les quartiers administratifs

Au 31 décembre 2014, on comptabilise 11 826 arrivées⁵⁰ vers la Ville, soit 11 % de la population totale de la Ville : 88 % des arrivées sont à imputer aux ressortissants de nationalité étrangère, dont 71 % aux citoyens de l'Union européenne et 17 % aux ressortissants de pays tiers.

⁵⁰ Pour la définition de l'arrivée, voir le point 1.4.1.1.

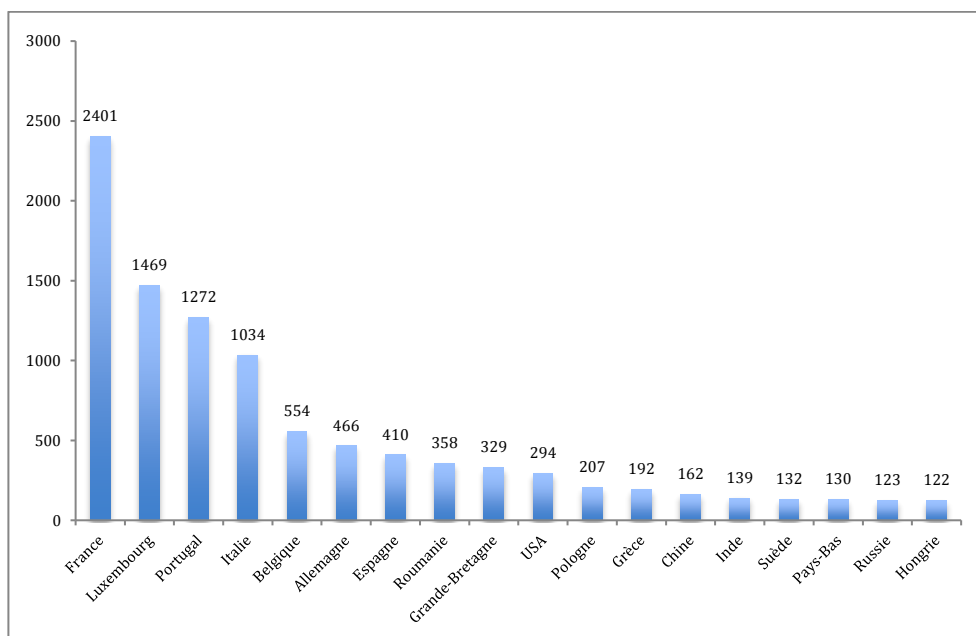
Carte 4 : Arrivées des personnes par quartier au cours de l'année 2014



Les principaux groupes nationaux parmi les nouveaux arrivants sont en règle générale les mêmes que les groupes numériquement les plus importants d'ores et déjà établis sur le territoire de la Ville de Luxembourg (voir graphique 7). Plusieurs faits majeurs méritent toutefois d'être signalés :

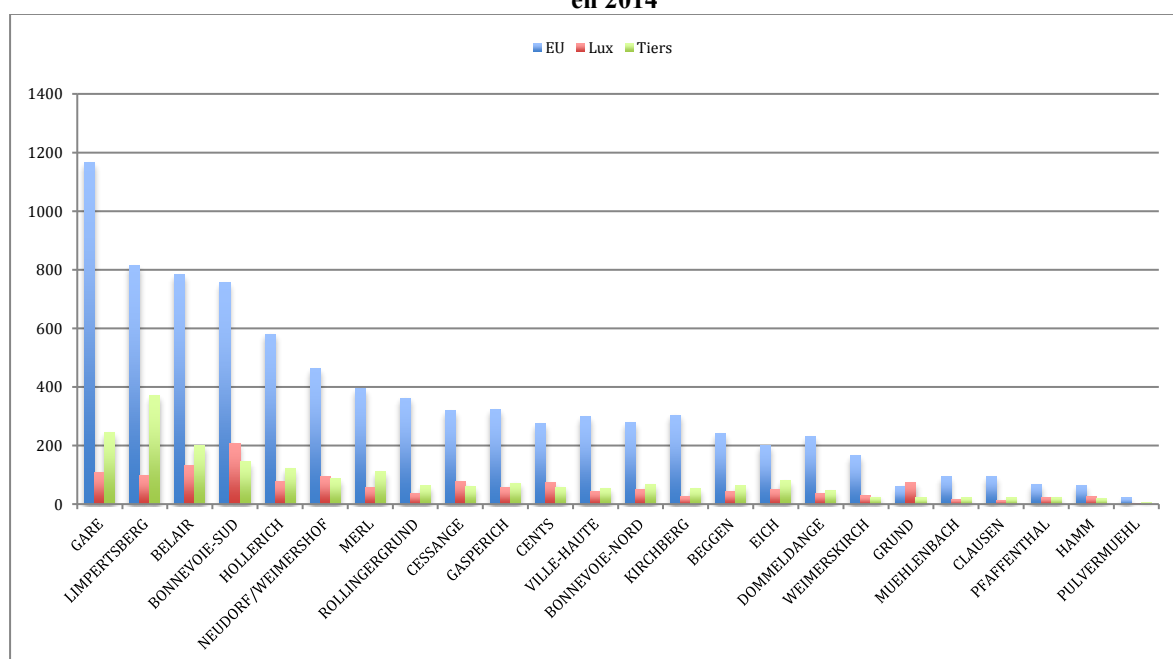
- Les Français forment le principal groupe de nouveaux arrivants, devançant très largement, de plus de 63 %, les Luxembourgeois.
- Les Luxembourgeois sont suivis d'assez près par les ressortissants portugais, et italiens.
- Il convient de relever la présence de nouvelles migrations vers le Luxembourg, ressortissants communautaires comme les Roumains ou non communautaires comme les Chinois, les Indiens et les Russes. Ce qui contribue à la diversification des migrations à Luxembourg-ville.

Graphique 5 : Principales nationalités parmi les nouveaux arrivants dans la VdL en 2014



Le graphique suivant présente les arrivants selon les quartiers et les principaux groupes nationaux : Luxembourgeois, Union européenne, pays tiers. Le quartier de la Gare constitue de loin le premier lieu d'arrivée des personnes devant le Limpertsberg, Belair et Bonnevoie-Sud. Ces quatre quartiers regroupent à eux seuls 43 % des arrivants de la Ville. Le quartier de la Gare, qui est à la fois un lieu par où arrivent les étrangers et un quartier populaire, attire à la fois, des nouveaux arrivants qui cherchent un premier pied-à-terre peu cher avant de s'installer ailleurs, au sein ou en-dehors de la Ville, et des personnes se situant en bas de l'échelle sociale. En dehors du Grund, dans tous les quartiers, les citoyens de l'Union européenne représentent la grande majorité parmi les nouveaux arrivants. Dans 16 quartiers de la Ville, les ressortissants de pays tiers devancent les Luxembourgeois parmi les nouveaux arrivants.

Graphique 6 : Arrivées des personnes dans la VdL selon les quartiers et les principaux groupes nationaux en 2014



On peut supposer que la distribution des nouveaux ressortissants dans les différents quartiers dépend du statut socio-économique⁵¹, car le coût du logement varie fortement d'un quartier à l'autre⁵² (voir 2.2.4.5.2). Elle dépend également de la nationalité, car les nouveaux arrivants font partie d'une diaspora plus ou moins organisée et font jouer les relations pour se loger⁵³. Le tableau suivant met en évidence les principaux quartiers de destination des groupes de nouveaux arrivants les plus importants en 2014.

Tableau 3 : Principaux quartiers de destination des principales nationalités de nouveaux arrivants en 2014

NAT.	BELAIR	BON. SUD	GARE	HOL.	KIRCHB.	LIMP.	MERL
F	9,3		13,9			11,4	
L	9,2	14,4	7,4				
P		18,8	19,5	6,8			
I		7,9	12,6			8,9	
B	8,5		11,1			10,9	
D	11,4		9,9			12	
E	12,2		14,1			14,1	
R		10,3	28,8	7,8			
GB	11		10,1				
USA	18,7					20,7	7,5
PL	8,2		10,1			10,6	
GR	9,9		11			14,1	
TJ			9,3		13,7	11,8	
IND	10,8		12,2			10,1	
S	18,2			12,9		12,9	
NL	10,8		11,5			14,6	
RUS				9,8		19,5	
H			18,9		11,5	12,3	
BG	12,4		14,4	11,3			
FIN	11,8				11,8		9,4
IRL	14,1			8,2		10,6	
J	22,4						16,5
DK		8,9				12,7	8,9
CV		14,5	25				
BR		12,3	16,4				11

Note de lecture : En 2014, 13,9 % des nouveaux arrivants de nationalité française se sont dirigés vers le quartier de la Gare.

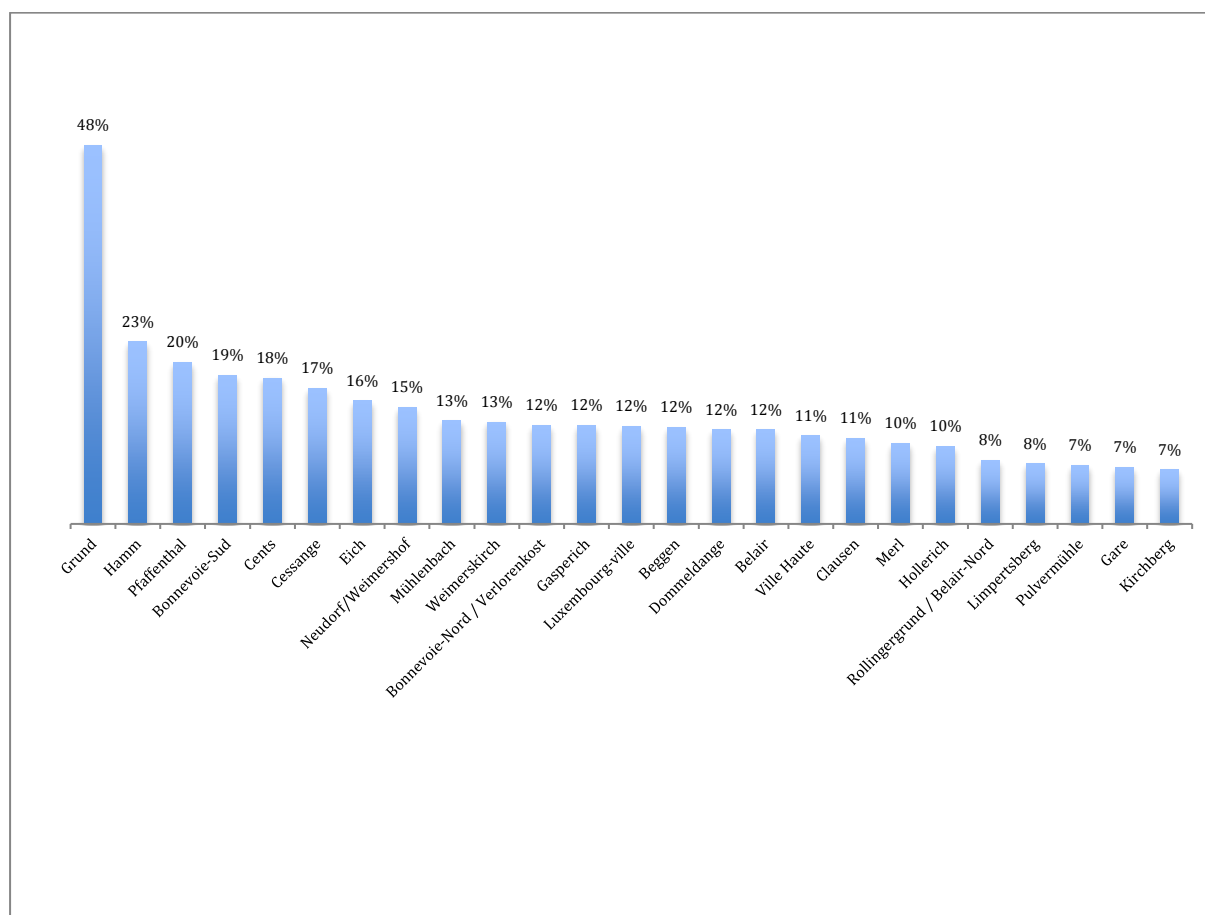
⁵¹ Voir notamment : Schenk, Manfred, Vogelgesang, Waldemar, (dir.) (2008), *Ville de Luxembourg : La ségrégation à travers le mouvements migratoires*, FOREG Institut für Regionale Sozialforschung, Trier, p. 70-79.

⁵² Ibid., p. 110-111. Voir également : Statec, Université du Luxembourg/Inside, *Les quartiers de la Ville de Luxembourg, Recensement de la population 2011*, Premiers résultats n° 23, août 2013.

⁵³ Ibid., p. 101-109.

La plupart des nouveaux arrivants roumains, capverdiens, portugais, hongrois et brésiliens se dirigent d'abord vers le quartier de la Gare. Toutes ces nationalités font partie des groupes à faible revenu et occupant des situations professionnelles défavorables⁵⁴. Les Luxembourgeois s'installent prioritairement à Bonnevoie-Sud, quartier qui compte également beaucoup de nouveaux arrivants portugais, capverdiens et brésiliens. Les Français, s'ils investissent en premier lieu le quartier de la Gare, sont également nombreux à s'installer à Limpertsberg et à Belair. Il en va de même pour les Belges et Allemands. Les Américains, Russes, Néerlandais, Grecs, Polonais et Suédois se dirigent essentiellement vers les quartiers de Limpertsberg et de Belair. On retrouvera les Chinois surtout au Kirchberg et au Limpertsberg, les Japonais dans les quartiers de Belair et de Merl. Les Indiens sont principalement dans le quartier Gare, Belair et le Limpertsberg. Le Grund est de loin le quartier qui connaît la plus grande proportion de nouveaux arrivants luxembourgeois, c'est le seul quartier de la Ville qui connaît une majorité d'arrivants luxembourgeois⁵⁵.

Graphique 7 : Proportion des Luxembourgeois parmi les nouveaux arrivants en 2014



⁵⁴ Manço, Altay, Mertz, Frédéric, Gillen, Laurence (2014), CEFIS, *Travail et intégration des migrants. Recrutement, reconnaissance, relations sociales*, CEFIS, p. 33-47.

⁵⁵ Ce constat doit être contextualisé par rapport à la taille du quartier : le Grund compte 935 habitants, sur les 153 nouveaux arrivants, 73 sont Luxembourgeois (Graphique 7).

3.2.2.2 Les départs en 2014 selon les quartiers administratifs

Au 31 décembre 2014, on comptabilise 9023 départs de la Ville, soit 8 % de la population totale de la Ville. 81 % des départs sont à imputer aux ressortissants de nationalité étrangère, dont 66 % aux citoyens de l'Union européenne et 15 % aux ressortissants de pays tiers ; 19 % des départs concernent les ressortissants nationaux. Les quartiers les plus concernés par les départs, en chiffres absolus, sont les quartiers de grande taille : Gare, Eich, Dommeldange et Bonnevoie-Nord (>1 % par rapport à la moyenne). Le quartier de la Gare vient largement en tête, tant en ce qui concerne les chiffres absolus que relatifs, ce qui place ce quartier comme le principal quartier de départ vers d'autres lieux dans ou à l'extérieur de la Ville. Ce qui tend à confirmer l'image du quartier de la Gare comme un lieu de transit. Les départs de quartier peuvent avoir plusieurs raisons : un projet migratoire, un changement de la situation familiale, une mobilité sociale, l'accès à la propriété, etc. D'où l'importance d'étudier à la fois les destinations des départs (autre quartier de la Ville, autre commune du pays, étranger) et les caractéristiques sociodémographiques et les motifs des partants.

En excluant pour l'instant le paramètre des soldes naturels (voir ci-après), on peut observer que la croissance globale de la population étrangère sur le territoire de la Ville et plus encore dans certains quartiers est non seulement due à l'effet direct de l'immigration, mais aussi à la proportion importante de départs de Luxembourgeois. Dans plusieurs quartiers⁵⁶, en effet, les départs des Luxembourgeois dépassent largement, de plus de 5 %, le taux de départ moyen de la Ville de Luxembourg.

Tableau 4 : La proportion des départs des Luxembourgeois selon certains quartiers de la VdL

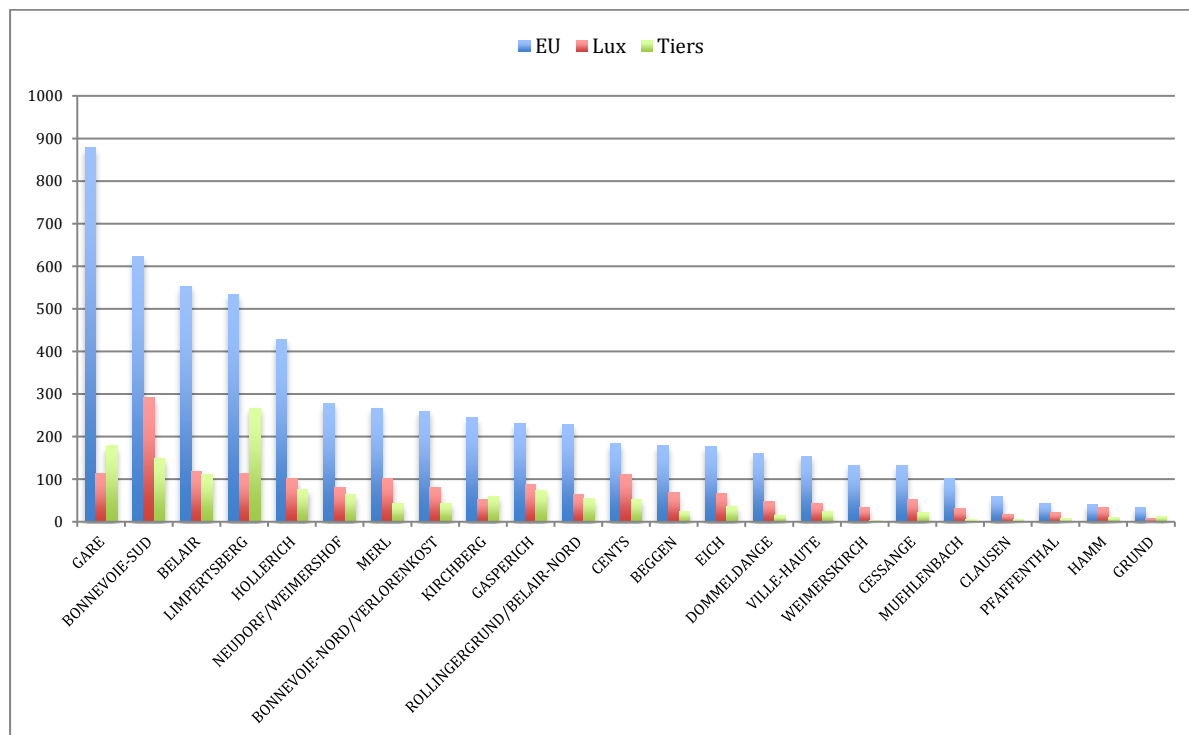
Quartier	Proportion des départs du quartier en 2014
Cents	32,1 %
Bonnevoie-Sud	27,4 %
Cessange	25,5 %
Beggen	25,3 %
Merl	24,6 %
Ensemble de la Ville	19,4 %

Note de lecture : Si les Luxembourgeois forment 19,4 % des départs de Luxembourg-ville, ils forment 32,1 départs du quartier du Cents.

Les ressortissants de l'Union européenne se situent toujours en tête des partants, quel que soit le quartier. Dans 19 quartiers, les partants luxembourgeois devancent les ressortissants de pays tiers.

⁵⁶ On prend considération les quartiers qui comprennent plus de 50 partants luxembourgeois.

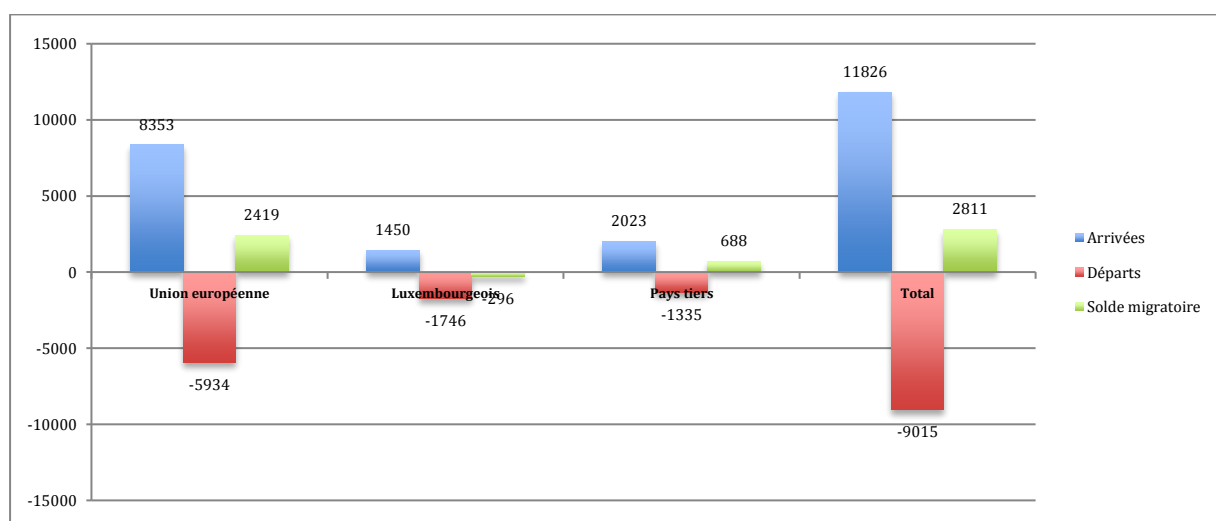
Graphique 8 : Les départs de la VdL selon les principaux groupes nationaux au cours de l'année 2014



3.2.2.2.3 L'immigration nette en 2014 selon les quartiers administratifs

En se référant aux données de la Ville sur les soldes migratoires (arrivées-départs) des principaux groupes nationaux, on peut constater que pour les citoyens de l'Union européenne et les ressortissants de pays tiers, le solde migratoire est largement positif, alors que pour les nationaux le solde en 2014 est de -296. Si le solde migratoire pour la Ville est de 2819 en 2014, cela est donc exclusivement dû à l'impact de l'immigration.

Graphique 9 : Arrivées et départs des principaux groupes nationaux dans la VdL en 2014⁵⁷



⁵⁷ Il existe au total 9023 départs, mais on ne dispose des données sur la nationalité que pour 9015 d'entre eux. En conséquence, le solde migratoire global est réellement de 2819 et non de 2811.

Carte 5 : Solde migratoire, arrivées et départs par quartier au cours de l'année 2014

Solde migratoire, arrivées et départs par quartier au cours de l'année 2014



Source des données: Bureau de la Population (VdL - 12/2014)
Source cartographique: Administration des Services du Géomètre
© Cefis

cefis

On dispose également de données sur la Ville portant sur la direction que prennent les mouvements résidentiels et migratoires. Pour l'instant, ces données se réfèrent au nombre des entrées/départs et non pas au nombre de personnes pouvant avoir effectué une ou plusieurs entrées et un ou plusieurs départs au sein de la Ville. C'est ce qui explique les chiffres plus élevés par rapport aux données précédentes. Sur base de ces données, on constate⁵⁸ :

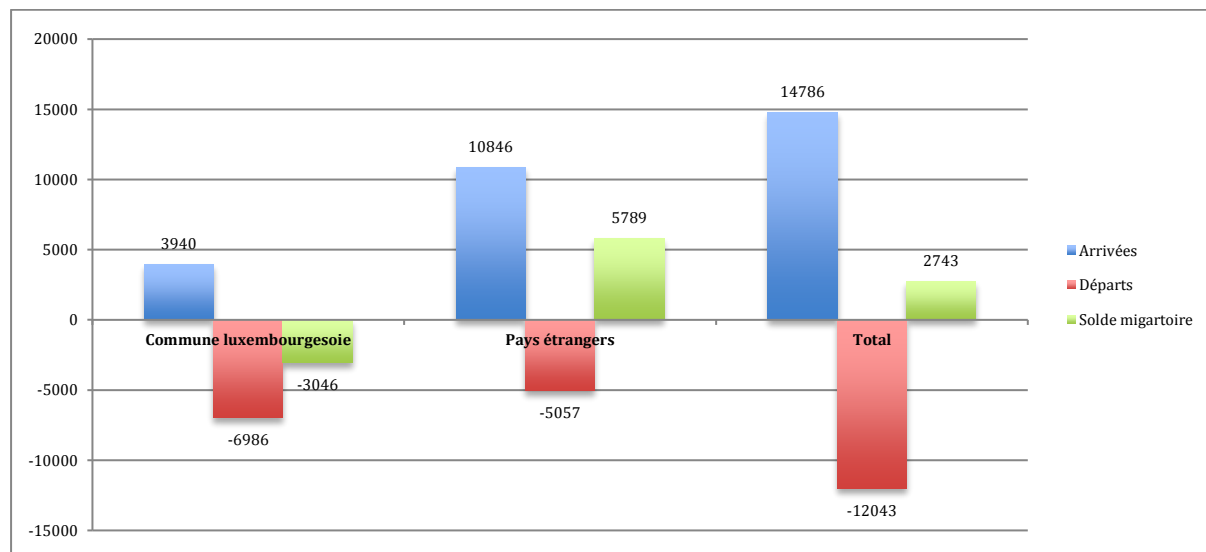
- Un quart des nouvelles entrées proviennent d'une autre commune du Grand-Duché et les trois quarts restants constituent des immigrations en provenance de pays étrangers.
- Quant aux départs, 58 % se dirigent vers d'autres communes du pays et 42 % vers un pays étranger.

À l'avenir, la Ville pourra mettre à disposition des données sur la direction des mouvements résidentiels et migratoires qui se basent sur le nombre de personnes plutôt que sur le nombre d'entrées et départs.

⁵⁸ Le CEFIS a proposé une nouvelle comptabilisation des entrées/sorties du territoire de la Ville des quartiers basée sur le nombre de personnes et non le nombre des entrées. Ne sont pas pris en compte :

- dans les arrivées les personnes arrivées en Ville au cours de l'année qui ont quitté la Ville au cours de la même année
- dans les départs les personnes parties de la Ville au cours de la même année que celle de leur arrivée. Selon ces chiffres, on enregistre alors 11 842 arrivées et 9023 départs soit un solde migratoire de 2819.

Graphique 10 : Arrivées et départs dans la VdL en 2014, selon les lieux de provenance et de destination



Ce constat confirme, d'une part, le fait que la Ville de Luxembourg est la première commune d'arrivée au pays pour bon nombre de non-nationaux : il s'agit donc pour le nouvel arrivant du premier contact avec le Luxembourg. D'autre part, bon nombre de résidents quittent la ville vers d'autres communes du pays, sans qu'on ne soit au courant des raisons de ces départs. Il serait intéressant de connaître et de creuser le profil des personnes nouvellement arrivées dans la Ville de Luxembourg, ainsi que de celles qui l'ont quittée. Le même exercice pourrait être réalisé à l'échelle des quartiers de la Ville.

3.2.2.2.4 Les soldes naturels de la Ville en 2014 : l'autre facteur influant sur l'évolution de la population

À Luxembourg Ville, le solde naturel est positif (577) : soit 1 146 naissances⁵⁹ et 569 décès⁶⁰ pour l'année 2014⁶¹. En d'autres termes, les soldes naturels interviennent pour 17 % dans l'accroissement de la population de la Ville de Luxembourg. Même en face de l'absence de chiffres sur les soldes naturels par nationalité, on peut d'ores et déjà affirmer que les mouvements migratoires constituent les principaux facteurs explicatifs de la croissance de la population totale et étrangère de la Ville.

⁵⁹ Est considérée comme naissance une personne qui est née en 2014 et dont la première résidence est en Ville. Le lieu de naissance ne joue pas.

⁶⁰ Est considéré comme décès, le décès d'une personne dont l'adresse au jour du décès est située en Ville.

⁶¹ Ces chiffres diffèrent légèrement des données incluses dans l'*État de la population 2014. Statistiques sur la Ville de Luxembourg* : 1209 naissances, 515 décès, solde naturel = 694. Ces données englobent en effet les personnes nées ou décédées sur le territoire de la Ville, indépendamment du fait qu'elles étaient ou non résidentes de la Ville.

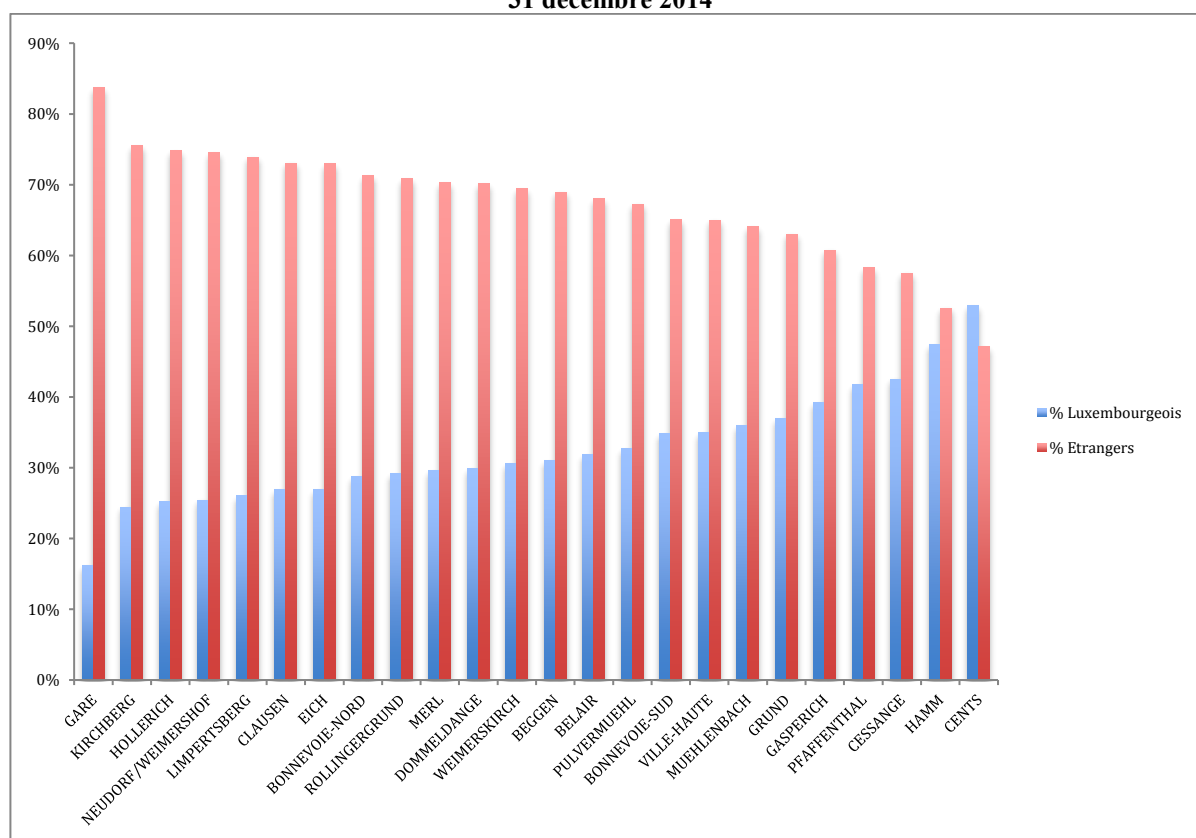
3.2.2.3 Regard sur la composition de la population de la Ville selon diverses caractéristiques

3.2.2.3.1 Données sur la diversité culturelle

3.2.2.3.1.1 La nationalité

Au 31 décembre 2014, la Ville de Luxembourg compte 69 % d'étrangers qui se répartissent en 160 nationalités ⁶² : 60 % sont ressortissants d'un État membre de l'Union européenne (64 072 personnes) et 9 % des ressortissants de pays tiers (9 976 personnes). Les Luxembourgeois sont 33 292. Un premier constat : 23 quartiers sur 24 comportent aujourd'hui une majorité de personnes de nationalité étrangère. Seul le quartier du Cents compte encore une majorité d'habitants luxembourgeois (53 %).

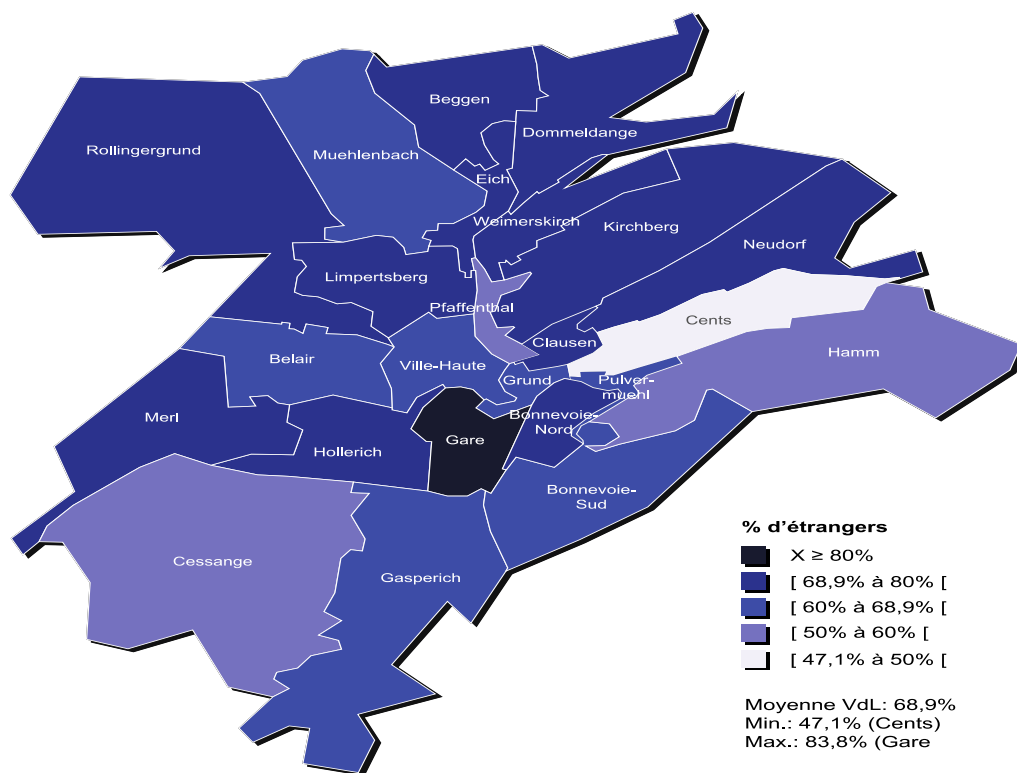
Graphique 11 : Répartition de la population luxembourgeoise et étrangère de la VdL par quartier au 31 décembre 2014



⁶² État de la population 2014. Statistiques sur la Ville de Luxembourg.

Carte 6 : Pourcentage d'étrangers dans les 24 quartiers administratifs de la Ville de Luxembourg

Pourcentage d'étrangers dans les 24 quartiers administratifs



Source des données: Bureau de la Population (VdL - 12/2014)
Source cartographique: Administration des Services du Géomètre
© Cefis

cefis

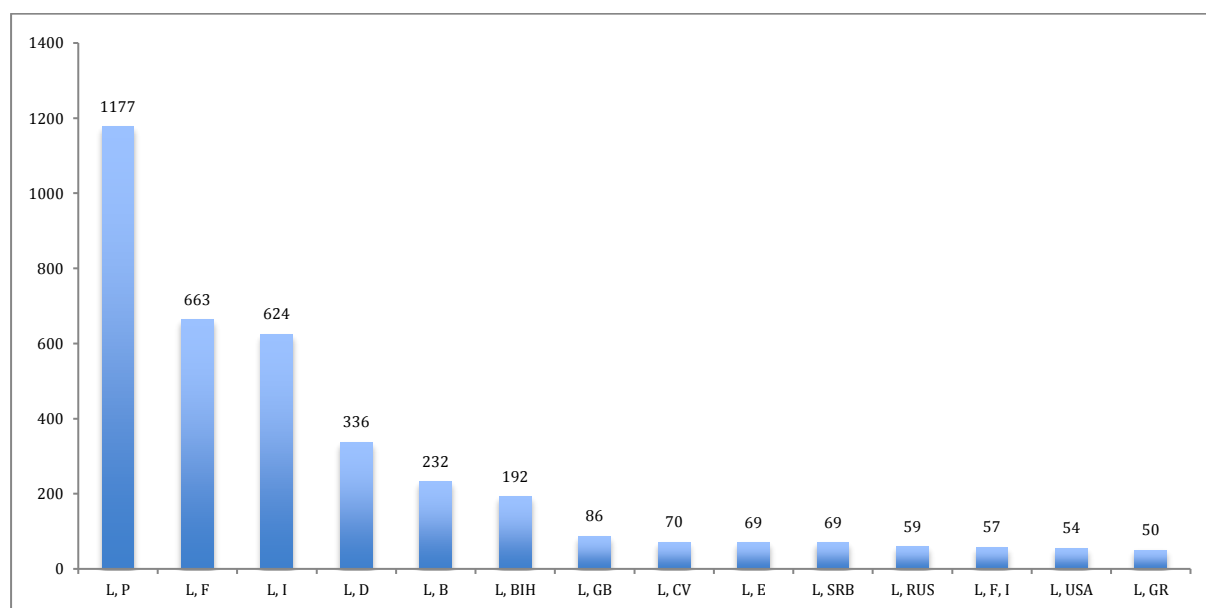
Tableau 5 : Les résidents de la Ville selon les principales nationalités au 31 décembre 2014

Rang	Nationalités	Chiffres absolus	% de la population de la ville
1	L	33 292	31,0
2	F	17 487	16,3
3	P	13 779	12,8
4	I	6830	6,4
5	B	4511	4,2
6	D	4000	3,7
7	E	2701	2,5
8	GB	2401	2,2
9	R	1431	1,3
10	PL	1312	1,2
11	GR	1264	1,2
12	USA	1001	0,9
13	S	984	0,9
14	NL	845	0,8
15	CHIN	749	0,7
16	DK	715	0,7
17	IRL	704	0,7
18	H	694	0,6
19	FIN	684	0,6
20	BG	651	0,6
21	CV	588	0,5
22	IND	576	0,5
23	RUS	508	0,5
24	BIH	485	0,5
25	BR	485	0,5
26	CZ	452	0,4
27	LIT	438	0,4
28	EST	378	0,4
29	SVK	350	0,3
30	AU	331	0,3
31	LET	325	0,3
32	SVN	322	0,3
33	J	309	0,3
34	SRB	307	0,3
35	CRO	289	0,3
36	KOS	282	0,3
37	MON	226	0,2
38	CH	208	0,2
39	CAN	199	0,2
40	UKR	190	0,2
41	MA	189	0,2
	Autres (119 nationalités)	2481	18,9
	Total	107 340	100,0

En jetant un regard sur le tableau des nationalités étrangères, on s'aperçoit que deux groupes sont largement dominants : les Français avec 16 % de l'ensemble de la population et les Portugais avec 13 %. Viennent ensuite cinq groupes nationaux de taille moyenne, tous issus de l'Union européenne représentant entre 2 et 6 % de la population de la Ville : les Italiens avec 6830 habitants devançant les Belges, Allemands, Espagnols et Britanniques. Le top 10 des nationalités est complété par les Roumains — immigration plus récente — et les Polonais. Les principales nationalités issues de pays tiers sont, par ordre décroissant, les Américains devant les Chinois, les Capverdiens, les Indiens, Russes, Bosniens et Brésiliens. Enfin, 12 groupes nationaux comptent plus de 1000 résidents, 41 nationalités se situent dans une fourchette allant de 100 à 1000, 13 nationalités entre 50 et 100, et 94 groupes de très petite taille comprenant entre 1 et 50 habitants.

On a vu précédemment que la nationalité constitue un indicateur partiel de mesure de la diversité culturelle, de sorte que les instituts statistiques des autres pays intègrent de plus en plus souvent la notion d'arrière-plan migratoire de la population, variable construite sur base des paramètres nationalité et pays de naissance (voir : 1.2.2). À cela s'ajoute le fait que de plus en plus de nationaux comptent une ou plusieurs autres nationalités. C'est le cas aussi de 4586 résidents luxembourgeois de la Ville de Luxembourg, soit 4,3 % de la population (à la date du 31 décembre 2014). Comme le montre le graphique ci-dessous, ce sont les Luso-Luxembourgeois qui constituent le groupe le plus important devant les Franco-Luxembourgeois. Plusieurs groupes binationaux ayant à côté de la nationalité luxembourgeoise, une nationalité de pays tiers sont également bien représentés comme les Bosniaques ou les Capverdiens.

Graphique 12 : Luxembourgeois de la VdL ayant plusieurs nationalités (pour n >50) au 31 décembre 2014



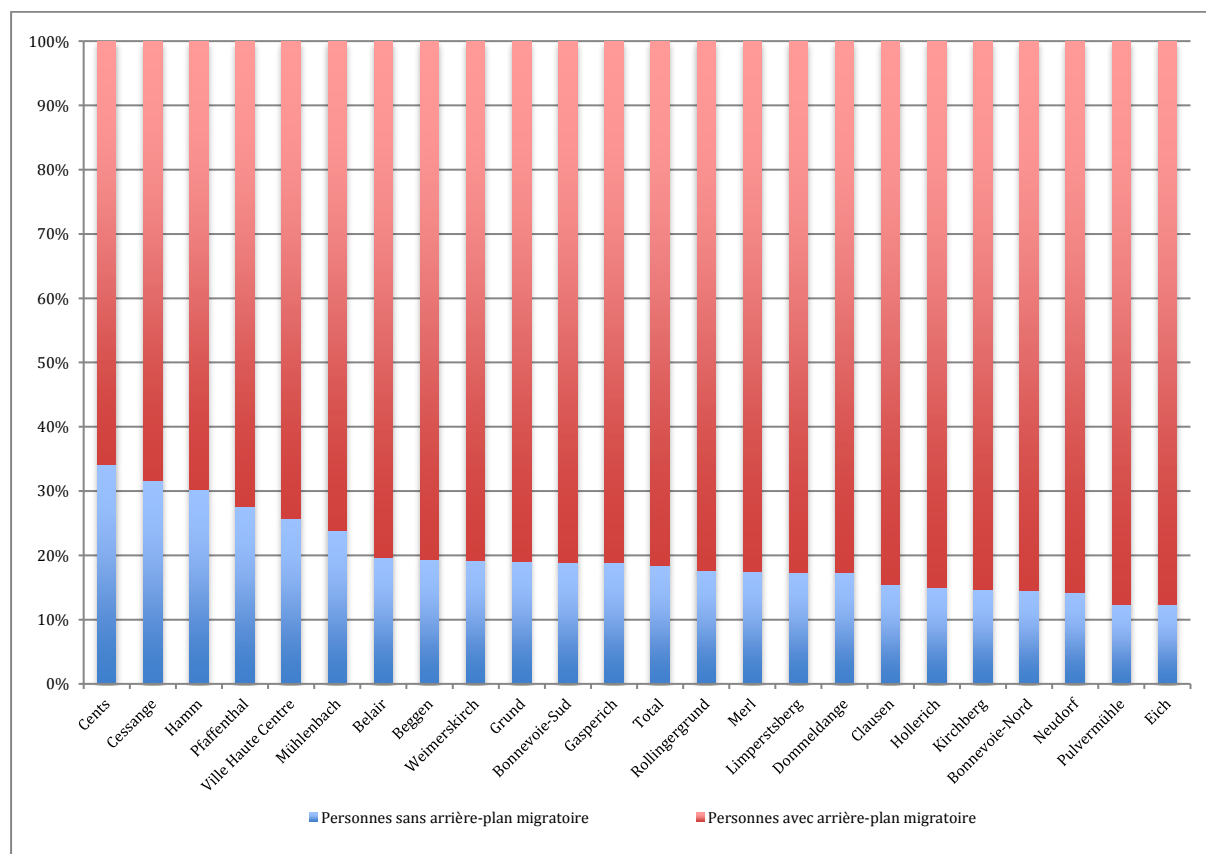
3.2.2.3.1.2 Pays de naissance des personnes résidant à Luxembourg-Ville

En se basant sur la variable pays de naissance selon les chiffres de la Ville de Luxembourg (31 décembre 2014), on constate que 66 % des résidents de la Ville sont nés à l'étranger, parmi lesquels 14 % sont nés en France et 10 % au Portugal. Le premier pays de naissance qui se situe en dehors de l'Union européenne est le Cap-Vert avec 1332 personnes (1 % de la population de Luxembourg-ville), puis les États-Unis avec 1197 personnes (1 %).

3.2.2.3.1.3 L'arrière-plan migratoire des personnes

Si l'on considère les données du recensement général de la population réalisé en 2011, on voit que tous les quartiers de la Ville ont une large majorité de la population résidente disposant d'un arrière-plan migratoire, la valeur se situant dans un éventail compris entre 66 % (Cents) et 94 % (Gare). Pour la Ville de Luxembourg, pris dans son ensemble, ce chiffre est de 82 %.

Graphique 13 : Répartition par quartiers et arrière-plan migratoire



Source : Statec, Recensement de la population 2011 © CEFIS

3.2.2.4 Données sur la diversité socioculturelle

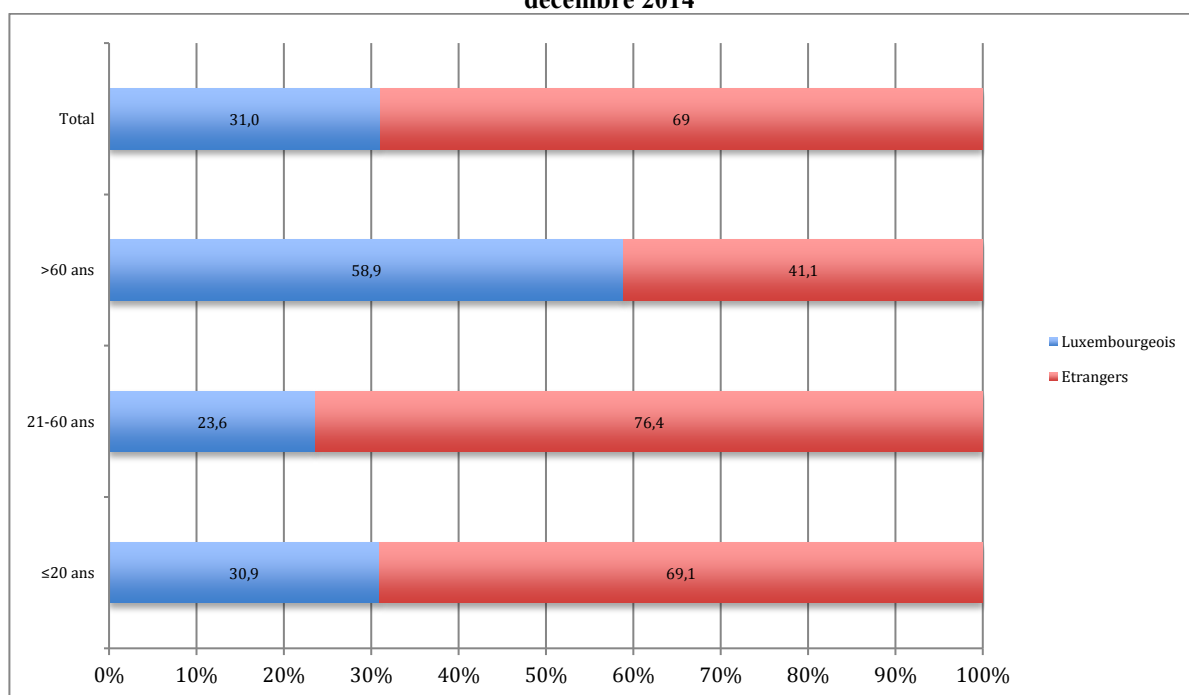
On ne peut s'en tenir dans l'analyse des processus d'intégration aux seuls variables culturelles, il convient de prendre en considération également des facteurs sociaux. Passons en revue sept facteurs de diversité socioculturelle : l'âge, le niveau d'éducation, la profession, les demandeurs d'emploi, l'allocation communale de solidarité, l'aide sociale, la proportion de locataires/propriétaires et le loyer moyen. On se limitera à la présentation de certaines données globales dichotomiques Luxembourgeois/étranger, ou pays de naissance Luxembourg/étranger. Tout en sachant que la population étrangère est très diversifiée en termes de nationalités, d'histoire migratoire, de statut socio-économique et de niveau d'éducation⁶³.

⁶³ Statec (2014), *La société luxembourgeoise dans le miroir du recensement de la population*, Université du Luxembourg, Statec, Université du Luxembourg/Inside, Editions Saint-Paul Luxembourg. ; Manço, Altay, Mertz, Frédéric, Gillen, Laurence (2014), *Travail et intégration des migrants. Recrutement, reconnaissance et relations sociales*, RED n° 18, CEFIS,

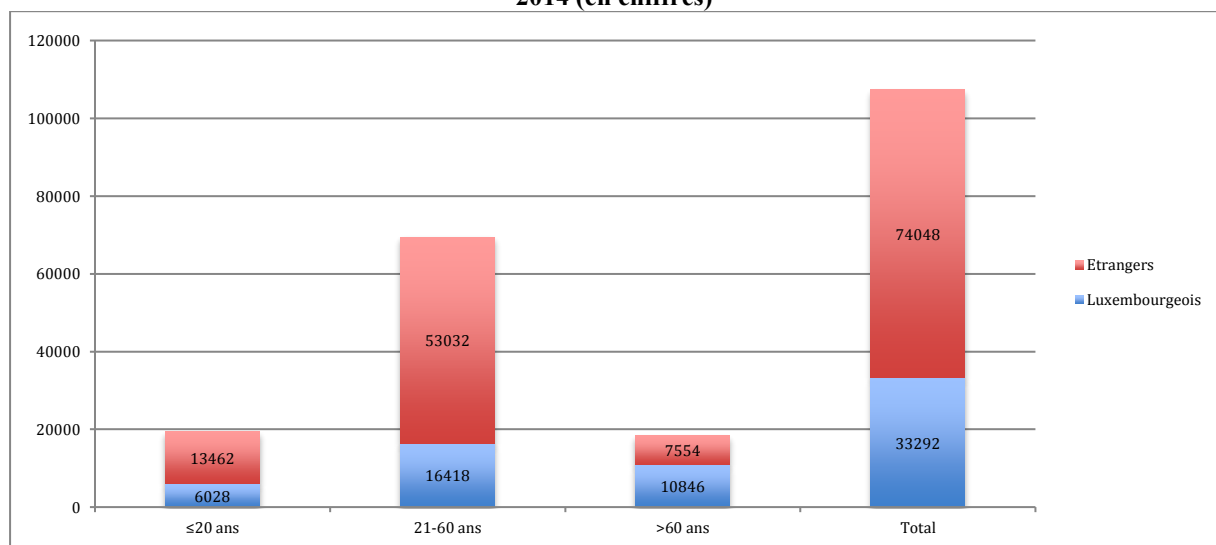
3.2.2.4.1 L'âge

La structure par âge des résidents luxembourgeois et étranger varie fortement. Au niveau de la population totale de la Ville, les étrangers représentent 69 % des résidents, alors que leur part dans les moins de 20 ans est de 69 % et de 76 % dans la tranche d'âge de 21 à 60 ans. Par contre, parmi les plus de 60 ans, les étrangers ne représentent plus que 41 % de la population de la Ville. La population étrangère de la Ville se caractérise par sa jeunesse et une population en âge de travailler, même si l'on trouve également chez les seniors une part non négligeable de non-nationaux. Ce constat nous rappelle que l'immigration ne reste pas éternellement jeune et que les migrants une fois arrivés à l'âge de la retraite ne retournent pas forcément dans leur pays d'origine.

Graphique 14 : Pourcentage des résidents luxembourgeois et étrangers de la VdL par classes d'âge au 31 décembre 2014

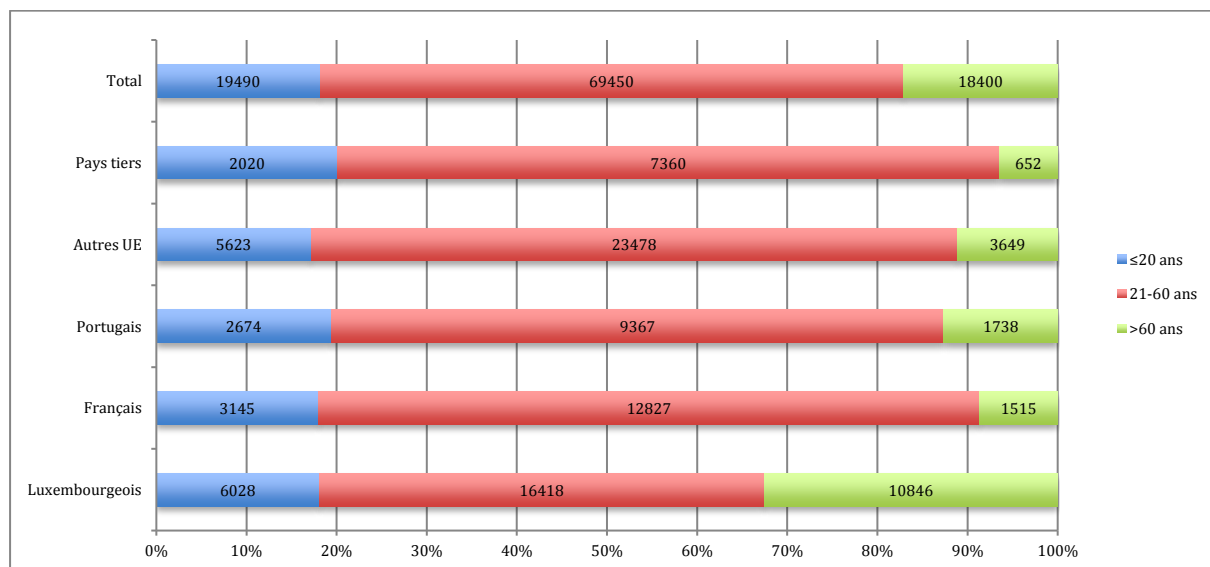


Graphique 15 : Les résidents luxembourgeois et étrangers de la VdL par classes d'âge au 31 décembre 2014 (en chiffres)



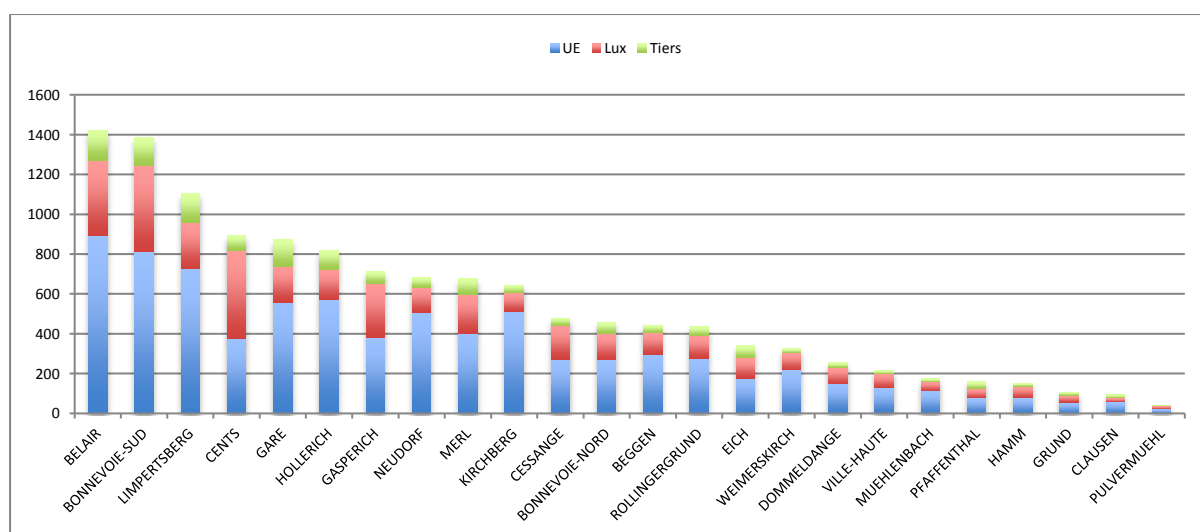
Un regard détaillé sur les principaux groupes nationaux montre des structures d'âge légèrement différentes. Les ressortissants des pays tiers et les Portugais comptant relativement plus de jeunes dans leurs rangs que les autres nationalités. Les ressortissants de pays tiers, les Français et les autres ressortissants communautaires comptent des parts relatives importantes de personnes se situant dans la tranche d'âge de 21 à 60 ans.

Graphique 16 : Principaux groupes nationaux de la VdL par classes d'âge au 31 décembre 2014



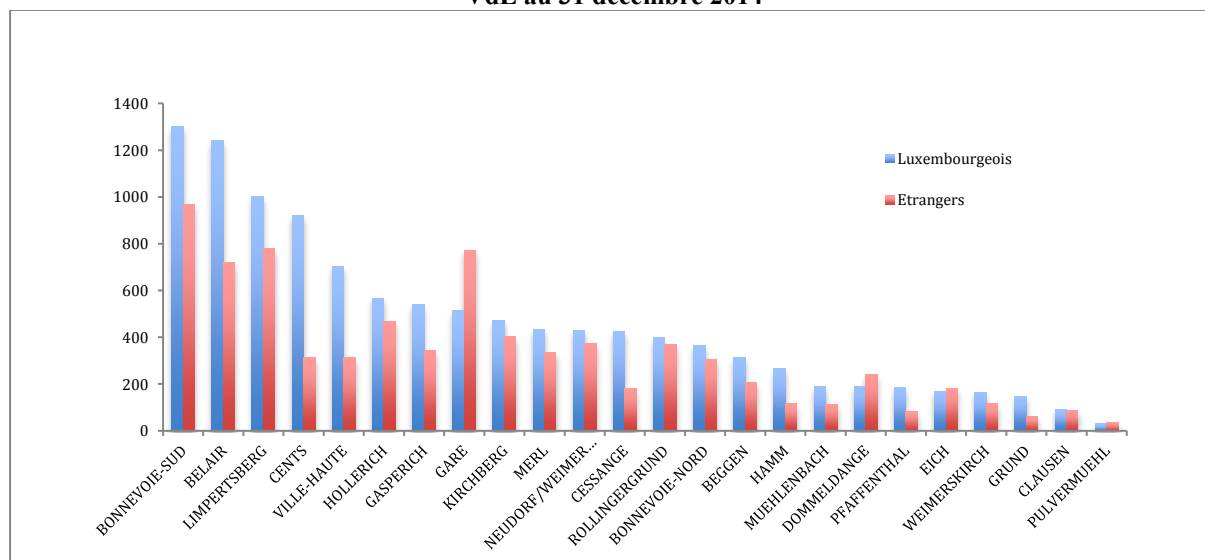
Jusqu'à l'âge de 12 ans, les enfants sont normalement accueillis dans les crèches/foyers scolaires et l'enseignement fondamental. Qu'en est-il de la présence de cette classe d'âge par nationalité et par quartier ? Si 69 % des résidents de la Ville sont de nationalité étrangère, ce taux s'élève à 72 % pour les enfants de moins de 12 ans, les ressortissants de l'Union européenne formant à eux seuls 62 % des jeunes de cette classe d'âge. Parmi les 12 885 enfants de plus de 12 ans, au 31 décembre 2014, 7935 sont de l'UE, 3593 Luxembourgeois et 1357 issus d'un pays tiers. Dans tous les quartiers de la Ville, on trouve en tête les ressortissants de l'Union européenne devant les enfants luxembourgeois et les ressortissants de pays tiers.

Graphique 17 : Les enfants de moins de 12 ans dans les quartiers de la VdL au 31 décembre 2014



Passons maintenant en revue les Seniors de 60 ans et plus. Dans 13 quartiers, les étrangers de 60 ans et plus dépassent la moyenne de 41 % observée pour l'ensemble de la Ville. Dans quatre quartiers, leur part dépasse même celle des Luxembourgeois : Gare, Dommeldange, Eich et Pulvermuehle. Enfin, les Luxembourgeois de 60 ans et plus se retrouvent à plus de 69 % dans les quartiers suivants : Cents, Cessange, Grund, Hamm, Pfaffenthal, Ville-Haute.

Graphique 18 : Répartition des Luxembourgeois et étrangers de plus de 60 ans selon les quartiers de la VdL au 31 décembre 2014

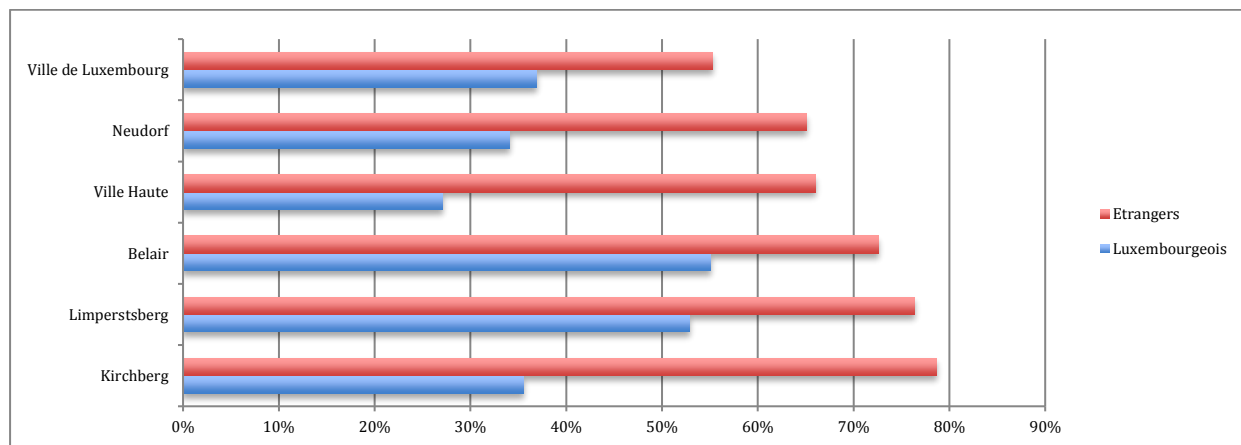


3.2.2.4.2 Le niveau d'instruction

Les dernières données disponibles datent du recensement général de la population de 2011. Elles montrent la situation particulière de la Ville qui se caractérise par une part importante de résidents disposant d'un haut niveau d'étude. Si l'on considère la répartition du niveau d'étude selon la nationalité, on observe parmi les ressortissants étrangers une large prédominance des personnes à haut niveau d'instruction : 33 % des étrangers de la Ville de Luxembourg ont un niveau d'étude supérieure, contre 13 % au niveau national. Quant aux Luxembourgeois, il n'y a pas d'écart significatif : les personnes de nationalité luxembourgeoise ayant un niveau d'étude supérieure est de 14 % à Luxembourg Ville et 15 % pour le Grand-Duché. La répartition de la population selon le niveau d'étude est très variable au regard des quartiers.

Dans le tableau 6, on présente en gras les surreprésentations de plus de 10 % au-dessus de la moyenne en ce qui concerne les niveaux d'instruction faible et élevé. Trois quartiers se distinguent par une surreprésentation des personnes ayant un haut niveau d'étude : Limpertsberg, Belair et Kirchberg. Pour Limpertsberg et Belair cette distribution est aussi bien valable pour la population luxembourgeoise qu'étrangère, alors qu'au Kirchberg et à Neudorf, c'est surtout le cas pour les étrangers. Cette dissimilitude est encore plus prononcée pour la Ville Haute qui compte une forte proportion d'étrangers à haut niveau d'instruction et de Luxembourgeois à faible niveau d'étude : 66 % des étrangers qui y résident disposent d'un haut niveau d'instruction contre 27 % des Luxembourgeois. Le graphique suivant met en évidence les quartiers qui comptent une surreprésentation de plus de 10 % des étrangers ayant un niveau d'éducation supérieur, la moyenne étant de 55 %.

Graphique 19 : Les quartiers avec une surreprésentation d'étrangers ayant un niveau d'étude supérieure



Source : Statec, Recensement de la population 2011 © CEFIS

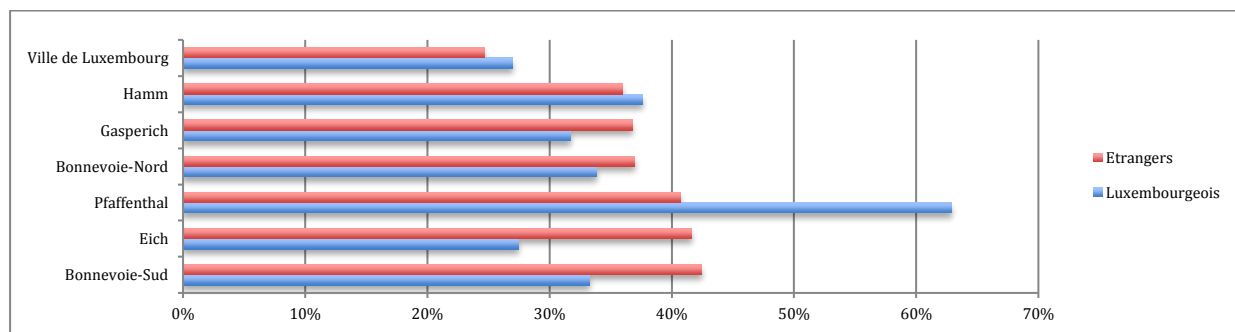
Tableau 6 : Répartition des Luxembourgeois et étrangers dans les quartiers de la VdL selon le niveau d'étude

Quartiers	Faible			Moyen			Supérieur		
Nationalités	Lux.	Étr.	Total	Lux.	Étr.	Total	Lux.	Étr.	Total
Ville Haute Centre	46 %	13 %	31 %	27 %	21 %	24 %	27 %	66 %	45 %
Bonnevoie-Nord	34 %	37 %	36 %	34 %	21 %	26 %	32 %	42 %	39 %
Bonnevoie-Sud	33 %	42 %	39 %	40 %	23 %	30 %	26 %	35 %	31 %
Gare	33 %	34 %	34 %	31 %	22 %	24 %	36 %	44 %	42 %
Hollerich	20 %	23 %	22 %	33 %	19 %	24 %	47 %	57 %	54 %
Gasperich	32 %	37 %	35 %	39 %	25 %	32 %	29 %	38 %	34 %
Cessange	28 %	21 %	25 %	40 %	25 %	34 %	32 %	54 %	42 %
Merl	22 %	23 %	23 %	37 %	18 %	25 %	41 %	59 %	52 %
Belair	15 %	12 %	13 %	30 %	16 %	22 %	55 %	73 %	66 %
Limperstsberg	16 %	9 %	12 %	31 %	14 %	21 %	53 %	76 %	68 %
Rollingergrund	24 %	23 %	23 %	32 %	16 %	22 %	43 %	61 %	54 %
Mühlenbach	23 %	33 %	28 %	33 %	19 %	25 %	43 %	49 %	46 %
Eich	27 %	42 %	37 %	38 %	22 %	28 %	34 %	36 %	36 %
Beggen	27 %	27 %	27 %	43 %	24 %	32 %	30 %	49 %	41 %
Dommeldange	21 %	20 %	21 %	35 %	21 %	27 %	43 %	59 %	53 %
Weimerskirch	36 %	26 %	30 %	40 %	18 %	27 %	24 %	55 %	43 %
Kirchberg	25 %	6 %	12 %	39 %	15 %	23 %	36 %	79 %	65 %
Hamm	38%	36%	37%	43%	25%	34%	19%	39%	29%
Neudorf	27%	17%	20%	39%	18%	25%	34%	65%	55%
Cents	21%	14%	19%	44%	28%	38%	35%	58%	44%
Clausen	36%	23%	28%	33%	19%	25%	30%	58%	47%
Pfaffenthal	63%	41%	53%	21%	27%	24%	16%	32%	23%
Grund	42 %	27 %	34 %	30 %	21 %	25 %	28 %	52 %	41 %
Pulvermühle	40 %	32 %	35 %	47 %	21 %	30 %	12 %	47 %	35 %
Ville de Luxembourg	27 %	25 %	26 %	36 %	20 %	26 %	37 %	55 %	48 %

Source : Statec, Recensement de la population 2011

À l'inverse, 6 quartiers se distinguent par une très forte présence de la population étrangère à faible niveau d'étude (plus de 10 % par rapport la moyenne qui est de 25 %). Il s'agit des quartiers de Bonnevoie Nord et Sud, Eich, Hamm et Pfaffenthal. Ce dernier étant le seul quartier de la Ville qui comprend une majorité absolue de personnes à faible niveau d'éducation (53 %), avec un taux très important parmi les Luxembourgeois (61 %). Une similitude importante entre population luxembourgeoise et étrangère existe pour les quartiers de Hamm et Bonnevoie-Nord ; elle est moins accentuée pour Bonnevoie-Sud et Gasperich. Une dissimilitude existe par contre pour le quartier d'Eich, avec une forte proportion d'étrangers à faible niveau d'instruction dépassant largement celle des Luxembourgeois.

Graphique 20 : Les quartiers avec une surreprésentation d'étrangers ayant un faible niveau d'étude



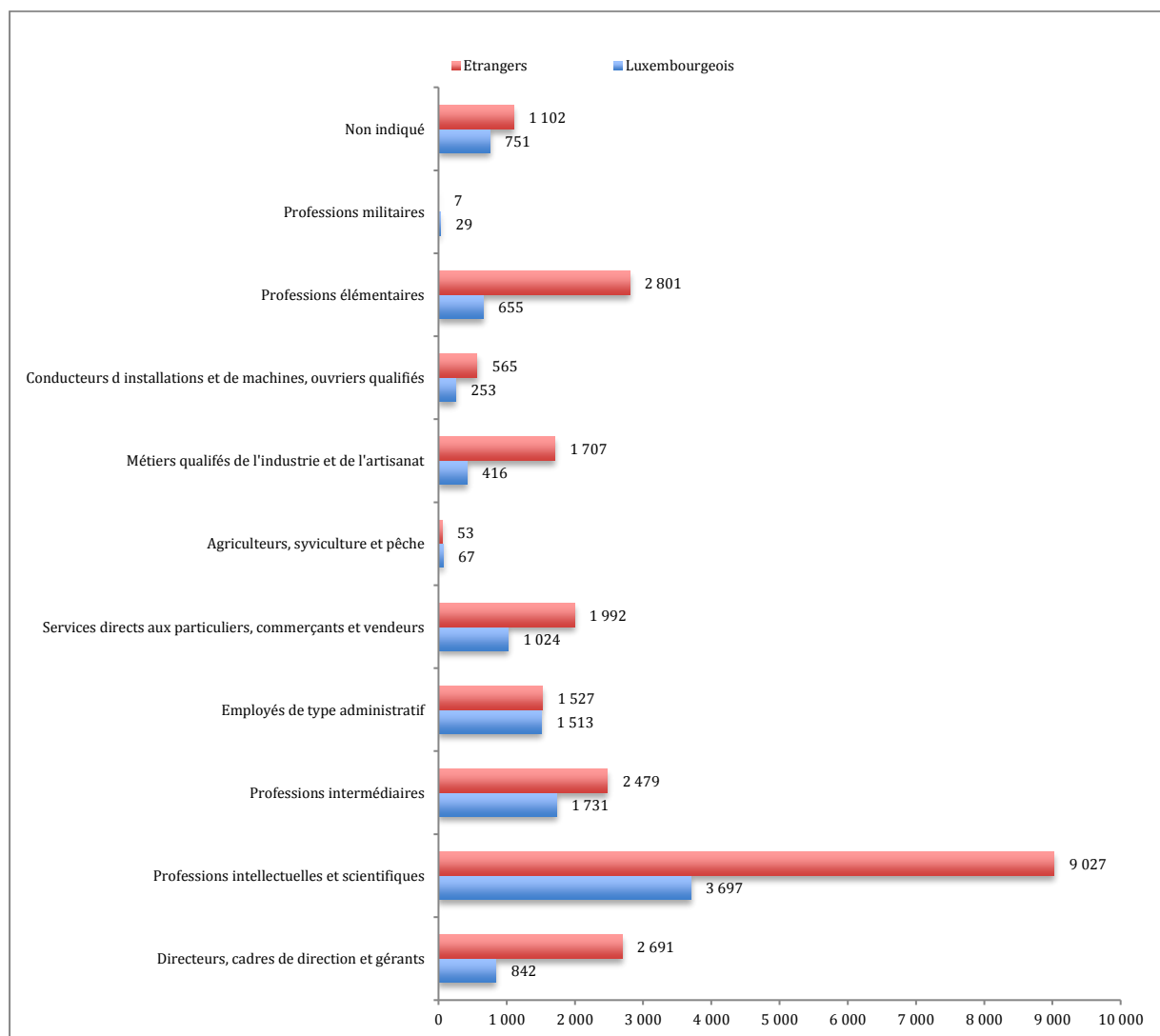
Source : Statec, Recensement de la population 2011 © CEFIS

On peut poser comme hypothèse que des populations à haut niveau d'éducation financièrement plus aisées se concentrent en partie dans les mêmes zones d'habitat avec des opportunités de logement correspondant à leur niveau de revenu, tout en sachant qu'au sein même des quartiers, en évolution démographique constante, on peut trouver des divisions spatiales entre couches socio-économiques plus fortes et plus faibles.

3.2.2.4.3 La profession

Le travail constitue un facteur d'intégration important non seulement parce qu'il procure une source de revenus, mais également favorise la création de liens sociaux et une reconnaissance sociale à travers le statut professionnel. Les données du recensement de la population datant de 2011 permettent de voir la répartition des professions des résidents selon la nationalité. On n'a recours ici qu'aux données globales sur les Luxembourgeois et étrangers. Le graphique fait apparaître une segmentation du marché de l'emploi selon les professions. On retrouve ici la confirmation des données sur le niveau d'instruction. On est confronté sur le territoire de la Ville à une double immigration : (hautement) qualifiée et peu ou pas qualifiée. Les étrangers sont fortement surreprésentés au niveau des professions auxquels on peut rattacher un haut niveau de qualification : professions intellectuelles et scientifiques, directeurs et cadres. Il en est de même au niveau des métiers qualifiés de l'industrie et de l'artisanat. Enfin, on les retrouve aussi dans les professions élémentaires (manœuvres, femmes de charge...). Pour toutes ces professions, les étrangers sont plus de trois fois plus nombreux que les Luxembourgeois, à l'exception des professions intellectuelles et scientifiques où les étrangers sont plus que deux fois plus nombreux. Ce type de professions est d'ailleurs le plus courant parmi les étrangers et les Luxembourgeois. Les Luxembourgeois se retrouvent ensuite au niveau des professions intermédiaires et des employés de type administratif.

Graphique 21 : Personnes ayant un emploi selon la nationalité et la profession au 1^{er} février 2011

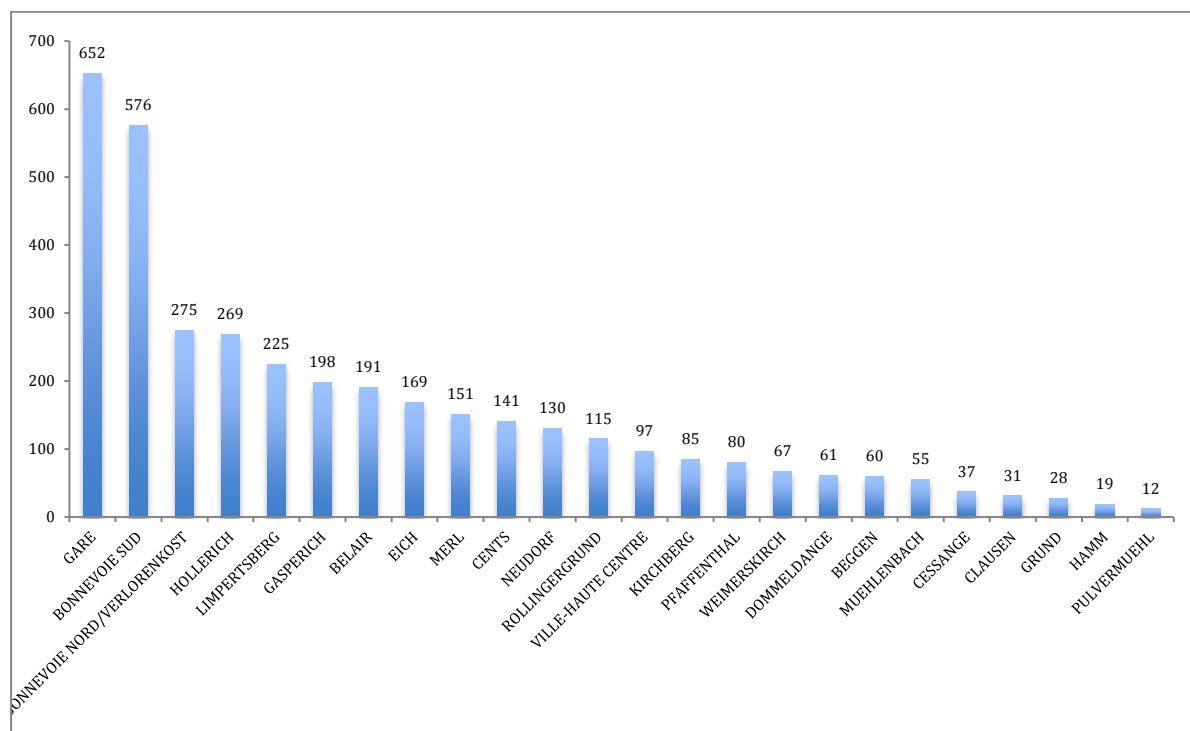


Source : Statec, Recensement de la population 2011 © CEFIS

3.2.2.4.4 Les demandeurs d'emploi

Le fait de ne pas ou plus avoir de travail entraîne une perte de revenus et peut fortement compromettre le réseau de relations sociales. Qu'en est-il de la situation à Luxembourg-ville ? Les demandeurs d'emploi sur le territoire de Luxembourg sont 3730. Le graphique 22 précise leur répartition selon les quartiers.

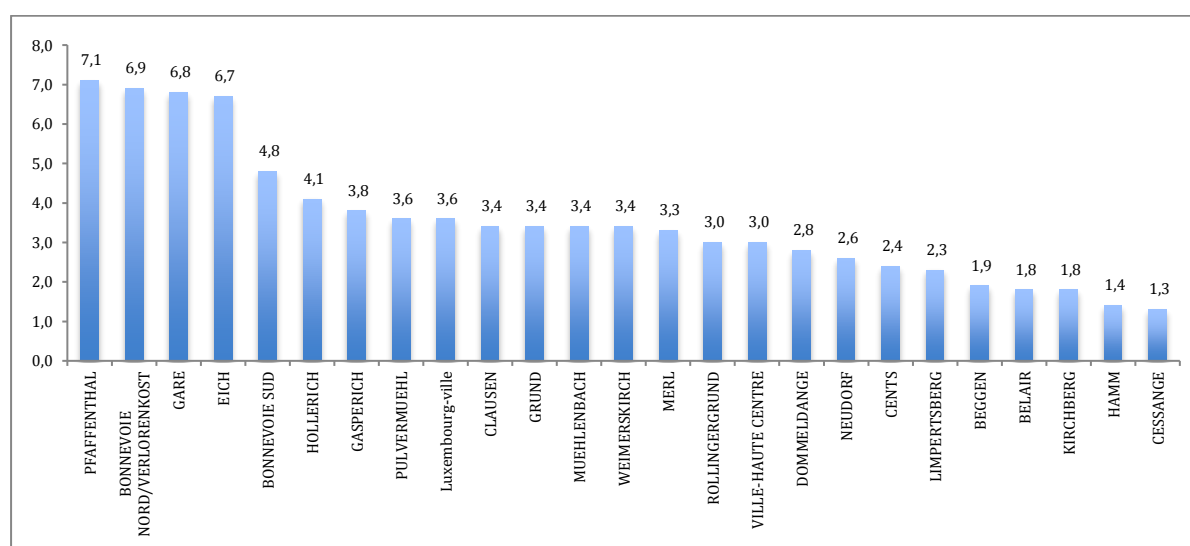
Graphique 22 : Demandeurs d'emploi par quartier au 31 mars 2014



Source : ADEM ©CEFIS

En situant les demandeurs d'emploi par rapport à la population de quartier, on peut calculer le taux de demandeurs d'emploi par quartier⁶⁴. Sept quartiers se caractérisent par un taux supérieur à la moyenne de la Ville, dont quatre qui dépassent la moyenne de plus de 3 % : Pfaffenthal, Bonnevoie-Nord, Gare et Eich, ce qui au vu des caractéristiques (faible niveau d'étude, taux de bénéficiaires de l'aide sociale, logement moins cher) n'est pas surprenant. Cinq quartiers connaissent de faibles taux de présence de demandeurs (moins de 2 % de la population). Ce sont des quartiers les plus aisés.

Graphique 23 : Taux de demandeurs d'emploi par quartier au 31 mars 2014

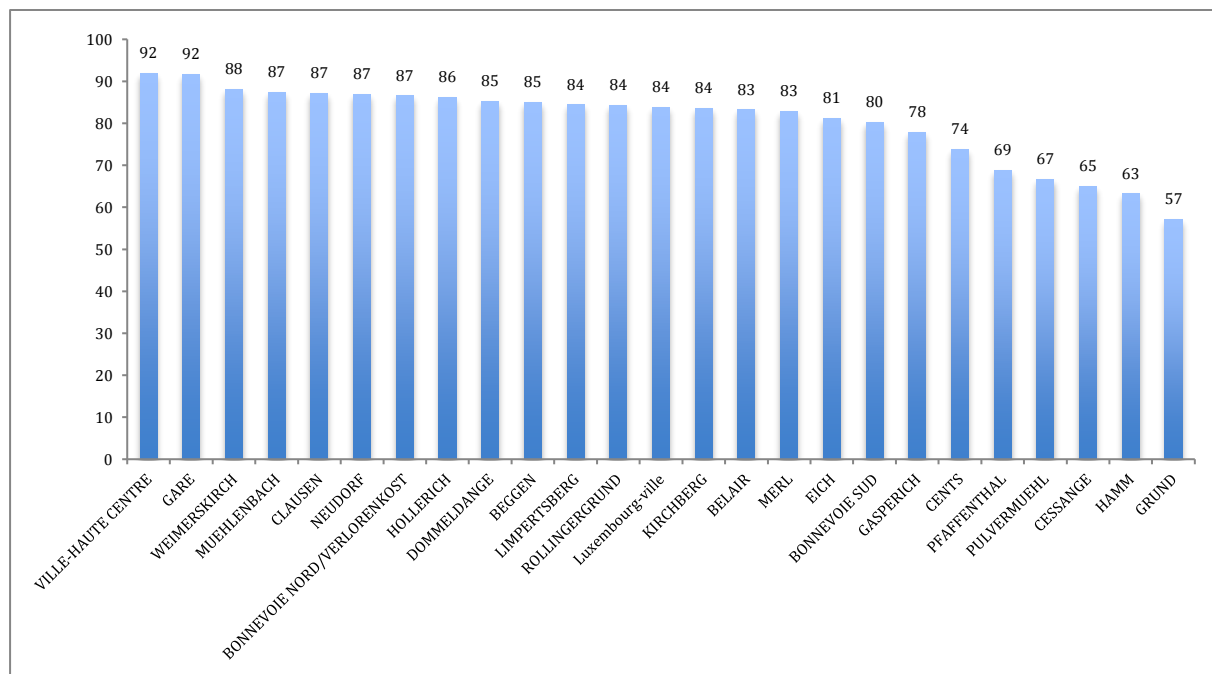


Source : ADEM, VdL ©CEFIS

⁶⁴ Pour cet exercice, on a recueilli les données de l'ADEM à la date du 31 mars 2014 en les rapportant aux données sur la population du BC du 31 décembre 2013. A l'avenir, il conviendrait de retenir des dates identiques.

Les personnes de nationalité étrangère sont surreprésentées au niveau des demandeurs d'emploi. 84 % de demandeurs d'emploi de la Ville de Luxembourg sont de nationalité étrangère. Ce taux varie de 57 % pour le Grund à 92 % pour la Ville Haute. Cependant, cette image doit être mise en perspective avec la surreprésentation des étrangers dans la tranche d'âge la plus active de 21 à 60 ans (76 % de la population de cette tranche d'âge).

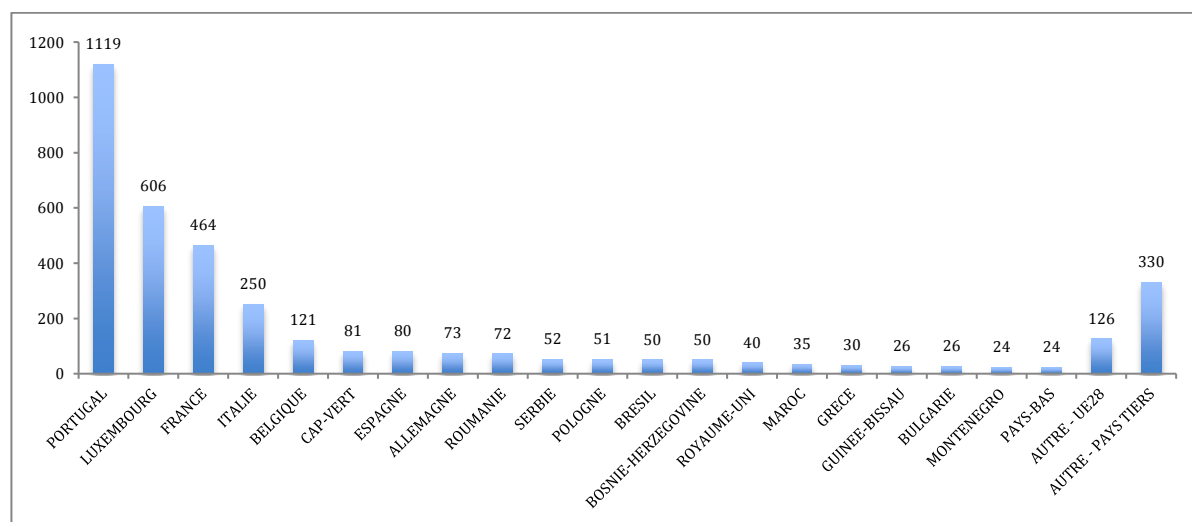
Graphique 24 : Part des ressortissants étrangers dans le total des demandeurs d'emploi au 31 mars 2014



Source : ADEM ©CEFIS

Les ressortissants de certaines nationalités se trouvent en position de précarité face à l'emploi. Ainsi, les ressortissants portugais viennent largement en tête parmi les demandeurs d'emploi, devançant les Luxembourgeois et les Français qui constituent les deux groupes de population les plus importants. Soulignons que derrière la variable nationalité se cachent d'autres facteurs déterminants tels que les catégories socioprofessionnelles, le statut socio-économique, le niveau d'éducation...

Graphique 25 : Les demandeurs d'emploi selon la nationalité à Luxembourg-ville au 31 mars 2014



Source : ADEM ©CEFIS

3.2.2.4.5 Des indicateurs au niveau du logement

3.2.2.4.5.1 Le statut d'occupation du logement

Le statut de propriétaire constitue un indicateur de la situation socio-économique. Pour accéder au statut de propriétaire de logement, il faut disposer d'un certain niveau de revenu. Être propriétaire peut aussi être interprété comme un signe d'une stabilité de séjour. Plus il y a de propriétaires dans un quartier, plus stable sera ce dernier, mais il risque d'être aussi moins dynamique en terme de renouvellement de la population. Selon les chiffres du recensement de la population de 2011, certains quartiers se différencient fortement selon le statut d'occupation du logement, où dans 14 quartiers sur 24, le taux de propriétaires dépassait celui des locataires.

La Ville de Luxembourg, prise dans son ensemble, compte 52 % de propriétaires et 44 % de locataires. On distingue les quartiers avec une majorité de propriétaires (supérieur à 60 %), c'est le cas des quartiers Cents, Hamm, Mühlenbach, Pulvermühle, Weimerskirch, Gasperich, Cessange, Dommeldange et Eich. Puis les quartiers avec un faible taux de propriétaires, notamment le quartier du Grund, de la Ville Haute et de la Gare. Les autres quartiers se situant dans un rapport proche du 50/50. Les quartiers de la Gare, de la Ville Haute et du Grund se distinguent fortement des autres quartiers de la Ville avec un taux de propriétaires se situant entre 19 % pour le Grund et 26 % pour la Gare.

Tableau 7 : Propriétaires et locataires selon les quartiers de la VdL au 1^{er} février 2011

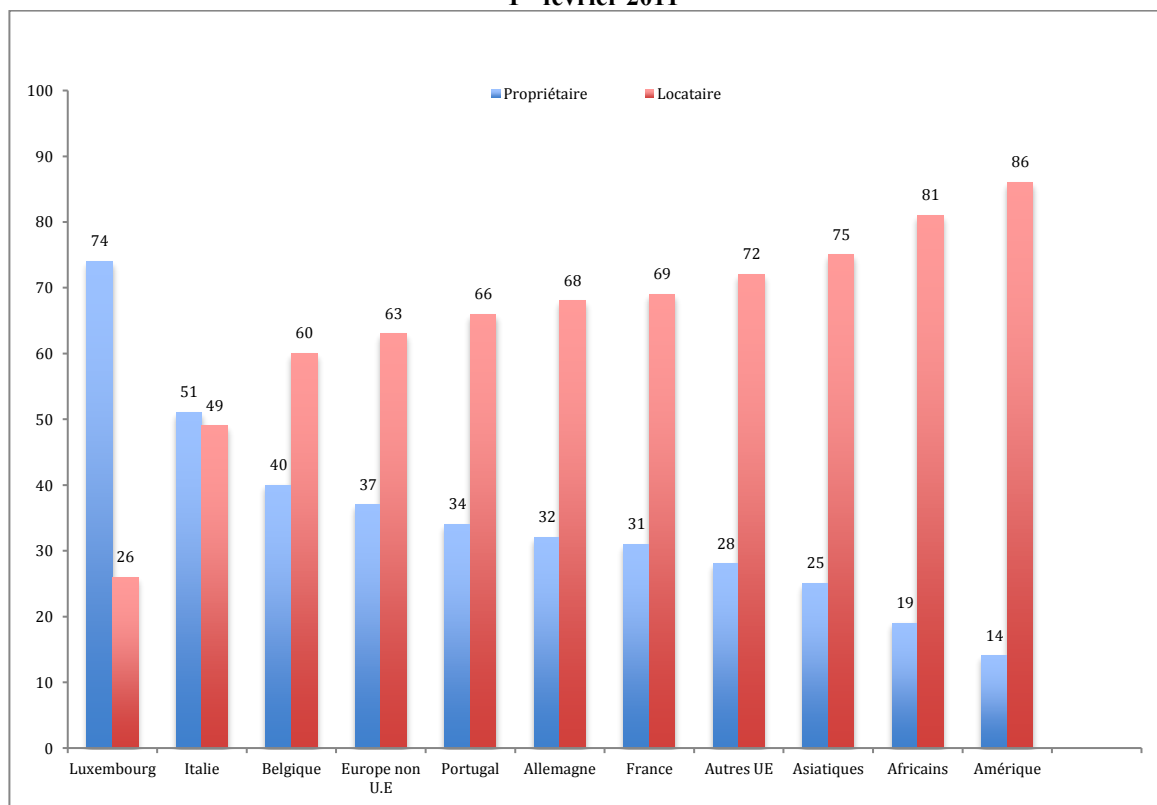
Quartiers	Propriétaires	Locataires
Cents	78,6 %	19,4 %
Hamm	72,1%	24,5%
Mühlenbach	70,9 %	26,1 %
Pulvermühle	69,0 %	24,9 %
Weimerskirch	67,5 %	31,1 %
Gasperich	64,5%	32,6%
Cessange	64,4%	33,5%
Dommeldange	63,4%	34,9%
Eich	60,5%	36,6%
Beggen	58,9 %	37,9 %
Bonnevoie-Sud	58,9 %	38,5 %
Rollingergrund	57,4 %	39,6 %
Neudorf	56,9 %	40,1 %
Kirchberg	53,1 %	45,1 %
Ensemble de la Ville	52,4 %	44,6 %
Merl	51,3 %	45,6 %
Bonnevoie-Nord	50,5 %	46,7 %
Clausen	49,9 %	45,3 %
Pfaffenthal	46,5 %	49,9 %
Belair	44,6 %	51,9 %
Limpertsberg	42,0 %	55,0 %
Hollerich	40,6%	56,9%
Gare	25,6 %	71,5 %
Ville Haute Centre	24,4 %	67,0 %
Grund	19,3 %	74,7 %

Source : Statec, Recensement de la population 2011

Pour des raisons de lisibilité, nous avons omis de représenter la catégorie « logé à titre gratuit », la somme des totaux n'est donc jamais égale à 100. En dehors du quartier ville-Haute (dont ce pourcentage est de 9 %), du Clausen (6 %) et du Pfaffenthal (6 %), cette catégorie ne dépasse pas les 5 % dans les autres quartiers. Il varie de 1 % au Kirchberg à 5 % à Eich.

Le statut d'occupation de logement varie fortement selon les groupes nationaux. Ainsi, les trois quarts des Luxembourgeois sont propriétaires, et seuls les Italiens dépassent la barre des 50 %. Les autres ressortissants étrangers étant en majorité des locataires, allant de 60 % des Belges de Luxembourg-ville à 86 % parmi les ressortissants américains (regroupant l'Amérique du Nord, du Centre et du Sud). Il y a deux explications à ce phénomène. D'une part, le prix du marché immobilier qui a explosé ces dernières décennies. L'accès à la propriété devient difficile, pour les ménages à revenu modeste. Ensuite, la Ville de Luxembourg reste un endroit où le flux migratoire est très important. Beaucoup de nouveaux arrivants sont au Luxembourg pour une période déterminée, que ce soit l'immigration des cols bleus qui viennent au Luxembourg le temps d'un chantier, ou l'immigration des cols blancs, qui y sont le temps d'une mission.

Graphique 26 : Propriétaires et locataires des habitants de la Ville de Luxembourg selon la nationalité au 1^{er} février 2011



Source : Statec, Recensement de la population 2011 © CEFIS — Ce graphique ne comporte pas la catégorie « logés à titre gratuit ».

3.2.2.4.5.2 Le loyer moyen

Le prix moyen du loyer confirme cette analyse. À l'échelle du quartier, on remarquera, une fois de plus, de grandes disparités. Ces données doivent toutefois être relativisées par rapport au prix moyen du loyer au m².

Tableau 8 : Évolution des loyers selon les quartiers de la VdL

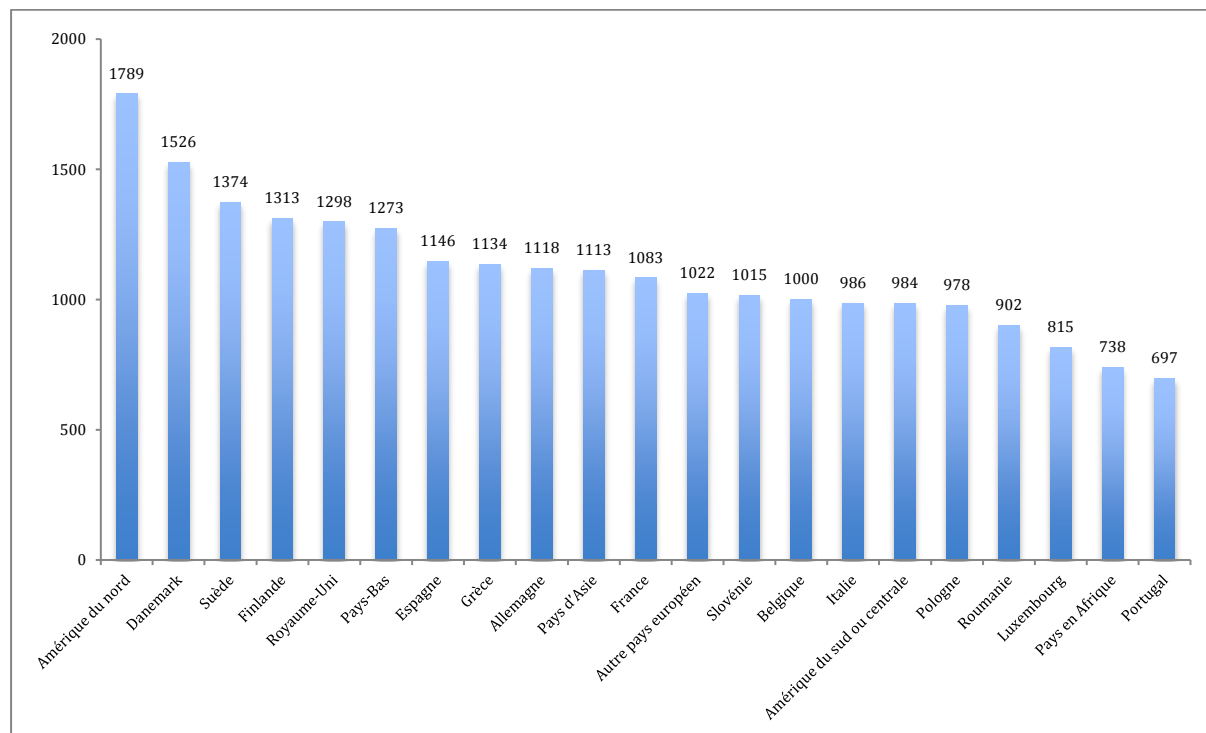
Quartiers	Loyer moyen en 2001 (en €)	Loyer moyen en 2011 (en €)	Évolution du loyer de 2001 à 2011
Cents	999	1,285	29%
Kirchberg	852	1 237	45 %
Neudorf	833	1 203	44 %
Belair	771	1 154	50 %
Rollingergrund	733	1 132	54 %
Limpertsberg	736	1 106	50 %
Mühlenbach	749	1 077	44 %
Ville Haute Centre	713	1 068	50 %
Cessange	687	1 061	54 %
Dommeldange	805	1 061	32 %
Merl	686	1 013	48 %
Clausen	546	1 009	85 %
Ville de Luxembourg	663	998	51 %
Weimerskirch	661	975	48 %
Grund	437	968	122 %
Hollerich	661	966	46 %
Beggen	708	939	33 %
Hamm	589	919	56%
Gasperich	586	879	50 %
Eich	544	857	58%
Bonnevoie-Nord	541	826	53 %
Bonnevoie-Sud	569	818	44 %
Pulvermühle	425	795	87 %
Gare	538	793	47 %
Pfaffenthal	388	756	95 %

Source : Statec, Recensement de la population, 2001, 2011 © CEFIS

Le loyer moyen est le plus élevé au Cents, en 2001 comme en 2011, puis au Kirchberg et à Neudorf (plus de 1200 euros). C'est au Pfaffenthal où le loyer est le moins fort, en 2001 comme en 2011, malgré une hausse de 95 % en dix ans, tout comme dans le quartier de la Gare et Pulvermühle. Le quartier du Grund a subi la plus forte hausse avec 122 %, même si son loyer reste dans la moyenne de la capitale (51 %). Parmi les plus faibles augmentations du loyer, on retiendra le Cents (+29 %), Dommeldange (+32 %) et Beggen (+33 %).

Les locataires ne sont pas nécessairement des personnes à faible revenu. Des personnes aisées choisissent pour divers types de raison le statut de locataire. Les ressortissants d'Amérique du Nord payent les loyers les plus élevés, ils sont suivis des Danois, des Suédois, etc. À l'inverse les groupes les moins aisés, dont le loyer est relativement faible sont les Portugais, les Africains, les Luxembourgeois, etc.

Graphique 27 : Loyer moyen selon les principales nationalités (n>140) au 1^{er} février 2011



Source : Statec, Recensement de la population 2011 © CEFIS

3.2.2.4.6 Des indicateurs au niveau de l'aide sociale

Toute personne séjournant légalement au Grand-Duché de Luxembourg a en principe droit à l'aide sociale si elle remplit les conditions d'attribution, dont celle de ne pas disposer de ressources nécessaires afin de pouvoir mener une vie conforme à la dignité, comme le stipule la loi sur l'aide sociale⁶⁵. Les personnes bénéficiaires de l'aide sociale se trouvent en situation de précarité socio-économique. Cette situation peut avoir des répercussions négatives sur le processus d'intégration des personnes dans le sens de réduire le nombre et l'intensité des relations sociales, de compromettre l'insertion sur le marché de l'emploi, et de mener à l'exclusion sociale. Connaître les différentes possibilités d'aides sociales possibles n'est pas facile, surtout si on vient d'un autre pays. L'aide sociale est abordée ici à travers deux indicateurs disponibles : l'allocation communale de solidarité et l'aide sociale accordée par l'office social.

3.2.2.4.6.1 Les bénéficiaires de l'allocation communale de solidarité

La Ville de Luxembourg accorde, sous certaines conditions, une allocation communale de solidarité aux personnes bénéficiaires de l'allocation de vie chère attribuée par le Fonds national de solidarité (FNS)⁶⁶. Peuvent être bénéficiaires de l'allocation de vie chère les ménages à revenu modeste⁶⁷, qu'ils soient luxembourgeois ou étrangers. Le graphique 28 retrace la distribution de cette allocation selon la nationalité. Trois groupes se distinguent avec plus de

⁶⁵ Loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide social. Mémorial A n° 260 du 29 décembre 2009.

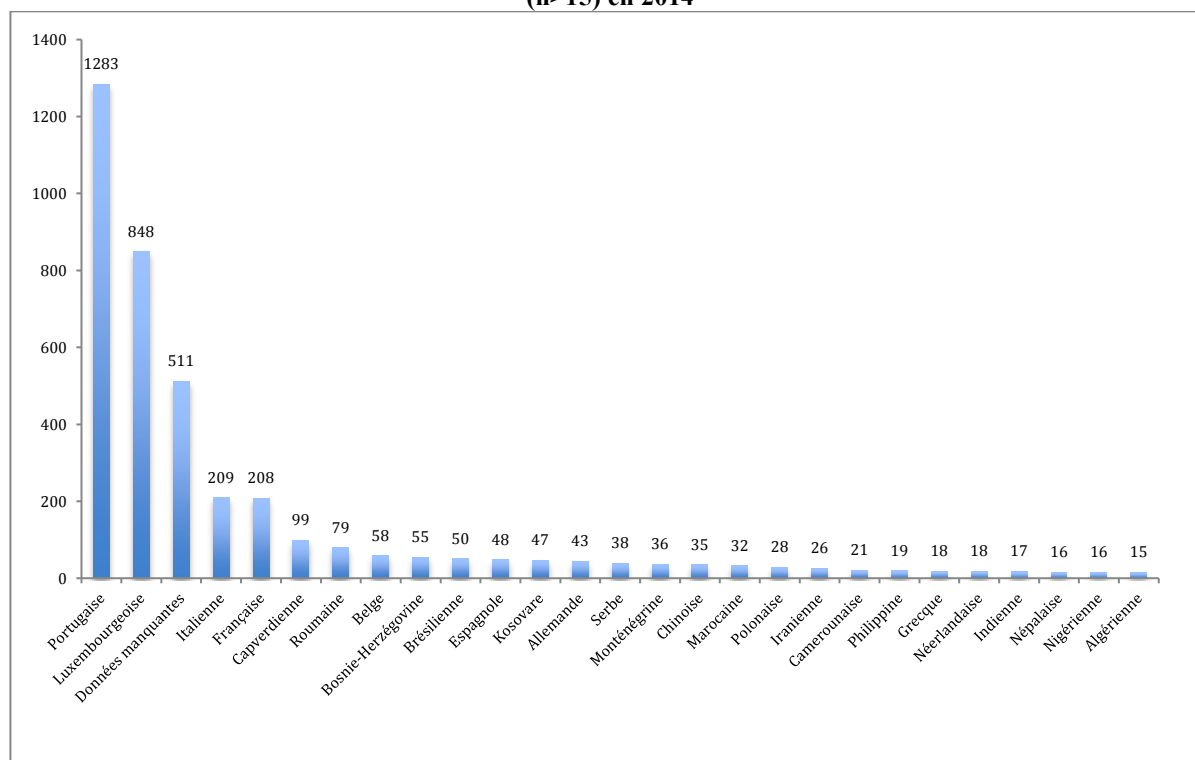
⁶⁶ Règlement communal du 10 février 2012 créant une allocation de solidarité.

⁶⁷ Les limites de revenus mensuels BRUTS du ménage sont les suivants : 1 personne : 1930,17 €, 2 personnes : 2 895,26 €... Pour plus de détails, www.fns.lu/fileadmin/file/fns/2015.12.17_Tableau_Limites_de_revenus_mensuels_bruts_du_menage-2.pdf.

500 personnes, les Portugais, les Luxembourgeois et la catégorie « Données manquantes ». Cette dernière regroupe des personnes dont la plupart ont été au Foyer Ulysse ou dans des chambres meublées et qui ne sont plus répertoriées comme résidents sur le territoire de la Ville de Luxembourg. Au total, 4 129 ménages ont bénéficié de l'allocation communale de solidarité, soit 105 nationalités différentes.

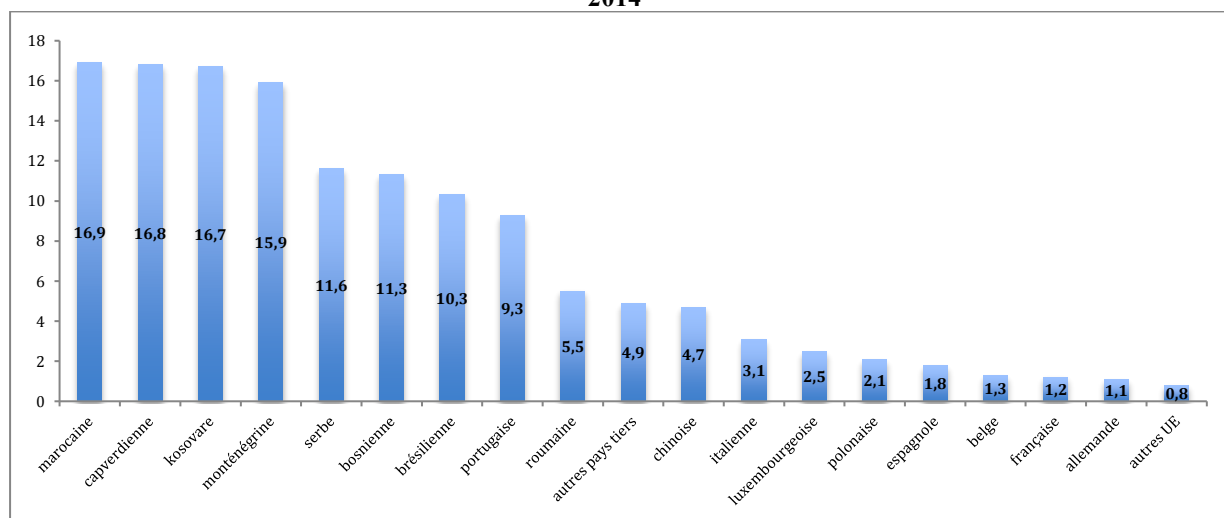
Le taux de bénéficiaires (le rapport entre le nombre d'habitants et le nombre de bénéficiaires d'une même nationalité) met en évidence les groupes nationaux plus fragilisés d'un point de vue socio-économique et qui sont soumis à un haut risque de pauvreté⁶⁸. Il est frappant de constater que les sept premières positions sont occupées par des nationalités de pays tiers (Graphique 29). Deux nationalités communautaires, les Portugais et les Roumains dépassent également largement le taux de bénéficiaires global qui est de 4 % pour la Ville. En revanche, les Luxembourgeois et les autres nationalités communautaires sont moins touchés par la pauvreté, restant en dessous du taux global.

Graphique 28 : Les bénéficiaires de l'allocation communale de solidarité selon les principales nationalités (n>15) en 2014



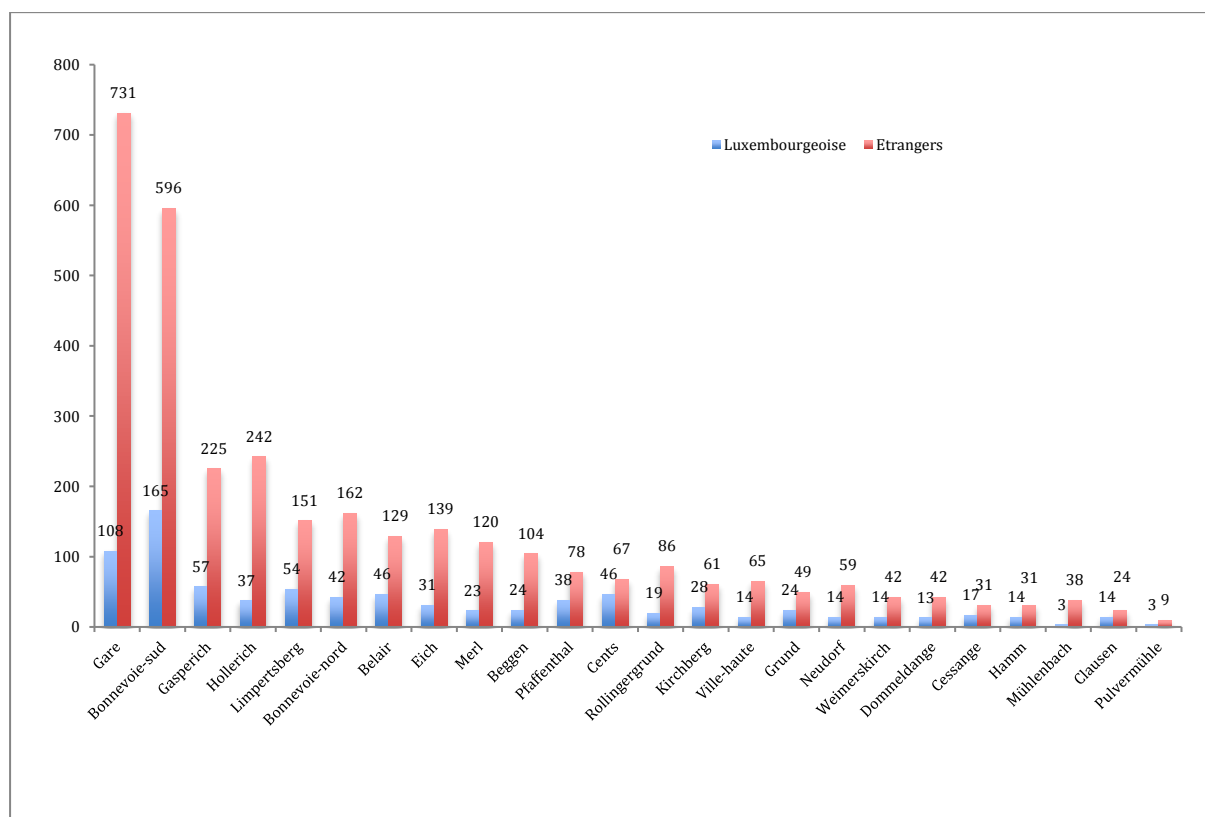
⁶⁸ Le taux de risque de pauvreté est de 22 % pour les étrangers contre 9 % pour les nationaux. Un autre groupe présentant un haut risque est constitué par les femmes vivant en situation monoparentale (Statec, « Rapport sur le travail et la cohésion sociale », *Cahiers économiques*, n° 120, octobre 2015). Voir également : Chambre des salariés Luxembourg, « Panorama social du Luxembourg 2015 », *Dialogue* n° 1, avril 2015.

Graphique 29 : Taux de bénéficiaires de l'allocation communale de solidarité par nationalité (n>30) en 2014



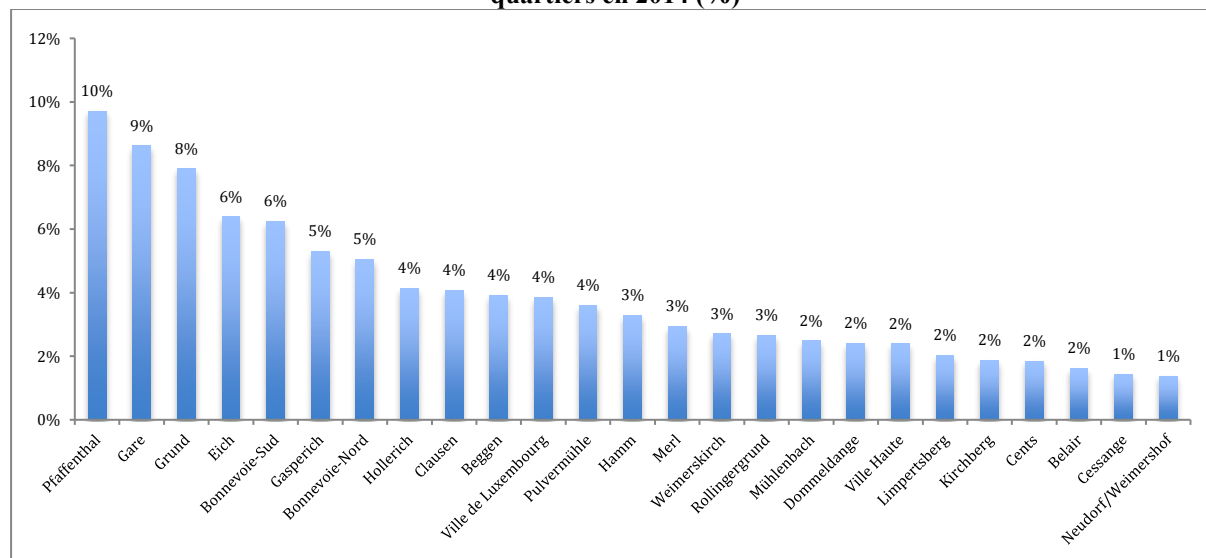
Un enjeu particulier constitue dans le fait d'éviter une segmentation sociospatiale de la population et de veiller, dans la mesure du possible, à une certaine mixité socioculturelle. Or, le graphique ci-après montre que les bénéficiaires de l'allocation communale de solidarité se concentrent sur deux quartiers principaux, le quartier de la Gare et de Bonnevoie Sud, notamment pour les ressortissants étrangers avec respectivement 731 et 596 personnes, mais aussi les Luxembourgeois qui dépassent la barre des 100 personnes, dans ces deux quartiers.

Graphique 30 : Bénéficiaires de l'allocation communale de solidarité selon les quartiers de la VdL en 2014



Il convient de situer ces données par rapport à la population totale des quartiers pour calculer le taux de bénéficiaires par quartier. On s'aperçoit alors que les quartiers du Pfaffenthal, du Grund et de Eich, qui sont de taille plus modeste, ont à cet égard les mêmes caractéristiques que les quartiers de la Gare et de Bonnevoie Sud.

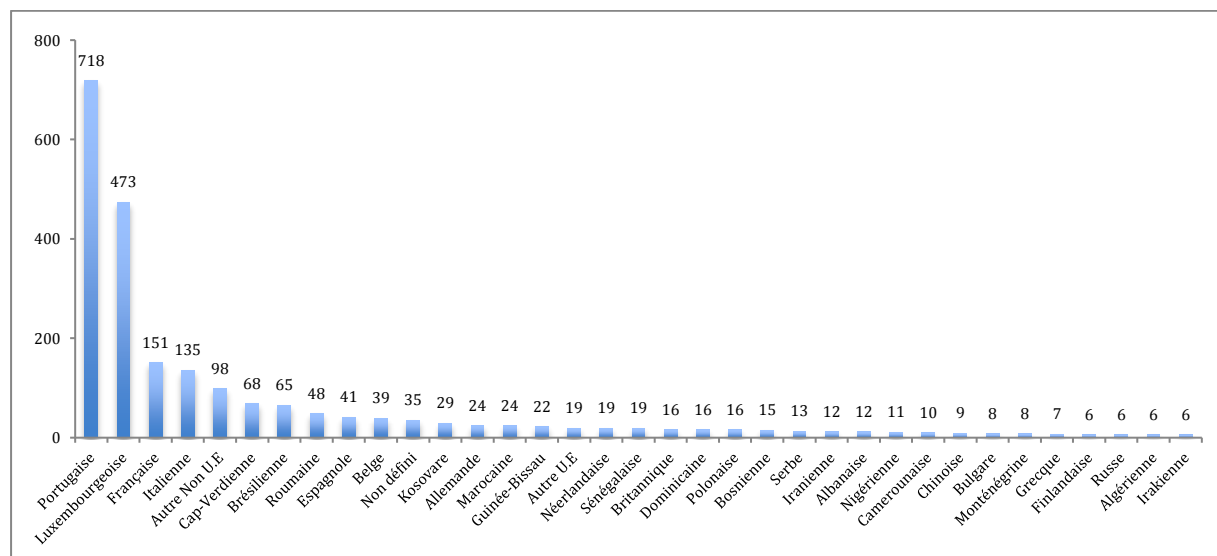
Graphique 31 : Distribution de l'allocation communale de solidarité par rapport à la population totale des quartiers en 2014 (%)



3.2.2.4.6.2 Les bénéficiaires de secours financiers de l'Office Social de la Ville de Luxembourg

L'office social est chargé de dispenser l'aide sociale définie par la loi du 29 décembre 2009 sur l'aide sociale. L'aide sociale peut prendre la forme : d'une aide en nature ou d'une aide financière. Il peut ainsi s'agir de l'octroi de bons alimentaires, intervention dans les frais de déménagement. L'aide sociale doit permettre à toute personne de se vêtir, de se loger... L'aide se dispense aussi sous forme de guidance et de conseils. Le graphique suivant ne tient compte que des secours financiers accordés par l'Office Social.

Graphique 32 : Les 2 204 bénéficiaires de secours financiers de l'Office social selon la nationalité en 2014



Source : Office Social © CEFIS

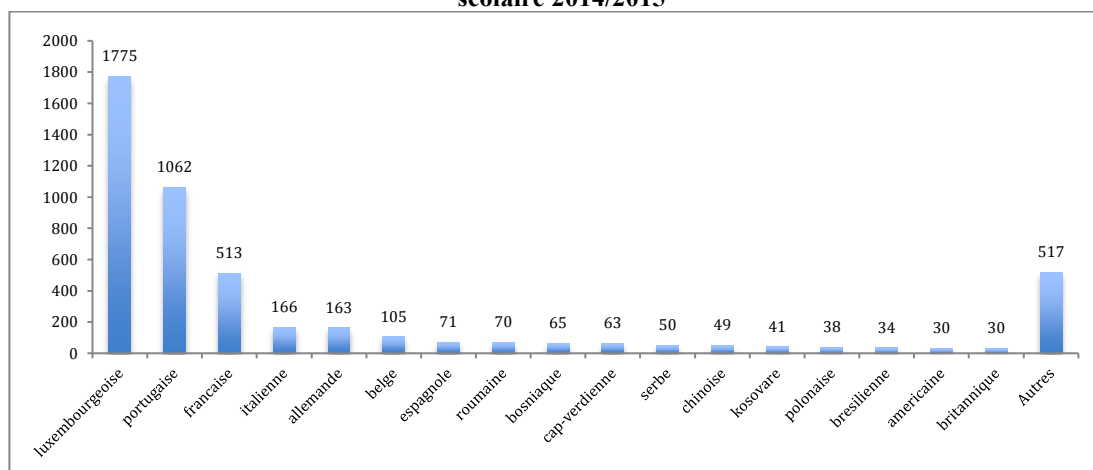
3.2.3 Données sur les usagers de quelques services de la Ville de Luxembourg

Dans cette partie, nous reproduisons, à titre illustratif, quelques données sur la diversité culturelle des usagers des services ou offres de la Ville de Luxembourg. Il s'agit d'un petit panorama descriptif, plutôt qu'analytique, par dimension d'intégration (scolarité, langue, culture et loisirs, participation politique), sur base de données actuellement disponibles. Ce panorama est complémentaire aux données sur la population de la Ville, qui se réfèrent à d'autres indicateurs d'intégration (travail, logement).

3.2.3.1 Scolarisation

Au cours de l'année scolaire 2014/2015, 4 842 élèves étaient inscrits dans les écoles publiques de la ville de Luxembourg (regroupant les élèves du précoce et du cycle 1 au cycle 4 de l'enseignement préscolaire et fondamental) : 63 % des élèves sont de nationalité étrangère et 37 % de nationalité luxembourgeoise.

Graphique 33 : Nationalité des élèves des écoles de la VdL (précoce, cycle 1 à 4), au cours de l'année scolaire 2014/2015



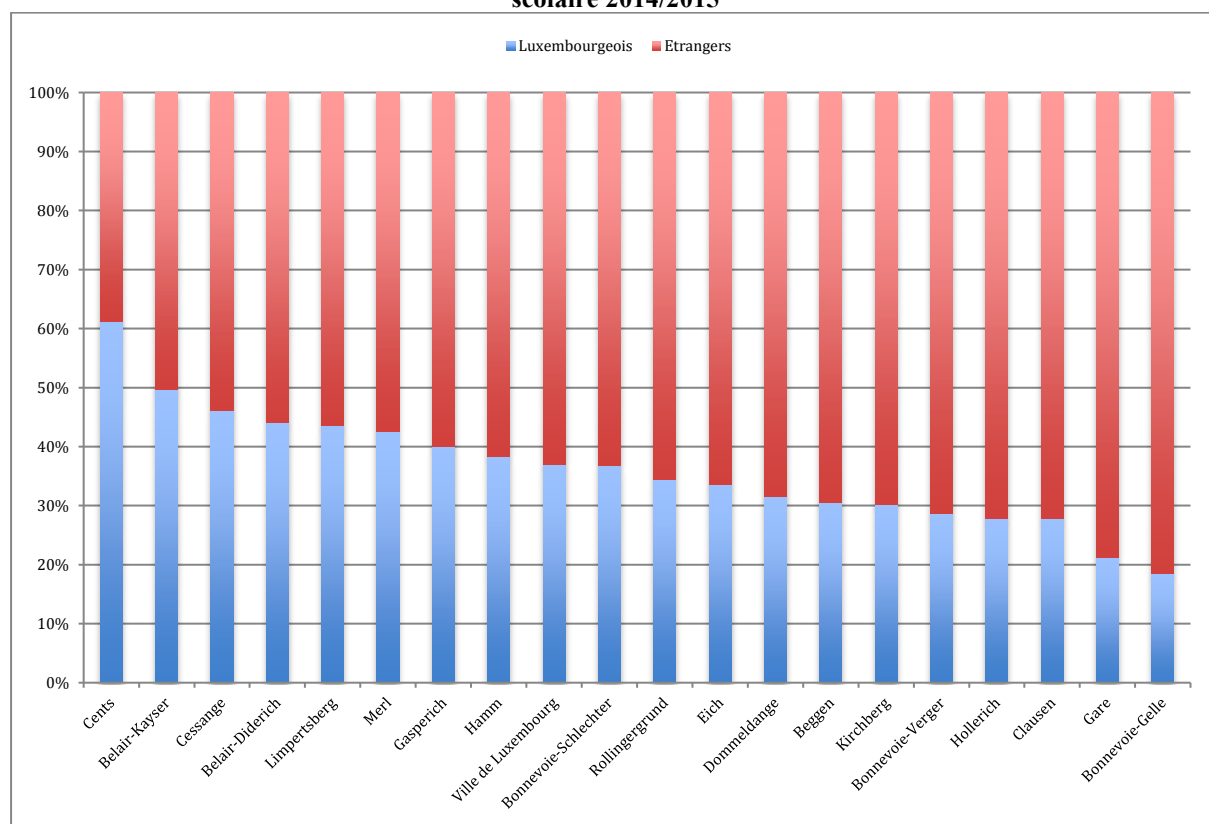
Source : MENJE © CEFIS

L'école fondamentale est confrontée à une grande hétérogénéité scolaire : 94 nationalités se côtoient à l'école. On y retrouve les trois grandes communautés principales de la Ville de Luxembourg, à savoir les élèves luxembourgeois (37 %), portugais (22 %) et français (11 %), puis les communautés de tailles moyennes, allant des 166 Italiens aux 30 Britanniques. Enfin, nous avons regroupé dans la catégorie « Autres » 517 personnes qui couvrent 76 nationalités présentes dans les écoles de la ville : les cinq continents, tous horizons sociaux, culturels et économiques sont représentés. On remarquera que dans l'école publique luxembourgeoise, les ressortissants de nationalité portugaise dépassent de loin les ressortissants français qui forment pourtant le groupe étranger le plus important sur le territoire de la Ville de Luxembourg. Il convient de situer ce chiffre par rapport à l'offre « concurrentielle » des écoles privées et internationales présentes sur le territoire de la Ville de Luxembourg et la relative jeunesse de la communauté portugaise. Quant à l'offre scolaire privée, l'année 2012/2013, il existait à Luxembourg 11 écoles au niveau de l'éducation précoce (307 élèves), 12 au niveau de l'éducation préscolaire (1058 élèves) et huit de l'éducation primaire (2564 élèves). Au total, 3929 élèves fréquentaient donc l'offre privée, soit 44 % des élèves, le public de l'école officielle

étant composé de 5109 élèves (56 %)⁶⁹. On note, par ailleurs, qu'avec 68 % d'enfants étrangers, la diversité est plus importante dans les foyers scolaires de la Ville de Luxembourg (totalisant 2966 enfants) que dans les écoles publiques de l'enseignement fondamental.

Le graphique suivant récapitule la distribution des élèves étrangers et Luxembourgeois selon les quartiers de la ville. La part des élèves étrangers se situant dans une fourchette allant de 39 % (Cents) à 82 % (Bonnevoie-Gellé), varie fortement selon les quartiers : 11 écoles affichent des surreprésentations d'élèves étrangers par rapport à la moyenne de la Ville et huit des sous-représentations. À côté de Bonnevoie-Gellé, quatre autres écoles dépassent le taux de 70 % d'étrangers : Gare, Clausen, Hollerich, Bonnevoie-Verger. À l'autre bout de l'échelle, le quartier du Cents est le seul quartier où les élèves luxembourgeois sont majoritaires (61 %) et à l'école de Belair-Kayser, on a un rapport de 50-50.

Graphique 34 : Répartition des élèves luxembourgeois et étrangers dans les écoles de la VdL, scolaire 2014/2015



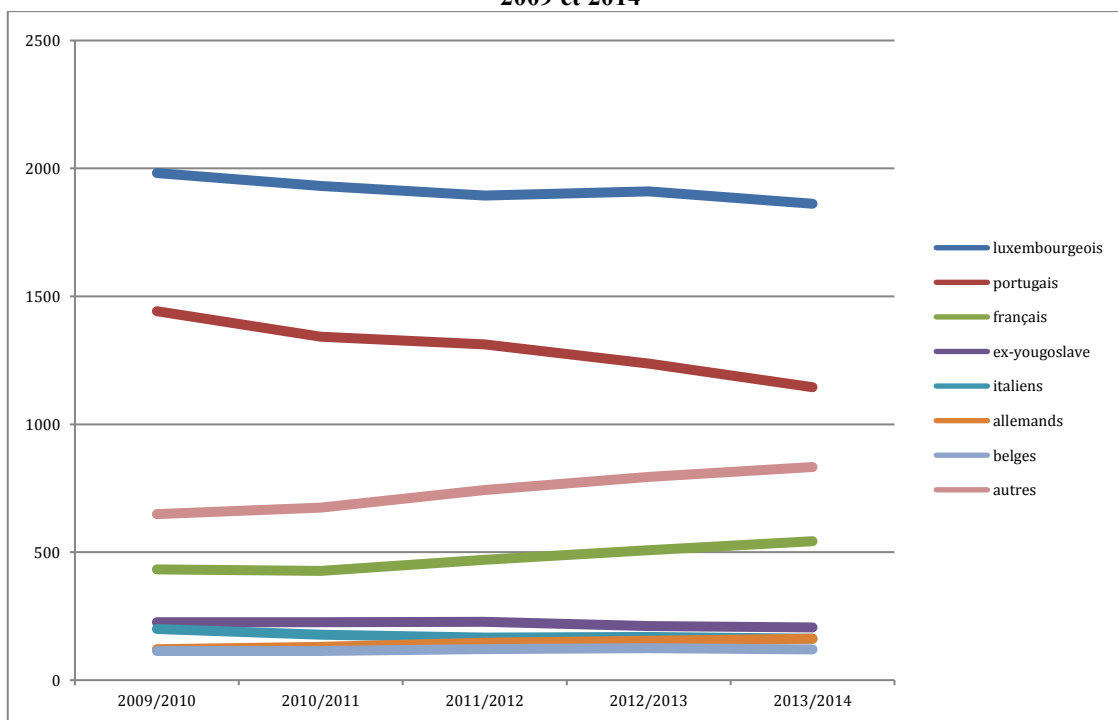
Source : MENJE © CEFIS

L'observation de l'évolution de l'origine des élèves au cours des cinq dernières années est intéressante. D'une part, les élèves luxembourgeois sont en baisse, même si cette baisse est relative, passant de 1982 en 2009 à 1862 en 2014. Les élèves portugais subissent la même tendance, mais à un rythme plus élevé (1442 en 2009, 1145 en 2014). Cette baisse assez

⁶⁹ L'importance de disposer des données sur les élèves résidant sur le territoire de la Ville et fréquentant des écoles privées et internationales a été soulevée lors de la réunion d'échange du 5 janvier 2016 avec la commission consultative communale d'intégration. Notons que l'article 20 de la loi du 6 février 2009 relative à l'obligation scolaire stipule que « l'administration de l'éducation nationale, les établissements scolaires et les autorités communales échangent les données nécessaires au contrôle du respect de l'obligation scolaire. » Plus largement se pose aussi la question de la fréquentation du type d'école secondaire par les élèves résidents sur le territoire de la Ville.

importante est-elle à mettre sur le compte des naturalisations qui expliquerait le recul beaucoup moins prononcé parmi les Luxembourgeois ? En fait ce sont les élèves français et surtout la catégorie « Autres » qui augmentent, alors que les autres nationalités ont tendance à stagner. Ceci signifie que la tendance générale va vers plus de diversité au sein des écoles.

Graphique 35 : Évolution du nombre des élèves de diverses nationalités dans les écoles de la VdL entre 2009 et 2014

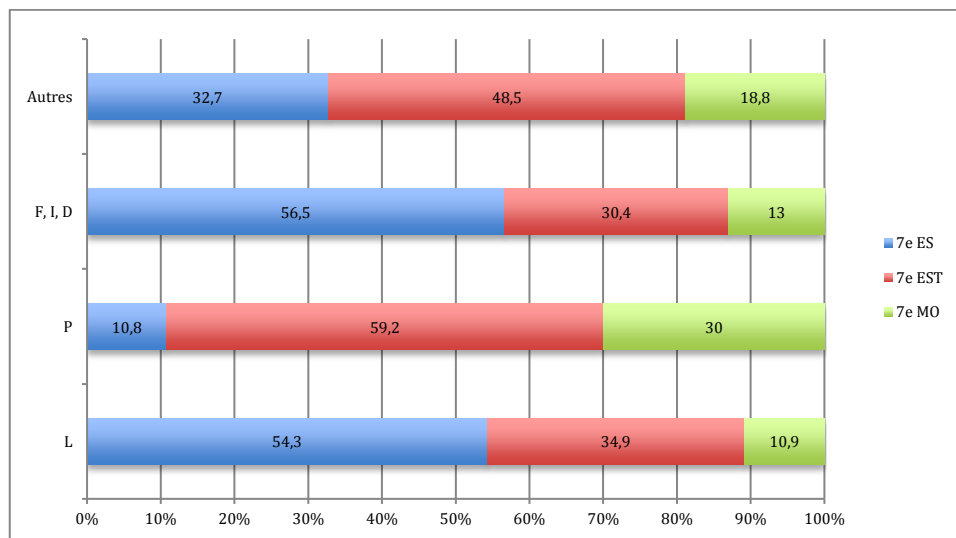


Source : MENJE © CEFIS

La répartition scolaire des différentes nationalités selon le type d'enseignement (secondaire, secondaire technique, modulaire) est inégale. Les données sur le passage du primaire au postprimaire pour la Ville de Luxembourg confirment cette inégalité. Les élèves du groupe F, I, D ⁷⁰ se retrouvent à 56 % dans l'enseignement secondaire classique et les élèves luxembourgeois s'y retrouvent à 54 %, à l'inverse, les enfants portugais intègrent à 59 % le secondaire technique et à 30 % le modulaire. Les autres nationalités se retrouvent également majoritairement au technique (48 %).

⁷⁰ On a procédé au regroupement des effectifs pour des raisons de protection des données nominatives, quitte à ce que l'on suppose qu'il puisse exister une différence entre élèves italophones et germanophones.

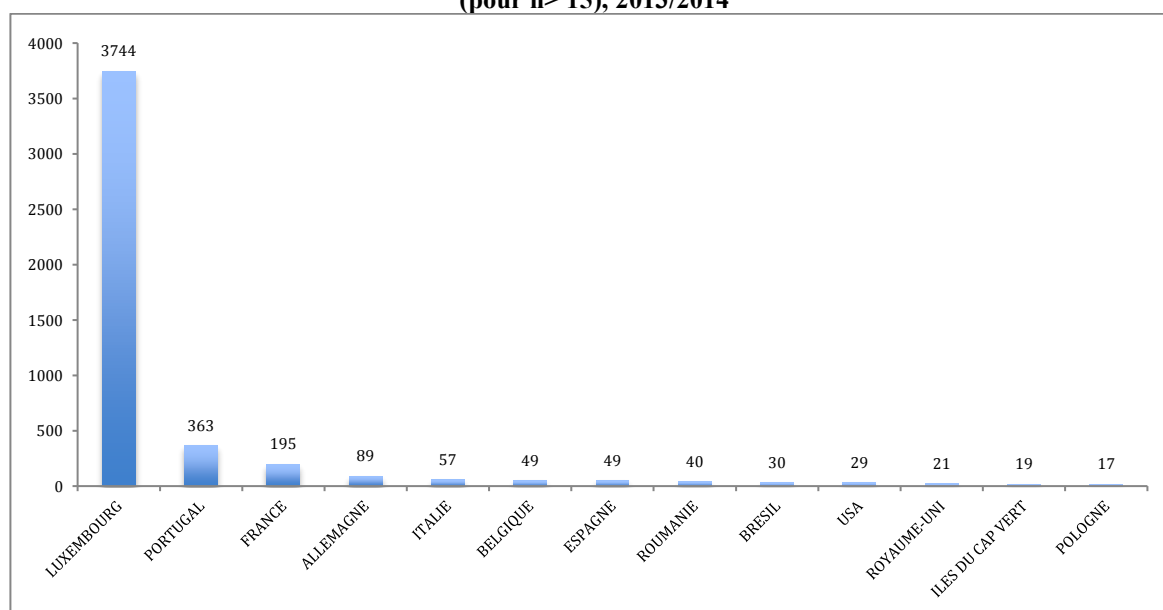
Graphique 36 : Le passage du fondamental au postprimaire par les élèves des écoles de la VdL, 2014/2015



Source : MENJE © CEFIS

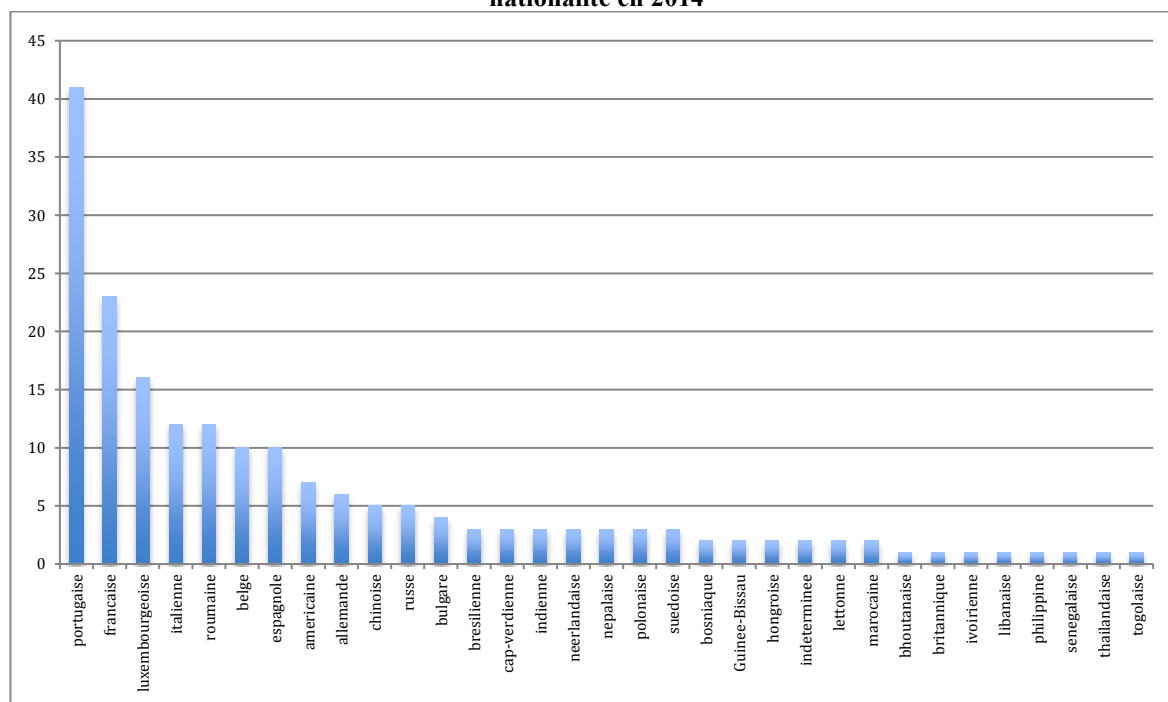
D'autres indicateurs de diversité culturelle sont disponibles dans le domaine de l'enseignement. Pour l'année scolaire 2013/2014, on constate que 74 % des élèves sont nés au Luxembourg, ce qui facilite la socialisation par rapport au nouvel environnement et un apprentissage du luxembourgeois dès le plus jeune âge (Graphique 37). Les enfants ayant migré avec leurs parents vers le Luxembourg ont en règle générale un parcours scolaire moins favorable que les enfants relevant de la 2^e génération, nés au Luxembourg. Parmi les enfants migrants, on trouve notamment les élèves primo-arrivants qui s'installent avec leurs parents au Luxembourg, en cours d'année scolaire. Le graphique 37 confirme la tendance à la diversification des migrations. Si ce sont toujours les enfants d'origine portugaise qui prédominent, on voit bien la grande diversité de nationalités des élèves primo-arrivants qui se répartissent en 34 nationalités différentes, allant des ressortissants de l'Europe de l'Est (Russes, Roumains) à ceux de l'Amérique (Américains, Brésiliens) et de l'Asie (Chinois, Indiens).

Graphique 37 : Pays de naissance des 5033 élèves de la VdL du cycle 1 à 4, selon la nationalité (pour n > 15), 2013/2014



Source : MENJE © CEFIS

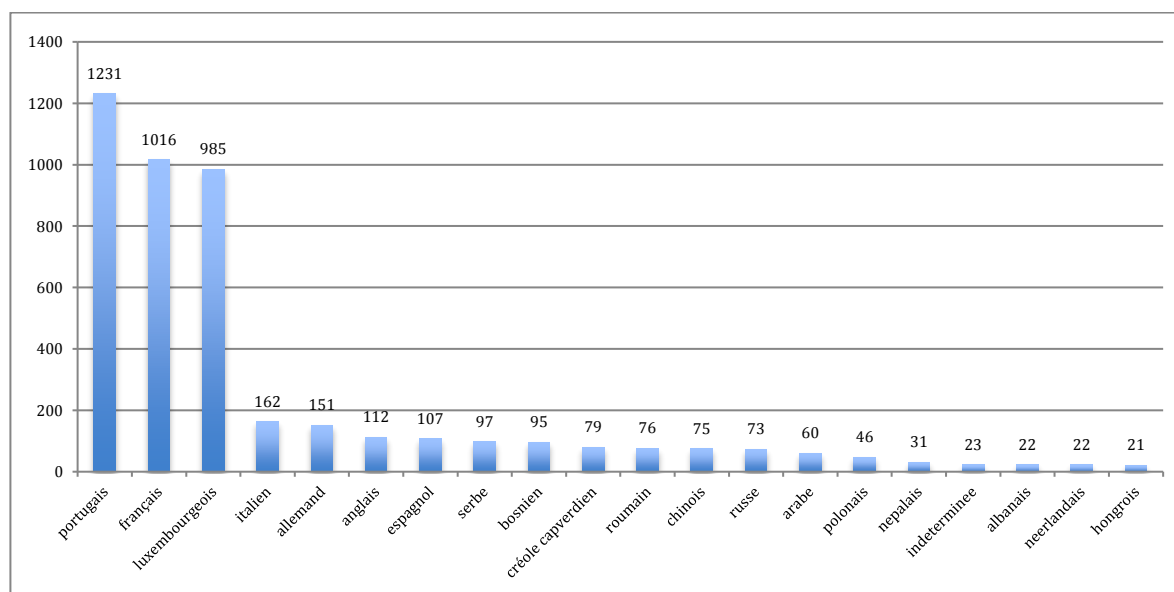
Graphique 38 : Les 193 primo-arrivants dans les écoles publiques de la VdL (précoce, cycle 1-4), selon la nationalité en 2014



Source : MENJE © CEFIS

La familiarisation avec la langue luxembourgeoise dès le plus jeune âge à travers l'éducation précoce ne signifie pas forcément que le luxembourgeois devient la première langue parlée des enfants. Plus de 20 % (= 985) des élèves de la VdL ont comme première langue parlée le luxembourgeois. La problématique de l'intégration linguistique est posée, dans le contexte particulier du Luxembourg, surtout si la première langue des enfants qui fréquentent les établissements scolaires n'est pas l'une des trois langues officielles du pays. Dans le graphique 38, on constatera que la langue portugaise arrive devant la langue française et le luxembourgeois qui est en troisième position. Viennent ensuite l'italien, l'allemand, l'anglais et l'espagnol.

Graphique 39 : Première langue parlée des enfants du précoce au fondamental (pour n>20) 2014/2015



Source : MENJE © CEFIS

L'étude PISA⁷¹ a mis en évidence l'impact important du facteur linguistique sur le type d'orientation et la performance scolaire : si l'on appartient au groupe linguistique luxembourgo-germanophone, on a de meilleures chances d'être orienté vers le lycée classique que si l'on appartient au groupe linguistique francophone, balkanique ou portugais. Par ailleurs si la première langue parlée à la maison est le luxembourgeois, ou l'allemand, les performances en lecture, mathématiques et sciences naturelles sont beaucoup plus importantes que si on appartient au groupe linguistique francophone, balkanique ou portugais.

3.2.4 Les cours de langue de la Ville de Luxembourg

Le parcours d'intégration se déroule dans un contexte linguistique particulier qui imprègne la société luxembourgeoise. Celui-ci est caractérisé à la fois par :

- Une situation multilingue, c'est-à-dire la présence au sein d'un même territoire de plusieurs variétés linguistiques (formes de la communication verbale, quel qu'en soit le statut).
- Une situation plurilingue⁷² qui caractérise la compétence des personnes, renvoie au répertoire de langues que peuvent utiliser les locuteurs, quel que soit le statut de ces langues à l'école et dans la société.

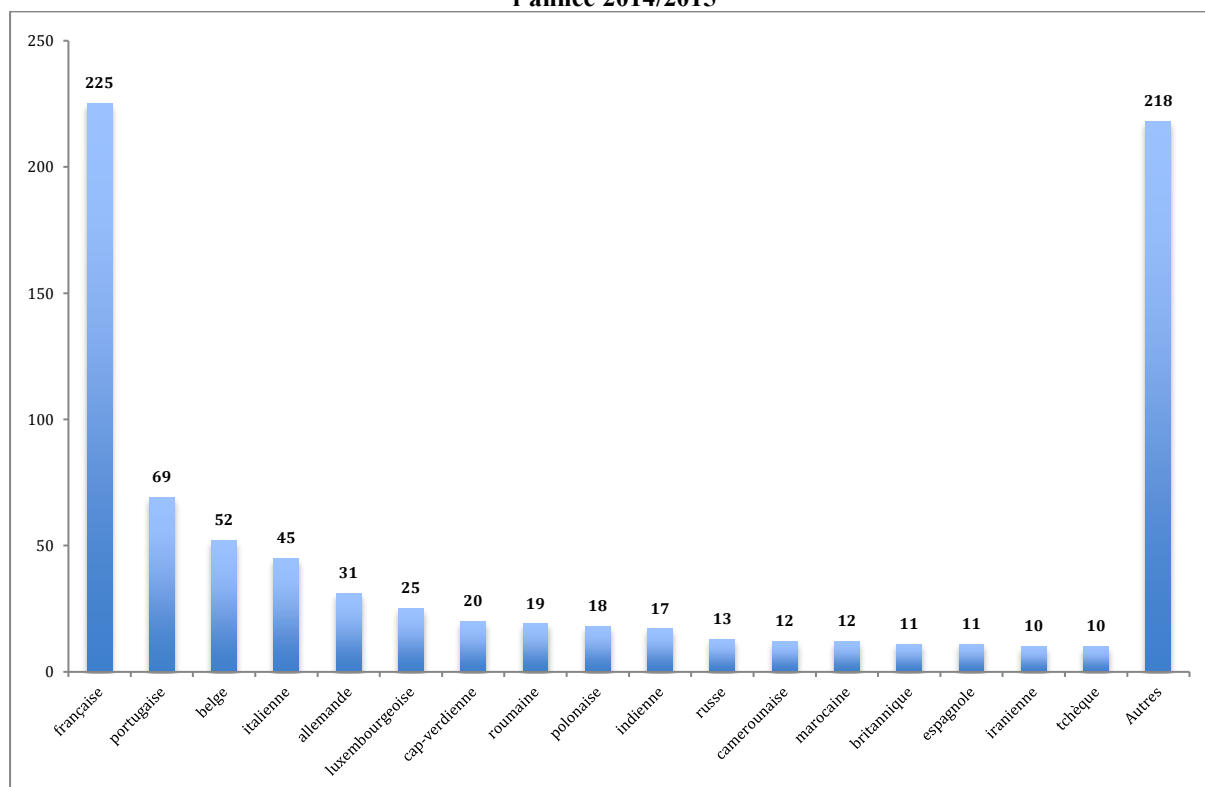
Le Luxembourg est un État multilingue : le multilinguisme a été institutionnalisé par la loi linguistique du 24 février 1984 qui reconnaît trois langues administratives (luxembourgeois, français, allemand). Les connaissances linguistiques constituent un élément important du capital socioculturel et économique des individus. Elles jouent un rôle majeur, à plusieurs niveaux : pour la constitution et l'entretien des réseaux sociaux, pour la compréhension du fonctionnement de la société luxembourgeoise et le suivi de l'actualité, lors des contacts avec les administrations, lors du parcours scolaire, lorsqu'on postule pour un emploi, pour l'acquisition de la nationalité luxembourgeoise, pour l'engagement politique, syndical, etc. C'est surtout dans le secteur de l'administration publique, nationale et communale, dans l'enseignement public que la maîtrise des trois langues usuelles du pays (le luxembourgeois, le français et l'allemand) est exigée.

La Ville de Luxembourg organise des cours de langue luxembourgeoise pour adultes. Le service IBS tient à jour les données sur la diversité culturelle des apprenants. Nous reproduisons ici, à titre illustratif, les données des apprenants selon la nationalité et le pays de naissance. Pour l'année 2014/2015, il y a 818 inscrits de 89 nationalités différentes. On y retrouve les nationalités les plus importantes représentées sur le territoire de la Ville de même que des inscrits issus de nouvelles migrations. Les inscrits aux cours de langue viennent de 105 pays de naissance différents.

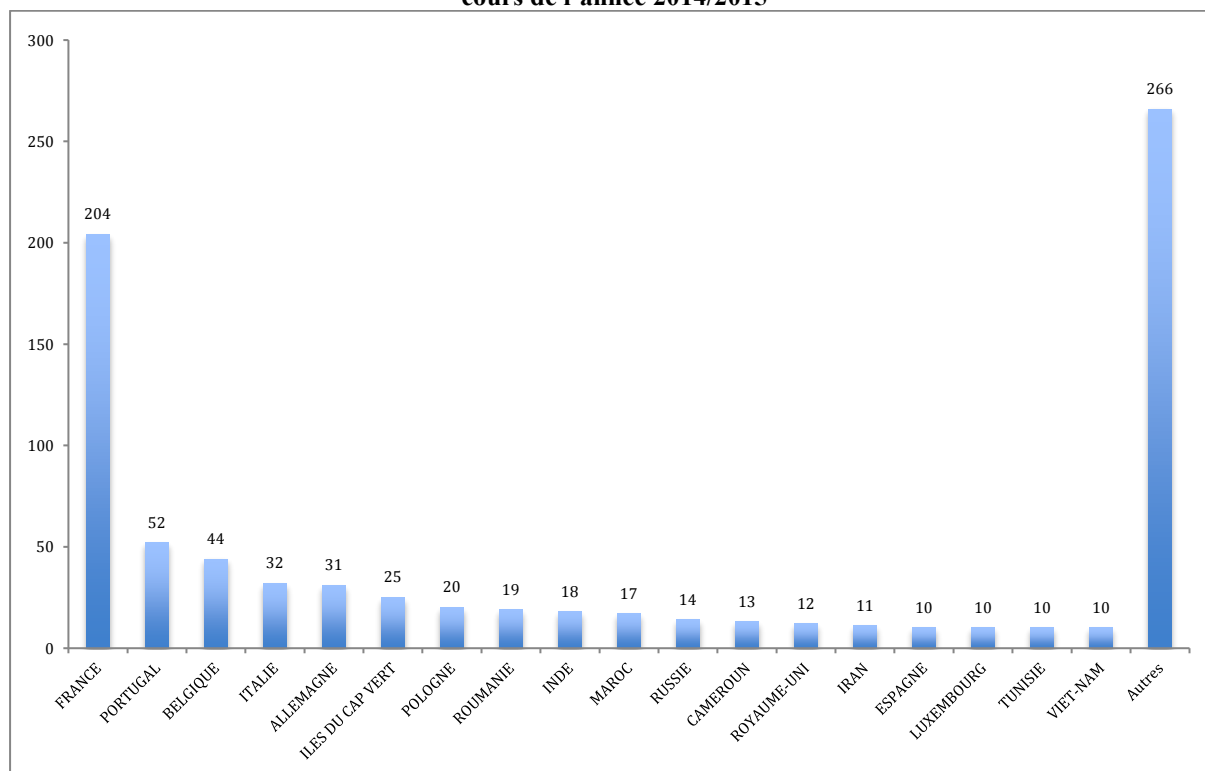
⁷¹ Ministère de l'Éducation nationale et de la Formation professionnelle — Université du Luxembourg-Unité de Recherche EMACS, *PISA 2012, Nationaler Bericht Luxemburgs*, p. 100-112.

⁷² Les définitions du multilinguisme et du plurilinguisme sont celles du document rédigé pour le Luxembourg dans le cadre du « *Cadre européen commun de référence pour les langues CECR* » du Conseil de l'Europe.

Graphique 40 : Nationalité des apprenants inscrits au cours de langue de la VdL (pour n>10) au cours de l'année 2014/2015



Graphique 41 : Pays de naissance des apprenants inscrits au cours de langue de la VdL (pour n>10) au cours de l'année 2014/2015



3.2.5 Cultures et loisirs

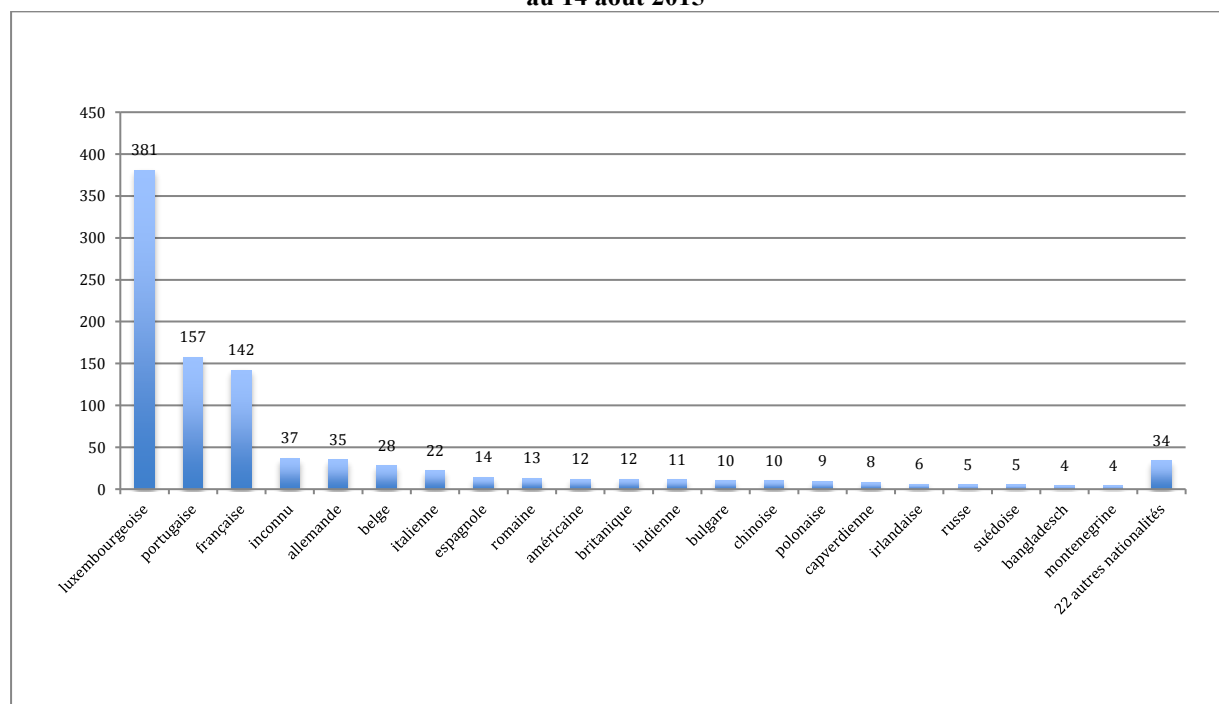
Les loisirs, les sports, la culture représentent des moments importants de socialisation. Ce sont souvent des occasions de sortir de l'isolement, connaître un pays et sa culture, un territoire, découvrir un quartier, se créer un réseau social ou se retrouver entre amis. La Ville de Luxembourg dispose de nombreux services qui proposent des activités culturelles (Conservatoire, Bibliothèque, Théâtres, Musées, Cinémathèque...) et sportives (Sports pour tous...). Nous reproduisons ici quelques informations sur les usagers de certaines offres socioculturelles de la Ville de Luxembourg : l'Aktioun Bambësch de la CAPEL, les inscrits à la bibliothèque municipale et au Conservatoire. Des données sur la diversité culturelle au niveau des activités sportives ne sont pas disponibles.

3.2.5.1 L'Aktioun Bambësch

L'Aktioun Bambësch s'adresse aux enfants scolarisés de la Ville de Luxembourg, âgés de 5 à 12 ans. Il s'agit d'activités de loisirs offertes gratuitement par la Ville pendant les après-midis des vacances scolaires. L'Aktioun Bambësch se déroule pendant quatre semaines lors des vacances d'été, ainsi que pendant une semaine lors des vacances de Pâques et de Noël.

À Noël 2014, 237 enfants se sont inscrits à l'Aktioun Bambësch recouvrant 25 nationalités différentes, principalement des Luxembourgeois, Portugais et Français. Cependant, notons la présence d'une population assez hétéroclite et variée, même en petit nombre. Il en est de même pour l'Aktioun Bambësch de Pâques, avec cependant plus d'enfants inscrits, 433 au total, regroupant 34 nationalités différentes, où prédominent toujours les enfants luxembourgeois, portugais et français et une très grande variété de nationalités différentes. Enfin l'Aktioun Bambësch de l'été 2015 comptait 959 inscrits de 42 nationalités différentes.

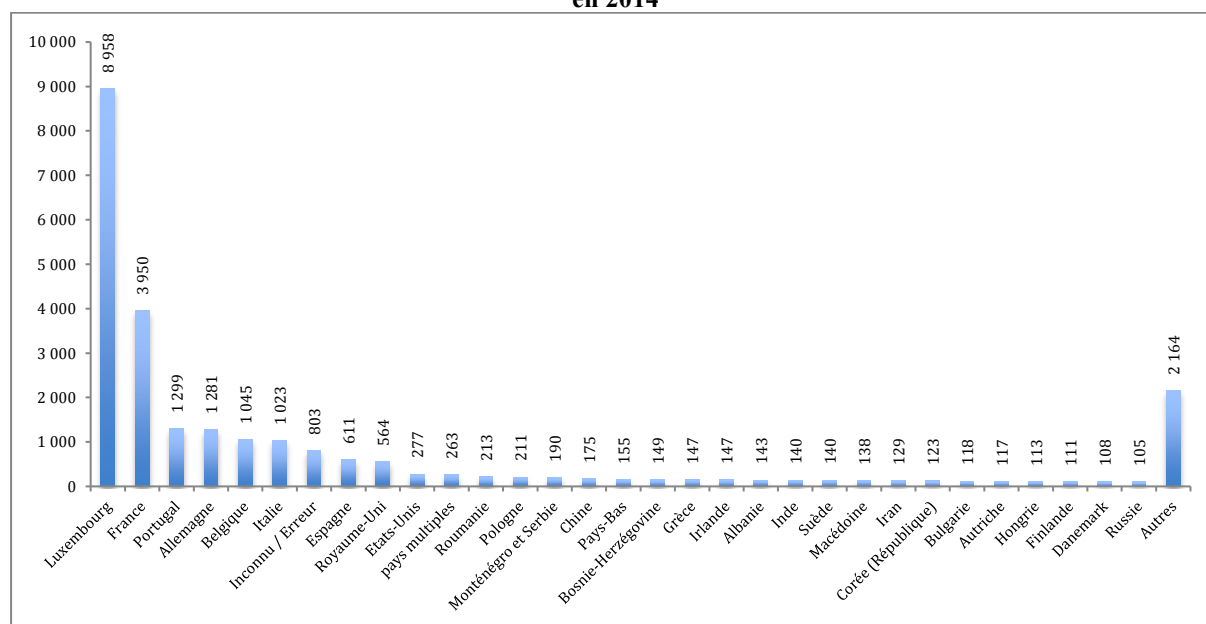
Graphique 42 : Nationalité des 959 enfants de 5 à 12 ans inscrits à l'Aktioun Bambësch été, du 20 juillet au 14 août 2015



3.2.5.2 La bibliothèque municipale

Quelles sont les caractéristiques des individus qui fréquentent la bibliothèque de la ville de Luxembourg ? La bibliothèque municipale peut fournir des informations sur le lieu de résidence et les nationalités des usagers inscrits. Les inscriptions à la bibliothèque sont ouvertes aux résidents et aux non-résidents de la Ville. Au total, 25 110 inscriptions enregistrées au cours de l'année 2014. Nous constatons que la quasi-totalité des usagers (97 %) habite le Grand-Duché de Luxembourg. Ils se répartissent quasiment en deux parts égales entre résidents de la Ville et résidents d'autres communes du pays. Les ressortissants des pays voisins ne profitent que marginalement de cette offre alors que les résidents de l'Allemagne, de la Belgique et de la France sont à 1 % chacun.

Graphique 43 : Usagers inscrits à la bibliothèque municipale de la VdL selon les principales nationalités en 2014



Source : Bibliothèque municipale VdL © CEFIS

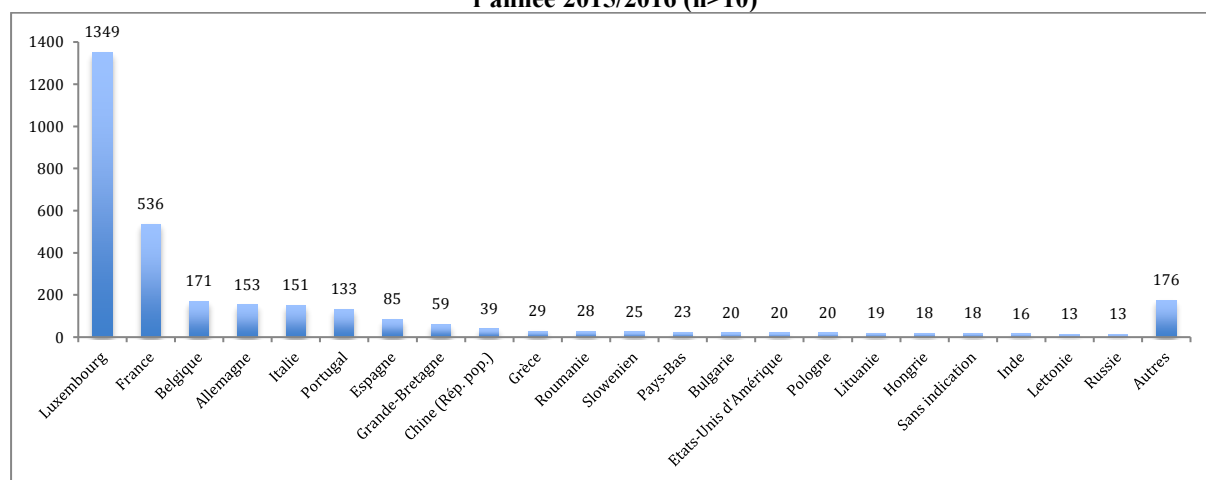
Ce sont avant tout des Luxembourgeois qui empruntent des documents à la bibliothèque avec 8958 personnes inscrites (soit 36 %), suivis de loin par des Français avec deux fois moins d'usagers (3950), puis arrivent les Portugais (1299 usagers), Allemands (1281), Belges (1045) et Italiens (1023). Les autres nationalités ne dépassent pas la barre des 100 inscriptions. La catégorie Autres regroupe 121 nationalités différentes, témoignant ainsi d'un public hétérogène et varié. Certaines nationalités sont assez bien représentées parmi les usagers compte tenu de leur importance numérique sur le territoire de la Ville de Luxembourg. On peut citer notamment les Britanniques et les Américains, mais également les ressortissants issus de l'ancienne Yougoslavie, de Chine, d'Albanie et d'Inde.

Enfin, dans quelles langues les ouvrages sont-ils les plus empruntés ? C'est en allemand que les usagers prennent les plus de documents avec 35 %, suivi de la langue française (34 %) et de l'anglais (27 %). La catégorie « Autres » recouvre 42 langues différentes et compte 3 % des prêts à domicile, et les ouvrages en luxembourgeois représentent seulement 1 % des ouvrages et autres documents empruntés.

3.2.5.3 Le Conservatoire

Au cours de l'année scolaire 2015/16, 3114 élèves sont inscrits au Conservatoire de la Ville de Luxembourg, dont 1349 élèves luxembourgeois (43 %) et 1765 élèves étrangers (57 %). Parmi les inscrits étrangers, la plupart sont des ressortissants des pays voisins : 536 Français, 171 Belges et 153 Allemands. On observe que les Portugais et les Italiens dépassent la barre des 100 inscriptions. Dans la catégorie Autre, on trouve 55 nationalités différentes. Les Portugais qui forment le troisième groupe au niveau de la population de la Ville n'occupent ici que la 6^e position. En revanche, d'autres pays d'origine sont assez bien représentés comme l'Espagne, la Grande-Bretagne et la Chine.

Graphique 44 : Les 3114 élèves inscrits au conservatoire de la VdL selon la nationalité au cours de l'année 2015/2016 (n>10)



Il apparaît que depuis 1992, le Conservatoire de la Ville de Luxembourg accueille de plus en plus d'élèves étrangers, ce qui n'est pas surprenant au vu de l'évolution globale de population, où le pourcentage d'étrangers a dépassé depuis quelques années celui des Luxembourgeois. De fait, au début des années 90, le rapport était d'environ deux tiers de Luxembourgeois contre un tiers d'étrangers, aujourd'hui on est à 57 % d'étrangers.

La participation inégale des diverses nationalités aux offres culturelles ne peut pas faire l'impasse de l'étude d'autres variables explicatives. Elles ont été mises en évidence par diverses recherches. Si la variable nationalité en est un des déterminants des pratiques culturelles et sportives, elle n'en est pas le seul. Il faut notamment tenir compte du niveau d'éducation et du revenu⁷³. Ainsi, les personnes ayant atteint un haut niveau d'éducation sont plus actives dans certains domaines culturels. Le genre apparaît comme facteur déterminant pour la lecture (les femmes lisent plus que les hommes) et la visite de manifestations sportives (les hommes suivent de telles manifestations plus que les femmes), l'âge (les personnes âgées lisent plus que les personnes plus jeunes). Les personnes au revenu faible visitent moins de sites culturels et de spectacles et lisent moins. La probabilité est plus grande pour les étrangers de fréquenter les cinémas, mais moins grande de visiter des sites culturels ou d'assister à des spectacles.

Une étude portant sur les pratiques sportives et artistiques des jeunes de 6 à 19 ans a mis en évidence d'importantes variations dans les pratiques extrascolaires et récréatives auxquelles s'adonnent les jeunes en fonction du genre, de l'âge, de la nationalité ou encore du revenu

⁷³ Voir notamment l'enquête européenne sur l'éducation des adultes (AES) qui comportait un module sur la participation aux activités culturelles et sportives : Allegrezza, Serge (dir.), *Rapport Travail et Cohésion Sociale 2013*, Statec, Cahier économique n° 116, p. 257-272.

familial. Ainsi, des clivages sociaux existent dans les pratiques sportives et plus encore au niveau des activités plus artistiques comme la musique. Les pratiques culturelles sont moins influencées par la nationalité que par les caractéristiques socio-économiques que les migrants partagent parfois avec les autochtones⁷⁴.

3.2.6 La participation sociopolitique

La participation politique des résidents de la Ville de Luxembourg est un facteur important d'intégration et de cohésion sociale. Divers moyens existent et/ou sont mis en œuvre sur le plan local pour impliquer la population résidente de toutes origines et cultures, Luxembourgeois comme non-Luxembourgeois, pour favoriser la démocratie participative ou associer la population au processus de prise de décision sociopolitique.

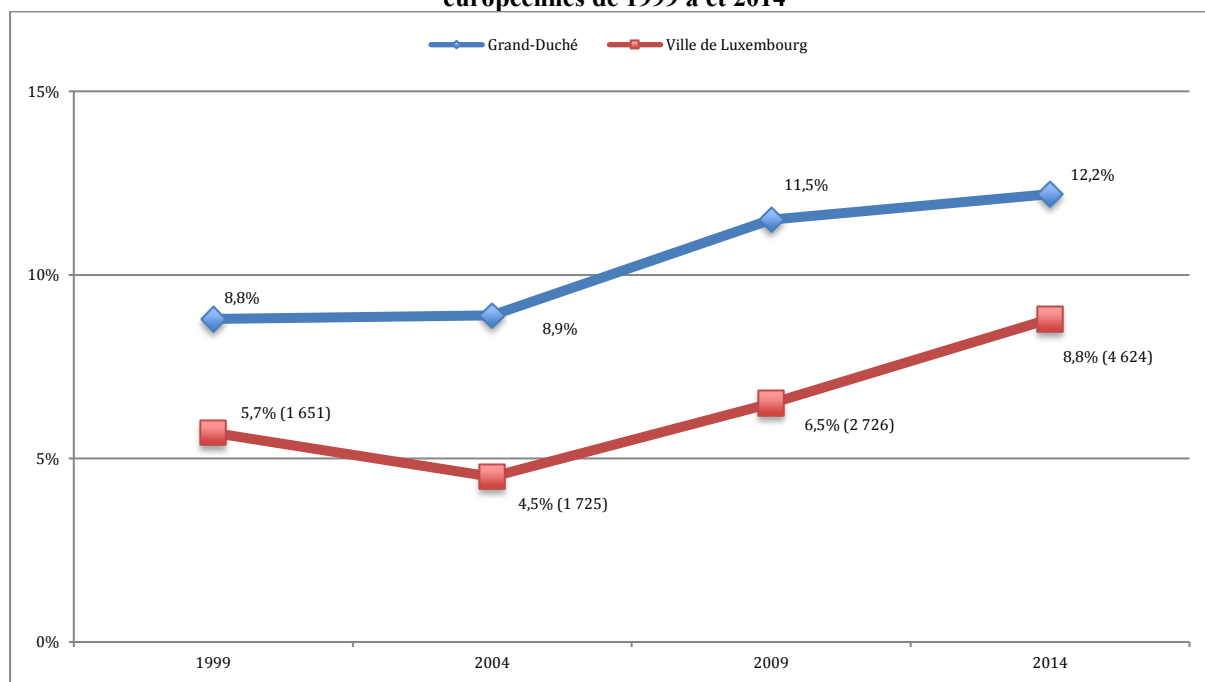
L'inscription des personnes de nationalité étrangère sur les listes électorales est un vrai enjeu de démocratie locale, notamment pour la Ville de Luxembourg qui compte parmi sa population 69 % de non-Luxembourgeois. Voter est une expression importante de la citoyenneté. En participant à une élection et en donnant son point de vue, on contribue au bon fonctionnement de la démocratie. Mais ce n'est pas le seul moyen de participation sociopolitique. Militer dans un parti, être membre de structures politiques locales comme les commissions communales, faire entendre sa voix dans la vie publique sont autant de moyens de prendre part à la politique locale. Des données existent sur la participation électorale des personnes de nationalité étrangère aux élections communales et européennes.

3.2.6.1 Le taux d'inscription aux élections européennes

C'est aux élections européennes de 1994 que les citoyens de l'Union européenne ont eu la possibilité de faire valoir ce droit pour la première fois, à condition de résider dans le pays depuis cinq ans au cours des six dernières années au moment de la demande d'inscription. Les conditions de participation ont été assouplies au fil du temps. Alors que pour les premières élections européennes, une condition de durée de résidence était exigée pour pouvoir s'inscrire sur les listes électorales, pour les dernières élections européennes (2014), plus aucune condition de durée de résidence n'est requise. Le graphique présente le taux d'inscription pour Luxembourg-ville lors des différentes échéances électorales (à la date de clôture de l'inscription sur les listes électorales). Le taux représente le rapport entre le nombre d'inscrits et le nombre d'électeurs potentiels âgés d'au moins 18 ans. Notons que pour les élections européennes, le citoyen a le choix soit de voter pour les candidats au Parlement européen de son pays d'origine soit pour les candidats luxembourgeois. Il existe une évolution constante du nombre d'inscrits sur les listes électorales européennes triplant en un laps de 15 ans. Le taux d'inscription reste toutefois inférieure à la moyenne nationale.

⁷⁴ Bardes, Julia (2008), *Les pratiques sportives et artistiques des jeunes de 6 à 19 ans*, in : Population et Emploi n° 36, CEPS/Instead.

Graphique 45 : Évolution du taux d'inscription des citoyens de l'UE sur les listes aux élections européennes de 1999 à et 2014

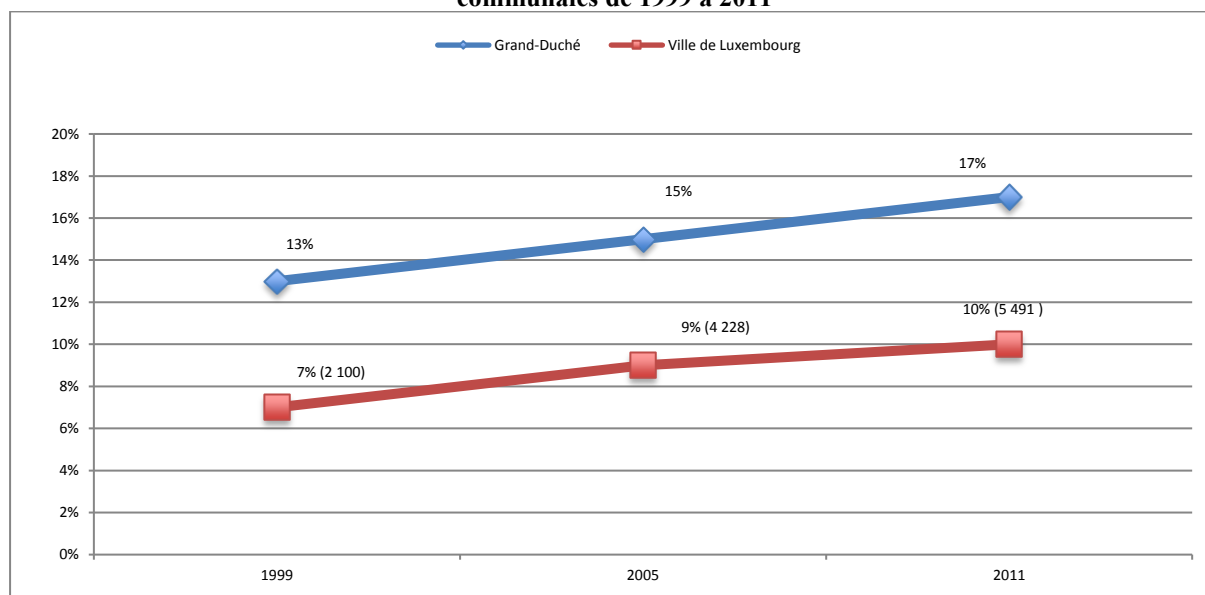


Source : VdL, CEFIS © CEFIS

3.2.6.2 Le taux d'inscription aux élections communales

Pour participer comme électeur étranger, ressortissant communautaire ou ressortissant de pays tiers, aux élections communales de 2011, il a fallu satisfaire les conditions suivantes : être âgée de 18 ans au moins le jour des élections et remplir la condition de durée de résidence de cinq ans au Grand-Duché, même si au fil du temps, les conditions de participation électorale ont été assouplies. Ainsi, aux premières élections communales ouvertes au droit de vote des non-Luxembourgeois en 1999, ne pouvaient participer que les seuls ressortissants communautaires et à condition de justifier six années de résidence au cours des sept dernières années au moment de la demande d'inscription. Le graphique suivant présente le taux d'inscription pour Luxembourg-ville lors des différentes échéances électorales communales (à la date de clôture de l'inscription sur les listes électorales). Le taux représente le rapport entre le nombre d'inscrits et le nombre d'électeurs potentiels âgés d'au moins 18 ans, à l'exception de la condition de durée de résidence. À Luxembourg, il n'y a pour l'instant pas de données actualisées sur cette donnée. On constatera que le nombre d'inscrits a plus que doublé en un laps de 12 ans et que le taux d'inscription sur les listes électorales a progressé de 3 %, pour s'établir à 10 %. La Ville de Luxembourg se situe en dessous de la moyenne observée pour le pays. Ce constat doit toutefois être relativisé compte tenu de la situation particulière de la Ville : le niveau des taux d'inscription pour Luxembourg-ville s'explique en partie par le fait que beaucoup de résidents étrangers sont des nouveaux arrivants et ne remplissaient pas la condition de résidence pour être électeur. À cela s'ajoute l'impact des départs du territoire de la VdL. Il faudrait également tenir compte de l'impact de la naturalisation qui fait qu'un nombre d'électeurs étrangers, initialement inscrits sur les listes électorales des non-Luxembourgeois est transféré sur les listes des électeurs luxembourgeois.

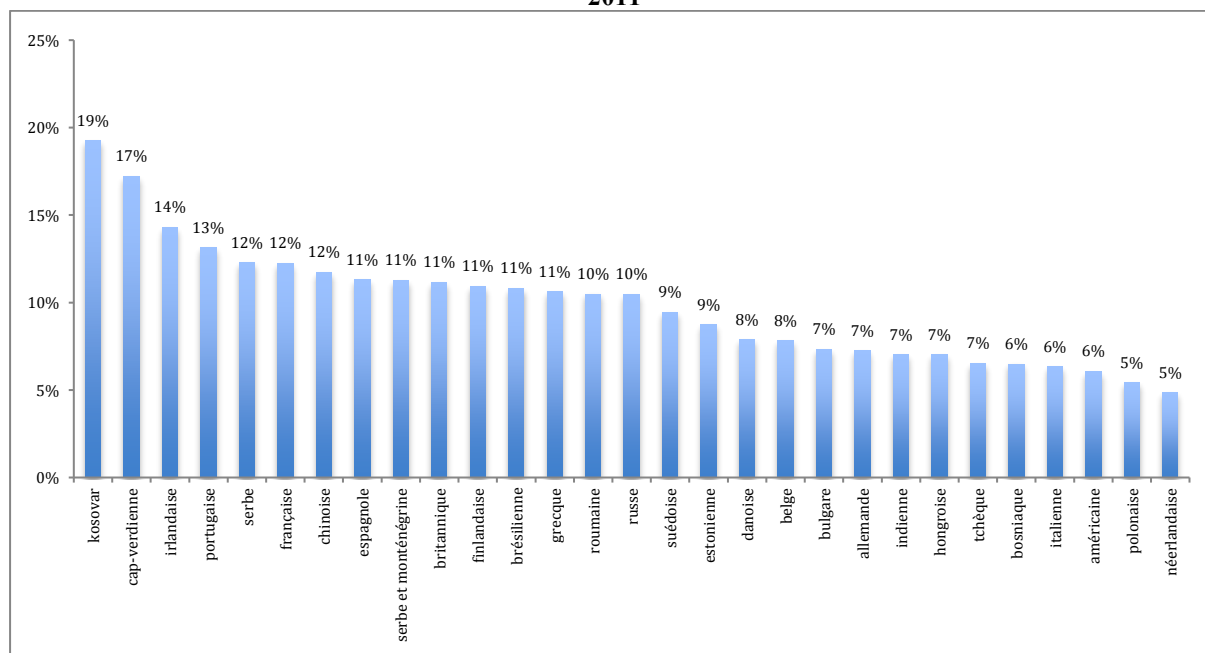
Graphique 46 : Évolution du taux d'inscription des étrangers sur les listes électorales aux élections communales de 1999 à 2011



Source : VdL, CEFIS © CEFIS

Le graphique 47 présente les taux d'inscription par nationalité. Il est intéressant de constater que pour la Ville de Luxembourg deux nationalités non communautaires viennent en tête et que les ressortissants portugais occupent le 4e rang dans le hitparade des taux d'inscription. Ces chiffres divergent des résultats qui peuvent être observés à l'échelon national. D'un autre côté, des nationalités comme les Français, les Belges et Allemands présentent des taux assez faibles, compte tenu de leur importance numérique sur le territoire de la Ville de Luxembourg.

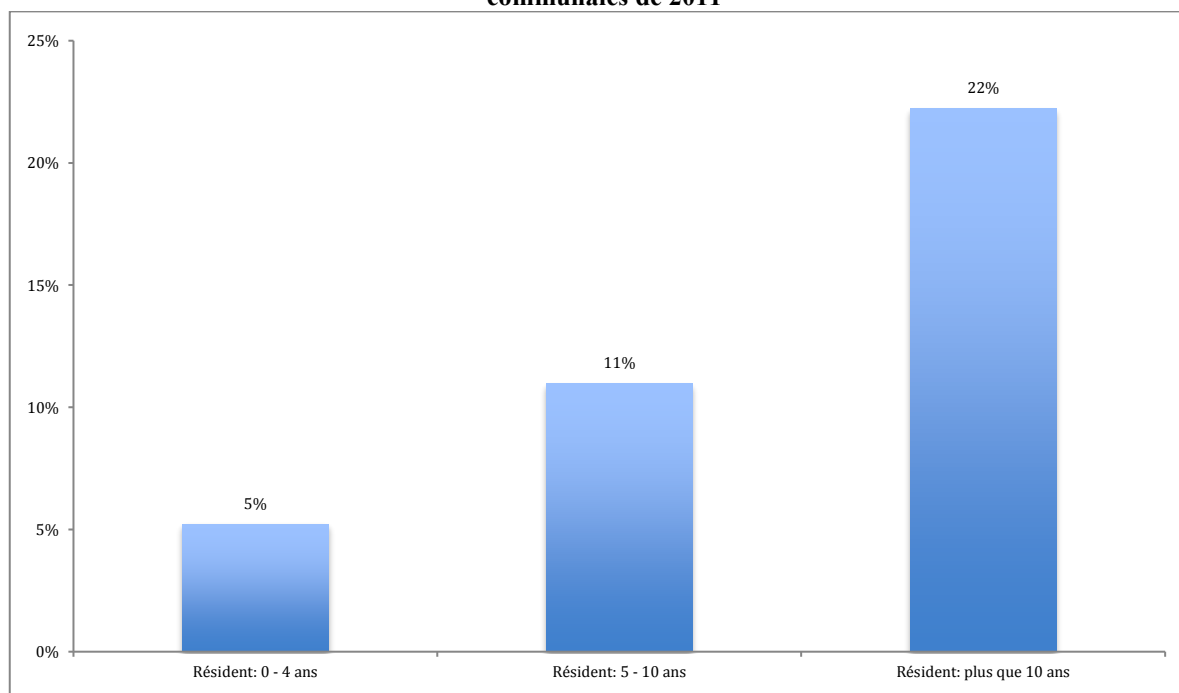
Graphique 47 : Taux d'inscription selon la nationalité à Luxembourg-Ville aux élections communales de 2011



Source : VdL, CEFIS © CEFIS

S'il n'y a pas de données sur la durée de résidence des étrangers au Grand-Duché de Luxembourg, pour calculer le taux d'inscription, le CEFIS a pu recueillir des données sur la durée de résidence dans la commune d'installation. Le graphique 48 montre que plus la durée de résidence dans une commune est longue, plus il est probable que les étrangers s'inscrivent sur les listes électorales. Le taux d'inscription dépasse les 20 % pour les étrangers résidant depuis plus de 10 ans à Luxembourg-ville. Notons qu'on observe des résultats semblables à l'échelle du pays.

Graphique 48 : Taux d'inscription selon la durée de résidence à Luxembourg-Ville aux élections communales de 2011



Tout un ensemble de facteurs sociodémographiques et sociologiques est mis en évidence par les recherches successives du CEFIS⁷⁵ et intervient dans l'explication des taux d'inscription. On peut citer notamment l'âge, la nationalité, le niveau d'études, le statut socio-économique, le temps, l'espace, la taille des communes, mais également le rôle positif des actions menées par les communes et les acteurs de la société civile : diversité des actions de sensibilisation, démarches personnalisées, travail de proximité, coordination des actions, programme intégré, partenariat. Par ailleurs, une recherche étudiant les raisons de la non-participation électorale⁷⁶ a mis en évidence six facteurs corrélés fortement avec l'intention de s'inscrire sur les listes électorales : l'existence d'un intérêt personnel pour voter, l'ouverture plus ample du débat politique aux étrangers, des démarches moins lourdes pour s'inscrire sur les listes, l'absence d'une obligation de vote, l'information sur le processus électoral lui-même, l'information politique générale. Enfin, ces constats sur la participation électorale sont à situer dans le cadre plus large du rapport du citoyen au champ sociopolitique. En effet, toutes les personnes n'entretiennent pas le même rapport au politique que ce soit à travers l'intérêt porté à la politique, leur participation à diverses formes d'action politique ou leur engagement dans des associations de type social et civique.

⁷⁵ Voir notamment : Besch, Sylvain, Manço, Altay, Dubajic, Nénad (2012), *Les élections communales d'octobre 2011*, Red n° 17, CEFIS.

⁷⁶ Manço, Altay, Gillen, Laurence, Mertz, Frédéric (2015), *La participation politique des étrangers au Luxembourg. Recherche « Migralux »*. RED, n°19, CEFIS.

3.2.6.3 L'état civil et le service cimetière confrontés à la diversité

3.2.6.3.1 Déclaration de mariage et de partenariat

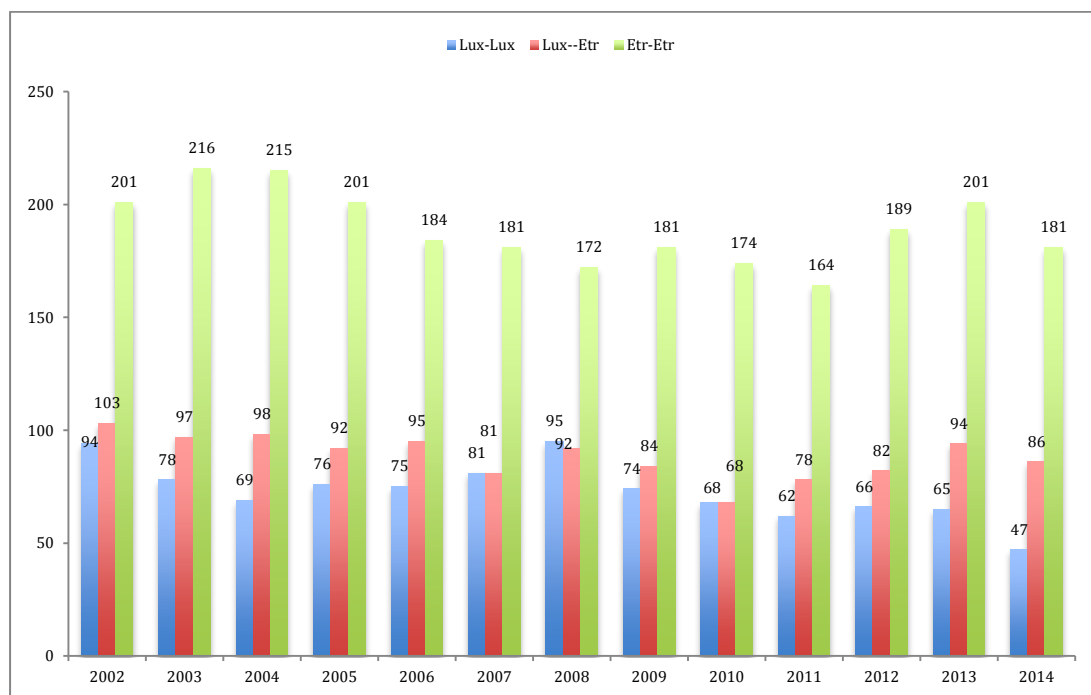
L'état civil de la Ville de Luxembourg est confronté de façon quotidienne à la diversité culturelle dans la gestion des actes de l'état civil d'une population de multiples origines et cultures. Il s'agit d'un défi particulier pour ce service qui doit veiller à ce que la liste des documents à fournir dans le cadre du dossier du mariage corresponde aux exigences du droit privé international et du Code civil. Le taux de mariages mixtes est par ailleurs un indicateur statistique communément cité dans les batteries mesurant l'intégration. Aujourd'hui, face à l'évolution de la société, il convient d'élargir le regard aux diverses formes d'unions qui existent et qui ne cessent de prendre de l'ampleur⁷⁷. Il faudra également se rendre compte qu'il existe de grandes différences dans les types d'unions mixtes (entre migrants allochtones de nationalités différentes ou entre autochtones et allochtones, mais également entre un ressortissant étranger ayant acquis la nationalité luxembourgeoise et un étranger de la même nationalité d'origine qui apparaissent donc comme un mariage mixte dans les statistiques). Par ailleurs, même si cela peut être considéré comme un décloisonnement des communautés et d'intégration dans la société d'accueil, les mariages mixtes constituent un point de « *résistance fort et un enjeu important du processus d'assimilation parce qu'ils impliquent une acculturation extrêmement rapide de la part du conjoint étranger* »⁷⁸. À l'inverse, un nombre élevé de mariages au sein de la communauté d'origine n'est pas automatiquement une résistance à l'intégration. Cette situation peut également avoir des explications pratiques (langue commune par exemple) ou structurelles (homogamie sociale ou bien lorsque le chômage ou la pauvreté sont importants, on observe régulièrement un repli sur ses traditions et communauté propre). Il peut également y avoir négociation « culturelle » au sein d'un mariage mixte qui favorise la compréhension réciproque et l'enrichissement mutuel. Les situations sont donc très différentes.

L'état civil met à disposition des données sur les déclarations de mariages et de partenariat. Les graphiques suivants ne fournissent qu'une vue assez brute et réductrice sur les mariages et les partenariats mixtes en ne ventilant les données que selon la variable dichotomique luxembourgeois/étranger. Le phénomène de la mixité des unions est donc largement sous-évalué, d'autant plus qu'au sein des couples formés entre deux étrangers, on peut supposer qu'une bonne partie concerne des étrangers de nationalités différentes. Les déclarations de mariage entre 2002 et 2014, selon le rapport Luxembourgeois-étranger, montrent une certaine stabilité. En 2002, 398 mariages sont enregistrés ; en 2011, on observe un nombre plus faible : 304 déclarations. Tout au long de la période, on note la dominance des mariages entre étrangers. Les mariages mixtes (entre luxembourgeois et étrangers) viennent en 2^e position (excepté pour 2008), suivis des mariages entre Luxembourgeois. Au cours de cette période, le mariage entre Luxembourgeois a baissé de moitié, passant de 97 à 47, alors que le mariage entre étrangers se stabilise autour de 200 unités par an. Enfin, les mariages mixtes Luxembourgeois-étrangers varient légèrement, autour de 100 à 80 par an. On peut attribuer cette tendance aux caractéristiques de la population de la Ville de Luxembourg, avec une surreprésentation des jeunes étrangers, en âge de se marier, et une surreprésentation des personnes âgées de nationalité luxembourgeoise.

⁷⁷ Le recensement de la population de 2011 montre que les citoyens vivant en couple sont composés de 88 % de personnes mariées, de 9 % de personnes en union consensuelle et de 3 % de personnes pacsées, hétéro- et homosexuelles.

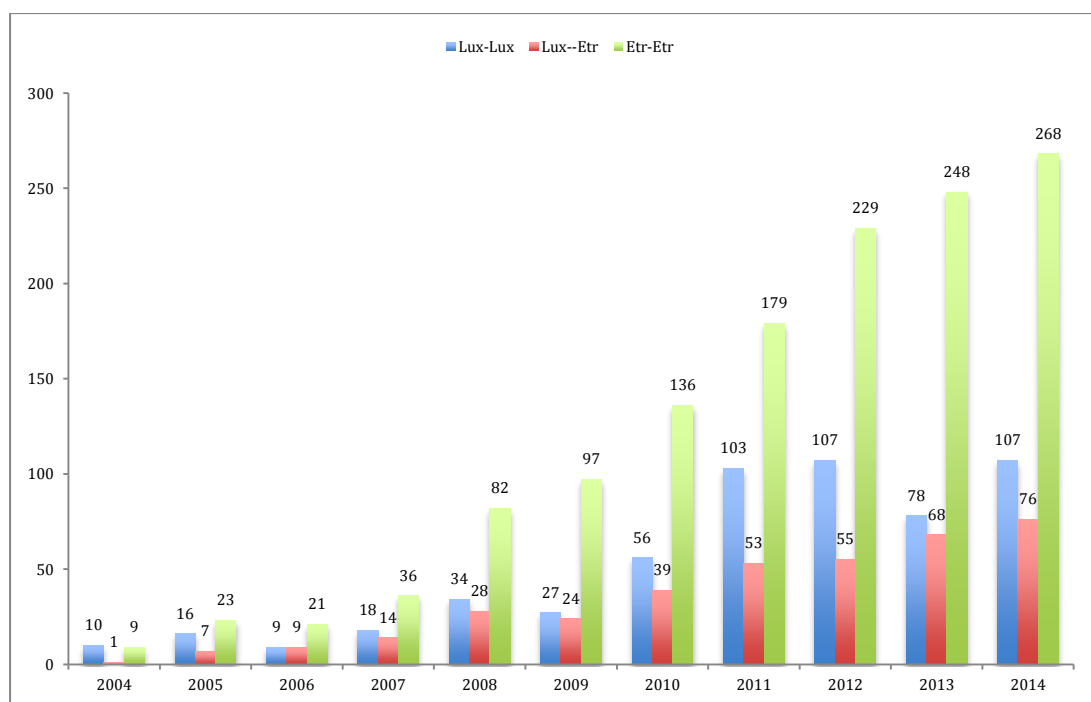
⁷⁸ Tribalat, Michèle (1995), *Faire France — Une grande enquête sur les immigrés et leurs enfants*, La Découverte.

Graphique 49 : Déclarations de mariage selon la nationalité de 2002 à 2014



Les déclarations de partenariat — statut relativement récent au Luxembourg — ont pris une proportion importante, ces dernières années. En 2014, le nombre s'élève à 451 contre 314 mariages. La part des partenariats représente donc 59 % de l'ensemble des unions déclarées à la Ville de Luxembourg. On observe une hausse importante en 10 ans, notamment dans les couples composés d'étrangers à partir de 2008.

Graphique 50 : Déclaration de partenariat de 2004 à 2014



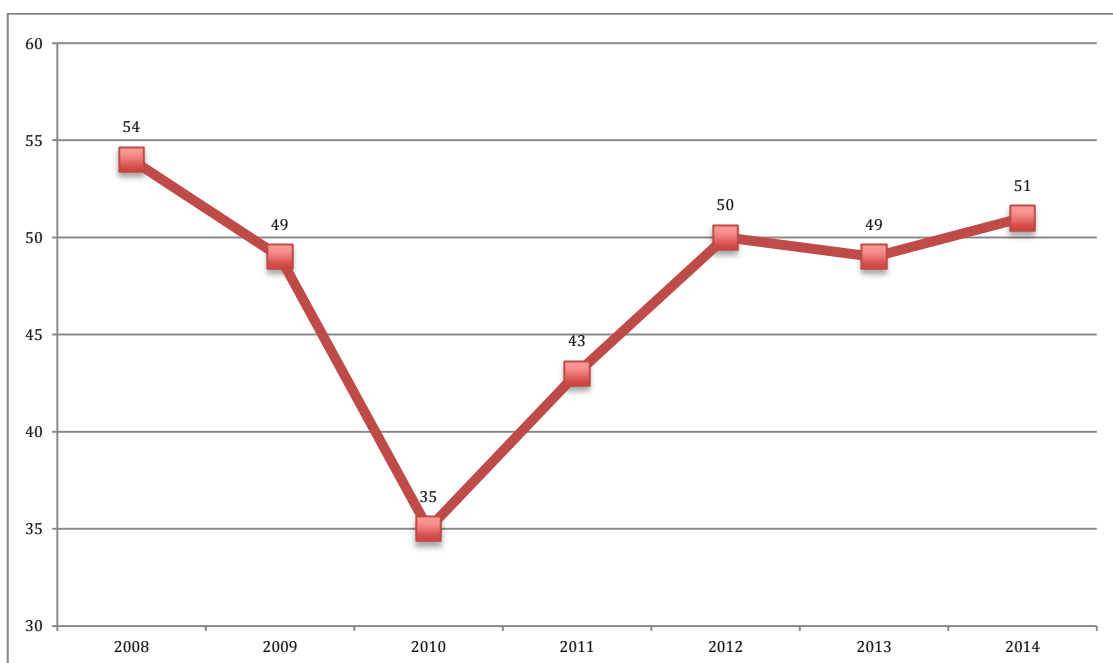
3.2.6.3.2 Le rapatriement des corps des défunts

Si la plupart des personnes décédées au Luxembourg y sont enterrées ou incinérées, un certain nombre de migrants manifestent cependant le souhait d'être enterrés au pays d'origine. Selon C. Attias Donfut, « *l'anticipation du lieu de sépulture met en jeu le désir de rattachement à un territoire, à un groupe, une collectivité, ainsi que le mode d'inscription dans la filiation.* » Le lieu de sépulture peut ainsi être considéré comme un référent identitaire. La Ville de Luxembourg est en mesure de fournir des chiffres alors que bon nombre de rapatriements de corps des personnes décédées au Luxembourg (à Luxembourg-ville ou en-dehors de Luxembourg-ville) s'effectuent à partir du cimetière de Merl. Le graphique suivant porte sur l'évolution des rapatriements de 2008 à 2014. Il nous montre une cinquantaine de cas par an pour la Ville de Luxembourg, ce qui est peu par rapport à l'importance de l'immigration au Luxembourg et à Luxembourg-ville en particulier. Certes, il faut relativiser ces chiffres et prendre en considération d'autres facteurs :

- les migrants sont moins bien représentés parmi les personnes âgées ;
- certains retournent dans leur pays à l'âge de la retraite.

D'autres facteurs peuvent également intervenir dans le choix du lieu de sépulture : le coût lié au rapatriement, la famille qui reste au Luxembourg et qui ne veut pas avoir un proche enterré loin. Toujours est-il que, selon une récente enquête portant sur le vieillissement des migrants, interrogés sur le lieu où ils préféreraient être enterrés ou incinérés, les ressortissants du Cap-Vert et de l'ancienne Yougoslavie optent plutôt pour le pays d'origine à l'inverse des principales nationalités communautaires (Portugais, Français, Italiens, Belges). L'année d'arrivée au Luxembourg intervient comme variable fortement discriminatoire dans le choix du lieu de sépulture : plus la durée de séjour passée au Luxembourg est longue, plus le choix va se porter sur le Luxembourg comme lieu de sépulture.

Graphique 51 : Évolution des rapatriements des corps de 2008 à 2014 de la VdL



Source : VdL © CEFIS

Ce sont les Portugais qui ont procédé au plus de rapatriements au cours de l'année 2014 avec 26 cas, suivis des Français avec 10 cas. Les autres demandes émanent de ressortissants italiens (3), monténégrins (3), allemands, algériens et bosniaques (2), Kosovar, Slovaque et Suédois (1).

3.3 Conclusions, pistes et recommandations

Le rapport a permis d'analyser la situation des données concernant la diversité culturelle de la Ville de Luxembourg à trois niveaux : le personnel de la Ville, la population dans la Ville et ses quartiers, les usagers des services. Il a également permis de recueillir, pour ces trois niveaux, un certain nombre de données, plus ou moins détaillées, et au niveau de certains services, de les intégrer dans le présent rapport. Dans la démarche de rencontre et de concertation avec plusieurs services portant sur le volet statistique, des données ont été mises à disposition, des applications ont pu être mises en place notamment avec le BC et le TIC concernant le recueil d'informations répondant à des définitions standardisées sur la diversité culturelle de la population. S'il ne semble pas pertinent pour certaines structures de saisir les données sur la diversité, ce n'est pas le cas pour d'autres qui offrent des services à la population et interviennent directement comme acteur d'intégration. On a pu constater un manque de visibilité des données sur la diversité culturelle dans divers rapports d'activité. Cette situation peut avoir plusieurs raisons : les données ne sont pas saisies ; elles ne sont pas diffusées ; elles sont présentées de façon globale ; des problèmes d'ordre technique et pratique peuvent exister pour dégager des informations précises ; les applications sont gérées par des structures externes à la Ville. Le service TIC occupe une position centrale dès lors qu'il élabore, et/ou héberge plusieurs applications permettant l'accès à un certain nombre de données. Enfin, pour pouvoir disposer d'une vue plus détaillée de l'image de la diversité et de certains domaines d'intégration, il est utile de recourir, de façon complémentaire, à la collaboration d'autres administrations. Si la nationalité est une variable administrative de diversité culturelle, facilement accessible, l'évaluation de la diversité culturelle et des processus d'intégration ne peut faire l'impasse sur d'autres variables telles que le pays de naissance, l'arrière-plan migratoire, les langues parlées/maîtrisées par la population. Étudier l'intégration selon les seules variables ethniques (nationalité, arrière-plan migratoire) est insuffisant alors que le processus d'intégration est socioculturel et fait intervenir, à côté de ces variables culturelles des facteurs socio-économiques. Les données recueillies dans le cadre du présent rapport en témoignent. Par ailleurs, la diversité socio-économique et culturelle au sein des quartiers plaide en faveur de l'analyse des processus d'intégration dans des espaces plus fins que la Ville (quartier, cités, pâtés de maisons). Sur base de ces constats, on émet les recommandations suivantes. Il s'agit de mieux suivre la diversité culturelle en :

- développant un **indicateur de diversité culturelle** basée sur le statut migratoire, prenant en considération la/les nationalités et le pays de naissance
- mettant en place, pour mineurs d'âge, un indicateur afin de différencier entre jeunes sans arrière-plan migratoire, jeunes relevant de la première génération et jeunes relevant de la deuxième génération
- suivant régulièrement les données sur la diversité à trois niveaux :
 - **Données sur le personnel :**
 - Recueillir annuellement les données auprès de l'IGSS
 - Approfondir les données sur la diversité socioculturelle
 - **Données sur la population :**
 - Suivre annuellement : les entrées et départs de la population selon la nationalité, le pays de naissance, l'âge, et l'état (le stock) de la population selon les critères établis en concertation avec le BC et le TIC
 - Fixer avec le BC les applications en vue de la production ou fourniture annuelle des données dans le cadre du PCI
 - Négocier avec l'IGSS et/ou d'autres administrations (ADEM...), si nécessaire avec l'accord de la CNDP, la mise à disposition régulière de certaines données socio-économiques sur la population résidente dans la Ville de Luxembourg
 - **Données sur les usagers :**
 - Proposer la possibilité de la mise en place d'une saisie standardisée pour divers services de la Ville d'une variable « arrière-plan migratoire » à créer notamment pour le domaine de l'éducation scolaire et extrascolaire (écoles, foyers scolaires, crèches) et d'une variable lieu de résidence des usagers en ce qui concerne les services et instituts culturels

- Faire en sorte que des indicateurs de diversité culturelle soient saisis et/ou produits en ce qui concerne les usagers, en tenant compte notamment : des spécificités et des contraintes des services, du traitement anonyme des données, du respect du principe de la proportionnalité quant à la finalité poursuivie
- Veiller à ce que certains services en contact direct et quotidien avec le citoyen soient en mesure de fournir des informations ventilées sur la diversité (Crèches, Seniors, Sports, Logement...)
- Assurer un soutien technique et logistique aux services (création d'une application, masque de saisie, ventilation de données)
- Se donner les moyens pour situer les usagers recourant à l'offre de la Ville de Luxembourg par rapport aux usagers recourant à d'autres offres « complémentaires », « concurrentielles » sur le territoire de la Ville, voire en dehors du territoire de la Ville (écoles, crèches, maisons relais...) ; et recueillir à cet effet les données sur la population ayant recours à ces offres
- Recueillir les données sur la diversité culturelle des élèves résidant sur le territoire de la Ville selon le type d'enseignement secondaire fréquenté (enseignement secondaire classique, technique, école publique ou privée/internationale...)
- Mieux rendre visible la diversité culturelle présente dans les quartiers et au sein des services et/ou activités : rendre visible, à intervalles réguliers, les initiatives de la Ville de Luxembourg et de ses services en faveur de la diversité culturelle, publier périodiquement un atlas détaillé de la diversité de la population et des usagers, mettre périodiquement un focus sur une catégorie de la population (par exemple enfants, jeunes, seniors) ou sur un domaine d'intégration : éducation, logement, participation politique, loisirs, etc.
- Compléter, le cas échéant, l'état de la population produit par le Bierger Center
- Diffuser ces publications sur la diversité auprès des services de la Ville en vue de susciter la réflexion interne sur l'offre existante et son éventuelle adaptation
- Déléguer, le cas échéant, l'analyse et/ou la publication sur la diversité de la population et des usagers à un tiers sur base d'une livraison de données statistiques ou de fichiers, en collaboration avec les services et en accord avec la CNPD
- Organiser, le cas échéant, et sous l'angle de la diversité socioculturelle, des études ou enquêtes spécifiques portant notamment sur les besoins de divers groupes de population, élargir la connaissance
- Compléter la saisie quantitative par des approches qualitatives : par exemple, réaliser une étude ex post sur l'impact des cours de langue en matière d'intégration
- Envisager un monitoring régulier de l'évolution de la population à une échelle plus fine que le quartier, en se basant notamment sur les travaux d'élaboration de l'index social ; dans une optique de monitoring de l'intégration et de la diversité socioculturelle, intégrer dans la création de cet instrument d'autres domaines comme la participation politique, économique et socioculturelle.

4 Être en contact avec des personnes d'origine ou de culture différentes : enquête auprès du personnel de la Ville de Luxembourg

Altay Manço, CEFIS pour IBS, Ville de Luxembourg

4.1 Contexte, méthode et matériel

Dans le cadre de l'élaboration d'un Plan Communal d'Intégration, d'un état des lieux interne sur la question et de l'organisation d'Assises de l'intégration, le Service « Intégration et Besoins Spécifiques » (IBS) de la Ville de Luxembourg (VdL) et le CEFIS ont mené un sondage auprès du personnel de la ville. Complémentaire à l'analyse de la documentation institutionnelle et d'une cinquantaine d'interviews approfondies réalisées avec les acteurs de l'ensemble des services de la ville, ce sondage fut mis en œuvre entre mai et juillet 2015.

Le questionnaire (24 questions, dont 11 ouvertes, voir en annexe) fut validé par l'IBS avant d'être proposé à l'ensemble du personnel communal, soit 3870 personnes, à travers un lien URL sécurisé. Les participants ont pu répondre directement en ligne de manière anonyme ou, selon leur préférence, communiquer le questionnaire sous enveloppe fermée au bureau du service IBS (12 % des répondants préféré cette méthode).

Un total de 324 personnes a pris part à l'étude⁷⁹ ce qui représente 8,5 % de l'univers de référence. On peut considérer cet échantillon comme représentatif de l'ensemble du personnel communal dans la mesure où les quotas démographiques principaux sont relativement bien respectés, comme le montre le tableau suivant — hormis une surreprésentation des femmes et des personnes en carrière moyenne —, d'autant plus que des travailleurs de l'ensemble des 52 services que comporte la commune ont pris part à la recherche.

⁷⁹ Il s'agit du nombre de questionnaires remplis totalement ou en majeure partie, donc utilisables pour la recherche. Après plusieurs rappels, un ensemble de 1053 travailleurs de la commune ont entamé le sondage, la plupart sans l'achever suffisamment. Une des objections des non-participants fut le temps nécessaire à ce travail (le questionnaire étant pourtant court). L'intérêt pour la question de la diversité culturelle n'était pas grand chez certains autres, tandis que les troisièmes ont argué du fait qu'ils ne voulaient pas être identifiés par leurs réponses, travaillant au sein de petits services, malgré la garantie du traitement anonymisé des données recueillies. Notons qu'une recherche précédente auprès du même groupe, sur une thématique voisine et complémentaire, avait pu recueillir, en 2013/2014, un total de 507 questionnaires remplis, à travers une démarche similaire : Murdock E. (2014), *Multiculturalism within the Luxembourg context*, Université de Luxembourg. L'échantillon de Murdock, ainsi qu'un échantillon de 600 employés de la VdL utilisé dans une plus ancienne recherche citée par l'auteure présentent pratiquement les mêmes caractéristiques sociodémographiques que le nôtre. Tous ces échantillons se rapprochent de la réalité des travailleurs de la ville et confirment la validité et la représentativité de cette méthode de sondage. Les résultats généraux de la récente étude de l'Université de Luxembourg seront comparés aux données de la présente recherche.

Participants à l'enquête et personnel de la Ville de Luxembourg

Quotas socio-démographiques	Données de la VdL (2015, N=3870)	Données de l'IGSS (2014, N=3803)	Murdock (2014, N=507)	Échantillon du sondage IBS (2015, N=324)
Part des femmes	32 %	31 %	34 %	42 %
Part des non-Luxembourgeois		4 %	3 %	3 %
Ancienneté moyenne des travailleurs	13 années		14 années	13 années
Âge moyen des travailleurs			42 ans	41 ans
Distribution selon les carrières ⁸⁰	Inférieure : 80 % Moyenne : 14 % Supérieure : 6 %		Inférieure : 34 % Moyenne : 45 % Supérieure : 17 %	Inférieure : 29 % Moyenne : 58 % Supérieure : 13 %

Les taux de remplissage par question sont présentés dans le tableau suivant.

Il s'agit des questions principales de l'enquête, les autres sont conditionnelles et ne sont remplies qu'en fonction des items précédents et donc ne concernent pas tout le monde.

On constate que les questions sur les contacts avec les citoyens de diverses cultures et leurs incidences sur le travail ont recueilli moins de réponses que d'autres items. Toutefois, seulement 67 % de l'échantillon est en contact direct et régulier avec les citoyens dans le cadre de son emploi. Un tiers de l'échantillon a ainsi peu de raisons de répondre à cette série de questions.

In fine, la démarche a permis de recueillir 70 informations directement et indirectement, par recoupement ou croisement de variables, sur 324 membres du personnel de la VdL à propos de leurs rapports à la diversité culturelle dans le cadre de leur profession. Par ailleurs, les questions ouvertes nécessitant plus d'élaboration ont recueilli l'avis de 171 participants à l'étude (53 %), ces avis sont formulés essentiellement en allemand⁸¹.

⁸⁰ Selon l'IGSS (2014), 52 % des travailleurs de la VdL sont des fonctionnaires, les autres sont des employés contractuels.

⁸¹ Dans la recherche de Murdock (2014) ce taux est de 31 % et les commentaires sont également rédigés en allemand pour la majorité d'entre eux.

Taux de réponse selon les principales questions (N=1053)

Questions	Nombre de répondants	Taux de réponse en %
Questions sur les langues maîtrisées (onglet automatique)	524	50
Avez-vous la nationalité luxembourgeoise ?	330	31
Vous résidez :...	323	31
Sexe :...	321	30
Quel est votre pays de naissance ?	321	30
Depuis combien d'années travaillez-vous au sein de la VdL ?	320	30
Quel est votre diplôme le plus élevé ?	318	30
Êtes-vous en contact direct avec des citoyens ?	312	30
Quelle est votre carrière professionnelle au sein de la VdL ?	309	29
Votre service développe-t-il des actions spécifiques pour améliorer le contact avec des personnes non luxembourgeoises ?	274	26
Quelle est votre année de naissance ?	258	25
Être en contact avec des personnes d'origine ou de culture différentes a-t-il un impact dans l'exercice de votre travail ?	207	20
Les contacts avec ces citoyens non luxembourgeois sont-ils :...	206	20
<i>Le contact avec des personnes d'origine ou de culture différentes pose-t-il des difficultés dans l'exercice de votre travail ?</i>	193	18
Comptez-vous travailler avec un autre organisme pour améliorer votre service afin de répondre au mieux aux besoins des publics d'origine ou de culture différentes ?	159	15

4.2 Résultats généraux

4.2.1 Caractéristiques personnelles des répondants

Sur les 324 personnes de l'échantillon, 97 % ont la nationalité luxembourgeoise⁸². Au total, 10 répondants sont étrangers et 35 sont des Luxembourgeois ayant également une autre nationalité. On cite huit origines différentes, les plus nombreux sont les Portugais (14 personnes) et les Allemands (13 personnes) ; suivent les Italiens (5), les Français (4), les Belges (3), etc.

De même, 94 % des répondants sont nés au Grand Duché⁸³. Les autres pays de naissance signalés sont notamment : l'Allemagne (5), la France, l'Espagne, la Tchéquie et la Belgique (avec 3 naissances pour chaque pays).

⁸² Cette proportion est de 96 % dans les données de l'IGSS (2014).

⁸³ Cette proportion est de 92 % chez Murdock (2014) et dans les données de l'IGSS (2014). La distribution selon les origines des employés de la VdL chez Murdock (2014), ainsi que dans les données de l'IGSS (2014) corroborent également nos observations.

On constate que les répondants maîtrisent, ensemble, 16 langues différentes. Cela représente une moyenne de quatre langues parlées par répondant, soit les trois langues officielles du pays plus une. Tous maîtrisent le français et l'allemand et 90 % parlent le luxembourgeois. Les autres idiomes les plus cités sont : l'anglais (262 locuteurs), le portugais (39), l'espagnol (35), l'italien (34), le tchèque et autres langues slaves (27), le néerlandais (9), le capverdien (4), le danois (2), etc. On notera que 80 % des participants à l'étude sont anglophones et 13 % lusophones, la part des locuteurs des langues slaves étant de 11 %.

Si 21 % des sujets de l'étude habitent Luxembourg-ville, 6 % sont des frontaliers. La grande majorité des participants (73 %) résident dans les autres communes du pays⁸⁴.

La photographie d'ensemble laisse ainsi entrevoir un personnel communal culturellement homogène, essentiellement luxembourgeois, né et habitant au Luxembourg et parlant les langues officielles du pays et l'anglais. Cela contraste avec la réalité fortement multiculturelle de la population de Luxembourg ville, près de 100 000 habitants, 160 nationalités différentes, des étrangers qui y représentent la majorité de la population (environ 70 %). Dans cet ensemble, 15 % sont originaires d'un pays hors UE et 21 % du Portugal, le reste (64 %) étant issu des autres États de l'UE. La ville reçoit près de 3 000 immigrants par an⁸⁵.

Parmi les répondants à l'enquête au printemps 2015, les détenteurs du seul diplôme d'école primaire sont rares (3 %), les diplômés d'études secondaires inférieures sont 20 % et les porteurs d'un diplôme d'études secondaires supérieures sont 44 %. Enfin, les personnes diplômées d'études supérieures ou universitaires représentent le tiers (33 %)⁸⁶.

La moyenne d'âge des répondants est de 41 ans avec un écart type de ± 7 ans. Ces personnes ont intégré la VdL en moyenne vers 28 ans avec un écart type de ± 5 ans. L'ancienneté moyenne des sujets de l'échantillon au sein de la Ville est donc de 13 ans environ avec un écart type de ± 8 ans. Les répondants sont globalement des professionnels expérimentés, comme le montre également la précédente étude (Murdock, 2014).

Rappelons pour terminer cette description de l'échantillon que les individus sondés poursuivent une carrière « inférieure » dans 29 % des cas, une carrière « moyenne » dans 58 % et une carrière « supérieure » dans 13 % des situations⁸⁷. Près de 42 % des répondants sont des femmes.

⁸⁴Dans l'étude de Murdock (2014), la part des frontaliers est de 4 %, pour l'IGSS, en 2014, la part des frontaliers travaillant à la VdL est de 4 % également.

⁸⁵Il s'agit du solde net. Les arrivées annuelles pour 2014 sont de 11 842 personnes, selon le Bureau de population de la Ville de Luxembourg. Besch S., Dubajic N., Manço A., Schmidt M. (2013), « Les élections communales d'octobre 2011 et la participation des étrangers », *Recherche, études et documentation*, n° 17, Luxembourg : CEFIS.

⁸⁶Dans l'échantillon de Murdock (2014), la distribution selon les niveaux scolaires se présente comme suit : primaires (4 %), secondaires inférieures (17 %), secondaires supérieures (43 %), supérieures (36 %). La relative complexité du questionnaire (questions ouvertes) a dû constituer un frein, comme la nécessité d'accéder à Internet ou à un ordinateur afin de répondre au sondage. Des personnes qui ne font pas un usage régulier de l'écrit dans le cadre de leur emploi ont pu se sentir non concernées.

⁸⁷Chez Murdock (2014), ces taux sont respectivement de 34 %, 45 % et 17 %.

4.2.2 Rapports à la diversité dans le domaine professionnel

Près de 67 % des personnes ayant répondu au questionnaire ont des contacts réguliers avec les citoyens dans le cadre de leur emploi à la VdL. Pour 92 % des travailleurs, ce public est composé, pour plus de moitié, de citoyens d'une origine ou d'une culture différente de la leur. Pour la quasi-totalité des travailleurs de la ville, les contacts professionnels avec les non-Luxembourgeois sont fréquents.

Si pour 29 % des répondants seulement ces contacts réguliers semblent avoir un impact sur l'exercice de leur travail, l'impact signalé n'est généralement négatif sur l'exercice de la profession que pour seulement une très petite partie des sondés. Ainsi, le contact avec des personnes d'origine ou de culture différentes pose peu de difficultés professionnelles aux travailleurs interrogés et ces difficultés sont rarement graves. Par ailleurs, quand des difficultés existent, elles sont de nature très diversifiée. Elles seront énumérées dans la partie consacrée aux réponses ouvertes.

Environ 26 % travaillent dans un service qui développe des actions spécifiques et systématiques pour améliorer le contact avec des personnes non luxembourgeoises et/ou favoriser leur intégration. De même, 16 % des personnes interrogées déclarent que leur service est en partenariat avec un organisme spécialisé pour répondre mieux aux demandes des publics non luxembourgeois et 21 % pensent que leur département coopérera dans un avenir proche avec un tel organisme.

L'image reçue est celle d'un personnel communal assez homogène culturellement parlant dont le public est composé, quant à lui, des personnes de nationalités et de cultures, voire de langues très diversifiées. Toutefois, seulement une minorité de ces professionnels pensent que cette diversité a un impact sur leur travail. Et si oui, cet impact n'est que rarement négatif, même si, à titre personnel, les répondants sont plus de quatre sur dix à dire qu'ils éprouvent certaines difficultés, à des degrés divers, face à la diversité culturelle de leur public, dans l'exercice de leur fonction. Nous développons cela plus loin. D'après les résultats, sont relativement rares les services communaux qui adaptent leurs activités à la diversité de leur public ou qui bénéficient de l'aide d'organismes ressources en ce domaine⁸⁸.

⁸⁸ Le travail de Murdock (2014) complète ce tableau à travers la mesure des attitudes personnelles face à la diversité au sein de ce public. L'image qui en ressort est essentiellement celui d'un groupe de Luxembourgeois peu ouverts à la diversité culturelle, voire, pour certains, la ressentant comme une menace pour leur propre identité (non-ouverture de la fonction publique et de la vie politique aux migrants/étrangers...). L'échantillon de la présente recherche qui surreprésente les femmes et sous représente les carrières inférieures risque de minimiser les réactions conservatrices face à la diversité. En effet, le travail de Murdock (2014), entre autres, montre une plus large ouverture à la diversité culturelle chez les femmes et parmi les personnes qualifiées.

4.2.3 Analyser les attitudes face à la diversité culturelle en contexte professionnel : une approche sémantique

Partons du titre de ce rapport, une des questions centrales du sondage proposé aux travailleurs de la VdL : « *Le contact avec des personnes d'origine ou de culture différentes pose-t-il des difficultés dans l'exercice de votre travail ?* » Comme on l'a constaté, cette question divise les répondants pratiquement en deux parts : un peu moins de 44 % répondent « parfois », « souvent » et « très souvent », donc « oui », et le solde dit « jamais ». *Considérons cette ligne comme le premier de deux axes qui pourraient définir les attitudes des répondants face à la diversité culturelle en contexte professionnel.*

Partons également — et simplement — de l'attitude des employés de la Ville face à la présente étude introduite comme « un état des lieux interne » en matière d'actions spécifiques développées par les services communaux pour « *améliorer le contact avec des personnes non luxembourgeoises et/ou favoriser l'intégration* ». Nous avons 324 individus ayant pris part à l'étude, mais avec, pour certains, des questions incomplètes, peu ou pas développées pour ce qui est des questions ouvertes, avec un certain délai de réponse, après plusieurs rappels et durant la période de prolongation...

Considérons ainsi,

- d'une part, les personnes ayant répondu quasi complètement et dès les premiers jours à partir du lancement de l'étude et,
- d'autre part, les participants tardifs aux formulaires incomplets.

On constate qu'un peu moins de 57 % des sujets de l'enquête ont répondu à au moins 22 des 26 questions principales du formulaire (les questions destinées à tous les répondants), donc quasi complètement. Par ailleurs, on constate aussi que les mêmes furent plus prompts à répondre à la sollicitation de l'IBS que les autres personnes.

Cette distinction sera notre seconde ligne de démarcation pouvant aider à identifier les attitudes face à la diversité culturelle.

Croisons, enfin, ces deux variables afin d'obtenir quatre catégories de travailleurs ayant participé à l'étude ; cette typologie est présentée dans le tableau suivant.

On constate qu'elles divisent l'échantillon en quatre parts de tailles pratiquement équivalentes.

Catégorisation des participants à l'étude selon (1) la difficulté posée par la diversité culturelle et (2) le degré d'implication dans l'enquête

Variables	La diversité culturelle <u>pose</u> des difficultés dans le cadre professionnel		La diversité culturelle <u>ne pose pas</u> de difficultés dans le cadre professionnel	Totaux
Réponse <u>complète et rapide</u> à l'enquête sur la diversité culturelle	A. 90 individus (26 %)	B. 94 individus (29 %)		184 individus (57 %)
Réponse <u>incomplète et tardive</u> à l'enquête sur la diversité culturelle	C. 52 individus (16 %)	D. 88 individus (27 %)		140 individus (43 %)
Totaux	142 individus (44 %)	182 individus (56 %)		324 individus (100 %)

Nommons provisoirement ces quatre catégories qui pourraient renvoyer à autant d'attitudes générales envers la diversité culturelle dans le cadre professionnel :

- A. « *RÉACTION* ». *Difficultés ressenties au travail et forte implication pour l'enquête sur la diversité culturelle : 26 % des participants = une attitude hypothétique de type : « Je ressens des difficultés ou me pose des questions avec des usagers d'autres cultures, je réagis et m'intéresse à la diversité culturelle »*
- B. « *PRÉVENTION* ». *Pas de difficultés ressenties et forte implication pour l'enquête sur la diversité culturelle : 29 % = une attitude hypothétique de type : « Je ne ressens pas de difficultés avec des usagers d'autres cultures, je préviens les difficultés et m'intéresse à la diversité culturelle »*
- C. « *DÉNÉGATION* ». *Difficultés ressenties au travail et faible implication pour l'enquête sur la diversité culturelle : 16 %. = une attitude hypothétique de type : « Je ressens des difficultés avec des usagers d'autres cultures, je préfère éviter la question de la diversité culturelle »*
- D. « *DÉSAFFECTION* ». *Pas de difficultés ressenties et faible implication pour l'enquête sur la diversité culturelle : 27 %. = une attitude hypothétique de type : « Je ne ressens pas de difficulté avec des usagers d'autres cultures, je ne m'intéresse pas à la diversité culturelle »*

Ces termes n'ont pour objectif que de définir *des situations plausibles* et non d'attribuer des postures à des personnes, de manière générale, et définitive. Nous sommes conscients aussi qu'une réaction relativement tardive à une sollicitation peut, bien entendu, être expliquée par des causes matérielles. Par ailleurs, nous ne prétendons pas que les frontières entre ces catégories soient ni fixes, ni hermétiques, ni même très claires, nous les considérons uniquement comme des hypothèses de travail initiales à valider dans la suite de l'étude et au moyen des autres investigations en cours.

Nous pensons cependant que cette catégorisation peut donner une représentation, certes simplifiée, mais proche de la réalité de l'éventail des approches de la diversité au sein du groupe sondé. Elle facilite du reste la communication des résultats du sondage. En effet, dans la suite du rapport, on constatera que ces quatre catégories provisoires se comportent et s'expriment de manière significativement différente les unes des autres.

Dans les parties suivantes, nous allons donc comparer entre eux les réponses de ces quatre groupes aux questions de la recherche afin d'en extraire une compréhension plus fine et validée empiriquement des attitudes des travailleurs de la ville face à la diversité culturelle et, par après, de tenter quelques recommandations pratiques.

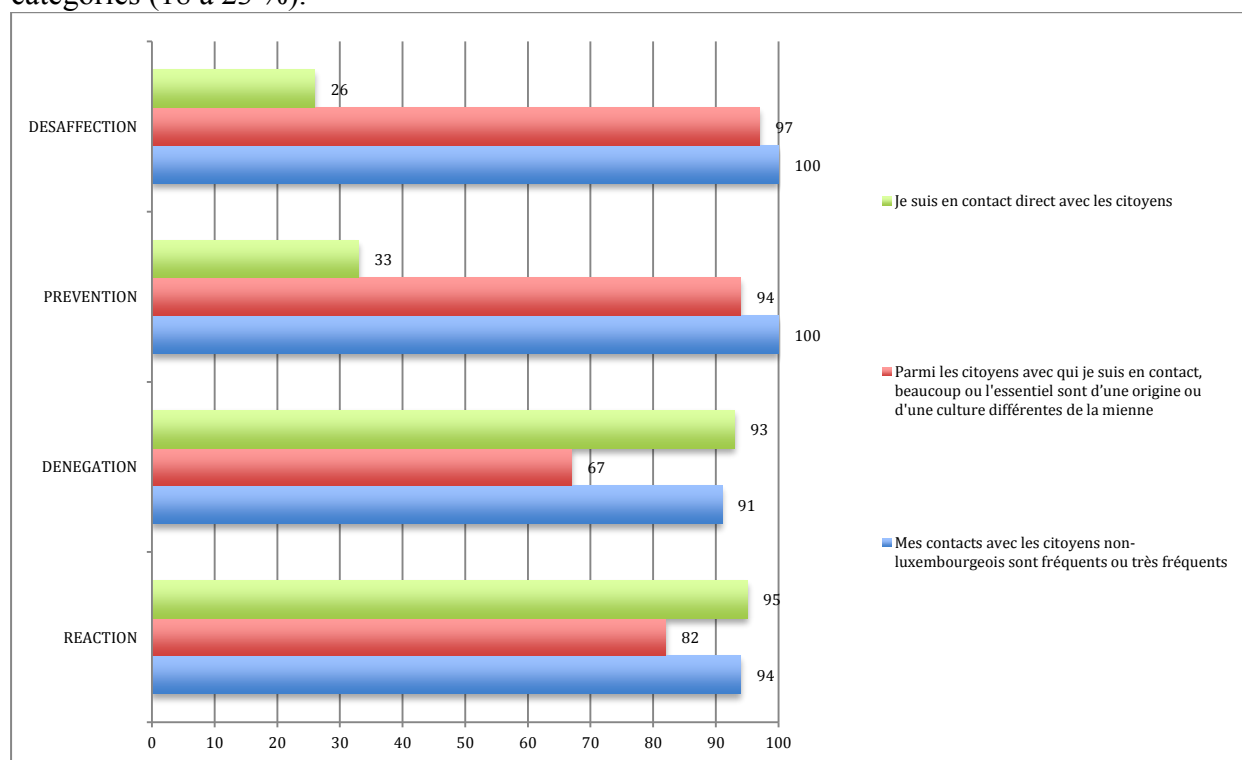
4.2.4 Attitudes face à la diversité culturelle au travail, selon les catégories

Cette partie présente systématiquement les différences significatives dans les manières de répondre aux questions du sondage au sein des quatre groupes hypothétiques définis dans la section précédente.

Une différence entre ces groupes frappe d'emblée l'attention (voir les graphiques⁸⁹), les personnes catégorisées comme « réactives » et en « dénegation » sont de loin plus en contact avec les citoyens (pour 93 à 95 % d'entre eux) dans le cadre de leur emploi (*front office*) que les personnes désignées comme en « prévention » ou en « désaffection » par rapport à la diversité culturelle (en contact avec les citoyens pour 26 à 33 % d'entre eux seulement). La question des contacts affecte, en effet, moins les personnes situées en *back-office*.

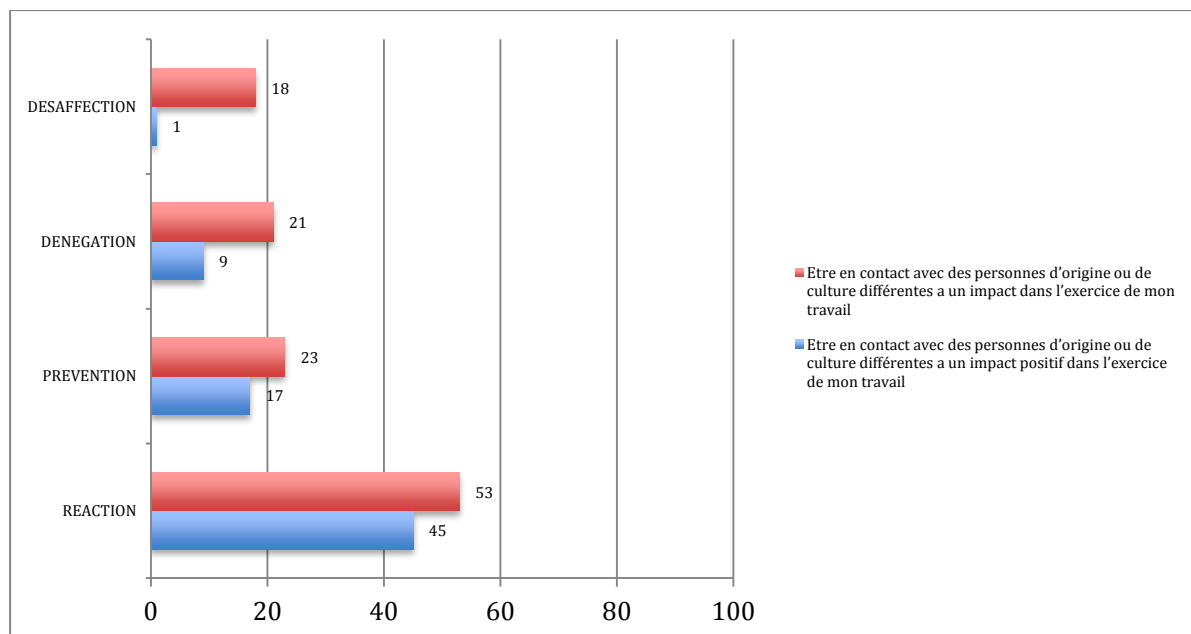
Si les contacts de personnes de toute catégorie avec des citoyens non luxembourgeois sont très fréquents, certaines catégories rencontrent un peu moins de personnes d'une autre culture (dénégation et réaction).

Selon les répondants de la catégorie « réaction » (53 %), être en contact avec une clientèle d'une culture différente a un *impact sur le travail*. Cet avis est bien moins partagé dans les autres catégories (18 à 23 %).

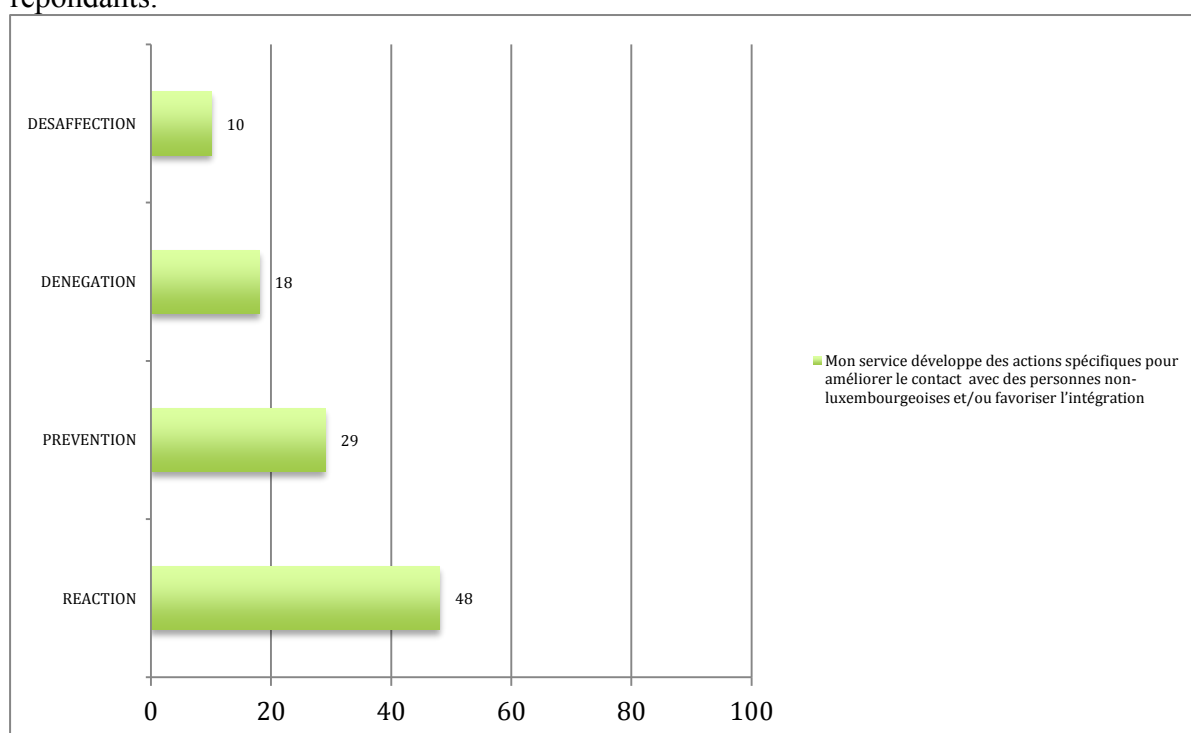


Dans la même mesure, les professionnels de la catégorie « réaction » (45 %) estiment que cet impact est positif. Ailleurs, les personnes qui pensent que cet impact est positif représentent une petite minorité. Notons de suite l'attitude encourageante des travailleurs de la catégorie « réaction » : même s'ils considèrent que les contacts avec des personnes d'autres cultures peuvent leur poser des difficultés, ils les estiment comme positifs en tant que professionnels, comme des défis, somme toute, permettant de se bonifier en tant qu'intervenant ; les questions ouvertes permettront de confirmer, plus loin, cette idée.

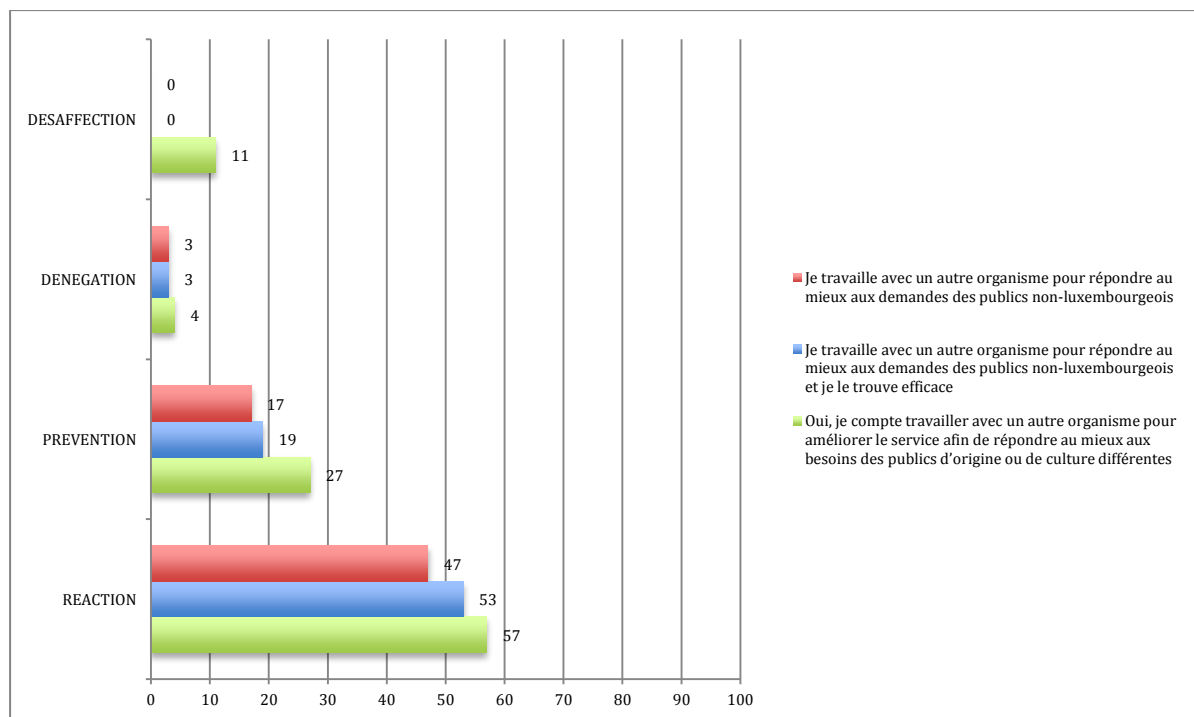
⁸⁹ Tous les tableaux sont donnés en %, l'échantillon comporte 324 personnes interrogées en 2015 et les différences mentionnées sont significatives pour $p < 0,0001$. Seules les relations significatives sont présentées dans ce rapport.



Les professionnels des catégories « réaction » (48 %) et « prévention » (29 %) sont nettement plus souvent situés dans des services communaux développant des *actions spécifiques* pour améliorer le contact avec les non-Luxembourgeois que les membres des autres catégories de répondants.

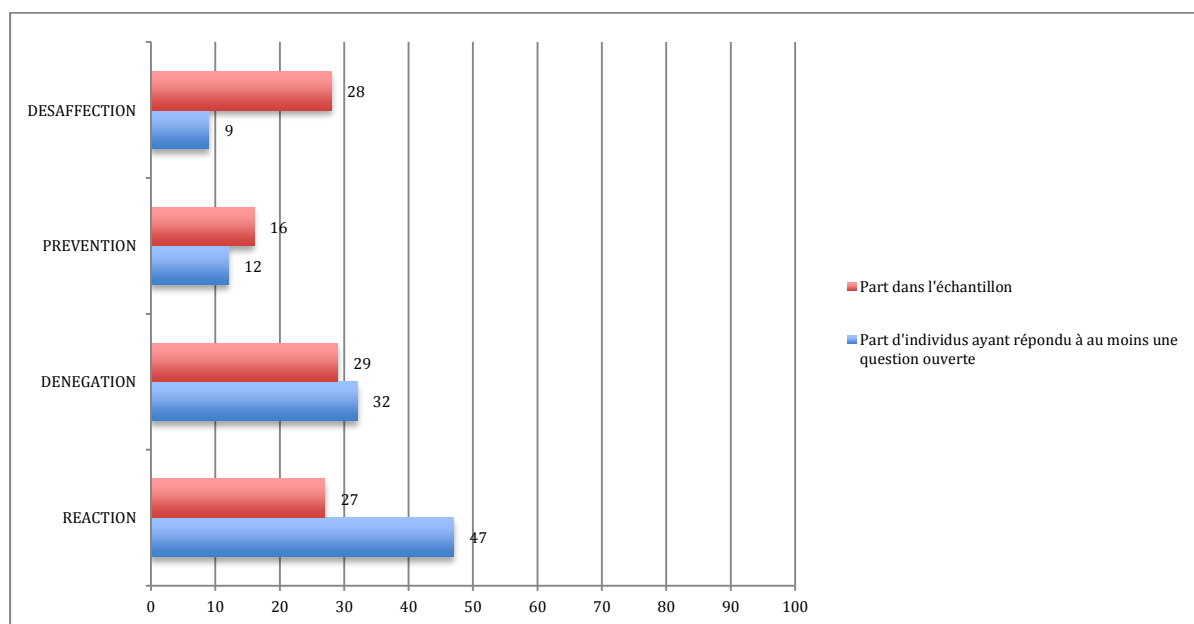


On lit dans le graphique suivant que le groupe dit « réactif » est celui qui travaille le plus fréquemment avec *une association ou un organisme spécialisé* externe à la ville (47 %) afin de mieux rencontrer les besoins des publics culturellement diversifiés. C'est au sein de cette catégorie également que l'on trouve le plus de satisfaction à travailler avec ce type de structures (53 %) et le taux le plus élevé de personnes qui ont l'envie de tenter pareille expérience dans un avenir proche (57 %). Pour tous les autres groupes, ces questions ne recueillent que très peu d'échos, à l'exception de certains membres du groupe « préventif » qui aimeraient coopérer avec des partenaires spécialisés en matière de diversité culturelle (27 %).



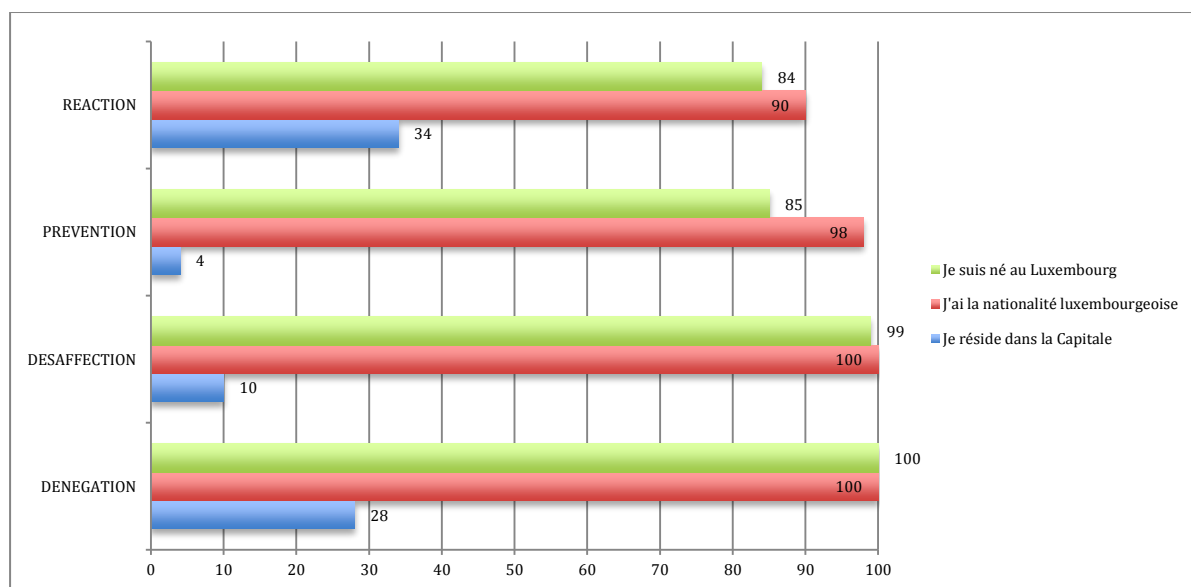
Enfin, on constatera que les membres du groupe « réactif » sont également parmi ceux qui ont le plus réagi aux questions ouvertes de l'enquête. Près de la moitié des répondants (47 %) sont issus de ce groupe qui ne représente que 27 % de l'échantillon. Sans surprise, les membres du groupe « désaffection » sont sous-représentés au sein des participants ayant répondu aux questions ouvertes (9 % contre 28 % dans l'échantillon).

Ces résultats sont de nature à valider la classification proposée d'entrée de jeu. On le constate les personnes de la catégorie « réactive » réagissent et ont du répondant quand il s'agit du thème de la diversité culturelle. À l'inverse, le groupe considéré en « désaffection » s'intéresse peu à la thématique. Enfin, les deux autres catégories constituent des groupes intermédiaires entre ces deux pôles.

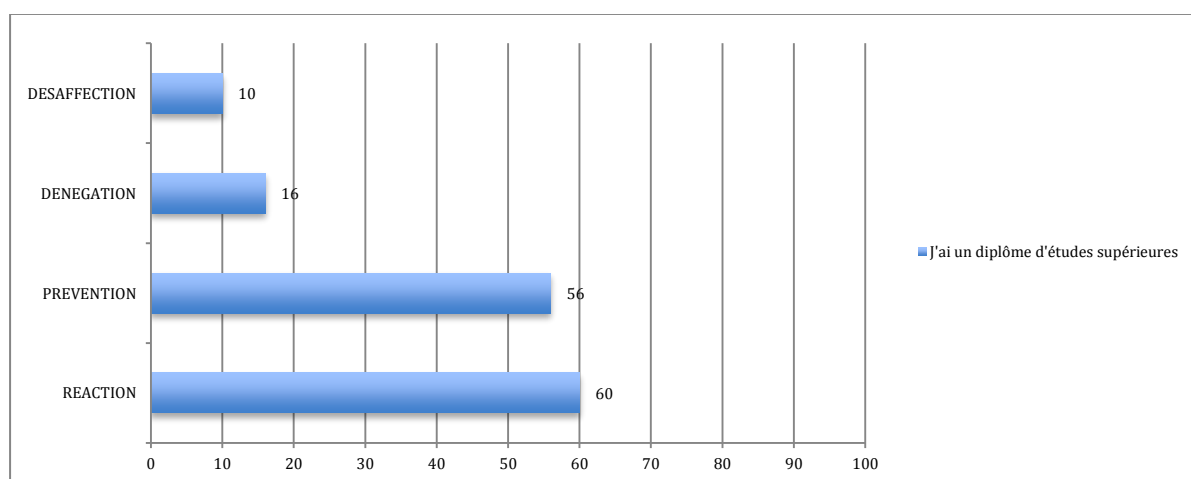


4.2.5 Catégories et caractéristiques personnelles des professionnels

Si l'immense majorité des travailleurs interrogés sont de *nationalité luxembourgeoise* et sont nés au Luxembourg, on notera tout de même que les proportions des personnes nées à l'étranger et qui sont de nationalité étrangère sont légèrement plus élevées au sein des catégories « réaction » et « prévention ». Par contre, la majorité des employés de la Ville de Luxembourg ne résident pas dans cette ville. C'est encore au sein de la catégorie réactive que l'on trouve le taux le plus important de résidents de la capitale (34 %)



Enfin, la dernière relation statistique significative que nous avons à présenter est la distribution du *niveau de scolarisation* selon les catégories. On lit dans le graphique suivant qu'au sein des groupes « prévention » et « réaction », nous retrouvons six personnes sur dix porteuses d'un titre universitaire ; ce même taux n'est que de 10 à 16 % dans les deux autres catégories. Il existe un rapport entre le degré de scolarisation et l'intérêt pour des questions sociales comme le traitement de la diversité culturelle.



4.2.6 Synthèse des observations quantitatives et considérations pratiques préliminaires

Ces résultats sur les attitudes face à la diversité culturelle au travail des répondants, ventilés selon les catégories « réaction », « prévention », « dénégarion » et « désaffection » montrent de grandes différences de comportement et de caractéristiques entre les groupes proposés à titre hypothétique et valident l'utilité de considérer cette typologie dans l'effort de compréhension que nous produisons.

D'emblée le groupe « réaction » se distingue. C'est au sein de cette catégorie, notamment, que nous trouvons les personnes :

- le plus en contact avec les citoyens dans le cadre de leur emploi
- qui estiment le plus que le contact de la clientèle d'une culture différente a un impact sur leur travail
- que cet impact est essentiellement positif⁹⁰
- situées dans les services qui développent des actions spécifiques aux non-Luxembourgeois
- qui travaillent le plus couramment avec des structures spécialisées
- qui sont les plus satisfaites de ces collaborations ou qui souhaitent à l'avenir (re) lancer ce type de coopérations.

On remarque également que les membres de la catégorie « réactive » comptent un peu plus de personnes issues de l'immigration dans leurs rangs que les autres types de professionnels et qu'ils ont le plus haut taux de diplôme d'études supérieures de tout l'échantillon. Par ailleurs, plus d'un tiers d'entre eux sont des habitants de Luxembourg-ville, c'est beaucoup plus que dans les autres catégories.

Le groupe qui se rapproche le plus des caractéristiques de la catégorie « réaction » est le type nommé « prévention ». Parmi leurs points communs, à part leur caractéristique de s'impliquer dans un questionnaire sur la diversité culturelle au travail, on trouve : être en contact avec des personnes de cultures différentes dans le cadre de leur travail et estimer que cela apporte une plus-value à leur emploi ; être intégrés dans des services qui développent des actions envers les populations d'origine étrangère ; travailler en partenariat avec des associations ressources ; et avoir un diplôme d'études supérieures⁹¹.

On observe que les groupes « dénégarion » et « désaffection » présentent des profils très différents des deux groupes précédents : ces personnes sont membres d'équipes qui ne proposent pas une adaptation de leur travail aux populations diversifiées dont la présence (plus rare) n'impacte pas leur fonctionnement ; elles sont en plus grande proportion luxembourgeoises de nationalité et de naissance ; et n'ont pas de diplôme d'études universitaires.

⁹⁰ Cela ne veut pas dire que la rencontre d'utilisateurs d'autres cultures va nécessairement de soi, car les membres de ce groupe reconnaissent avoir des difficultés ou de se poser des questions à propos de la diversité culturelle. Toutefois, ils l'envisagent comme un défi, l'occasion de renforcer leur professionnalisme (cf. la partie sur les questions ouvertes).

⁹¹ Ce dernier point, comme certains autres (habiter Luxembourg-ville...), est également relevé dans la recherche de Murdock (2014) portant sur les liens entre les caractéristiques personnelles et l'ouverture à la diversité culturelle comme des facteurs favorisant une attitude positive face à la multiculturalité.

En effet, la question de la diversité culturelle ne se pose sans doute pour le professionnel qu'avec le contact (parfois difficile) d'une clientèle d'origine étrangère. Et deux réponses statistiquement équivalentes dans notre échantillon sont possibles : la *dénégation* de cette diversité ou une *réaction* adaptative face à elle. Un autre groupe moins directement concerné dans le cadre professionnel et peu impliqué par cette diversité évite et *désaffecte* la question. Quant au groupe qui présente une attitude dite *préventive*, il est moins sollicité par la question de la diversité culturelle que le groupe en réaction, mais préfère investir le domaine avant qu'il ne devienne problématique.

Alors, la question pratique qui pourrait se poser ultérieurement dans le cadre d'un plan communal pour l'intégration sera peut-être : *comment faire transiter les personnes qui sont dans une posture de désaffectation ou de dénégation face à la diversité vers une attitude de prévention ou de réaction ? Tout en sachant que dans le cadre de leur travail, ils sont moins directement en contact avec un public diversifié et en ressentent peut-être moins l'intérêt et le besoin.*

Aussi, il semble judicieux de rappeler ici que la question de la diversité culturelle fut posée dans le cadre de ce travail exclusivement comme un des éléments de la relation entre l'acteur communal et son public. Or, la matière ne s'arrête guère sur cette ligne classique de démarcation « citoyens/institution publique » et prolonge ses effets au sein même du groupe des travailleurs communaux (expérience de la diversité culturelle entre collègues), dont l'ensemble tend (devrait tendre) vers plus de diversité en termes d'origine, de langues maîtrisées, etc. Sans parler d'autres types de diversité de type socio-économique (statut, milieu social...), socioculturel (niveau d'éducation) ou sociodémographiques (âge, genre, besoins spécifiques...). Enfin, la collaboration avec des associations spécialisées dans ce domaine, et en particulier avec des associations créées par les migrants, est un bon début pour adapter le personnel communal d'une ville connue pour « l'hyperdiversité »⁹² de sa population (Murdock, 2014).

Par ailleurs, la question n'est pas réductible aux seules attitudes et représentations personnelles. Les résultats de la présente observation nous montrent que les personnes qui ont pris le pli de (ré) agir face aux défis professionnels posés par la diversité culturelle (réaction ou proaction) sont bien souvent incorporées dans des départements qui développent une attention particulière à offrir à leur population des services adaptés, cherchent à développer des partenariats à cet effet, etc.⁹³ Ces personnes sont également détentrices de diplômes d'études supérieures et bénéficient à ce titre de ressources et connaissances. Bref, l'adaptation aux défis de la diversité est surtout une question de contexte et de système avant d'être une aptitude personnelle⁹⁴. C'est ce que notre travail apporte de plus comme sensibilité par rapport à la recherche psychosociale de l'Université du Luxembourg.

⁹² Voir la partie théorique proposée en sus de ce rapport.

⁹³ Cette observation est confortée par les interviews réalisées par le CEFIS et l'IBS au sein des services communaux (cf. le rapport ad hoc).

⁹⁴ Toutefois, la question du contexte n'est pas non plus à lier simplement à une affectation dans un service ou dans un autre. En effet, des personnes affichant des attitudes différentes cotravaillent dans les mêmes services, selon nos données, et un même service peut abriter plusieurs profils de travailleurs. La recherche, n'a pas permis de distinguer des équipes plus preneuses de la question de la diversité par rapport à d'autres (certaines équipes sont très petites et/ou peu représentées dans l'échantillon). Il doit exister au sein des mêmes départements de la Ville, diverses sous-équipes, diverses tâches, diverses façons de faire... (« Il n'y a pas de difficultés avec les personnes d'une autre origine, il y a plus de tensions avec les collègues de travail »).

Aussi, c'est par équipes, services ou départements qu'il faut envisager l'intervention (coaching, accompagnement...) afin d'aider le personnel communal à passer d'une attitude désaffection à une position active en matière de diversité culturelle.

Du reste, il faudrait mieux impliquer les carrières inférieures. Étant donné que le taux de participation à l'étude est faible, nous connaissons beaucoup moins leurs opinions et réactions. Les entretiens au sein des services pourront compléter notre information.

4.2.7 Réponses aux questions ouvertes

À des fins d'analyse, nous regroupons en quatre rubriques la douzaine de questions ouvertes proposées lors de l'enquête⁹⁵ :

- Exemples *d'impacts « positifs »*⁹⁶ de la diversité culturelle sur l'exercice de la profession au sein de la VdL ;
- Exemples *d'impact « négatifs »* de la diversité culturelle sur l'exercice de la profession au sein de la VdL ;
- Exemples *d'actions* prévues par les services de la VdL pour faire face et valoriser la diversité culturelle des citoyens ;
- *Besoins et suggestions* afin de mieux faire face et valoriser la diversité culturelle des citoyens.

Nous présentons les réponses résumées et synthétisées, en français (la plupart étant formulées en allemand et luxembourgeois par les participants), selon les quatre catégories de professionnels déjà identifiées :

- Attitudes de *désaffection* par rapport à la question de la diversité culturelle dans le domaine professionnel ;
- Attitudes de *dénégation* ;
- Attitudes de *prévention* ;
- Et, enfin, attitudes de *réaction*.

D'emblée nous remarquons que, sans surprise, le groupe en « désaffection » par rapport à l'objet du rapport produit très peu de réponses et ces dernières sont très courtes, voire laconiques, tiennent en un mot, le plus souvent.

Les exemples positifs sont le fait, comme on pouvait le prévoir, des individus des groupes « réaction » et « prévention ». La quantité de remarques négatives sur la diversité culturelle est plus importante pour les personnes de la catégorie « dénégalion », même si les personnes du type « réaction » ne sont pas avares quand il s'agit de développer les impacts négatifs de la diversité culturelle sur leur travail. Globalement, parmi les personnes ayant répondu, les impacts négatifs l'emportent sur les impacts positifs.

⁹⁵Rappelons que 171 personnes les ont abordées plus ou moins complètement.

⁹⁶Bien entendu, « positif » ou « négatif » sont des notions relatives qui dépendent du sujet et du contexte considérés. Toutefois, nos questions sont « ouvertes » : cela veut bien dire qu'elles n'induisent pas de réponses types et laissent la liberté à la personne interrogée de remplir à sa guise les notions d'affects et de contenus que le chercheur analyse *a posteriori*.

D'ordinaire, les personnes de la catégorie « réaction » proposent les réponses les plus nombreuses, les plus variées, les plus illustrées et détaillées de tout l'échantillon. Rappelons que la moitié des membres de cette catégorie a répondu à au moins une question ouverte, cela est loin d'être vrai pour les autres types de personnes. En particulier, pour les rubriques « besoins et suggestions », les acteurs les plus coopératifs sont les personnes de la catégorie « réaction » et, dans une moindre mesure, celles de la catégorie « prévention ».

4.2.7.1 Impacts « positifs » de la diversité culturelle sur l'exercice de la profession au sein de la VdL

Comme toutes les autres catégories, les personnes du type « désaffection » pensent que l'utilisation de différentes langues et, dans une moindre mesure, l'initiation à d'autres cultures constituent des aspects positifs de la diversité au sein de leur emploi. C'est également le cas des sujets du groupe « dénégation » qui estiment avantageuse la possibilité de se frotter à des situations professionnelles diversifiées, à des connaissances et à des compréhensions de la justice, de l'enseignement et du fonctionnement de l'administration ou de la politique qui le sont tout autant, grâce à l'existence d'une clientèle d'origine étrangère.

Pour les répondants de la catégorie « prévention », en sus de ce qui vient d'être précisé, la clientèle d'autres cultures représente l'opportunité d'apprendre d'autres coutumes, de vivre de nouvelles influences et de nouveaux échanges, et surtout d'expérimenter une approche humaine du métier : le contact, la convivialité, l'enthousiasme et la chaleur humaine. Ces défis semblent valoriser certains travailleurs de la ville : pour eux, la rencontre des immigrés est comme un voyage immobile où chaque usager ou participant fait connaître une partie de son univers, le pays dont il est originaire...

- « Le professionnel doit pouvoir être en mesure de regarder une problématique ou un comportement à travers la culture des gens, d'agir en respect de ces principes et de sa professionnalité »⁹⁷ ;
- « Les gens sont intéressants, gentils et ouverts » ;
- « Je peux communiquer à travers les langues que je parle bien, les Luxembourgeois moins ou pas du tout » ;
- « Lors des fêtes, les parents immigrés nous font connaître les habitudes alimentaires de chaque pays » ;
- « L'apport des étrangers est essentiel à nos cours de langue, certains nous aident pour contacter les personnes pour les inviter à la bibliothèque » ;
- Etc.

Les professionnels de la catégorie « réaction » partagent l'enthousiasme de leurs collègues du groupe précédent, mais leur expérience pratique avec les migrants étant plus ample (voir les résultats quantitatifs), ils l'expriment de manière plus pragmatique et modérée.

Ils voient l'avantage de dépasser, grâce aux défis posés par une clientèle culturellement diversifiée, leurs « rigidités et certitudes », renouveler leurs impressions et idées. Ils semblent également jouir, avec ce public, d'une plus grande reconnaissance pour leurs réalisations : « Nos services sont souvent considérés comme "normaux" par nos clients luxembourgeois ». Ils ont ainsi le plaisir de se présenter aux autres, « curieux et intéressés par le Luxembourg », être valorisés à leurs yeux, pouvoir se (re) penser face aux autres, rencontrer des personnes

⁹⁷Exemples de réponses ouvertes issues de l'enquête.

d'autres milieux sociaux, d'autres niveaux de formation, vivre l'obligation stimulante de devoir s'adapter à cela, évoluer, se dépasser, et revoir leur relation à la clientèle :

- « Apprendre à connaître d'autres cultures, je vois cela comme un enrichissement, elle contribue à élargir mes horizons et de mieux comprendre les gens » ;
- « De la variété pour un travail ennuyeux autrement, élargir ses horizons grâce à d'autres cultures, c'est un atout sur le plan personnel et une expertise supplémentaire » ;
- « Intéressant de regarder au-delà de l'horizon du petit Luxembourg » ;
- « Même l'information obtenue à travers des discussions avec les enfants immigrants permet d'apprendre beaucoup de choses sur le système scolaire des pays d'origine » ;
- « La diversité des cultures, langues et personnalités dans les groupes de formation rend les contacts très formatifs dans la mesure où cela prépare les apprenants à la diversité des situations susceptible d'être rencontrée sur le marché du travail » ;
- « Dans le domaine technique, les Allemands ou les personnes ayant transité par l'Allemagne ont souvent des savoir-faire intéressants et novateurs qui sont moins connus au Luxembourg, ce qui rend la coopération très intéressante et sert la formation » ;
- « Les citoyens étrangers apportent souvent leur propre expérience dans le cadre de nouveaux projets qui nécessitent une refonte de nos manières d'agir : par exemple, les jardins communautaires, le traitement des déchets... » ;
- « Le travail avec la diversité culturelle au bureau aide à fonder des relations positives et respectueuses avec ses voisins étrangers, peut-être même la construction d'une amitié, et inversement ».

4.2.7.2 Impacts négatifs de la diversité culturelle

Le groupe « désaffection » regrette comme la plupart des répondants les « barrières linguistiques qui empêchent le travail de se faire de manière correcte et courtoise ». On appréhende une communication compliquée et fatigante, de l'agacement qui peut donner lieu à des grossièretés, par exemple. On cite le cas de personnes à qui il manque des documents ou qui les ont dans des langues non utiles, mal traduites ; les problèmes de langue induisent une incompréhension des situations et des démarches administratives à effectuer d'où une certaine agressivité. La difficile adaptation du service aux besoins de certains étrangers est également mentionnée par une minorité dans ce groupe qui subodore une vision différente du rôle du fonctionnaire dans les pays du sud et ceux du nord⁹⁸. Par ailleurs, des professionnels déplorent la « misogynie » ou le faible degré d'alphabétisation de certains au sein du public.

Les membres de la catégorie « dénegation » parlent d'un certain « manque de respect vis-à-vis du fonctionnaire » : « *Mir ass et egal waat fir eng nationalität se sin, wann sie mech respektéieren dann respektéieren ech sie och !* »...

Certaines personnes estiment que des étrangers pourraient bénéficier trop de la solidarité sociale :

⁹⁸Cette problématique est également reportée par certains fonctionnaires lors des interviews menées au sein de leur service (cf. le rapport ad hoc). Il est important par ailleurs de situer de telles expériences dans le contexte : les fonctionnaires ont à appliquer les règles du droit civil qui laissent peu de marge, alors que les usagers parfois délaissés par leur consulat, en l'absence de documents, ne peuvent pas faire valoir certains droits. Il se fait que le fonctionnaire se trouve en quelque sorte au bout de la chaîne d'un système « incompréhensible » pour l'utilisateur.

- « Souvent, ces gens viennent de pays à bas salaires et ont à l'esprit la prospérité du Luxembourg. Puis se rendent compte que cette prospérité à un prix élevé. Il y a ceux également qui ont un niveau de vie élevé, mais ils ne peuvent pas se permettre tout ! Lequel d'entre eux paye des impôts ? Alors que la ville a l'obligation de rendre service » ;
- « On voit certains étrangers très demandeurs de droits, mais remplissent-ils leurs devoirs ? Par exemple, certains ont des méthodes draconiennes pour éduquer leur enfant, mais nous respectons les droits de l'enfant au Luxembourg ! » ;
- « Nous sommes traités de racistes si nous faisons notre travail et vérifions les voitures. On doit leur faire remarquer leurs mauvaises habitudes de parking ».

La question de la langue préoccupe de nombreux répondants :

- « Les lusophones parlent directement et uniquement dans leur langue » ;
- « Beaucoup se comportent comme s'ils ne voulaient pas s'intégrer, pas parler une langue autre que la leur, pas une de nos langues officielles... Les Portugais, les Serbes, les Albanais, les Italiens, les Espagnols » ;
- « Beaucoup ne parlent même pas le français ou l'anglais, le luxembourgeois n'en parlons même pas ! L'entente est difficile » ;
- « Sans interprètes, nos interventions seraient impossibles » ;
- « Les difficultés sont : l'ouverture restreinte vers la langue du pays, c'est-à-dire le luxembourgeois, la compréhension difficile de leurs cultures, habitudes et langues, et l'accessibilité de cette population qui préfère rester en groupe » ;
- « Il y a des attentes exagérées par rapport à la Ville : parler et publier dans toutes les langues, par exemple » ;
- « Certains étrangers croient parfois, à cause de l'incompréhension, qu'ils seraient traités moins favorablement que les Luxembourgeois ».

Ainsi que la participation à des cours de langue luxembourgeoise :

- « Je trouve dérangentant que les gens s'inscrivent en masse aux cours de luxembourgeois, mais ne continuent pas les séances. Ainsi, d'autres personnes intéressées n'ont pas la possibilité s'inscrire et on fait beaucoup de travail administratif inutile » ;
- « Certains participants se plaignent que les classes soient trop grandes, comprennent de nombreuses nationalités différentes, mais cela est inévitable ».

Quand des étrangers utilisent une des langues officielles, cela reste parfois difficile pour quelques personnes :

- « Difficile de comprendre l'accent des gens même quand ils parlent dans l'une des langues officielles ou en anglais » ;
- « Un enfant chinois est malade, les parents insistent pour expliquer son état par téléphone... »

Les difficultés ne sont pas que linguistiques : « les locataires, ainsi que les travailleurs d'origine de pays moins développés ont souvent des problèmes avec les appareils de haute technologie qu'on utilise ici. Il en résulte un grand besoin d'explication ».

Certains travailleurs mentionnent ce qui est perçu comme étant de la condescendance de la part des hommes étrangers de certaines origines :

- « *L'approche d'un homme tunisien ou marocain par rapport à un professionnel féminin : tutoiement d'office, la femme doit tout faire, organiser tout pour lui, elle ne vaut pas beaucoup à ses yeux. Si le client est confronté à des difficultés, il peut devenir impertinent, voire agressif au niveau verbal !* »
- « *Selon les origines, plusieurs thèmes sont difficiles à aborder comme l'égalité des sexes, l'avortement...* »

Tout se passe, donc, dans le groupe « dénégaration », comme si l'ensemble des difficultés mentionnées était plutôt dû à des manques ou des postures discutables situées uniquement du côté des personnes étrangères.

Les participants du groupe « *prévention* » donnent, à leur tour, peu d'exemples de situations négatives ou de difficultés liées à la diversité culturelle dans le champ professionnel. Ils corroborent du reste les malentendus liés à la non-maîtrise de certaines langues. Globalement, la vision de ce groupe est généreuse et diplomatique⁹⁹ : « *au final étranger ou pas nous sommes avant tout des humains avec des besoins de base identiques. Nos enfants sont notre avenir, si nous travaillons ensemble et essayons un minimum de comprendre au lieu de juger, l'avenir sera dans de très bonnes mains !* »

Enfin, le groupe « *réaction* » produit comme à l'accoutumée les réponses les plus construites, pondérées et imprégnées d'expérience concrète. On y parle de l'appauvrissement du contact et d'un manque d'autonomie (qui concerne tant les fonctionnaires que les citoyens) en raison des difficultés à gérer des situations plurilingues (les langues de l'ensemble des protagonistes) et multiréférentielles (les représentations de l'ensemble des protagonistes).

Les questions linguistiques sont importantes, ici également :

- « *En un seul après-midi, vous pouvez avoir vu des parents de six pays différents et parler au moins trois langues différentes* » ;
- « *Comme ingénieur électrique, on est toujours interrogé par les commerçants, les habitants pour expliquer notre travail technique. Selon notre degré de connaissance et de la langue qu'il faut parler... c'est épuisant* » ;
- « *Comment faire avec les personnes avec qui vous n'avez aucune langue commune, et quand c'est le cas de toute une famille ?* » ;
- « *On doit utiliser l'anglais dans certains cas, ni eux ni nous ne sommes à l'aise dans cette langue, il est difficile d'expliquer quelque chose de précis surtout s'il y a eu des incidents à rapporter, souvent on se comprend mal* » ;
- « *La langue est le plus grand inconvénient. Même si un médiateur accompagne les parents, je ne sais pas si l'information est traduite fidèlement. En outre, il existe des différences culturelles, par exemple, les relations homme/femme* ».

⁹⁹Pour Murdock (2014) les valeurs positives plus souvent obliérées par le personnel de la VdL sont plutôt théoriques, comme l'intérêt du multiculturalisme. Par contre, des propositions concrètes comme des mesures de participation des migrants, le recrutement de davantage de non-Luxembourgeois au sein de la police ou dans l'enseignement, par exemple, recueillent beaucoup moins de suffrages.

En effet, il est utile de mentionner ce qui se distingue de la diversité culturelle linguistique et concerne des différences culturelles d'autres types. Cette catégorie n'a pas tendance à tout réduire à des difficultés en langues¹⁰⁰ :

- « *Problèmes de communication, car les étrangers ne connaissent pas les procédures administratives Luxembourg, les structures de santé, d'éducation... le vocabulaire adéquat... Les Luxembourgeois aussi auraient des difficultés à l'étranger. Il faut comprendre. Beaucoup de citoyens ne comprennent pas non plus comment fonctionne notre système bureaucratique. Les étrangers se réfèrent également au système de leur pays, à une autre mentalité* » ;
- « *Difficile d'expliquer à un russe une matière administrative luxembourgeoise avec des mots en anglais...* » ;
- « *Gérer un groupe d'adultes en apprentissage composés de 20 Luxembourgeois ou de 7 Luxembourgeois, 5 Portugais, 4 Italiens, 2 Finlandais, 1 Arménien et 1 Turc n'est pas du tout pareil : la langue utilisée, les techniques d'animation, les explications, la relation à construire, les partages, ce que l'on en retire sont tout à fait différents, ou encore quand un groupe domine les autres au niveau numérique* ».

Pareille gestion n'a pas que des aspects cognitifs, mais aussi affectifs, car on touche des catégories comme les valeurs éducatives :

- « *Dans les différentes cultures, les parents ont une vision différente de l'éducation, ce qui limite parfois la coopération* » ;
- « *Les problèmes de compréhensions intègrent aussi le statut de la langue écrite, le sens et l'importance des messages, le statut de l'officiel, la préférence pour oral, des tentatives pour marchander, de séduction, les cadeaux...* ».

Les drames familiaux : « *Les réfugiés, que l'on voit et qui ne vont pas bien, pleurent quand vous leur parlez de leur situation et de leur domicile...* ».

Les conceptions philosophiques :

- « *En termes de la religion, une femme disait que seul Dieu pouvait la secourir et la sortir de ses problèmes, il m'a été difficile de la faire revenir à la réalité* » ;
- « *Difficulté du travail social avec les femmes voilées, le contact humain ne passant pas et les émotions n'étant pas visibles : difficile de percevoir l'état mental de l'interlocuteur* » ;
- « *Gérer la période du ramadan, les réactions par rapport un conflit dans le monde, par exemple avec des participants originaires des Balkans, même de la seconde génération... Les discussions sont souvent pleines d'émotion, les blessures encore ouvertes* ».

Les rapports sociaux :

- « *La jalousie envers le "Luxembourgeois", le racisme a deux sens, malheureusement* » ;

¹⁰⁰ Murdock (2014) fait apparaître que seulement un quart des personnes ayant répondu à son enquête situent le changement de langue (switcher entre luxembourgeois, allemand, français, anglais, portugais...) comme un changement du cadre de référence culturel. Les langues sont plutôt considérées au niveau fonctionnel comme moyen de communication, mais pas en tant que vecteurs culturels (*Kulturträger*).

- « *Les gens ne sont pas toujours bien informés des difficultés et des obstacles que les nouveaux arrivants ont. Ils ne reçoivent pas d'aide financière ou de logement. On ne fait pas plus pour les étrangers que pour les Luxembourgeois. Mais il y a des jalousies dans les deux sens. Les gens en deviennent agressifs* » ;
- « *La complexité des différentes procédures (inscription, les examens d'entrée, etc.) ne concerne pas que les étrangers. Même les Luxembourgeois ont parfois des problèmes à comprendre les procédures. L'offre de service peut être inadaptée...* »

Ainsi que des conséquences pratiques, relevant d'un autre rapport au temps : « *L'horaire n'est pas toujours respecté, par exemple par les participants du Cap-Vert* ».

Pour finir, on entend dans quelques réponses que, pour certains participants, les difficultés peuvent renfermer les solutions :

- « *Dans une discussion avec une jeune femme marocaine, j'ai trouvé qu'il y a beaucoup de similitudes entre la religion catholique et l'islam* » ;
- « *Parfois des enfants fréquentant l'animation ne parlent pas le luxembourgeois, ni le français, ni l'allemand ou l'anglais. Alors, cela peut entraîner des problèmes de compréhension. Mais dans la plupart des cas, on trouve un autre enfant qui parle la langue étrangère en question et qui peut alors traduire et faire médiation* ».

4.2.7.3 Actions entreprises

Cette partie est la moins achalandée et la plus commune de tout le questionnaire. La plupart des répondants, indépendamment de leur catégorie, énumèrent les activités interculturelles classiquement proposées par les divers services communaux :

- soirées multiculturelles, fête des voisins/de quartier, foire des migrations, journée de l'intégration, rencontres intergénérationnelles, événements ludiques et sportifs ;
- services, animations et publications/communication en diverses langues ;
- expositions, concerts et documents sur la ville de Luxembourg et les cultures/pays d'origine ;
- cours de langues adaptés à divers publics et notamment des cours de luxembourgeois ;
- orientation vers d'autres services spécialisés au sein et en dehors de la VdL¹⁰¹ ;
- médiation et traduction/interprétation ;
- accueil d'associations d'étrangers...

Comme on le constate, ces services sont basiques, les répondants ne donnent pas beaucoup d'appréciations quant à leur efficacité par rapport aux difficultés soulignées.

4.2.7.4 Besoins et suggestions des professionnels

La classe nommée « *désaffection* » produit, sans surprise, le moins de suggestions au sein de l'échantillon et fait état de quelques besoins seulement, des attentes également réclamées par les autres groupes : bénéficier de la présence de traducteurs et interprètes pour comprendre les propos des étrangers.

¹⁰¹ Les structures citées sont (par ordre alphabétique) : ambassades, artistes et notables non luxembourgeois, associations d'étrangers, associations interculturelles, ASTI, CASA, CLAE, Commission intégration, Croix-Rouge, IBS, INAP formations, INL, divers ministères, Moien ASBL, OLAI, SCA, syndicats.

En toute logique, ce groupe professionnel, le moins souvent en contact avec un public, de surcroît composé de non-Luxembourgeois, semble moins intéressé ou être indifférent face aux questions suscitées par la gestion de la diversité socioculturelle au sein des services de la ville. Les membres de ce groupe pensent, en général, ne rien devoir changer à leur posture : « *Rien de plus, nous ne faisons aucune distinction entre Luxembourgeois et non Luxembourgeois ; chaque citoyen est traité de manière identique, dans le cadre réglementaire existant* ».

On trouvera cette réponse de façon redondante également dans les entretiens effectuée par le CEFIS et l'IBS : « *on ne fait pas de différence de traitement entre les citoyens, quelle que soit leur nationalité.* » Il existe probablement diverses manières d'apprécier cette affirmation qui peut avoir des significations différentes selon les contextes. L'affirmation de l'égalité de traitement est centrale pour la fonction publique. Elle oriente le fonctionnaire vers une attitude d'écoute et de compréhension de la personne en tant que telle. Pourtant, une personne qui a du mal à comprendre — et pas forcément pour des raisons linguistiques, mais aussi du fait de son niveau d'instruction —, l'effort fait, l'attention exercée, le temps pris par le fonctionnaire seront forcément différents d'une autre personne, à l'aise dans le contexte administratif.

Toutefois, pour ces professionnels, la gestion de la diversité n'est pas d'abord de leur ressort : « *De telles actions ne sont pas de la responsabilité de notre service* ». Selon les répondants de cette catégorie, l'effort d'intégration doit venir des habitants étrangers eux-mêmes et non des services de la ville qui en font déjà assez : « *Cela reste une affaire assez personnelle et unilatérale : vous pouvez ouvrir toutes les portes, mais c'est aux gens d'entrer, or il est difficile pour beaucoup de citoyens de quitter leur environnement socioculturel* ».

Pour certains, cependant, au sein de ce groupe, on pourrait aider davantage les immigrés à s'intégrer :

- les informer sur les conditions de travail au Luxembourg ;
- leur enseigner les langues officielles ;
- organiser l'accueil des enfants demandeurs d'asile ;
- favoriser l'intégration par le sport, les activités ludiques au sein de quartiers, à la rigueur : sensibiliser les divers clubs, associations, écoles et groupes de citoyens à leur rôle d'intégration par une brochure, leur donner des informations sur les pays d'origine des migrants...

Critique face aux difficultés posées sur le plan professionnel par la diversité culturelle, le groupe « *dénégation* » est peu prolixe pour produire des suggestions ou faire état de besoins concrets.

En un sens, ce groupe rejoint le précédent en affirmant que l'intégration, c'est le respect de l'immigrant pour l'accueillant (« *Du respect pour les autres* ») et qu'il s'agit d'une affaire personnelle. Ainsi, à la question que pourrait-on faire de plus, un grand nombre, au sein de cette catégorie, répond, avec réticence et appréhension par rapport à l'idée de fournir des efforts supplémentaires :

- « *Rien* » ;
- « *Néant* » ;
- « */* »...

Certains professionnels estiment qu'ils en font assez, notamment du point de vue linguistique et attendent des efforts de la part de leurs interlocuteurs :

- « *Je parle quatre langues, comprends toujours italien et serbe, ça suffit !* » ;
- « *Nous parlons de nombreuses langues, cela n'existe pas dans les autres pays européens* » ;
- « *Rien, question de respect mutuel. Nous on fait, il reste l'autre mi-chemin à accomplir...* » ;
- « *On a besoin de l'Autre et de sa volonté de participation* » ;
- « *Je pense que je fais de mon mieux, mais malheureusement parfois vous avez des limites. Vous ne pouvez pas plaire à tout le monde, tout en restant dans le cadre de la Loi* » ;
- « *Gar nichts, wir tun sowieso unser Bestes* ».

D'autres expriment leur désir d'être reconnu par leurs interlocuteurs étrangers :

- « *Nichts, die Kunden sollen sich unserer Kultur anpassen* » ;
- « *Je trouve cette question dans le monde multiculturel d'aujourd'hui absolument inutile. Je ne me soucie pas de la nationalité de mon homologue, la principale chose est qu'il est soit poli !* »

Plus encore, la crainte émerge qu'en faisant « *d'avantage pour les étrangers* », on n'en devienne injuste envers les nationaux (« *Je pense plutôt à la question de ce que je pourrais faire pour les citoyens luxembourgeois de façon à ne pas les pénaliser* ») ou les femmes (« *On a besoin de l'égalité des sexes et de la fin définitive de l'oppression de la femme !* »).

Le groupe en « *dénégation* », partant de l'appréciation que beaucoup est déjà mis en place pour aller à l'encontre du public, nie donc qu'il existe un problème d'adaptation des services communaux à l'hyperdiversité de ses publics, par conséquent ne perçoit pas le besoin de cette adaptation et semble avoir épuisé ses responsabilités en tant que professionnel dans ce débat : il se pense adapté au public. Pour cette catégorie qui pense « *réciprocité* », l'effort est désormais sur les épaules de l'étranger, à lui l'obligation de s'intégrer et de respecter l'ordre et la langue de l'autochtone ; avec sans doute une sous-évaluation du facteur culturel et de l'influence dans les interactions des rapports de force locaux/étrangers. Cette catégorie redoute justement que faire plus pour les étrangers serait préjudiciable aux équilibres Luxembourgeois/étrangers, ou dans une dimension parallèle, aux équilibres hommes/femmes.

Néanmoins, ce groupe fait les mêmes propositions que le précédent, en les contextualisant un peu plus – et reconnaît-il sans doute implicitement besoins qu'il faudrait rencontrer afin que l'immigré puisse s'adapter plus facilement : proposer plus de cours de langues aux étrangers, en dehors des heures de travail, des cours intensifs et pratiques, audiovisuels et pragmatiques axés sur le droit et les institutions luxembourgeoises, l'insertion au Luxembourg, les technologies...), plus de publications, de communications pratiques et de sites web en diverses langues, plus d'offres de « *traduction, interprétariat avec un personnel fixe* », plus de simplification pour « *les procédures, diminuer les papiers nécessaires...* » On propose aussi de mieux préparer les employeurs aux groupes de travailleurs étrangers, ainsi que mieux « *contrôler les enfants nouveaux arrivants pour les adapter à l'école* ».

Le groupe nommé « *prévention* » a la particularité d'avoir le point de vue le plus positif sur la diversité culturelle dans le cadre de ce travail. Avec la catégorie « *réaction* », ce type est également parmi ceux qui proposent et argumentent le plus de recommandations pratiques afin d'améliorer l'accueil et l'intégration des populations étrangères au sein des services

municipaux. Voici la variété des pistes proposées qui, fidèles à l'adage, prônent la prévention plutôt que la cure :

1. Adopter une posture tolérante et ouverte face aux effets de la diversité culturelle et linguistique :

- « *De l'empathie et de la compréhension* »,
- « *De la patience et du temps* »,
- « *La connerie humaine, l'ignorance et l'idiotie n'ont pas de nationalité* »,
- « *Avec gentillesse et un sourire sur le visage, essayez...* »,
- « *De la sensibilisation à la diversité pour les travailleurs de la ville* »,
- « *Luxembourg vie grâce aux étrangers, pourquoi ne pas leur rendre la vie plus facile, notamment dans le bus avec des annonces en plusieurs langues...* »,
- « *Il n'est pas évident d'apprendre une langue, encore moins deux ou trois !* »,
- « *Ne pas leur imposer toutes les langues, les Luxembourgeois eux-mêmes (la majorité) ne connaissent pas la grammaire de leur langue, se décider d'une priorité, et c'est le français !* »,
- « *Apprendre quelques notions des langues utilisées par les immigrés* »...

2. Adopter une stratégie pragmatique face la question de la diversité :

- « *Favoriser la diversité linguistique dans le staff* »,
- « *Je lui explique avec des photos, des mains et des pieds, avec des mots clés et parfois avec l'aide d'autres enfants...* »,
- « *Tout n'est pas dans les mots à traduire, il y a aussi une communication non verbale, des traducteurs sur internet, un service d'interprétariat par téléphone, une communication par images, une langue nous aide à comprendre une autre, etc.* »

3. Adapter les services et procédures à la diversité des usagers :

- Simplification des procédures et des formulations,
- Accompagnement des employés qui doivent les expliquer,
- Informations techniques et pratiques données lors des cours de langues pour étrangers (dont il faut augmenter le nombre),
- Séances d'information dans divers lieux fréquentés par les étrangers,
- Avoir recours à du soutien de personnes issus des groupes immigrés (et demandeur d'asile) pour améliorer l'information et la médiation,
- Mobilisation de bénévoles au sein de ces groupes pour des tâches similaires (parents d'élèves dans une école, un foyer, etc.) : tout n'est pas dans la langue, mais aussi dans la compréhension culturelle des concepts et dans leur transmission par des canaux appropriés,
- Imaginer des processus de traduction/interprétations valides et sans frais pour les usagers,
- Proposer au personnel des formations sur l'intégration, les pays d'origine et les langues de l'immigration, dans le cadre de la formation continue des travailleurs,
- Organiser plus d'événements interculturels tous publics, en ville, dans les quartiers, dans les écoles ou associations...

4. Recenser, valoriser et faire mieux connaître les services et compétences existant dans la ville et ailleurs :

- Communiquer le contenu de ces actions et services dans plus de langues et avec les NTIC (web, panneaux interactifs...),
- Organiser le temps de travail du *front-office* et les rendez-vous en fonction des connaissances linguistiques des travailleurs.

5. À titre personnel :

- Inciter les travailleurs de la ville à participer à des festivals culturels pour mieux comprendre les traditions des immigrés, rencontrer des gens,
- Dans certains cas, mobiliser des réseaux privés afin d'informer, étoffer les services et organisations proposés par la ville
- Quand cela est possible, créer des liens (tutorat, mentorat, jumelage) entre des familles immigrées et des professionnels/personnes du voisinage afin de faciliter les liens avec l'école, les éducateurs, la découverte du Luxembourg...
- Créer et participer à des groupes de parole sur les problématiques des étrangers, des clubs de discussion où Luxembourgeois et immigrants peuvent pratiquer diverses langues et faire connaissance...

Enfin, le groupe « *réaction* » est, comme à l'habitude, le groupe le plus généreux en termes de propositions dont plusieurs sont originales et argumentées.

Bien sûr, ce groupe propose aussi, comme ces prédécesseurs, l'organisation d'équipes d'interprètes, médiateurs, traducteurs qui soient formés, fiables et rapides, connaissant les contextes de la ville et des institutions, et embauchés en partie au sein des groupes cibles ; une meilleure valorisation/développement des compétences linguistiques des fonctionnaires communaux (« *au moins un lusophone partout* ») ; ainsi que la simplification administrative, la traduction de la matière en plusieurs langues de manière circonstancielle et pratique, etc. Il imagine également des classes plus adaptées pour la scolarisation des élèves qui ne parlent pas les langues de l'enseignement et la formation linguistique des adultes, travailleurs immigrés (horaires et contenus en accord avec les priorités et les besoins de communication les plus urgents).

Mais, à l'image de la catégorie « *prévention* », ici également, nous retrouvons un plaidoyer pour l'ouverture et la décrispation de la question de la diversité culturelle :

- « *Il faut du temps et de la confiance pour construire le dialogue, ne pas juger...* » ;
- « *Je parle beaucoup avec les gens et peux les aider souvent, quand on en arrive aux choses pratiques et personnelles, je les encourage* » ;
- « *Apprendre à mieux se connaître personnellement, émotionnellement et avoir du plaisir ensemble* »...
- Développer des lieux pour écouter les étrangers, leurs demandes, besoins, attentes, et essayer de trouver des solutions adaptées avec eux, et non pas pour eux : veiller à ce que les non-Luxembourgeois soient consultés dans des enquêtes, soient présents dans les médias.

L'objectif est : « *Plus de transparence et d'ouverture dans le traitement du citoyen, plus de tolérance de la part des employés : considérer les étrangers comme des concitoyens ; leur donner le sentiment qu'ils sont les bienvenus ici. Avoir une attitude médiatrice...* » Et de faire

des propositions d'aménagement institutionnel afin d'aider les personnes qui ne parlent pas les langues locales...

Toutefois les propositions sont plus profondément enracinées dans le chef du groupe « réaction » : les membres de cette catégorie dessinent, ainsi, une politique des langues et des diversités dès la crèche qui implique les familles immigrées et autochtones. Exemples :

- des cours et des animations dans les quartiers en langues officielles et étrangères (ne pas les opposer, mais les renforcer mutuellement), avec un contenu axé sur les cultures luxembourgeoises et étrangères, les informations pratiques sur la vie au Luxembourg, les points communs entre diverses cultures, les attentes communes des citoyens, les complémentarités entre différentes parties de population (les personnes âgées luxembourgeoises esseulées, les jeunes immigrés en apprentissage du luxembourgeois...);
- la célébration de l'ancienneté des migrations ;
- la mobilisation de volontaires et des professionnels (issus de l'immigration ou non) dans l'organisation de ces tâches et en tant qu'auxiliaires d'éducation au sein du système scolaire, afin d'augmenter l'encadrement des personnes étrangères et de mieux orienter/informer, offrir plus de places, etc. (cette mobilisation devra concerner des personnes étrangères ou non, des hommes et des femmes, diverses générations et faire une place à d'autres groupes, par exemple des personnes moins valides... afin de tendre vers une vraie politique d'inclusion générale dans une communauté de fait hyperdiversifiée et ne pas stigmatiser certaines populations minoritaires, favoriser le brassage général).

Certains membres du type « réaction » notent, par expérience, qu'il faut plus d'efforts pour sensibiliser et mobiliser les publics, plus d'invitations directes et informelles, plus d'interactions, plus de collaborations avec des associations de migrants, des structures interculturelles... : *« Travailler davantage avec les personnes de différents quartiers, ne pas attendre qu'ils viennent, mais aller vers eux, prendre plus de temps, essayer d'autres canaux de communication, susciter aussi la bonne volonté des migrants à s'intégrer à ces expériences de rencontre, car les fonctionnaires ont aussi des limites ».*

Ce qui est proposé est, en outre, une politique de valorisation des diversités qui dépasse les limites de la ville et touche à la promotion des contacts internationaux, notamment avec les pays d'origine des migrants.

4.3 Recommandations finales

On constate que la moisson est riche en matière de recommandations pratiques émanant des acteurs communaux. Ces derniers, surtout en posture préventive ou réactive face à l'impact de la diversité dans leur domaine professionnel, proposent en synthèse des actions dont certaines sont déjà en cours, mais qui pourraient être affinées et renforcées avec les apports des interviews réalisées tous les services de la Ville :

- Renforcer la ***philosophie d'ouverture*** face à la diversité culturelle et linguistique parmi les citoyens : cet esprit est déjà présent comme le montrent certaines de nos données dans la plupart des équipes, mais n'agit pas toujours de façon concertée et planifiée. Ainsi, il serait utile de sensibiliser davantage les acteurs à travers les formations et accompagnements interculturels existants ou à développer, de façon à renforcer l'empathie et la compréhension à l'égard des personnes d'origine étrangère qui, ensemble, représentent la majorité de la population et la grande majorité de la population active de Luxembourg, et de voir la diversité plus comme une ressource qu'un obstacle. L'action complémentaire serait de généraliser une position « préventive », parmi l'ensemble du personnel de la ville, face aux difficultés qui pourraient apparaître.
- Avancer vers des ***stratégies d'actions pragmatiques*** afin de gérer et valoriser au mieux la diversité : exploiter le mieux possible les compétences linguistiques du personnel, le renforcer avec l'accueil de nouveaux collègues avec un background d'immigration dans certains services, simplifier les tâches, les procédures et la matière, la traduire, stabiliser les services de traduction, médiation et d'interprétation, former et sensibiliser les acteurs municipaux à partir de leurs problématiques et afin d'augmenter leur propre confort professionnel... : adopter une posture ouverte face aux effets de la diversité culturelle et linguistique ; recenser, valoriser et faire mieux connaître les services et compétences existant dans la ville et ailleurs ; inciter les travailleurs de la ville à participer à des initiatives interculturelles, etc.
- Opter pour une ***communication « procitoyens »*** : aller encore davantage dans les quartiers, associations et clubs, créer des espaces de convergences, de parole, de consultation, d'information et de rencontre entre groupes différents et veiller à ce que de plus en plus de groupes divers y participent (Multiplicity, etc.), valoriser par ces ports les multiples services de la Ville, utiliser des réseaux et les bonnes volontés privées, et les médias, pour renforcer les complémentarités des populations différentes en incitant vers de l'interactivité, de l'entraide (ici et là-bas), des échanges, de la circulation des langues...

5 Travailler (dans) la diversité culturelle : entretiens au sein des services de la Ville de Luxembourg

Frédéric Mertz, CEFIS pour IBS, Ville de Luxembourg

5.1 Introduction et méthode

L'analyse développée ci-dessous, de manière complémentaire aux autres méthodes de recueil de données (sondage, statistiques, soirées thématiques d'échanges...), a pour objectif de contribuer à l'étude sur l'intégration et la diversité au sein de la Ville de Luxembourg (VdL). Elle porte sur les visions, projets et actions des services et parties prenantes au sein de la VdL. Il s'agit de connaître les préoccupations en matière d'intégration et de diversités culturelles au sein des services communaux et d'analyser leurs initiatives réalisées, en cours ou en projet, en cette matière. Le CEFIS et le service IBS ont ainsi rencontré des représentants de l'ensemble des 54 services de la VdL, ainsi que l'ALAC (Agence luxembourgeoise d'action culturelle), le Luxembourg City Tourist Office et l'Office social (voir liste en annexe). Certaines réunions regroupaient différents services, alors que pour d'autres il y a eu plusieurs rendez-vous. Des rencontres se sont également déroulées avec des structures transversales comme les délégations de travailleurs ou le secrétariat général. Le choix a été posé délibérément de rencontrer tous les services, même ceux qui, *a priori*, n'étaient pas en contact avec la population ou ne se sentaient pas directement concernés par la thématique de l'intégration. Ces entretiens ont duré entre une et deux heures, et ont été menés à l'aide d'une grille d'entretien semi-directif (voir annexe). Cette méthode permet d'engager une discussion en profondeur en privilégiant une démarche compréhensive des processus d'intégration et des visions de la diversité. Ont été rencontrés les chefs des services, accompagnés, le plus souvent, par d'autres membres du personnel, afin d'avoir une confrontation entre les discours du terrain et des directions. Les rapports d'entretien ont ensuite été validés par les services concernés.

Les sujets abordés furent extrêmement variés, il est possible de les regrouper en cinq thématiques¹⁰² :

1. Conception ou représentation de l'intégration ;
2. Impacts positifs de la diversité ;
3. Les défis de la diversité ;
4. Initiatives et bonnes pratiques ;
5. Amélioration et besoins des services.

Ces thématiques constituent également les diverses parties du présent rapport qui s'achève sur des recommandations générales.

Les notes prises lors de ces entretiens représentent un volume de près de 400 pages. Ce matériel fut synthétisé avec le souci d'offrir au lecteur un aperçu le plus complet possible des observations importantes et répétitives en lien avec les questions d'intégration sociale et de diversité culturelle qui préoccupent les services de la VdL. Des exemples cités lors des entretiens illustrent cette synthèse. Il n'est cependant pas possible que toutes les expériences,

¹⁰² La question des données relatives à la diversité et produites au sein des services communaux fut également abordée lors des rencontres. Les réponses apportées à ce niveau sont analysées et présentées dans le document concernant les statistiques de la VDL.

opinions, remarques et pratiques au sein de chaque service puissent trouver une place dans ce rapport. Aussi, l'IBS tient à disposition des intéressés l'intégralité du matériel analysé.

Les services de la VdL peuvent être divisés en quatre grandes catégories, selon le degré de relation qu'ils entretiennent avec le public (voir le tableau) : les citoyens... étrangers et luxembourgeois confondus. Cette catégorisation reste assez « brute », car à l'intérieur de nombreux services, différents métiers peuvent se côtoyer et leur expérience peut différer selon leur degré de proximité avec la population : secrétariat, administration, personnes de terrain (ouvriers, employés...). Elle illustre toutefois assez bien le degré de récurrence dans les contacts avec la population de nationalité étrangère et/ou d'origine ou de culture ou de langue différentes. Elle montre aussi la nature de la relation entretenue avec les individus, selon qu'ils soient considérés comme citoyens, utilisateurs, bénéficiaires, consommateurs, acteurs... Par ailleurs, cette typologie nous montre que certains services, même s'ils coopèrent indirectement ou de manière plus irrégulière avec la population, peuvent avoir un impact interculturel et un rôle important en matière d'intégration : force est de remarquer que ce rôle est souvent sous-estimé par les professionnels eux-mêmes. C'est notamment le cas de services qualifiés de « back-office », mais dont le métier peut avoir des conséquences certes indirectes ou invisibles, mais non négligeables, sur le « vivre ensemble » au sein la Ville de Luxembourg.

Niveau 1 En relation directe et/ou régulière avec les citoyens ou bénéficiaires	Niveau 2 En relation indirecte et/ou irrégulière avec les citoyens
<ol style="list-style-type: none"> 1. Accueil 2. Affaires sociales 3. Autobus 4. Bierger Center 5. CAPEL 6. Crèches 7. Enseignement 8. État civil 9. Fêtes et marchés 10. Foyers scolaires 11. Incendie/Ambulances 12. Intégration 13. Intervention sociale 14. Jeunesse 15. Logement 16. Médecine scolaire 17. Office social 18. Parking 19. Recette 20. Seniors 21. Sports 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Architecte/Maintenance 2. Architecte/Urbanisme/Espace public 3. Archives 4. Bâtiments 5. Canalisations 6. Cimetières 7. Circulation 8. E-City 9. Éclairage public 10. Énergie/Eaux 11. Environnement 12. Hygiène 13. Parcs 14. Patrimoine naturel 15. Photothèque 16. Voirie
Niveau 3 Services culturels en relation avec leurs « utilisateurs »	Niveau 4 Services internes en « back-office » en relation avec le personnel de la VdL
<ol style="list-style-type: none"> 1. ALAC 2. Cinémathèque 3. Cité Bibliothèque 4. Conservatoire 5. Coordination culturelle 6. Musées 7. Théâtres 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Communication et relations publiques 2. Délégation des fonctionnaires et employés 3. Délégation des salariés 4. Division Structures et Organisations 5. Égalité des chances 6. Finances 7. Secrétariat général 8. Support psychologique 9. TIC

5.2 La conception de l'intégration et de la diversité

Peu de services conceptualisent ou thématisent la diversité ou l'intégration. Dans les entretiens réalisés, rares sont les fois où les différences de cultures, d'origines, de religions, d'âge, etc. sont spontanément évoquées par les témoins. Si elles apparaissent, c'est par incidence, dans le courant de la discussion, ou suite à nos questions. On rencontre rarement une réflexion ou une stratégie mise en place pour anticiper les questions d'intégration (surtout dans les services de niveau 2 et 4). Ainsi, la langue parlée finit parfois par apparaître comme un indicateur de diversité socioculturelle pour certains services (Théâtre, Musées...). Toutefois, pour la grande majorité des services, la diversité est décrite comme relevant d'un état de fait : la présence d'une diversité de citoyens ou d'utilisateurs des services. Pour nos interlocuteurs, la diversité semble ainsi étroitement liée à la nationalité (Sport, Logement, Accueil, État civil, Voirie, Canalisations, etc.). C'est bien la « nationalité », comprise comme une *variable identitaire assignée, juridique et objective* qui est présentée comme l'élément le plus visible de la diversité. L'origine, la culture, le genre, l'âge, les catégories socioprofessionnelles sont des variables qui viennent rarement à l'esprit des personnes rencontrées, lorsque l'on parle de diversités¹⁰³. Exprimer les différences individuelles en termes de nationalité est sans doute un réflexe commun, une attribution facile, objectivante, réaliste et ne pouvant que difficilement être mise en doute, dans le contexte d'une administration communale qui plus est. Toutefois, distinguer les individus en termes de nationalités comporte des risques d'erreurs de jugement tant il faut compter, désormais, avec l'augmentation des naturalisations et du nombre de citoyens avec de multiples nationalités. Par ailleurs, il existe un rapport construit inconsciemment entre des caractéristiques comme le phénotype, l'aspect, l'accent, la manière de parler, la langue utilisée, les tenues vestimentaires, les signes religieux, les gestes, les patronymes, etc., et l'« origine » supposée des personnes exprimée en termes de nationalité. Ce biais de catégorisation est spontané, mais peut conduire à des généralisations abusives menant à des préjugés, des stéréotypes quant aux comportements d'un groupe (« les Portugais vont moins aux Musées », voire à des discriminations).

Le lien professionnel entre les employés/fonctionnaires communaux et des personnes de « nationalités » différentes peut intervenir directement (ex. interaction avec un administré) ou indirectement (ex. relations avec une entreprise sous-traitante dans laquelle travaillent des salariés de nationalité étrangère : Bâtiments, Voirie...). Ce rapport professionnel est très courant dans une ville comme Luxembourg. Pourtant, rares sont les services qui collectent des données relatives à la diversité (nationalité, origine, langues parlées...). Pour certains services, ces informations ne sont pas pertinentes et ont peu d'importance (Circulation, Archives...), notamment parce que le service se veut le même pour tous, indifféremment de la nationalité ou de l'origine des demandeurs. Pour d'autres services, la diversité culturelle peut cependant apparaître en lien avec le métier ou le contexte concernés et, quelquefois de façon inattendue, dans le cours de l'exercice professionnel (Médecine scolaire : circoncision parmi musulmans et juifs, par exemple).

Les services de niveau 4 (services internes) sont ceux qui, sans surprise, ont très peu thématisé l'intégration des citoyens. Étant au service des travailleurs de la VdL, les questions de diversité

¹⁰³ D'autres marqueurs identitaires n'apparaissent jamais, comme l'orientation sexuelle. Par ailleurs, les frontaliers, non plus, ne sont pas systématiquement pris en compte en tant que groupe social, lorsque l'on aborde la question de l'intégration. La problématique et les discours sur l'intégration semblent les ignorer alors qu'ils représentent une réalité sociologique quotidienne importante dans les interrelations sociales et un poids démographique non négligeable. Ils sont seulement cités occasionnellement comme faisant partie de cette diversité, ainsi que les touristes de passage (Accueil, Sports, Incendie-Ambulances, Théâtre, Alac, Conservatoire, Bibliothèque, Parking, Fêtes et Marchés, Bus...).

se posent moins, car ils s'adressent à un public beaucoup plus homogène en termes de nationalité, d'origines culturelles ou de langues parlées (DSO, Support psychologique). La diversité interne existe pourtant et croît au fil des années, mais elle se pose avec moins de complexité (le luxembourgeois s'impose comme langue véhiculaire par exemple, gommant les aspérités liées aux autres langues et à la négociation nécessaire autour de la langue véhiculaire). Toutefois, la Charte de la Diversité signée par la VdL favorise une réflexion interne sur cette question. Certes, la Charte englobe des sujets plus nombreux (handicap, orientation sexuelle, âge, genre...), mais la lutte contre les discriminations « raciale ou ethnique » et religieuse en fait partie. Les services RH et les délégations des salariés, fonctionnaires et employés sont associés à cette réflexion. Notons que d'après la Délégation des fonctionnaires et employés, jusqu'à présent il n'y a pas eu de plainte interne à la VdL pour harcèlement ou discrimination sur base de l'origine, de la race ou de la religion. Ainsi, seuls certains services ont développé une réflexion interne sur l'intégration ou la diversité. C'est notamment le cas des services Jeunesse et Intervention sociale, Affaires sociales, Intégration (les Services de Niveau 1, en contact direct et régulier avec les citoyens).

Le Service jeunesse et le service Intervention sociale sont sans doute ceux qui ont la réflexion la plus aboutie et la plus critique sur les questions d'intégration et de diversité. Pour eux, parler d'intégration à Luxembourg-Ville semble être délicat : il s'agit d'intégrer une très large majorité de près de 70 % d'habitants de nationalité étrangère. On ne parle donc pas d'intégrer une ou des minorités comme dans d'autres villes ou d'autres pays. La situation est très différente et mérite une analyse spécifique. Par ailleurs, pour ces services, la variable « nationalité » n'est pas pertinente et ne rend pas suffisamment compte de la diversité culturelle. Les origines des Luxembourgeois peuvent être très diverses ou bien ils peuvent détenir une ou des autres nationalités à côté de leur nationalité luxembourgeoise. Le lien entre la nationalité et la culture d'origine devient donc très complexe et moins pertinent pour une analyse sur la diversité des citoyens. Enfin, c'est davantage le capital socio-économique qui semble différencier les groupes, les attitudes, les comportements, voire les cultures que la simple nationalité.

Le territoire de la Ville de Luxembourg, dans son ensemble, n'est pas non plus approprié pour une telle analyse, car d'une part, il existe une grande diversité de situations sociologiques entre les nombreux quartiers de la ville, comme il existe aussi un *turn-over* important des habitants (10 % environ), d'autre part, la ville a un bassin de vie (« *Einzugsgebiet* ») plus large que son seul territoire administratif qui ne correspond plus à la réalité sociale. Il faudrait donc y inclure les communes limitrophes, voire la Grande Région, car il s'agit du territoire pertinent en matière de bassin d'emploi ou si l'on veut aborder la question de l'intégration des frontaliers. Il faut donc davantage tenir compte des trajectoires individuelles et des conditions socio-économiques (à des niveaux infra et supra locaux), même si ces variables sont étroitement en relation avec l'origine (ou la nationalité). Dans ce sens, le service Jeunesse, par exemple, distingue trois groupes d'utilisateurs :

- Les Luxembourgeois, entre autres, qui utilisent les activités du service comme du loisir.
- Les étrangers européens ou issus de pays industrialisés qui ont les moyens de s'offrir des loisirs privés.
- Les autres étrangers ayant un faible niveau d'encadrement à la maison, parfois isolés socialement et souvent faiblement scolarisés.

La création du service Intégration et Besoins Spécifiques est assez récente (2012). C'est évidemment le service centralisant les questions qui relèvent de l'intégration des migrants de manière générale. On y insiste sur le fait que l'intégration doit être considérée comme transversale au sein de la VdL. Même si tous les services communaux proposent leurs offres à chacun, sans distinction, l'IBS considère qu'il est important d'avoir conscience que les « clients » et les travailleurs proviennent de cultures différentes et de réfléchir l'offre à travers un « filtre diversité » (*diversity mainstreaming*).

5.3 Impacts positifs de la diversité

Globalement, la diversité des nationalités, des origines ou des cultures rencontrées est vécue positivement : la communication avec les citoyens étrangers fonctionne bien (Cimetières, Environnement, Archives). Les retours venant des administrés à propos des services rendus par la VdL sont enrichissants, sans que ce soit nécessairement des feedbacks de citoyens étrangers. Globalement, tous les services sont conscients du caractère très diversifié de la population. Toutefois, il y a très peu d'échos qui précisent que cette diversité peut ou pourrait être considérée comme un atout ou apporterait une plus-value importante pour le service, pour la VdL ou la société, de manière générale. Il s'agit donc le plus souvent d'une vue abstraite et subjective de la diversité peu l'illustrée par des faits concrets. Seuls quelques services reconnaissent que l'apprentissage tiré des rencontres multiculturelles rend le travail plus intéressant et moins monotone (Médecine scolaire, Bâtiments, État civil, Crèches, Seniors...), mais cela demeure un enrichissement qui se vit surtout à titre privé, comme c'est le cas lors de la découverte d'autres cultures et de leurs caractéristiques spécifiques (valeurs, coutumes, habitudes, pratique d'autres langues...).

Les services culturels (niveau 3) sont plus attentifs aux avantages tirés de cette diversité. Parmi ceux-ci, les services qui proposent à leurs bénéficiaires la pratique d'un art (Conservatoire) voient comme une plus-value les formes d'expression culturelle propres aux migrants, par exemple : chaque communauté vient avec ses habitudes et ses contextes de pratiques culturelles. Il n'est pas rare d'entendre des professionnels de la culture que l'expression artistique est l'occasion de découvrir une autre réalité tout en conservant ou dynamisant, par le partage, son expression d'origine, voire de créer des formes innovantes d'expression (interculturalité). C'est principalement le cas de la musique ou de la danse qui sont des formes de langues universelles. C'est aussi le cas du théâtre ou d'autres arts du spectacle, mais dans une moindre mesure, car l'utilisation d'une langue littéraire favorise des regroupements linguistiques et donc communautaires.

Les services culturels moins orientés vers l'expression culturelle, mais davantage vers l'usage ou la « consommation » (Coordination culturelle, Musées, ALAC) reconnaissent aussi l'importance de la diversité et des brassages culturels, même s'ils observent des formes de « communautarisme » (Théâtres). Par ailleurs, il se pose un défi de mixité sociale pour ces organismes culturels, car leur public est majoritairement composé de catégories sociales favorisées (toutes nationalités confondues). Ce public composé de personnes longuement scolarisées suit des œuvres culturelles répondant à ses critères de qualité (films, pièces de théâtre), quel que soit le pays de production ou la langue de diffusion. La programmation culturelle est ainsi, en partie, le reflet de la diversité sociale et culturelle de la société luxembourgeoise (Théâtres). Les services culturels tentent de tenir compte des attentes culturelles diversifiées de la population. Cela se traduit par des événements en langue étrangère (théâtre ou chant en portugais, par exemple) ou des événements qui vont drainer des publics ou des communautés très ciblés, même si les services prônent l'ouverture de ces moments au plus grand nombre, sans distinction culturelle ou sociale. Bref, les services de catégorie 3 (services

culturels) reconnaissent unanimement l'intérêt et l'importance de cette diversité et essayent d'en tenir compte dans leur fonctionnement.

Beaucoup d'autres services reconnaissent également que cette diversité pourrait être source d'enrichissements (Égalité des chances), mais cela reste, encore une fois, hypothétique ou superficiel. D'autres considèrent la diversité comme un concept intéressant sur le plan du marketing et n'hésitent pas à l'utiliser si l'occasion se présente (Fêtes et Marchés pour la Schueberfouer). C'est le cas de l'image de marque « Multiplicity » de la VdL, même si elle n'est toutefois pas partagée par l'ensemble des employés de la Ville (Communication et relations publiques). En résumé, la diversité des citoyens est abordée avec un *a priori* favorable par les services, sans qu'elle soit toutefois mobilisée comme un atout ou une opportunité d'amélioration, d'apprentissage, de connaissance de l'autre, de lutte contre les stéréotypes et les discriminations. Il n'y a pas encore de stratégie « diversité » et cette problématique n'est pas encore dans les « mentalités » (DSO).

5.4 Les défis de la diversité

Globalement, les impacts négatifs que pourrait occasionner la diversité sur les services ne sont pas spontanément énoncés. Au contraire, les services font état de beaucoup d'échos positifs ou de remerciements de la part de la population, notamment celle issue de l'immigration (Circulation, Énergies...). C'est dans la réflexion et la discussion qu'émergent certains sujets ou situations qui semblent compliqués. Pour la plupart des services, ils ne semblent pas poser problème de manière systématique, mais plutôt occasionnellement ou de manière ciblée sur des moments délicats, des projets ou des services particuliers...

5.4.1 Regroupements communautaires

Les activités ou projets de la VdL peuvent parfois amener à des regroupements communautaires, selon les origines culturelles ou nationales des participants, alors que ce n'est pas forcément l'intention des services qui proposent ces activités et dont la philosophie est de ne pas différencier le public selon les nationalités. C'est notamment le cas de l'offre culturelle ciblée de la Cinémathèque, des Musées, des regroupements communautaires observables pour certains sports comme le hockey, le patinage... Les offres, le programme de certaines associations conventionnées peuvent également favoriser des regroupements. Notons que les regroupements se font souvent par communautés linguistiques plutôt que selon l'origine ethnique ou la nationalité. Par exemple, les événements pour lesquels une traduction est proposée cliveront les participants en sous-groupes luxembourgophones et étrangers. Par contre, si la traduction n'est pas proposée, certains groupes risquent de ne pas participer aux événements et de se sentir mis à l'écart. Bien que l'ouverture soit mise en avant, dans les faits, les activités peuvent donner lieu à des « bulles communautaires ». Le phénomène se remarque aussi dans les logements sociaux, notamment les « chambres meublées » proposées par des personnes privées à des compatriotes, conduisant ainsi à un regroupement communautaire. Même si dans les achats de parcs locatifs sociaux, on essaye de disperser l'offre dans les différents quartiers afin d'éviter une « ghettoïsation », le fait de prendre en compte les demandes et besoins des locataires conduit, parfois, à une surreprésentation des catégories d'âge, de nationalités ou d'origines dans certains bâtiments.

5.4.2 ‘Upper class’, ‘lower class’ et diversité

Plusieurs services expliquent que certaines nationalités sont plus représentées dans certaines catégories sociales et, par conséquent, dans les publics de certaines activités ou projets (femmes luxembourgeoises « aisées » dans les initiatives pour seniors, choix des sports dans diverses catégories socio-économiques...). À l'image de l'ensemble de la population de Luxembourg-Ville, ces corrélations entre nationalités et catégories sociales s'observent aussi bien dans les catégories les plus fragiles que dans les classes les plus aisées. Si l'on parle de diversité, il est donc important de prendre en considération la dimension sociale et économique qui demeure un élément essentiel de différenciation des groupes sociaux (Jeunesse et Intervention sociale, notamment).

Cela implique tant les programmations de l'offre de service que sa gestion et sa mise en œuvre. Par exemple, les plaintes, ou plutôt la manière dont elles sont exprimées, en direct face à un fonctionnaire ou de façon écrite, ne dépendent pas de l'origine culturelle ou de la nationalité de la personne, mais plutôt de son origine sociale, de son niveau d'éducation, de ses compétences linguistiques, etc. La connaissance des processus administratifs, une capacité à s'exprimer, un rapport de pouvoir favorable... permettent à une catégorie sociale issue majoritairement de certains quartiers plus aisés (notamment Cents, Bel-Air...) de revendiquer des droits ou de se faire entendre, même si les dommages occasionnés sources des plaintes sont faibles ou nuls. On retrouve beaucoup de Luxembourgeois dans cette catégorie, propriétaires de leur maison (Circulation, Éclairage public...). L'attachement historique au territoire est un des éléments explicatifs de cette volonté de se faire entendre et de protéger son cadre de vie, sa tranquillité, son environnement immédiat, et ces personnes maîtrisent les codes de la communication (formelle et informelle) en langue luxembourgeoise. C'est, d'ailleurs, ce même public qui participe aux soirées d'information sur le quartier et ses travaux (Voirie). Les étrangers (surtout ceux avec un niveau de scolarité faible) n'y sont que très peu présents. L'intérêt pour le quartier est un bon indicateur du souci de l'environnement et de la volonté d'y demeurer. À l'inverse, dans les quartiers où il y a de la mixité sociale et culturelle, les revendications ou les plaintes adressées aux services sont moins récurrentes ou moins problématiques (Gare, Bonnevoie).

Le rapport à la culture semble lui aussi se différencier fortement selon l'appartenance aux catégories socioprofessionnelles (Coordination culturelle, Musées, Cinémathèque) : indépendamment de la nationalité ou de l'origine, les personnes issues de catégories sociales supérieures s'orientent vers des pratiques culturelles appartenant classiquement à l'« habitus » de leur classe sociale (par exemple, la pratique d'instruments plus « nobles » comme le piano, le violon...). C'est notamment le cas des fonctionnaires ou cadres européens. Le Conservatoire résume la situation en distinguant trois profils :

1. Les élitaires qui insistent sur le travail et le mérite (ils cherchent le conservatoire pour le statut). Ils ne viennent pas de quartiers précis, mais plutôt de la couronne de Luxembourg. Ce sont souvent des catégories socioprofessionnelles supérieures qui ont des revendications plus contraignantes.
2. Les élèves pour qui la musique relève du loisir ou de l'occupationnel (comme une crèche ou une maison relais). Ils accordent de l'importance au happening social. Ils viennent notamment de Gasperich, Bonnevoie, Cents... mais pas seulement.
3. Les élèves issus notamment de quartiers comme Clausen... avec moins de soutien à domicile et aussi plus de difficultés de réussite.

Des initiatives comme le « Kulturpass » proposent des solutions pour faciliter l'accès à la culture des publics les plus éloignés ou qui ont le plus faible niveau d'éducation (Coordination culturelle). Parmi les personnes les plus éloignées de la culture « académique », les lusophones (Portugais, Capverdiens) semblent être les plus nombreux. Des difficultés de paiement existent

cependant dans toutes les catégories nationales, mais dans certains services, la population de nationalité étrangère semble surreprésentée (Recette), ce qui implique davantage de contacts entre fonctionnaires et population étrangère ou supposée étrangère (ce jugement se fait parfois subjectivement sur base des patronymes).

5.4.3 Quartiers

Les quartiers de la Gare, de Bonnevoie-Sud et Bonnevoie-Nord sont souvent cités lorsqu'on parle de diversité. Ces quartiers sont aussi l'endroit où des soucis d'agressivité dans les relations avec des étrangers se posent plus souvent qu'ailleurs (Parking, Ambulances-Pompiers). Et où les questions culturelles sont mêlées aux problématiques sociales (pauvreté...) ou familiales (Médecine scolaire) et problèmes de santé ou d'hygiène. Ces localités sont aussi ceux où les locataires sont les plus nombreux. Pour certains services, cela explique en partie le désintérêt de ces quartiers pour les services de la VdL puisqu'ils ne comptent y rester qu'un temps assez court, avant de s'établir plus définitivement ailleurs. À l'opposé, les quartiers comme le Limpertsberg sont les plus revendicatifs, voire offensifs. Cela est sans doute dû à l'appartenance à une catégorie sociale aisée des habitants (Éclairage public). La population luxembourgeoise utilise également plus les réseaux formels et informels auprès des services afin s'informer ou se faire entendre, car elle en maîtrise la langue et les codes culturels qui y sont associés (ou y dispose de plus de relais). C'est aussi le cas de la population qualifiée issue de l'immigration. À l'inverse, les moins qualifiés se font moins entendre.

5.4.4 Un manque de connaissance des pratiques administratives et sociales et du territoire

Parmi les non-Luxembourgeois, essentiellement, on observe des difficultés à comprendre les démarches administratives ou à pouvoir se repérer dans les procédures et services (Photothèque, Parking, Bibliothèque). Il ne s'agit pas seulement d'un souci linguistique, mais aussi d'une méconnaissance du fonctionnement des administrations, surtout pour les primo-arrivants. Cela se vérifie aussi à l'état civil : les procédures peuvent parfois être compliquées (papiers à fournir pour un dossier de mariage de ressortissants de pays tiers, déclaration de naissance...). À cela s'ajoutent la diversification et l'éloignement croissant des pays de provenance des migrants (Bierger Center). Ces situations de plus en plus nombreuses et complexes peuvent être source de stress, d'agressivité ou de conflits entre les agents municipaux et les résidents étrangers qui y voient des complications inutiles, un excès de zèle, voire de la stigmatisation envers les étrangers, ou même du racisme (État civil). Ces situations ne sont pas isolées et leur récurrence (une estimation de 50 dossiers sur 400) pourrait produire des réactions stéréotypées de la part des agents municipaux.

L'Office social reconnaît que ces difficultés administratives sont compliquées pour les ressortissants de pays tiers. Les besoins et demandes sont différents également selon les contextes d'origine : on signale, par exemple, que : *« les personnes d'origine africaine demandent plus souvent des aides financières, car une partie de leur argent retourne dans leur pays de naissance »*. Le Kanner-Elteren Center (CAPEL) reçoit également plus de familles étrangères que luxembourgeoises, à la recherche d'informations sur les loisirs et l'enseignement. Les primo-arrivants ont aussi des difficultés à se retrouver géographiquement dans la Ville de Luxembourg. Les orienter est indispensable pour les services.

5.4.5 Langues et communication

Si la langue peut être un vecteur de regroupement, on l'a vu, c'est en même temps un facteur d'exclusion. Les offres proposées dans une seule langue ou bien les productions culturelles dans une langue particulière (promotion d'auteurs luxembourgeois ou d'une autre nationalité) rencontrent *de facto* très peu de succès auprès d'une partie du public dont ce n'est pas la langue usuelle. À cet effet, l'intégration des étrangers non luxembourgeois reste très compliquée pour les activités sociales dans lesquelles la langue véhiculaire et majoritaire est le luxembourgeois (déjeuners des Seniors). De même, le choix de la langue de communication avec les citoyens fait l'objet d'un questionnement permanent (ALAC), sans qu'il se dégage de pratique ni de politique générale en matière d'usage des langues dans la communication officielle avec les administrés (Service Communication) : la communication écrite (dépliants...) se fait en général en français et allemand, voire en anglais, comme c'est le cas pour Facebook. L'anglais est d'ailleurs en progression constante (Théâtres) avec l'augmentation de la diversité de la population de la VdL (notamment depuis l'élargissement de l'UE aux pays de l'Est).

Les services reconnaissent que leurs habitudes de communication doivent changer. Passer uniquement par les médias classiquement « luxembourgeois » n'est pas suffisant pour toucher le public le plus diversifié possible. À l'inverse, le luxembourgeois est, proportionnellement moins demandé, mais il fait l'objet de reproches lorsqu'il n'est pas utilisé ou proposé dans des documents ou des flyers et également dans les services dont une partie du personnel se retrouve en front office (billetterie...). D'ailleurs, quelques services avancent que le luxembourgeois reste la langue nécessaire pour s'intégrer au Luxembourg. Il n'est pas rare que le personnel de la VdL se fasse l'interprète entre locuteurs différents, dans le cas de rapports entre sous-traitants étrangers par exemple (Canalisation, Architecte, Urbanisme). Les personnes issues de l'immigration sont aussi de plus en plus diplômées et se retrouvent à des postes à responsabilité travaillant pour des sous-traitants qui collaborent avec la VdL (architectes et ingénieurs d'origine portugaise).

Même si la langue est un sujet constant et régulier de négociations et de « bricolages », des solutions sont souvent trouvées pour communiquer, même *a minima*. La question se pose pour les situations d'urgence lorsqu'il faut contacter la population dans un temps très bref et à large échelle (pollution de l'eau...), car il faut utiliser beaucoup de canaux de communication pour s'assurer de toucher tout le monde. Pour remédier à cette difficulté, certains services commencent à réfléchir sur l'adaptation de leur communication vers plus de transversalité et de facilité en utilisant des pictogrammes (Intégration), ou des textes vulgarisés, plus simplifiés (Affaires sociales).

Certains services reconnaissent que le personnel de la VdL, ouvrier notamment, a du mal avec le français et parfois avec l'allemand. Cela provoque un blocage dans la communication et le contact n'est pas recherché. La peur et les inhibitions représentent un frein important à la communication entre le personnel peu qualifié luxembourgeois et les citoyens francophones ou anglophones (*Hemmungsschwellen*, Service des Parcs). D'ailleurs en interne, le personnel privilégie la langue allemande au français (la version allemande du sondage interne sur l'intégration a connu beaucoup plus de succès que la version française). Dans les relations avec le Bierger Center, l'Office Social, il arrive que les citoyens amènent un ami ou un membre de la famille comme interprète (surtout auprès des demandeurs de protection internationale parlant uniquement leur langue maternelle). Dans le cas de projets spécifiques (comme l'inscription sur les listes électorales), d'autres langues sont utilisées ; le site internet est actuellement seulement en français (pour des questions financières).

5.4.6 Différences culturelles

Des différences culturelles sont moins courantes, mais toutefois mentionnées dans le contexte de certains services :

- La différence « nord-sud » dans le tri des déchets, la discipline ou le respect des consignes ou des procédures (Logement).
- Le caractère « pointilleux et procédurier » des Anglais (Autobus) et des Allemands (Bâtiments, Sports) opposé à celui « plus souple » des « Méditerranéens » (Canalisation, Intégration).
- Le rapport des Asiatiques à l'hygiène et à la gestion de l'environnement (Environnement).
- Les différences dans l'éducation des enfants sont un enjeu pour l'école et les foyers scolaires : les différences culturelles en matière de maltraitance ou de violence physique ou d'autorité parentale envers les enfants peuvent heurter les professionnels chargés de garder les enfants (Foyers scolaires).
- La volonté de « négocier » quelque chose ou de soudoyer les agents pour avoir un service ou éviter une plainte (personnes venant des pays de l'Est ou du sud de l'Europe).
- Le rapport à la mort et aux rites funéraires est lui aussi intimement lié à la culture, notamment les habitudes en matière de choix de sépulture (Cimetières).

5.4.7 Religions et croyances

Il y a peu de cas relevés pour lesquels il arrive que la religion pose question. Pourtant, c'est un sujet spontanément cité lorsque l'on parle d'intégration ou de diversité. Les discussions et débats publics, la médiatisation des questions religieuses dans le monde (notamment l'Islam) amplifient probablement la réalité luxembourgeoise. Les situations sont parfois « *réglées pour faire le moins de bruit possible* » (cérémonies religieuses dans un parc public) ou bien les demandes ne sont pas prises en compte, car elles sont très sporadiques (burkini, Service des sports). Les rapatriements ne sont pas en augmentation. Le service Cimetières ne relève pas de problème particulier. Les données sur les religions ne sont pas collectées, elles sont considérées comme sensibles.

Avec l'augmentation de la diversité des populations migrantes, notamment venant de pays tiers, il existe toutefois une augmentation des situations où les différences religieuses sont marquées : circoncision (Médecine scolaire), contacts avec les agents féminins (Pompiers et ambulances), coutumes religieuses (Logements sociaux), etc. Certains interlocuteurs des services ne comprennent pas pourquoi ces habitudes continuent à perdurer au Luxembourg et s'interrogent sur la volonté d'intégration des personnes concernées, en prônant une forme d'assimilation culturelle au Luxembourg.

5.4.8 Stéréotypes, racisme, discriminations

Certains services ou certaines personnes sont accusés d'être racistes ou de faire de la discrimination envers les personnes issues de l'immigration (Pompiers). Cela peut aller jusqu'aux injures, notamment pour les services se déployant souvent dans des contextes de stress (Parking, Autobus, État civil...). Or, les critères sont clairs et transparents et l'argumentation, d'un refus de vignette par exemple (Circulation), est justifiée par le respect de pratiques administratives et du droit (Jeunesse et Intervention sociale, État civil). Cette situation se rencontre aussi dans le cas des frontaliers lorsque ceux-ci sont en contact avec le personnel d'un service et que la relation se crispe et est sujette à des accusations de stigmatisations ou de

suspensions d'abus (Parking et stationnement non payé). Ces accusations de discrimination émanent d'ailleurs tant des personnes d'origine étrangère que des Luxembourgeois qui dénoncent la discrimination dont ils sont les victimes en insistant sur les « privilèges » qui seraient accordés aux étrangers.

Dans les entretiens, les services font peu état de racisme ou de discriminations qui seraient dus à leurs membres. De manière quasi systématique, les services considèrent que « *chaque citoyen est considéré et traité de manière égale.* » Toutefois, des amalgames, généralisations, stéréotypes peuvent être relevés dans les conversations avec les services. Certains affirment d'ailleurs que ces stéréotypes se confirment dans la réalité. Par ailleurs, une partie des collaborateurs de la Ville estiment qu'il faudrait maîtriser le luxembourgeois lorsqu'on réside depuis un certain temps dans le pays, mais cela ne conduit pas nécessairement au refus de parler une autre langue que le luxembourgeois avec les résidents, même si cela reste une source de désaccord. En interne, on peut observer que les salariés qui ne parlent pas le luxembourgeois sont souvent marginalisés par l'équipe (Délégation « salariés »). Dans les entretiens avec les services, un seul cas de « discrimination » nous a été rapporté. Il s'agit du refus d'hôtesse de couleur lors d'une manifestation culturelle.

5.4.9 Égalité hommes/femmes

Il arrive parfois que des situations délicates se posent lorsqu'une femme travaillant à la VdL doit parler, verbaliser ou donner des ordres ou des conseils à des citoyens. « *C'est le cas des personnes provenant de pays arabes* » (Parking, Médecine scolaire, Bibliothèque, Protocole, Ambulances).

5.4.10 École et Jeunesse

La coexistence d'un système scolaire officiel luxembourgeois avec des écoles européennes, françaises ou internationales a des conséquences directes ou indirectes sur la diversité et le rôle de l'école comme facteur d'intégration. D'une part, les élèves ne maîtrisent pas tous les mêmes langues. Le luxembourgeois étant la langue véhiculaire pour les activités de beaucoup de services en lien avec la jeunesse, cela représente un frein à la participation des enfants non issus du système scolaire officiel (Crèches, CAPEL), même si les enfants de langues maternelles différentes trouvent toujours des moyens de s'exprimer entre eux. D'autre part, les horaires et calendriers étant différents entre système public et privé, il est difficile de trouver un dénominateur commun pour des activités parascolaires (Conservatoire).

La diversité culturelle est bien présente dans toutes les écoles. Dans certains quartiers, la presque totalité des élèves est issue de l'immigration. Certains parents, Luxembourgeois comme étrangers, demandent pour déplacer leurs enfants vers l'école d'un autre quartier. Cette demande doit être motivée (présence d'une crèche, de grands-parents) et une dérogation est alors accordée. Si la raison tient au fait que les parents pensent qu'une autre école serait meilleure à cause de la présence de moins de non-Luxembourgeois, la dérogation n'est pas acceptée (Enfance, Enseignement).

En aval des écoles, les foyers scolaires sont aussi confrontés à la diversité. Certains parents mettent leurs enfants en permanence dans les foyers, cette situation offusque les services concernés. Les raisons peuvent être davantage socio-économiques que culturelles. Parmi les enfants de primo-arrivants, l'intégration des enfants issus de pays tiers (Afrique et Asie) est plus compliquée, car ils disposent de peu de ressources en terme de capital social et linguistique, en tout cas ne maîtrisent pas les langues usuelles du pays (CAPEL, Foyers scolaires).

L'éducation non formelle pourrait apporter beaucoup à ces enfants et combler le retard éducatif (Foyers scolaires).

En amont, les crèches privées, de plus en plus nombreuses, fonctionnent en partie en français et les enfants n'y apprennent pas nécessairement le luxembourgeois. Par conséquent, ils sont moins préparés linguistiquement à l'enseignement lors du passage à l'école fondamentale que les enfants des crèches publiques où le luxembourgeois est la langue usuelle. Or, les moyens pour organiser des cours d'appui dans le fondamental (inclus dans le « contingent » de cours) ne sont pas toujours suffisants. Il faudrait à nouveau augmenter le nombre de cours d'appui pour permettre à certains enfants, issus de l'immigration notamment, de mieux s'intégrer dans leur classe ou bien de maintenir des classes à effectifs réduits pour permettre une pédagogie différenciée (Enfance, Enseignement).

5.4.11 Une évolution dans les relations avec les citoyens

Une certaine augmentation de l'agressivité de la clientèle est en général constatée par les services « front office » (Parking, Ambulances, Pompiers, Autobus...), sans que cela soit le fait de communautés ou de nationalités spécifiques. Il s'agit d'une progression globale, même si beaucoup de services relèvent la présence croissante de migrants issus de pays tiers et dont la culture est considérée comme sensiblement plus différente (Éclairage public...). Selon le Service de maintenance, *« les places et bancs publics ne sont plus des espaces de rencontre comme ils l'étaient auparavant »*. La violence est, pense-t-on, *« de plus en plus le fait de bandes organisées, en communautés nationales ou de couleur, plutôt que d'individus isolés »* (pompiers). La présence de personnes sans domicile fixe (dont des Roumains) est reconnue comme problématique par le service Architecte-Maintenance (agressivité, agacement). Les relations sont parfois tendues avec également les ressortissants d'origine africaine ou balkanique (Finances).

5.4.12 Conclusions

Globalement, avec l'accroissement de la population, les personnes non luxembourgeoises font de plus en plus appel aux services de la Ville. Cette diversité croissante est observée par la plupart des services (Secrétariat général...). À l'inverse, certains services demeurent plus fréquentés par les nationaux, par exemple ceux vers lesquels les citoyens s'orientent sur une base volontaire (Seniors...). Les services en contact direct (catégorie 1) ou indirect (catégorie 2) avec la population et surtout ceux dont les relations avec la population se font en situation conflictuelle relatent le plus d'impacts négatifs. Parmi ceux-ci, le personnel ouvrier ou moins qualifié rencontre plus de difficultés et est moins enclin à engager le contact. Cela peut s'expliquer par plusieurs raisons, notamment par le fait que certains stéréotypes sont véhiculés en interne, partagés et aussi en raison des difficultés linguistiques de cette catégorie de personnel (inhibitions...). Les services culturels (catégorie 3) s'expriment peu sur les difficultés liées à la diversité. Ils rencontrent en général un public issu de catégories socio-économiques favorisées. Ces services pointent cependant du doigt les inégalités d'accès à la culture et mettent en avant le lien entre catégorie sociale et origine culturelle. Les moments de rencontre entre personnes issues de milieux socioculturels différents sont rares.

5.5 Initiatives et bonnes pratiques

Globalement, peu de services affirment avoir des pratiques ou des projets destinés à favoriser l'intégration ou faciliter les relations avec citoyens de culture ou d'origine étrangère. Il n'a pas été fait état d'une politique, d'une stratégie ou d'une volonté pour atteindre un tel objectif. Il n'y a pas ou peu de réflexion sur la nécessité de telles actions, ni par conséquent sur leur évaluation. Certes, le trilinguisme est un facteur facilitant le contact et les relations avec la diversité, mais seuls certains services de la VdL ont exprimé le fait qu'ils avaient des pratiques ou développaient des initiatives et des projets visant à intégrer les questions de diversité dans leur quotidien. Souvent ces pratiques sont le fruit d'opportunités (Architecte, Urbanisme) ou d'occasions ponctuelles, plutôt que d'une réflexion ou d'une stratégie interne. Beaucoup de services ont aussi exprimé leur désir de faire plus de projets, d'actions, de changer leurs pratiques en faveur de l'intégration, mais le manque de moyens, de ressources et de méthodes les en empêche.

5.5.1 Cultures

Ainsi, on se retrouve souvent dans des situations de « *learning-by-doing* » dans lesquelles les particularités culturelles ou religieuses des bénéficiaires sont, par exemple, transmises entre collègues de manière informelle (Cimetières). Il n'y a donc pas de formation ou de cours spécifique, ni de stratégie mise en place pour gérer les relations interculturelles. C'est plutôt un travail au cas par cas quand il se pose au service. L'intergénérationnel et l'interculturel sont quelquefois cités ensemble dans des projets (parc locatif du Mülhenbach pour le Logement, activités à venir pour les Seniors). Les cultures présentes sur le territoire sont valorisées dans l'enseignement, les crèches et les foyers scolaires (activités éducatives culturelles, gastronomiques ou ludiques, mise à disposition de salles pour des fêtes culturelles). Les services de type culturel (catégorie 3) proposent davantage de productions ou spectacles valorisant les cultures qui vivent sur le territoire de la VdL (Théâtre, Conservatoire, Musées, Cinémathèque). Il ne s'agit pas encore de productions véritablement « interculturelles », mais plutôt d'événements « monoculturels » destinés à attirer des communautés qui n'ont pas le réflexe ou le capital socioculturel pour se diriger spontanément vers des structures considérées comme « élitistes ». Il y a une volonté de diversifier et de fidéliser un public distant dans ces institutions.

5.5.2 Diversité à l'intérieur des services

La diversité des services s'exprime en matière de nationalité, de culture, de langues. Peu de services développent une réflexion ou un plan d'action sur la diversité interne du personnel. Le service Hygiène a consciemment voulu augmenter la présence de personnes de différentes cultures au sein de son staff. Il a récemment recruté plusieurs personnes originaires du Cap-Vert, du Portugal et du Kosovo, ainsi que quelques francophones parlant peu le luxembourgeois (les exigences linguistiques pouvant être gérées de manière plus souple que pour les postes administratifs). Cette diversité est qualifiée de « saine » pour le service et fournit une bonne image à l'extérieur. En matière de diversité du personnel, on observe de grandes différences selon les services : les services à vocation sociale ou scolaire ont, par exemple, beaucoup de travailleurs avec un *background* migratoire (personnes d'origine portugaise, notamment). Ceux qui proposent des services répondant à des besoins immédiats ou de première nécessité (Logement, Aide sociale...) semblent avoir un personnel plus diversifié. Nous constatons donc une évolution vers plus de diversité, mais elle est lente. Il devient cependant nécessaire d'en

tenir compte, car l'ouverture des structures devient de plus en plus importante pour l'avenir (Affaires sociales).

5.5.3 Langues disponibles parmi le personnel

Le plus souvent, les services essaient de communiquer dans une des langues officielles, même si cela est parfois difficile. Mais le fait de disposer de travailleurs maîtrisant d'autres langues est majoritairement considéré comme un atout. C'est le cas pour les services de niveau 1 comme ceux de niveau 2. La diversité linguistique se retrouve encore une fois plus régulièrement parmi le personnel « employé » à l'image du *background* migratoire plus souvent présent pour ce statut (Office social, Parking, Parcs...). À l'inverse, les compétences linguistiques dans les différentes langues non officielles (les langues portugaise, italienne, serbo-croate, notamment) semblent moins présentes chez les fonctionnaires ou dans certains services (Photothèque...).

La valorisation des compétences linguistiques n'est cependant presque jamais volontaire ou intentionnelle. La présence au sein des services de langues supplémentaires (portugais le plus souvent, mais également italien, serbo-croate...) est donc souvent le fruit d'opportunités. Ces langues supplémentaires sont donc mobilisées quand cela est nécessaire, notamment pour des primo-arrivants ne maîtrisant aucune langue du pays (Médecine scolaire...). C'est une solution de dépannage. Cela peut aussi générer des effets indésirables, source de malentendus ou de conflits potentiels : les citoyens se dirigent systématiquement vers l'employé ou le fonctionnaire qui parle leur langue d'origine en évitant le préposé luxembourgeois.

Les compétences demandées sont avant tout liées au métier (urbanisme). Les compétences linguistiques sont communes à tous les services et appartiennent à une politique de recrutement qui fait d'ailleurs l'objet d'un test de langues pour devenir fonctionnaire (faire preuve d'une connaissance adaptée au niveau de carrière des trois langues administratives : luxembourgeois, français, allemand). De manière générale, lors d'un recrutement, le service concerné analyse lui-même ses besoins et les compétences nécessaires pour exercer le poste. D'autres langues peuvent ensuite être demandées selon les besoins du service (comme l'anglais pour les personnes en « *front office* », à la rencontre d'un public international). Les cas reportés de recrutement intentionnel dans une langue non officielle sont toutefois assez rares (Délégation « salariés »). Les langues non officielles ne sont pas systématiquement soutenues (Structures et Organisations). On reconnaît que cela est parfois utile, mais pas indispensable (Recette). On peut malgré tout supposer que même si d'autres langues ne sont pas affichées dans la description du poste vacant, la procédure de recrutement tiendra compte des autres compétences des candidats, et que, si plusieurs candidats remplissent les conditions, la maîtrise de langues supplémentaires peut être un atout pour le recrutement final, comme c'est le cas des travailleurs de la VdL qui ont un *background* migratoire.

Il semble que selon les statuts, les compétences linguistiques soient différentes (Structures et Organisations). Parmi les fonctionnaires, on retrouve essentiellement des Luxembourgeois avec peu de rotation de personnel (surtout dans le *top* et le *middle management*). Parmi les salariés employés, le personnel est plus multiculturel. On y observe un *turn-over* plus important, notamment dans certains métiers comme les éducateurs (dans les foyers scolaires, par exemple). Enfin, les salariés de type « ouvriers », sont une catégorie classiquement de Luxembourgeois. Selon l'appréciation des personnes rencontrées, la situation y évolue également vers plus de diversité d'origines, de langues ou de nationalités.

Au total, la diversité des candidats s'est accrue avec les années, mais reste encore à développer. En se basant sur les patronymes, il semblerait que parmi les fonctionnaires et employés communaux, 20 % ont un *background* migratoire et 80 % seraient d'origine luxembourgeoise (Délégation des fonctionnaires et employés). À noter que, à défaut de compétences internes, certains services ont pris l'initiative d'orienter leur personnel vers des cours de langue (en

langue portugaise) pour faciliter le dialogue entre professionnels et bénéficiaires, et éviter des malentendus (Médecine scolaire de leur propre initiative). Certains services (catégorie 1 ou 2) font de plus en plus appel à des interprètes, notamment pour des réunions de quartier, accessibles au grand public. Le luxembourgeois, le français, voire l'anglais, sont les langues proposées (Urbanisme, PAG, Secrétariat général). Des interprètes ou médiateurs interculturels du ministère de l'Éducation nationale ou d'associations sont aussi sollicités (Enseignement, État civil, Crèches), car il est important que les parents ou citoyens comprennent précisément ce qui est dit et que l'échange puisse se faire sans barrières linguistiques. Le portugais est utilisé occasionnellement dans des dépliants (inscription sur les listes électorales communales, brochures sur l'enseignement...). Pour les contacts avec les sous-traitants, une maîtrise du français et de l'allemand devient une condition de plus en plus systématiquement demandée auprès des prestataires privés lors d'appels d'offres ou de soumissions publiques (Urbanisme, Architecture).

5.5.4 Projets directement liés à la diversité

Le Service Intégration et Besoins Spécifiques est naturellement celui qui développe le plus de projets directement en rapport avec la problématique « diversité et intégration ». Certains sont liés à l'intégration des populations migrantes, d'autres concernent le handicap et les besoins spécifiques.

Concernant l'intégration, le service IBS organise et coordonne des cours de langue et de culture luxembourgeoise. Les quelque 800 participants inscrits y apprennent notamment le fonctionnement des structures administratives (p. ex., le fonctionnement de la commune), le système électoral, les instances politiques... Des visites culturelles sont également organisées. Il n'y a pas d'évaluation systématique de ces cours, mais l'impression générale qui ressort est qu'il y a peu d'occasions de pratiquer le luxembourgeois en dehors du cours et donc une certaine perte des acquis. MusiqCité (avec le Conservatoire), Rencontres Sans Frontières (avec le service de Sports et le CLAE) sont aussi des projets multiculturels initiés et gérés par IBS. L'IBS souhaite davantage travailler avec les autres services de la VdL, ainsi qu'avec les associations afin d'apporter une dimension transversale à l'intégration. Le travail en partenariat sur la thématique des besoins spécifiques est beaucoup plus développé.

En interne, la VdL est signataire de la Charte de la diversité. Elle s'engage donc à promouvoir la diversité (dont l'origine ethnique) et la lutte contre les discriminations au sein de son personnel. Une plateforme « Diversité » s'assure du suivi et de la mise en œuvre de la Charte (représentants des différents services et des délégations). Des initiatives de gestion des ressources humaines ont aussi permis de replacer du personnel inapte à ses fonctions précédentes (Photothèque et besoins spécifiques). La sensibilisation à ces questions de diversité et d'intégration reste ponctuelle (un *workshop* sur la diversité organisé par la DRH, une enquête sur le multiculturel avec l'Université de Luxembourg). Certaines formations ont traité de la communication avec le citoyen, la communication verbale et non verbale, la gestion des conflits. L'aspect interculturel se retrouve parfois présent dans ces formations, mais sans qu'il en soit l'élément central ou l'objectif pédagogique (Support psychologique, Délégation salariés).

La VdL a beaucoup investi pour se donner une image « diversité » autour de la campagne « Multiplicity » qui met en avant la diversité culturelle, linguistique, nationale de ses habitants et de ses visiteurs. Les sites internet comme le portail des associations ou le site dédié aux cours de langue (E-city, associations.vdl.lu, cours.vdl.lu/fr) participent directement au partage d'information et à la connaissance des projets associatifs liés à l'apprentissage d'une langue. De même, le Bierger Center a intégré dans son système informatique le registre de population

qui signale lorsqu'un citoyen remplit les conditions pour pouvoir s'inscrire sur les listes électorales. En 2016, la loi sur le registre national devrait permettre aux administrations d'avoir toutes les informations sur place, c'est-à-dire sans avoir besoin de recueillir des certificats de résidence d'autres communes.

5.5.5 Projets indirectement liés à la diversité

Le brassage des populations se fait le plus souvent par des projets dont l'objectif n'est pas explicitement ou consciemment l'intégration des populations issues de l'immigration. Les services en relation directe avec les citoyens (catégorie 1) sont ceux qui développent le plus de projets dont les conséquences portent sur l'intégration, même si ce n'est pas l'objectif poursuivi ou affiché.

Le service Jeunesse et Affaires sociales, en partenariat avec les structures conventionnées, s'adresse à un public constitué majoritairement d'étrangers. Les activités musicales ou de danse, les maisons des jeunes, le *streetwork*, les formations pour jeunes en situation d'échec ou de décrochage scolaire sont fréquentées majoritairement par personnes issues de familles non luxembourgeoises et d'un niveau socio-économique assez faible (c'est un peu moins le cas pour le Forum des jeunes). Le Service Jeunesse donne d'ailleurs priorité aux jeunes du technique et du modulaire et à un public moins encadré au domicile. Dans ces activités, la diversité est vécue comme une « normalité », allant de soi. Elle ne semble pas poser de soucis. Ce sont les catégories socio-économiques qui sont la variable la plus déterminante de ces actions, autrement dit, la variable qui différencie le plus les groupes d'individus et leur façon de participer aux initiatives.

La fête des voisins, les « Gemeinschaftsgaart » (jardins communautaires, Parcs, Environnement) permettent à des habitants issus d'un même quartier ou partageant des loisirs communs, de se rencontrer, d'échanger, voire de collaborer autour d'un même objectif. Cette collaboration favorise les échanges et brise les barrières linguistiques ou culturelles, mais également socio-économiques.

Bien que fréquenté majoritairement par des femmes de nationalité luxembourgeoise, le service Seniors essaye d'attirer les migrants âgés en collaborant ponctuellement avec des associations comme l'ASTI, la Maison des Associations, les Amitiés Portugal-Luxembourg, autour de projets culturels notamment (Kino mat Haerz, cuisine interculturelle). Le service Seniors entend développer à l'avenir par ses projets une démarche multiculturelle plutôt que « monoculturelle » (des activités propres à chaque communauté). Le défi est important pour les Seniors, car actuellement, ce service est fréquenté majoritairement par des femmes de nationalité luxembourgeoise. Il faudrait clarifier une stratégie sur ce public (Affaires sociales). Dans le même ordre d'idées, les projets liés aux nouvelles technologies de l'information et de la communication permettent de dépasser les difficultés liées à la maîtrise d'une langue ou liées aux enjeux qui se nouent dans une relation en face à face. Aucune langue n'entre en jeu, et par conséquent tous les éléments symboliques liés aux rapports de pouvoir en sont absents. Chacun choisit sa langue et utilise le service quand il le souhaite. Ces services permettent de connaître la VdL et de s'y sentir chez soi ou de se faciliter la vie quotidienne (Geocaching, technologie « Beacon »...).

5.6 Amélioration et besoins des services et de la VdL

Les services se sont également exprimés, lors des entretiens, sur leurs besoins et leurs idées afin d'améliorer l'intégration des personnes issues de l'immigration. Voici un résumé des propositions entendues.

5.6.1 Compétences linguistiques

La communication écrite (brochures, etc.) en langue anglaise et portugaise devrait être encouragée. Il en va de même pour les traductions orales lors de soirées d'information qui devraient être systématiquement proposées en différentes langues (Voirie...). La VdL devrait aussi communiquer dans d'autres langues que celles qui sont officielles. Le portugais pourrait être proposé au niveau de l'enseignement (réunions), des Musées (visites guidées) ou de l'état civil (documents d'information). D'autres canaux de communication devraient être utilisés notamment ceux qui sont propres aux communautés étrangères. La terminologie devrait aussi se simplifier afin de toucher les personnes avec le niveau de scolarité ou les capacités linguistiques les plus faibles. Dans ce sens, certaines dénominations (Bierger Center...) devraient être traduites pour être compréhensibles par des non-Luxembourgeois (Accueil). Les services insistent sur le volet pédagogique et éducatif de leurs offres. Celles-ci pourraient être mieux comprises, mieux diffusées, vulgarisées pour atteindre un maximum de personnes, notamment d'origine étrangère (Fêtes et marchés...). Certains services auraient besoin de compétences en langue étrangère (anglais, portugais...), car ce sont des langues de plus en plus demandées par les citoyens (Canalisation, Délégation des fonctionnaires et employés). Ces cours pourraient être organisés pendant les heures de travail, comme c'est le cas pour toutes les formations continues.

5.6.2 Compétences interculturelles

Beaucoup de services évoquent l'idée de compétences liées à la diversité sans avoir une définition précise des qualifications nécessaires ni de la manière de la transférer au personnel. Les professionnels de catégorie 1 et 2 veillent à être « ouverts » à la diversité et aux différences culturelles (valeurs) et y attachent de l'importance (Médecine scolaire, Architecte, Urbanisme, Affaires sociales, État civil), mais sans formaliser cet intérêt ou sans l'opérationnaliser par des compétences professionnelles. Dans le cas d'activités de « guichet » confrontées aux populations d'origines et de cultures diverses, l'apport d'une certaine sensibilité culturelle représenterait une valeur ajoutée (Égalité des chances, Canalisation, DRH, Finances...). Dans l'enseignement ou les crèches, la parentalité, le rapport à l'enfant, la conception de la famille sont vécus différemment selon les cultures. Connaître ces éléments culturels permettrait de mettre en place une toute autre relation avec l'enfant et sa famille. Dans un premier temps, il convient de sensibiliser le personnel à la réalité de la diversité et à ses avantages afin de stimuler leur engagement, car une partie du personnel reste encore assez réticent à ce sujet et à la campagne visuelle « Multiplicity » (Délégation « salariés », Communication). Il est important que de telles formations répondent aux besoins, considèrent les pratiques du terrain et ne soient pas seulement théoriques, qu'elles donnent des outils pour déconstruire ou gérer des conflits culturels qui peuvent parfois devenir tendus (Maintenance, Parking). La VdL devrait soutenir de telles formations pour tous les services demandeurs et leur donner les moyens d'y participer (en termes de temps et de budget).

5.6.3 Contacts et partenariats

Certains projets liés à la diversité sont envisagés ou à l'état de réflexion, mais nécessitent un travail en réseau avec les associations présentes sur le territoire de la VdL (Photothèque). Un travail plus étroit de manière générale avec les associations permettrait de diffuser des informations, les traduire, les vulgariser vers des publics plus éloignés de la VdL afin de les informer, d'expliquer les démarches et de leur permettre d'obtenir certaines aides auxquelles ils ont droit (allocation communale de solidarité, Finances) ou de remplir des documents. Cela pourrait être la tâche d'un écrivain public au sein d'une association externe à la VdL. De même, des ressources et contacts disponibles en intranet pourraient être utiles à beaucoup de services de la VdL : listes et contacts des traducteurs oraux directs, offres de cours de langue en soirée pour le personnel de la VdL...

5.6.4 Diversité socioculturelle

Pour favoriser la mixité sociale (et par conséquent culturelle), il conviendrait d'appliquer la réglementation concernant les logements, et rendre ceux-ci accessibles au plus grand nombre, c'est-à-dire en dessous du « prix normal » (Urbanisme). Dans l'enseignement, le Ministère de l'Éducation devrait augmenter le contingent des heures afin d'avoir des classes plus réduites (et donc un accompagnement différencié) ou de proposer plus de cours d'appui afin de donner des chances égales de réussite aux groupes socioculturels les plus défavorisés. Les conditions d'accès aux crèches au sein du réseau de la VdL (avoir un contrat de travail) et la présence d'enfants sur une liste d'attente ne favorisent pas la mixité socioculturelle. Des événements apportant de la visibilité pour les cultures présentes sur le territoire de la VdL permettraient de les valoriser (Carnaval des cultures, Coordination culturelle, Musées). Il est important d'offrir aux gens des espaces où ils peuvent se rencontrer. Dans ce sens, les structures culturelles doivent devenir des « matchmakers », des entremetteurs afin d'éviter les « bulles communautaires » (Cinémathèque). Un défi important est de favoriser la participation sociale et culturelle des personnes d'un niveau socio-économique peu aisé. Dans le domaine culturel, le Kulturpass est une piste importante à valoriser dans les institutions culturelles de la VdL.

Il faut également poser la question de la diversité dans les structures de décision. On observe dans beaucoup de domaines que les participants, bénéficiaires sont de nationalité étrangère, mais que ceux-ci sont éloignés des structures dirigeantes ou des conseils où s'élaborent des décisions de gouvernance. Il est important de les sensibiliser, les laisser s'impliquer et leur laisser l'accès à ces structures pour qu'ils ne soient plus seulement consommateurs, mais aussi acteurs des décisions à des titres divers (bénévoles, professionnels) dans des instances diverses comme des associations, conseils d'administration, comités consultatifs, associations de parents, sportives, syndicats de copropriété, syndicats, partis politiques...

Dans la même direction, la VdL devrait aussi avoir une politique de gestion des ressources humaines qui favorise la diversité ; le personnel de la ville doit être à l'image de sa population (Archives).

5.7 Synthèse des pistes et recommandations

- Développer une stratégie « diversité » favorisant une approche transversale de l'intégration au sein de tous les services, même ceux qui ne sont pas en contact avec la population.
- Soutenir le travail en réseau entre les différents services et avec les structures extérieures comme les associations.
- Former et sensibiliser les professionnels des services en contact direct avec des personnes d'autres origines ou cultures à l'approche interculturelle afin de leur donner des compétences pour comprendre et gérer les relations avec des citoyens de diverses origines.
- Former les professionnels aux aspects juridiques et psychosociologiques de la lutte contre les discriminations.
- Inciter à la mixité culturelle pour éviter des formes de communautarisation.
- Autoriser l'usage et soutenir l'apprentissage de langues courantes non officielles dans la relation avec les citoyens, ainsi que dans la communication formelle (dépliants, etc.) selon le contexte ou le projet concerné (p.ex. courrier personnalisé pour mobiliser pour l'inscription sur les listes électorales).
- Ouvrir et adapter les services destinés à la jeunesse aux écoles privées et internationales.
- Ouvrir et adapter les services aux migrants âgés.
- Proposer plus de cours d'appui afin de donner des chances égales de réussite aux groupes socioculturels les plus défavorisés.
- Proposer davantage d'événements apportant de la visibilité aux différentes cultures présentes sur le territoire de la Ville de Luxembourg.
- Continuer à promouvoir un égal accès de tous à la culture en soutenant le Kulturpass.
- Ouvrir les structures de décision à la diversité de la société civile (conseils d'administration, comités consultatifs, associations diverses, etc.).
- Avoir une politique de gestion des ressources humaines qui favorise la diversité.
- Prendre en considération les frontaliers dans les politiques et mesures d'intégration et de diversité.

5.8 Annexes

5.8.1 Liste des services et structures rencontrées

- | | |
|--------------------------------------|----------------------------|
| 1. IBS | 39. TIC |
| 2. Secrétariat général | 40. Architecte-Maintenance |
| 3. Bierger Center | 41. Sports |
| 4. État civil | 42. Autobus |
| 5. Accueils | 43. Direction Mobilité |
| 6. Direction des Ressources humaines | Voirie |
| 7. Finances | 44. Circulation |
| 8. Structures organisationnelles | 45. Parcs |
| 9. Support psychologique | Patrimoine naturel |
| 10. Fêtes et marchés | 46. Hygiène |
| 11. Communication | 47. Parking |
| 12. E-City | 48. Architecte |
| 13. Coordination culturelle | Urbanisme |
| 14. Théâtres | 49. Direction du géomètre |
| 15. Musées | Biens communaux |
| 16. Bibliothèque | Topographie |
| 17. Photothèque | 50. Incendie et sauvetage |
| 18. Cinémathèque | 51. Sécurité |
| 19. Conservatoire | 52. Délégations |
| 20. Directeur des affaires sociales | 53. Office social |
| 21. Jeunesse/Maison sociale | 54. LcTO |
| 22. Logement | 55. ALAC |
| 23. Seniors | |
| 24. Intervention sociale | |
| 25. Chargée à l'enfance | |
| 26. Enseignement | |
| 27. Foyers | |
| 28. Capel | |
| 29. Crèches | |
| 30. Médecine scolaire | |
| 31. Délégué à l'environnement | |
| 32. Direction Energie Environnement | |
| Énergie | |
| 33. Direction Génie Civil — | |
| constructions | |
| Coordination technique | |
| Coordination Chantiers | |
| Ouvrage d'art | |
| Éclairage public | |
| Véhicules et Maintenance | |
| 34. Canalisation | |
| 35. Eaux | |
| 36. Cimetières | |
| 37. Archives | |
| 38. Recette | |

5.8.2 Grille d'entretien

1. Date de l'entretien
2. Lieu de l'entretien
3. Interviewer(s)
4. Service(s) rencontré(s)
5. Personne(s) rencontrée(s)
6. Votre service, au sein de la VdL, est en contact direct ou indirect avec un public de citoyens. Comment définiriez-vous la « DIVERSITÉ CULTURELLE, LINGUISTIQUE, D'ORIGINE... » avec lequel votre service est en contact ?
7. Comment mesurez-vous cette diversité ? Quels sont vos indicateurs (impression générale, ce que les employés me disent, données précises) ?
8. Votre public comprend-il des « FRONTALIERS » ?
9. Quels sont les impacts positifs de cette diversité sur le fonctionnement de votre service ?
10. Quelles sont les difficultés que cette diversité occasionne pour votre service ?
11. Pensez-vous que ces impacts positifs ou négatifs liés à la diversité se sont accrus, restés les mêmes ou dissipés durant ces dix dernières années ? Expliquez.
12. Quels sont les indicateurs qui vous orientent vers une telle appréciation ?
13. Quelles sont les initiatives que votre service a déjà entreprises afin de diminuer les difficultés et valoriser les avantages de la diversité pour son fonctionnement ?
14. Disposez-vous au sein de votre personnel des personnes maîtrisant des langues étrangères, ayant une expérience de migration, porteuses de diversités culturelles ? Quel rôle jouent-ils ?
15. Votre service a-t-il entrepris des partenariats avec d'autres services de la VdL afin de réfléchir les questions posées par la diversité culturelle ? Expliquez.
16. Votre service a-t-il entrepris des partenariats avec des structures en dehors de VdL afin de réfléchir les questions posées par la diversité culturelle ? Expliquez.
17. Citez les actions/initiatives entreprises pour favoriser l'intégration.
18. Quelle fut l'efficacité de ces actions pour l'intégration et un meilleur vivre ensemble ?
19. Comment avez-vous évalué ces résultats ?
20. Avez-vous des indicateurs pour mesurer cette diversité ?
21. Ont-elles un impact positif sur l'intégration ? Comment peuvent-elles être améliorées ?
22. Que peut faire de plus votre service afin de renforcer l'intégration et le mieux vivre ensemble ?
23. Qui ou quoi peut vous aider pour y arriver ?
24. Si vous deviez changer quelque chose au sein de votre service ou votre environnement professionnel par rapport à la question de la diversité ce serait quoi ?
25. Qu'est-ce qui vous empêche de le faire ?
26. Que devrait faire la VdL afin de diminuer les problèmes posés par la diversité et augmenter ses apports positifs ?
27. Que devrait faire l'État luxembourgeois afin de diminuer les problèmes posés par la diversité et augmenter ses apports positifs ?
28. Quels sont les besoins de votre service en matière de diversité culturelle : formations ? Soutien en personnel ? Soutien matériel ? Autres ? Précisez.
29. Pensez-vous que certains documents ou données seront utiles dans le cadre de notre recherche ? Lesquels ?
30. Pensez-vous que nous devons rencontrer d'autres témoins ? Lesquels ?
31. Avez-vous une remarque à ajouter ? Merci !

6 Consulter les acteurs de la diversité : soirées thématiques, entretiens avec des associations et la CCCI

Frédéric Mertz, CEFIS ; Madeleine Kayser et Esther Cornero, IBS, Ville de Luxembourg

6.1 Introduction : méthodologie et sources d'information

Dans le cadre de l'état des lieux de la question de la diversité à Luxembourg, a été réalisée, de novembre 2015 à février 2016, une large consultation des principaux acteurs associatifs et institutionnels de la diversité culturelle sur le territoire de la ville. Il s'agissait de récolter l'avis des responsables de ces structures extérieures à la VdL, ainsi que de la CCCI. Il faut noter également que de nombreux citoyens intéressés par la question ont également pris part aux consultations lors des soirées thématiques ayant eu lieu durant l'automne 2015. Ces résidents ont des attentes et des besoins individuels qu'il était important de recenser. La répétition de ces attentes ou suggestions par plusieurs personnes et lors de plusieurs étapes de la consultation leur donne une dimension collective qui nous permet de les prendre en considération dans le cadre de ce rapport. Un certain nombre de structures établies ou qui travaillent sur le territoire de la Ville (associations, écoles, commerces, fédérations...) ont également été rencontrées : elles ont une vue transversale de leur champ d'action et ont développé une lecture plus conceptuelle de la question de l'intégration et permettant d'en dégager les principaux enjeux pour elles, mais également pour la VdL. Ainsi, cet « état des lieux externe » se compose de différents apports diversifiés combinant diverses sources et méthodes.

6.1.1 Soirées thématiques à destination des habitants, questionnaires et échanges suite aux soirées

Dans un premier temps, cinq soirées thématiques ont été organisées en novembre 2015.

- 9 novembre : Le travail et l'habitat comme facteurs d'intégration. Comment faciliter le processus d'accès au logement et à l'emploi?
- 12 novembre : Éducation et intégration scolaire des enfants de migrants, comment garantir l'égalité d'accès à l'éducation en tenant compte de la diversité croissante de la population scolaire?
- 17 novembre : L'accueil de nouveaux arrivants et l'aide sociale, comment familiariser les habitants avec leur nouveau cadre de vie et par quels moyens subvenir à leurs besoins?
- 24 novembre : Faciliter l'intégration par le biais de la culture, du sport et des loisirs, comment renforcer la cohésion sociale dans une situation de diversité?
- 26 novembre : La participation sociopolitique des populations issues de l'immigration, comment favoriser la démocratie participative et associer les citoyens au processus de prise de décision?

Présence aux soirées	Total	Citoyens	Services et Organisation	CE et conseil	CCCI et autres commissions
Emploi/logement	47	27	11	2	7
Enseignement	59	37	14	2	6
Accueil/aide sociale	54	31	17	1	5
Culture, sport, loisirs	51	29	16	2	4
Participation sociopolitique	45	29	13	1	2
5 Soirées — Présences totales	256	153	71	8	24
5 Soirées — Personnes différentes	171	126	31	4	10

Quelques remarques concernant les présences :

- les services et des représentants politiques de la Ville et des commissions étaient présents dans chaque soirée;
- selon la thématique, des personnes différentes ont participé, en grande partie des professionnels du secteur d'activité;
- quelques personnes ont participé à 4, voire à 5 soirées;
- les participants ne se constituaient pas uniquement de représentants d'associations spécialisées dans l'intégration, mais, à chaque soirée, de simples citoyens et des professionnels d'autres horizons ont également participé.

Ces soirées ont été introduites par une présentation de la démarche globale de la VdL et ensuite par un cadrage sociologique de la thématique à l'aide de statistiques, de constats et par un questionnement général sur les enjeux sociétaux en matière de diversité et d'intégration. Il s'agissait, ensuite, de proposer un relevé des besoins et des préoccupations des habitants sur les thématiques abordées, puis de récolter et travailler avec les participants des pistes, des projets ou actions à développer à court et moyen terme. Ce travail de collecte a permis de faire s'exprimer les acteurs de terrain : habitants, représentants d'associations, de projets, artistes... chacun a pu se faire entendre. Ces soirées ont également été un moment de formation pour les participants, dans la mesure où ce type d'ateliers sont des moments de rencontre et d'apprentissage collectif lors desquels l'échange d'idées, de défis, d'initiatives nourrit la réflexion, permet de prendre distance par rapport au vécu personnel et de saisir que l'intégration est un processus réciproque et transversal important pour la vie dans la cité.

Cette prise de conscience reste toutefois assez superficielle, car le temps imparti et la méthode ne permettent pas d'approfondir et de dégager des priorités parmi les préoccupations ou projets proposés ni d'en comprendre toute la complexité. Faut-il considérer ces initiatives comme le début d'un processus participatif ? D'ailleurs, certains partenaires ont choisi de retourner un questionnaire (18 structures en tout), car ils ne pouvaient participer directement aux soirées. D'autres ont choisi de rencontrer le service Intégration et besoins spécifique (IBS) afin d'avoir un échange plus en profondeur (« We are quattro », Welwitschia Mirabilis ASBL [Association angolaise], Inlingua, une étudiante de l'Université du Luxembourg, Passerell). D'autres entrevues sont encore prévues... Ainsi, afin d'approfondir davantage ce diagnostic, des entretiens auprès d'associations et de partenaires clés de la VdL en matière d'intégration et de diversité ont été adjoints à la démarche.

6.1.2 Entretiens avec des associations-clés

Des rencontres ont ainsi été organisées avec une liste ciblée de partenaires importants en matière d'intégration sur le territoire de la VdL. Il s'agit d'associations et d'institutions œuvrant de manière transversale sur l'accueil et l'intégration, de même que d'associations représentant ou en contact avec les communautés les plus importantes résidant à Luxembourg-ville.

- Amcham (Chambre de commerce américaine)
- Amicale des Français
- ASTI (Association de Soutien aux Travailleurs Immigrés)
- CLAE (Comité de Liaison des Associations d'Étrangers)
- Commission et Parlement européen
- Confédération de la Communauté portugaise au Luxembourg
- Conseil Général des Italiens à l'Étranger
- Croix-Rouge
- Caritas
- Inter-Actions Faubourg

- Lisel (Lieu d'initiatives et de services des étudiants au Luxembourg)
- Luxembourg Accueil
- Union Commerciale de la Ville de Luxembourg

Lors de ces entretiens, l'accent a été mis sur les projets actuels et futurs, les besoins, les défis et actions prioritaires à développer prochainement par les associations. Ces rencontres ont permis d'approfondir les raisons de ces projets, les difficultés rencontrées dans leur mise en place, leur degré d'urgence, leurs objectifs et publics cibles.

6.1.3 Rencontre de la CCCI et analyse de documents

Avant la mise en place du plan communal, un groupe de travail de la CCCI a élaboré un document de synthèse concernant différentes thématiques dans le domaine de l'intégration en faisant de multiples propositions d'actions et de pistes à suivre. D'autres documents précisent des souhaits d'actions et des idées de projets pour favoriser l'intégration au niveau de l'enseignement et concernant les demandeurs de protection internationale (DPI), ainsi que les personnes bénéficiant de la protection internationale. L'analyse de ces documents a été complétée lors de l'échange du 5 janvier 2016 avec la commission qui a pu ainsi avoir un premier aperçu des résultats des soirées thématiques.

La partie présente propose d'abord, de manière synthétique, des analyses compilées à partir de cette triple source de matériel et des recommandations tirées de ces différentes consultations. Ensuite, elle propose, de manière exhaustive, les résultats des réflexions issues du terrain (en précisant les sources d'où elles sont tirées : soirées thématiques, entretiens, CCCI). Ce rapport descriptif aborde les défis et les préoccupations des structures entendues, ainsi que les pratiques qu'elles mettent en œuvre ou les actions en faveur de l'intégration qu'elles projettent. Ces éléments peuvent concerner toute la population de manière générale ou être spécifiques à certaines communautés étrangères.

6.2 Synthèse des résultats et recommandations

De manière générale, on peut dire que les attentes sont importantes et beaucoup de propositions ont été faites. Pour certains, les attentes envers la Ville de Luxembourg dépassent ses domaines de compétences et ce serait utile de prendre contact avec l'OLAI ou d'autres instances concernées afin de coordonner avec ces institutions les démarches éventuelles pour certains projets. En plus des thématiques abordées lors des soirées, un aspect transversal est à prendre en compte : c'est le domaine linguistique.

6.2.1 Questions de langues

En ce qui concerne les cours de langue, ainsi que l'utilisation des différentes langues, plusieurs propositions et idées ont été formulées :

- Le développement des cours de langue et de culture luxembourgeoises;
- La langue française comme première langue apprise prend de plus en plus d'importance et l'organisation de cours de français par la Ville pourrait être un plus pour favoriser l'intégration en particulier des réfugiés;
- Le site internet « vdl.lu » devrait être proposé en plusieurs langues, l'accessibilité n'est pas garantie actuellement pour tous. L'allemand est nécessaire pour les personnes sourdes (parlant le plus souvent uniquement d'allemand), mais l'anglais devient également de plus en plus une langue véhiculaire importante;
- Des initiatives multiples existent pour améliorer l'apprentissage : coaching, parrainage, tables de conversations... le soutien de ces initiatives (financier, mise à disposition de locaux, développement...) est souhaitable.

6.2.2 Logement et habitat

- Le développement de structures d'habitation à prix modéré est à soutenir (pour les non-Luxembourgeois et les Luxembourgeois). La coordination entre les acteurs et la recherche de toute nouvelle approche permettant d'améliorer la situation est indispensable, surtout avec l'arrivée importante de personnes cherchant asile.
- La politique de logement et de création de logements à prix modéré doit rester une priorité politique dans les années à venir.
- Il faut favoriser la sous-location ou la colocation, notamment intergénérationnelle et rendre le marché du logement plus transparent, par exemple en créant une bourse de logements locatifs sur une plateforme internet.
- Le contrôle des « chambres meublées » est à renforcer. Elles sont souvent occupées par des primo-arrivants.
- La mixité sociale et culturelle dans les différents quartiers doit s'accompagner d'actions de rencontre favorisant le brassage des différentes populations.

6.2.3 Emploi

- Travailler en lien avec les structures d'aides à l'emploi est déjà actuellement pratiqué, mais doit être approfondi.
- La mixité interculturelle du personnel de la Ville de Luxembourg est une richesse à prendre en compte ; dans un premier temps, une politique de stages et de jobs d'étudiants peut être envisagée pour faciliter l'avènement d'un tel brassage.
- L'idée de la création d'un centre d'accueil est intéressante, mais doit être mise en pratique en lien avec le niveau national compétent.

6.2.4 Enseignement et familles

- La prise en compte des enfants primo-arrivants, surtout si l'enfant arrive à un âge avancé dans le système scolaire, reste une priorité, ainsi que le travail en lien avec les parents, l'information sur le fonctionnement de l'école et des offres existantes, rendre cette information accessible pour tous, aussi sur le plan linguistique, reste un défi quotidien.
- Quelques pistes à prendre en compte : lien avec les associations, projets interculturels dans les écoles et les foyers scolaires, contacts entre élèves des écoles publiques et privées, ainsi qu'entre parents, séjours à l'étranger et projets grande-région, soutien d'actions interculturelles et de bibliothèques des différentes cultures, renforcer l'animation en différentes langues en dehors du cadre scolaire...

6.2.5 Accueil des nouveaux habitants

- Pour améliorer l'accueil, un travail en synergie avec des partenaires diversifiés est indispensable. Les projets à développer sont multiples : brochure d'accueil synthétique (en lien avec l'OLAI), utilisation des médias afin de donner les informations aux nouveaux arrivants (City, Just arrived, site internet, affichage dans les bus, Facebook...), y compris des médias dans les langues des migrants.
- La création d'un « welcome desk » peut être utile, mais sera à réaliser en lien avec les ministères compétents.
- Davantage de soutien offrant une aide aux citoyens pour effectuer certaines démarches administratives — déjà proposé par plusieurs associations — permettrait de faciliter la compréhension du fonctionnement des institutions. Il en va de même pour les actions de parrainage et de coaching.
- Un aspect primordial reste la mise en place de formations interculturelles auprès du personnel de la VdL afin de favoriser une compréhension mutuelle.
- Concernant les demandeurs de protection internationale, un travail en lien étroit avec l'OLAI, ainsi que les structures garantissant l'accueil et le suivi sont indispensables : mise à disposition de locaux pour l'hébergement, salles de sport, piscines, inscription dans les cours de langue et de culture luxembourgeoises, mise à disposition de la brochure « Just arrived »... D'autres collaborations et services seront probablement utiles et nécessaires dans le futur afin d'améliorer l'accueil et l'insertion de ce public.

6.2.6 Aide sociale

- La Ville de Luxembourg est déjà un moteur pour la prise en charge des personnes en situation difficile, et ce pour toutes les tranches d'âge, mais ce travail est à renforcer tout en prenant davantage en compte l'aspect interculturel.

6.2.7 Intégration par le sport, la culture et les loisirs

- Favoriser les contacts avec les clubs et associations, soutenir des actions interculturelles avec la mise à disposition de locaux et de financement, ainsi que des lieux d'échange et de brassage, trouver des solutions afin de permettre l'accès pour tous aux activités, soutenir les bibliothèques des différentes communautés... telles pourraient être les priorités à respecter dans le futur.
- Pour permettre le lien entre les personnes intéressées et les associations, il faut tenir à jour les listes des associations existantes avec leurs missions et projets actuels. Au vu du nombre important de structures, la tâche ne sera pas simple et une informatisation est indiquée.

6.2.8 Participation sociopolitique

- Faire de la participation politique une priorité, c'est encore un objectif qui concerne chacun. Plusieurs pistes existent : le travail en lien avec les syndicats d'intérêt des quartiers, le développement de nouvelles instances participatives, le développement du travail communautaire dans les quartiers, favoriser l'inscription sur les listes électorales dans les quartiers ; la formation des multiplicateurs et des acteurs concernés...
- Dans ce contexte, et en général, il est important de promouvoir un regard positif sur l'aspect multiculturel de la Ville de Luxembourg, comme c'est déjà le cas avec le concept « *Multiplicity* ».
- Il convient de continuer les démarches actuelles tout en renforçant le travail en commun avec les associations, syndicats... Une sensibilisation auprès des enfants et jeunes, ainsi que des travailleurs est également préconisée. La situation particulière de la Ville de Luxembourg (capitale, nombre de salariés non-résidents, nombre de frontaliers...) implique l'importance de prendre en compte des besoins également de ce public.
- Le soutien et le renforcement d'agents de travail communautaire, déjà présent dans certains quartiers, favorisent l'intégration au sein des quartiers et dans les structures associatives de proximité, c'est tout bénéfice pour une citoyenneté active.

6.3 Rapport descriptif

Le relevé suivant reprend les idées et perceptions exprimées notamment par les participants aux soirées thématiques sans qu'il ait été possible par manque de temps de les approfondir, voire d'établir des priorités. Les pages suivantes donnent les différentes propositions et idées exprimées lors des soirées dont certains aspects sont déjà actuellement mis en place par la Ville de Luxembourg.

6.3.1 Soirées thématiques à destination des habitants, questionnaire et échanges suite aux soirées

La structure de cette partie est similaire à celle des soirées dont nous reprenons les différentes thématiques.

6.3.1.1 Logement et habitat

Préoccupations et défis de manière générale...

- Coûts des logements trop élevés : les personnes cherchent de plus en plus ailleurs parce que les logements à Luxembourg-Ville leur sont trop chers;
- Manque de logements sociaux, peu de roulements et conditions de résidence à respecter (3 dernières années pour la Ville de Luxembourg); le nombre de personnes ayant besoin d'un logement social est en constante augmentation avec des listes d'attentes très importantes;
- Manque de coordination entre les acteurs, p.ex. avec l'Agence immobilière sociale. Il n'y a pas de perspectives après un passage en Foyers;

Et spécifiquement pour les non-Luxembourgeois...

- Une situation particulièrement difficile pour les personnes ayant un revenu modeste et nouveaux arrivants (difficulté de payer la caution demandée, colocation pas toujours possible, mauvais état de chambres meublées);
- On peut constater un manque de mixité socioculturelle dans certains quartiers (éviter la ghettoïsation des quartiers).

Bonnes pratiques, projets et partenaires :

- Faciliter le financement par des micros crédits, des garanties locatives, des garanties bancaires ou des accords de prêts à taux favorables en cas d'aménagement d'un logement en vue de le louer à des personnes à faible revenu;
- Coopérer et/ou sensibiliser les agences immobilières et les propriétaires;
- En matière de sous-location/colocation : rendre la loi plus souple pour les propriétaires/Contrat générationnels entre jeunes et retraités qui ont des chambres disponibles dans leur logement;
- Augmenter le contrôle dans les chambres meublées et soutien pour la mise en norme (possibilité de récupérer sur les loyers);
- Augmenter le pourcentage (10 %) de logements sociaux;
- Créer une bourse de logements locatifs à l'aide d'une plateforme en visualisant des logements disponibles ;
- Faire une convention entre l'Agence Immobilière Sociale et la VdL(déjà existant);
- Soutenir la mixité sociale, interculturelle et intergénérationnelle dans les différents quartiers;
- Mettre en place et soutenir des actions dans les quartiers pour favoriser le brassage de différentes populations.

6.3.1.2 Emploi

Préoccupations et défis :

- La réinsertion de chômeurs (jeunes, moyen âge et chômeurs de longue durée) dans le marché du travail est difficile;
- Le travail au noir (en particulier dans le domaine de l'Horesca) est important;
- Les quartiers ont des profils différents, certains ont des commerces de proximité, d'autres non;
- L'intégration des personnes travaillant pour les institutions européennes est également un défi.

Bonnes pratiques, projets et partenaires :

- Proposer un Speed-dating pour trouver un emploi à l'aide d'une plateforme et fixer des lieux en Ville pour se rencontrer;
- Faire plus de publicité pour les offres d'emploi et donner des conseils comment postuler pour un emploi;
- Développer/soutenir des projets de job coaching et/ou coaches à l'intégration;
- Au niveau du recrutement : favoriser la mixité culturelle au niveau du personnel de la Ville de Luxembourg en intégrant également des personnes de pays tiers;
- Soutenir la création de commerces de proximité;
- Promouvoir l'échange entre les personnes des institutions européennes et les associations locales;
- Traduire le site de la Ville de Luxembourg en plusieurs langues pour que toutes les informations (et notamment les appels d'offres emplois) soient accessibles à tout le monde (FR/DE/EN et peut-être même en LU);
- Améliorer l'accès au travail au sein de la VDL en favorisant l'embauche de non-Luxembourgeois, en lien avec leurs compétences. Des propositions sont faites pour mieux parvenir à une égalité des chances pour tous : cours de formation professionnelle continue, création d'un centre d'accueil, accompagnement personnalisé, formations ciblées, encourager des jeunes à la création de microentreprises.

6.3.1.3 Éducation et intégration scolaire

Préoccupations et défis :

- Élèves luxembourgeois : le taux de réussite est plus élevé que celui des élèves non luxembourgeois;
- L'école publique et son programme sont moins flexibles (les langues sont imposées) tandis que dans le privé il y a plus de choix et plus d'options; beaucoup d'enfants d'origine non luxembourgeoise sont scolarisés dans les écoles privées;
- La langue maternelle des enfants ou la langue véhiculaire dans les familles empêche les parents d'appuyer leurs enfants. L'égalité des chances n'est pas garantie. Certaines familles scolarisent alors leurs enfants en Belgique ou en France;
- D'autres facteurs ont une influence sur la réussite scolaire :
 - L'âge de l'enfant primo-arrivant : plus l'enfant arrive tard, plus c'est compliqué. Il faut revoir le fonctionnement des classes d'accueil;
 - Le niveau d'éducation/de scolarisation des parents;
 - Le manque d'informations sur le système scolaire fondamental et secondaire.

Bonnes pratiques, projets et partenaires :

- Organiser plus de rencontres pour les parents et prévoir des traductions (également en anglais)
- Enseignement dans deux langues/classes bilingues (comme en Alsace);
- Créer une autre approche pour apprendre une langue comme langue étrangère
- Mieux valoriser la diversité des cultures en classe;
- Soutien en classe : Introduire l'aide des enfants plus âgés dans les classes afin qu'ils puissent aider les nouveaux arrivants, donc créer un tutorat entre les petits et les grands;
- Créer une meilleure mixité des nationalités dans les écoles;
- Revoir le fonctionnement des classes d'accueil : limiter dans le temps, plus d'activités en commun, classes d'accueil intensives en primaire...;
- Introduire des semaines de 30 heures/semaine pour leur permettre de passer plus de temps avec leurs enfants;
- Mieux rapprocher les associations et les parents des écoles (activités, école à journée continue, foyers scolaires...);
- Donner plus d'informations aux parents : brochures en plusieurs langues, plus de réunions d'information, transition d'infos (crèche-primaire-secondaire), « Kanner-Elteren-Center »...;
- Favoriser le travail en lien avec les associations et les clubs de sport et culturels et motiver les enfants d'aller dans ces clubs; organiser des moyens de transport pour ces organisations sportives;
- Prendre en compte les plans de réussite scolaire (PRS) : mieux partager les expériences des PRS entre quartiers et les 19 écoles;
- Il faudrait plus demander l'avis des enfants, ce qu'ils veulent, ce qui attire plus l'attention des parents;
- Augmenter les occasions de pratiquer des langues, notamment le luxembourgeois :
 - coaching, tutorat;
 - séjours à l'étranger;
 - contacts entre les écoles de la Ville;
 - échange écoles privées et écoles publiques.

Questionnaires et échanges :

Le travail d'intégration est particulièrement important et effectif auprès des enfants avec des répercussions sur toute la famille. Apporter soutien et orientation tout en établissant une relation confidentielle avec la famille autour de l'enfant doit être une priorité pour toute personne arrivant au Luxembourg et l'école tout comme les maisons relais ont un rôle important que ce soit dans l'apprentissage linguistique, des informations sur la vie au Luxembourg et du respect mutuel. Un regard important est à porter au soutien pour les aides aux devoirs scolaires, au travail avec les parents et la présence d'actions interculturelles. Une étudiante de l'Université de Luxembourg travaille sur un mémoire portant sur l'hétérogénéité de l'apprentissage des élèves au sein de l'enseignement fondamental. Y est thématisé donc aussi l'échec scolaire et les défis auxquels sont confrontés les élèves et les enseignants. Elle a élaboré un questionnaire qui propose un certain nombre de stratégies et de méthodes qui peuvent être mises en place dans le système éducatif luxembourgeois. Le questionnaire s'adresse aux enseignants de l'enseignement primaire et secondaire et vise à les faire réfléchir sur leur propre gestion de l'enseignement et à avoir leur avis sur la méthodologie proposée.

6.3.1.4 Accueil de nouveaux arrivants

Préoccupations et défis :

- De plus en plus de migrants arrivent sans aucune préparation (sans emploi, sans logement, la voiture chargée avec leurs meubles);
- Il y a de fausses informations sur les conditions de vie au Luxembourg;
- Le plus grand défi : Changer l'attitude des citoyens et professionnels qui accueillent les nouveaux arrivants (sentiment d'être traité injustement, sans respect, avec manque d'empathie...);

Bonnes pratiques, projets et partenaires :

Pour améliorer l'information...

- Just arrived;
- Publier des brochures plus courtes et en plusieurs langues (en lien avec l'OLAI);
- Traduire le Site internet en plusieurs langues;
- Promouvoir guichet.lu;
- Améliorer l'affichage dans les bus, lieux publics, associations;
- Promouvoir la collaboration avec et entre les ASBL;
- Créer un « Welcome Desk » aux points d'arrivée (p. ex. gare, aéroport...) et éventuellement associer les consulats pour ne pas faire double-emploi;
- Faire travailler des médiateurs interculturels au Bierger-Center ou collaborer avec les médiateurs des ministères.

Questionnaires et échanges :

La présence de traducteurs auprès des services administratifs au Luxembourg favorise une meilleure compréhension du fonctionnement au Luxembourg. Certaines structures œuvrent de façon implicite pour une meilleure compréhension mutuelle ce qui favorise un accueil plus chaleureux et réduit les préjugés existants. Autour de l'accueil des DPI (demandeurs de protection internationale) et réfugiés, une dynamique intéressante fait naître de nouvelles associations qui ont besoin de soutien logistique et financier. Les projets sont orientés vers l'accompagnement des nouveaux arrivants, les aides diverses pour l'apprentissage des langues, les échanges avec d'autres cultures à travers les activités culturelles et sportives...

Projets à soutenir/à développer...

- Favoriser la réalisation d'un bilan des compétences des nouveaux arrivants;
- Faire un état des lieux des associations locales existantes (qui fait quoi? dans quel quartier? quels projets ont déjà été mis en place?);
- Développer/soutenir des actions qui permettent aux citoyens de se rencontrer et de faire connaissance avec d'autres cultures (Fêtes de quartier, « Fête des voisins »...);
- Proposer plus de formations continues et supervisions pour les professionnels dans les guichets, ainsi que du secteur social (p. ex. formation à l'interculturel, communication avec empathie...);
- Projets pour faciliter l'intégration :
 - Réaliser une brochure sur la culture luxembourgeoise, en plusieurs langues;
 - Créer une plateforme d'échange;
 - Créer un projet coaching en regroupant des bénévoles et les mettre en contact avec les associations locales;
 - Aide à l'intégration culturelle : personnes de contact de la même nationalité.
- Soutenir/développer l'Écrivain public — ce service existe déjà dans plusieurs associations.

6.3.1.5 Aide sociale

Préoccupations et défis :

- Problème général (pas lié à la nationalité) : une fois qu'on se trouve dans le circuit de l'aide sociale, il est difficile de s'en sortir;
- Un sentiment d'injustice est exprimé : « Les Luxembourgeois sont mieux traités que les étrangers quand ils sont dans le besoin »;
- L'accès aux soins de santé pour personnes sans domicile fixe doit être amélioré, de même, l'aide sociale lorsqu'on est étudiant;
- Manque d'informations claires sur les différents droits et obligations : comment se loger, trouver un travail, etc. ? ;

Bonnes pratiques, projets et partenaires :

- Améliorer la possibilité de domiciliation pour les personnes sans domicile fixe;
- Accès aux soins médicaux pour tous : soutenir des initiatives qui améliorent la situation;
- Coopérer avec la caisse d'allocations familiales pour la diffusion d'informations sur les aides financières disponibles;
- Raccourcir la procédure d'examen des demandes de protection internationale.

6.3.1.6 Intégration par le biais de la culture, du sport et des loisirs

Préoccupations et défis :

- Le phénomène de communautarisation est présent, il y a un risque de ghettoïsation;
- Pas d'accès aux licences de sport (visites médicales, assurances...) pour les demandeurs de protection internationale (DPI) et leurs enfants;
- L'accès à la culture est un droit fondamental qui n'est pas toujours applicable;
- La/les langue(s) utilisées conduisent à l'exclusion;
- Soucis de moyens (locaux, argent... pour mettre en place des actions/projets culturels/sportifs);
- Il y a peu d'interactions entre communes;

Bonnes pratiques, projets et partenaires :

- Mieux valoriser/soutenir les actions existantes et promouvoir la coopération entre associations locales;
- Favoriser le contact dans un quartier, entre les quartiers sur l'ensemble de la Ville;
- Favoriser les initiatives des associations interculturelles plutôt que des associations communautaires;
- Élaborer une plateforme d'échange et d'information qui pourrait faciliter l'accès financier et administratif;
- Sport comme facteur d'intégration : tarifs abordables pour les enfants, mais trop chers pour les adultes. Prévoir des prises en charge/tarifs réduits;
- Communiquer sur le rôle culturel du sport pour la VDL : le sport c'est de l'échange culturel et linguistique qui peut déboucher à l'accès à la culture;
- Culture : Le théâtre est un outil d'expression, il faudrait donc favoriser les échanges interculturels et l'apprentissage linguistique par le biais de ces actions culturelles;
- Mieux respecter/valoriser et promouvoir l'expression culturelle d'autres communautés;
- Actions à promouvoir/développer/soutenir :
 - Échanges interculturels comme les rencontres sans frontières
 - Installation de pianos dans les écoles
 - Section lusophone à la bibliothèque municipale;

- Projets, idées, associations désirant se développer :
 - P. ex. projets « » il était une fois » », » Hariko » », association « Danses d'ici et d'ailleurs »;
 - Prêter attention à la dimension du genre dans le sport.

Questionnaires :

Culturel et interculturel vont de pair, l'artistique et l'humanitaire également. Pour bien se sentir au quotidien, l'accès à la culture et aux activités sportives est important et sa pratique permet des échanges entre les différentes cultures. Les associations sportives et culturelles sont intéressées à intégrer les non-Luxembourgeois dans leurs clubs, mais souhaitent en plus de la pratique du sport une implication dans l'organisation et instance du club. La pratique commune favorise le respect, la connaissance et un enrichissement mutuel, l'expression, le partage... Le résultat permet entre autres la mise en réseau, élément indispensable pour une intégration réussie. Des initiatives de parrainages renforcent encore cet effet.

Les actions interculturelles permettent le contact de personnes de cultures différentes et d'éviter les malentendus, mais aussi de parler d'expériences passées, d'apprendre à s'aider soi-même, de créer son propre réseau. « Créer et réaliser des projets qui permettent la réflexion, l'échange, l'interaction et la création des synergies entre les personnes provenant d'horizons divers » — voilà un bon programme. Le soutien passe par la mise à disposition de locaux, la prise en charge de certains frais d'activités. La diversité des associations est grande et les actions mises en place le sont également : événements sportifs et culturels, tables rondes sur les sujets critiques/actuels en matière d'intégration, utilisation des divers outils technologiques ainsi que des réseaux sociaux...

6.3.1.7 Participation sociopolitique

Préoccupations et défis :

- On constate un manque d'intérêt de la part des populations issues de l'immigration (ne se sentent pas concernés, manque d'information, peur des démarches administratives, conditions requises, obligation de vote...);
- Barrière linguistique : les informations des partis politiques sont souvent en luxembourgeois ou en allemand, surtout les discussions, débats (conseils communaux, chambre des députés) sans traduction simultanée;
- Le site internet de la VdL transmet uniquement des infos en français;
- Chez les Luxembourgeois, il y a une certaine crainte pour accepter les étrangers;
- Le statut social a une influence sur la participation politique des citoyens;
- Perte de confiance dans la politique;
- Pour certains migrants, la participation à la démocratie est relativement neuve.

Bonnes pratiques, projets et partenaires :

- Donner des arguments pratiques et concrets pour éveiller l'intérêt politique des étrangers ;
- Chercher le contact direct avec les électeurs. Les associations, syndicats et employeurs sont des facteurs relais et multiplicateurs importants : transmission d'infos et sensibilisation auprès des habitants et employés;
- Augmenter l'engagement des parties politiques pour recruter les électeurs étrangers, non seulement avant les élections, pendant les campagnes, mais durant toute l'année;
- Dans les débats politiques : rechercher à nouveau la confiance des citoyens;
- Sensibiliser les jeunes dès l'âge de 5-6 ans (p.ex. dans les écoles, foyers scolaires...) et impliquer leurs parents;
- Faire des conseils de quartier;
- Questions posées :
 - Faudrait-il p.ex. un parti portugais?

- Faudrait-il inscrire automatiquement les étrangers à leur arrivée au Luxembourg pour les listes électorales (communales)?
- Il faudrait travailler sur la mentalité des Luxembourgeois pour qu'ils ne demandent plus le vote obligatoire
- Il existe un lien entre la participation dans les associations, l'inscription sur les listes électorales et la participation politique;
- Travailler sur le bien-être des habitants dans les différents quartiers : Bien-être = envie de s'impliquer et de participer au processus démocratique;
- Actions mises en place par la VdL : Lettre personnalisée, ouverture exceptionnelle du Bierger-Center, Conférences, campagne nationale, etc. Le résultat est insatisfaisant. Ne faudrait-il pas permettre aux habitants de s'inscrire au sein de leur quartier, par internet (signature électronique) ou au Festival des Migrations;
- Mieux informer les étrangers sur le processus démocratique, le fonctionnement et le rôle de la commune et des différentes institutions et les impliquer davantage dans la prise de décisions;
- Besoin de plus de traductions simultanées pour les conseils communaux et la Chambre des députés, surtout en français;
- Permettre de suivre les séances des commissions consultatives afin de permettre aux citoyens d'intervenir et de réagir;
- Sensibiliser par le biais d'activités ludiques (p.ex. représentations théâtrales de rue), sportives et culturelles, sensibiliser les gens spontanément sans qu'ils en soient directement conscients;
- Nouveaux médias et contenu de l'information : Plus d'actions de sensibilisation pour éveiller l'intérêt subjectif des étrangers, il est important de les informer sur l'influence de la participation politique sur leur vie quotidienne.

6.3.2 Entretiens avec des associations clés

Comme pour les soirées thématiques, nous structurons également les entretiens avec les associations clés en deux parties : d'abord les défis, problématiques; ensuite les projets, idées, partenariats envisagés pour l'avenir lorsque ces projets poursuivent l'intégration directement ou indirectement. Nous ne décrivons pas les missions générales des structures rencontrées ni les projets en cours. Le lecteur intéressé peut se référer aux sites internet de ces associations. Dans la présentation, les partenaires sont listés par ordre alphabétique.

6.3.2.1 Amcham (Chambre de commerce américaine)

Des défis...

- La communauté étrangère a une contribution politique à apporter en tant que potentiel d'électeurs d'autant qu'elle paye des taxes, qu'elle a du succès dans ce qu'elle entreprend.
- Il y a une séparation entre la communauté internationale et les Luxembourgeois. Ce sont deux blocs séparés par un fossé social, culturel. Il faut construire des ponts entre ces deux communautés. Mais c'est difficile de créer ces ponts : il y a des opportunités manquées.
- Les Luxembourgeois se retrouvent souvent entre eux et il est difficile de regagner leurs structures professionnelles (la langue luxembourgeoise est un obstacle évident et est utilisée comme telle pour conserver des lieux de pouvoir).
- Si le sport ou les activités parascolaires sont pratiqués en luxembourgeois, la communauté internationale ne viendra pas, car ils seront gênés de ne pas arriver à parler.
- La Communauté internationale vient au Luxembourg pour les opportunités de business et regagne des organisations professionnelles plutôt que des associations locales.
- La Communauté internationale n'est pas représentée par une structure et se sent mal à l'aise avec des représentants associatifs.

- Il y a une majorité silencieuse qui voudrait s'intégrer, mais qui n'en a pas l'opportunité et crée alors des organisations anglophones qui voudraient aussi être membre du CNE.
- Le multilinguisme est certainement un atout sur le marché du travail. Mais cela n'est pas facile pour les classes moins éduquées (migrants, DPI) ou monolingues, car le marché du travail est très exigeant.
- L'école publique n'attire pas la communauté internationale. Il y a une approche traditionnelle de la pédagogie dans l'école publique dans laquelle on travaille trop la mémorisation.

Des opportunités...

- Proposer des cours de langue accessibles sur le web quand les gens ont le temps (le conjoint ou l'homme d'affaires).
- Raccourcir les délais d'obtention d'un permis pour le conjoint. Ou bien proposer un permis familial de travail.

6.3.2.2 Amicale des Français

Des défis...

- Les Français n'ont aucun lieu pour se retrouver afin d'organiser des conférences, des soirées dansantes, des réunions de comité...
- La principale difficulté de l'école publique c'est l'enseignement en luxembourgeois et en allemand. Beaucoup d'enfants sont dirigés vers l'enseignement privé francophone.
- Les enfants font les activités dans leur école privée et ne regagnent pas les activités de loisirs publics.
- Il y a des listes d'attente dans les écoles françaises. Les frais d'inscription sont aussi trop élevés.
- Le logement reste cher et il n'y a pas assez de logements sociaux.

Des opportunités...

- Proposer des journaux télévisés en français ou bien avec un sous-titrage systématique.

6.3.2.3 ASTI

Des défis...

- Les structures devraient mieux se coordonner sur le territoire de la VdL. Par exemple les foyers scolaires ont des horaires différents, ce qui empêche les communautés de se rencontrer.

Des opportunités...

- Diffuser les méthodes pédagogiques développées par l'ASTI, car elles conduisent à une responsabilité de chacun et à une meilleure intégration (méthode Kon-Lab d'apprentissage des langues, relation contractuelle parents-enfants-éducateurs).
- Faire exprimer et participer la diversité des habitants des quartiers sur leurs besoins, doléances en passant par des syndicats d'initiative locaux qui peuvent recenser et faire remonter les soucis quotidiens aux autorités communales.
- Organiser des « Conseils de quartier » deux fois par année qui regroupe les acteurs locaux représentatifs de la diversité, qui discute les besoins du quartier et cherche à y apporter des réponses. Le travail communautaire pourrait organiser et animer ces « conseils ».
- Développer un sentiment d'appartenance dans les quartiers (par des fêtes de quartier par exemple).

- Inciter les associations étrangères à s'affilier aux ententes pour avoir accès aux salles et équipements.
- Créer des conditions favorables pour apporter de la mixité socioculturelle dans les associations en proposant un environnement agréable où les gens se sentent à l'aise.
- Favoriser des cours de langue sur des horaires variés (soirées, week-end).
- Proposer des formules flexibles d'apprentissage des langues (tables de conversation, coaching...) qui permettent l'échange et la création de liens sociaux entre étrangers et locaux.
- S'appuyer sur les bénévoles et leur proposer une formation professionnelle de qualité.

6.3.2.4 Caritas

Des défis...

- Beaucoup de jeunes seraient exclus du système scolaire vers 16 ans et il faudrait leur offrir une opportunité de rester dans le système social plutôt qu'en être exclu.
- Être attentif aux projets d'intégration dans le primo-accueil qui peuvent être contreproductifs, car les gens repartent après vers un autre foyer situé ailleurs.
- Être attentif aux structures (Foyers Scolaires, Maison Relais) qui regrouperaient uniquement des réfugiés.
- Dans le social, il y a la présence de nombre de non-Luxembourgeois (95 % pour la Wanteraktioun par exemple). Des problèmes culturels peuvent survenir, notamment avec les arabophones.
- Dans les maisons de jeunes, on trouve beaucoup de nationalités différentes souvent en décrochage scolaire. Le défi est de les intégrer sur le marché du travail.
- Streetwork : de plus en plus de jeunes sont concernés. Les jeunes ne touchent pas le RMG et il n'y a pas suffisamment de logements encadrés.
- Accès à l'emploi : il faut anticiper les difficultés d'accès au marché du travail, car il y a un risque de discriminations, une non-maîtrise des langues (notamment pour les futurs réfugiés de Syrie et d'Irak).
- Pour les Syriens, les dossiers devraient être rapidement traités; pour les Iraquiens et les Afghans, c'est plus difficile et plus long.

Des opportunités concernant les réfugiés...

- Étendre à Luxembourg Ville l'expérience « Oasis » de Wiltz : une maison avec du brassage interculturel sans qu'un public en chasse l'autre, en favorisant la transversalité. Le personnel doit être qualifié.
- Sensibiliser les écoles et les structures parascolaires aux thématiques de l'asile.
- Proposer un service ONE spécialisé « étranger » compétent pour les problématiques culturelles, administratives gérées par le service ONE.
- Ce service peut jouer l'intermédiaire entre les DPI/réfugiés et structures (p.ex. foyers scolaire, crèches...), ainsi que pouvoir assister les réfugiés dans leurs démarches (emploi, logement, vie scolaire...). Une coordination serait utile pour orienter les DPI.

Concernant les sans-domicile...

- Le projet « Courage » est très positif au niveau de son impact sur le quartier Bonnevoie. 30 personnes sont agrémentées pour ce projet Courage (Foyer de jour).
- Trouver des occupations en journée : travail en « Bas Seuil » petits travaux sans rémunérations, jardinage, ateliers artistiques, sportifs...
- Proposer des formules de logement du type « Housing first » : permettre l'accès à un espace privatif (petit logement) dans des logements encadrés. Cela donne de très bons résultats, notamment pour les SDF très marginalisés.

- Proposer une « halle de nuit » pour les gens qui refusent de venir au foyer de nuit (chiens bienvenus, anonymat...). On répond à leur demande, mais on ne leur propose pas de projet social (c'est l'approche « Bas seuil »).

Concernant le travail social communautaire...

- Développer le projet (Léierplazen) au sein de la VdL

Concernant l'intégration de manière générale...

- Une épicerie sociale va être mise sur pied en mai 2016. Une « Kleederstuff » à proximité serait utile.
- Proposer des chambres dans un hôtel avec réfugiés et chômeurs (en collaboration avec l'office de tourisme, VdL, Horesca) : cela pourrait être une offre touristique pour des voyages et logements « éthiques » et interculturels.
- Proposer un projet social avec des étudiants du Lisel dans un bâtiment à Beggen.
- Favoriser une copropriété sociale : intergénérationnel et interculturel. Cette idée pourrait être généralisée sous forme de bail emphytéotique (bâtiment Michel Rodange).
- Privilégier le français comme première langue proposée aux DPI.

6.3.2.5 CLAE

Des défis...

- Il y a peu de logements qui favorisent la mixité sociale. Il est difficile d'accéder à la propriété et il faudrait plus de logements sociaux sur la VdL.
- Le travail social communautaire de proximité est remis en cause alors qu'il est indispensable surtout pour faciliter l'intégration des primo-arrivants.
- Il n'y a pas assez de commerces de proximité ni d'espaces publics où les habitants peuvent se rencontrer.

Des opportunités...

- Proposer des espaces « traits d'union » entre les habitants et les structures relevant de l'autorité publique. Les associations pourraient se charger de cet accueil en proposant un encadrement de confiance pour les primo-arrivants.
- Favoriser les rez-de-chaussée comme surfaces commerciales.
- Ouvrir les Ententes à plus de diversité et de représentativité socioculturelle des quartiers
- Proposer des « parrainages » d'associations pour faire la médiation entre les associations de migrants et les structures de la VdL ou les Ententes.
- Faire plus de transparence sur les règles de gestion des centres culturels qui proposent des espaces collectifs en proposant un marché de la location de l'équipement qui mette offreurs et demandeurs en contact avec un calendrier transparent.
- Augmenter la diversité du personnel de la VdL.

6.3.2.6 Commission et Parlement européen

Des défis...

- Il y a un manque de logements disponibles et le prix du logement est trop élevé (augmentation du prix des loyers et accès à la propriété est difficile, la caution est aussi trop élevée).
- C'est notamment un souci pour les 250-300 stagiaires qui viennent pour 3-5 mois. C'est aussi le cas pour les contractuels avec un contrat de 6 mois. Le propriétaire préférera un contrat CDI (ce qui défavorise les CDD).
- Il y a aussi plus de méfiance sur les personnes originaires des nouveaux pays européens.
- Beaucoup de primo-arrivants ne connaissent pas Luxembourg et s'orientent souvent de manière aléatoire.
- De ce fait, on observe beaucoup de déplacements à l'extérieur de la VdL et dans les pays frontaliers.
- L'intégration est encore plus difficile quand on est célibataire. Les réseaux d'amis sont souvent des réseaux de collègues.
- C'est à chacun de prendre ses responsabilités pour s'intégrer socialement. Mais c'est difficile, car la société luxembourgeoise est assez fermée.

Des opportunités...

- Une « Foire du Travail » pour les conjoints permettrait de relier offres et demandes d'emploi.
- Faire mieux connaître le système éducatif luxembourgeois.
- Construire des liens entre scolaire et périscolaire, car il s'agit de communautés séparées.
- Formaliser la relation/liaison entre la VdL et les Bureaux d'Accueil des UE pour faire arriver l'information aux fonctionnaires de l'UE.
- Connaître les besoins du personnel en matière d'intégration (en réalisant un sondage proposé par l'UE à ses fonctionnaires).

6.3.2.7 Confédération de la Communauté portugaise au Luxembourg

Des défis...

- Il y a un problème connu de maîtrise de la langue allemande par les enfants portugais de seconde génération.
- Par ailleurs, les Portugais travaillent beaucoup et les enfants sont souvent seuls et peu encadrés à la maison.
- Il y a aussi une méconnaissance du système scolaire.
- Les seniors portugais sont réticents à regagner des structures luxembourgeoises classiques (complexe, gêne, méconnaissance de la culture, de la langue et de la nourriture luxembourgeoise...).

Des opportunités...

- Mieux informer sur le système d'enseignement officiel.
- Clarifier le système scolaire dans un document en portugais, mais il faut aussi le faire oralement en portugais (par exemple lors de journées d'accueil).
- Proposer des offres d'encadrement pour les jeunes, des stages...
- Proposer des structures d'encadrement provisoires pour les seniors afin de leur faire connaître le Luxembourg tout en leur donnant confiance, briser les stéréotypes et de les faire regagner à terme des structures luxembourgeoises comme un club senior, un hôpital...

6.3.2.8 Conseil Général des Italiens à l'Étranger

Des défis...

- En termes de participation politique, le souci, c'est que les gens ont pris l'habitude de ne pas voter dans leur pays d'origine (pour ceux dont le vote n'est pas obligatoire) et ont oublié ce droit et ne pensent pas à le revendiquer à Luxembourg.
- Les Italiens ont aussi peur du droit de vote obligatoire.
- Les nouveaux migrants ne fréquentent plus les associations traditionnelles, culturelles, sociales, politiques. Les gens s'inscrivent plutôt sur des projets temporaires que sur des investissements sur de la longue durée.

Des opportunités...

- Favoriser la pratique de cours intégrés en italien.
- Informer les gens sur les conditions de vie au Luxembourg, ainsi que leurs devoirs et obligations, avant leur départ dans le pays d'origine pour qu'ils soient mieux préparés.

6.3.2.9 Croix-Rouge

L'entretien a en partie porté sur le projet « Hariko ». Il s'agit d'un espace culturel avec un esprit communautaire destiné à un public de jeunes lycéens plutôt vulnérables.

Des défis...

- Les jeunes filles s'investissent moins dans de tels projets, notamment sportifs (problème de garde d'enfant ou de religion).
- Les DPI constituent aujourd'hui la majorité du public. Le souci d'intégration se pose, car en phase de primo-accueil avant leur scolarisation, ils savent qu'ils seront orientés vers un foyer situé à un autre endroit et ne pourront plus suivre les activités culturelles et sociales du projet. Ils s'intègrent donc difficilement, car il y a beaucoup de turn-overs.

Des opportunités...

- Le projet culturel Hariko permet l'échange entre DPI et résidents luxembourgeois notamment autour d'un projet commun comme le graffiti. Ces contacts facilitent la lutte contre les stéréotypes.
- Il faudrait une « Maison de l'Intégration » pour tous qui assure une coordination et un partage de l'information (cours civique, droits et obligations, cultures et mœurs, cours de français, analyse des CV, opportunités professionnelles, bilan de compétences, mentor, homologation, validation des acquis de l'expérience, recensement des qualifications).
- Hariko organise les « connecters impact mondays » qui mettent en réseau les DPI et le monde professionnel.
- Il n'y a pas suffisamment de cours de langue (notamment de français pour les DPI).
- Favoriser le bénévolat parmi les DPI.

6.3.2.10 Inter-Actions

Des défis...

- Le travail social communautaire est appelé à évoluer avec les besoins de la société (« Quartiersmanagement »).
- Les habitants se sentent souvent « invités » sur un territoire, mais ils ne se sentent pas chez eux et n'ont pas de sentiment d'appartenance.

Des opportunités...

- Impliquer les habitants dans les projets et ne pas les faire seulement « consommer » le produit final.
- Assurer l'intégration des futurs réfugiés en leur proposant différentes choses :
 - Des logements pour adultes avec un encadrement intensif portant sur différents volets : travail, langues, formation, intégration sociale sur une période de deux ans.
 - Des logements alternatifs pour jeunes réfugiés et Luxembourgeois.
- Proposer du logement encadré pour les jeunes de toutes origines qui ne peuvent regagner leur domicile après les activités des maisons de jeunes.
- Proposer une « Maison de soutien » pour les secondes générations de migrants. Ceux-ci remplissent beaucoup de rôles et se responsabilisent beaucoup pour leurs parents qui sont souvent dévalorisés. Ils font souvent le relais avec les structures publiques. Ils ne peuvent donc s'intégrer comme des adolescents. Une « Maison de soutien » serait une ancrée dans le quartier et permettrait de prendre en charge.
 - Les secondes générations : soutien scolaire, apprentissage des langues, valorisation sociale.
 - Les premières générations : valorisation sociale, échanges intrafamiliaux.
- Proposer un « téléphone social » qui ferait le lien avec les habitants et ainsi éviter de faire appel à la police en cas de nuisances.

6.3.2.11 Lisel (Lieu d'initiatives et de services des étudiants au Luxembourg)

Des défis...

- Parmi les étudiants, il y a des regroupements par communautés (originaires d'Afrique par exemple).
- L'obtention d'un visa long séjour devient plus compliquée.
- Les administrations éprouvent du mal à communiquer avec les étudiants étrangers (communication verbale et non verbale).
- Il y a une pénurie de logements étudiants à des prix abordables.
- Il est difficile de trouver des jobs étudiants.

Des opportunités...

- Former le personnel des administrations au sujet de la communication interculturelle, de l'accueil (p.ex. comment accueillir des nouveaux arrivants, comment rester accueillant même en ayant des préjugés pas toujours favorables...).
- Traduire les formulaires en plusieurs langues, dont l'anglais. L'anglais est un moyen de communication et ne sera pas vu comme définissant une identité ; souvent ce n'est ni la langue maternelle de la personne travaillant dans l'accueil ni celle de la personne qui demande un service.
- Proposer des cours de base de luxembourgeois en tenant compte de leurs « périodes » sur l'année : leur participation aux activités est conditionnée par des périodes normales et des périodes d'examen. Ils ont des timings différents avec une importante fluctuation, p.ex. des

cours de langues intensifs sur une courte durée — entre octobre et mi-décembre — pour apprendre les bases du quotidien).

- Proposer des tables de conversation en luxembourgeois.
- Favoriser le logement intergénérationnel.
- Rendre l'offre de logements plus transparente (Agence immobilière pour étudiants, sites web).
- Faire favoriser les étudiants de plus de 25 ans des tarifs jeunes pour accéder aux offres culturelles ou sportives.
- Créer une plateforme pour jobs étudiants où offre et demande peuvent se rencontrer.

6.3.2.12 Luxembourg Accueil

Des défis...

- Luxembourg Accueil est fréquenté par un public de catégories sociales supérieures, essentiellement des femmes qui ont migré avec leur conjoint pour des raisons professionnelles. Une partie logistique de l'intégration est gérée ou prise en charge par l'entreprise.
- Les enfants de catégories sociales supérieures orientent leurs enfants vers les écoles privées s'ils sont nés à l'étranger et parfois vers l'école publique (c'est plus souvent le cas lorsque les enfants sont nés au Luxembourg).

Des opportunités...

- Il faudrait des locaux pour les associations qui proposent des activités culturelles à leurs membres.
- Organiser des rencontres de discussion en luxembourgeois (autour d'un café par exemple).

6.3.2.13 Union Commerciale de la Ville de Luxembourg (UCVL)

Des défis...

- L'UCVL a voulu encourager l'apprentissage des langues (essentiellement la langue luxembourgeoise). Les employeurs ou les employés ne veulent ou ne peuvent se libérer en dehors du temps de travail.
- Les frontaliers ont du mal à comprendre le luxembourgeois et de s'y confronter (ils n'apprennent pas d'autres langues que le français).
- Il y a beaucoup de préjugés parmi les vendeurs.

Des opportunités...

- Faire mieux connaître la Ville de Luxembourg et sa culture aux salariés du commerce.
- Proposer le site web de la VdL en allemand et français.
- Le site web est orienté « citoyens » et pas assez orienté « entreprises ». Il est difficile de trouver l'info sur le site web : voiries, hygiène, autorisations... C'est surtout le cas pour les primo-arrivants et les petites structures et ceux qui ne sont pas francophones.
- Encourager la formation en langues, interculturalité, services aux clients... auprès des commerces.
- S'appuyer sur le commerce pour l'intégration, car il joue un rôle de lien social, notamment les concepts-stores... Il y a quelques magasins qui jouent aussi un rôle d'intégration auprès des membres de leur communauté et qui font le lien entre associations et commerces.
- Créer des espaces publics et organiser des lieux de rencontre (c'est une demande existante de la part des habitants).

6.3.3 Rencontre de la Commission consultative communale d'Intégration début janvier 2016 et documents associés

Avant la mise en place du plan communal, un groupe de travail de la CCCI a élaboré un document de synthèse concernant différentes thématiques dans le domaine de l'intégration en faisant de multiples propositions d'actions et de pistes à suivre. D'autres pistes ont été rajoutées lors de l'échange du 5 janvier 2016 où la commission a pu avoir un premier aperçu des discussions lors des soirées thématiques :

L'enseignement :

- Favoriser les rencontres entre les écoles publiques et privées/internationales : pour éclairer les réflexions propres à la Ville, les statistiques concernant la scolarisation dans la capitale auraient un intérêt certain, dont notamment le nombre de primo arrivants au cours des dernières années.
- Renforcer l'échange entre les élèves (et leurs parents) des écoles fondamentales publiques, privées et internationales en :
 - Organisant des rencontres entre les associations de parents ;
 - Offrant régulièrement des activités périscolaires collectives, ainsi que durant les vacances scolaires, dont « l'Aktion Bambesch » ;
 - Projets pédagogiques communs, jumelage entre écoles situées dans un même quartier ;
 - Organisant des formations continues communes pour enseignants des écoles respectives.
- Lors de leur déclaration au Bierger-center, les primo arrivants (en ville) sont informés sur les offres générales (CAI) et spécifiques de la Ville : L'apprentissage des langues parlées au Luxembourg devrait être favorisée non uniquement auprès des personnes adultes, mais également auprès des élèves (nouveaux arrivants ou ayant des déficits dans une ou plusieurs langues) pour leur faciliter la communication avec leur nouvel entourage et lutter contre l'échec scolaire. Il serait donc important de rassembler toutes les offres de cours de langues/moyens d'apprentissage pour les nouveaux arrivants, de définir les besoins existants et de rechercher ensemble des pistes complémentaires pour améliorer la situation des enfants et parents concernés.
- Favoriser l'échange entre les PRS (plan de réussite scolaire) et les présenter dans City magazine, etc. : Les PRS des 19 écoles de la Ville de Luxembourg sont autant de sources d'innovation où les questions d'intégration sont très souvent une priorité.
- Les futurs plans d'encadrement périscolaire PEP mettront en place une collaboration entre Ecoles Fondamentales, Maison Relais, Foyers scolaires et Foyers de midi. Il faudrait aussi y intégrer les autres acteurs socioculturels du quartier, dont les associations, écoles de musique, etc.
- Le Conservatoire de musique de la Ville envisage de décentraliser vers les quartiers de la Ville certains cours en collaboration avec les écoles de musique : à cet effet, les foyers scolaires pourraient être associés à cette démarche.
- Accentuer le caractère multilingue des bibliothèques scolaires : sur le territoire de la VdL, il existe un grand nombre de bibliothèques qui mettent en place des actions favorisant l'échange culturel et l'intégration de personnes étrangères. Il serait utile de faire un état des lieux des projets/actions réalisés et prévus, de définir les besoins existants ainsi que de créer des synergies entre les différentes bibliothèques afin de développer d'éventuels projets communs.
- Créer des rencontres/échanges entre écoles de la Grande Région en permettant aux élèves d'utiliser leurs compétences linguistiques dans un contexte de communication et de vie

quotidienne. (P.ex. organiser des séjours linguistiques de classes ou des stages/activités sportives et culturelles).

- Médiation interculturelle : Faire une analyse de l'offre actuelle et définir les besoins existants, non uniquement dans le cadre de l'enseignement, mais aussi au sein des structures qui accueillent les élèves (p.ex. foyers scolaires).

Les relations, échanges et médiations:

- Proposer davantage aux fonctionnaires communaux des formations à l'interculturel et à la diversité, des formations relatives à la législation sur les étrangers, à l'accès à la nationalité, les conditions d'inscription sur les listes électorales, ainsi que des cours de langues
- Placer un écrivain public au sein du Bierger-Center pour offrir à toute personne un soutien à la compréhension et à l'écriture de textes (formulaire, rédaction de lettres, etc.)

Actions proactives :

- Soutenir davantage les associations qui font des synergies, des activités communes, des actions d'ouverture à la diversité, qui ont un membre de différentes cultures, etc.
- Mettre en place un coaching linguistique - table de conversation p.ex. dans la bibliothèque municipale (collaboration avec l'INL...).
- Impliquer les agents de travail communautaire des quartiers (Grund, Bonnevoie, Eich, Pfaffenthal ...) dans l'élaboration de projets interculturels.
- Soutenir des fêtes de quartier en impliquant de façon explicite et volontariste les « anciens et nouveaux habitants », ainsi que les écoles (p. ex. fête culturelle de Bonnevoie).
- Créer un guide pratique avec des adresses utiles, sorte de carnet de bienvenue en différentes langues à remettre à celles et ceux qui s'inscrivent en Ville (vérifier ce qui existe déjà et s'inspirer de ce qui se fait ailleurs).
- Organiser des assises annuelles associatives : y inviter les associations luxembourgeoises, les syndicats d'intérêts locaux, les ententes des sociétés...
- Créer un réseau de CCCI de la région du Centre pour s'échanger sur les bonnes pratiques des différentes communes. Ce projet pourrait être développé en commun en y impliquant également les autres CCCI concernés, d'autres partenaires, ainsi que des instances ministérielles.

Actions possibles qui pourraient contribuer à l'amélioration de la situation des demandeurs d'asile/des personnes ayant le statut de réfugiés :

- Organisation de visites guidées de la Ville à destination des réfugiés.
- Adaptation des cours de langue en français et luxembourgeois aux besoins des arrivants.
- Mise à disposition de la brochure « Just Arrived » à l'OLAI et la Croix-Rouge aux fins de distribution.
- Organisation de rencontres entre réfugiés avec offre d'activités en commun, en tenant compte de leur origine, mais également mise en contact avec ceux vivant déjà dans le pays plus longtemps en vue de faciliter l'intégration.
- Mise en contact des réfugiés avec les associations sportives et culturelles de la Ville en vue d'une prise en charge, surtout des enfants en dehors des heures de classe.
- Sensibilisation des associations sportives et culturelles à l'accueil des réfugiés en leur sein avec le cas échéant une incitation financière de la part de la ville (prise en charge des cotisations/assurances).
- Informations à fournir aux réfugiés concernant les principes fondamentaux de notre Constitution et la législation du travail.

- Réunions d'information à destination des riverains des foyers d'accueil, également sur le cadre juridique des demandeurs de protection internationale, des réfugiés reconnus, de l'obligation de la convention de Genève, de la protection subsidiaire, des droits et devoirs des dpi ; informations à faire sur le site de la ville et dans son magazine mensuel.
- Mise à la disposition des réfugiés des presbytères vides sur le territoire de la Ville.
- Réunion du collège échevinal avec le ministre de l'Immigration et l'OLAI pour arrêter dans quelle mesure la Ville et ses services pourront intervenir une fois que la répartition des réfugiés est faite.
- Appel au tutorat moyennant les médias.
- Fête de bienvenue une fois les personnes entrées dans ces structures (cf. Mersch).
- Accueil des enfants — scolarisés dans un premier temps à part dans des classes d'accueil — dans les structures communales : foyers scolaires, foyers de midi. Un geste de la Ville à la clé, étant donné le peu de moyens dont disposent les concernés.
- Invitation d'héberger chez soi des demandeurs d'asile ou des réfugiés, formule que le gouvernement est en train de préciser.
- Des moments « welcome in the city » avec informations sur la société, la démocratie, etc. par exemple au Musée d'histoire de la ville de Luxembourg.
- L'offre d'occupation utile dans des services de la ville (p. ex. le service des parcs) en contrepartie d'une petite rémunération.
- Le carnet culturel que la ville propose aux jeunes pour des activités et manifestations culturelles sous son égide pourrait être étendu aux réfugiés.

Lors de la réunion 5 janvier 2016, il a encore été proposé :

- Concernant la brochure « Just arrived » : Examiner avec l'OLAI quelles sont les informations pertinentes à rassembler dans une brochure unique avec traduction en plusieurs langues. Par le biais de ce guide pratique, des questionnaires pourraient être adressés aux associations afin de recenser ce qui pourra encore être utilement fait dans le domaine de l'intégration.
- Examiner davantage le phénomène de la colocation, surtout par rapport à la clientèle essentiellement visée comme les étudiants et les célibataires.
- Prévoir également un accès à l'information concernant :
 - les pharmacies de garde ;
 - le « baby-sitting » dans les différents quartiers de la Ville ;
 - le transport public : meilleur affichage des transports en commun dans les quartiers.
- Organiser un ramassage sportif ou culturel dans les quartiers.

7 Synthèse des pistes et recommandations pour le PCI

Mieux mesurer la diversité des origines à Luxembourg-ville

- Développer des indicateurs de diversité culturelle basés sur le statut migratoire : prendre en considération les nationalités et le pays de naissance des personnes et de leurs parents, la date d'installation au Grand-Duché, pour le personnel de la ville et pour la population. Négocier l'usage de ces données avec l'IGSS et le CNPD.
- Négocier avec les institutions compétentes la mise à disposition régulière de certaines données socio-économiques sur la population résidente, en lien avec le Bierger-Center.
- Développer des indicateurs de diversité culturelle des usagers : saisir de manière standardisée ces informations au niveau de divers services et partenaires de la ville, en tenant compte des spécificités, des besoins et des contraintes des services.
- Organiser l'analyse de ces données et rendre visible la diversité culturelle présente dans les quartiers et au sein des services et/ou activités de la ville, ainsi que les impacts de cette diversité sur la vie en société, éventuellement par quartiers, voire à des échelles plus fines encore.

Renforcer l'ouverture du personnel communal face à la diversité culturelle et linguistique des citoyens

- Sensibiliser davantage les acteurs communaux à travers des formations et accompagnements divers.
- Considérer davantage les compétences linguistiques, ainsi que la diversité culturelle du personnel comme une richesse.
- Développer une stratégie « diversité » favorisant une approche transversale de l'intégration au sein de tous les services communaux et des structures partenaires.
- Opter pour une communication « procitoyens » : aller davantage dans les quartiers, associations et clubs, créer des espaces de convergences, de parole, traduire plus et diversifier l'offre de cours de luxembourgeois, collaborer davantage avec les médias des communautés étrangères, inciter à l'interactivité, ouvrir les structures de consultation à la diversité de la société (comités consultatifs, associations de quartier, etc.). Prendre en considération les frontaliers.

Se concentrer sur des thématiques stratégiques

- *L'accueil des nouveaux habitants.* Améliorer l'accueil en synergie avec des partenaires diversifiés (« Welcome desk »). Mettre en œuvre des outils d'information interactifs, y compris en partenariat avec les médias dans les langues des migrants. Soutenir les services d'aide aux citoyens pour les démarches administratives et de parrainage.
- *L'accueil des demandeurs d'asile.* Collaborer davantage avec l'OLAI, ainsi que les structures d'accueil (mise à disposition de locaux pour l'hébergement, salles de sport, piscines, inscription dans les cours de langue et de culture luxembourgeoises, mise à disposition de la brochure « Just arrived », ...). D'autres collaborations et services seront probablement utiles et nécessaires dans le futur afin d'améliorer l'accueil et l'intégration de ce public.
- *L'éducation.* Prendre mieux en compte les enfants primo-arrivants, imaginer des nouveaux mécanismes d'information et de soutien des parents dans le domaine éducatif.
- *L'habitat.* Développer des structures d'habitation mixte à prix modéré [sous-location, colocation intergénérationnelle, bourse de logements sur internet, contrôle des meublés...].

- *L'emploi.* Renforcer les collaborations avec les structures d'aide à l'emploi. Affiner la politique de stages et d'embauche pour permettre d'augmenter la mixité culturelle au sein du personnel de la ville.
- *La participation sociopolitique.* Faire de la participation politique une priorité : le travail en lien avec les syndicats, associations diverses, structures de quartiers et multiplicateurs divers au sein des communautés locales doit se poursuivre.
- *Le sport, la culture et les loisirs.* Favoriser les contacts avec clubs et associations, y développer des initiatives interculturelles. Informer sur ces activités par une plateforme informatique.

8 Conclusions et perspectives

Ce rapport représente un diagnostic de l'intégration sur le territoire de la Ville de Luxembourg.

L'objectif du rapport est de servir de base de réflexion à l'élaboration d'un Plan Communal d'Intégration (PCI) qui prenne en compte les demandes, les besoins, les difficultés, les projets proposés, les opportunités et les innovations des acteurs de terrain, qu'ils soient publics comme les services de la Ville ou privés comme les citoyens, les associations, les structures socio-économiques. Ce diagnostic est synthétisé dans les recommandations finales.

Un PCI est donc un plan d'actions, un instrument de gestion de la politique locale d'intégration. De fait, un PCI, tel qu'il est soutenu et envisagé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration, se doit d'être le produit d'une politique d'intégration qui soit « durable, transversale, partagée et structurée ».

Il convient donc maintenant de traduire ce rapport en actes.

Cela passe par une méthodologie structurée de travail dont la réalisation du diagnostic des besoins constituait la première étape.

Le PCI doit notamment se doter d'un comité de pilotage et d'un responsable qui devront mobiliser autour de leur projet par la concertation des parties prenantes.

Il convient également de définir les domaines d'actions et les publics cibles, de se fixer des objectifs spécifiques et à terme de décliner le PCI en actions/projets en se fixant des délais, des porteurs de projets, des ressources matérielles et financières et des indicateurs d'efficacité par actions. Cela implique des choix et des arbitrages.

Le PCI est ensuite validé par les autorités communales et enfin mis en œuvre.

Enfin, un PCI doit aussi être régulièrement évalué au regard de l'avancée des projets et de son efficacité globale sur l'intégration. Une telle évaluation peut être quantitative comme qualitative.

Le guide pratique réalisé par l'OLAI et le Syvicol est un outil précieux qui permet de suivre une méthodologie pas à pas, gage de la réussite et de la pertinence du PCI de la Ville de Luxembourg.