

Les dimensions de l'accueil dans les communes du Grand-Duché de Luxembourg

Pistes de réflexion

Art. 2. de la loi du 16 décembre 2008 sur l'accueil et l'intégration :

« Au sens de la présente loi, le terme *intégration* désigne **un processus à double sens** par lequel un étranger manifeste sa volonté de participer de manière durable à la vie de la société d'accueil qui, sur le plan social, économique, politique et culturel, prend à son égard toutes les dispositions afin d'encourager et de faciliter cette démarche.

L'intégration est une tâche que l'État, les communes et la société civile accomplissent en commun. »

On ne s'accueille pas, on est accueilli !

Pour une politique de la culture de l'accueil - *Willkommenskultur*

La culture de l'accueil désigne une **attitude positive proactive** des politiques, des administrations, des entreprises, des institutions et de la société d'accueil à l'égard des nouveaux résidents = la volonté d'accueillir, d'accepter et de ne pas exposer à la discrimination.

Tout **nouveau résident** accueilli dans la commune peut être

- soit un **migrant intérieur** = nouveau résident quelle que soit sa nationalité, y compris les luxembourgeois. Il déménage d'une commune luxembourgeoise vers une autre, on peut présumer une certaine connaissance du contexte national
- soit un **immigrant** qui provient
 - de l'Union Européenne (15.840 pers. = 66,3% de l'immigration totale en 2017)
 - du continent européen ou d'un autre pays du monde (5.759 pers = 24% de l'immigration totale en 2017)
 - est demandeur de protection internationale DPI (2.322 pers = 9,7% de l'immigration totale en 2017)

N'oublions pas que quelque 180.000 **frontaliers** viennent chaque jour dans nos communes sans être inscrits dans les registres communaux. Ils sont souvent responsables pour l'accueil dans les magasins, les restaurants, les banques, les hôpitaux, etc. Les frontaliers rajoutent une dimension supplémentaire à l'accueil.

Un bon accueil répond à la satisfaction des besoins réciproques de tous les résidents de la commune par une orientation adéquate et proactive des nouveaux arrivants. C'est une mission collective qui implique de nombreux acteurs publics et privés et c'est un défi pour tous les résidents, les associations et les acteurs locaux.

Les besoins en orientation sont nombreux.

Ils sont énumérés ci-dessous avec, chaque fois, des exemples de mesures possibles :

L'orientation administrative – elle revêt de nombreux aspects :

le déroulement de l'inscription au bureau de la population, l'existence d'un guichet unique d'information pour nouveaux résidents, l'ouverture en soirée une fois par semaine des bureaux communaux, l'accueil reçu au premier contact avec l'administration, la fourniture des premières informations sur les offres locales, l'enregistrement des données, la communication/remise des premières factures, l'inscription des enfants à l'école, la remise d'un carnet d'accueil, l'organisation

d'une soirée de bienvenue, la promotion du Contrat d'Accueil et d'Intégration (CAI), la connaissance du fonctionnement de la commune, l'information régulière en plusieurs langues dans le bulletin communal,... sans oublier de former les agents administratifs à l'approche interculturelle.

L'orientation géographique – *est nécessaire pour se repérer dans le nouvel environnement*

Connaître le pays, sa ville, sa localité, sa commune, ses quartiers et ses rues, ses infrastructures, ses commerces et ses services, ses lieux de rencontre et ses espaces de loisirs, ses zones vertes et forêts, ... Il ne s'agit pas seulement de mieux connaître le nouvel espace mais aussi son histoire, sa diversité, ses ressources, ... le contexte régional est également à considérer.

L'orientation sociétale – *elle vise la création de liens sociaux, d'amitiés,*

Sonder systématiquement les opinions des habitants de la région par des études (p.ex. TNS-Ilres), les intérêts personnels de tous les résidents à l'aide d'un questionnaire, éventuellement différencier entre nouveaux et anciens résidents, présenter les offres des associations locales, stimuler les activités permettant de nouer des contacts entre résidents, inciter et former au bénévolat et à la participation citoyenne, présenter des associations pour enfants et jeunes à l'école, initier aux traditions et au folklore, aux us et coutumes, aux fêtes régionales, promouvoir et soutenir les fêtes de quartier, de voisins, promouvoir l'engagement sportif, le sport loisir, le supporter sportif (actif, passif) , ... La société civile et ses bénévoles sont un pilier important de l'accueil qui peut être soutenu par les autorités locales.

L'orientation culturelle - *favorise le vivre ensemble*

Divulguer l'offre culturelle, aménager l'offre culturelle en respectant les sensibilités, profiter des différentes cultures présentes dans la commune, les présenter, les respecter, éducation à l'interculturalité dans les écoles et les maisons relais, inviter les nouveaux-arrivants à présenter leurs cultures, mélanger les rites et cultures, échanger sur les religions entre différentes confessions, impliquer l'église (les églises), ...

L'orientation sociale – *est un soutien indispensable dans le besoin*

Devoir demander des aides sociales est un acte généralement humiliant, pour les résidents comme pour les nouveaux arrivants : aider les nouveaux arrivants à approcher les services sociaux, à s'informer sur leurs droits, déstigmatiser les parcours, développer l'offre, initier des programmes ou projets d'accompagnement, coordonner l'action sociale, différencier les approches, ...

L'orientation scolaire et de formation – *est une obligation à développer*

L'encadrement périscolaire est une obligation. Les communes peuvent influencer beaucoup sur le caractère intégrant de leurs écoles fondamentales et les programmes de leurs services périscolaires (plan de développement scolaire ; projets pilotes au sein de maisons relais), développer des projets-pilotes pour l'accueil scolaire de publics vulnérables (comme les jeunes non accompagnés), informer sur les droits et devoirs, sur les possibilités, en cas de doute, orienter vers les services compétents, ...

L'orientation politique – *est la clé vers la participation citoyenne*

Proposer localement (ou dans la région) des cours d'éducation civique, expliquer le fonctionnement du système électoral, présenter les partis, organiser une journée politique pour nouveaux résidents, présenter le conseil communal et son administration, susciter ou développer l'intérêt aux politiques communales et nationales, inciter à l'inscription sur les listes électorales, proposer des forums citoyens, ...