



**HELPDESK
INTEGRATIOUN**

Accueil

des nouveaux résidents dans ma commune

fiche technique 1.2018

Soutenir les communes dans leurs initiatives d'intégration

Depuis des années, le SYVICOL, l'Office luxembourgeois pour l'accueil et l'intégration (OLAI) et l'Agence Interculturelle de l'Association de Soutien aux Travailleurs Immigrés ASTI soutiennent les communes dans leurs activités et initiatives d'intégration au niveau local.

En 2017 s'est créé un réseau d'acteurs locaux (élus, chargés à l'intégration, membres des CCCI, etc), intéressés à s'informer sur les initiatives et à échanger des bonnes pratiques par rapport aux divers aspects de l'intégration au niveau local. Plus de 80 représentants de communes ont participé le mercredi, 25 avril 2018 au premier séminaire de réflexion du **GR**oupe d'Echange et de Soutien en matière d'Intégration au niveau Local (**GRESIL**) autour du thème de ***L'accueil des nouveaux résidents dans ma commune.***

Les recherches, statistiques, informations, réflexions, idées et bonnes pratiques réunies dans cette fiche technique ACCUEIL sont le fruit d'un travail collectif bottom up des délégués locaux qui profitera à l'ensemble des communes du pays. Source d'inspiration et d'énergie pour le développement de nouvelles initiatives, les fiches techniques du GRESIL vous permettent d'organiser votre travail d'intégration communal suivant des thèmes précis et de dynamiser vos forces vives locales autour d'activités concrètes.

Le Helpdesk Integratioun est à votre disposition pour répondre à toutes vos éventuelles questions, pour vous mettre en contact avec les experts requis ou pour vous épauler dans la transposition de vos projets (helpdesk@integratioun.lu; 43 83 331).

Événement biannuel, le GRESIL se réunira pour la prochaine fois le
autour du thème de la dynamisation du bénévolat. Save the date !

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

Quelques 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), ...

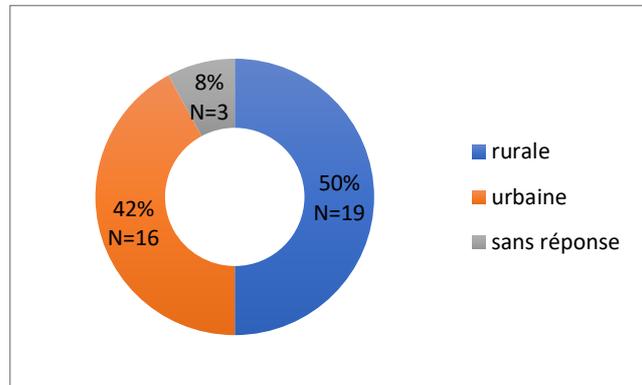
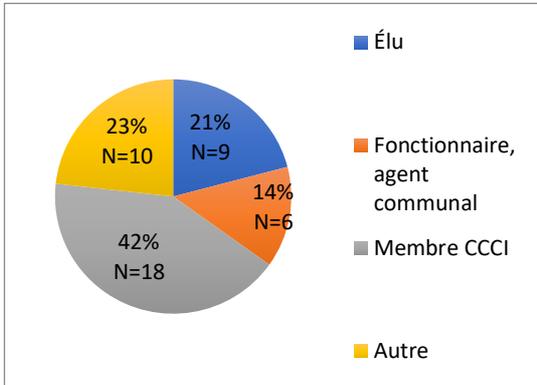
- **L'orientation sociale** – *est un soutien indispensable dans le besoin*
Devoir demander des aides sociales est un acte généralement humiliant, pour les résidents comme pour les nouveaux arrivants : aider les nouveaux arrivants à approcher les services sociaux, à s'informer sur leurs droits, déstigmatiser 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, ...

L'administration communale peut montrer l'exemple d'une orientation prévenante et réfléchie. Pour être à la fois efficace, fonctionnel, discret et chaleureux, l'accueil au niveau de l'administration communale doit être

- **standardisé** dans ses processus
- et **personnalisé** dans sa réalisation.

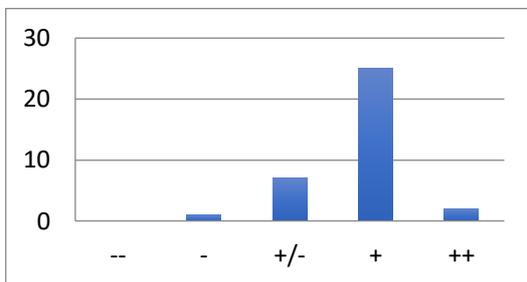
▪ **Évaluation intuitive de l'efficacité actuelle de l'accueil au niveau local**

Catégories d'acteurs locaux ayant participé au sondage :

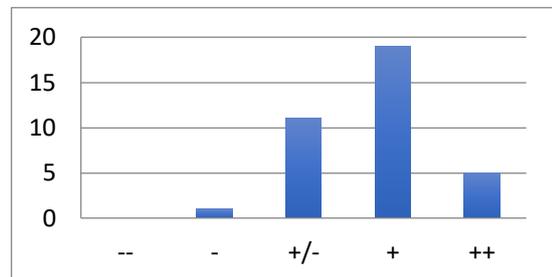


Comment évaluez-vous le niveau d'efficacité des différentes orientations dans votre commune ? c.f. Les définitions de l'orientation dans le document « *Les dimensions de l'accueil dans les communes du Grand-Duché de Luxembourg - Pistes de réflexion* »

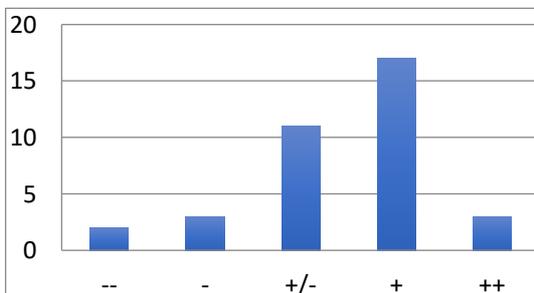
A : Orientation administrative



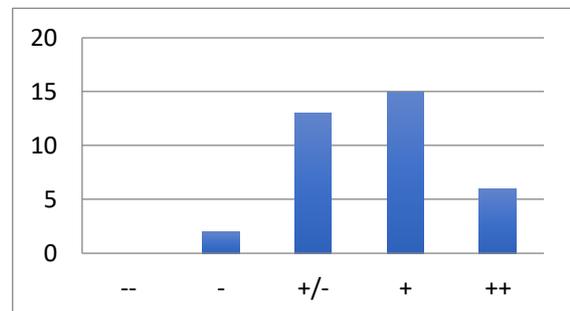
B : Orientation géographique



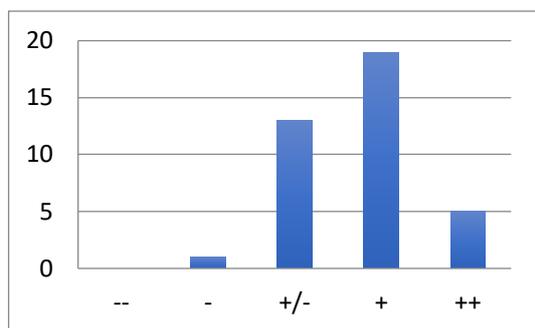
C : Orientation sociétale



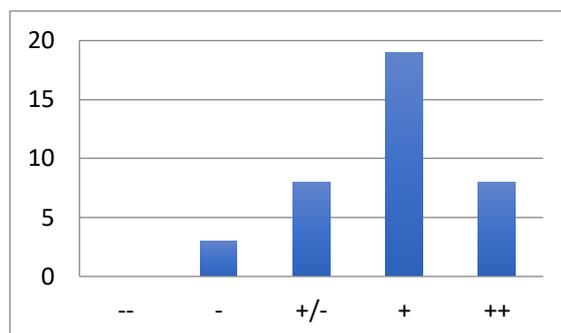
D : Orientation culturelle



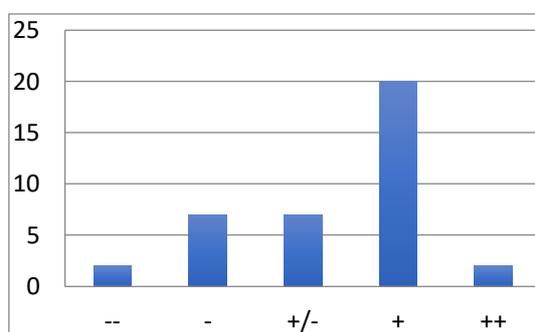
E : Orientation sociale



F : Orientation scolaire



G : Orientation politique



▪ **Les principaux pièges de l'accueil mal réussi**

Administration communale	<ul style="list-style-type: none"> • Les locaux où se déroule l'accueil sont peu discrets, peu conviviaux ou difficiles d'accès. • Le concept d'accueil est trop formel, bureaucratique ou chaotique au lieu d'être personnalisé, standardisé et coordonné • Les agents d'accueil sont peu convenants, démotivés, surmenés, frustrés ou mal formés. • Les informations transmises lors de l'accueil sont insuffisantes, erronées ou mal adaptées.
Elus et responsables politiques	<ul style="list-style-type: none"> • Les responsables politiques sous-estiment l'importance d'un accueil réussi et le rôle-clé qui revient à la commune. • La commune d'accueil (responsables politiques, administration, population) ignore les attentes et les besoins des nouveaux arrivants.
Population locale	<ul style="list-style-type: none"> • Des arrivées fréquentes et d'origines très diverses ont fait naître des sentiments d'insécurité et

	<p>de malaise qui peuvent même évoluer vers un racisme ouvert.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A défaut de vision politique du vivre-ensemble, la population locale se sent non-concernée par l'accueil des nouveaux arrivants et ne s'implique pas dans le processus d'accueil.
Nouveaux arrivants	<ul style="list-style-type: none"> • Le nouvel arrivant ne parle aucune des langues du pays et ne maîtrise pas l'alphabet latin. • Le nouvel arrivant n'est pas intéressé à s'intégrer et préfère rester dans sa communauté ou cherche l'isolement. • Le nouvel arrivant vit dans la précarité et n'arrive pas à tisser des liens sociaux.

▪ **Les principaux atouts d'un accueil réussi**

Administration communale	<ul style="list-style-type: none"> • L'inscription se fait dans un guichet unique facilement accessible et ouvert à des horaires adaptés aux besoins des clients. • Selon ses besoins et dans un langage simple et une langue qu'il maîtrise, le nouvel arrivant est informé par un agent compétent, aimable, disponible et formé à l'interculturalité, sur les services et infrastructures communaux et nationaux, les services sociaux et les offres culturelles, sociales, récréatives, scolaires, etc. • Les agents connaissent les attentes et besoins des nouveaux arrivants, en particulier des publics vulnérables, et adaptent leurs services en conséquence. • Les communications officielles et informations pratiques ou événementielles se font en plusieurs langues et par tous les canaux.
Elus et responsables politiques	<ul style="list-style-type: none"> • Grâce à une stratégie politique, développée de concert avec l'administration, la commission consultative d'intégration et le milieu associatif, l'accueil constitue une priorité que la commune approche en réseau et pour laquelle elle prévoit les moyens nécessaires. • Les élus et responsables politiques s'impliquent personnellement, sont à la disposition et vont à la rencontre des nouveaux arrivants.
Population locale	<ul style="list-style-type: none"> • Une culture du voisinage relais, responsabilisé vis-à-vis des nouveaux arrivants, est mise en place.

	<ul style="list-style-type: none"> • Les communications et invitations des associations se font en plusieurs langues, les nouveaux arrivants sont reconnus comme membres potentiels. • Les bénévoles engagés activement dans le vivre ensemble sont valorisés et soutenus par les autorités communales.
Nouveaux arrivants	<ul style="list-style-type: none"> • Le nouvel arrivant est activement invité et incité à la participation citoyenne, sociétale et politique. • Il se sent parfaitement encadré, connaît le contexte national et celui de sa commune, dispose de toutes les informations dont il a besoin et se constitue un réseau de personnes relais et d'amis qui l'assistent dans son intégration. • Pour sa formation linguistique, il trouve d'emblée et sans problème une place à tarif réduit dans des cours théoriques en langue française et luxembourgeoise et perfectionne ses connaissances dans des initiatives de pratique de la langue. • Ses enfants sont admis à l'école locale et profitent d'un appui spécial.

I) **Bonnes pratiques, pistes, idées et réflexions pour optimiser l'accueil au niveau de l'administration communale :**

a. **Horaires et accessibilité**

- Horaires flexibles : 7.00-19.00 dans les grandes communes, ouverture en soirée au moins une fois par semaine dans les petites communes rurales.
- Bureaux accessibles à tous et accueillants, coin de jeu pour les petits, informations sur les associations et les services en plusieurs langues à disposition (Biirgerzenter dans les grandes communes, Biirgerzëmmer dans les petites)

b. **Recrutement de personnel**

- Sélection et engagement de personnel compétent, ouvert et sympathique pour les services d'accueil de la commune (bureau de la population, Biirgerzenter, Accueil, etc)

c. **Elaboration d'un concept d'accueil standardisé dans ses processus et personnalisé dans son approche**

(prendre éventuellement la démarche de création d'un Biirgerzenter d'une commune moyenne en exemple)

- Coordonner et rassembler les différents services en contact avec la population,
- Améliorer la communication interne au sein du service et avec les autres services de la commune
- Proposer et promouvoir l'accueil administratif multilingue (FR, DE, EN ou autre - parler LU avec ceux qui parlent LU)
- Standardiser le processus d'inscription, la collecte d'informations personnelles, la scolarisation des enfants, la communication des informations sur la commune, etc
- Promouvoir la transparence administrative : tracking des dossiers déposés, ...
- Personnaliser l'approche des agents : être à l'écoute, expliquer, prendre du temps, donner une image souriante et ouverte de la commune
- Inciter constamment les résidents /arrivants à s'intéresser à ce qui se passe dans la commune et inviter les nouveaux arrivants à revenir en cas de questions
- Inciter les étrangers à la participation citoyenne (implication dans la vie sociale et sociétale) et politique (droit de vote)
- Questionnaires, sondages, fiches d'évaluation ou autres moyens standardisés pour sonder les besoins lors de l'inscription à la commune, pour évaluer la satisfaction sur l'accueil/ l' inscription (Penser particulièrement aux publics vulnérables comme les personnes âgées ou malades, les réfugiés, les mineurs non-accompagnés, etc)
- Brainstorming régulier du personnel/des responsables administratifs et politiques pour identifier de nouveaux besoins/demandes et adapter l'offre
- Le service doit disposer des moyens humains, matériels et financiers nécessaires
- Inscription sur les listes dès l'inscription dans la commune (campagne permanente)

d. Communication

- Faciliter et vulgariser dans un langage simple et accessible toutes les informations officielles (services communaux, règlements, taxes, aides sociales, informations juridiques, communications officielles,)
- Témoignage positif sur « l'arrivée à ma commune » dans le Gemengebuet (best practice : Campagne Mär sinn Escher))
- Annoncer les événements en différentes langues
- Organiser la communication par rapport aux attentes des individus (par écrit pour les anglo-saxons, scandinaves et allemands, plutôt oralement pour les romanophones, éviter les communications administratives lourdes, etc.)
- Penser aux informations pratiques ex : docteurs, crèches, clubs, activités pour les mères au foyer, poubelles, transports en public ... mais aussi au niveau des démarches administratives à effectuer
- Diffuser à travers la multitude des moyens de communication actuels (ex : internet, FB, App, sms ...)
- Elaborer un guide d'accueil pratique national à compléter par info communales/régionales avec 1. une partie standardisée (collab. Syvicol) et 2.une partie spécifique à la commune (intercalaires) avec toutes les informations pratiques sur le fonctionnement de la commune, les contacts (best practice)
- Promouvoir l'édition et la distribution de flyers en différentes langues
- Promouvoir des offres nationales d'intégration : CAI (best practice)
- Mise à jour régulière du site internet en plusieurs langues et standardisé et logiquement structuré pour un utilisateur non-habitué
- Dispositif/guide sur ce qui est obligatoire (inscriptions MR vacances, taxes, ..) et facultatif (clubs, asbl. ,..)

- Checklist avant de déménager
- Stand d'info et de renseignement lors de la soirée de bienvenue
- Maximum d'infos à tous les endroits et par tous les moyens
- Porte ouverte de l'administration et des services communaux
- Aller à l'encontre des citoyens : la commune devrait faire une communication directe sur le terrain en marquant régulièrement des présences (avec un stand-info ou avec des interlocuteurs identifiés) dans les écoles, sur les fêtes locales, lors de manifestations d'associations, etc.
- Sensibilisation et information permanente sur tout le système politique communal

e. Découverte de la commune

- réception/soirée de bienvenue pour tous ceux qui habitent la commune depuis moins de 5 ans et qui n'ont pas encore participé à cette réception
- Stamminet (best practice Schuttrange)
- *Welcome event* pour les primo arrivants
- *Fête de rencontre et d'accueil annuelle*
- Tour guidé de la commune p.ex. en bus par des locaux (histoire, culture, environnement, sites/lieux...) (best practice Bettembourg, Betzdorf)

f. Promouvoir les offres périscolaires et l'enseignement

- fêtes écoles : facilite les contacts
- Organiser régulièrement des soirées d'information sur le système scolaire avec la présence d'interlocuteurs officiels et de personnes de contact (personnel enseignant, association des parents d'élèves, commission scolaire, élus et échevins responsables, ...)
- Développer des programmes et concepts pour soutenir les enfants immigrés
- Utiliser le milieu scolaire (enfants et jeunes) comme catalyseurs.

g. Faciliter l'accès au services sociaux

- offrir une aide aux démarches administratives (écrivain public,...)
- proposer un accompagnement administratif de certaines populations plus vulnérables (réfugiés, ...)

h. Formation des agents publics

Conceptualiser une formation en partant d'un état des lieux auprès des agents communaux (demandes reçues, problèmes rencontrés, solutions et approchées existantes, formations existantes, etc) et prévoir à l'INAP un cours d'accueil pour agents communaux (développer un vrai concept de formation interculturelle qui propose des outils pour le travail avec un public aux profils différents). Pistes pour les matières à traiter :

- savoir être patient
- offrir un accueil chaleureux et sympathique
- calmer les esprits angoissés
- la communication non violente
- la communication non-verbale
- la gestion des conflits
- à travailler en milieu interculturel (best practice formation CEFIS)
- à la connaissance des cultures , origines des nouveaux arrivants
- à la considération de l'être individuel dans toute sa diversité
- aux ressources de l'accueil

- à la compréhension et aux réponses aux besoins à l'accueil
- aux questions d'immigration, d'asile
- à la diversité des canaux de communication possibles

II) **Bonnes pratiques, pistes, idées et réflexions pour optimiser l'accueil au niveau de la vie associative et de la participation sociétale**

a. **Faciliter les rencontres**

- Créer des lieux de rencontre
- Créer, repérer et soutenir les réseaux informels de rencontre (FB, blog, ...)
- Fraentreff
- Promouvoir les contacts informels (école, marché, sport, cafés, associations, ...)
- Eviter l'isolement
- Promouvoir des rencontres conviviales (café des langues, café des âges, marche gourmande interculturelle/internationale ..) (best practice)
- Penser « famille » : prévoir des activités en parallèle pour tous les membres de la famille
- Intégration par activités culturelles et sportives (attention aux horaires et penser à garderie p. enfants)
- Offrir des activités pour connaître les codes de vie au Luxembourg : soirée sur l'histoire, sur les traditions,...
- Wine & dine -> projet uni.lu : inviter des nouveaux arrivants pour une soirée décontractée autour d'un dîner qui permettra au nouvel arrivant de se familiariser avec la culture locale et de poser plein de questions
- Network local sur certains aspects/capacités/compétences : langue(s), loisirs,

b. **Voisinage**

- Promouvoir les contacts entre voisins et les concepts d'intégration par le voisinage
- Soutenir les fêtes des voisins en proposant
 - Un support logistique (tables, tentes,..)
 - Fixant une date pour la commune/région
 - aide à la communication entre voisins (flyer, panneau d'affichage dans la rue,...)

c. **Benevolat**

- valoriser les personnes qui s'engagent pour vivre ensemble : exemples de courage d'entrer en contact
- soutenir activement le bénévolat
- Offrir des formations pour bénévoles et responsables des associations. (best practice Get involved)

d. **Travail communautaire**

- Promouvoir le travail communautaire (best practice)
- Cohabitation entre réfugiés, nouveaux migrants, luxembourgeois et migrants intégrés

- Initiatives coordonnées entre les responsables communaux et les habitants pour agir contre le communautarisme

e. Approche politique

- Développer avec les associations des stratégies pour inclure non-luxembourgeois/nouveaux résidents
- Orienter la politique communale de subventionnement par rapport à la disposition des associations à s'ouvrir aux autres communautés
- Promouvoir la présence aux fêtes traditionnelles des communautés, des associations nouvelles/non luxembourgeoises
- La commune soutient l'intégration dans les associations des nouveaux résidents ou des résidents non luxembourgeois par :
 - La présentation des assoc. (intercalaire guide, rallye, tour du bus, ..) et des services communaux
 - Une politique de subsides ciblée,
 - La valorisation des initiatives/résidents engagés p.ex dans le *Buet*,
 - Un support logistique accru
 - Un soutien actif à la promotion
- Soutenir l'initiative privée au niveau local
- Les décideurs politiques soutiennent ouvertement et concrètement les efforts : de la CCI, ...
- développer le rôle du bénévolat dans l'accueil
- Montrer qu'on a des intérêts communs
- Se dire « bonjour/moien »

f. Evenements (best practice)

- Organiser davantage d'évènements dans les communes rurales, dans des lieux décentralisés
- Offrir un max. de manifestations culturelles (âge, origine, intérêts,..)
- Organiser des concours incitant la participation des habitants p.ex. décoration Noël aux fenêtres
- Fête du village par citoyens engagés

g. Coachings, tandems & befriending

- Augmenter la diversité dans l'accueil – recourir à des acteurs relais de cultures différentes (best practice Just Arrived Ambassadors)
- Proposer un coaching à l'intégration locale (best practice)
- Promouvoir le système des ambassadeurs communaux
- Assister les nouveaux arrivants par un ambassadeur/tuteur lors de la fête de bienvenue

h. Logement

- accueil de réfugiés chez soi (best practice)