



HELPDESK  
INTEGRATIOUN



**SCHLËSSELE FIR DEN ACCUEIL VUN NEIEN  
AWUNNER A MÉNGER GEMENG**  
*Handwierksgeschir fir den Empfang ze verbesseren*

**CLÉS À L'ACCUEIL DES NOUVEAUX  
RÉSIDENTS DANS MA COMMUNE**  
*Boîte à outils pour améliorer l'accueil*

Les conclusions du GRESIL du 25 avril 2018

Avec le soutien de:



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de la Famille et de l'Intégration  
et à la Grande Région  
Office luxembourgeois de l'accueil  
et de l'intégration



**SYVICOL**  
Syndicat des Villes et  
Communes Luxembourgeoises



80 délégués de 50 communes ont participé au premier GRESIL

## Häerzlech wëllkomm !

Dans le souci de soutenir au mieux les communes dans leurs activités d'intégration, 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) ont initié le **GR**oupe d'Echange et de **S**outien en matière d'Intégration au niveau **L**ocal (**GRESIL**), un réseau d'acteurs locaux (élus, chargés à l'intégration, membres des CCCI, etc.) qui se réunit deux fois par an.

Les informations, réflexions, idées et bonnes pratiques recueillies dans ce cahier sont le fruit d'un travail de réflexion collectif de quelques 80 délégués locaux lors de la 1ère journée de réflexion du GRESIL sur le thème de **L'accueil des nouveaux résidents dans ma commune**

La culture de l'accueil désigne une attitude positive proactive à l'égard des nouveaux résidents. 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 et c'est un défi pour tous les résidents, les associations et les acteurs locaux.

Elle implique l'orientation administrative, l'orientation géographique, l'orientation sociétale, l'orientation culturelle, l'orientation sociale, l'orientation scolaire et de formation, l'orientation politique. 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.

« On ne s'accueille pas soi-même, on est accueilli ! »

” Et heescht ee sech nèt selwer wëllkomm, et gëtt een empfaangen ! „

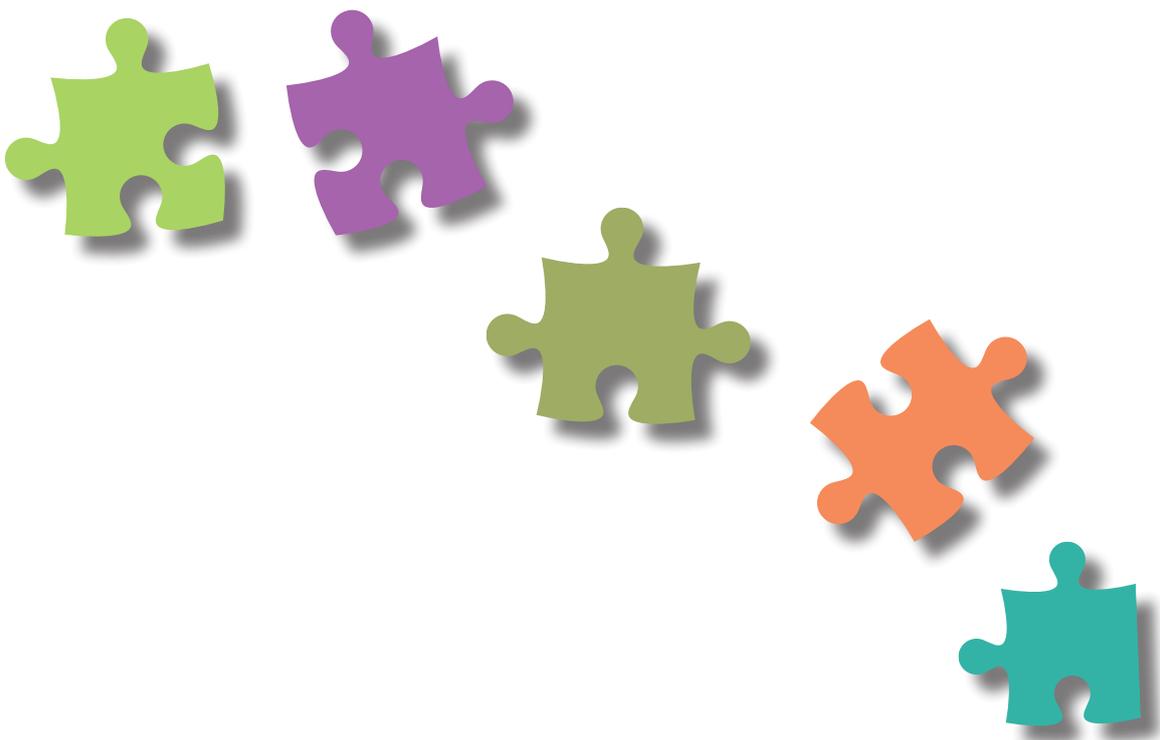
### L'accueil et l'intégration sont les deux faces du vivre ensemble :

- le nouvel arrivant est invité à participer activement à la vie de la société qui l'accueille
- la société d'accueil de son côté prend toutes les dispositions nécessaires pour lui faciliter l'intégration.

### La culture de l'accueil comprend

- une attitude globalement positive des responsables politiques, des administrations et de la société civile à l'égard des nouveaux arrivants,
- l'orientation adéquate et proactive des nouveaux arrivants,
- une mission collective qui implique de nombreux acteurs publics et privés,

***un défi pour tous les résidents, les associations et les acteurs locaux.***



## Gëlle Regele fir den Accueil

### Règles d'or de l'accueil :

#### **Définissez une politique volontariste de l'accueil responsabilisant et impliquant tous les acteurs :**

- élus, administrations, commissions consultatives,
- institutions (d'enseignement et parascolaires, pour personnes âgées, églises, etc.),
- associations & entreprises,
- nouveaux et anciens résidents.

#### **Optimisez l'accueil administratif :**

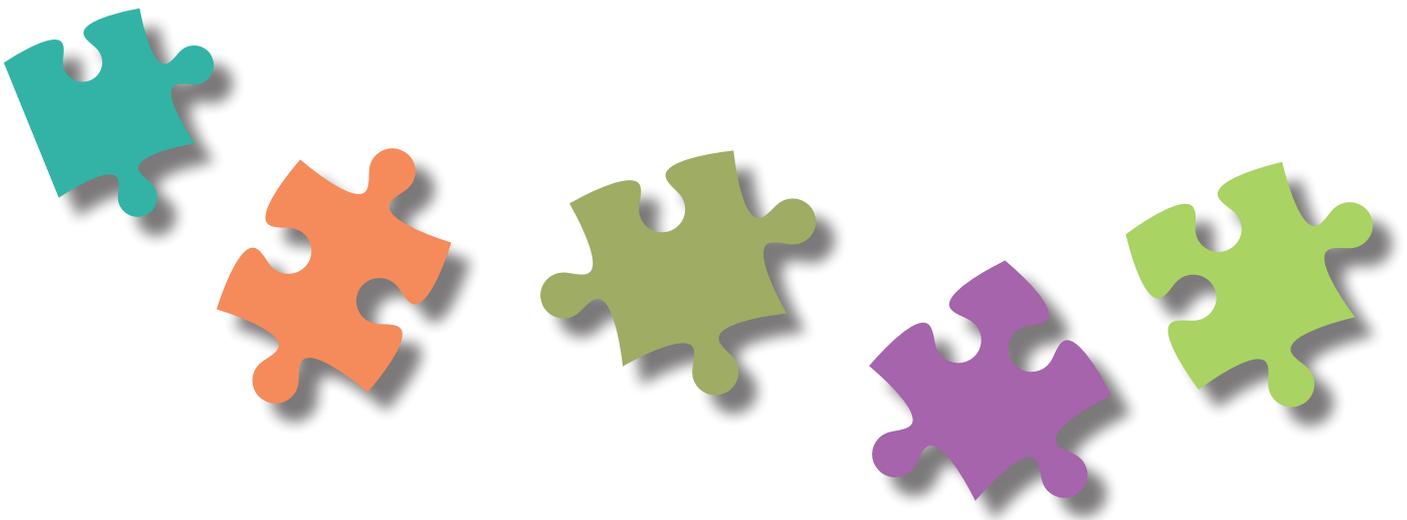
- bureaux accueillants,
- agents aimables, empathiques et bien formés (entre autres à l'interculturel),
- informations détaillées et faciles à comprendre en plusieurs langues sur les infrastructures, offres et services locaux, régionaux et nationaux.

#### **Créez des liens sociaux en impliquant la population locale :**

- honorez les efforts des associations qui vont à l'encontre des nouveaux arrivants,
- stimulez la culture du voisinage,
- choyez et valorisez les bénévoles qui portent votre culture de l'accueil,
- combattez rigoureusement toutes tendances racistes.

#### **Soutenez les nouveaux arrivants pour se repérer dans le nouvel environnement :**

- utilisez vos ressources, vos moyens de diffusion et communiquez en plusieurs langues,
- adoptez une approche positive et compréhensible,
- incitez à participer aux événements et activités organisés par la commune et la société civile,
- proposez des engagements actifs dans des structures et organisations locales,
- offrez l'apprentissage et /ou la pratique des langues du pays,
- communiquez avec des messages d'ouverture à toutes les cultures de la société d'accueil.



## 5 Clés à l'accueil des nouveaux résidents dans ma commune

### Schlëssele fir den accueil vun neien awunner a ménger gemeng



### Élaborez un concept d'accueil

Le plan communal d'intégration PCI est un instrument de gestion politique du vivre ensemble au niveau local.

Sur base d'un état des lieux des besoins et des attentes, d'un recensement des activités d'accueil menées et en fonction des priorités et objectifs arrêtés par le conseil communal, des projets et actions sont fixés à moyen et à long terme dans le plan communal d'intégration PCI.

Ces actions peuvent toucher tous les domaines de la vie communale : égalité des chances, vie culturelle, intégration scolaire, vie associative et sportive, etc.

#### Les éléments-clé d'un PCI sont :

- o un diagnostic des besoins et attentes par rapport à l'accueil des nouveaux résidents.
- o une énumération des initiatives que la société d'accueil propose aux nouveaux arrivants pour leur faciliter l'intégration.

*Les actions que vous menez déjà peuvent être intégrées dans votre plan communal d'intégration PCI.*

*Les dépenses liées à l'élaboration ou au développement d'un PCI, ainsi que celles liées aux différentes actions prévues, sont éligibles à un cofinancement par l'OLAI. Vous trouverez les détails des demandes de financement sur [www.olai.public.lu](http://www.olai.public.lu)*



### Formez vos agents et acteurs à l'accueil

D'excellentes formations existent et sont offertes par différents organismes, qui permettent aux agents communaux, aux associations et à d'autres publics d'optimiser l'accueil (Informations et contacts : Helpdesk Integreatioun [agence.interculturelle@asti.lu](mailto:agence.interculturelle@asti.lu) - tel. : +352 43 83 33-1).

#### Quelques thèmes abordés par des formations en rapport avec l'accueil des résidents dans la commune :

- Accueil physique de qualité
- Désamorçage psychologique
- Mécanismes psychosociaux
- Travailler avec des êtres humains en situation de crise
- Gérer des incidents critiques
- Pistes de négociation dans le cas d'incidents critiques
- Mon identité, ma culture et celles des autres
- Perception de l'autre
- Regards et points de vue croisés
- Aborder des personnes d'origines différentes
- Outils de communication adaptés à un contexte multiculturel
- Pédagogie du projet interculturel
- Dynamiques relationnelles en présence de personnes de cultures différentes
- Pratique professionnelle en situation interculturelle
- Cadre de référence, stéréotypes, préjugés
- Acquisition de compétences pour un vivre-ensemble inclusif
- Simulation de situations concrètes



## Proposez un Guide d'Accueil Communal

L'inventaire des besoins des nouveaux résidents et des offres existantes constituent le fondement d'un guide d'accueil communal.

Dans un langage facile, des informations courtes et claires sur la commune peuvent être complétées par des indications et des renvois vers des offres nationales ou régionales.

Une version imprimée, rédigée dans une ou plusieurs langues peut être complétée par des versions digitales en d'autres langues accessibles sur le site de la commune.

**Le Guide pratique de la commune contient les informations sur :**

- **la commune**

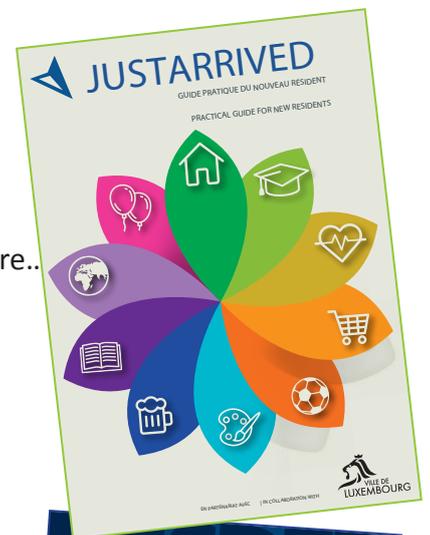
- les interlocuteurs politiques
- les différentes administrations : compétences, horaires, contacts
- la vie pratique : raccordements, taxes, poubelles ...
- **les offres de services de la commune :**
  - ◇ éducation : encadrement et garde des enfants, crèches, vie scolaire..
  - ◇ aides sociales
  - ◇ jeunesse (maison des jeunes, clubs sportifs, mobilité,..)
  - ◇ seniors (structures, services, ...)

- **la vie quotidienne**

- infrastructures récréatives
- loisirs : calendrier des activités et festivités, associations sportives et culturelles, ...)
- soutien aux familles ( réseaux, associations, ...)
- cultes
- commerces, restaurants, ...

- **Offres à l'intégration**

- Contrat d'Accueil et d'Intégration CAI,
- ambassadeurs ou coachings intégration,
- cours de langues, cafés des langues, tables de conversation,
- rencontres et échanges interculturels,
- participation politique, ...





## Favorisez les rencontres conviviales

- Recensez les lieux de rencontres formels (école, marché, lieux publics, infrastructures associatives, ...) et informels (cafés, commerces, jardins communautaires, ...)
- Pensez aux besoins spécifiques (communication en plusieurs langues, accessibilité des lieux, personnes âgées, familles, garde des enfants, emploi du temps des salariés,...)
- Répertoirez les rendez-vous fixes (fêtes nationale et multiculturelles, porte ouvertes, bourse aux associations, ...), les activités régulières (cafés des langues, soirées d'échange thématiques, ...) et les possibilités d'échanges spontanés.



olivier@oliton.com



## Soutenez le bénévolat - catalyseur de l'intégration locale

- **Définissez des champs d'intervention concrets** du bénévolat dans le cadre de l'accueil visant entre autres:
  - le renforcement de l'accueil à la commune par des bénévoles, acteurs relais de cultures différentes
  - l'accompagnement des nouveaux arrivants par des ambassadeurs locaux
  - le coaching/mentoring à l'intégration locale
  - l'animation de tables de conversation, de cafés des langues
  - des activités telles le *Walk and talk* – promenades de pratique des langues
- **Accompagnez et soutenez des bénévoles en recourant à :**
  - la remise de décorations, de certificats, de cadeaux, ...
  - des experts professionnels,
  - des formations ciblées.

Souvent, la communication avec des groupes de personnes se heurte à la barrière des langues. Louez un coffret de traduction, avec ou sans traducteurs, auprès du service

**Traduction Orale Directe** - [www.tod.lu](http://www.tod.lu) - +352 661 43 83 33).

Encouragez des bénévoles à s'essayer à la traduction orale directe, une façon bien sympathique de soutenir l'intégration au niveau local.



- **Promouvez et valorisez** l'engagement bénévole entre autres par :
  - le renforcement de l'accueil à la commune par des bénévoles, acteurs relais de cultures différentes
  - la publication de portraits dans le Gemengebuet
  - la promotion de l'engagement bénévole dès le jeune âge dans les milieux scolaire et parascolaire
  - lors de soirées de remerciement en présence des autorités politiques.



**HELPDESK  
INTEGRATIOUN**



**Le Helpdesk Integratioun** de l'Asti se tient à disposition pour répondre à vos demandes

- *afin de vous proposer des initiatives, des projets et des bonnes pratiques,*
- *pour vous mettre en contact avec des experts ou des animateurs de bonnes pratiques,*
- *pour épauler les communes dans la transposition de projets locaux.*

contactez:

**agence.interculturelle@asti.lu**

**Tél.: +352 43 83 33- 1**

**A partir de 2019, le Helpdesk Integratioun sera présent sur internet avec une base de données regroupant des informations sur les acteurs du vivre ensemble, sur les programmes et instruments de soutien et sur les projets, initiatives et bonnes pratiques mises en œuvre au Luxembourg et dans la région frontalière.**

**Alles iwer d'Zesummeliewen zu Lëtzebuerg !**

**[www.integratioun.lu](http://www.integratioun.lu)**

**Online Ufank 2019**