



# GRESIL 5

27 janvier 2021

Résumé des présentations



## GRESIL 5

Groupe d'échange et de soutien en matière d'intégration au niveau local

# POUR UNE COMMUNICATION DIGITALE AU SERVICE DES COMMUNES ET DES CITOYENS

Ce document reprend les présentations de la 5e rencontre du Groupe d'échange et de soutien en matière d'intégration au niveau local - GRESIL du mercredi, le 27 janvier 2021 de 11h30 à 14h00. Quelques 160 participants, représentant plus de 50 communes, 6 ministères et une quinzaine d'organisations différentes ont suivi les explications sur les bonnes pratiques présentées.

*wordcloud sur les provenances des participants: la taille de l'écriture est proportionnelle au nombre de représentants de l'organisme*



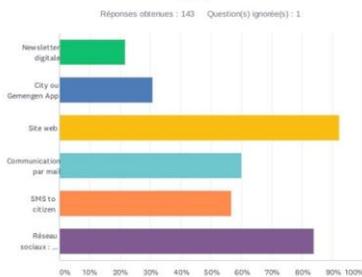
Deux questions principales ont guidé les réflexions autour de ce GRESIL:

*Comment les communes communiquent-elles de manière interactive et digitale avec les citoyens ?  
Quels moyens digitaux à déployer pour la mise en réseau des résidents entre eux ?*

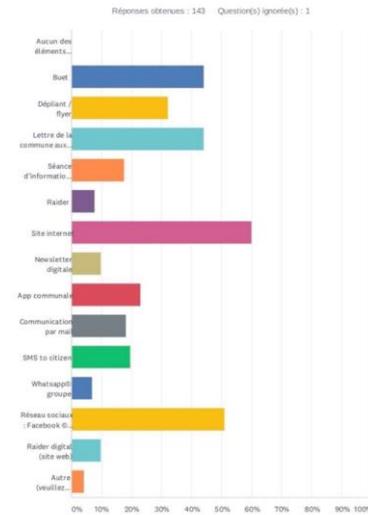
**Un sondage en ligne réalisé en amont du GRESIL5 sur la communication digitale, telle qu'elle est actuellement ressentie par les communes, a permis de recueillir l'avis de 143 participants, par rapport à**

- l'accessibilité à l'information digitale
- les moyens de communication digitaux à disposition des communes
- les activités digitales en faveur du vivre ensemble
- les moyens digitaux pour la mise en réseau des résidents.

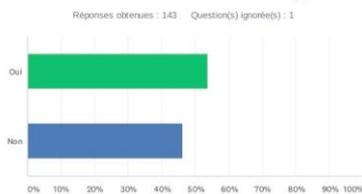
**Q2 De quels moyens de communication digitale votre commune dispose-t-elle ?**



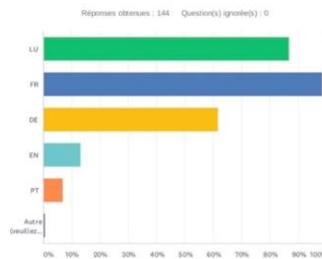
**Q3 Quels moyens de communication de la commune sont à votre avis les plus pertinents (papier ou digital) ? Maximum 3 réponses.**



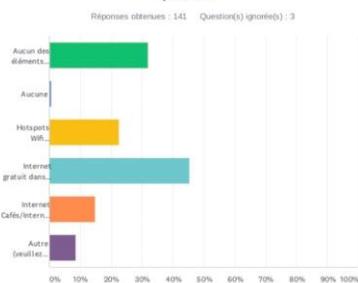
**Q4 A votre avis votre commune utilise-t-elle de manière suffisante les nouvelles formes de communication digitale ?**



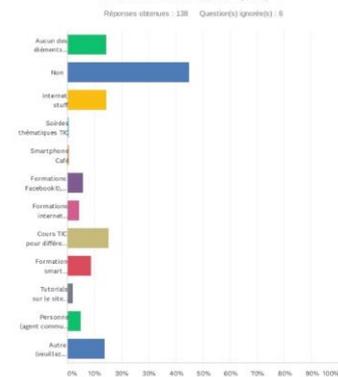
**Q5 Dans quelle(s) langue(s) votre commune communique-t-elle en général ?**



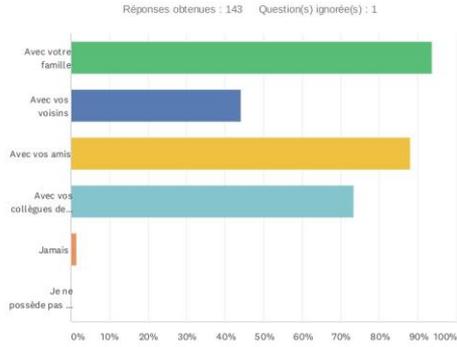
**Q6 Votre commune dispose-t-elle d'infrastructures digitales accessibles au public ?**



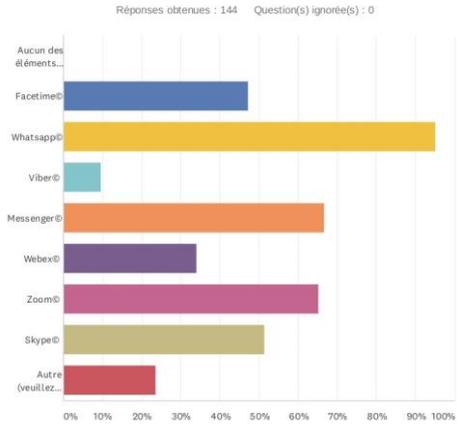
**Q7 Est-ce que votre commune développe des projets de soutien facilitant aux résidents l'accès à la technologie de l'information et de la communication digitale (TIC) ?**



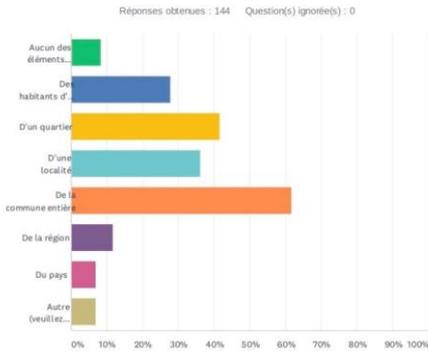
**Q8 Avez-vous utilisé votre smartphone durant la pandémie pour communiquer avec des personnes isolées ?**



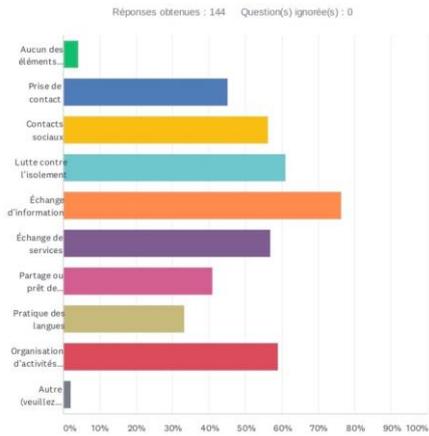
**Q9 Quels programmes utilisez – vous ?**



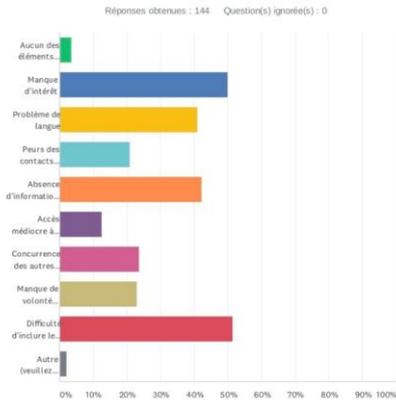
**Q10 Une application de voisinage permet de créer des liens digitaux entre les habitants et de faciliter les contacts physiques. A quel niveau jugez-vous utile de créer, de promouvoir ou de faciliter ces contacts? Au niveau :**



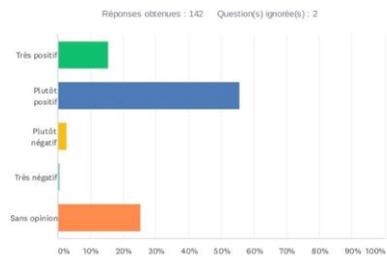
**Q11 Quels seraient les objectifs primordiaux d'une telle application?**



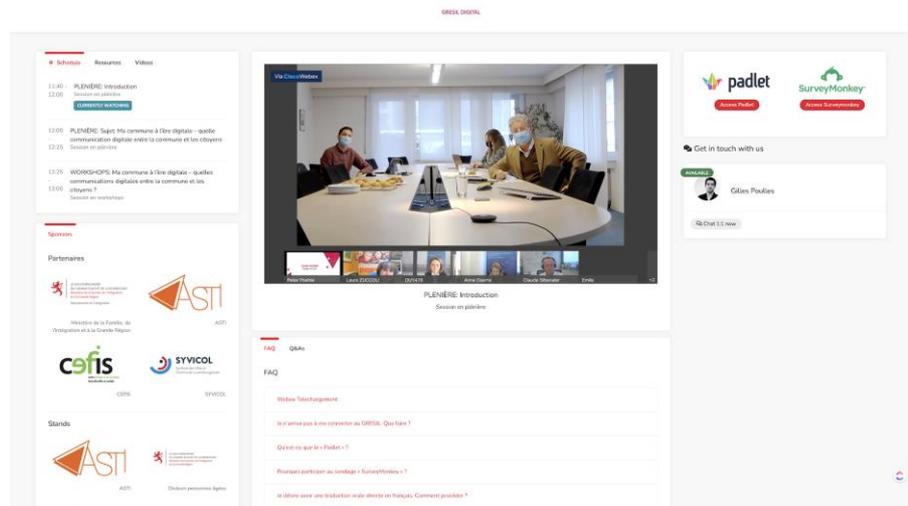
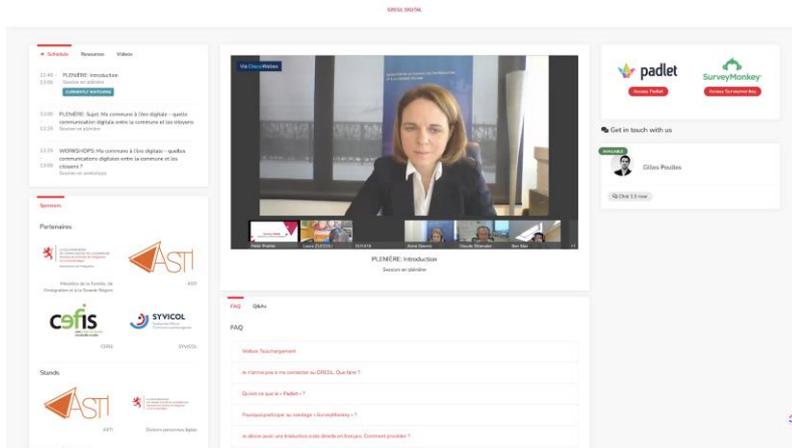
**Q12 Quels pourraient être les obstacles les plus importants au lancement d'une telle application dans votre commune ? (choisir au maximum 3 réponses)**



**Q13 Comment, d'une manière générale, jugez-vous les effets des TIC sur le vivre ensemble dans votre commune?**



Allocutions de bienvenue de **Madame le Ministre Corinne Cahen**, ministre de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région et de **Monsieur Emile Eicher**, président du SYVICOL.



## 1<sup>ère</sup> présentation : La division des personnes âgées du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région (MIFA-PA)

L'intégration, le vivre ensemble et la diversité culturelle sont également sujets de la politique en faveur des personnes âgées, les actions du MIFA-PA visent donc également les personnes de plus de 60 ans issues de l'immigration.

La division des personnes âgées du Ministère de la Famille souhaite soutenir les commissions du 3e âge ou autres commissions traitant le sujet du 3e âge dans la mise en œuvre de leur politique pour personnes âgées sur le plan communal à travers :

- la digitalisation, il s'agit de promouvoir l'accès des personnes âgées aux technologies de l'information et de la communication, d'encourager le recours au numérique en général et de sensibiliser par rapport au thème de la télémédecine, de l'e-santé ;
- l'interculturalité et le vivre ensemble, il convient de favoriser l'intégration des migrants âgés. Pour ce faire, le MIFA-PA collabore de manière étroite avec le SYVICOL et de nombreux autres partenaires, comme par exemple la Maison des Associations (promotion de la cohésion sociale par le biais des fédérations et associations membres et réalisation de projets interculturels et intergénérationnels).

Afin d'encourager les communes, d'intensifier leurs démarches dans le domaine des personnes âgées, le MIFA-PA lance un **appel à projets** tous les deux ans. Le but est de soutenir les communes souhaitant promouvoir la participation active des seniors dans la vie communale ainsi que le dialogue intergénérationnel et interculturel. L'appel s'adresse aux commissions du 3e âge ou à toute autre commission traitant le sujet du 3e âge.

**Contact et informations :**

**Division des personnes âgées du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région**

[senioren@fm.etat.lu](mailto:senioren@fm.etat.lu)

[www.luxsenior.lu](http://www.luxsenior.lu)

Tel.: 247-86544

**2<sup>ème</sup> présentation : Les communes et l'inclusion numérique/digitale - Ministère de la Digitalisation**

Le ministère de la Digitalisation a présenté différents **outils à disposition des communes** pour promouvoir l'inclusion numérique au niveau local:

- La création de points d'accès WIFI Hotspots dans les communes: 34 communes participent au projet européen WIFI 4 EU Espaces publics numériques
- Les «Internetstufen» - 14 à travers le pays
- Les cours/formations de compétences numériques de base ( cours, i.e. collectifs, individuels, adaptés aux besoins des publics cibles, dans le cadre de réseaux comme Landakademie ou dans les clubs seniors)
- L'accessibilité des services numériques et sites web
- Les projets et cours intergénérationnels
- Les tutoriaux en ligne
- Les smartphone cafés.

Formations disponibles proposées en collaboration avec l'a.s.b.l. Ewuessebildung (L, D, F, GB, PT)

- INTERNETFUHRERSCHEIN 1.0 (IFS 1.0) public cible : débutants avec peu ou aucune expérience avec les TICs
- INTERNETFUHRERSCHEIN 2.0 (IFS 2.0 module de citoyenneté numérique) public cible : personnes ayant une expérience "avancée" avec les TICs
- PREPARATION E-BANKING (module de 6 heures comme préparation aux cours «E-banking» organisés en collaboration avec les différentes banques)
- TRAIN THE TRAINERS (Formation de formateurs) Développement de formations (IFS 1.0, IFS 2.0 et préparation e-banking) dédiées aux formateurs.

Le Ministère a par ailleurs développé un **Plan National d'Action pour l'inclusion numérique** qui sera présenté sous peu. Les communes désireuses de mettre en place un projet de promotion pour l'accès aux NTICs<sup>1</sup> sont priées de contacter M. Ben Max.

**Contact et informations:**

**Ministère de la Digitalisation**

[ben.max@digital.etat.lu](mailto:ben.max@digital.etat.lu)

---

<sup>1</sup> NTIC nouvelles technologies de l'information

### 3<sup>ème</sup> présentation : Digital Inclusion permet l'accès au monde informatique pour tous



L'objectif de Digital Inclusion est de rendre accessible la technologie de l'information à tout le monde, de **favoriser l'inclusion sociale à travers les nouvelles technologies et de sensibiliser à la responsabilité environnementale**. Le projet crée aussi des emplois pour des chômeurs, dont beaucoup de réfugiés.

<http://digital-inclusion.lu/media-coverage/>

<https://vimeo.com/393814372>

#### Objectifs :

- **la protection de l'environnement** : doubler la durée de vie des équipements informatiques reçus de la part d'entreprises publiques et privées ainsi que de personnes privées, en les recyclant et en les remettant en état, avec des réfugiés ;
- **l'autonomie (empowerment)** : les réfugiés ne reçoivent pas seulement des ordinateurs, ils participent aussi activement à leur remise en état dans des workshops ensemble avec des résidents;
- **la stimulation de la créativité** : différents ateliers avec des projets technologiques créatifs ont été mis en place ;
- **l'employabilité** : offres de stages en vue de faciliter l'accès des réfugiés à l'emploi ;
- **la technologie au service de l'inclusion sociale** : cours hebdomadaires d'apprentissage des langues par ordinateur ;
- **éducation IT** : cours organisés ensemble avec des partenaires privés, des livres sur l'informatique sont mis à disposition.

Digital Inclusion peut activement soutenir les communes qui cherchent à développer des projets visant l'accès de publics vulnérables au monde digital.

#### Contact et informations:

Digital Inclusion asbl

[info@digital-inclusion.lu](mailto:info@digital-inclusion.lu)

[www.digital-inclusion.lu](http://www.digital-inclusion.lu)

#### 4ème présentation : GoldenMe - BiBss Esch - Tutorial matériel pour seniors



*GoldenMe* est une communauté active de personnes âgées de plus de 55 ans et axée autour du sujet de la digitalisation. L'objectif principal en est de connecter les seniors au monde digital, de leur conférer un accès illimité aux informations et de relier entre elles les générations. Fondé par deux jeunes universitaires de l'UNI.LU, Mara Kroth et Johannes Heuschkel, *GoldenMe* propose des formations continues, des smartphone cafés, des rencontres et des échanges sociaux, des séances de relaxation, etc., avec une approche à trois niveaux:

- la prise en charge individuelle,
- le travail en groupe ou en atelier
- et l'approche grand public.

Ensemble avec le Bureau d'information Besoins Spécifiques et Seniors - Escher BiBSS, *GoldenMe* a développé le projet E-senior pour la **production de matériel pour tutorat en ligne visant à familiariser les seniors avec le monde digital** (formations Facebook, Instagram, appels vidéo, phishing et fake news, etc.). <https://esch.tv/>

*GoldenMe* souhaite accompagner les communes, services seniors, commissions consultatives communales pour seniors et autres acteurs locaux dans le développement de projets qui permettent de réduire ou d'éviter la fracture numérique liée aux problèmes générationnels.

#### Contact et informations:

**GoldenMe**

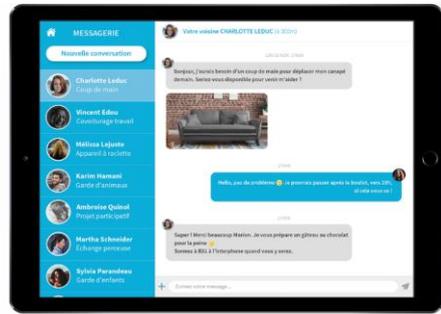
[goldenmeinfo@gmail.com](mailto:goldenmeinfo@gmail.com)

<https://www.goldenme.me/>

## 5<sup>ème</sup> présentation : *NoperschaftsApp* - connecter les habitants pour dynamiser la cohésion sociale - ASTI

### UN MONDE PLUS SOLIDAIRE

Nous combattons l'individualisme et l'isolement social, véritables défis de nos sociétés modernes, en recréant du lien et des conditions propices aux **échanges dans la vraie vie**. Rejoignez une **communauté positive** et renouez avec **voire vie de quartier**. **Coups de main, partages, rencontres, événements locaux...** Jamais un réseau n'a été aussi social!



Depuis une dizaine d'années, les applications de voisinage se multiplient et des communautés digitales actives de voisins se créent un peu partout dans le monde.

La *NoperschaftsApp* relie entre eux les habitants de quartiers ou de localités géographiquement délimités et les responsabilise par rapport aux défis sociétaux de l'individualisation, de l'isolement ou encore du vieillissement pour dynamiser les liens sociaux, la solidarité de proximité, l'inclusion, la cohésion sociale, l'engagement bénévole et la participation citoyenne.

Chaque habitant connecté peut ainsi

- entrer en contact avec ses voisins,
- propager des informations,
- demander ou offrir des services ou des biens,
- emprunter ou prêter du matériel,
- proposer ou demander de l'aide ou du soutien,
- organiser des activités communes, etc.

L'accès est basé sur l'adresse de l'utilisateur et seuls les membres d'une communauté ont accès aux messages du quartier.

L'objectif de l'application de voisinage est bien de **faciliter les rencontres réelles entre voisins** et non pas à promouvoir une vie digitale sur internet (comme Facebook, TikTok, Instagram, etc.)

La plupart des applications de voisinage sont purement privées.

Certaines sont axées sur un **partenariat avec les communes** et permettent

- de propager des informations publiques concernant le quartier,
- de faire des sondages,
- ou d'entrer en contact avec les habitants en vue de faciliter le travail social et la communication,
- et de promouvoir la participation citoyenne.

L'Agence Interculturelle de l'ASTI soutient les communes dans la mise en place d'une application de voisinage sur leur territoire.

### **Contact et informations:**

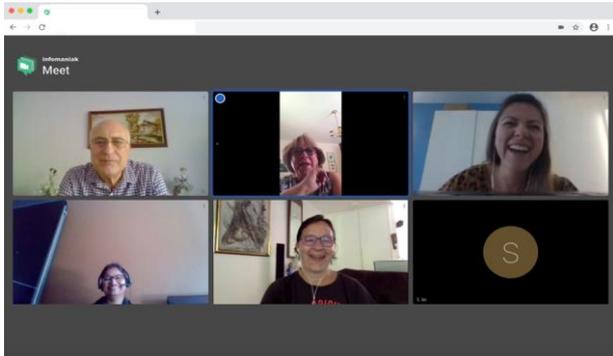
**Agence Interculturelle de l'ASTI**

[agence.interculturelle@asti.lu](mailto:agence.interculturelle@asti.lu)

[www.asti.lu](http://www.asti.lu)

43 83 33 1

## 6<sup>ème</sup> présentation : Pratiquer des langues en ligne dans votre commune - ASTI



**Stimuler l'expression orale dans une langue, afin d'acquérir la confiance nécessaire pour s'exprimer,** tel est le but des activités de pratique de langues.

Ceci est possible grâce

- au café des langues : plusieurs tables auxquelles on pratique à chaque fois une autre langue,
- à la table de conversation: une seule langue est pratiquée par tous les participants autour d'une ou de plusieurs tables,
- au coaching linguistique : un apprenant pratique individuellement une langue avec un coach,
- au tandem : deux personnes pratiquent à tour de rôle la langue de l'autre.

**En réponse aux contraintes liées à la pandémie du Covid-19, l'Asti a développé des activités virtuelles de pratique des langues,** qui sont un excellent complément aux activités en présentiel car elles permettent de nouer une relation personnelle avec des interactions appréciées par les concernés.

<https://vimeo.com/504716004>

**Les objectifs de ces activités en ligne** restent les mêmes que pour les activités de pratique de langue en présentiel. Elles s'adressent

- aux apprenants d'une langue qui ont au moins accompli le niveau A1,
- et à des bénévoles qui voudraient pratiquer avec un ou plusieurs apprenants une langue qu'ils maîtrisent très bien.

### **Les activités virtuelles :**

- sont faciles à mettre en place grâce au recours au téléphone portable ou à l'ordinateur
- offrent une grande flexibilité : aucun déplacement n'est nécessaire
- ne nécessitent pas de consignes sanitaires à respecter
- permettent de sortir de l'isolement en ces périodes de Covid
- favorisent la rencontre intergénérationnelle
- constituent un facteur important pour renforcer la cohésion sociale locale (coaching entre voisins, personnes âgées qui aident des étudiants, etc.)

**L'ASTI aide et soutient les acteurs communaux intéressés à mettre en place des activités de pratique de langue en ligne.**

### **Contact et informations:**

**Agence interculturelle ASTI**

[marc.faber@asti.lu](mailto:marc.faber@asti.lu)

## 7<sup>ème</sup> présentation : Projet d'échange *Reebou* - Commune de Hesperange



Source : [www.reebou.hesperange.lu](http://www.reebou.hesperange.lu)

*Reebou* est une **plateforme digitale d'échange pour les habitants de la commune de Hesperange qui a pour but de promouvoir**

- l'entraide et le bénévolat,
- l'inclusion et la cohésion sociale par la mise en place d'un système d'échange de services ou d'objets,
- le soutien de la mise en commun et le partage de compétences, talents, savoirs et savoirs-faire,
- la lutte contre l'isolement et la solitude. C'est une initiative humaniste inhérente au concept d'économie circulaire qui repose sur une consommation plus responsable et durable,
- la valorisation de tous les membres de la communauté de la commune de Hesperange,
- le renforcement du sentiment de reconnaissance et d'estime de soi.

**La philosophie de départ consiste à échanger et à partager sans avoir recours à l'argent.**

Les prestations rendues sont simplement valorisées et régulées à l'aide de « Smileys ». Un « Smiley » équivaut à une minute de service rendu. Les « Smileys » ainsi rassemblés peuvent alors être échangés contre des prestations auprès d'autres membres de la communauté.

**L'objectif étant de créer une vraie chaîne humaine de solidarité.**

On peut échanger

- soit des services (aide aux devoirs à domicile, petits travaux de réparation/bricolage, jardinage, nettoyage, traductions, promener le chien, courses, etc),
- soit des biens (meubles, livres, fruits et légumes du jardin, etc.).

Tout nouvel adhérent à la plateforme « Reebou » reçoit un identifiant ainsi qu'un mot de passe de manière à pouvoir gérer online son/ses débits-crédits de « Smileys ». Il a accès à toutes les offres et demandes des autres membres et contacte lui-même les membres susceptibles d'y répondre et s'entend avec eux sur la prestation à fournir et sur la contre-valeur en « Smileys ».

### **Contact et informations:**

**Paul Kridel - Commune de Hesperange**

**info@reebou.hesperange.lu**

**Tel.: 36 08 08 440**

<https://reebou.hesperange.lu/>

<https://www.facebook.com/239632585608/videos/271491886806201/>

## 8<sup>ème</sup> présentation : 1<sup>ère</sup> Journée d'Orientation digitale du CAI - Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région - Département de l'intégration



La Journée d'orientation dans le cadre du Contrat d'accueil et d'intégration de 2020, s'est déroulée en virtuel à cause de la pandémie. Elle est un exemple réussi d'un événement de masse organisée sur une plateforme digitale par le Département de l'intégration du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région.

Pour rappel, les signataires du Contrat d'accueil et d'intégration s'engagent à suivre une formation linguistique dans une des 3 langues usuelles du pays, une formation d'instruction civique et à participer à une journée d'orientation.

Cette dernière est organisée deux fois par an, en présence de nombreux représentants des institutions publiques et de la vie associative. Elle permet aux signataires de se familiariser avec les différentes démarches administratives et de découvrir la vie sociale et politique du Grand-Duché de Luxembourg.

Plus de 500 signataires du CAI ont participé à la première journée virtuelle

- sur 24 stands virtuels, les signataires ont pu poser leurs questions autour de sujets liés à l'intégration (par exemple sur la participation associative, la formation continue, le sport ou encore la culture),
- ils ont également pu choisir entre 11 ateliers thématiques (par exemple sur la nationalité, la pratique des langues, l'entrepreneuriat),
- et ils ont eu l'occasion de s'échanger dans un forum virtuel (« Networking lounge »).

Des représentants de différents ministères, administrations et associations du Luxembourg étaient présents.

### **Contact et informations:**

Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région

Département de l'intégration

Contrat d'accueil et d'intégration (CAI)

+352 247-85785

[cai@integration.etat.lu](mailto:cai@integration.etat.lu)

<https://forum-cai.lu/>

## Informations importantes

- Vous retrouvez le replay du GRESIL ainsi que l'ensemble des présentations et vidéos sur le lien ci-dessous, accessible jusqu'à fin février 2021 :  
<https://app.boothted.com/mfi-public-lu/gresil-5>
- Les documents susmentionnés sont également disponibles sur les sites respectifs du SYVICOL <https://www.syvicol.lu/fr/dossiers-thematiques/integration/gresil> et du Helpdesk Intégratioun de l'Agence interculturelle de l'ASTI <https://integratioun.lu/gresil/>
- Pour garantir une bonne évaluation de l'événement et y apporter d'éventuelles améliorations, nous prions tous les participants du GRESIL de bien vouloir répondre aux questions du SurveyMonkey <https://fr.surveymonkey.com/r/8G95PJ5>
- Le Département de l'intégration du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région lancera sa newsletter à partir de printemps 2021. Si vous souhaitez être tenu(e) au courant de l'actualité, de nos projets et événements au niveau national, régional et communal, n'hésitez pas à vous inscrire à notre newsletter en envoyant dès maintenant un courriel à [news@integration.etat.lu](mailto:news@integration.etat.lu)
- Afin de soutenir les autorités communales dans leurs démarches de mise en œuvre d'une politique communale en faveur du vivre ensemble et de susciter de nouvelles initiatives au niveau local, le Département de l'intégration du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région vient de lancer un appel à subsides pour l'année 2021. Les modalités d'octroi ainsi que le formulaire de demande et les autres documents y relatifs seront disponibles sous peu sur le site du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région : <https://mfamigr.gouvernement.lu/fr/le-ministere/attributions/integration/niveau-communal.html>