

Groupe d'Échange et de Soutien en matière d'Intégration au niveau Local (GRESIL)

Les conclusions du GRESIL 5 virtuel du 27 janvier 2021

5

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

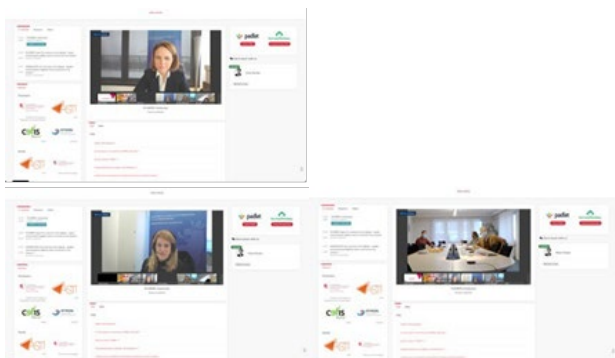
Boîte à outils pour des liens virtuels vivants et efficaces



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Famille, de l'Intégration
et à la Grande Région
Département de l'Intégration



Qu'est-ce le GRESIL ?



Dans le souci de soutenir au mieux les communes dans leurs activités d'intégration, le Syndicat des villes et des communes luxembourgeoises (SYVICOL), le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région, le Centre d'Étude et de Formation Interculturelles et Sociales (CEFIS) et l'Agence Interculturelle de l'Association de Soutien aux Travailleurs Immigrés (ASTI) ont initié le Groupe d'Echange et de Soutien en matière d'Intégration au niveau Local (GRESIL). Ce réseau d'acteurs locaux (élus, chargés à l'intégration, membres des CCCI, etc.) se réunit deux fois par an.

La principale mission du GRESIL consiste à proposer aux communes une plateforme de rencontre, d'échange, de création de synergies, d'information, de formation et de soutien autour des thèmes de l'intégration au niveau local.

Les informations, idées et bonnes pratiques rassemblées dans ces pages ont été présentées à l'occasion du GRESIL 5 sur le thème *Pour une communication digitale au service des communes et des citoyens*. Ce premier GRESIL digital a malheureusement été victime d'un incident technique majeur qui a entravé son déroulement et surtout celui des ateliers de travail participatifs. Nous prions les nombreux participants de nous en excuser.

Les acteurs de terrain ont cependant pu présenter leurs bonnes pratiques dans le domaine de la communication digitale. Le condensé que nous avons réalisé à l'intention des communes vous permettra de développer des solutions pour éviter la fracture numérique, garantir la modernisation des canaux de communication publics et éviter l'isolement de publics vulnérables, surtout en temps de pandémie.



Soutien ministériel aux communes pour l'accès au TICs :

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

Soutien aux communes, commissions du 3e âge ou autres commissions abordant dans ce cadre les sujets de :

- la digitalisation: promouvoir l'accès des personnes âgées aux technologies de l'information et de la communication, encourager le recours au numérique en général, sensibiliser par rapport au thème de la télémédecine, de l'e-santé, etc.,
 - l'interculturalité et le vivre ensemble: favoriser l'intégration des migrants âgés, en collaboration étroite avec le SYVICOL et les associations œuvrant au niveau local,
 - appel à projets tous les deux ans pour soutenir les communes et les commissions consultatives qui souhaitent promouvoir la participation active des seniors à la vie communale et le dialogue intergénérationnel et interculturel.
- **Contact : Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région – Division des personnes âgées**
senioren@fm.etat.lu
www.luxsenior.lu
Tel.: 247-86544

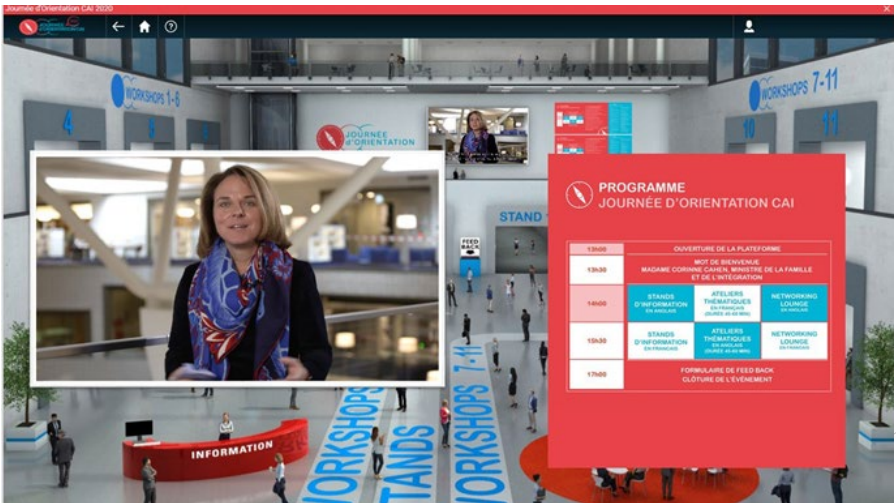
Ministère de la Digitalisation : les communes et l'inclusion numérique :

Le ministère de la Digitalisation propose aux communes différents outils pour promouvoir l'inclusion numérique au niveau local :

- la création de points d'accès WIFI Hotspots : 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 tutoriels en ligne,
 - les *smartphone cafés*,
 - formations (*Internetführerschäin, e-Banking, train the trainers*, etc.),
 - le Plan d'action national pour l'inclusion numérique sera présenté au courant de l'année 2021.
- **Contact : Ministère de la Digitalisation**
ben.max@digital.etat.lu



Exemple réussi d'un événement d'information pour un public nombreux : la Journée d'orientation du Contrat d'accueil et d'intégration (CAI) du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région

5 clés pour optimiser la communication digitale au sein de votre commune

1 - Digital Inclusion

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 :

- recyclage d'équipements informatiques,
- workshops, upcycling et créativité avec résidents et réfugiés,
- stages pour réfugiés,
- cours de formation TIC et apprentissage des langues par ordinateur.

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

- **Contact : Digital Inclusion Asbl**
info@digital-inclusion.lu
www.digital-inclusion.lu
<http://digital-inclusion.lu/media-coverage/>
<https://vimeo.com/393814372>

La crise du Covid-19 nous a fait réaliser l'importance des contacts sociaux et des échanges. S'il est évident que rien ne peut remplacer les contacts physiques, les rencontres réelles et les activités partagées, il est tout aussi clair que les moyens de communication digitaux nous permettent de pallier aux pires conséquences de l'isolement. En temps normaux de même que durant la pandémie. Adressez-vous directement aux auteurs des bonnes pratiques pour mettre en oeuvre dans votre commune des solutions digitales sur mesure.

2 - GoldenMe

GoldenMe est une communauté active de personnes âgées de plus de 55 ans, axée autour du sujet de la digitalisation. L'objectif principal 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.

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 : GoldenMe**
goldenmeinfo@gmail.com
<https://www.goldenme.me/>

3 - NoperschaftsApp - connecter les habitants au sein de leur quartier, village, commune pour dynamiser la cohésion sociale

Elle relie entre eux les habitants de quartiers ou de localités et permet de dynamiser les liens sociaux de voisinage, la solidarité de proximité, l'inclusion, la cohésion sociale, l'engagement bénévole et la participation citoyenne. Elle permet :

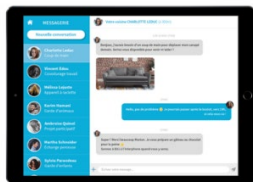
- d'entrer en contact avec ses voisins,
- de propager des informations,
- de demander ou offrir des services ou des biens,
- d'emprunter ou de prêter du matériel,
- de proposer ou demander de l'aide ou du soutien,
- d'organiser des activités communes, etc.

L'objectif de l'application de voisinage est de faciliter les rencontres réelles entre voisins. La commune ne peut pas influencer sur la communication entre voisins, mais elle peut :

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

UN MONDE PLUS SOLIDAIRE

Nous contribuons à l'édification et l'entretien social, spirituelle, affectif de nos quartiers, communes, villages et de leur territoire. Nous sommes impliqués dans le bien-être de nos voisins et nous nous engageons à leur service. Nous sommes impliqués dans le bien-être de nos voisins et nous nous engageons à leur service. Nous sommes impliqués dans le bien-être de nos voisins et nous nous engageons à leur service.



L'Agence Interculturelle de l'ASTI a identifié une application de voisinage performante et expérimentée et elle est à disposition des communes désirant mettre en place une application de voisinage sur leur territoire.

- **Contact : Agence Interculturelle de l'ASTI**
agence.interculturelle@asti.lu
www.integratioun.lu
 Tél: 43 83 33 1

4 - Pratiquer une langue en ligne

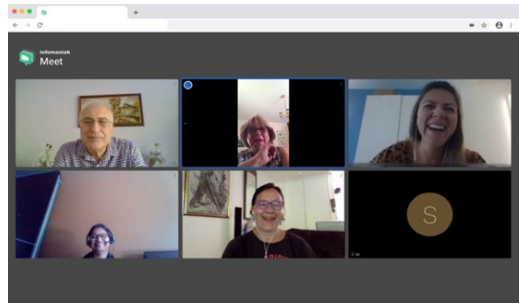
Stimuler l'expression orale dans une langue, afin d'acquérir la confiance nécessaire pour s'exprimer, est possible à travers ces outils :

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

Une langue peut se pratiquer aussi bien en virtuel qu'en présentiel. Découvrez la pratique virtuelle d'une langue sur <https://vimeo.com/521940811/9fd01aa784>

Publics cibles :

- apprenants d'une langue niveau A1 accompli,
- bénévoles prêts à pratiquer une langue qu'ils maîtrisent très bien avec un ou plusieurs apprenants.



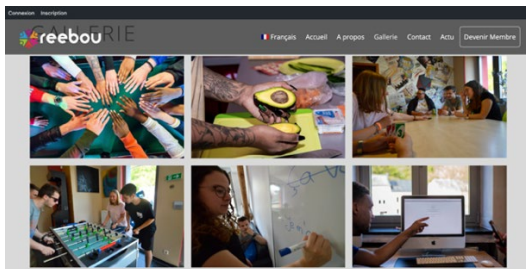
Avantages des activités virtuelles :

- contact audio-visuel par smartphone ou ordinateur,
- aucun déplacement nécessaire,
- pas de consignes sanitaires à respecter,
- activité de lutte contre l'isolement,
- promotion des rencontres et échanges interculturels et intergénérationnels,
- renforcement de la cohésion sociale.

L'ASTI aide et soutient les acteurs communaux intéressés à mettre en place des activités de pratique de langue en ligne. Une formation pour des bénévoles intéressés à se lancer dans ce type d'activité est proposée gratuitement.

- **Contact : Marc Faber – Agence interculturelle de l'ASTI**
marc.faber@asti.lu
www.asti.lu

5 - Projet d'échange Reebou - Commune de Hesperange



Reebou est une plateforme digitale d'échange de services ou d'objets 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,
- la mise en commun et le partage de compétences, talents, savoirs et savoir-faire,
- la lutte contre l'isolement et la solitude,
- l'économie circulaire,
- une consommation plus responsable et durable,
- 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 et à créer ainsi une vraie chaîne humaine de solidarité. Les prestations rendues sont valorisées et régulées à l'aide de « Smileys » qui peuvent à l'occasion être échangés contre d'autres prestations auprès de membres de la communauté.

Tout nouvel adhérent à la plateforme *Reebou* reçoit un identifiant ainsi qu'un mot de passe de manière à pouvoir gérer en ligne 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 : Paul Kridel – Commune de Hesperange**
 +352 36 08 08 440
info@reebou.hesperange.lu
<https://reebou.hesperange.lu/>



Souvent la communication avec des groupes de personnes se heurte à la barrière des langues. Louez un coffret de traduction, avec ou sans engagement de traducteurs, auprès du service de Traduction Orale Directe (www.tod.lu, 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.

Participez avec votre commune au prochain GRESIL

Dates communiquées à l'avance aux communes

Contactez-nous pour toute demande relative à :

- vos initiatives, projets et bonnes pratiques,
- la prise de contact avec des experts ou gestionnaires de bonnes pratiques,
- un support dans la réalisation de vos projets locaux

Contactez : communes@integration.etat.lu

Inspirez-vous sur www.integratioun.lu

ou appelez le 247-65 798.

Visitez : www.syvicol.lu/dossiers-thematiques/integration

Prenez contact : info@syvicol.lu





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

Département de l'intégration
B.P.

L-2919 Luxembourg

Tél. : 247-85700

www.famille.gouvernement.lu

SYVICOL

Syndicat des Villes et
Communes luxembourgeoises

3, rue Guido Oppenheim

L-2263 Luxembourg

Tél. : 44 36 58 – 1

www.syvicol.lu

CEFIS

4, avenue Marie-Thérèse

L-2132 Luxembourg

Tél : . 44 74 35 01

Email : cefis@cefis.lu

www.cefis.lu

Helpdesk Intégratioun

Agence Interculturelle ASTI

10-12, rue Auguste Laval

L-1922 Luxembourg

Tél. : 43 83 331

E-mail : Agence.interculturelle@asti.lu

www.integratioun.lu

