

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

Les conclusions du GRESIL du 25 avril 2018

5

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



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



©ASTI

► Qu'est-ce que 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 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 rassemblement, d'échange, de création de synergies, d'information, de formation et de soutien autour des thèmes de l'intégration au niveau local.

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 1^{ère} 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 à l'égard des nouveaux résidents. Un bon accueil répond à la prise en compte 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 cela représente un défi pour tous les résidents, les associations et les acteurs locaux. Elle implique les orientations administratives, géographiques, culturelles, sociales, scolaires, de formation et les choix politiques.

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.

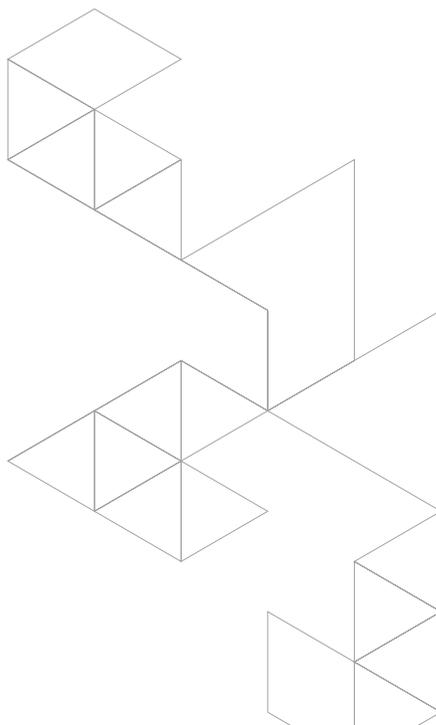
► «On ne s'accueille pas soi-même,
on est accueilli !»

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.



Règles d'or de l'accueil

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

- élus, administrations, commissions consultatives,
- institutions (enseignement et parascolaires, pour personnes âgées, églises, etc.),
- associations et 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 la rencontre des nouveaux arrivants,
- stimulez la culture du voisinage,
- choyez et valorisez les bénévoles qui portent votre culture de l'accueil,
- combattez rigoureusement toutes tendances discriminatoires.



Soutenez les nouveaux arrivants à se repérer dans le nouvel environnement :

- utilisez vos ressources et vos moyens de diffusion et communiquez en plusieurs langues,
- demandez aux nouveaux arrivants s'ils veulent recevoir les informations de la commune via newsletter, citizen-sms, etc.
- 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 pour optimiser durablement l'accueil dans votre commune

1 - Élaborez un concept d'accueil

Le plan communal d'intégration PCI est un instrument stratégique et politique qui permet la participation de tous les résidents dans le respect des différences et l'adhésion à des valeurs communes. Il s'agit donc d'un processus réciproque, de responsabilité partagée.

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 :

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

2 - Formez vos agents et acteurs à l'accueil

Il existe d'excellentes formations offertes par différents organismes. Elles permettent aux agents communaux, aux associations et à d'autres publics d'optimiser l'accueil (découvrez les acteurs et leurs formations sur www.integratioun.lu).

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

Vous trouvez les détails des demandes de financement sur www.mfi.public.lu

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

- Accueil physique de qualité
- Désamorçage psychologique
- Mécanismes psychosociaux
- Travail avec des personnes en situation de crise
- Gestion 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
- Contacts avec 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
- Pratiques professionnelles en situation interculturelle
- Cadre de référence, stéréotypes, préjugés
- Acquisition de compétences pour un vivre-ensemble inclusif
- Simulation de situations concrètes

3 - 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, etc.
 - les offres de services de la commune :
 - éducation : encadrement et garde des enfants, crèches, vie scolaire, etc.
 - aides sociales
 - jeunesse (maison des jeunes, clubs sportifs, mobilité, etc.)
 - seniors (structures, services, etc.)

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

- **Les 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, etc.

4 - Favorisez les rencontres conviviales

Recensez les lieux de rencontres formels (école, marché, lieux publics, infrastructures associatives, etc.) et informels (cafés, commerces, jardins communautaires, etc.).

Pensez aux besoins spécifiques (communication en plusieurs langues, accessibilité des lieux, personnes âgées, familles, garde des enfants, emploi du temps des salariés, etc.).

Répertoriez les rendez-vous fixes (fêtes nationale et multiculturelles, portes ouvertes, bourses aux associations, etc.), les activités régulières (cafés des langues, soirées d'échange thématiques, etc.) et les possibilités d'échanges spontanés.



5 - 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 différentes cultures
- 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 :

- des agents communaux,
- des experts professionnels,
- des formations ciblées.

Promouvez et valorisez l'engagement bénévole entre autres par :

- la remise de décorations, de certificats, de cadeaux, etc.
- 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.



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 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**

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

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