

PLAN COMMUNAL INTÉGRATION

Guide pratique



SYVICOL
Syndicat des Villes et
Communes Luxembourgeoises



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

Office luxembourgeois de l'accueil
et de l'intégration

Les procédures et bonnes pratiques décrites ci-après ont principalement été définies suite à l'enquête « Intégration » menée pour le SYVICOL auprès d'un échantillon représentatif de 27 communes au cours du deuxième semestre 2013 et grâce aux échanges avec les actuels chargés de l'intégration.

Le SYVICOL tient à remercier les élus, le personnel communal, les membres des commissions communales consultatives d'intégration et les chargés de l'intégration qui ont donné de leur temps et ont accepté de partager leurs expériences, réalités et points de vue sur la question de l'intégration au niveau local.

Remarques préliminaires...

... quant au terme utilisé :

Si le terme « intégration » peut porter bien des sens et concerner bien des publics, dans cet ouvrage nous abordons le sujet plus communément entendu de « l'intégration des étrangers ». Cependant, pour des raisons évoquées en partie 1, nous nous arrêterons à l'emploi seul du terme « intégration » ou encore de « politique d'intégration ».

... quant au genre utilisé :

Afin de faciliter la lecture et pour des raisons de cohérence, nous nous limiterons dans ce guide à l'emploi de la forme masculine uniquement pour désigner les acteurs (élus, échevins, citoyens, etc.).

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	06
--------------	----

Partie 1: Pourquoi est-il important de mettre en place une politique d'intégration ?

1. Luxembourg et diversité	13
2. Le concept d'intégration	14
a. Base légale et responsabilité partagée	14
b. Pour aller plus loin... une définition que nous retiendrons	14
- FICHE 1 : Luxembourg multiculturel	15
- FICHE 2 : Les communes comme moteurs de l'intégration	17

Partie 2: Plan communal integration

Qu'est-ce qu'un Plan communal intégration ?	21
Tableau récapitulatif de la démarche PCI	22
Conditions préalables	23

Étape 1: Mise en route

1. L'engagement politique: premier moteur de l'intégration	27
a. Engagement du conseil communal pour un Plan communal intégration	27
b. Impliquer l'administration communale dans son ensemble autour de l'intégration	27
2. Création d'un comité de pilotage	28
a. Mobiliser les membres	28
b. Rôle du comité de pilotage	30
3. Mobilisation autour des questions d'intégration	30
- FICHE 3 : La commission consultative d'intégration, un tremplin pour l'intégration	33
- FICHE 4 : Coup de pouce à l'organisation du comité de pilotage	35
- Checklist étape 1 : Mise en route	37

Étape 2 : Élaboration du plan communal intégration

1. État des lieux et diagnostic des besoins	39
2. Définir les domaines d'actions et publics cibles	41
3. Fixer les objectifs	42
4. Définir les actions et élaborer le plan d'actions	42
a. Définition des actions	42
b. Consolider le plan d'actions	43
5. Document de synthèse du PCI	44
6. Adoption du PCI par le conseil communal	44
- FICHE 5 : Aide-mémoire pour l'écriture d'un plan d'actions	45
- FICHE 6 : Exemple de grille pour plan d'actions	47
- FICHE 7 : Les sources de financement	49
- Checklist étape 2 : Élaboration du Plan communal intégration	51

Étape 3 : Réalisation

1. Réalisation des actions	53
2. Évaluation	54
- FICHE 8 : Communiquer autour du PCI	55
- Checklist étape 3 : Réalisation et évaluation	59

Partie 3 : Catalogue de mesures en faveur de l'intégration

1. Accueil et accès aux services locaux	63
2. Participation politique et sociale	69
3. Formation linguistique pour adultes	73
4. Culture, diversité et dialogue interculturel	77
5. Vie scolaire et éducation	83
6. Marché de l'emploi et économie locale	87
7. Logement et aménagement du territoire	91
8. Santé et bien être	95
9. Médiation et lutte contre les discriminations	99

Partie 4 : Annexes	101
---------------------------	-----

Préface

Le Grand-Duché de Luxembourg est en tête de la liste des pays de l'Union européenne comptant la plus grande part d'habitants de nationalité étrangère. Et l'écart avec les autres Etats membres est considérable, vu que le pays classé 2^e, la République de Chypre, affiche un taux de non-nationaux inférieur à la moitié du nôtre.

Toutes ces personnes venant des quatre coins du monde, en partageant leur vie quotidienne avec nous, influencent la société luxembourgeoise par leurs façons d'être et de vivre. Passer de la coexistence des cultures à une société culturellement diversifiée mais caractérisée par une forte cohésion, voilà l'enjeu de la politique d'intégration.

Il va de soi que les communes, vu leur proximité des citoyens, jouent un rôle-clé dans ce domaine. Conscientes de ce fait, elles sont toutes, déjà maintenant, actives en matière d'intégration, chacune selon les moyens dont elle dispose.

Dans le passé, le SYVICOL, en collaboration principalement avec l'OLAI, s'est engagé à épauler les communes dans ces démarches, notamment en mettant à leur disposition le « Kit de l'intégration », en les consultant dans le cadre d'une enquête sur les questions qui se posent dans ce domaine au niveau local et en participant à l'organisation des « Assises nationales de l'intégration locale » avec l'ASTI.

Le présent guide a été élaboré dans la continuation de ces actions et en tablant sur les résultats de celles-ci. Via l'établissement d'un Plan communal d'intégration (PCI), il propose aux communes une démarche pour leur faciliter le développement d'une politique d'intégration transversale et durable. Il ne vise aucunement à remplacer leurs activités actuelles, mais à inscrire celles-ci dans un cadre structuré et à les développer de façon méthodologique.

Il importe de préciser que la démarche proposée par le PCI est universelle, en ce sens qu'elle peut être adoptée par toutes les communes, même si, en fonction des possibilités de chacune, les moyens mis en œuvre et les actions réalisées varieront fortement. Ce qui compte avant tout, c'est l'approche systématique et participative, qui contribuera à assurer une politique d'intégration ciblée et efficace.

A noter que l'établissement d'un PCI n'engendrera guère de frais en lui-même. En effet, s'il n'est pas exclu que les communes aient recours aux services de tiers pour l'une ou l'autre étape, l'élaboration du plan est d'abord l'affaire des responsables politiques, appuyés par le personnel communal et les membres des commissions consultatives. Nul ne connaît mieux les spécificités locales et n'est mieux placé pour y réagir.

Le SYVICOL publiera une liste des communes qui décident d'élaborer un PCI, afin que leur engagement soit dûment reconnu. En plus, il est proposé à ces communes de se mettre en réseau, pour se servir mutuellement d'inspiration et de profiter des expériences des autres.

J'encourage donc toutes les communes à se lancer dans le projet d'établissement de leur Plan communal intégration et à contribuer ainsi au développement d'une cohésion sociale forte au sein de la population du Luxembourg.

Emile Eicher,
Président du SYVICOL



Mot du Ministre

Le guide pratique du « Plan communal intégration » (PCI), lancé par le SYVICOL et l'Office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration (OLAI), est un guide pédagogique, pratique et ludique, destiné aux communes qui souhaitent s'engager sur la voie d'une politique d'intégration durable.

Le projet « PCI » représente un outil important en matière d'intégration au niveau local, car, comme le stipule la loi du 16 décembre 2008 concernant l'accueil et l'intégration des étrangers au Grand-Duché de Luxembourg, « l'intégration est une tâche que l'Etat, les communes et la société civile accomplissent en commun ». Le rôle des communes à ce niveau est particulièrement important, car elles jouent un rôle de relais entre la population locale et l'Etat. Elles sont aussi le premier point de repère de toute personne arrivant au Luxembourg ou s'installant dans une nouvelle localité.

Une politique d'intégration locale durable et partagée ne peut se faire sans l'implication de la population et de tous les acteurs œuvrant en faveur de l'intégration, mais le soutien de ses élus et un engagement politique fort sont le ciment qui permettra à une commune de développer un plan d'action durable, partagé et transversal à tous les domaines qui la composent.

J'invite le lecteur à découvrir les démarches, les étapes et les idées proposées dans ce guide et à se les approprier, afin de pouvoir construire une politique d'intégration adaptée à chaque commune, car chaque commune a ses spécificités et ses propres défis.

L'intégration nous concerne tous, qu'il s'agisse d'enfants, de jeunes, d'adultes ou de personnes âgées, de luxembourgeois ou de non-luxembourgeois ! Tous sont donc invités à participer à développer un plan d'action local et à mettre en œuvre des actions pour le bien-être de tous.

Corinne Cahen,
Ministre de la Famille et de l'Intégration

Structure et atouts du guide

Dans cet outil, vous trouverez quatre parties :

- **Partie 1** - Eléments de compréhension autour de l'idée d'intégration
- **Partie 2** - Proposition de démarches pour la réalisation de votre Plan communal intégration
- **Partie 3** - Un catalogue de mesures en faveur de l'intégration locale
- **Partie 4** - Des annexes : un glossaire, une liste de contacts, des liens internet et une bibliographie

En plus, vous trouverez différents supports pour vous aider :



Des fiches d'information



Des «Check-list»

Des encarts signalétiques :



À retenir



Coup de pouce



Idée supplémentaire

The image features a complex abstract composition. A large, irregular black shape dominates the left and bottom-left areas. The word "Partie" is printed in white on this black shape. To the right, a white triangle is filled with a black grid pattern. At the top, a white geometric pattern of overlapping triangles is set against a black background. In the bottom-left corner, another white geometric pattern of overlapping triangles is set against a black background. The overall aesthetic is minimalist and geometric.

Partie

POURQUOI EST-IL
IMPORTANT DE METTRE
EN PLACE UNE POLITIQUE
D'INTÉGRATION ?

1

Luxembourg et diversité

Territoire frontalier situé au cœur de l'Europe, le Luxembourg est un pays ouvert sur le monde, devenu terre d'accueil pour de nombreuses personnes. Sa situation géographique, son système démocratique et son économie ont rendu, et rendent toujours, le pays attractif pour des familles venues d'Europe ou d'ailleurs.

Avec plus de 44% de résidents non-luxembourgeois et la présence de près de 170 nationalités¹, la société luxembourgeoise est une société multiculturelle. C'est à dire que vivent sur le territoire du Luxembourg des groupes et personnes d'origines culturelles, nationales ou religieuses différentes. La société se caractérise donc par la diversité culturelle.

Si l'histoire du Grand-Duché est, au moins depuis plus d'un siècle, fortement liée aux migrations, les phénomènes migratoires se sont accentués ces dernières décennies, renforçant encore la diversité. Cette situation n'est pas sans avoir des répercussions au niveau national et local et s'accompagne bien sûr d'atouts mais également de défis éventuels qu'il faut pouvoir gérer par la mise en place de politiques d'intégration (FICHE 1 : Luxembourg multiculturel).

L'intégration est un processus qui concerne Luxembourgeois et non-Luxembourgeois au même titre.

Dans le cadre d'un Plan communal intégration, l'intégration peut être définie comme un processus réciproque, de responsabilité partagée, qui permet le vivre ensemble et la participation de tous les résidents dans le respect des différences et l'adhésion à des valeurs communes.



¹ Chiffres STATEC 2013 et 2011

2 Le concept d'intégration

a. Base légale et responsabilité partagée

La loi du 16 décembre 2008 concernant l'accueil et l'intégration des étrangers au Grand-Duché de Luxembourg dispose à l'article 2 que :

« 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'Etat, les communes et la société civile accomplissent en commun ».

Au Luxembourg, l'intégration est donc considérée légalement comme un processus réciproque qui concerne Luxembourgeois et non-Luxembourgeois² et qui prévoit la participation de l'étranger et de la société d'accueil.

De plus, pour le législateur, l'intégration tient de la responsabilité et de l'investissement partagé des acteurs institutionnels nationaux et locaux. Les communes ont elles-aussi un rôle-clé à jouer (FICHE 2 : Les communes comme moteurs de l'intégration).

b. Pour aller plus loin... une définition que nous retiendrons

Nous vous proposons d'enrichir encore la définition légale de l'intégration à partir des données de l'enquête « Intégration »³ menée auprès des bourgmestres et de l'avis des experts nationaux.

Aussi, nous vous proposons de définir ici l'intégration comme :

Un processus réciproque, de responsabilité partagée, qui permet le vivre ensemble et la participation de tous les résidents dans le respect des différences et l'adhésion à des valeurs communes.

Dans l'idéal, une politique d'intégration cherche donc à garantir le sentiment d'appartenance et l'esprit de communauté qui permet à tous, Luxembourgeois et non-Luxembourgeois, de participer ensemble à la construction de la société luxembourgeoise de demain.



Ce que l'intégration n'est pas ...

Le terme intégration peut être interprété de diverses façons. Il dépend souvent de la subjectivité de celui qui l'utilise. Ici, il ne désigne en aucun cas **assimilation** : faire devenir en tout semblable aux autochtones au point que l'on ne voit plus les différences. Et il ne peut être confondu avec celui de **communautarisme** : coexister les uns à côté des autres sans échanges ni participation commune.



FICHE 1: LUXEMBOURG MULTICULTUREL

Luxembourg société multicultutrelle

Diversité culturelle



Répercussions directes nationales et locales :

AVANTAGES

balance démographique, croissance économique et innovation, complémentarité des compétences professionnelles, enrichissement culturel, valorisation de l'image du pays (cosmopolite et ouvert sur le monde), innovation sociale et culturelle, etc.

DÉFIS

réduction de la cohésion sociale, ségrégation communautaire, menace identitaire, déficit démocratique, sentiment d'insécurité, discrimination, etc.



Répercussions directes nationales et locales :

Nécessité de GESTION DE LA DIVERSITÉ
par la mise en place de POLITIQUES D'INTÉGRATION

ENJEU
Passer d'une société MULTICULTURELLE à une société
INTERCULTURELLE

Mettre en place des politiques d'intégration est faire face à la réalité multiculturelle luxembourgeoise et réussir à tirer profit des avantages tout en limitant les défis. Il s'agit de tirer profit des richesses de la société multiculturelle pour construire une société interculturelle plus inclusive.

Société multiculturelle (point de départ) : réalité qui évoque que vivent sur un territoire donné des individus d'origines culturelles, religieuses, linguistiques et sociales différentes. Avec 44%⁴ de sa population de nationalité non-luxembourgeoise, le Luxembourg détient le plus haut taux d'Europe (la moyenne européenne UE27 est de 6,5%⁵). De plus, contrairement au reste de l'Europe, la population de nationalité étrangère est répartie sur l'ensemble du territoire, même dans les zones rurales. La diversité culturelle fait donc partie des réalités du pays dans son ensemble.



² Essayons dès lors de ne plus parler d'« intégration des étrangers »

³ L'enquête « Intégration » a été menée pour le SYVICOL auprès des responsables politiques d'un échantillon représentatif de 27 communes luxembourgeoises de mai à juillet 2013

⁴ Chiffres STATEC 2013 et 2011

⁵ Chiffres Eurostat 2010

Société interculturelle (résultat espéré) : société où les personnes d'origines culturelles différentes entretiennent des relations ouvertes d'interactions, avec des échanges et de la reconnaissance mutuelle. Une société dans laquelle Luxembourgeois et non-Luxembourgeois participent ensemble à la construction de la société de demain, dans un esprit de tolérance active et de maintien de relations équitables au sein desquelles chacun a la même importance.



FICHE 2 : LES COMMUNES COMME MOTEURS DE L'INTÉGRATION

Les raisons qui ont amené et qui amènent toujours les personnes à s'installer dans un autre pays sont très diverses. Le point commun à toutes ces personnes est qu'elles s'installent nécessairement dans une commune.

Les communes sont effectivement les premières à être confrontées à l'installation de populations venues d'ailleurs et à leur cohabitation avec la société d'accueil. De ce fait, elles ont un réel intérêt à mettre en place des politiques efficaces en matière d'intégration.

De plus, les pouvoirs locaux possèdent des atouts qui font d'eux des acteurs privilégiés en matière d'intégration :

Proximité

1. C'est à l'échelle locale que Luxembourgeois et non-Luxembourgeois entrent le plus facilement en interaction.
2. Grâce à la proximité avec la population résidente, l'administration communale est bien placée pour favoriser le bon déroulement de ces interactions en menant des actions en faveur de l'intégration.

Connaissance du milieu

Les administrations communales sont les mieux placées pour savoir ce qui se passe sur leur territoire et pour répondre aux besoins de leur population de manière adaptée.

Visibilité et confiance

Les administrations communales sont des acteurs et interlocuteurs reconnus, qui ont la confiance des acteurs et de la population locale. Elles peuvent donc plus facilement les mobiliser dans la réalisation d'une politique d'intégration.

Rapidité et efficacité

Au niveau local, les décisions peuvent être prises rapidement par les conseils communaux et peuvent dès lors également rapidement se traduire sur le terrain.



Partie

PLAN COMMUNAL
INTEGRATION

▶ Qu'est-ce qu'un Plan communal intégration ?

Le Plan communal intégration (PCI) est un plan d'actions qui a pour but de définir et de mettre en place une politique d'intégration pour un territoire déterminé.

Le PCI peut être réalisé par une commune seule ou au niveau d'un territoire plus vaste dans le cadre d'une collaboration intercommunale. Il représente un instrument de gestion qui permet d'établir une politique d'intégration durable, qui fait participer un maximum d'acteurs et de services.

Pour cela, la réalisation d'un Plan communal intégration nécessite une approche transversale de l'intégration, c'est à dire qui touche tous les domaines de la vie de la commune et va donc au-delà de la mise en œuvre d'actions ponctuelles et isolées.

Afin de mettre en place un PCI de manière structurée, le guide propose une démarche en trois parties :

- 1. mise en route
- 2. élaboration du PCI
- 3. réalisation et évaluation (voir le tableau récapitulatif ci-après).

Chacune de ces parties est expliquée en détail dans ce chapitre.

Avant de vous lancer dans la démarche, veuillez également à être bien préparés. Les conseils généraux ci-après pourront vous être utiles à cette fin.

A noter que bien que nous vous conseillions de respecter au maximum les étapes proposées, il ne s'agit ici que de pistes de réflexion qui sont à adapter à la réalité de la commune en fonction de ses besoins et de ses moyens.



OLAI et SYVICOL : vos collaborateurs privilégiés

Réaliser un Plan communal intégration est un travail sur du long terme. Il peut s'écouler près d'un an entre la décision de se lancer dans un PCI et le début de la réalisation de celui-ci. Tout au long de ce processus, l'OLAI et le SYVICOL sont là pour vous accompagner et vous conseiller dans votre démarche. N'hésitez pas à les contacter.



Collaboration intercommunale

Pour certaines communes, il peut être intéressant d'envisager une collaboration intercommunale pour la réalisation de leur Plan (inter)communal intégration. Celle-ci permet surtout aux communes d'unir leurs forces, idées et ressources. Elle peut se faire à travers un syndicat intercommunal déjà existant, un groupe régional (GAL Leader par exemple) ou un accord de collaboration factuel. Dans le cas d'une collaboration intercommunale, veuillez à trouver le bon équilibre entre les besoins particuliers de votre commune et les besoins communs de l'intercommunale.

Récapitulatif démarche PCI

Étape 1 : Mise en route

1. ENGAGEMENT POLITIQUE

- a. Décision du conseil communal de réaliser un Plan communal intégration
- b. Mobilisation et implication de l'administration communale sur la question de l'intégration

2. DÉSIGNATION

d'un comité de pilotage et d'un chargé de projet responsables de la concrétisation du Plan communal intégration.

3. MOBILISATION

autour de l'intégration par la concertation des divers acteurs et de la population locale

Étape 2 : Élaboration du PCI

1. ÉTAT DES LIEUX

Inventaire, étude quantitative et qualitative pour faire le diagnostic des besoins

2. DÉFINITION des domaines d'action et publics cibles à partir du diagnostic et des priorités

3. OBJECTIFS

Fixation des objectifs, c'est à dire des résultats attendus par domaine d'action ou public cible

4. PLAN D'ACTIONS

- Déclinaison du plan d'actions
- Définition des actions et détermination des responsable(s), ressources, délais, budget, indicateurs

5. APPROBATION du projet de PCI par le conseil communal

6. DÉPÔT du Plan communal intégration à l'OLAI

Étape 3 : Réalisation et évaluation

1. RÉALISATION

Les acteurs réalisent les actions définies dans le plan. Le comité de pilotage et le chargé de projet coordonnent et assurent le suivi des actions.

2. ÉVALUATION

Le comité de pilotage organise l'évaluation à la fois des résultats des actions et du fonctionnement du PCI, en collaboration avec l'OLAI

Le Plan communal intégration est un instrument de gestion, qui permet aux communes souhaitant s'investir dans la démarche d'établir une politique d'intégration qui soit :

- **Durable** : qui est établie dans le temps et qui dépasse les actions ponctuelles
- **Transversale** : qui inclut l'intégration dans tous les domaines d'activités et services de la commune
- **Partagée** : qui implique et responsabilise un maximum d'acteurs
- **Structurée** : qui est pensée et organisée étape par étape

Les clés : un engagement et un soutien politique fort, un investissement réaliste, une mise en œuvre concertée, l'implication d'un maximum d'acteurs.

Conseils généraux

Comment allons-nous faire ? Que devons-nous faire de plus, ou de différemment en matière d'intégration ? De quel genre de dirigeants (politiques et associatifs) et de citoyens avons-nous besoin ? Quels services et agents communaux doivent être mobilisés ? Quels nouveaux organismes, réseaux et infrastructures sont nécessaires ? Quel mode de fonctionnement faut-il choisir ? Comment bien cerner les besoins en intégration ? La réussite de la mise en place d'un Plan communal intégration demande de se poser les bonnes questions avant de commencer, mais également d'essayer d'adopter certains des préalables ci-dessous.

S'entendre sur une définition de l'intégration

Dans la première partie de ce guide, nous vous proposons une définition de l'intégration. À vous de vous approprier cette définition et, si elle ne vous convient pas entièrement, de la transformer selon les perceptions de votre commune.

Chausser d'autres lunettes

Réexaminer la commune sous l'angle de l'intégration. Pour mobiliser et impulser une nouvelle dynamique autour de l'intégration, un changement d'état d'esprit est souvent nécessaire. Essayez de construire une vision qui porte un regard nouveau sur votre commune. N'ajoutez alors pas seulement une nouvelle politique et de nouvelles structures, initiatives et actions, mais cherchez aussi à revoir ce que la commune fait déjà sous l'angle de l'intégration.

Prendre conscience de ses propres perceptions. Avant de vous lancer dans l'élaboration du PCI, essayez d'être conscient de vos propres codes culturels, des images stéréotypées que vous pouvez véhiculer et des filtres qui peuvent entacher votre analyse. Essayez de vous « décentrer » (avoir conscience et prendre de la distance) de vos propres cadres de pensée (personnels, culturels, professionnels) et cherchez à relativiser vos certitudes. Cela vous permettra une compréhension plus réaliste des situations et une interprétation plus objective des autres.

Une politique pour et par tous

Une politique pour tous. Cherchez à mettre en place une politique d'intégration locale qui tienne compte de l'ensemble de la population de votre commune et de son hétérogénéité (les jeunes et les plus âgés, les hommes et les femmes, les personnes qui sont croyantes et celles qui ne le sont pas, etc.) en incluant Luxembourgeois et non-Luxembourgeois. Réalisez que, lorsque l'on parle d'intégration, tout le monde est concerné.

Une politique par tous. Le développement d'une politique d'intégration locale ne peut être considéré comme relevant de la responsabilité d'une seule personne ou d'un seul service, mais doit bien mobiliser un maximum (si ce n'est l'ensemble) des services, institutions et partenaires communaux. Pensez à mobiliser également la société civile locale.

Adopter une attitude pragmatique.

Prendre le temps.

Se lancer dans un PCI, c'est un peu comme courir un marathon : ne partez pas trop vite, sinon vous risquez de vous essouffler. A chaque commune de trouver son propre rythme et de consacrer le temps adéquat.

Agir étape par étape.

Inscrivez-vous dans une démarche structurée et prenez le temps de finaliser une étape avant de passer à la suivante. Fixez vos priorités et veillez à ne pas tout entreprendre en même temps.

Oser expérimenter.

Suivez vos intuitions sans avoir peur d'être créatif, d'explorer de nouvelles pistes d'action et de chercher à innover.

Être réaliste.

Placez-vous dans un engagement réaliste centré sur les besoins et moyens de votre commune.

Penser satisfaction et motivation

Penser satisfaction.

Trouvez de la satisfaction dans ce que vous faites et essayez de mettre en place une politique et des actions qui apportent également de la satisfaction aux partenaires du projet et à la population de votre commune.

S'armer de patience et cultiver sa motivation.

Amener de véritables changements à partir d'une politique par et pour tous ne va pas de soi. Il vous faudra parfois être patient face aux situations et partenariats. Donnez-vous le temps, ainsi qu'aux autres, d'apporter ces changements sans perdre votre motivation.

Étape 1 : Mise en route

1. L'engagement politique : premier moteur de l'intégration

Mener une politique d'intégration au niveau local constitue un vrai défi. Cela demande un engagement fort des élus locaux et la mobilisation des agents communaux des différents domaines et services de l'administration communale.

a. Engagement du conseil communal pour un Plan communal intégration

La première étape débute par la décision politique de réaliser un Plan communal intégration. Cette décision incombe au conseil communal. Afin d'officialiser cette décision il est possible d'utiliser ou de s'inspirer de la délibération-type proposée par le SYVICOL (disponible sur le site internet : www.syvicol.lu).

Il appartient ensuite au collège des bourgmestre et échevins, organe exécutif, d'organiser et d'assurer la mise en œuvre de cet engagement.

La délibération du conseil communal est à communiquer pour information à l'OLAI, ce qui donne droit à des conseils et à un accompagnement dans la démarche par celui-ci, ainsi qu'à une mise en valeur de la commune, notamment sur le site du SYVICOL.

b. Impliquer l'administration communale dans son ensemble autour de l'intégration

L'engagement pour la promotion de l'intégration de l'ensemble de l'administration communale est important. Il peut prendre différentes formes, notamment :

- **Mandater un chargé de projet.** En étroite collaboration avec le comité de pilotage, cette personne sera en



La délibération-type ainsi que tous les documents liés au Plan communal intégration peuvent être téléchargés sous l'onglet de même nom sur le site du SYVICOL : www.syvicol.lu



La responsabilité d'élaborer une politique d'intégration et

de réaliser un Plan communal intégration incombe aux décideurs politiques. Ils peuvent cependant se faire épauler et profiter des connaissances et de l'expérience en la matière des CCCI (FICHE 3 : La commission consultative communale d'intégration, un tremplin pour l'intégration).

charge de la coordination des processus d'élaboration et de la réalisation du plan, ainsi que de la bonne coopération avec les autres acteurs (voir sous 3.)

- **Désigner un responsable politique de l'intégration (bourgmestre, échevin ou conseiller).** La désignation d'un responsable politique de l'intégration garantit l'engagement et la viabilité des projets en la matière. En plus, cela donne à la thématique la légitimité politique nécessaire ;
- **Sensibiliser et impliquer le personnel communal,** afin de bénéficier des expériences et des compétences de chacun ;
- **Proposer aux agents communaux de suivre des formations** dans le domaine de la gestion de la diversité ou de l'interculturel ;
- **Appliquer la question de l'intégration de manière transversale** dans chaque domaine d'intervention (accueil, enseignement, culture, logement, sport, ...) pour garantir la stabilité et la cohérence de votre politique locale d'intégration, notamment en cas de changement de gouvernance politique ou de réorganisation interne.

2. Création d'un comité de pilotage

a. Mobiliser les membres

La composition du comité de pilotage dépend de la structure administrative de la commune et de son mode de fonctionnement. Il s'agit d'identifier et de mobiliser les personnes concernées par la mise en œuvre d'actions et intéressées par les questions d'intégration.

Plutôt que de confier la tâche à des experts externes, il est préférable d'impliquer et de déléguer la prise de décisions aux agents et acteurs locaux, qui connaissent bien le terrain et qui pourront mettre en place des actions plus adaptées le moment venu.

Proposition pour la composition du comité de pilotage :

- **un représentant du collège des bourgmestre et échevins.** La participation de cet acteur est importante car les décisions du comité de pilotage doivent être approuvées et entérinées par le collège des bourgmestre et échevins. Faut de disponibilité du bourgmestre ou d'un échevin, il est recommandé qu'un membre du conseil communal fasse partie du comité de pilotage. Dans le cas d'un réseau intercommunal, il est conseillé d'avoir au moins un représentant par commune ;
- **un ou plusieurs représentants des commissions consultatives communales d'intégration (CCCI).** Ces membres bénéficient de l'expérience de la commission, connaissent les réalités en la matière et permettent l'accès aux communautés étrangères. D'autre part, leur participation au sein du comité de pilotage permet d'impliquer l'ensemble de la commission consultative communale d'intégration dans le Plan communal intégration ;
- **un agent chargé de l'intégration ou de la diversité,** si votre commune dispose d'un agent ou d'un service responsable en la matière ;
- **des agents communaux** choisis à partir de leur domaine de compétence et de leur intérêt aux questions d'intégration ;
- **des professionnels et acteurs locaux** qui travaillent en partenariat avec l'administration communale (président du comité d'école ou autres enseignants, chargé de direction de la maison relais, personnel éducatif, travailleurs sociaux, acteurs culturels, etc.) ;
- **des représentants des autres commissions consultatives communales** afin de garantir une stratégie transversale et partager au maximum la responsabilité ;
- ...



Le comité de pilotage est en charge de l'élaboration et de la concrétisation du PCI.

Mobiliser un maximum d'agents communaux et d'acteurs locaux au sein du comité de pilotage PCI permet d'assurer une approche transversale de l'intégration qui touche un maximum de domaines.

A côté des membres du comité de pilotage, il convient de désigner un chargé de projet. Il peut par exemple s'agir d'un agent communal ou d'une personne engagée spécifiquement pour cette tâche.



Collaborateurs externes

En cas de besoin, le comité de pilotage peut se faire accompagner et conseiller par des experts externes à la commune. Ce soutien peut avoir lieu tout au long du processus ou de manière ponctuelle lors d'une étape spécifique (la concertation, les études quantitatives ou qualitatives, les outils d'évaluation, etc). La liste et les contacts des différentes associations et institutions pouvant être utiles se trouvent à la fin de ce guide.

b. Rôles du comité de pilotage et du chargé de projet

Le comité de pilotage assure l'élaboration du Plan communal intégration et le suivi de la réalisation des différentes étapes (FICHE 4 : Coup de pouce à l'organisation du comité de pilotage).

Son rôle principal est de coordonner les différentes actions. Il fixe la stratégie, rassemble les informations, organise les rencontres et met les partenaires en réseau pour construire une vision solide et un travail efficace. Il assure la transversalité et gère les collaborations externes avec les éventuels partenaires du projet comme l'OLAI, le SYVICOL, les pouvoirs publics, les associations, etc.

Le chargé de projet met en œuvre les mesures concrètes décidées par le comité de pilotage. Toutes les démarches se font dans le cadre d'un échange régulier entre le chargé de projet et le collègue des bourgmestre et échevins, qui suit l'élaboration du PCI et en porte la responsabilité politique.

3. Mobilisation autour des questions d'intégration

Avant de se lancer dans l'élaboration concrète du PCI, la première mission du comité de pilotage peut être d'élargir la portée de l'initiative actée par le conseil communal en organisant des espaces de consultation et de concertation. D'un côté, l'intérêt est de mobiliser, sensibiliser et impliquer un maximum d'acteurs sociaux et d'habitants dans le processus. De l'autre, il s'agit de puiser dans les connaissances et le vécu des différents acteurs locaux afin d'obtenir des informations utiles en matière d'intégration (capter le pouls de la communauté locale en matière d'intégration).

De plus, organiser des concertations permet de renforcer l'engagement pris par la commune au sujet du Plan communal intégration et de lui donner de la visibilité. Cela fortifie les liens entre la population, l'administration et les autorités communales et contribue à rendre la commune plus proche de la population, notamment pour les résidents non-luxembourgeois.

En pratique, il vous sera utile d'appliquer les principes suivants :

- définir clairement le but de la concertation : les thèmes de discussion doivent être discutés et fixés préalablement par le comité de pilotage ;
- à partir des objectifs poursuivis, définir clairement qui sera consulté ;
- choisir un animateur qui connaît la thématique, les enjeux de la consultation ainsi que les techniques d'animation de groupe ;
- définir la forme et la méthode de consultation (rencontres uniques ou répétées, organisation de la discussion, dynamisme de l'échange, temps de rencontre, etc.) ;
- faire preuve de flexibilité et de sensibilité interculturelle dans l'organisation concrète de la consultation. Par exemple, veillez à ce qu'elle ait lieu à des heures qui conviennent aux publics visés, choisissez un lieu de rencontre adapté (peut-être dans un quartier concerné, plutôt qu'à la mairie), pensez à inclure une pause avec des rafraîchissements ;
- penser aux langues de l'échange, prévoir éventuellement des traductions simultanées ;
- organiser une communication adaptée : profiter de tous les modes de communication à votre disposition (lettres personnelles, affichage de l'information, publication dans le bulletin communal, journaux ou médias locaux, etc.) sans oublier de privilégier le contact direct ;
- rédiger un compte rendu de la concertation ;
- rendre les résultats publics et s'engager dans un processus et une évaluation à long terme.



Facilitateurs externes

Pour la partie concertation, vous pouvez faire appel à un facilitateur externe à la commune. Veillez alors à travailler avec cet expert dès que la décision d'organiser la concertation a été prise. Prenez le temps de planifier la rencontre en amont avec lui, ainsi vous vous donnerez de plus grandes chances de réussite.

L'intervention d'un spécialiste de la concertation est avantageuse à plusieurs égards : faciliter les échanges en assurant la dynamique de groupe ; garantir un maximum de neutralité et d'objectivité ; donner des conseils organisationnels en amont, etc. Prévoyez également que cet expert rédige le rapport et les conclusions des discussions.

Pensez à consulter différents acteurs :

- Le personnel communal ;
- Les membres des commissions communales consultatives ;
- Les associations locales ;
- Les associations d'étrangers (si elles existent, elles sont des interlocuteurs à privilégier, car elles connaissent bien le fonctionnement de leur communauté et peuvent très souvent être la clé qui donne accès à celle-ci) ;
- Les « personnes-clés », personnalités locales ou représentants de certaines communautés, dont la réputation leur assure une certaine influence ;
- Le personnel enseignant, les professionnels des maisons relais ou maisons des jeunes ;
- Les parents d'élèves ou représentants des syndicats locaux ;
- Les travailleurs sociaux ;
- Les jeunes de la commune ;
- La population d'un quartier ou d'une commune (en cas d'une collaboration intercommunale) spécifique ;
- L'ensemble de la population ;
- ...



FICHE 3 : LA COMMISSION CONSULTATIVE COMMUNALE D'INTÉGRATION, UN TREMPLIN POUR L'INTÉGRATION

La commission consultative communale d'intégration (CCCI) est un organe consultatif du conseil communal chargé d'accompagner par ses avis et actions la commune sur toutes les questions qui concernent l'intégration au niveau local.

Le rôle et les missions précises des commissions consultatives communales d'intégration sont fixés par le règlement grand-ducal du 15 novembre 2011 relatif à l'organisation et au fonctionnement des commissions consultatives communales d'intégration. Suivant ce règlement, les CCCI sont notamment chargées de conseiller et d'assister les autorités communales, de faciliter l'intégration de tous les résidents, de favoriser le dialogue et les échanges, de proposer des actions en faveur de l'intégration, etc.

Dans le cadre du Plan communal intégration, bien que les commissions consultatives communales ne puissent pas porter la responsabilité du plan, ni en avoir la charge, cela n'empêche pas qu'elles puissent être actives à différents moments du processus et représenter un véritable tremplin.

Les commissions consultatives communales d'intégration peuvent par exemple :

- être à l'initiative de la sensibilisation et de la promotion du projet PCI auprès des responsables politiques de la commune ;
- participer activement au comité de pilotage par la présence d'un ou plusieurs de leurs membres ;
- aider les responsables politiques et le comité de pilotage à mobiliser la population lorsque cela est nécessaire ;
- soutenir le chargé de projet lors de l'enquête sur les besoins ;
- avoir la responsabilité de la réalisation de certaines actions du plan ;
- donner un avis une fois les documents du Plan communal intégration sont finalisés ou à chaque fois que le conseil communal les sollicite ;
- soutenir le comité de pilotage dans l'évaluation des résultats.





FICHE 4 : COUP DE POUCE À L'ORGANISATION DU COMITÉ DE PILOTAGE

Désigner un chargé de projet

La réussite du Plan communal intégration dépend aussi de la gouvernance du comité de pilotage et du degré de coordination entre les différentes étapes et partenaires. Si votre commune a engagé un agent communal chargé de l'intégration, cette personne assurera utilement la coordination stratégique du projet PCI. Au cas contraire, nous conseillons de désigner au sein du comité de pilotage une personne clé qui a le temps et les compétences de gestion de projet, de mobilisation et d'écoute nécessaires pour assurer le rôle de chargé de projet. Cette personne représente une aide précieuse en matière de renforcement des partenariats et d'ancrage de la thématique de l'intégration dans sa perspective transversale. En tant qu'interface du comité de pilotage, elle garantit la réalisation du plan communal dans les meilleures conditions.

Si le besoin se ressent, le chargé de projet pourra se faire assister par un secrétaire, un bureau ou un modérateur de séance au bon vouloir de chaque comité.

Prendre le temps de fixer l'organisation pratique du comité de pilotage

Une fois que les différents acteurs ont rejoint le comité de pilotage et marqué leur accord pour participer à l'élaboration du Plan communal intégration, ils se réunissent pour les premières fois. Le groupe doit profiter de ces moments pour définir, en concertation avec tous ses membres, la manière dont il va travailler. Prenez du temps pour cela, ce moment est important et aura une incidence non négligeable sur le reste du processus.

Il s'agit alors de s'arrêter ensemble sur l'organisation, la stratégie et la méthode de travail du comité de pilotage. Par exemple :

- Définir un mode de fonctionnement qui tient compte des particularités du groupe (fonctionnement en grand groupe, sous-groupes thématiques, responsabilité partagée, etc.) ;

- Répartir les tâches par individu ou par groupe en fonction des intérêts et compétences de chacun ;
- Fixer les outils organisationnels (convocations, modération, comptes-rendus, matériel de travail, outils de communication, lieux, etc.) ;
- Fixer l'agenda (en fonction des possibilités de tous les participants) et se donner des échéances ;
- Se donner des règles de fonctionnement (penser à la reconnaissance du travail de chacun, écouter différentes opinions, etc.)
- ...

La composition et l'organisation du comité de pilotage dépendent de la structure administrative des communes et des initiatives déjà réalisées par celles-ci en amont. À chaque groupe de trouver ses propres clés pour le bon déroulement de l'élaboration du Plan communal intégration et, plus tard, de sa réalisation. Pour cela, cherchez à tirer profit des compétences et idées de chacun.



CHECK-LIST

Etape 1: Mise en route

- Le bourgmestre, les échevins et les conseillers dans leur majorité ont conscience de l'importance d'œuvrer en faveur d'une politique d'intégration structurée.
- La décision de se lancer dans un Plan communal intégration est prise par le conseil communal.
- La délibération qui marque l'engagement de la commune en faveur d'un Plan communal intégration est actée et déposée à l'OLAI.
- Les agents communaux et les acteurs locaux sont sensibilisés et mobilisés.
- Le comité de pilotage et le chargé de projet sont rassemblés en vue de la concrétisation du Plan communal intégration.
- Le comité de pilotage fixe son fonctionnement dans l'intérêt du bon déroulement de l'élaboration et de la réalisation du Plan communal intégration.
- Le comité de pilotage organise des espaces de « concertation intégration » et élargit ainsi la portée de l'engagement pris par le conseil communal.



Étape 2 : Élaboration du plan communal intégration

1. État des lieux et diagnostic des besoins

La première étape dans l'élaboration d'un PCI est de réaliser un état des lieux, ceci afin de mieux comprendre les réalités et particularités locales et de se rendre compte des forces et faiblesses de la commune en matière d'intégration.

De l'analyse de l'état des lieux découle le diagnostic indispensable, qui permet de connaître les besoins à partir desquels le Plan communal intégration sera défini de manière appropriée et pertinente.

Développer un Plan communal intégration cohérent nécessite effectivement de commencer par connaître les principales caractéristiques de votre commune et de sa population, ainsi que les actions déjà entreprises en faveur de l'intégration. Ces informations représentent également des éléments tangibles pour convaincre les acteurs et les décideurs et pour justifier la nécessité des actions. De plus, elles reflètent la situation de la commune avant l'existence du Plan communal intégration et pourront donc être utiles pour évaluer l'impact de ce dernier le moment venu.

Conseils pour obtenir un diagnostic utile : Trois types de démarches possibles pour l'état des lieux

Afin de récolter les données utiles, vous pouvez entreprendre trois types de démarches : l'inventaire, les recherches quantitatives et les études qualitatives.

I. L'inventaire des actions déjà réalisées

Chaque commune a déjà réalisé, de manière consciente ou non, des projets et des actions en faveur de l'intégration (projets de la commission consultative communale d'intégration, actions d'un

service, démarches d'une structure locale,...). Pour commencer l'état des lieux, vous pouvez réaliser l'inventaire complet de toutes les initiatives qui ont pu avoir un impact en matière d'intégration.

Pour ce faire, procédez à une analyse critique. Il s'agit de mettre en évidence tant les aspects positifs que les lacunes des actions menées.

II. Les recherches quantitatives objectives

Vous pouvez également faire la collecte des faits quantitatifs, c'est-à-dire des données mesurables et objectives :

- a. Les données décrivant la commune et sa population
- b. Les données statistiques économiques, sociales et démographiques donnant une image plus précise de la commune et de sa population (structure de la population, de l'économie, du logement, etc.)

III. Les enquêtes qualitatives

Vous pouvez enfin prendre en compte les ressentis et la demande de la population. Ces données qualitatives, subjectives, enrichiront fortement le diagnostic. Elles se réalisent à partir de sondages ou d'enquêtes de la population en général ou de groupes cibles en particulier (perception sur la commune, sentiment d'appartenance, demande de la population, ...).

N'hésitez donc pas à interroger les habitants de la commune, car ils sont les premiers experts pour décrire leur situation et relever les problèmes qu'ils vivent au quotidien.

Les rapports des concertations réalisées lors de la mise en route font partie de ces données et représentent déjà un bon point de départ.

Réaliser l'état des lieux est une étape indispensable, sur laquelle repose toute l'élaboration du PCI, car son analyse permet le diagnostic qui définit les spécificités et les besoins de la commune en matière d'intégration.

Pour être complet, l'état des lieux comprend l'inventaire des actions réalisées, des données quantitatives et des données qualitatives.

2. Définir les domaines d'actions et publics cibles

Quel domaine viser ? Pour qui ?

L'analyse de l'état des lieux permet de faire ressortir les particularités et les besoins locaux en termes d'intégration. Sur base de ces connaissances, l'écriture du plan peut commencer (FICHE 6 : Aide-mémoire pour l'écriture du plan d'actions) et le comité de pilotage peut procéder à la définition de domaines d'actions et de publics cibles sur lesquels il souhaite agir. Il s'agit alors de fixer les lignes directrices de la politique d'intégration à partir desquelles le plan communal sera décliné.

Comme nous l'avons déjà dit, mener une politique d'intégration adaptée touche tous les domaines du quotidien et vise Luxembourgeois et non-Luxembourgeois rassemblés. C'est pourquoi nous vous conseillons de décliner le plan à partir de domaines d'actions pour lesquels seront développées des mesures pour la population de votre commune dans son ensemble. Ceci ne vous empêche pas de définir des mesures qui concernent plus spécifiquement l'un ou l'autre groupe cible si le diagnostic en montre l'intérêt.

Enfin, comme tout n'est pas toujours réalisable en même temps, nous vous conseillons de fixer des priorités entre les domaines et publics choisis.



Catalogue de mesures

Dans la troisième partie du guide, nous vous proposons un catalogue de mesures à partir duquel vous pourrez vous inspirer pour établir votre Plan communal intégration. Profitez de cet outil sans oublier d'être créatifs, et veillez surtout à choisir des mesures qui répondent aux besoins identifiés par le diagnostic.



Exemples de domaines d'actions :

Accueil et accès aux services locaux, participation, formation linguistique pour adultes, diversité, dialogue interculturel, vie scolaire et éducation, emploi, économie locale, logement, espace public, santé, médiation, lutte contre les discriminations, etc.

Exemples de groupes cibles :

Enfants et jeunes migrants, adultes et parents migrants, migrants âgés, femmes non-luxembourgeoises, hommes non-luxembourgeois, Luxembourgeois, etc.

3. Fixer les objectifs



Lorsque vous formulez vos objectifs, nous vous conseillons de favoriser l'imbrication de la dimension de l'intégration avec des structures ou mesures existantes.

Cela ne doit pas pour autant vous empêcher d'être novateur et de fixer des objectifs qui représentent de vrais défis. Sachez également rester à la portée de votre commune et de ses acteurs, afin de leur permettre de rester intéressés et impliqués.

À ce stade de la démarche, des objectifs réalistes peuvent être déterminés pour chaque domaine d'action et public cible choisi.

Souvent exprimés en verbes d'actions, les objectifs se forment en termes de compétence et d'attente de changement. Dans la mesure du possible, cherchez à définir des objectifs « SMART » c'est-à-dire :

- Spécifique (précis et décrit dans un langage simple)
- Mesurable (évaluable)
- Accepté (en accord avec les acteurs)
- Réaliste (en accord avec les moyens et contraintes)
- Temporellement défini (inscrit dans un cadre temporel défini)

4. Définir les actions et élaborer le plan d'actions



Soyez innovants et palliez les manques sans oublier de rechercher des synergies avec des actions, mesures ou événements déjà existants. Vous n'êtes pas toujours obligés de réinventer la roue. Et surtout, restez à la portée de votre commune, un petit pas réussi vaut mieux qu'une grande mesure qui échoue.

a. Définition des actions

Une fois les objectifs définis, il s'agit d'arrêter les actions qui mènent à leur réalisation, c'est-à-dire de trouver pour chaque objectif des mesures concrètes et réalisables.

Aussi, afin de définir les actions de façon cohérente, il s'avère utile de mettre en place une planification structurée et stratégique.

L'OLAI a réalisé un « guide pratique pour concevoir et initier une action en faveur de l'intégration locale », à consulter sur le lien www.olai.public.lu.

b. Consolider le plan d'actions

Un acteur de terrain responsable

Si la coordination du plan incombe au comité de pilotage, c'est aux acteurs de terrain (p. ex. le chargé de communication, le directeur du centre culturel, un enseignant, l'animateur de la maison des jeunes, etc.) de s'occuper de la concrétisation, de la réalisation et du suivi des actions.

Les ressources et obstacles

Evaluer les ressources disponibles et les contraintes éventuelles permet d'assurer la réussite d'un projet. Cet exercice permet de se rendre compte si, éventuellement, l'action choisie n'est pas réaliste ou réalisable dans l'immédiat.

Un budget prévisionnel

Une fois les ressources évaluées, une estimation budgétaire réaliste par action est à établir. Très souvent, la réalisation concrète d'actions en faveur de l'intégration est peu coûteuse. Ceci vaut en particulier si vous avez favorisé une approche transversale qui mobilise un maximum d'acteurs et exploite les ressources déjà existantes.

Fixer le budget, c'est également envisager les sources de financement. À côté des ressources mises à disposition par les communes, des aides complémentaires peuvent être obtenues auprès du Ministère de la Famille et de l'Intégration, spécifiquement de l'OLAI, et à travers différents fonds nationaux et européens (FICHE 8 : Les sources de financement).

Un agenda

Fixez pour chaque étape du PCI un échéancier qui planifie l'ordre de réalisation et la durée des tâches, ainsi que les moments d'évaluation et de réajustement éventuel de l'action. Donnez-vous le temps d'atteindre vos objectifs et déclinez chaque action étape par étape.

Des indicateurs de réussite

Grâce à des indicateurs de réussite (définis sur une plus ou moins longue période) les changements, les tendances à la hausse et à la baisse peuvent être mesurés. Les indicateurs permettent donc d'évaluer les progrès réalisés et l'impact de la politique d'intégration mise en place grâce au PCI.

5. Document de synthèse du PCI

Une fois que toutes les actions ont été clairement définies et organisées, le comité de pilotage rédige le document de synthèse du PCI, qui se compose comme suit :

- une brève explication de la démarche
- la synthèse de l'état des lieux
- les acteurs et chargés de projet (répartition des rôles et personnes de contact)
- le plan d'actions

Il est recommandé de demander l'avis de la commission consultative communale d'intégration avant de finaliser la rédaction.

6. Adoption du PCI par le conseil communal

Le Plan communal intégration rédigé doit être soumis par le comité de pilotage au collège des bourgmestre et échevins, qui l'inscrit à l'ordre du jour du conseil communal, pour adoption.

La délibération du conseil communal ainsi que le document de synthèse du PCI sont alors transmis à l'OLAI.

Le Plan communal intégration sera valorisé et promu par l'OLAI et le SYVICOL : La liste des communes dotées d'un PCI sera publiée sur le site du SYVICOL (www.syvicol.lu).

La possibilité de faire une demande de cofinancement pour la réalisation d'étapes et d'actions concrètes dans le cadre du Plan communal intégration sera proposée via un appel à projets de l'OLAI.



FICHE 5 : AIDE-MÉMOIRE POUR L'ÉCRITURE D'UN PLAN D' ACTIONS

Quel domaine d'action et public cible?	Défini à partir des besoins identifiés lors du diagnostic
Quoi ?	Objectif = changement attendu par domaine ou public
Comment ?	Action = application concrète pour atteindre l'objectif
Qui ?	Personne responsable de la réalisation et du suivi de l'action
Avec qui ?	Personne ressource à consulter ou à associer pour mener à bien l'action
Quels moyens ?	Ressources matérielles et logistiques nécessaires à la réalisation de l'action
Quand ?	Planifier et élaborer l'ordre et la durée de l'action
Quel coût ?	Besoin financier (conception et réalisation) ainsi que provenance des fonds
Indicateurs ?	Mesures quantitatives ou qualitatives pour évaluer les résultats attendus



FICHE 7 : LES SOURCES DE FINANCEMENT

AMIF est le nouveau fonds européen pour la période 2014-2020. Il remplace trois fonds en vigueur pendant la période 2007-2013 : Fonds européen pour les réfugiés (FER), Fonds européen d'intégration des ressortissants de pays tiers (FEI), Fonds européen pour le retour (FEI). C'est un instrument financier ayant comme objectif général de « contribuer à une gestion efficace des flux migratoires dans l'Union dans le cadre de l'espace de liberté, de sécurité et de justice, conformément à la politique commune en matière d'asile, de protection subsidiaire et de protection temporaire ainsi qu'à la politique commune en matière d'immigration ».

Appel à projets AMIF 2015

L'OLAI lance ensemble avec la Direction de l'immigration un appel à projets qui porte sur les actions qui peuvent être cofinancées dans le cadre de la mise en œuvre du Fonds « Asile, Migration et Intégration » (AMIF) et sur les conditions de soumission d'une demande de cofinancement.

L'appel à projets sera ouvert sur toute la durée de programmation jusqu'à épuisement des fonds.

Plus d'informations et l'appel à projets se trouvent sur le site de l'OLAI (autorité responsable)

OLAI / Ministère de la Famille et de l'Intégration

L'OLAI lance des appels à projets une à deux fois par an, offrant la possibilité aux communes de demander un co-financement pour des actions en faveur de l'intégration, par le biais de l'article budgétaire réservé au niveau local « actions en faveur de l'intégration au niveau local ».

Un appel à projets spécifique au PCI sera lancé dès 2015, afin de permettre aux communes qui se sont engagées dans la réalisation d'un PCI d'obtenir un soutien financier.

Un jury (OLAI, SYVICOL) analyse les fiches de candidature et le budget prévisionnel à fournir par les communes et décide de l'éligibilité, sur base des critères fixés dans le document de l'appel à projets.

Le cofinancement est accordé sous forme d'une enveloppe maximale de 25.000 €, dans la limite des fonds disponibles.

**Plus d'informations et l'appel à projets
se trouvent sur le site de l'OLAI.**



CHECK-LIST

Etape 2 : Élaboration du Plan communal intégration

- L'état de lieux afin d'obtenir les besoins de la commune en matière d'intégration est réalisé.
- Les domaines d'actions et les publics cibles sont définis à partir des besoins établis par l'analyse de l'état des lieux.
- Des objectifs SMART sont définis pour chaque domaine d'action et public cible.
- Les actions en vue d'atteindre les objectifs sont fixées et le plan d'actions est décliné en pensant aux responsables, partenaires, ressources, agendas, budget et indicateurs de réussite pour l'évaluation.
- Le document de synthèse du Plan communal intégration est rédigé et transmis au collègue des bourgmestre et échevins.
- L'avis de la commission consultative communale d'intégration est éventuellement demandé.
- Le conseil communal discute et adopte le projet de Plan communal intégration.
- Le document de synthèse du Plan communal intégration est transmis à l'OLAI.

Étape 3: Réalisation

1. Réalisation des actions

Une fois le PCI adopté par le conseil communal, les différents acteurs peuvent procéder à la réalisation des actions définies dans le plan d'actions.

Dans le cadre de leurs fonctions respectives, le comité de pilotage et le chargé de projet coordonnent et assurent le suivi du plan d'actions. Ils veillent à encourager et à stimuler les différents acteurs. Ils se rendent disponibles à la rencontre et à la consultation. Enfin, ils portent un regard critique sur la réalisation des actions et tiennent le collège des bourgmestre et échevins régulièrement informé de l'avancement des projets.

De leur côté, chaque acteur de terrain responsable a pour mission de veiller à la concrétisation et au bon déroulement des actions dont il a la charge. Il en réfère régulièrement au chargé de projet.

En fonction des réalités de terrain, des réajustements des actions et du plan peuvent être opérés en concertation avec les différents partenaires.

Le comité de pilotage et le chargé de projet assurent la coordination et le suivi de la concrétisation du PCI. Les acteurs de terrain permettent de leur côté le bon déroulement des actions prévues.

Durant toute la période de réalisation, un intérêt particulier au bon déroulement des partenariats internes et externes est à privilégier.

2. Evaluation

La mise en œuvre de projets d'intégration à l'échelle locale requiert également un système efficace d'évaluation. En effet, l'élaboration de mécanismes d'évaluation est nécessaire pour mesurer les progrès en matière d'intégration, adapter les politiques et améliorer l'efficacité du plan d'actions. Il est donc nécessaire de prendre le temps d'évaluer l'impact du plan (auto-évaluation, évaluation quantitative, qualitative, intermédiaire, évaluation externe par un expert, etc.).

Le comité de pilotage et le chargé de projet jouent ici encore une fois un rôle important. Ils se rencontrent à intervalles réguliers pour évaluer à la fois les résultats des actions (impact, conséquences, besoins, etc.) et le fonctionnement du plan (coordination, partenariats, relationnel, implication, outils organisationnels, etc.). Une évaluation ne doit pas seulement avoir lieu à la fin du parcours. Les évaluations intermédiaires sont d'une grande importance, car elles permettent des adaptations. La correction d'une erreur d'estimation en début de parcours peut éviter l'échec de l'ensemble du processus. D'autre part, les évaluations peuvent également représenter une source de motivation. En effet, lorsque les rapports intermédiaires montrent que la commune est sur la bonne voie, cela donne à toutes les personnes concernées des signes encourageants.

Il est préférable de penser très tôt à l'évaluation, déjà lors de l'élaboration du PCI. Ainsi, si les objectifs du plan sont bien concrets et mesurables, ou si vous avez fixé des indicateurs, vous aurez moins de difficultés à procéder à une évaluation.

Aussi, comme nous l'avons dit, si d'un côté il convient d'évaluer les actions telles que fixées par le plan, d'un autre côté nous conseillons de considérer également les fonctionnements. Pensez à évaluer la pertinence des démarches par rapport aux objectifs, ainsi que les partenariats internes ou externes associés tout au long du projet. Un intérêt particulier est également à accorder aux questions de coordination stratégique.

Attention, il s'agit de mesurer aussi bien les faiblesses et difficultés que les atouts et les forces.

Pensez également à évaluer l'impact du Plan communal intégration. Pour cela, organisez non seulement l'évaluation des actions mais également celle de votre fonctionnement. Cette étape vous permettra si nécessaire de réorienter votre plan. Trouvez l'équilibre entre évaluation globale et évaluation spécifique en développant vos propres méthodologies, voire en faisant appel à un expert.



FICHE 8 : COMMUNIQUER AUTOUR DU PCI

La communication est un élément important des stratégies locales en faveur de l'intégration. Bien communiquer représente une garantie pour la viabilité de votre politique d'intégration. Qu'il s'agisse de donner de la visibilité à l'engagement de la commune en faveur de l'intégration tout au long du processus, d'informer et de mobiliser la population sur les actions PCI à des moments précis ou de permettre des échanges autour du PCI au sein de l'administration communale ou du comité de pilotage, il est important de réfléchir à la manière dont la commune va communiquer lors des différentes étapes du PCI et au sein des différentes structures.

Mobiliser le service des relations publiques

S'il existe un service ou des agents responsables des relations publiques au sein de votre commune, cherchez à les mobiliser et à les impliquer dès que possible dans la démarche PCI. Ces professionnels sont probablement les plus appropriés pour accompagner le comité de pilotage dans la promotion, la valorisation et l'échange d'informations dans le cadre du PCI. N'hésitez pas à les inviter à devenir membres du comité de pilotage. Un plan de communication PCI peut alors être établi. S'il n'existe pas de service ou de personne chargée des relations publiques, la responsabilité de la communication peut être prise par le chargé de projet ou par un ou plusieurs membres du comité de pilotage.

Multiplier les médias et les supports

Médias nationaux

La presse, la radio et la télévision nationale jouent un grand rôle dans nos sociétés. Ces médias représentent un moyen de communication au sein de votre commune, mais également à l'extérieur de celle-ci. Ils valorisent l'image de la commune et lui donnent visibilité et reconnaissance de portée nationale. Pensez donc à utiliser ces médias lors de la communication dans le cadre du PCI.

Médias locaux

Les journaux, radios et télévisions locaux, s'ils existent, peuvent également représenter un moyen efficace de communication, de diffusion de l'information et de mobilisation auprès des populations locales. Aussi, cherchez à renforcer vos partenariats avec ces médias. Associez-les peut-être au niveau du comité de pilotage ou au minimum au sein du réseau de partenaires PCI. Impliquez-les dans la définition de votre stratégie de communication et peut-être même dans la prise en charge d'actions du plan.

Médias internationaux

Les efforts réalisés en faveur de l'intégration au niveau local peuvent également trouver un relais au-delà des frontières luxembourgeoises. Si vous le souhaitez, vous pouvez effectivement donner une visibilité internationale à vos projets d'intégration en participant à divers réseaux européens (par exemple, le réseau des Cités Interculturelles du Conseil de l'Europe www.coe.int/citiesinterculturelles) ou en publiant vos activités sur certains sites européens (par exemple, sur le Portail Européen de l'intégration de la Commission Européenne <http://ec.europa.eu/ewsi/>). Vous trouverez encore plus de liens dans les annexes du guide.



FICHE 8 : COMMUNIQUER AUTOUR DU PCI (suite)

Quelques pistes de communication

(Le contenu du tableau ci-dessous sert d'exemple.)

Étapes du PCI	Exemples de communication possible
Engagement du conseil communal dans la réalisation d'un PCI	Diffuser l'information au sein de l'administration communale et mobiliser le personnel communal, des institutions et acteurs locaux à travers : e-mail, circulaire interne, intranet, affichage, séances d'information, etc.
Renforcer l'engagement en faveur de l'intégration	Donner de la visibilité à l'intégration dans les discours des dirigeants, les déclarations du conseil communal, les bulletins d'information, etc. A réitérer fréquemment lors d'occasions symboliques, comme la fête nationale, la tenue de manifestations festives ou de rassemblements politiques. Lancer des invitations à la presse nationale et locale lors de moments phares du PCI.
Rencontre et organisation du comité de pilotage	Planifier une stratégie de communication du PCI en partenariat avec le service relations publiques et les médias locaux. Mettre en place des outils de communication internes au comité : mailing-list, forum d'échange internet, plate-forme de partage de fichiers, intranet du comité, agenda partagé, etc.
Concertation de la population autour des questions d'intégration	Diffusion de l'information et invitation à la rencontre à travers les divers médias communaux: site internet, feuille d'annonce, affichage public, lettre personnalisée, flyer toutes-boîtes, distribution de flyer par la CCCI lors des marchés et manifestations, réseaux sociaux, communiqués de presse etc. Mobilisation des médias locaux et des acteurs associatifs.
Enquête des besoins	En fonction des besoins de l'enquête, si des interviews sont prévues, veillez à informer la population et à contacter le plus personnellement possible les publics. En cas d'interviews de rue par les membres de la CCCI ou d'autres acteurs, sensibiliser et informer sur les modes de communication. Publier les résultats de l'enquête sur le site web de la commune.
Dépôt du PCI à l'OLAI	Présentation du PCI à la presse nationale et locale : communiqué de presse, conférence de presse, verre de l'amitié avec tous les partenaires du PCI couvert par la presse, etc. Publication du PCI sur le site internet de la commune et sur les sites européens.
Informer et mobiliser autour des actions PCI	Diffusion de l'information et invitation au public à participer aux diverses actions à travers les médias communaux : site internet, feuille d'annonce, affichage public, lettre personnalisée, flyer toutes-boîtes, distribution de flyer par la CCCI lors des marchés et manifestations, réseaux sociaux, communiqués de presse, etc. Mobilisation des médias locaux et des acteurs associatifs. Adapter la langue et le mode de communication en fonction des publics visés.
Réalisation des actions	Valorisation de la réalisation des actions dans les divers médias locaux : témoignage de participants, reportage photo, documentation vidéo, etc.
Évaluation	Communiquer les résultats de l'évaluation annuelle du PCI dans les médias nationaux et locaux, valoriser les avancées et renforcer l'engagement de la commune pour son PCI, etc.

Bien communiquer c'est aussi ...

Adapter la communication en fonction des différentes langues véhiculaires de la population de la commune (communications bilingues ou multilingues si nécessaire). Choisir la langue la plus pertinente lors d'un discours. Communiquer de manière claire, pédagogique et attractive. Adapter le support de communication et les messages en fonction des publics cibles. Présenter les informations dans un esprit responsable et interculturel. Éviter les préjugés et œuvrer en faveur du respect de tous.



CHECK-LIST

Étape 3: Réalisation et évaluation

- Le comité de pilotage et le chargé de projet coordonnent et assurent le suivi du plan d'actions.
- En fonction des agendas, les différents acteurs se lancent dans la réalisation des actions.
- Un système efficace d'évaluation est mis en place (si cela n'a pas été prévu lors de l'élaboration du Plan communal intégration).
- Le fonctionnement et l'organisation autour du plan sont soumis à évaluation.
- Les actions et leurs résultats sont soumis à évaluation.
- À partir du résultat des évaluations, les fonctionnements et actions sont réajustés ou développés.



Partie

3



CATALOGUE
DE MESURES
EN FAVEUR
DE L'INTÉGRATION

Cette partie propose des domaines d'actions pour lesquels sont déclinés des exemples destinés à vous inspirer dans votre Plan communal intégration.

Cette liste non exhaustive a été établie en partie à partir de l'enquête « intégration » réalisée auprès des responsables locaux et du recensement de bonnes pratiques en matière d'intégration mises en place dans les communes du pays.

Ce catalogue a vocation à servir de source d'inspiration, sans perdre de vue qu'il est important de développer des actions en adéquation avec les besoins et les spécificités de votre commune, et de favoriser une approche transversale de l'intégration, qui implique un maximum d'acteurs locaux. N'hésitez donc pas à vous approprier ces exemples, mais également à les dépasser et à élaborer de nouvelles actions innovantes et créatives !

L'objectif d'un PCI est de s'engager dans une politique d'intégration qui vise toute la population. Veillez donc à créer des actions pour non-Luxembourgeois et Luxembourgeois rassemblés, bien qu'il puisse parfois s'avérer utile de créer des mesures visant un public spécifique.

Notez enfin que sur le portail de l'intégration locale de l'OLAI « Integraloc » (www.integraloc.lu), vous trouverez – complémentirement à ce catalogue – des exemples concrets réalisés au niveau local.

Liste des domaines d'actions :

1. Accueil et accès aux services locaux
2. Participation politique et sociale
3. Formation linguistique pour adultes
4. Culture, diversité et dialogue interculturel
5. Vie scolaire et éducation
6. Marché de l'emploi et économie locale
7. Logement et aménagement du territoire
8. Santé et bien-être
9. Médiation et lutte contre les discriminations

1

Accueil et accès des services locaux

a. Accueil des nouveaux résidents

Une personne qui s'installe nouvellement dans une commune peut se sentir désorientée et avoir besoin de soutien pour s'acclimater. Elaborer des actions adaptées et efficaces pour les nouveaux arrivants⁶ de la commune leur permet de développer au plus vite leur sentiment d'appartenance à la communauté locale et favorise leur intégration à cette dernière.

Un tel soutien peut consister à permettre aux nouveaux résidents de s'orienter plus facilement dans leur nouvel environnement et à les aider à nouer des contacts dans la société locale.

Exemples d'actions :

- Accueillir, informer et orienter les nouveaux arrivants :
 - élaborer un guide du citoyen, une pochette de bienvenue ou un carnet d'accueil multilingue pour informer la population, et notamment les nouveaux arrivants, sur le fonctionnement de la commune, les activités et les divers services disponibles
 - sensibiliser le personnel communal à l'importance d'offrir un premier contact rassurant et accueillant lors de l'inscription dans la commune
 - organiser des moments festifs et conviviaux pour faire connaissance et informer sur la commune (verre de l'amitié, tour en bus, circuit découverte, marche gourmande, « safari » photos, ...)
 - ...



⁶ Par nouveaux arrivants/résidents on entend toute personne qui s'installe nouvellement dans une commune (citoyens de l'Union européenne, de pays tiers, immigrés, luxembourgeois)

- Préparer et impliquer la population locale à l'accueil de nouveaux arrivants :
 - inviter et impliquer les « anciens » résidents lors des manifestations d'accueil
 - organiser et former un pool d'ambassadeurs locaux pour informer et accompagner de manière personnalisée les nouveaux arrivants dans la commune (système de parrainage, contacts et échanges directs, transmission personnalisée de l'information, partage du réseau)
 - ...

b. Accès aux services et à l'information

Dans votre commune, certains résidents peuvent rencontrer des difficultés à accéder aux services locaux. Ceci peut être dû à une barrière linguistique, au manque d'informations diffusées par la commune ou encore au manque de familiarité avec le type de service proposé.

Les services de la commune peuvent être adaptés et ajustés aux différents besoins des résidents luxembourgeois ou non-luxembourgeois pour garantir l'égalité d'accès pour tous.

Exemples d'actions :

- Développer une réflexion pour déterminer si les services et infrastructures de la commune sont facilement accessibles et répondent aux besoins des Luxembourgeois comme des non-Luxembourgeois (enquêtes, groupes de travail, questionnaires de satisfaction, concertation avec la population,...)
- Simplifier l'accès à l'administration communale :
 - repenser l'accessibilité du guichet de la population et des divers services et les adapter à la diversité de la population locale (accueil, image, horaires, interprétariat, ...)
 - créer un guichet unique local (centraliser les services et l'information)
 - sensibiliser et former le personnel communal à la question de la diversité et du dialogue interculturel
 - organiser des rencontres informelles entre le personnel et la population : inviter le personnel communal lors des fêtes d'accueil et autres manifestations, organiser une journée annuelle d'échange entre l'administration communale et la population (tournoi sportif inter-équipe, activités collectives diverses : jeux de quilles, barbecue,...)
- Interprétariat et traduction :
 - évaluer et analyser les pratiques linguistiques et les besoins de traduction de la population de la commune
 - proposer la présence de « médiateurs linguistiques » (personnes qui maîtrisent les langues de tous les interlocuteurs) lors de réunions qui rassemblent Luxembourgeois et non-Luxembourgeois

- ajouter aux publications officielles et formulaires une traduction dans les langues étrangères les plus utilisées dans la commune
- organiser et annoncer une traduction orale directe lors des conférences et manifestations (TOD, www.agence-interculturelle.lu)

- ...

- Rendre l'information plus visible et accessible :
 - repenser la visibilité des documents d'information (présentoirs, emplacement près de lieux de passage, créer un point-Infos ...) et multiplier les médias de diffusion de l'information (internet, feuille d'annonce, radio locale, ...)
 - organiser des soirées d'informations thématiques en collaboration avec les divers services et acteurs locaux
 - former le personnel des services communaux et le personnel des offices sociaux aux questions qui touchent l'intégration et les non-Luxembourgeois : loi sur la libre circulation et l'immigration, loi sur l'intégration, loi sur la nationalité, droit de vote

- ...

- Renforcer le lien et collaborer avec l'office social et les structures sociales locales afin de favoriser l'inclusion sociale de tous :
 - identifier les besoins des nouveaux arrivants (Luxembourgeois comme non-Luxembourgeois) et proposer un encadrement adapté
 - adopter une approche proactive pour identifier les problèmes d'exclusion à un stade précoce, en particulier dans les écoles et les structures d'accueil pour enfants, en favorisant la coopération entre le personnel éducatif et les assistants sociaux
 - permettre un accompagnement individualisé par le personnel de l'office social des personnes ou familles en difficultés
 - si nécessaire, faire appel aux interprètes spécialisés du service d'interprétariat interculturel, par exemple le service de la Croix-Rouge luxembourgeoise (www.croix-rouge.lu)
 - former le personnel des offices et structures sociales à la gestion de la diversité et au dialogue interculturel

- ...

- Créer des offres et services d'accompagnement spécifique :
 - mettre en place des permanences d'orientation et d'accompagnement administratif : service d'écrivains publics, permanence administrative délocalisée en dehors de l'administration communale, service juridique, guichet citoyens à besoins spécifiques, ...
 - penser ou renforcer la présence d'agents sociaux de proximité au sein des maisons relais
 - créer ou soutenir le travail communautaire dans les quartiers et le travail de rue dans les zones urbaines spécifiques (par exemple Streetwork : www.streetwork.lu)
 - ...

- Rendre les infrastructures locales publiques plus accessibles :
 - favoriser une représentation équilibrée des communautés au sein du personnel des structures d'accueil, de santé, de soins, de loisirs et des services sociaux extérieurs à l'administration communale
 - penser et adapter l'accessibilité des structures d'accueil, de santé, de soins et de loisirs sous l'angle de la diversité
 - adapter et promouvoir des structures de loisirs et des lieux culturels pour tous : adapter les horaires de la bibliothèque, permettre les tarifs réduits (Cultur'all : www.culturall.lu), créer un pool d'ambassadeurs culturels, ...
 - ...

- Développer une offre de mobilité qui tient compte des besoins de tous les utilisateurs
 - analyser l'accessibilité de l'offre des transports publics sur tout le territoire de la commune
 - adapter l'offre des transports publics pour les personnes à besoins spécifiques (personnes âgées, isolées, à mobilité réduite ...)
 - ...

2

Participation politique et sociale

(Œuvrer en faveur de l'intégration inclut d'offrir la possibilité à tous, résidents luxembourgeois et non-luxembourgeois, de pouvoir participer tant au processus démocratique qu'à la vie locale.

a. Participation politique

Bien que le Luxembourg soit un des pionniers en matière de participation politique à travers l'ouverture du vote de tous les résidents étrangers au niveau local, une grande partie de la population étrangère ne fait pas (encore) usage de la possibilité de participer aux élections locales⁷.

Exemples d'actions :

- Promouvoir la notion de citoyenneté luxembourgeoise :
 - organiser des cours d'éducation civique autour de la participation citoyenne
 - inviter régulièrement la population à assister aux réunions du conseil communal et prévoir éventuellement un service de traduction
 - informer sur la possibilité de la naturalisation / double nationalité : communiquer et expliquer la démarche, organiser des soirées d'information et de sensibilisation, ...
 - informer sur les institutions décisionnelles, le mode de scrutin et la procédure législative au niveau local
 - ...
- Promouvoir la participation électorale :
 - organiser une enquête pour identifier les éventuelles réticences des non- Luxembourgeois à s'inscrire sur les listes électorales



⁷ Les Inscriptions sur les listes électorales communales sont ouvertes aux résidents européens et aux ressortissants des pays tiers après cinq ans de résidence au Grand-Duché. Les personnes figurant sur ces listes ont non seulement le droit de vote mais sont également éligibles au conseil communal et peuvent occuper les postes de bourgmestre et d'échevin.

- éveiller l'intérêt des non-Luxembourgeois qui remplissent les conditions d'inscription sur les listes électorales à travers des actions de sensibilisation : inviter à participer et à soutenir les campagnes de sensibilisation (par exemple « je peux voter » www.jepeuxvoter.lu), renforcer le contact direct, offrir la possibilité de s'inscrire lors des manifestations locales (fêtes, marchés, etc.), organiser des soirées informatives, utiliser les relais associatifs, aménager les horaires des bureaux d'inscription, envoyer des courriers personnalisés aux personnes remplissant les conditions d'inscription,...

- ...

- Stimuler la participation politique active au sein des partis :

- sensibiliser les sections locales des partis politiques à recruter de nouveaux membres luxembourgeois et non-luxembourgeois (et à s'adapter aux besoins de tous)
- sensibiliser la population luxembourgeoise et non-luxembourgeoise à s'investir dans les sections locales des partis
- encourager la représentation de la diversité sur les listes des candidats pour les élections

- ...

- Stimuler la participation de tous dans la vie politique locale :

- promouvoir et mettre en œuvre une représentation équilibrée entre Luxembourgeois et non-Luxembourgeois dans les commissions communales consultatives
- soutenir et veiller au bon fonctionnement de la commission consultative communale d'intégration et renforcer la participation de tous dans la vie locale
- organiser des espaces de rencontre et de discussion avec les responsables politiques locaux
- promouvoir une représentation équilibrée entre Luxembourgeois et non-Luxembourgeois dans les bureaux, comités, syndicats et divers groupes de travail
- promouvoir et soutenir la création de comités de quartier ou de groupes de défense d'intérêts et valoriser la mixité de leurs membres

- ...

b. Participation à la vie associative et culturelle de la commune

Les différentes communautés locales vivent parfois les unes à côté des autres sans se côtoyer. Permettre à tout le monde de participer à la vie de la commune lors de manifestations diverses ou à travers un engagement dans l'une ou l'autre association ou groupe local peut renforcer le sentiment d'appartenance à la communauté locale.

Exemples d'actions :

- Donner de l'espace et du soutien aux initiatives personnelles ou collectives inscrites dans la vie locale (mise à disposition de salles, soutien logistique, soutien financier, ...)
- Donner de la visibilité aux associations locales (pompiers, chorale, clubs divers ...): présentation des associations dans chaque feuille d'annonce, bourses aux associations, marche gourmande associative ...
- Valoriser le bénévolat et la participation de la population dans les clubs sportifs, les associations et organisations actives au niveau local (campagne de promotion, valorisation, prix du bénévolat, ...)
- Veiller à promouvoir la participation de tous les résidents, Luxembourgeois et non-Luxembourgeois, lors des manifestations : fête nationale, fêtes des voisins, challenge sportif, tournoi des nations, ...
- Stimuler la participation de tous et les interactions entre Luxembourgeois et non-Luxembourgeois dans les clubs et associations locaux :
 - enquêter sur la participation de la population dans les clubs sportifs, les associations et organisations actives au niveau local, en tenant compte de la diversité culturelle des publics
 - informer et sensibiliser tous les résidents (nouveaux arrivants, Luxembourgeois et non-Luxembourgeois) sur l'offre des clubs, associations et syndicats d'initiatives existant dans la commune
 - sensibiliser les clubs sportifs, les associations et organisations actives au niveau local à l'intégration et les impliquer dans la mise en

- place d'actions en faveur de l'intégration
- encourager la mixité au sein des clubs sportifs, des associations et organisations actives au niveau local et chercher à ouvrir les associations luxembourgeoises aux non-Luxembourgeois et inversement
- valoriser et soutenir les collaborations inter-associatives : soutien financier, prix, organisation de rencontres ou challenges inter-associatifs, ...
- ...

- Promouvoir et développer l'offre des infrastructures de sport et de loisir pour tous les résidents
 - faire une analyse de l'utilisation des infrastructures sportives et culturelles par les différents groupes communautaires
 - chercher à rendre l'offre en matière de la culture, des sports et des loisirs accessible à tous, Luxembourgeois et non-Luxembourgeois : compléter l'offre de livres des bibliothèques communales, élargir le programme des centres culturels et musées et diversifier les offres pour assurer que tous les habitants y trouvent un intérêt, etc.)
 - développer si nécessaire des programmes pour des groupes cibles spécifiques (par exemple femmes non-luxembourgeoises, migrants âgés, ...)
 - ...

3

Formation linguistique pour adultes

La langue est un facteur d'intégration important car elle est essentielle pour les interactions et la participation dans une société. Au Luxembourg, le trilinguisme officiel et le multilinguisme de circonstance rendent la situation linguistique unique. C'est pourquoi il paraît important d'investir de manière réfléchie dans l'enseignement du luxembourgeois et, si nécessaire, d'autres langues.

a. Promotion et apprentissage du luxembourgeois

S'il est certain que le multilinguisme est une richesse, il paraît cependant nécessaire de permettre à tous les résidents, quelle que soit leur origine culturelle ou sociale, de se rassembler autour d'une langue de communication commune, le luxembourgeois.

Il s'agit dès lors de permettre à la population non-luxembourgeoise de se familiariser avec la langue luxembourgeoise et de la pratiquer.

Exemples d'actions :

- Valoriser la langue luxembourgeoise et sensibiliser à l'apprentissage du luxembourgeois (promotion à travers les différents médias, activités créatives autour de la langue, trouver des moyens de motiver, ...)
- Proposer une offre de cours de luxembourgeois adaptée :
 - réaliser une enquête sur les attentes et besoins de la population non-luxembourgeoise en cours de luxembourgeois
 - aligner les cours sur le « cadre européen commun de référence pour les langues » (CECR, Conseil de l'Europe, www.coe.int/lang-CECR)
 - impliquer l'équipe d'enseignants lors des inscriptions et tester le niveau des participants pour une meilleure orientation

- responsabiliser, permettre le suivi, stimuler l'investissement et la créativité des enseignants à travers des réunions pédagogiques
- évaluer l'apprentissage, la participation et la satisfaction des cours
- ...

- Diversifier l'offre de cours et permettre d'apprendre le luxembourgeois autrement : table de conversation, coach luxembourgeois, cours en théâtre, langue et cuisine, langue et culture, groupe facebook, sorties thématiques et culturelles, ...
- Faciliter l'accès aux cours : penser à adapter les horaires et lieux de cours, organiser une garderie à côté des lieux de cours, prévoir un tarif ou une aide sociale pour les plus démunis, promouvoir le congé linguistique (www.mte.etat.lu ; www.guichet.public.lu) et le contrat d'accueil et d'intégration (CAI, www.olai.public.lu), ...
- Organiser des cours de grammaire pour Luxembourgeois (et non-Luxembourgeois avancés à l'oral)
- Favoriser la pratique de la langue luxembourgeoise :
 - favoriser la communication quotidienne en luxembourgeois dans la limite du respect et de la compréhension des interlocuteurs non-luxembourgeois
 - multiplier les traductions écrites bi- ou multilingues à partir du luxembourgeois
 - organiser des manifestations et activités autour de la langue luxembourgeoise : soirée de lecture, projection de films luxembourgeois, concours autour de la langue luxembourgeoise,...
 - ...

b. Promotion du multilinguisme

Outre le luxembourgeois, les deux autres langues officielles et le multilinguisme en général peuvent être exploités et valorisés avec une offre de cours de langue variée, en fonction des besoins spécifiques de la population locale.

Exemples d'actions :

La plupart des actions proposées pour la langue luxembourgeoise peuvent être appliquées aux deux autres langues officielles du pays ainsi qu'à d'autres langues étrangères.

- Enquêter sur les besoins et demandes en langue auprès de la population luxembourgeoise, non-luxembourgeoise et des professionnels qui travaillent dans l'administration communale, les structures et services locaux
- Organiser des cours dans les langues officielles du pays et les langues étrangères qui soient adaptés aux non-Luxembourgeois et aux Luxembourgeois
- Organiser des cours d'alphabétisation pour les personnes peu ou pas scolarisées, illettrées ou qui ne maîtrisent pas notre alphabet
- Organiser des tandems de langues : permettre à deux personnes de s'enseigner réciproquement leur langue maternelle à travers des échanges personnalisés réguliers
- ...

4

Culture, diversité et dialogue interculturel

Œuvrer en faveur de l'intégration c'est réussir le savant mélange entre promouvoir la société d'accueil (a), gérer la diversité (b) et permettre les expériences positives de vivre ensemble à travers le dialogue interculturel (c). La combinaison équilibrée de ces trois orientations est indispensable si vous souhaitez que naisse un sentiment d'appartenance commun au sein de tous les résidents de votre communauté locale. Aussi, essayez de les penser de manière complémentaire lors de la création de votre PCI.

a. Connaissance de la culture luxembourgeoise

Il est important de permettre aux résidents de cultures différentes d'avoir accès à la culture et aux valeurs du pays d'accueil. Ceci dans l'idée de construire dans le futur des valeurs communes à tous les résidents.

Exemples d'actions :

- Valoriser et informer sur le Luxembourg et la culture luxembourgeoise (histoire, fêtes et coutumes, traditions, productions artistiques,...) :
 - organiser les cours d'instruction civique du Contrat d'Accueil et d'Intégration de l'OLAI (CAI, www.olai.public.lu) et stimuler la participation des non-Luxembourgeois comme des Luxembourgeois
 - valoriser les fêtes luxembourgeoises (fête nationale, Liichtmëssdag, Fuesent, Buergronndeg, Eemaischen, Gënzefest, Sprangprozessioun, Hämmelsmarsch, Drauwen- a Waifest,...) et stimuler la participation des non-Luxembourgeois autant que des Luxembourgeois
 - organiser des soirées culturelles luxembourgeoises (concerts, films, lecture, exposition,...) et stimuler la participation des non-Luxembourgeois comme des Luxembourgeois
 - organiser des soirées autour de thématiques

spécifiques (histoire du Luxembourg, identité et culture luxembourgeoise, histoire des migrations au Luxembourg, ...) et stimuler la participation et l'échange entre tous les résidents

- ...

b. Gestion et promotion de la diversité

La diversité est une richesse à valoriser et à gérer afin d'œuvrer pour le respect et la tolérance de toutes les personnes qui résident sur le territoire d'une commune.

Exemples d'actions :

- Communiquer publiquement autour de la richesse que représente la diversité
- Créer un observatoire de la diversité (collecte de données, études ...)
- Collaborer et réfléchir avec les différents acteurs et structures locaux (Police Grand-Ducale, service de santé et de soin, services scolaires et sociaux ...) sur les questions de la diversité : sensibiliser, former, organiser des conférences thématiques, des groupes de discussion, ...
- Reconnaître et valoriser la culture des communautés locales :
 - organiser des rencontres conviviales pour permettre aux membres d'un groupe communautaire de présenter certaines spécificités de leur culture d'origine : soirée thématique ou culinaire, exposition, discussion, ...
 - soutenir les associations communautaires locales, aménager des espaces pour qu'elles puissent se réunir et collaborer pour l'implication de leurs membres dans la vie de la commune
 - encourager des institutions culturelles classiques (opéra, théâtre, musée, orchestre, ...) à programmer des artistes locaux luxembourgeois et non-luxembourgeois
 - présenter fréquemment une personne ou une communauté dans la feuille d'annonce, sur le site de la commune ou à la radio locale
 - organiser une fête des cultures et de la diversité en veillant à ne pas surreprésenter les aspects folkloriques et renforcer les stéréotypes et idées reçues
 - réaliser des projets afin de représenter la diversité dans la commune
 - ...

- Inviter des acteurs et artistes contemporains professionnels des pays d'origine des principales communautés de la commune : valoriser l'échange avec leur culture d'origine et surtout leur permettre de rester en phase avec l'évolution culturelle de leur pays d'origine
- Encourager la participation active de personnes d'autres communautés aux célébrations et manifestations culturelles « nationales » (par exemple le Nouvel An chinois)

c. Dialogue interculturel

L'action interculturelle est l'art de faire « avec » l'autre plutôt que « contre » lui, de construire des passerelles plutôt que des murailles, de construire des zones d'intérêts et d'identités communes. Le « vivre ensemble » repose sur la réussite du dialogue interculturel.

Exemples d'actions :

- Communiquer et s'engager publiquement en faveur du « vivre ensemble » basé sur les interactions et le dialogue interculturel : communiqués de presse, campagne de sensibilisation, nomination d'ambassadeurs locaux du dialogue interculturel, ...
- S'engager dans le réseau européen des « cités interculturelles » (site du Conseil de l'Europe www.coe.int)
- Sensibiliser et former le personnel de l'administration communale et des structures locales au dialogue et à l'action interculturelle
- Permettre les interactions positives et le dialogue entre Luxembourgeois et non-Luxembourgeois à travers des manifestations et activités interculturelles :
 - permettre aux individus des différentes communautés de se réunir pour réaliser des activités et projets en commun (ponctuels ou de longue durée) : « integration couch », café contact, chants, jardin collectif, théâtre forum, créations artistiques, cuisine du monde, soirées littéraires, café des âges, concours de graffiti, émission radio, projet photo ou vidéo, monde du troc, ...
 - encourager la collaboration interculturelle d'artistes locaux et mettre en avant le produit de cette collaboration
 - organiser la journée ou la semaine du dialogue interculturel : mobiliser la population, définir un programme d'actions collectives, organiser un pique-nique collectif, ...
 - organiser des activités et tournois sportifs d'équipes mixtes représentant la diversité de la population : tournoi des nations, marathon des nations, ...
 - organiser des fêtes et manifestations interculturelles parents-enfants autour de

- l'école ou des structures d'accueil
- organiser des projets interculturels et intergénérationnels autour de la mémoire collective : comtes, jeux, histoires de vie, ...
- engager des agents de proximité et médiateurs interculturels de quartier qui stimulent, gèrent et valorisent le « vivre ensemble »
- parrainer le travail d'artistes sur des thèmes interculturels (par exemple sur la ségrégation dans l'espace public et dans les esprits)
- employer des artistes comme médiateurs culturels dans le cadre de projets de renforcement des collectivités
- proposer des activités interculturelles lors des fêtes et manifestations locales traditionnelles
- créer un prix de l'action interculturelle locale
- ...

5

Vie scolaire et éducation

L'école et les structures scolaires sont, après la famille, les lieux de socialisation et d'intégration les plus importants. Mais ces espaces peuvent également être des lieux de décrochage, de naissance d'inégalités et de diffusion de préjugés. Les enseignants et les éducateurs jouent un rôle important dans la lutte contre ces phénomènes lorsqu'ils développent des projets qui favorisent la réussite scolaire de tous les élèves, promeuvent l'égalité des chances et l'ouverture à la diversité culturelle. Impliquer les parents dans de tels projets est alors indispensable.

Exemples d'actions :

- Informer et orienter :
 - informer les parents et orienter les enfants nouveaux arrivants dans le pays sur l'école fondamentale en collaboration avec le « Service de la scolarisation des enfants étrangers » du ministère de l'Education nationale (www.men.public.lu)
 - informer les parents et orienter les élèves adolescents nouveaux arrivants dans le pays en collaboration avec la « Cellule d'Accueil Scolaire pour élèves Nouveaux Arrivants » (CASNA, www.men.public.lu)
 - informer et orienter les jeunes sur les parcours scolaires en collaboration avec le centre de psychologie et d'orientation scolaire (CPOS, www.cpos.public.lu) ou les services de la maison de l'orientation (www.maison-orientation.lu)
 - permettre un accompagnement individuel ou spécifique des élèves pour leur projet scolaire ou professionnel, créer un service ou collaborer par exemple avec les services « Action Locale pour Jeunes » (ALJ, www.alj.lu)
 - ...

- Garantir l'égalité des chances dans l'éducation :
 - organiser des cours d'accueil et sensibiliser à la formation des enseignants à l'accueil des élèves nouveaux arrivants dans l'enseignement fondamental (service de la scolarisation des

- enfants étrangers, www.men.public.lu)
- faire appel à un assistant pour le cycle 1 (préscolaire) du « service de la scolarisation des enfants étrangers » du ministère de l'Education nationale (www.men.public.lu)
- favoriser la mixité sociale et culturelle dans les écoles
- soutenir les enseignants qui proposent de repenser les outils, matériaux et méthodologies scolaires pour permettre une prise en charge et une transmission des savoirs adaptées à la diversité des classes
- offrir une aide financière pour l'achat de matériel scolaire ou collaborer avec l'office social pour un soutien dans ce sens
- organiser et faciliter la concertation locale sur le plan de l'égalité scolaire en concertation avec les professionnels et la population
- lutter contre les discriminations au sein des structures scolaires et d'accueil
- lutter contre la stigmatisation et la catégorisation des enfants ou des jeunes sur base de leurs origines nationales ou religieuses
- ...

- Prévenir l'échec scolaire :

- valoriser et renforcer l'apprentissage de la langue luxembourgeoise et des langues nationales au précoce et au préscolaire
- créer des structures d'accueil (maisons relais et crèches) près des écoles et renforcer leur collaboration avec l'école
- renforcer les possibilités d'aménager les horaires scolaires et offrir un appui aux élèves
- créer un accompagnement aux devoirs pour les élèves du secondaire : créer des écoles de devoirs pour adolescents, ouvrir des postes au sein des maisons de jeunes, créer un pool d'accompagnant/de coachs bénévoles, ...
- valoriser, responsabiliser et donner confiance aux élèves en valorisant leurs compétences non formelles à travers des activités para-éducatives (conseil des élèves, représentant de classe, journal, gestion de blog ou de projet,...)
- renforcer les interactions, collaborations et solidarités entre élèves : sensibiliser à

la citoyenneté et la coopération (projet de classe, bricolage, jardinage, art, sport, ...)

- ...

- Gérer, valoriser et respecter la diversité au sein des écoles/structures scolaires :
 - sensibiliser et organiser, à l'attention des enseignants et du personnel éducatif, des formations de gestion de la diversité, de médiation et de dialogue interculturel
 - initier et réaliser des projets et activités sur les thèmes de la diversité et du dialogue interculturel
 - valoriser et organiser des activités autour de la culture luxembourgeoise
 - encourager les écoles à exposer des objets et des éléments décoratifs (tissages, peintures, ...) issus de divers contextes culturels, en signe de reconnaissance des cultures de tous
 - valoriser et organiser des événements autour de la diversité : journée usages et coutumes, journée de la diversité, articles dans le journal de l'école, ...
 - organiser des cours intégrés dans les langues maternelles pour enfants non-luxembourgeois en collaboration avec le « Service de la scolarisation des enfants étrangers » du ministère de l'Education nationale (www.men.public.lu)
 - valoriser le plurilinguisme et permettre l'apprentissage des langues non officielles aux élèves non-luxembourgeois et luxembourgeois (ouvrage « ouverture aux langues à l'école », www.men.public.lu)
- ...

- Gérer et respecter la diversité religieuse
- Impliquer et renforcer le lien avec les parents :
 - faciliter l'accueil des parents et prévoir des espaces de discussion entre parents et membres de l'équipe pédagogique
 - collaborer activement avec les associations de parents d'élèves et promouvoir une représentation équilibrée des Luxembourgeois et non-Luxembourgeois au sein de celles-ci
 - associer les parents de toutes les communautés aux projets scolaires en leur permettant non seulement de participer, mais aussi

- d'impulser et d'organiser des initiatives
- organiser des soirées d'information pour expliquer l'ensemble du système scolaire luxembourgeois et les orientations scolaires possibles
- responsabiliser les parents par rapport à l'importance de l'éducation et au suivi de leur enfant
- informer et former les parents d'élèves au processus d'accompagnement scolaire en collaboration, par exemple, avec la « Fédération des associations de parents d'élèves du Luxembourg » (fapel, www.fapel.lu)
- ...

- Accompagner les parents et familles en difficultés :
 - permettre l'interprétariat et faire appel aux médiateurs interculturels du ministère de l'éducation nationale (www.men.public.lu)
 - organiser des permanences sociales
 - encourager la création de réseaux de collaboration entre les écoles et les acteurs sociaux
 - ...

6

Marché de l'emploi et économie locale

Les communes peuvent proposer des aides et soutenir des initiatives locales ou nationales pour faciliter l'accès au marché de l'emploi ou pour promouvoir la diversité dans les emplois et le secteur économique.

Exemples d'actions :

- Développer un service local pour l'emploi :
information, orientation, aide à l'emploi, CV,
préparation aux entretiens d'embauche, ...
- Analyser et renforcer l'offre de formation continue :
informatique, comptabilité, langues,...
- Informer sur les droits et devoirs autour de l'emploi :
responsabilités professionnelles, droits sociaux, charges
salariales, cotisations sociales, impôts, pensions, ...
- Renforcer et adapter l'offre d'accueil des enfants :
garderies et crèches à horaires décalés ou nocturnes,
encadrement des enfants tout au long de l'année,
y compris pendant les vacances scolaires
- Lutter contre la discrimination à l'emploi : concevoir
un programme de lutte contre les discriminations,
sensibiliser les entreprises et partenaires locaux,
veiller à ce qu'il n'y ait pas d'obstacles structurels au
recrutement de l'une ou de l'autre communauté, ...
- Soutenir dans les démarches de reconnaissance
de diplômes et de qualifications obtenus
à l'étranger : compétences pratiques et
techniques, expériences professionnelles, ...
- Intégrer la diversité dans la politique de recrutement
et au sein des équipes d'agents communaux :
- signer la charte de la diversité
(www.chartediversite.lu)

- effectuer une analyse de la répartition du personnel non-luxembourgeois ou d'origine non-luxembourgeoise dans l'administration et les services de la commune
- encourager les représentations du personnel issu de l'immigration aux postes importants
- examiner les conventions collectives sous la perspective de la diversité
- ...

- Permettre et stimuler l'entrepreneuriat local :
 - stimuler et soutenir l'entrepreneuriat local des Luxembourgeois comme des non-Luxembourgeois (collaborer par exemple avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire, www.innovationsociale.lu)
 - tenir compte et pourvoir aux besoins spécifiques des entrepreneurs luxembourgeois et non-luxembourgeois
 - mettre en place un accompagnement adapté de tous les entrepreneurs et nouveaux entrepreneurs (Chambre du Commerce www.cc.lu ; Fonds Social Européen du ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire www.fse.public.lu)
 - ...

- Valoriser la diversité au sein des entreprises locales :
 - promouvoir la charte de la diversité auprès des entreprises locales
 - valoriser les entreprises locales porteuses d'une stratégie en matière de diversité
 - inclure la diversité dans les critères d'attribution de certains marchés publics
 - penser des zones économiques qui facilitent le mélange des cultures
 - ...

- Mettre en place des mesures en faveur de l'emploi des jeunes :
 - mettre en place des actions en faveur de l'employabilité des jeunes : collaborer par exemple avec 4motion, projet « Empowerment4Employment » (www.4motion.lu), ou youth4work (<http://youth4work.lu>)

- permettre aux jeunes des s'informer sur les métiers, les orientations professionnelles, les placements en apprentissage initial et l'apprentissage pour jeunes adultes en collaboration avec le Service d'orientation professionnelle de l'Agence pour le développement de l'emploi (www.adem.public.lu/demandeur/orientation) de la maison de l'orientation (www.maison-orientation.lu)

- ...

7

Logement et aménagement du territoire

Le logement et l'aménagement des espaces constituent également un champ d'action intéressant pour l'intégration de toute la communauté locale.

a. Logement

L'égalité des chances s'impose aussi à l'accès aux logements, la lutte contre la ségrégation géographique de certaines communautés et l'action en faveur de la mixité socio-culturelle au sein des quartiers, lotissements, immeubles, rues, etc.

Exemples d'actions :

- Lutter contre la ségrégation géographique (les enclaves communautaires) et privilégier la mixité culturelle et sociale dans les quartiers et territoires de la commune :
 - améliorer l'accessibilité aux logements pour tous : essayer d'agir sur le prix des logements et terrains, promouvoir une offre de logement accessible aux populations défavorisées luxembourgeoises et non-luxembourgeoises, informer sur les aides en matière de logement, ...
 - encourager la mixité et s'engager publiquement contre la ségrégation géographique
 - donner confiance aux expatriés et aux minorités culturelles pour qu'ils saisissent les possibilités de logement en dehors de leurs enclaves traditionnelles : sensibilisation auprès des agences ou services de relocation pour expatriés, travail communautaire de proximité, ...
 - ...

- Veiller à prendre en compte les préoccupations et besoins spécifiques de tous dans le Plan d'aménagement général (PAG) et les Plans d'aménagement particuliers (PAP) (réaliser éventuellement une enquête sur ces besoins)

- Permettre l'accès à l'information en matière de logement et d'aide au logement : créer un service « info-logement », collaborer avec les « infopoint myenergy » (www.myenergy.lu), ...
- Lutter contre la discrimination à la location et les exigences de location excessives et irréalistes
- Eviter les conflits d'intérêts entre voisins sur les questions de logement : mettre en place une permanence de médiation de voisinage qui travaille en étroite collaboration avec le service logement
- Chercher à améliorer la gestion de l'habitat et la valorisation du patrimoine : mettre en place une permanence d'architecte et/ou de spécialistes logement
- Collaborer avec les associations spécialisées ou mettre en place des logements d'urgence pour les personnes en détresse

...

b. Aménagement du territoire

L'aménagement du territoire peut se penser sous l'angle de la diversité, de la rencontre et des besoins spécifiques de la communauté locale.

Exemples d'actions :

- Développer une meilleure compréhension des besoins des communautés en termes d'aménagement du territoire, des infrastructures et des espaces publics
- Développer une meilleure compréhension de la façon dont les différents groupes occupent l'espace et intégrer celle-ci dans les directives de conception de territoire et d'urbanisme
- Veiller à la prise en compte des préoccupations et besoins spécifiques de tous dans l'aménagement des espaces publics : parkings, gares, arrêts de bus, places, parcs et bâtiments publics,...
- Orienter la prise de décision du conseil communal afin de répondre aux besoins de tous dans les différentes infrastructures, prestations et équipements collectifs : espaces socio-éducatifs, espaces sportifs, lieux de culte, ...
- Instaurer le dialogue et associer les habitants à la création ou à la revalorisation de lieux et d'espaces de rencontre
- Encourager la création et le fonctionnement de collectifs et d'organisations culturellement mixtes qui jouent un rôle de médiation et de facilitation : comités de quartier, associations de voisinage, groupements d'intérêts, ...
- Investir dans tous les espaces, villages et quartiers et les valoriser de manière égalitaire : poubelles, trottoirs, entretien, espaces verts, ...
- Identifier des espaces publics essentiels et investir dans leur reconfiguration (légère) et leur entretien afin d'augmenter leur fréquentation par toutes les communautés

- Valoriser le patrimoine, racheter et revaloriser des immeubles délabrés ou abandonnés pour les transformer en lieux d'utilisations collectives
- Rendre les sites et espaces verts attractifs pour tous et organiser des animations qui favorisent les interactions entre communautés
- Concevoir des infrastructures qui constituent des centres interculturels de rencontre et offrent des services clés : bureaux associatifs, garde d'enfants, maisons de jeunes, bibliothèques,...
- ...

8

Santé et bien-être

Pour préserver, voir améliorer le niveau de santé de l'ensemble de la population, il est important d'accorder une attention particulière à l'accès aux soins et aux systèmes de santé de tous, indépendamment des croyances, de la langue ou d'autres barrières. Il y va du bien-être de tous et de chacun.

Exemples d'actions :

- Informer et sensibiliser à la santé et au bien-être :
 - importance d'un mode de vie sain :
alimentation équilibrée, exercice physique...
 - santé sexuelle : prévention, protection ...
 - lutte contre les dépendances et abus :
alcool, tabagisme, toxicomanie ...
 - sécurité routière
 - ...
- Informer sur les services, l'organisation et le système de santé luxembourgeois : couverture sociale, remboursement des soins, cotisations sociales, système de pension, assurances, ...
- Faire intervenir des médiateurs interculturels ou former à l'interculturel le personnel des hôpitaux, maisons de repos et de soins
- Promouvoir la diversité et l'interdisciplinarité du personnel des hôpitaux, maisons de repos et de soins
- Collaborer avec des interprètes ou médiateurs linguistiques dans les hôpitaux, les maisons de repos et de soins (par exemple, le service interprétariat interculturel, www.croix-rouge.lu)
- Promouvoir et organiser des cours de luxembourgeois pour le personnel des hôpitaux, maisons de repos et de soins
- Concevoir des infrastructures médicales pluridisciplinaires avec des services interculturels et sociaux intégrés : généraliste, orthophoniste, cardiologue, psychologue, garderie, service de médiation interculturel, service social, ...

- Permettre un accompagnement spécifique en santé mentale (pour personnes isolées, déplacées, traumatisées,...) et la possibilité de thérapie transculturelle et d'ethnopsychiatrie (www.chl.lu ; www.chk.lu)
- Promouvoir et valoriser les actes d'aide et de solidarité interculturelles et intergénérationnelles pour certains publics cibles : personnes isolées, démunies, en difficultés,...
- Mettre en place un service communal d'aide, de réparation et d'entretien à domicile destiné aux personnes âgées, malades, handicapées, convalescentes ou dépendantes et l'adapter à la diversité de la population
- Veiller à ce que les maisons de retraite et clubs séniors puissent être fréquentées par Luxembourgeois et non-Luxembourgeois et que les activités organisées répondent aux intérêts de la diversité de la population
- Lutter contre la violence conjugale /domestique :
 - informer sur les services et structures de soutien qui existent : Femmes en détresse (www.fed.lu), Pro Familia (www.profamilia), Riichterhaus (www.croix-rouge.lu/riichterhaus) ou créer un service de soutien.
 - informer et sensibiliser les publics cibles au sujet de la violence domestique en collaboration avec les services « égalité entre femmes et hommes » ou le ministère de l'égalité des chances (MEGA, www.mega.public.lu) : campagne de sensibilisation, soirée thématique, diffusion de la brochure multilingue « les multiples visages de la violence faite aux femmes », théâtre, forums, ...
 - ...
- Agir en faveur de la sécurité et de la sureté de tous :
 - mesurer le sentiment d'insécurité par des sondages auprès de la population

- évaluer les incidents sur le territoire de la commune et définir les actions pour y faire face (en coopération avec les commissariats de police, respectivement au sein des comités de prévention communaux ou intercommunaux)
- analyser les PAG et PAP⁸ sous l'aspect de la sécurité et développer un plan local de sécurité qui intervient dans différents domaines : transport public, éclairage, places de parking, passages pour piétons, signalisation et sécurité routière, ...
- ...



⁸ Plan d'aménagement général et Plan d'aménagement particulier

9

Médiation et lutte contre les discriminations

a. Médiation de conflits

Dans les sociétés multiculturelles, lorsque des personnes de différentes cultures et de différents statuts socio-économiques cohabitent, il existe toujours un potentiel de conflit sur les valeurs, les comportements, les croyances, etc. Il importe de prévenir et de savoir gérer ces éventuels conflits.

Exemples d'actions :

- Reconnaître l'existence de conflits dans une société multiculturelle
- Amener le débat sur la thématique du conflit en situation multiculturelle et réfléchir à des pistes pour lutter contre ou résoudre les conflits
- Renforcer les compétences de la commune en matière de médiation interculturelle et de médiation de conflits
- Mettre en place un service de médiation ou pool de médiateurs (collaborer par exemple avec le centre de médiation a.s.b.l., www.mediation.lu)
- ...

b. Lutte contre les discriminations

Une des responsabilités des pouvoirs locaux est de s'engager pour défendre l'égalité des droits, l'égalité des chances, mais aussi l'égalité des obligations de chacun et de tous ses résidents. Vous pouvez lutter contre toutes formes de discrimination, spécifiquement contre celles qui reposent sur l'origine ethnique ou nationale.

Exemples d'actions :

- Créer un point local de signalement des discriminations en collaboration avec le centre d'égalité de traitement (CET, www.cet.lu)
- Evaluer les pratiques et effets en matière de lutte contre les discriminations ou créer un observatoire des discriminations (collecte de données, études, ...)
- Inclure une clause de non discrimination dans la réglementation interne de la commune
- Sensibiliser à la lutte contre les discriminations : campagne de sensibilisation grand public, séances d'informations, conférences, tables rondes, expositions, activités pédagogiques, sensibilisation de groupes cibles et partenaires locaux, ... (CET, www.cet.lu)
- Adopter un code de conduite afin de décourager l'utilisation de stéréotypes d'ordre ethnique, culturel ou religieux
- Analyser et adapter les matériaux d'information et de communication afin de lutter contre les stéréotypes concernant les populations luxembourgeoises et non-luxembourgeoises
- Promouvoir les actions positives, notamment dans le domaine de la communication

Partie

ANNEXES

Glossaire

A

Accueil

Ensemble de mesures destinées à faciliter l'arrivée et l'installation de nouveaux arrivants sur un territoire donné.

Adaptation

Processus qui renvoie au savoir-faire d'un individu, d'un groupe ou d'une société à faire face à une situation nouvelle.

Assimilation

Chercher à faire devenir les étrangers en tout semblables aux autochtones.

Autochtone

Personne originaire du pays qu'il habite, dont les ancêtres ont vécu dans ce pays.

C

Catégorisation

Cataloguer, faire des généralisations sur des individus d'autres origines culturelles.

Cadre de référence

Ensemble des éléments à partir desquels une personne perçoit et construit son environnement. Le cadre de

référence regroupe l'ensemble de nos expériences, de nos valeurs, de nos croyances et est donc fortement lié à notre origine culturelle.

Cohésion sociale

Capacité d'une société à garantir le bien-être de tous ses membres en réduisant les différences et en garantissant de la solidarité et des liens sociaux forts.

Communautaire

Personne dont la nationalité est celle d'un des pays de l'Union européenne.

Communautaire (groupe)

Ensemble de personnes qui ont la même origine nationale.

Communautarisme

Lorsque différents groupes communautaires coexistent les uns à côté des autres sans réels échanges ni participation commune.

Communauté locale

Groupe d'individus résidant sur un même territoire quelle que soit leur origine nationale. Une communauté locale représente les individus résidant au sein d'une même localité,

d'une même commune.

Culture

La culture est un ensemble complexe qui inclut savoirs, croyances, arts, positions morales, droits, coutumes et toutes autres capacités et habitudes acquis par un être humain en tant que membre d'une société et tout au long de ses expériences de vie.

D

Décentration/ se décentrer

Processus qui consiste à porter un regard sur son propre cadre de référence afin de prendre du recul et de mieux comprendre le cadre de référence de l'autre.

Dialogue interculturel

Échange ouvert et respectueux basé sur la recherche de compréhension mutuelle entre des individus ou des groupes qui ont des origines et un patrimoine culturel, religieux et linguistique différents.

Diversité culturelle

La diversité culturelle est le constat de l'existence de personnes de différentes cultures au sein de la

population d'un même territoire.

Discrimination

Différence de traitement défavorable à l'égard d'un individu ou d'un groupe dans de nombreux domaines, tels que l'emploi, le logement, les droits politiques, etc.

E

Ethnocentrisme

Juger ses propres références culturelles supérieures et dénigrer celles des autres.

Étranger

Toute personne qui ne possède pas la nationalité du pays dans lequel elle réside, soit qu'elle possède à titre exclusif une autre nationalité, soit qu'elle n'en possède aucune.

I

Intégration

Processus réciproque et de responsabilité partagée, qui permet le vivre ensemble et la participation de tous les résidents dans le respect des différences et l'adhésion à des valeurs communes. (Processus multidimensionnel et d'adaptation à long terme).

M

Médiation

Recours à un intermédiaire, une personne extérieure neutre, pour résoudre des difficultés de dialogue ou des conflits.

P

Plan communal intégration

Un plan d'actions qui a pour but de définir et de mettre en place une politique d'intégration locale

Politique d'intégration locale

Définir et développer une vision et des actions qui tendent à maintenir la cohésion sociale au niveau local. Ainsi conçue, une politique d'intégration ne concerne pas seulement les étrangers mais l'ensemble de la communauté locale, non-Luxembourgeois et Luxembourgeois inclus.

Préjugé (sentiment/jugement)

Vient de pré/juger, adopter une attitude ou un sentiment négatif par rapport à une personne ou un groupe, sans les connaître et sans avoir d'informations suffisantes à leur égard.

R

Ressortissant d'un pays tiers

Personne dont la nationalité est d'un pays autre que ceux de l'Union européenne.

S

Ségrégation

Séparation et isolation d'un groupe de la société. Elle peut être consciente ou non-consciente, choisie par le groupe lui-même ou imposée par l'extérieur.

Société multiculturelle

Réalité qui évoque que vivent sur un territoire donné des individus d'origines culturelles, religieuses et sociales différentes. (On parle également parfois de société multiculturelle, comme de communautarisme, pour évoquer des sociétés dans lesquelles des individus de cultures différentes et des groupes communautaires partagent un même territoire géographique mais sans contacts constructifs et réalistes).

Société interculturelle

Société où les personnes d'origines culturelles différentes vivant sur un même territoire entretiennent des relations ouvertes d'interactions, avec des échanges et de la reconnaissance mutuelle. Une société dans laquelle nationaux et non-nationaux œuvrent et participent ensemble à la construction de la société de demain dans la tolérance active et le maintien de relations équitables au sein desquelles chacun à la même importance.

Stéréotype (idée/croyance)

Généralisation simplifiée à l'égard d'un groupe entier de personnes (souvent en termes de compétences et d'habitudes). Les stéréotypes sont le fruit de catégorisations et enferment les personnes dans des images figées et des généralisations abusives, sans tenir compte des différences individuelles.

T

Tolérance

Respect, appréciation et acceptation de la diversité, consiste à vivre et à se comporter en acceptant les individus, quelles que soient leurs origines culturelles, sans les juger et en faisant preuve d'ouverture.

X

Xénophobie

Sentiment d'hostilité et d'antipathie envers l'étranger. Crainte, peur, aversion, haine, rejet de celui qui est perçu comme autre parce que supposé être une menace.

Vos partenaires privilégiés

OLAI

Office luxembourgeois
de l'accueil et de l'intégration
7-9 avenue Victor Hugo
L-1750 Luxembourg
Tél. : 247-85700
www.olai.public.lu

SYVICOL

Syndicat des Villes et
Communes luxembourgeoises
3, rue Guido Oppenheim
L-2263 Luxembourg
Tél. : 44 36 58 – 1
www.syvicol.lu

Principales associations nationales en faveur de l'intégration

ASTI

Luxembourg a.s.b.l.

Association de Soutien
aux Travailleurs Immigrés.
10-12, rue Auguste Laval
L-1922 Luxembourg
Tél. : 43 83 33 1
Email : ensemble@asti.lu
www.asti.lu

CEFIS

Centre d'étude et de formation
interculturelles et sociales
5, avenue Marie-Thérèse
Bâtiment C
L - 2132 Luxembourg
Tél. : 44 743 501
www.cefis.lu

Maison des Associations a.s.b.l.

46, rue de Mühlenbach
L-2168 Luxembourg -
Mühlenbach
Tél. : +352 26 68 31 09
Gsm : +352 621 689 164
Email : info@mda.lu
www.maisondesassociations.lu

CCPL

Confederação da comunidade
portuguesa no Luxemburgo
6 rue René Weimerskisch
L-2713 Gasperich
Tél. : 290075
Email : ccpl@ccpl.lu
www.ccpl.lu

CLAE Plate-forme associative

Comité de liaison
des associations d'étrangers
26, rue de Gasperich
L-1617 Luxembourg
Tél. : 29 86 86-1
Email : info@clae.lu
www.clae.lu

4motion a.s.b.l.

10, rue du Commerce
L-4067 Esch/Alzette
Tél. : 26 54 05 24
Email : info@4motion.lu

www.4motion.lu

Liens référencés ou utiles

Ministères

Ministère de la Famille, de l'Intégration et de la Grande Région	www.mfi.public.lu
Ministère de l'Égalité des chances	www.mega.public.lu
Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse	www.men.public.lu
Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche	www.mesr.public.lu
Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire	www.mte.public.lu
Ministère de l'Économie	www.eco.public.lu
Ministère du Logement	www.ml.public.lu
Ministère de la Santé	www.ms.public.lu
Ministère du Développement durable et des Infrastructures	www.mddi.public.lu
Ministère des Affaires étrangères et européennes	www.mae.lu
Ministère de la Justice	www.mj.public.lu
Ministère de la Culture	www.mc.public.lu
Ministère des sports	www.sport.public.lu
Ministère des Classes moyennes et du Tourisme	www.mcm.public.lu
Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs	www.ma.public.lu
Informations et actualités du gouvernement luxembourgeois	www.gouvernement.lu
Annuaire des sites internet publics	www.etat.lu

Instituts de recherche (état des lieux)

Université du Luxembourg	www.uni.lu
STATEC portail des statistiques	www.statistiques.public.lu
CEPS/INSTEAD	www.ceps.lu
TNS ILRES	www.tns-ilres.com

Structures associatives ou publiques

Interprétariat Interculturel – Croix Rouge Luxembourgeoise	www.croix-rouge.lu
Traduction Orale Directe ASTI	www.agence-interculturelle.lu
Charte de la diversité	www.chartediversite.lu
Centre pour l'égalité de traitement	www.cet.lu
Centre de médiation	www.mediation.lu
Kulturpass Cutur'all	www.cultural.lu
Centre de psychologie et d'orientation scolaires	www.cpos.public.lu
Maison de l'orientation	www.maison-orientation.lu

Action locale pour jeunes	www.alj.lu
Centre Information Jeunes	www.cij.lu
Service national de la Jeunesse	www.snj.public.lu
Entente des foyers de jour	www.efj-formation.lu
Fédération des associations de parents d'élèves du Luxembourg (fapel)	www.fapel.lu
Offices sociaux	www.mfi.public.lu/etablisements_publics/OfficesSociaux/
Réseau social Luxembourg, site regroupant tous les services, les centres d'accueil, ainsi que toute autre forme d'aide	www.resolux.lu
Agence pour le développement pour l'Emploi	www.adem.public.lu
Chambre du Commerce	www.cc.lu
Innovation sociale au Luxembourg	www.innovationsociale.lu
Fond Social Européen Luxembourg	www.fse.public.lu
Youth4work Luxembourg	http://youth4work.lu
Empowerment 4 employment 4motion a.s.b.l.	www.4motion.lu
Institut national des langues	www.insl.lu
Luxembourg Lifelong Learning Centre	www.lllc.lu
Fonds du logement	www.fondsdulogement.lu
Société nationale des habitations à bon marché	www.snhbm.lu
Les points services myenergy	www.myenergy.lu
Streetwork Luxembourg	www.streetwork.lu
Fondation Pro Familia, centre de consultation et de médiation familiale	www.profamilia.lu
Femmes en détresse	www.fed.lu
Riichterhaus	www.croix-rouge.lu/riichterhaus
Thérapie transculturelle et ethnopsychiatrie	www.chl.lu et www.chk.lu
Planning familial	www.planningfamilial.lu
Informations diverses pour personnes du troisième âge	www.luxsenior.lu
Amicale des personnes retraitées, âgées ou solitaires	www.amiperas.lu

Portails et outils

Guichet du citoyen et des entreprises	www.guichet.lu
Porte d'entrée vers tous les sites publics au Luxembourg	www.luxembourg.lu
Portail de l'intégration au niveau local	www.integraloc.lu
S'installer et vivre au Luxembourg	www.bienvenue.lu
Portail du contrat d'accueil et d'intégration des étrangers	www.forum-cai.lu
Outil présentant les élections au Luxembourg	www.jepeuxvoter.lu
Portail de la législation	www.legilux.public.lu
Portail de la formation continue	www.lifelong-learning.lu
Portail de la jeunesse	www.youth.lu
Portail santé	www.sante.lu
Portail de la culture	www.culture.lu
Portail accueil enfance	www.accueilenfant.lu
Portail du bénévolat	www.benevolat.public.lu

Liens européens

Site de la Commission européenne _____	http://europa.eu
Portail européen de l'intégration de la Commission européenne _____	http://ec.europa.eu/ewsi/fr/
Portail initiative citoyenne européenne _____	http://ec.europa.eu/citizens-initiative/public/
Portail sur le migration de la Commission européenne _____	http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/
Site du Conseil de l'Europe _____	www.coe.int
Réseau des Cités Interculturelles du Conseil de l'Europe _____	www.coe.int/citesinterculturelles
Cadre européen commun de référence pour les langues _____	www.coe.int/lang-CECR
Maison de l'Europe Luxembourg _____	www.europarl.lu
L'Europe et le Luxembourg _____	www.europaforum.lu
Réseau européen des migrations point de contact Luxembourg _____	www.emn.lu
Migration policy group _____	www.migpolgroup.com

Bibliographie

- André Marc, *Manifeste pour l'action interculturelle* - CBAI Bruxelles
- Annoncer la couleur, *Penser l'immigration autrement II, Penser l'accueil autrement* - 2001
- Annoncer la couleur, *Penser l'immigration autrement III, Vivre ensemble autrement* - 2002
- Bordallo Isabelle et Ginestet Jean-Paul, *Pour une pédagogie du projet* - Hachette 2006
- CAI Namur, *Pour une ville respectueuse des droits et de la diversité* - décembre 2007
- Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme Bruxelles, *Mainstreaming de l'égalité des chances dans la vie locale*, le réflexe Égalité - Avril 2008
- Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme Bruxelles, *Pour une politique respectueuse de la diversité* - Élections communales 2006
- *Charte de la diversité Lëtzebuerg, Gestion de la diversité, Guide Pratique* - Luxembourg 2012
- CIFC - *Cellule Indépendante Fusions Communales, Guide de procédures et bonnes pratiques pour des fusions communales réussies amenant un surplus d'efficacité et d'autonomie* - Luxembourg 2013
- CIRÉ Belgique, « *Vivre Ensemble* » cahier extrait du « *Vivre en Belgique* » - Bruxelles 2007
- Communautés Européennes, MPG, *Manuel pour l'intégration à l'intention des décideurs politiques et des praticiens, Handbook 1, 2 et 3* - 2006, 2007 et 2010
- Conseil de l'Europe, *Cités interculturelles, vers un modèle d'intégration interculturelle* - avril 2010
- Conseil de l'Europe, *La cité interculturelle pas à pas, Guide pratique pour l'application du modèle urbain de l'intégration interculturelle* - mars 2013

- Conseil de l'Europe, *Les migrants et leurs descendants, Guide des politiques pour le bien être de tous dans les sociétés plurielles* - 2011
- Conseil de l'Europe, *Livre blanc sur le dialogue interculturel « Vivre ensemble dans l'égalité dignité »* - 2008
- CRVI, *Plan local d'intégration Verviers Dison*, Novembre 2011
- ENAR - *Réseau européen contre le racisme, Guide pratique, projet d'intégration au niveau local* - 2011
- Ferréol Gilles et Jucquois Guy, *dictionnaire de l'altérité et des relations interculturelles* - Armand Colin, Paris 2003
- INAP, *La Législation communale, Notes de cours*, Christiane Loutsch-Jemming - Version décembre 2012
- Ministère de la famille et de l'intégration, *Le Plan Communal Jeunesse, Outil de travail à l'intention des communes luxembourgeoises* - Luxembourg 2005
- MPG, *Using EU indicators of Immigrant Integration* - Brussels 2013
- myenergy Luxembourg, *Pacte climat, ma commune s'engage pour le climat* - Luxembourg 2014
- STATEC, *La société luxembourgeoise dans le miroir du recensement de la population* - 2014
- SYVICOL, *Charte Européenne pour l'égalité des femmes et des hommes dans la vie locale, Guide d'accompagnement pour les communes luxembourgeoises* - Luxembourg
- SYVICOL et CNFL, *Charte Européenne pour l'égalité des femmes et des hommes dans la vie locale, Toolbox pour le premier plan d'action* - Luxembourg

Editeur responsable :
SYVICOL 2015

Rédaction : Mylène Porta
Relectures : Nathalie Medernach
et Gérard Koob

Remerciements
pour leur soutien à :
Esther Cornero, Philippe
Eschenauer, Fons Jacques,
Nicole Jemming, Madeleine
Kayser, Fabienne Pirsch, Cathy
Schmartz, Deborah Semedo et
Luíza Sosna.

Conception graphique
et mise en page :
Piranha et Petits Poissons
Rouges s.à r.l.



OLAI

Office luxembourgeois
de l'accueil et de l'intégration
7-9 avenue Victor Hugo
L-1750 Luxembourg
Tél. : 247-85700
www.olai.public.lu

SYVICOL

Syndicat des Villes et
Communes luxembourgeoises
3, rue Guido Oppenheim
L-2263 Luxembourg
Tél. : 44 36 58 - 1
www.syvicol.lu