WËLLKOMM

Repenser les événements de bienvenue locaux ou régionaux et concevoir une boîte à outils analogique et numérique

Les groupes de discussion - Rapport

Février 2023

ARTSQUARE LAB

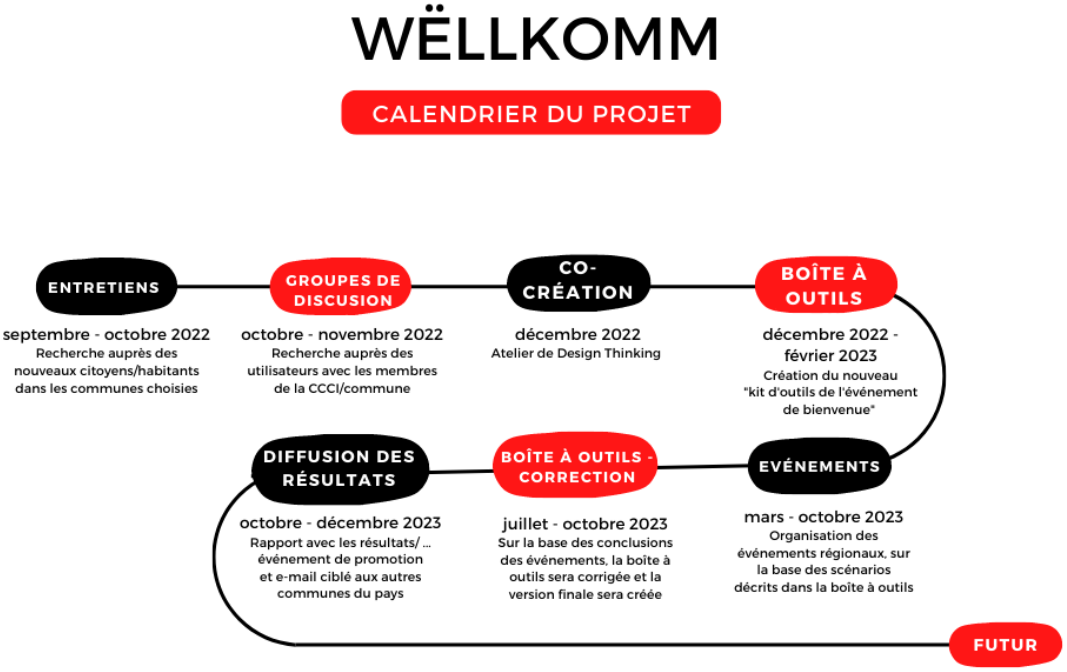
avec le soutien de

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

Département de l'intégration

INTRODUCTION

Le projet Wëllkomm vise à analyser les obstacles à l'engagement local des nouveaux citoyens (nouveaux arrivants) et accompagne les communes dans le développement d'un événement de bienvenue qui ne soit pas seulement un événement ponctuel mais le début d'un engagement significatif des nouveaux arrivants dans les nouvelles communes/villes. Un accent particulier est mis sur l'approche participative en promouvant le dialogue et l'échange entre des personnes culturellement différentes, et c'est pourquoi, dès le début, les nouveaux et anciens habitants sont impliqués dans le projet.
Ce rapport présente les idées et les conclusions recueillies lors des groupes de discussion avec les représentants des communes.



Afin de comprendre l'expérience acquise par les communes dans l'organisation et la planification des événements d'accueil ainsi que les défis rencontrés, des représentants de 5 communes participantes à notre projet (Esch-sur-Alzette, Echternach, Kehlen, Mertzig et Wiltz) ont été invités à prendre part à des groupes de discussion. Les expériences sont très variées, entre les communes qui organisent des événements similaires depuis de nombreuses années, celles qui sont seulement au début du processus et celles qui envisagent d'en organiser dans les années à venir.

La discussion au sein des groupes s’est articulée autour de trois thèmes principaux :

- Les événements d'accueil actuels (le cas échéant)
- Les autres événements qui pourraient également être importants dans le parcours d’accueil
- L'avenir des événements d'accueil - éventuellement aussi dans le cadre de ce projet

L'échange d'opinions a été très précieux et, dans certains cas, il a permis de remettre en question certaines méthodes établies. Il était intéressant de voir l'ouverture au changement de certains représentants et le fait que les groupes de discussion ont suscité quelques idées et de nouvelles approches.

Le projet prévoyait à l'origine de mettre en place des groupes de discussion avec les représentants des communes qui étaient déjà impliqués/seraient impliqués dans l'organisation des événements d'accueil. Dans la pratique, il s'agissait des gestionnaires de la ville, des membres des commissions d'intégration, des chefs de projet des organisations partenaires locales, etc. Chaque commune a fait la promotion du groupe de discussion auprès de ses contacts. En conséquence, dans 3 communes, les groupes de discussion ont été composés de 6-7 participants de divers horizons, dans les deux autres, seul un représentant était disponible - échevin ou maire - car les autres avaient d'autres engagements professionnels.
Néanmoins, les conclusions de ces cinq réunions ont apporté de nombreuses contributions importantes au projet.

ÉVÉNEMENTS D'ACCUEIL

Les questions suivantes ont été posées lors des discussions sur les événements d'accueil actuels :

- Avez-vous déjà organisé un événement de bienvenue dans votre commune?
- Si oui, de quel format s'agit-il ? Combien de fois a-t-il été organisé ? Cet événement était-il uniquement pour les nouveaux arrivants ou aussi pour rencontrer d'autres habitants ? Quelle était la thématique abordée ? L'événement était-il ciblé vers des groupes en particulier ?
- Quel était le programme ?
- Comment avez-vous invité les participants ?
- Si vous n'avez pas organisé d'événement, pourquoi ? Quels étaient les obstacles ?

Groupe de discussion à Esch-Sur-Alzette

1. **Organiser des événements de bienvenue**

Certaines communes (Kehlen et Echternach) organisent déjà des événements d'accueil depuis de nombreuses années. D'autres songent à en organiser, mais cherchent un format approprié (Wiltz). D'autres ont organisé un événement

ponctuel et souhaitent à présent le proposer sur une base régulière (Mertzig).

Dans deux des communes, les événements d'accueil ont été organisés par la CCCI en collaboration avec le maire et le collège échevinal. On peut souligner que la commune de Mertzig a décidé d'avoir une commission dédiée appelée "commission d'accueil " qui est responsable de piloter les événements d'accueil. Même si l'idée n'a pas encore complètement abouti, il pourrait s'agir d'une pratique intéressante à tester à l'avenir.

2. **Format des événements et programme**

Le format des événements d'accueil organisés à Kehlen et Echternach est assez similaire : un événement de 2 à 4 heures se déroulant en soirée ou au milieu de la semaine ou encore le samedi matin.
Les principaux éléments sont les suivants :

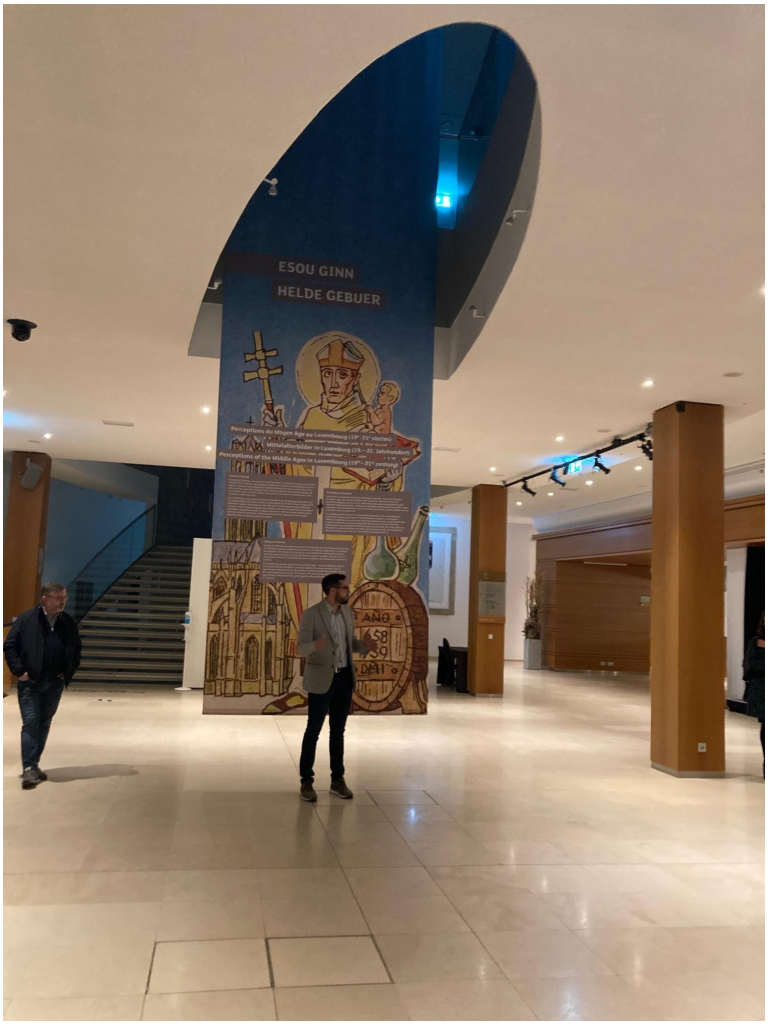
- Discours du maire
- Stands des associations locales (sportives, culturelles, sociales, caritatives, etc)
- Collation
- Visite guidée de la ville pour découvrir certains points d'intérêt de la commune

De nombreuses communes considèrent l'événement de bienvenue comme l'occasion de remettre un kit de bienvenue imprimé avec toutes les adresses et informations importantes. La commune de Kehlen s'est demandée si, à l'ère d'Internet, cela n'est pas devenu superflu, mais d'autres souhaitent continuer à offrir quelque chose de similaire - l'une d'entre elles vient même de mettre à jour le kit de bienvenue.
Certaines communes ont également profité de l'événement d'accueil pour projeter un film lié à leur histoire - un film a été projeté à Kehlen (histoire de la commune) et à Mertzig (De Mäerzeger Steen - https://www.mertzig.lu/de-maerzeger-steen/). A Kehlen également, un groupe local de musique a été invité à se produire lors de l'événement.
La présence des associations a été soulignée comme l'un des points les plus dynamiques des événements d'accueil et il a donc été suggéré que les événements d'accueil puissent se dérouler en même temps que la journée des associations.

3. **Invitations**

Les participants ont été invités par une lettre personnalisée dans deux communes. La troisième commune a envoyé une lettre d'invitation générale (Echternach). Un appel a également été lancé sur les médias sociaux (ex. FB, Instagram, Twitter) des communes et sur leurs applications numériques (ex. city

app).
L'invitation a généralement été envoyée dans une/deux langues officielles du pays (français/luxembourgeois) ou uniquement en français. Les invitations ne précisent pas toujours qui est invité : adultes individuels ou familles, il y a une piste d'amélioration.
Un point intéressant a également été mentionné concernant le calendrier : à quel moment précis les nouveaux arrivants sont informés de l'événement. Une hypothèse importante a été émise selon laquelle le fait d'inviter les participants le plus tôt possible (par exemple, pendant la procédure d'inscription) garantirait que les personnes invitées retiennent la date.



Réunion d'organisation d'un événement de bienvenue à Echternach

4. Pourquoi des événements de bienvenue n'ont-ils pas été organisés ?

Pour les communes qui n'ont pas organisé d'événements d'accueil, les raisons sont variées, parmi lesquelles :

- Ne pas avoir assez de personnel ou être très impliqués dans de multiples événements à caractère différent (par exemple Esch - Fête culinaire interculturelle).
- Ne pas trouver le format qui répondrait aux besoins de la commune et des nouveaux arrivants.
- Suspendre et reporter les activités en raison de la pandémie.

Certaines préoccupations ont également été exprimées concernant la participation relativement faible des nouveaux arrivants, le manque d'incitation pour les attirer et le grand nombre d'autres événements dans l'agenda qui pourraient potentiellement concurrencer les événements de bienvenue.

Groupe de discussion à Kehlen

Quelques citations :

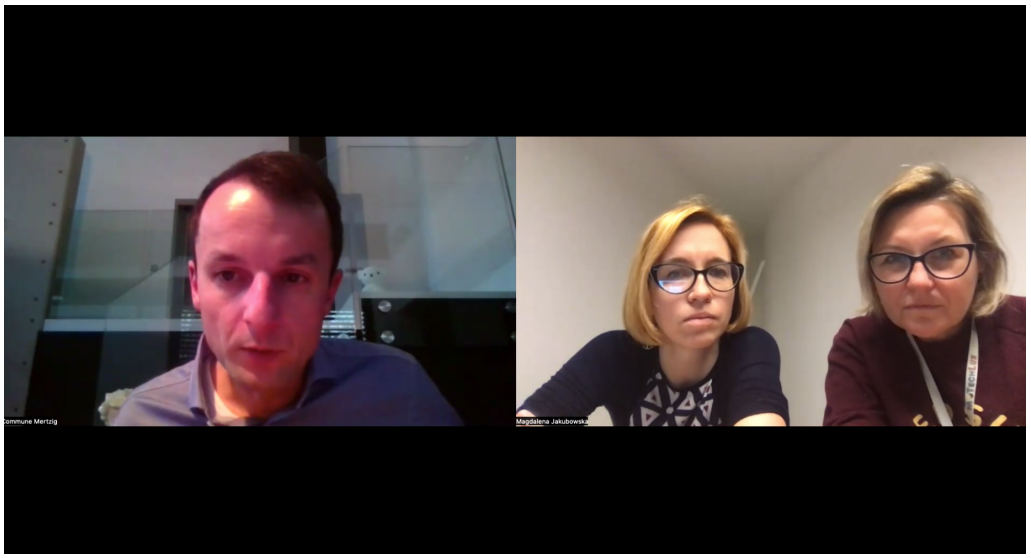
- "L'accueil des nouveaux arrivants dans la commune est très important. Les salariés de la commune sont souvent les premières personnes que les nouveaux arrivants rencontrent après s'y être installés."
- "Pendant les événements d'accueil, nous voulons que les personnes et les associations se connectent à la ville".
- "Les associations sont les multiplicateurs de notre ville".
- "Le bénévolat est en difficulté, il faut un certain engagement, les associations sont en demande de plus de bénévoles. C'est un bon moyen de mettre en relation les gens avec les associations".
- "Il faut donner quelque chose aux gens [pendant l'événement]. C'est important que les gens puissent ramener quelque chose chez eux."

- "Beaucoup de gens s'installent dans notre commune parce que le logement est plus abordable mais ils ne se sentent pas en lien avec la ville, il n'y a pas de sentiment d'appartenance."

AUTRES ÉVÉNEMENTS

Après avoir considéré les événements d'accueil actuels, l'accent a été mis sur d'autres événements organisés par la commune qui pourraient également être intéressants pour les nouveaux arrivants. Les questions suivantes ont été posées :

- Quels autres événements organisez-vous pendant lesquels les nouveaux arrivants ont la chance de rencontrer d'autres habitants ?
- Qu'est-ce qui a bien fonctionné jusqu'à présent ?
- Qu'est-ce qui n'a pas marché et pourquoi ?
- Quels événements ont le plus de succès auprès du public ?
- Recueillez-vous les commentaires des participants après les événements pour comprendre quels sont leurs besoins ?



Zoom call avec le maire de Mertzig

De nombreux événements ont pu être identifiés comme pouvant donner l'occasion aux nouveaux arrivants de rencontrer d'autres personnes. Certains de ces événements ont été ouvertement identifiés par les communes, d'autres ont été considérés comme tels suite à l'échange lors du focus group.

Les événements qui ont été le plus souvent mentionnés sont :

- Les événements multiculturels tels que les fêtes culinaires et interculturelles
- Les célébrations locales de la fête nationale
- Les marches gourmandes

- Les marchés de Noël
- La Fête des Voisins
- La Bëschfest
- Quelques exemples d'événements rassemblant des publics de tout le pays, par exemple le festival E-lake à Echternach, le Festival de Lampions (Wiltz)

1. **Qu'est-ce qui a bien fonctionné et qu'est-ce qui a rencontré du succès ?**

Chaque commune avait ses particularités concernant les événements rencontrant le plus grand succès - certaines d'entre elles étaient des événements interculturels ou des événements qui attirent beaucoup de participants d'autres régions du Luxembourg ou même des étrangers (par exemple la Fête des Lampions à Wiltz). Par exemple, la commune de Kehlen a signalé que le quiz annuel, qui rassemble entre 300 et 400 participants pour se confronter en petites équipes dans les domaines de la culture générale, est favorablement accueilli. Il s'agit sans aucun doute d'un "point de rencontre" permettant de créer des réseaux conviviaux, de passer du temps ensemble et de découvrir la culture, pour les habitants qui parlent le luxembourgeois.

Presque toutes les communes ont également mentionné les fêtes de quartier comme des événements d'intégration très importants qui aident les gens à nouer de nouveaux liens et peuvent également constituer un point de départ important pour les nouveaux arrivants. La dynamique de partager un repas ensemble, de faire connaissance avec les voisins (par exemple les familles), de discuter, de faire connaître sa propre culture et enfin de prendre la responsabilité de l'organisation (possibilité de louer du matériel auprès de la commune), a placé les fêtes de quartier en tête de la liste des bonnes pratiques d'événements de bienvenue. Les facteurs mentionnés ci-dessus méritent d'être pris en considération lors de la planification de futurs événements de bienvenue.

2. **Commentaires (Feedback)**

Jusqu'à présent, les communes n'ont pas nécessairement recueilli le retour d'information des participants, même si elles pourraient le considérer comme utile pour l'organisation des prochains événements. Dans certains cas, le manque de ressources organisationnelles a été mentionné, d'autres communes ont souligné que l'absence d'un moyen formel de donner un retour d'information ne signifie pas qu'elles n'entendent pas si quelqu'un a un avis négatif : surtout dans les petites communes, les gens se connaissent et ces informations parviennent toujours aux représentants de la commune.

Quelques citations :

- "Les habitants de la commune ont des limites (de temps). Nous organisons déjà quelque chose presque tous les week-ends."

- "Nous avons proposé un programme de parrainage à nos habitants, mais le retour n'a pas été aussi important que prévu."
- "Nous devons essayer d'amener [les gens] à communiquer dans les langues qui sont importantes au Luxembourg pour créer une meilleure intégration."

FUTURS ÉVÉNEMENTS DE BIENVENUE

Les groupes de discussion ont terminé par une petite réflexion sur les projets futurs.
Les questions étaient les suivantes :

- Avez-vous des idées ou des projets que vous souhaitez mettre en œuvre, mais ils sont en attente pour une raison quelconque ?
- Y a-t-il des obstacles à l'organisation d'un événement de bienvenue l'année prochaine qui devraient être pris en compte ?
- Imaginez-vous tester un nouveau format en 2023 (seul, avec d'autres communes) ?
- Avez-vous un budget pour cet événement?

Groupe de discussion à Wiltz

De nombreuses communes participantes étaient intéressées par l'organisation d'événements d'accueil pilotes. Cependant, elles ont également déclaré qu'elles auraient probablement besoin de fonds supplémentaires pour le faire. L'une des options consiste à demander un financement spécial pour les événements d'intégration auprès du MIFA.

Les formats d'événements de bienvenue suivants ont émergé des discussions :

- S'appuyer sur des événements existants.
- Ajouter des activités, des parties à l'événement de bienvenue qui existe déjà.
- Créer un format complètement nouveau qui serait plus qu'une simple occasion d'installer des stands d'associations.

Quelques citations :

- "Construire autour des événements existants pourrait fonctionner mieux pour le début parce qu'il y a de toute façon déjà beaucoup d'événements".
- "Pour les événements de bienvenue, on pourrait inviter des personnes qui veulent être des sortes d'ambassadeurs, donc qui vivent déjà ici et peuvent aider au début - donc ceux qui veulent faire du parrainage."

LE POTENTIEL D'AMÉLIORATION

Suite aux discussions avec les 5 communes, les domaines d'amélioration suivants ont été identifiés :

- La diversification des langues des invitations pourrait encourager davantage de nouveaux arrivants à participer à l'événement ; un message plus clair sur les bénéfices d'une participation pourrait également être un atout.
- Le timing aurait pu être mieux pensé - les événements en soirée peuvent exclure la participation des familles = cela signifie-t-il que l'événement de bienvenue est uniquement destiné aux adultes ?
- Il n'y a pas d'offre pour les jeunes dans les événements de bienvenue.
- La collecte de commentaires pourrait aider à améliorer la qualité d'un événement de bienvenue.
- Dans le cas de communes composées de différents villages, l'accent n'a été mis que sur le village où se trouve le bâtiment communal - il pourrait être intéressant de réfléchir à l'ensemble de la municipalité.
- Les événements d'accueil peuvent représenter une charge organisationnelle pour les communes (temps, ressources humaines investies) et les tâches pourraient être partagées avec les organisations, associations...
- Les événements nécessitent une participation plus active des nouveaux arrivants afin d'éviter que les gens restent dans les mêmes groupes et que le dialogue et les contacts sociaux ne soient pas encouragés.
- L'offre de nourriture/boissons attire les nouveaux arrivants mais le potentiel de snacks par les producteurs locaux n'est pas encore exploré.

Des bonnes pratiques à reprendre :

- Les invitations sont personnalisées - chacune est envoyée individuellement avec le nom et le prénom du nouvel arrivant.
- Le message est clair : l'invitation vient de la commune et les personnes invitées sont les familles et les citoyens.
- Les stands des associations apportent une interactivité supplémentaire à l'événement et l'implication des associations dans l'organisation des événements pourrait être une situation gagnant-gagnant pour tout le monde.
- Les visites guidées sont un bon moyen de rencontrer de nouvelles personnes, de discuter avec elles dans un cadre plus informel tout en marchant, d'avoir diverses conversations et de connaître des endroits méconnus dans les communes.
- Proposer des kits de bienvenue imprimés ou d'autres sources d'information sur les associations (contact direct, possibilité de devenir membre).

Ce fut une expérience précieuse pour échanger des points de vue et voir à quel point le processus d'organisation des événements d'accueil peut être différent. Chaque commune avait ses propres spécificités, également au niveau de l'appropriation, des invitations et des événements eux-mêmes. Il était intéressant de découvrir d'autres événements organisés au niveau communal et de discuter de leur pertinence pour les nouveaux arrivants en explorant le potentiel de tels événements.