

Best Practices

# Bienvenue à Wiltz (« Gutt Ukommen zu Wooltz »)

Le programme « Bienvenue à Wiltz » (« Gutt Ukommen zu Wooltz ») est un programme communal d'accueil et d'intégration destiné aux nouv·eaux·elles habitant·e·s de la commune. Il vise à accompagner activement les nouv·eaux·elles résident·e·s pendant les 100 premiers jours (3 mois) dans la commune, afin de leur offrir un accueil chaleureux, accessible et bien structuré, facilitant ainsi leur intégration dans la vie locale.

Le programme repose sur l'envoi progressif d'une série de lettres thématiques, permettant aux nouv·eaux·elles résident·e·s de découvrir les services, les infrastructures et l'offre culturelle, sportive, économique et sociale de la commune. Cette démarche vise à établir un premier lien positif avec la commune et à encourager une participation active à la vie locale.

Elle favorise également l'inclusion, la cohésion sociale et le sentiment d'appartenance dès l'arrivée des nouv·eaux·elles résident·e·s.

## Objectifs

- Faciliter l'orientation des nouv·eaux·elles résident·e·s au sein de la commune
- Promouvoir la participation sociale, culturelle, sportive et économique
- Informer sur les services municipaux, les infrastructures et les offres locales
- Encourager les rencontres et les échanges avec les acteurs locaux et avec les autres résident.e.s
- Renforcer le sentiment d'appartenance et d'identification à la commune
- Soutenir une intégration durable et inclusive dès les premiers mois de résidence



## Méthodes

- Mettre en place un programme d'accueil structuré sur une période de trois mois
- Créer un cadre : la première lettre accueille officiellement les nouv·eaux·elles résident·e·s et présente le programme « Bienvenue à Wiltz », ses objectifs et son fonctionnement.
- Ensuite, envoyer une série de lettres thématiques aux nouv·eaux·elles résident·e·s (exemples de sujets à traiter : vivre-ensemble interculturel, commerce local, offre culturelle, sports, loisirs et possibilités de rencontre, vie associative, etc.). Chaque lettre fournit des informations spécifiques sur les offres, les services, les infrastructures et les acteurs de la commune de Wiltz qui sont actifs dans le domaine concerné, et est accompagnée d'une incitation spécifique sous la forme d'un bon (par exemple, un billet de cinéma, un bon d'achat dans un magasin local etc.). Ces incitations visent à motiver les participants à utiliser activement les services offerts par la communauté et à découvrir leur nouveau lieu de vie.
- Clôturer le programme par un courrier de remerciement et une demande de feedback. L'objectif est d'évaluer dans quelle mesure la série de lettres a facilité leur installation à Wiltz et d'identifier les points à améliorer.

## Budget

La mise en œuvre du projet « Bienvenue à Wiltz » repose principalement sur les ressources existantes de la commune. Les coûts supplémentaires potentiels concernent l'impression et l'envoi des lettres, ainsi que les incitations proposées, en coopération avec les partenaires locaux.

## Matériel

- Lettres d'information imprimées (format recto verso)
- Documents d'information communaux
- Bons ou coupons liés aux thèmes abordés
- Outils informatiques pour la gestion des envois postaux et des données



## Périodicité

- Programme déployé sur une période de trois mois après l'arrivée dans la commune
- Envoi de cinq lettres d'information thématiques au cours des semaines suivant l'arrivée
- Organisation d'événements de bienvenue à intervalles réguliers

## Indicateurs d'évaluation

- Nombre de lettres envoyées
- Nombre de nouv·eaux·elles résident·e·s participant au programme
- Utilisation des bons et des incitations offertes
- Commentaires des nouv·eaux·elles résident·e·s ayant participé
- Sentiment d'accueil et d'intégration perçu

## Conseils pratiques - DO's

- Proposer le contenu en plusieurs langues afin d'en garantir l'accessibilité.
- Inclure des incitations (par exemple, des bons d'achat, des invitations à une projection cinématographique gratuite dans le cadre du thème culturel ou un bon d'achat de 20 euros à valoir dans les commerces locaux) afin d'encourager la découverte active de la commune
- Promouvoir les acteurs locaux, les associations et les entreprises
- Adopter un ton accueillant, positif et inclusif
- Encourager activement la participation et la découverte de la commune
- Travailler en étroite collaboration avec les services communaux et les partenaires locaux

## Conseils pratiques - DONT's

- Ne surchargez pas les lettres d'informations trop complexes.
- Complétez les informations écrites par des invitations à des événements ou à des réunions de bienvenue.
- Évitez les communications purement administratives ou trop formelles.
- Ne négligez pas le suivi et l'évaluation du programme.
- Ne sous-estimez pas l'importance des contacts humains et des rencontres personnelles.



## Personne de contact/Partenaires éventuels

Gilles Thilgen

Commune de Wiltz

E-mail: [gilles.thilgen@wiltz.lu](mailto:gilles.thilgen@wiltz.lu)

