Best Practices

Brochure de bienvenue

Une brochure de bienvenue est une forme de communication essentielle entre la commune et ses habitants – en particulier les nouveaux arrivants. Elle est parfois appelée « guide du citoyen », « carnet d'accueil », « guide de bienvenue » ou encore « welcome book ».

Une brochure de bienvenue sert à informer les nouveaux arrivants sur les infrastructures, services, sur l'enseignement, les structures d'accueil de leur commune, mais également sur la vie et la culture au Luxembourg.

Objectifs

- Montrer aux nouveaux résidents qu'ils sont les bienvenus
- Fournir des informations pratiques sur la vie locale (services communaux, associations etc.)
- Stimuler l'engagement et l'interaction entre les citoyens dans différents domaines comme le bénévolat, la participation politique, l'apprentissage et la pratique des langues
- Favoriser un climat d'échange, de bien être, d'intégration et de cohésion sociale

Méthodes

Une brochure de bienvenue est publiée en deux formats :

1. En version imprimée :

- En tant que brochure A4 ou A5 (une ou plusieurs langues par brochure)
- Sous forme de classeur, ce qui permet d'actualiser certaines feuilles sans devoir réimprimer l'entièreté du carnet
- Sous forme de mappe, ce qui permet de rajouter des informations actuelles (ex. Flyers).

2. En version digitale :

- PDF téléchargeable sur le site internet de la commune
- Site internet multilingue organisé par rubriques

Budget

Si votre commune désire développer le « guide du citoyen » en collaboration avec le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil (offre gratuite), ceci vous sera mis à disposition gratuitement.
Si votre commune préfère développer/adapter sa propre brochure de bienvenue indépendamment du Ministère, les coûts dépendent de la main-d'œuvre pour le design (en interne ou externe) et le l'imprimerie de votre choix.

Matériel

- Prévoir 1 guide imprimé par ménage de nouveaux arrivants OU 1 guide imprimé par ménage de résidents non-luxembourgeois OU 1 guide imprimé par ménage de résidents luxembourgeois ET non-luxembourgeois.
- Alternativement, prévoir une communication toute-boîtes avec le QR-Code renvoyant au guide digital.
- Distribution à l'administration communale, dans les cafés, les centres culturels et autres lieux publics de la commune.

Conseils pratiques - DO's

- Promouvoir le guide à travers toutes les plates-formes de la commune (Réseaux sociaux, Buet, ...).
- Distribuer le guide dans l'administration communale, les cafés, les centres culturels et tout autre lieu public dans la commune.
- Adapter le contenu du guide en continu et selon les évolutions dans la commune.
- Rédiger le guide en plusieurs langues (selon les besoins linguistiques sur le terrain).
- Organiser des événements autour la distribution des guides du citoyen.

Conseils pratiques - DONT's

- N'arrêtez pas à actualiser le guide.

Personne de contact/Partenaires éventuels

Si votre commune est intéressée à développer un « guide du citoyen » en collaboration avec le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil (offre gratuite), veuillez prendre contact avec la Division du Vivre-Ensemble en envoyant un email à biergerguide.zesummeliewen@fm.etat.lu