

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

Les conclusions du GRESIL du 21 novembre 2018

5

Clés pour l'état des lieux et
le diagnostic des besoins

**Un précieux outil de travail pour les commissions
consultatives communales d'intégration et une
1ère étape vers un plan communal d'intégration.**



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



Dans le souci de soutenir au mieux les communes dans leurs activités d'intégration, le Syndicat des villes et des communes luxembourgeoises (SYVICOL), le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région et l'Agence Interculturelle de l'Association de Soutien aux Travailleurs Immigrés (ASTI) ont initié le Groupe d'Echange et de Soutien en matière d'Intégration au niveau Local (GRESIL). Ce réseau d'acteurs locaux (élus, chargés à l'intégration, membres des CCCI etc.) se réunit deux fois par an.

La principale mission du GRESIL consiste à proposer aux communes une plateforme de rassemblement, d'échange, de création de synergies, d'information, de formation et de soutien autour des thèmes de l'intégration au niveau local.

Les informations, réflexions, idées et bonnes pratiques recueillies dans ce cahier sont le fruit d'un travail de réflexion collectif d'une centaine de délégués locaux réunis lors de la 2^e journée de réflexion du GRESIL sur le thème **«État des lieux et diagnostic des besoins»**.

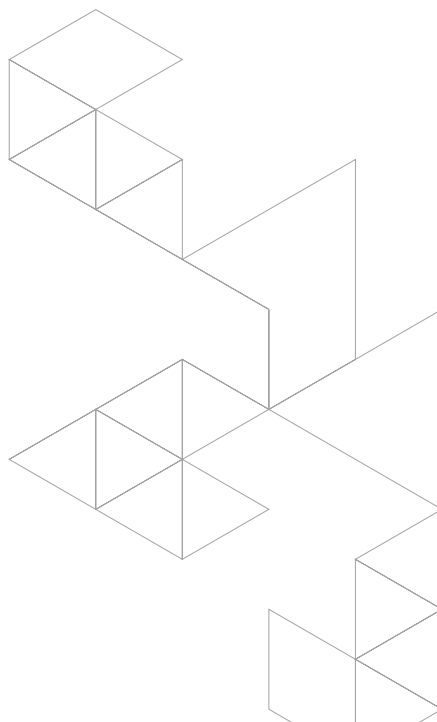
Comment établir le bilan des initiatives développées, dresser l'inventaire des services et projets en cours, analyser la performance des services communaux ou évaluer les attentes et besoins de la population en matière d'intégration ?

La 2^e réunion du GRESIL a permis de découvrir les différents instruments dont disposent les communes pour mesurer l'impact des initiatives locales sur le vivre ensemble et pour dégager les pistes les plus efficaces pour dresser un état des lieux et un diagnostic des besoins et attentes de la population en vue de l'élaboration future d'un PCI.

1. Explications et définitions

L'état des lieux d'une commune en matière de vivre ensemble et le diagnostic des besoins et des attentes de sa population sont des analyses quantitatives et qualitatives basées sur des indicateurs objectifs et observables à un moment précis. Ils permettent de recenser et d'analyser :

- les caractéristiques sociodémographiques (nombre d'habitants, naissances, décès, arrivées, départs, composition de ménages, âge, genre, langues, situation professionnelle ou scolaire, etc.) pour l'ensemble des habitants de la commune, par quartiers ou villages, par groupes ciblés, sur des critères socio-économiques, etc.,
- les ressources et services de l'administration communale, les offres des organisations et associations sur le territoire de la commune et l'état de satisfaction des citoyens qui en profitent,
- les actions, activités et initiatives que la commune a lancées dans le passé dans le domaine de l'intégration et de la gestion de la diversité,
- les besoins, attentes et aspirations de la population par rapport à des préoccupations particulières.



2. Pourquoi établir un état des lieux ou diagnostic des besoins ?



L'état des lieux et le diagnostic des besoins permettent :

- de dégager des pistes et des recommandations pour de futurs projets de la CCCI ou pour l'élaboration d'un PCI,
- d'identifier les domaines qui se prêtent tout particulièrement à des initiatives visant l'intégration et la gestion de la diversité culturelle,
- d'analyser la pertinence et l'efficacité des initiatives et de projets en élaboration ou en phase de lancement,
- de sensibiliser d'une part, en interne, l'administration communale, le conseil communal, les services et le personnel et d'autre part, en externe, les résidents de la commune aux questions de la gestion de la diversité culturelle et de l'intégration,
- d'assurer un suivi efficace et standardisé des projets de gestion de la diversité socio-culturelle.

3. Qui prend l'initiative ? Le rôle de la CCCI

Pensez à :

1. Prévoir à l'ordre du jour d'une séance de la CCCI une discussion sur l'opportunité de réaliser un état des lieux/ un diagnostic des besoins.
2. Définir le(s) but(s) à atteindre par la réalisation d'un état des lieux/diagnostique.
3. Déterminer la nature et l'envergure de l'analyse et les domaines à privilégier.
4. Établir un calendrier et un budget prévisionnel.
5. Formuler une demande officielle auprès du collège échevinal pour autorisation et financement.

Les Commissions Consultatives Communales d'Intégration (CCCI) développent de nombreuses initiatives tout au long d'une législature. Un état des lieux aide à mieux structurer et organiser leur travail en leur donnant la possibilité de se baser sur des données réelles et concrètes. Elles ont un intérêt certain à connaître les services et les associations qui œuvrent sur le territoire de la commune, les éventuelles lacunes qui persistent, les initiatives lancées dans le passé et leur impact, les besoins et les attentes de la population et, d'une manière générale, toutes les données et indications qui concernent l'intégration et le vivre ensemble au niveau local.

4. Qui décide ?

Si elle s'accompagne d'une dépense budgétaire, la décision de faire établir un état des lieux et un diagnostic des besoins est prise par le conseil communal sur proposition du collège échevinal. Les dépenses afférentes sont financées par le budget communal. Un cofinancement des dépenses liées à l'élaboration d'un état des lieux et/ou diagnostique peut être demandé au département de l'intégration du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région.

Pour plus d'information, contactez directement la personne responsable de l'accompagnement des communes du département de l'intégration :
**communes@
integration.etat.lu.**

5. Quels outils pour l'état des lieux ?

I. Le sondage grand public

Un sondage est une méthode d'évaluation statistique visant à recenser différentes caractéristiques d'une population.

Il importe de fixer dès le départ des objectifs clairs et opérationnels du sondage. Évitez de réinventer la roue, profitez des expériences de communes ou réseaux de communes qui ont déjà réalisé de tels sondages. Des questionnaires-type existent, qui doivent cependant être adaptés aux besoins spécifiques de votre commune :
<https://integratioun.lu/project/sondages-questionnaires/>.

Pour effectuer le sondage, il faut questionner un échantillon représentatif de personnes constitué à partir de critères scientifiques. Le choix des outils de questionnement (par téléphone, en ligne, en porte à porte, etc.) est tout aussi important. Comme ceci dépasse en règle générale les compétences et les moyens des communes, le recours à des instituts de sondage professionnels comme TNS-Ilres, le plus connu au Grand-Duché, s'avère utile et nécessaire.

Le sondage permet d'avoir une idée quantitative globale sur le ressenti et les attentes de la population. Une large divulgation des résultats auprès de la population dans un délai raisonnable après avoir effectué le sondage s'impose.

Cependant il faut être conscient que le sondage grand public, mené de manière professionnelle par un institut agréé, représente un investissement en temps et en argent non négligeable.

La réalisation d'un diagnostic objectif est largement facilitée par le soutien d'experts, dont les coûts peuvent être subventionnés par le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région.

II. L'inventaire communal

L'inventaire communal recense toutes sortes de données sous des aspects quantitatifs et qualitatifs :

- en interne sur les services communaux, leur personnel et leurs usagers,
- en externe sur les acteurs associatifs et institutionnels ou par rapport au ressenti de la population.

Analyse quantitative :

- évaluation des données sur la diversité culturelle :
 - de la population,
 - du personnel,
 - des usagers.

Analyse qualitative sur la perception de la diversité auprès :

- du personnel des services et structures de la commune,
- des principaux acteurs associatifs et institutionnels,

- des associations clés et la CCCI,
- de la population (soirées thématiques et questionnaires).

S'y ajoute une analyse de la documentation institutionnelle (rapports, études, analyses, etc.) : <https://integratioun.lu/project/diagnostic-de-lintegration-locale-pour-lelaboration-dun-plan-communal-dintegration/7>.

III. La participation citoyenne

Sonder les attentes, besoins, idées et critiques de la population en faisant participer les citoyens. Parmi toutes les formes de participation citoyenne, citons les suivantes :

a. *Zukunftswerkstatt* - L'atelier de l'avenir

Dans ces ateliers, les participants sont encouragés à partager leurs compétences, responsabilités, idées et leurs espoirs pour le futur. L'atelier de l'avenir invite chaque participant à se positionner individuellement afin de se concerter sur des approches collectives face à un défi énoncé.

Les trois étapes successives de tout atelier de l'avenir sont :

- **La phase « critique »** : les participants sont invités à formuler ouvertement et sans retenue leurs critiques par rapport à la problématique soulevée par l'atelier.
- **La phase « imagination »** : consacrée à l'idéal, cette phase permet aux participants de proposer des solutions idéales, même si elles sont à priori considérées comme irréalistes ou irréalisables.
- **La phase « création et construction »** : Les participants reviennent à la réalité pour identifier les meilleures solutions réalisables. Ils déterminent des objectifs clairs et envisagent les moyens pour les réaliser.

Durant chacune des étapes, toutes les idées formulées sont classées par thèmes. Les trois phases se déroulent de façon suivie et rapprochée, mais il convient de prévoir une pause entre la première phase négative (critique) et les deux phases positives.



b. *Design thinking process* – processus de conception

Le *design thinking process* vit de la mise en commun d'approches analytiques et créatives en tenant compte des expériences les plus diverses des participants.

Dans la perspective d'un objectif précis, le processus passe par cinq étapes :

- présentation des idées, réflexions et attentes de chaque participant,
- définition des aspects du problème à aborder et questions clés,
- *brainstorming* sur les solutions envisageables,
- développement concret des idées les plus prometteuses,
- test des solutions retenues.

c. *World café* – café du monde

Le *World café* est un autre outil d'intelligence collective qui vise à faciliter le dialogue constructif et le partage de connaissances et d'idées.

Dans une grande salle, les participants analysent une question en discutant au sein de petits groupes à des tables différentes. Au bout de 20 à 30 minutes, les participants changent de table. Un hôte reste à la table et résume la conversation précédente aux nouveaux arrivés. Les discussions sont à chaque fois enrichies par les idées issues des groupes précédents. Au terme du processus, les principales idées sont résumées en assemblée plénière et les possibilités de suivi sont soumises à discussion.

d. *Open space technology* - Forum Ouvert

Le but du forum ouvert est de traiter ouvertement et sans structuration préalable une thématique complexe en peu de temps en incitant à la discussion un grand nombre de personnes concernées. L'instrument se prête à un public très large (2.000 personnes et plus) mais peut parfois faire peur à cause de l'absence de toute structuration d'office. Tout est ouvert, même l'ordre du jour, qui est réalisé par les participants au démarrage du forum ouvert en un temps record. Les utilisateurs communiquent ainsi leurs propres sujets en plénière et forment des groupes de travail pour chaque thème abordé, dans lesquels des projets vont être élaborés. Chaque groupe de travail rédige un compte-rendu qui est affiché immédiatement. L'ensemble des comptes-rendus apparaît ainsi au fur et à mesure de l'avancement du forum ouvert et permet de produire une diversité de mesures concrètes en peu de temps.

Les sous-parties des thèmes sont ensuite discutées de façon approfondie, et l'ensemble des discussions va s'orienter naturellement vers la recherche de solutions. Les projets issus d'un forum ouvert sont très souvent à la fois concrets, innovants et pragmatiques.

e. *Bierger Foren* - Forums citoyens

Une autre forme de participation directe des citoyens est le forum citoyen, qui permet lui aussi de consulter de grands groupes de personnes. Un ou plusieurs animateurs incitent les participants à formuler leurs réflexions et considérations par rapport à une problématique définie et les notent de manière à ce qu'elles soient visibles pour tout le monde. Le forum sert ainsi surtout à rassembler des idées et des préoccupations : <https://integratioun.lu/project/forums-citoyens/>.

Le forum peut également se faire en ligne, mais l'instrument créé par une commune doit alors être utilisé régulièrement et dans le contexte de différentes problématiques pour que la population prenne l'habitude de s'en servir : <https://integratioun.lu/project/forum-citoyen-en-ligne-esch/>.

IV. L'enquête « do-it-yourself »

L'approche la plus pragmatique consiste évidemment à prendre les affaires en main soi-même.

Les recherches, enquêtes et diagnostics communaux réalisés en auto-régie peuvent donner de bons résultats, permettant de conclure sur des pistes à suivre ou des projets concrets à développer.

Quelques exemples : (Bonnes pratiques)

a. Un questionnaire sondant l'utilisation des langues à Colmar-Berg

La Commission Consultative Communale d'Intégration de Colmar-Berg, en amont du lancement d'un café des langues, a réalisé une enquête sur l'utilisation des langues sur le territoire de la commune : <https://integratioun.lu/project/sondages-questionnaires/>.

Le questionnaire a été envoyé à tous les ménages, mais le retour n'a été que faible (moins de 10%). Les réponses par contre ont été révélatrices et utiles à plus d'un titre et ont permis de lancer un café des langues avec le soutien de la *Maison des Associations*.



Les Forums citoyens exigent un certain degré de professionnalisme. Au Luxembourg, les experts suivants vous proposent leurs services:

- **4motion a.s.b.l.** :
info@4motion.lu
- **Brainiact S.à r.l.** :
mmuller@brainiact.lu
- **The Impact Lab S.à r.l.** :
contact@theimpactlab.org



b. Un questionnaire général envoyé à tous les ménages étrangers dans la commune de Steinsel

La Commission Consultative Communale d'Intégration de Steinsel a développé un questionnaire exhaustif sur le vivre ensemble qui a été traduit en plusieurs langues et adressé à tous les ménages non-luxembourgeois de la commune. Comme l'administration communale avait prévu de nombreuses astuces pour faciliter le renvoi des questionnaires remplis, le retour a été de plus de 30%. Le questionnaire a permis d'identifier des lacunes au niveau des services. La commune a réagi immédiatement en proposant des solutions à ces problèmes. Le questionnaire a par ailleurs permis de connaître un certain nombre de données et d'attentes intéressantes sur les ménages non-luxembourgeois.

c. Un inventaire des actions d'intégration locale dressé à Wiltz

Suite à un premier inventaire par un membre retraité du personnel communal, la commune a décidé de confier l'inventaire des actions d'intégration locale à un étudiant universitaire habitant la commune depuis son enfance, ancien salarié de l'administration communale et lui-même enfant de la migration. Son approche pragmatique a permis d'établir un inventaire des offres publiques et privées existantes, de présenter une projection des besoins des différentes communautés, de formuler des considérations personnelles des politiques locales. L'état des lieux réalisé a amené le collègue échevinal à se lancer dans l'élaboration d'un PCI.



Le CEFIS
est à votre disposition
pour réaliser un
diagnostic de base.

Contactez-les à :
cefis@cefis.lu

Quelques communes ont entretemps engagé un(e) chargé(e) à l'intégration. Ces professionnels de la multiculturalité sont bien placés pour élaborer des inventaires/états des lieux en auto-régie, d'autant plus qu'ils connaissent bien les gens et le terrain. Toutefois, le recours à des experts peut faciliter la démarche.

L'enquête « do-it-yourself » : Comment obtenir un résultat satisfaisant ?

- Consultez régulièrement l'avis de votre population : elle prendra le goût et l'intérêt pour les réponses.
- Toute enquête suscite des attentes : communiquez les résultats et les réactions envisagées dans un délai raisonnable.
- Identifiez l'objectif et la cible : un questionnaire précis pour un public déterminé.
- Optez pour l'outil le mieux adapté : l'envoi postal, le questionnaire en ligne, l'interview téléphonique, le porte-à-porte, l'interview personnel, etc.
- Évitez de surcharger les questionnaires : durée maximale de 10 minutes pour tout questionnaire postal, en ligne ou par téléphone, 20 minutes pour l'interview personnel.
- En cas de doute : le recours à des experts externes est souvent plus qu'utile.

A. Le diagnostic de base

Un diagnostic de base peut être réalisé par le *Centre d'Étude et de Formation Interculturelles et Sociales* (CEFIS) sur base d'outils standardisés.

Il permet de livrer des réponses aux questions fondamentales suivantes :

1. Qui sommes-nous? (Données socio-démographiques et socio-culturelles)
2. Que faisons-nous? (Fiche d'analyse des projets et actions réalisés et en cours)
3. Que voulons-nous? (Sondage des besoins et préoccupations de la population)

Réalisé endéans un délai de 2 à 6 mois (selon le nombre d'habitants), le diagnostic de base permet de disposer des données essentielles sur la diversité au niveau d'une commune.



Le helpdesk de l'ASTI est à votre disposition pour adapter les modèles de questionnaire à vos besoins :

**Contactez-le à : agence.
interculturelle@asti.lu
Consultez des modèles
sur www.integratioun.lu**



Les deux premiers volets du diagnostic de base sont des éléments de l'inventaire réalisés avec le concours des responsables politiques, des services communaux, des acteurs institutionnels, des organisations privées, etc. qui fournissent surtout des indications quantitatives.

Le troisième volet nécessite la participation active de la population qui est appelée à exprimer ses attentes et ses ressentis.

B. Les questionnaires-modèles thématiques

L'ASTI a développé une série de questionnaires-modèles centrés sur une thématique très concrète et précise. Ces questionnaires, disponibles sur le site www.integratioun.lu, peuvent être librement adaptés aux besoins des différentes communes ou commissions.

Chaque questionnaire comporte une partie générale avec des explications sur la démarche et des questions sur le profil de la personne qui remplit le questionnaire et une partie spécifique se rapportant à un domaine concret à sonder auprès des résidents de la commune :

1. Les attentes face aux langues.
2. Les contacts avec les autres habitants de la commune.
3. Le choix de vivre dans la commune.
4. La participation à la vie associative.
5. L'opinion sur la qualité de vie dans la commune.
6. Les besoins et attentes des résidents.
7. Les thèmes à aborder dans un carnet de bienvenue.
8. L'intérêt et la participation à la politique communale.
9. L'avis des résidents sur l'intégration.
10. L'éducation et la scolarisation.
11. Les associations et leur intérêt pour des activités de proximité favorisant l'intégration.

Les questionnaires-modèles thématiques permettent d'évaluer les critiques, les attentes, les besoins et les suggestions des habitants ou de certains groupes d'habitants par rapport à une thématique très concrète et précise. L'investissement en temps et en argent reste limité.

Veillez à encourager et à faciliter autant que possible les réponses aux questionnaires et leur renvoi en :

- formulant des questions claires et précises,
- évitant les questions non-pertinentes,
- éditant le questionnaire en plusieurs langues.
- optant pour un envoi-réponse (<https://www.post.lu/independants-et-pme/catalogue-produits/solutions-postales/promouvoir/envoi-reponse>) ou en rajoutant une enveloppe pré-adressée et pré-affranchie,
- proposant, à côté d'une version papier envoyée par la poste, une version à télécharger sur le site web de la commune ou une version *survey monkey* : <https://fr.surveymonkey.com/>.

C. La consultation par *Focus Groups*

4motion propose la consultation par *Focus Groups* pour analyser les besoins et attentes de la population par rapport à différents thèmes. La démarche par *Focus Groups* rajoute la dynamique du groupe à l'opinion individuelle (exprimée sur un questionnaire p.ex.). Elle stimule l'interaction entre les attitudes de chaque participant et la dynamique sociale au sein du groupe.

Concrètement, la technique consiste à susciter une discussion ouverte et créative sur un ou plusieurs thèmes précis dans un ou plusieurs groupes de personnes volontaires. Une analyse/synthèse des discussions permet de relever les principales idées et remarques des participants, ainsi que les points de convergence et de divergence entre les groupes.

La démarche permet :

- d'impliquer activement les habitants,
- de connaître les perceptions des populations concernées,
- d'élaborer par la suite des politiques et des projets correspondant aux attentes exprimées par les populations ou les groupes concernés.

La réussite du *Focus Groups* repose sur quatre facteurs principaux :

- la constitution des groupes (recrutement des participants, nombre, homogénéité, liberté d'expression etc.),
- la présence d'un animateur expérimenté,
- la structuration des échanges selon les objectifs visés,
- la synthèse systématique des résultats.



4motion est à votre disposition pour mener une consultation par *Focus Groups* :
Contactez-les au
info@4motion.lu



La consultation par *Focus Groups* permet :

- d'impliquer activement les habitants,
- de connaître les perceptions des populations concernées,
- d'élaborer par la suite des politiques et des projets correspondant aux attentes exprimées par les populations ou les groupes concernés.



Souvent la communication avec des groupes de personnes se heurte à la barrière des langues. Louez un coffret de traduction, avec ou sans engagement de traducteurs, auprès du service Traduction Orale Directe (www.tod.lu, 661 43 83 33).

Encouragez des bénévoles à s'essayer à la traduction orale directe, une façon bien sympathique de soutenir l'intégration au niveau local.

Participez avec votre commune au prochain GRESIL

Dates communiquées à l'avance aux communes

Contactez-nous pour toute demande relative à:

- vos initiatives, projets et bonnes pratiques,
- la prise de contact avec des experts ou gestionnaires de bonnes pratiques,
- un support dans la réalisation de vos projets locaux

Contactez: communes@integration.etat.lu

Inspirez-vous sur www.integratioun.lu

ou appelez le 247-65 798.

Visitez: www.syvicol.lu/dossiers-thematiques/integration

Prenez contact: info@syvicol.lu



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

B.P.
L-2919 Luxembourg
Tél. : 247-85700
www.famille.gouvernement.lu

SYVICOL



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

Helpdesk Integratioun



Agence Interculturelle ASTI
10-12, rue Auguste Laval
L-1922 Luxembourg
Tél. : 43 83 331
E-mail : [Agence.interculturelle@
asti.lu](mailto:Agence.interculturelle@asti.lu)
www.integratioun.lu