

4. Travailler (dans) la diversité culturelle à la ville de Luxembourg : résumé

Cette analyse a pour objectif de contribuer à l'étude sur l'intégration et la diversité au sein de la Ville de Luxembourg (VdL). Elle porte sur les visions, projets et actions des services et parties prenantes au sein de la VdL. Il s'agit de connaître les préoccupations en matière d'intégration et de diversités culturelles au sein des services communaux et d'analyser leurs initiatives réalisées, en cours ou en projet, en cette matière. Le CEFIS et le service IBS ont ainsi rencontré des représentants de l'ensemble des 54 services de la VdL, ainsi que l'ALAC (Agence luxembourgeoise d'action culturel, le Luxembourg City Tourist Office et l'Office social. Certaines réunions regroupaient différents services, alors que pour d'autres il y a eu plusieurs rendez-vous. Des rencontres se sont également déroulées avec des structures transversales comme les délégations de travailleurs ou le secrétariat général. Le choix a été posé délibérément de rencontrer tous les services, même ceux qui, *a priori*, n'étaient pas en contact avec la population ou ne se sentaient pas directement concernés par la thématique de l'intégration. Ces entretiens ont duré entre une et deux heures, et ont été menés à l'aide d'une grille d'entretien semi-directif (voir annexe). Cette méthode permet d'engager une discussion en profondeur en privilégiant une démarche compréhensive des processus d'intégration et des visions de la diversité. Ont été rencontrés les chefs des services, accompagnés, le plus souvent, par d'autres membres du personnel, afin d'avoir une confrontation entre les discours du terrain et des directions. Les rapports d'entretien ont ensuite été validés par les services concernés.

Les services de la VdL peuvent être divisés en quatre grandes catégories, selon le degré de relation qu'ils entretiennent avec le public : les citoyens... étrangers et luxembourgeois confondus. Cette catégorisation reste assez « brute », car à l'intérieur de nombreux services, différents métiers peuvent se côtoyer et leur expérience peut différer selon leur degré de proximité avec la population : secrétariat, administration, personnes de terrain (ouvriers, employés...). Elle illustre toutefois assez bien le degré de récurrence dans les contacts avec la population de nationalité étrangère et/ou d'origine ou de culture ou de langue différentes. Elle montre aussi la nature de la relation entretenue avec les individus, selon qu'ils soient considérés comme citoyens, utilisateurs, bénéficiaires, consommateurs, acteurs... Par ailleurs, cette typologie nous montre que certains services, même s'ils coopèrent indirectement ou de manière plus irrégulière avec la population, peuvent avoir un impact interculturel et un rôle important en matière d'intégration : force est de remarquer que ce rôle est souvent sous-estimé par les professionnels eux-mêmes. C'est notamment le cas de services qualifiés de « back-office », mais dont le métier peut avoir des conséquences certes indirectes ou invisibles, mais non négligeables, sur le « vivre ensemble » au sein la Ville de Luxembourg.

Les recommandations que l'analyse permet de proposer sont :

- Développer une stratégie « diversité » favorisant une approche transversale de l'intégration au sein de tous les services, même ceux qui ne sont pas en contact avec la population.
- Soutenir le travail en réseau entre les différents services et avec les structures extérieures comme les associations.
- Former et sensibiliser les professionnels des services en contact direct avec des personnes d'autres origines ou cultures à l'approche interculturelle afin de leur donner des compétences pour comprendre et gérer les relations avec des citoyens de diverses origines.
- Former les professionnels aux aspects juridiques et psychosociologiques de la lutte contre les discriminations.
- Inciter à la mixité culturelle pour éviter des formes de communautarisation.

- Autoriser l'usage et soutenir l'apprentissage de langues courantes non officielles dans la relation avec les citoyens, ainsi que dans la communication formelle (dépliants, etc.) selon le contexte ou le projet concerné (p.ex. courrier personnalisé pour mobiliser pour l'inscription sur les listes électorales).
- Ouvrir et adapter les services destinés à la jeunesse aux écoles privées et internationales.
- Ouvrir et adapter les services aux migrants âgés.
- Proposer plus de cours d'appui afin de donner des chances égales de réussite aux groupes socioculturels les plus défavorisés.
- Proposer davantage d'événements apportant de la visibilité aux différentes cultures présentes sur le territoire de la Ville de Luxembourg.
- Continuer à promouvoir un égal accès de tous à la culture en soutenant le Kulturpass.
- Ouvrir les structures de décision à la diversité de la société civile (conseils d'administration, comités consultatifs, associations diverses, etc.).
- Avoir une politique de gestion des ressources humaines qui favorise la diversité.
- Prendre en considération les frontaliers dans les politiques et mesures d'intégration et de diversité.