



Service Intégration et besoins spécifiques

Rapport d'activités Intégration

Année 2020

Introduction

Avec plus de 48% de résidents de nationalité non-luxembourgeoise sur son territoire, le Grand-Duché se distingue nettement de la moyenne européenne (plus de 7,8% d'étrangers dans l'UE). La croissance démographique est élevée, suite avant tout à une intense immigration, dont les nouveaux arrivants sont surtout d'origine européenne.

Au sein de la Ville de Luxembourg, les étrangers restent largement majoritaires (70,44%), plus de deux habitants sur trois ont une nationalité différente de la nationalité luxembourgeoise. Sur plus de 124.528 habitants, la Ville compte 165 nationalités différentes.

Le taux d'étrangers diffère largement selon les quartiers. Le quartier de la gare compte par exemple 83,50% d'étrangers tandis que le quartier Cents est jusqu'à présent majoritairement habité par des personnes de nationalité luxembourgeoise (50,65 % au 31 décembre 2020 – Etat de la population VDL).

Le Luxembourg a non seulement le taux d'étrangers le plus élevé de l'Union européenne, mais aussi le plus grand nombre de travailleurs frontaliers. Le marché du travail luxembourgeois est un marché très actif, plus de 207.000 travailleurs frontaliers traversent tous les jours les frontières française, belge et allemande pour venir travailler au Luxembourg (Portail des Statistiques Grand-Duché du Luxembourg – décembre 2020).

La crise sanitaire due à la COVID-19, avec les limitations de déplacement qui en découlent, a également impacté les flux migratoires internationaux. En 2020, le Luxembourg a connu 22 490 arrivées et 14 870 départs internationaux. Le solde migratoire était de 7 620 personnes. En 2020, les arrivées étaient moins élevées que dans les années précédentes. Suite aux incertitudes sur le marché du travail, ainsi que les restrictions de déplacement suite au Coronavirus ont fait que moins de personnes se sont installées sur le territoire du Luxembourg.

Au 1er janvier 2021, 634 730 habitants résident au Luxembourg. Au cours de l'année 2020, la population du Grand-Duché a augmenté de 8 622 personnes. Cet accroissement, majoritairement dû à l'immigration nette, a été ralenti par le COVID-19.

Entre le 1er janvier 2020 et le 1er janvier 2021, la population a augmenté de 1.4%. Cet accroissement est moindre que celui observé durant les dernières années, il fluctuait entre 2 et 2.5% (Statec-Statnews N° 20 01/04/21).

En ce qui concerne les mouvements migratoires pour l'année 2020 au sein de la Ville de Luxembourg, la commune a accueilli 16.547 nouveaux arrivants provenant de l'étranger. En revanche, 4.653 personnes ont pris leur départ vers l'étranger (31 décembre 2020 – Etat de la population VDL).

Au 1er janvier 2021, l'âge moyen de la population est de 40.4 ans pour les femmes et de 38.9 ans pour les hommes. Les habitants étrangers sont significativement plus jeunes que les Luxembourgeois. L'âge moyen pour les femmes luxembourgeoises est de 42.5 ans contre 37.9 ans pour les femmes étrangères. Pour les hommes luxembourgeois, l'âge moyen s'élève à 40.1 ans contre 37.7 ans pour les hommes étrangers.

L'augmentation continue de personnes non-luxembourgeoises démontre que le Luxembourg reste un pays multiculturel et la cohésion sociale entre les populations de différentes origines et cultures présentes est un enjeu quotidien auquel tout le monde est confronté. Il faut donc aussi tenir compte de cet aspect lors du développement d'actions au sein de la commune.

L'intégration est considérée comme un processus réciproque qui concerne les Luxembourgeois et les non-Luxembourgeois et prévoit la participation de citoyens d'origine non-luxembourgeoise et de la société d'accueil. L'intégration est donc l'affaire de tous. La commune est un acteur important pour favoriser l'intégration car c'est au niveau local que se créent et se développent les liens sociaux et le vivre ensemble (quartiers, écoles, associations, ...).

Le rapport suivant présente dans une première partie la philosophie de travail du service Intégration et besoins spécifique (IBS), ainsi que toutes les actions qui ont été mises en place par le service en collaboration avec la commission consultative communale d'Intégration (CCCI), d'autres services de la commune, l'Office National de l'Accueil, des associations œuvrant dans le domaine de l'Intégration et des besoins spécifiques ainsi qu'avec des personnes individuelles concernées.

La deuxième partie du document présente les objectifs et futurs projets que le service IBS et la CCCI envisage de mettre en place, également en étroite collaboration avec ses partenaires, ainsi que les citoyens vivant dans les différents quartiers de la Ville.

Création et développement du Service Intégration et besoins spécifiques

Pour mieux répondre aux besoins des personnes concernées sur le territoire de la Ville, un poste de référent « besoins spécifiques » avait été créé en 2008. Depuis les demandes continuaient à se multiplier et les contacts avec les structures associatives et les personnes à besoins spécifiques sont devenus fréquents.

Vu l'évolution démographique au sein de la Ville de Luxembourg, une décision politique importante prise en 2012 a permis de renforcer les actions dans le domaine de l'intégration.

Selon l'organigramme du service, le service IBS comprend, depuis le 1er octobre 2020, 15 postes (y compris les 7 chargés de cours de langue et de culture luxembourgeoises).

Jusqu'en août 2020, le service se composait de 5 personnes pour les deux thématiques (chef de service, 2 assistantes sociales (ETP et 30 heures par semaine), un rédacteur et une secrétaire). Les besoins recensés montraient que 1-3 personnes manquaient pour que l'effectif soit suffisant pour réaliser les multiples tâches.

Suite à ce résultat, le poste d'assistante sociale a été pérennisé et un poste complémentaire d'expéditeur a été créé avec des missions administratives au niveau des cours de langue luxembourgeoise et de l'ensemble du service. Ceci a permis aux autres membres de l'équipe d'être plus disponibles pour les autres missions, en particulier les projets-pilotes prévus en développement pour 2021/2022.

Suite au déménagement du service en octobre 2020 au 13, rue Notre-Dame L-2240, et dû à la création d'une réception en vue d'améliorer l'accueil des citoyens, deux postes supplémentaires ont été créés.

Au niveau Intégration, l'objectif principal du Service IBS est de mettre en place des actions favorisant l'intégration des citoyens de différentes nationalités. En étroite collaboration avec la commission consultative communale d'intégration, les associations œuvrant dans le domaine interculturel ainsi que les autres services de la Ville de Luxembourg, le service IBS s'efforce à définir les demandes existantes en lien avec les multiples cultures présentes sur notre territoire et de développer un plan d'actions afin de répondre au mieux aux besoins présents.

La responsable participe en tant que personne qualifiée aux séances de la Commission consultative communale d'intégration.

Au niveau Besoins spécifiques, le service représente un lieu de contact pour les personnes concernées ainsi que l'ensemble des associations du domaine des besoins spécifiques. Le travail en lien étroit avec ces derniers et d'autres services de la Ville de Luxembourg permet une amélioration continue des services offerts aux citoyens à besoins spécifiques.

La philosophie de travail du service est de prévoir et de réaliser des actions directement en lien avec les personnes concernées. Il s'agit donc d'impliquer les ressources et idées des acteurs et associations œuvrant dans le domaine interculturel afin de répondre au mieux aux besoins existants.

Le public cible

L'intégration nous concerne tous et une intégration locale durable ne peut se faire qu'en impliquant l'ensemble des partenaires et personnes intéressées et concernées.

Les communes, et en particulier la Ville de Luxembourg en tant que capitale, constitue de ce fait un acteur-clé au niveau du parcours d'intégration et de cohésion sociale.

De plus, il est à préciser que l'intégration concerne toutes les catégories socio-économiques. Elle ne concerne pas que les personnes socialement défavorisées, mais toute personne résidant sur notre territoire.

En ce concerne le volet des besoins spécifiques, il est à noter que toute personne peut avoir un besoin spécifique, par exemple une famille avec un enfant en bas âge en poussette, le public des séniors ayant des problèmes de mobilité ou une femme enceinte, ... et donc l'objectif est de rendre notre Ville plus accessible et plus agréable pour tous. De plus, ce qui est utile pour une personne en fauteuil roulant (rampe, bus incliné, ...) est également plus agréable pour d'autres personnes dans le besoin.

Selon les publics, certaines actions prioritaires peuvent varier selon les besoins des personnes concernées. D'autres actions concernant tous les résidents et l'objectif est de pouvoir les proposer pour un public très large:

Publics cibles

- Personnes à besoins spécifiques (présentant un handicap visible et non-visible, public des séniors, familles avec enfants,...) ;
- des citoyens européens ;
- des ressortissants de pays tiers ;
- des nouveaux arrivants ;
- des étrangers séjournant légalement sur le territoire du Grand-Duché de Luxembourg et souhaitant s'y maintenir de manière durable ;
- des frontaliers ;
- des réfugiés ;
- ...

Travail en lien avec la commission consultative communale d'intégration

Depuis la création de la commission en 2012 par règlement grand-ducal du 15 novembre 2011, le service IBS travaille en collaboration avec celle-ci concernant la mise en place de projet dans le domaine de l'Intégration. De plus, le service participe aux réunions de la CCCI pour suivre et échanger sur les idées d'actions et projets en cours de réalisation. La CCCI s'est reformée et a démarré son travail en mars 2018 en définissant des priorités de leur travail. Deux thématiques ont été choisies, à savoir la participation politique et le renforcement des actions de proximité. Ces deux priorités se retrouvent également au niveau du Plan communal d'intégration et en 2020, des actions et rencontres étaient prévues dans le cadre de ces deux thématiques.

Chaque année (à part en 2020) la CCCI participe à la grande rencontre annuelle « Rencontres sans Frontières » et au stand de la Ville lors du Festival des Migrations organisé par le CLAE en vue d'informer les participants et visiteurs sur les missions de la commission et les sensibiliser sur le droit de vote et l'inscription sur les listes électorales, ainsi que des actions et projets mis en place.

Depuis 2017, un accent particulier a été mis sur l'élaboration du plan d'action dans le cadre du plan communal d'Intégration. Durant plusieurs réunions et lors de conjointes, les membres de la CCCI ont activement contribué au développement du plan et aidé à fixer les actions prioritaires pour les années suivantes.

En octobre 2019, des groupes de travail ont été formé au sein de la CCCI pour avancer de façon plus pertinente :

1. Quartier prioritaires pour les projets pilotes
2. Mobilisation/participation politique
3. Sensibilisation du grand public
4. Entreprises, parlement européen, frontaliers etc.

A l'avenir, l'implication de la CCCI devra davantage être renforcée pour le développement d'idées et la mise en place d'actions dans le cadre du Plan Communal d'Intégration. L'implication des associations locales du volet intégration permet également de répondre davantage aux demandes existantes des citoyens.

Volet Intégration: Actions réalisées / en cours de réalisation par le Service d'Intégration en collaboration avec d'autres partenaires

➤ Volet linguistique, Traductions simultanées

Afin de favoriser l'échange entre citoyens et de dépasser les barrières de communication, le service IBS veille à ce que les réunions publiques et d'informations organisées par la Ville soient traduites en plusieurs langues.

- **Des Traductions orales directes** en FR, DE et EN sont proposées lors de différentes réunions publiques telles que la Rencontre « Intégration et Interculturalité », la journée de réflexion dans le domaine besoins spécifiques, ainsi que lors de visites culturelles dans le cadre des cours luxembourgeois. D'autres traductions sont prises en charge par les autres services de la Ville pour les multiples réunions d'informations et d'échanges.
- **Des Traductions en langue des signes allemande** ont sont assurées lors des séances du conseil communal, lors du premier cours de langue de signes allemande niveau 1, ainsi que lors de réunions et manifestations organisées par la Ville. De plus des **transcriptions écrites en allemand** sont également proposées.
- Le service gère **6 coffrets de traductions** pour l'ensemble des services de la Ville : réservations, désinfections, remplacement en cas de perte de casques, ...

➤ Volet festif

Pour favoriser une meilleure intégration des différents publics et renforcer l'échange entre les nombreuses cultures présentes sur le territoire de la Ville de Luxembourg, une multitude de groupes et d'associations sont intégrés au sein de **festivités** organisées par l'ensemble des services de la Ville (par exemple festivités autour de la fête nationale, concerts, marché de Noël, ...).

D'autres services de la Ville, comme par exemple le service des sports, fêtes et marchés, jeunesse, maintenance, ... ont également des contacts privilégiés avec un grand nombre d'associations.

En 2020, le service IBS a pu tenir son stand d'information habituel au « **Festival des migrations, des cultures et de la citoyenneté** », organisé par le Comité de Liaison des Associations d'Etrangers (CLAE), pour informer les visiteurs sur les actions et offres de services de la Ville au sujet de l'intégration, des loisirs, de la culture etc. Comme chaque année (à part en 2020), l'action des « Rencontres sans frontières » est lancée, notamment par des animations sur le stand, étant donné la présence importante des personnes de différentes cultures. Le Festival permet également au Service IBS de faire la promotion des actions de la Ville de Luxembourg au niveau de l'Intégration et ce à travers de dépliants, flyers et autre outil de communication, en lien avec le Service Communication et d'autres services de la Ville. Les membres de la commission consultative communale d'intégration sont également présents pour animer le stand.

L'expansion de la pandémie a provoqué l'annulation de nombreux événements tels que le Musiqcité, qui est organisé par le Service IBS ainsi que d'autres actions organisées par des partenaires en soirée et les week-ends.

➤ **Journée Intégration et Interculturalité**

L'organisation d'une rencontre annuelle avec les associations du domaine de l'intégration permet dans un premier temps d'avoir un échange entre certains représentants de différents services et commissions communales qui s'engagent à contribuer à une meilleure intégration de personnes étrangères sur le territoire luxembourgeois et œuvrent pour un vivre-ensemble des communautés existantes. Cette entrevue permettait également d'être à l'écoute des besoins et des soucis des associations, de rechercher des réponses adéquates et de réfléchir ensemble sur les actions prioritaires à mettre en place.

Cette année, la journée Intégration et Interculturalité a été planifiée pour le 14 mars 2020 et portait sur le développement d'actions de proximité dans les quartiers de la Ville et des actions de sensibilisation. C'était l'occasion de présenter les objectifs directs du travail de proximité dans des domaines divers, ainsi que des données sur les mouvements migratoires et le profil socio-économique et culturel des différents quartiers de la Ville, ainsi que de discuter ensemble les stratégies et projets pour favoriser le vivre ensemble entre les citoyens des quartiers de la Ville.

L'expansion de la pandémie nous a malheureusement poussée à annuler cette rencontre. Elle a porté sur le thème du travail de proximité dans les quartiers. Un questionnaire a été joint à l'invitation pour permettre aux associations de nous faire part de leurs idées et remarques concernant le thème sur lequel portait la journée.

Ce questionnaire, qui a également été publié sur le site internet de la Ville, poursuivait trois objectifs :

1. Actions de bienvenue et actions de proximité
2. Semaines de sensibilisation
3. Rencontre avec les Syndicats d'Intérêts Locaux

➤ **Rencontres sans frontières**

Comme les années passées, la Ville de Luxembourg, en collaboration avec OPTIN, le CLAE et d'autres associations représentant les différentes cultures présentes sur notre territoire, a voulu organiser les « Rencontres Sans Frontières », une journée sportive et interculturelle qui aurait dû avoir lieu le 14 juin 2020 au Stade Boy Konen. Au niveau du volet sportif, un tournoi de foot pour adultes et enfants de différents âges, du Beach-Volley ainsi que Vélo-VTT sur le nouveau parcours aménagé au Stade Boy Konen étaient prévus. Pour le volet festif, diverses animations pour petits et grands étaient attendues notamment à travers la musique et danses des communautés présentes ainsi que de nombreux stands de restauration pour découvrir différentes spécialités culinaires. Le Vélo-VTT a été maintenue suite au grand succès rencontré en 2019 ainsi que l'usage des gobelets lavables de la Ville pour réduire davantage les déchets.

Cette journée a pour but de mettre l'accent sur le sport et les échanges interculturels et traduit la volonté de la Ville de favoriser l'intégration par le sport et la mixité des cultures des multiples nationalités présentes sur le territoire de la Ville. Elle est également accompagnée d'une fête interculturelle conviviale pour toute la famille.

➤ Cours de langue et de culture luxembourgeoises

L'apprentissage et la maîtrise de la langue d'un pays d'accueil vise à contribuer à une meilleure intégration des personnes de différentes origines et cultures. En ce qui concerne les cours organisés par la Ville de Luxembourg, les apprenants peuvent non seulement apprendre la langue luxembourgeoise mais également faire des rencontres et mieux connaître la culture luxembourgeoise, la Ville et les institutions présentes. De plus, certaines sorties culturelles leur permettent de mieux s'intégrer en participant à des représentations théâtrales, à des séances de cinéma et de suivre des visites guidées dans différents musées et expositions.

Les cours de langue et de culture luxembourgeoises, qui sont actuellement assurés par **six chargés de cours actuellement** engagés par la Ville de Luxembourg, se distinguent des cours proposés par d'autres institutions par un supplément d'activités périscolaires organisées régulièrement durant l'année. Ainsi, les apprenants suivent d'une part les cours qui sont adaptés à leurs besoins et d'autre part, ils apprennent à mieux connaître le fonctionnement des structures administratives, le système électoral ainsi que les instances politiques avec leurs responsabilités.

Organisation

Les cours de langue et de culture luxembourgeoises pour adultes de la Ville sont **agréés et cofinancés par le Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse** et donnent également droit à l'obtention d'un certificat portant le **label de qualité**.

De plus, ils sont **fondés sur les principes du Cadre européen commun de référence pour les langues** (CECRL) élaboré par le Conseil de l'Europe.

En général, les cours ont lieu durant toute l'année scolaire (septembre-juillet), du lundi au samedi entre 08h30 et 21h10 dans trois centres culturels différents (Gare, Bonnevoie et Cents). L'offre de cours semestriels permettent aux apprenants de débiter / reprendre un cours en milieu d'année.

Bilan pour l'année scolaire 2019/2020

De 748 personnes inscrites, 455 apprenants ont obtenu un diplôme de fréquentation de la part de la Ville de Luxembourg, ainsi qu'un certificat de la part du Ministère de l'Éducation Nationale, soit 60,83% des personnes inscrites.

En faisant une comparaison du taux de réussite des dernières années scolaires, 60,83% des élèves ont obtenu le certificat en question, contre 63,08% en 2018/2019, 43,52% en 2017/2018.

Les élèves des cours organisés en 2019/2020 étaient en majorité résidents de la Ville de Luxembourg (74,26%), les autres élèves venaient soit d'autres communes du Grand-Duché de Luxembourg et de la Grande Région (25,74%).

L'évolution de la pandémie du Covid-19 nous a poussé à suspendre tous les cours entre le 16 et 28 mars 2020. La reprise des cours ne pouvant pas se faire en présentiel, les chargés ont eu recours à la formation à distance pour le reste de l'année scolaire et ce en utilisant des applications comme Zoom, Skype, Youtube et en échangeant par mail. Pour une meilleure organisation, les apprenants ont été répartis dans deux groupes et ont participé, à tour de rôle, au cours avec le chargé. Pour le reste du temps, les apprenants ont eu des devoirs à réaliser chez eux, leur permettant ainsi d'avoir une présence à la remise de ceux-ci. Les visites culturelles ainsi que les ateliers pédagogiques ont été suspendus depuis l'expansion de la pandémie.

Au total, 60 cours ont été proposés par la Ville de Luxembourg pour l'année 2019/2020 dont 16 cours semestriels par session (9 pour le niveau débutant, 5 pour le niveau intermédiaire, 2 pour le niveau avancé et un cours de conversation).

Année scolaire 2020/2021

Pour la rentrée 2020/2021, un total de **29 cours** (niveaux A1 débutant, A2 intermédiaire, B1 avancé et B2 conversation) sont proposés.

En principe, les cours se déroulent deux fois par semaines durant 100 minutes à partir du mois de septembre jusqu'au mois de juillet. Les cours reprennent en présentiel dès septembre, tout en gardant la répartition des groupes pour limiter la propagation du Covid-19: si la situation vient à s'aggraver, la formation à distance sera reprise dans son intégralité. Certains cours sont divisés en semestre en vue d'élargir l'offre durant l'année scolaire (55 heures) et de mieux répondre aux besoins des apprenants:

- **Les niveaux A1 Débutant et A2 Intermédiaire** sont de nouveau **divisés en semestres** : ils débutent au mois de septembre et prennent fin au mois de février. Une suite de ces cours est garantie pour la deuxième session qui a débuté en février. Ceci permet d'avoir une nouvelle offre de cours pour des élèves débutants.
- Sur ces cours de niveau A1 Débutant, **1 cours intensif est proposé du lundi au jeudi**. Pour la deuxième session, un cours intensif de niveau A2 offrira une suite aux apprenants.
- **1 cours germanophone** (Niveau A1): Ces cours sont destinés aux personnes qui maîtrisent la langue allemande et qui ont en principe moins de difficultés à apprendre le luxembourgeois.
- Les cours de **B1 Avancé** sont généralement proposés 2 fois par semaine dont 2 cours annuels de 110 heures pour l'année 2020/2021. Pour la première fois, un cours de B1.3 sera inclus au planning dû à la publication du nouveau livre pour le niveau Avancé.

2 cours en B2 Conversation dédiés à la lecture en classe seront proposés durant l'année 2020/2021 et auront lieu les lundis et mercredis soir.

- Les cours de samedi durent 200 minutes et sont destinés aux personnes qui désirent progresser plus rapidement (p.ex. pour optimiser les chances de trouver un emploi) ou qui veulent / peuvent suivre le cours uniquement durant le weekend. Pour l'année 2020/2021, un cours de niveau intermédiaire et deux cours dans le niveau avancé auront lieu samedis matin.

- **Organisation d'ateliers pédagogiques:**

Pour diversifier l'offre des cours existants, les chargés de cours ont développé l'idée de proposer des ateliers pédagogiques à la fin de chaque semestre aux apprenants inscrits dans un cours.

Ces activités, qui pour la plupart ont été suspendues durant l'année 2020, abordent différentes thématiques et permettent aux apprenants d'approfondir leurs connaissances en matière de langue et de culture luxembourgeoises:

- **Préparation au test de langue pour l'obtention de la nationalité luxembourgeoise** : Dans cet atelier, les apprenants ont la possibilité de s'organiser sur l'examen en faisant quelques exemples d'épreuves ensemble avec le chargé de cours. Cela permet aussi au chargé de cours à mieux estimer le niveau de l'apprenant et de lui donner un aperçu des révisions à prévoir ;

- **Réviser la grammaire de façon ludique:**
A l'aide de jeux de société (jeu de dés / de cartes, jeu de table, jeu de rôle, ...) les apprenants auront la possibilité de réviser la grammaire qu'ils ont appris durant l'année scolaire ;
- **Apprendre la langue luxembourgeoise en dehors des classes:** Les membres de la commission d'Intégration, ainsi que certains apprenants regrettent qu'il n'y ait pas moyen d'apprendre le luxembourgeois en dehors des sessions de cours. Les chargés de cours ont développé l'idée de créer des lieux de rencontres en dehors des cours. Des rencontres entre les apprenants ont permis aux participants de s'échanger en luxembourgeois sur différents sujets d'actualité. Avant l'expansion de la pandémie, des rencontres organisées dans des restaurants proposant une cuisine traditionnelle luxembourgeoise par exemple, ont permis d'aborder particulièrement la culture luxembourgeoise.
- **Tables de conversation/Café des langues:**
Afin de permettre aux apprenants de pratiquer le luxembourgeois de manière informelle en s'entretenant sur différents sujets (la santé, le sport et les loisirs, les cultures, la vie professionnelle, ...), l'association ASTI a lancé un projet des « cafés de langues » le 26 février 2020 qui a connu un grand succès. En raison de la situation du Covid-19, l'ASTI s'est trouvé dans l'obligation d'annuler les séances en présentiel à partir du mois de mars. Pour donner aux gens la possibilité de pratiquer leur langue pendant le confinement et de maintenir ainsi un contact social, l'association a eu l'idée d'organiser le café des langues de manière virtuelle et ce dès avril.
- **Découvrir l'histoire et la culture luxembourgeoise à l'aide de bandes dessinées (p.ex. « Vum Siggy bis bei d'City », « De Superjhemp », « Melusina », ...):**
Les apprenants sont invités à découvrir de manière ludique et amusante les épisodes marquants de l'histoire de la Ville de Luxembourg. Le chargé de cours présentera dans son atelier le contenu de quelques livres en permettant aux apprenants de s'impliquer dans la discussion.

➤ Fête des voisins

Depuis le début de l'action au Grand-Duché en 2005, la Ville de Luxembourg participe chaque année à l'initiative « Fête des voisins », repris en 2009 par l'association luxembourgeoise des solidarités de proximité a.s.b.l. afin de faire face à l'isolement et l'individualisme et de favoriser les contacts et la cohésion sociale.

Ainsi, la fête des voisins est une belle occasion de rencontrer et d'apprendre à connaître ses voisins, de rompre l'anonymat et de passer un moment agréable dans une atmosphère conviviale.

La Ville met chaque année à disposition des citoyens désireux d'organiser leur fête entre voisins des bancs et des tables ainsi que du matériel promotionnel. Dans ce contexte, le Service IBS diffuse toute information concernant les jours auxquels la fête des voisins a lieu, prend en charge la distribution de cartons d'invitation, de ballons, de t-shirts ainsi que de supports d'information sur les produits «fairtrade», ainsi que des brochures au sujet de manifestations écoresponsables et oriente les intéressés vers d'autres personnes pour des services complémentaires (maintenance, circulation, hygiène, ...).

Quelques chiffres concernant le **nombre de ménages qui ont organisé une fête des voisins** sur le territoire de la Ville de Luxembourg (personnes ayant pris contact avec le service IBS pour avoir du matériel promotionnel):

- 2011 : 30
- 2012 : 40
- 2013 : 26
- 2014 : 23
- 2015 : 34
- 2016 : 22
- 2017 : 34
- 2018 : 19
- 2019 : 32
- 2020 : 0

L'évolution de la crise sanitaire nous a malheureusement obligé à reporter la Fête des Voisins prévue initialement fin mai 2020.

➤ **Informations et conseils concernant l'intégration**

En décembre 2013, la Maison des affaires sociales qui abrite la direction des affaires sociales, le service d'intervention sociale ainsi que le service de la jeunesse a ouvert ses portes au public.

Tout citoyen demandant des informations liées aux services sociaux de la Ville de Luxembourg peut s'adresser au bureau d'accueil social. La Maison sociale regroupe donc tout ce qui concerne les aspects sociaux et le service IBS prend en charge le volet de l'intégration.

En ce qui concerne le volet intégration, il s'agit de **diffuser des informations ayant trait à l'aide à l'intégration**, telle que la transmission d'informations sur les Cours de langues organisés par la Ville de Luxembourg et d'autres Associations établies sur le territoire de la Ville (Langue luxembourgeoise, française, allemande, anglaise, Langue de signe allemande,...); les actions et projets réalisés / en cours de réalisation liés à l'Intégration et l'Interculturalité (p.ex. Rencontres sans frontières, Actions de réflexion, Conférences, Manifestations interculturelles et diverses...); les programmes permettant de favoriser l'intégration des non-luxembourgeois au Grand-Duché (p.ex. Contrat d'Accueil et d'Intégration mis en œuvre par l'Office Luxembourgeois de l'Accueil et de l'Intégration), ...

➤ **Actions de mobilisation pour l'inscriptions sur les listes électorales »**

Etant donné que sur les 124.528 habitants de la Ville de Luxembourg, plus de 70% sont de nationalité étrangère, il est important que chaque citoyen exprime ses vues lors des scrutins communaux et/ou européens. La participation des citoyens non-luxembourgeois à la vie politiques locale est donc un vrai enjeu de démocratie.

La Ville souhaite développer des actions afin que les personnes non-luxembourgeoises s'intéressent davantage à la participation politique et s'inscrivent sur les listes électorales communales. Ensemble avec les membres de la commission d'intégration, plusieurs propositions ont été faites :

- Sensibiliser au fait qu'il est important d'encourager les jeunes à participer à la vie politique et se renseigner auprès des responsables politiques de leurs priorités dans cette situation de pandémie ;

- En concertation avec les services internes de la Ville, travailler sur le contenu d'un courrier qui pourrait être envoyée au public des jeunes (lettre, dépliant). Ainsi qu'aux moins jeunes ayant 5 ans de résidence les appelant à s'inscrire sur les listes électorales.
- Reprendre contact dans la mesure du possible avec les 60 multiplicateurs de la VdL formés pour les élections communales de 2017 et éventuellement de 2019 (élections européennes) ;
- Prendre contact avec le CEFIS pour la mise en place d'une formation de multiplicateurs ciblée sur les jeunes sans distinction de nationalité ;
- Sensibiliser davantage au sein des cours de luxembourgeois proposés par la Ville en invitant des multiplicateurs pour permettre un échange entre ces derniers et les apprenants.

➤ **Actions de sensibilisation « Intégration »**

Depuis 2013, une action ouverte à tout public a été mise en place. La Commission d'intégration a suivi l'organisation de l'action en lien avec le service Intégration et besoins spécifiques et d'autres membres qui se sont engagés dans l'organisation ces actions :

MusiqCITE - Rencontres interculturelles, musicales et citoyennes:

Il s'agit d'une soirée musicale et conviviale qui a lieu chaque année au conservatoire de Musique de la Ville de Luxembourg.

Cette soirée s'intègre dans le programme des actions de sensibilisation menées par la Ville de Luxembourg dans le domaine de l'intégration, notamment par la musique et la rencontre. Elle vise à favoriser l'échange entre personnes de différentes nationalités et cultures, à promouvoir la diversité et à souligner l'importance de la prise en compte du volet interculturel au quotidien.

Par l'action « MusiqCITE », qui est toujours mise en place par la VDL en collaboration avec des acteurs locaux, les associations œuvrant dans le domaine interculturel et la commission consultative d'intégration (CCCI), la Ville souhaite promouvoir la prise en compte des citoyens dans leur globalité et considérer davantage la diversité culturelle comme une richesse afin de pouvoir créer une société interculturelle.

Du côté musical, la soirée est animée par divers groupes de musiques qui représentent différentes origines et cultures. Les représentations sur scène permettent au public d'avoir un aperçu de cultures et coutumes différentes à travers la musique et la danse. De plus, cet événement permet un échange de culture entre les artistes.

Après le concert, un vin d'honneur « interculturel » proposant des produits de plusieurs cultures est offert au public. Ce volet convivial est garanti par différentes associations œuvrant dans le domaine de l'Intégration. En 2019, le vin d'honneur a été mise en place par le Curiel (communauté italienne) qui est intervenu pour préparer des spécialités de cultures variées, soutenu par le CASA (communauté portugaise) et l'association TURKUAZ (communauté turque), qui a également pris en charge des amuses bouches salées et des desserts. Ce volet convivial permet au public de se rencontrer, d'avoir un échange avec les associations présentes et d'avoir quelques renseignements sur les missions du service Intégration, ainsi que de la commission consultative d'Intégration.

En ce qui concerne le lieu où l'événement se déroule d'habitude, il s'agit d'une institution importante de la Ville, apte à accueillir les manifestations les plus ambitieuses. D'un autre côté, le service souhaite promouvoir le brassage de différentes populations en attirant une population qui ne se dirige pas forcément de façon spontanée vers cet endroit. Les personnes provenant d'associations ont plutôt tendance de passer leur temps à participer à des manifestations de quartiers ou actions organisées en interne dans différents centres culturels tandis que d'autres se dirigent principalement vers des institutions publiques, telles que le conservatoire et la philharmonie. Cette action doit donc permettre aux participants de connaître un nouvel endroit qui pourrait éventuellement les intéresser et attirer davantage à l'avenir.

En 2020, le MusiqCité était prévu pour le 11 décembre. La soirée aurait dû être animée par le groupe « TinniTuzZ », un groupe luxembourgeois de reprises de Rock qui existe depuis 2 ans. Le guitariste Jerry, la bassiste Nadine, le batteur Dan et les deux chanteurs Martine et Marc composent ce groupe ; Un ensemble crée par l'asbl «Kinima », une jeune association qui a été créée par trois personnes très engagées, Dario Scombussolo, Gil Kirchen, Achal Murthy et Aldin Destan; ainsi qu'une classe de percussion du conservatoire de musique.

Dû à la situation sanitaire actuelle, l'événement a malheureusement dû être annulé. Pour permettre aux différents groupes de musique très motivés de se présenter, un article au sein du City Magazine, ainsi que des enregistrements de musique publiés sur le site internet de la Ville et les médias sociaux, ont donné l'opportunité aux groupes de partager leur passion avec le public en l'informant sur leur objectifs et missions.

En ce qui concerne les actions de sensibilisation, l'implication de la CCCI a fait apparaître entre autre le désir d'organiser des semaines de sensibilisation autour de l'intégration avec des manifestations diverses comme des conférences, diffusion de films, rencontres inter-culturelles, ...). Etant donné que les semaines de sensibilisation dans le domaine des besoins spécifiques sont organisées en mai/juin, l'idée est de consacrer une partie de l'automne à la sensibilisation dans le domaine de l'intégration.

Pour créer une certaine dynamique dans le réseau, ce projet aurait dû être présenté lors de la rencontre avec les partenaires en mars 2020, ainsi que les différents partenaires et acteurs afin de leur permettre de faire des propositions d'actions à intégrer dans les semaines de sensibilisation.

Suite à la pandémie du COVID-19, certaines actions prévues n'ont pas pu être mises en place, respectivement ont été suspendues.

Quelques exemples d'actions proposées par les membres de la CCCI :

- Conférences
- Films traitant de thématiques intégration (expats, périodes migratoires du Luxembourg, réfugiés, documentaires sur les pays d'origines, ...) / Festival de films
- Réalisations d'interviews qui pourront être diffusés sur les médias et réseaux sociaux,
- Rallye gourmand inter-culturelle permettant de découvrir dans des stands les différentes cultures et/ou les services/commissions de la Ville de Luxembourg et/ou les syndicats d'intérêts,
- Repas de différentes cultures avec animations culturelles (avec plusieurs cultures différentes représentées),
- Actions grand-public comme la journée d'action dans le domaine besoins spécifiques ou l'expo au grand-théâtre
- Actions inter-culturelles en liens avec les maisons culturelles (théâtres, conservatoire, cinémathèque, bibliothèque)
- ...

Afin d'intégrer au maximum les associations locales dans la mise en place d'actions concrètes, un courrier électronique sera envoyé à l'ensemble des structures, clubs et syndicats afin de les interroger sur leurs idées concrètes d'actions de proximité dans les quartiers de la Ville. Il permettra aux associations et personnes intéressées de nous communiquer à l'avance leurs besoins, idées et suggestions. Le service IBS a déjà actualisé le mailing liste des différentes structures.

Suite du Plan communal d'Intégration

Jusqu'à présent, la Ville a lancé tout un ensemble d'actions ponctuelles pour améliorer l'intégration des citoyens. Le développement d'un plan communal d'Intégration (PCI) permet à piloter ces différentes actions de manière plus ciblée et cohérente.

Pour l'élaboration d'un PCI, le SYVICOL, en partenariat avec l'OLAI, a établi un guide pratique qui propose aux communes une démarche pour leur faciliter le développement d'une politique d'intégration durable, transversale et structurée, en impliquant un maximum d'acteurs locaux.

Ce plan crée non seulement une responsabilité partagée par un maximum d'acteurs et de services communaux, mais il permet aussi une approche transversale de l'intégration, c'est-à-dire de prendre en compte tous les domaines qui peuvent concerner les missions (obligatoires ou facultatives) d'une commune (santé, éducation, logement, culture, ...). Cela permet donc d'aller au-delà de la mise en place d'actions ponctuelles et isolées.

Les étapes suivantes ont été réalisées jusqu'à présent :

1. Réalisation d'un état des lieux interne et externe en étroite collaboration avec le CEFIS :

D'une part l'approche quantitative: L'analyse des statistiques des données sur la diversité culturelle (population, usagers, personnel) et le sondage auprès du personnel de la Ville sur la perception de la diversité dans le cadre de l'exercice de leur travail ;

D'autre part l'approche qualitative: Entretiens semi-directifs avec l'ensemble des services et structures de la Ville, les entretiens avec les principaux acteurs associatifs et institutionnels sur la diversité culturelle sur le territoire de la Ville, ainsi que l'organisation de 5 soirées thématiques ouvertes au grand public (sujets traités : le travail et l'habitat ; l'Education et l'Intégration sociale ; L'accueil de nouveaux arrivants et l'aide sociale ; la Culture, le Sport et les Loisirs ; la Participation sociopolitique).

2. L'organisation de deux réunions conjointes avec trois commissions consultatives communales (Intégration, action sociale, santé et 3e âge, égalité entre femmes et hommes) :

En juin 2015 : Présentation du projet et échange avec les différents membres et représentants politiques ;
En décembre 2016 : Présentation des résultats de l'état des lieux.

3. Un échange régulier a lieu avec les membres de la commission d'Intégration et leurs suggestions et propositions de projets sont prises en compte pour le développement du plan d'action.

4. Création d'un comité de pilotage :

En ce qui concerne la gouvernance du plan communal, la création d'un comité de pilotage vise à élaborer et réaliser un plan d'actions concrètes sur base de cet état des lieux, ainsi que de suivre, d'évaluer et d'adapter le projet régulièrement.

Le comité peut ensuite occasionnellement, selon le sujet à traiter, se faire accompagner et conseiller par d'autres personnes (p.ex. autres services communaux, experts externes, représentants d'associations etc.).

5. En ce qui concerne les 5 thématiques qui ont été abordées lors des soirées en novembre 2015 **des priorités ont été fixées pour l'élaboration du plan communal** et rediscuté au sein des différentes instances et du Comité de pilotage.

Le plan d'action a été validé par le collège échevinal et discuté au conseil communal, le 30 juin 2017. Des actions à poursuivre, à développer et à créer ont été défini (voir également l'annexe jointe au rapport d'activité avec le tableau récapitulatif des actions intégrées au Plan communal d'intégration).

6. La **journée « Intégration et Interculturalité »**, qui a permis de présenter les objectifs directs du travail de proximité dans des domaines divers, ainsi que des données sur les mouvements migratoires et le profil socio-économique et culturel des différents quartiers de la Ville et de discuter ensemble les stratégies et projets pour favoriser le vivre ensemble entre les citoyens des quartiers de la Ville.

Afin de permettre d'initier déjà la prochaine matinée thématique début 2021, un questionnaire sur les idées concrètes d'actions de proximité dans les quartiers sera envoyé aux associations. Il permettra aux associations et personnes intéressées de nous communiquer à l'avance leurs besoins, idées et suggestions.

Ce questionnaire sera envoyé également à l'ensemble des structures intéressées à la suite de la matinée afin de permettre à tous de nous donner un retour.

Suite aux échanges très fructueuses des groupes de travail de la CCCI,

- des projets-pilotes vont être mise en place dans certains quartiers, un travail sur les statistiques a déjà été fait ;
- un renforcement de la sensibilisation et du soutien aux partenaires pour des actions de sensibilisation est prévu avec un moment fort en automne 2020 ;
- et une reprise des actions en faveur des nouveaux arrivants est également prévue.

Action de soutien aux demandeurs de protection internationale (DPI) et bénéficiaires de protection internationale (BPI)

- **Participation de personnes demandeurs de protection internationale et réfugiés aux activités culturelles et sportives**

Afin de permettre aux DPI de participer aux offres culturelles et sportives proposées par la Ville, le collège échevinal a décidé de mettre à disposition aux gestionnaires des foyers de la Ville des tickets gratuits pour aller à la piscine (Badanstalt et Piscine de Bonnevoie), visiter les musées et théâtres de la Ville, ainsi que la Cinémathèque. Depuis fin 2018, des tickets cinéma sont également mises à disposition du public DPI pour certaines vacances ou sorties de films, ainsi que de tickets pour la patinoire (Kockelscheuer et au Knuedler), le mini-golf au Grund et pour certains matchs de football en collaboration avec la FLF.

En plus, des visites guidées organisées par le Luxembourg City Tourist Office ou les Musées de la Ville de Luxembourg sont proposées aux DPI pour qu'ils aient l'occasion de découvrir la Ville avec son histoire et ses attractions.

D'autres frais liés à des sorties culturelles, comme la Schueberfouer, le cirque de l'avent, le CitySkyliner ou un concert de musique, ont également été pris en charge par la Ville. Des tickets d'entrée sont mis à disposition aux gestionnaires des différents foyers.

De plus, les DPI reçoivent l'occasion de participer aux activités proposées par le Centre d'Animation Pédagogique et de Loisirs (CAPEL), le Service des Sports (Sport pour Tous, Sportswochen), le Service IBS (Rencontres Sans Frontière, MusiqCITE, Cours de langue luxembourgeoise, ...)

Concernant le service des Sports, des créneaux sont mis à disposition afin de permettre la pratique de sports et selon les demandes, les personnes DPI peuvent intégrer des cours du sport de proximité.

Durant l'été 2020 l'association Passerell a organisé des ateliers Eté pour les personnes réfugiées. Pendant l'été, de nombreux cours de langue s'arrêtent. Les organismes publics sont en congé durant plusieurs semaines et les demandeurs d'asile se retrouvent désœuvrés face à l'inquiétude administrative. Voilà pourquoi Passerell a pris l'initiative des Ateliers d'été pour combler un certain vide.

Afin de faciliter le respect des règles de distanciation sociale au courant des activités, le centre culturel du Tramschapp au Limpertsberg leur a été mis à disposition et un soutien financier leur a été accordé.

- **Support pour l'organisation de fêtes entre réfugiés et résidents**

Ces actions permettent un échange entre réfugiés et résidents. En même temps, une meilleure compréhension des fêtes religieuses ou non apportent une meilleure connaissance des cultures et traditions. Comme pour les fêtes déjà organisées, la présence de représentants des différents cultes garantit qu'il ne s'agit pas d'une simple organisation d'une fête religieuse, mais d'une rencontre festive incluant une meilleure compréhension des fêtes, d'un échange interculturel.

Jusqu'à présent, quatre fêtes ont déjà été organisées : En 2016, la fête de L'Aïd, en janvier 2017, la fête de l'Épiphanie, en mai la fête du 1^{er} mai et en septembre la fête de l'épreuve d'Abraham.

Les actions ont été organisées par Reech eng Hand, mais d'autres structures, telle que Passerell asbl, se sont jointes aux événements pour garantir le bon fonctionnement.

Le 2 février 2020, Passerell asbl en collaboration avec l'association RYSE (Reaching Youth Refugees through Support and Empowerment) ont organisé une fête KultiMulti au Tramschapp.

Certains réfugiés, qui sont hébergés dans des foyers d'accueil, ont préparé le repas soit dans un centre culturel, soit dans les locaux d'associations qui leur ont mis leur infrastructure à disposition.

Des animations pour enfants (bricolage, face painting, ...) et des représentations musicales sur scène ont complétées la journée.

Après avoir fait un bilan, les organisateurs souhaitent reconduire ces actions en mettant l'accent sur les différentes cultures. Cela devra permettre d'attirer plus de personnes de différentes origines et de garantir un échange entre personnes demandeurs/bénéficiaires de protection internationale et résidents.

- **Besoins spécifiques**

Beaucoup de personnes DPI ou BPI contactent le service pour avoir des informations et un soutien concernant un besoin spécifique soit d'eux-mêmes soit d'un de leurs enfants.

- **Logement**

Les DPI qui ont obtenu le statut de réfugié au Luxembourg jouissent des mêmes droits que tout résident légal au Luxembourg.

Il existe un nombre important de services qui accueillent, accompagnent et informent les DPI et les migrants tout au long de leur séjour au Luxembourg. La mise à disposition d'un lieu de vie, de nourriture et de vêtements, d'un accompagnement dans les démarches administratives et d'un accompagnement spécifique en fonction des situations particulières de chaque migrant, sont les missions de ces structures. Cependant, le logement reste un des plus grands défis au Luxembourg.

Les personnes et familles réfugiées prennent régulièrement contact avec le service IBS car le passage du foyer d'accueil dans un propre logement leur pose d'énormes difficultés. Leurs ressources financières ne leur permettent pas d'acquérir un logement du marché immobilier ordinaire et les listes, ainsi que les délais d'attente pour obtenir un logement social sont particulièrement longs.

Le service logement s'efforce à répondre du mieux au cas urgents mais étant donné que le nombre de logements sociaux est inférieur aux demandes, une liste d'attente est dressée par ce dernier.

Durant les entretiens avec les personnes et familles concernées, le Service IBS informe ces derniers sur les différentes structures mettant à disposition des logements sociaux, ainsi que sur les démarches à effectuer pour figurer sur la liste d'attente. Selon le cas, il prend aussi contact avec d'autres services internes (Service Logement, Foyers scolaires, ...) et/ou structures externes (p.ex. OLAI, Caritas, Croix-rouge, ...) afin de s'échanger sur la situation des personnes concernées et de voir si une solution au problème existant peut être trouvée à moyen ou à long terme.

Par ailleurs, la Ville de Luxembourg soutient l'Agence Immobilière Sociale dans la création de quatre postes de travail pour répondre davantage aux besoins des personnes réfugiées et de les accompagner dans leur insertion sociale.

Soutien aux associations pour la mise en place d'activités

- Soutien à l'action de l'association « Mir wëllen lech ons Heemecht weisen » en particulier pour les actions au sein des différents foyers pour demandeurs de protection internationale sur le territoire de la Ville.
- Soutien logistique et financier à « l'Asti » pour l'organisation de cafés de langues au sein du Drescherhaus et ensuite en ligne durant la pandémie, ainsi que d'autres activités de pratiques de langues en ligne lancé par l'association.
- Soutien à l'association « TURKUAZ » ayant mis en place plusieurs actions solidaires durant la pandémie : Dessins d'enfants pour les usagers de maisons de retraite, distribution de nourritures pour personnes démunies, ...
- Soutien pour la location des locaux au CLAE pour le Festival des Migrations et des Cultures.
- Soutien à Cultur'all pour la fête de leur 10me anniversaire en octobre 2020.
- Soutien à l'association « Touchpoint », une asbl qui s'engage de favoriser l'entrepreneuriat auprès du public des réfugiés et d'autres personnes résidant sur le territoire de la Ville de Luxembourg et dans le Grand-Duché.
- Soutien à l'association « Il était une fois », une bibliothèque pour les petits de 0-6 ans avec un accent particulier sur les différentes langues maternelles. Elle propose des activités pour les enfants de 0 à 6 ans qui permettent de renforcer l'apprentissage des différentes langues maternelles des enfants et de leur apporter plus de chances de réussite. Les activités proposées

sont un enrichissement pour l'ensemble des enfants et familles qui profitent des services de cette bibliothèque unique et exemplaire. Depuis janvier 2019 une ouverture gratuite pour les enfants de Gasperich est organisée les mercredis après-midi et à partir de 2020 se sont rajoutés les samedis après-midi avec accueil gratuit pour les enfants du quartier.

- Depuis 2019, la Ville de Luxembourg soutient l'association « Digital Inclusion » à hauteur de 24.000 Euros par an – aide pour le paiement du loyer de leurs locaux.

L'association « Digital Inclusion asbl » est une association sans but lucratif qui œuvre pour l'inclusion sociale par l'informatique et offre aux personnes qui en ont besoin un accès à la communication digitale, au matériel informatique et à des formations liées aux compétences numériques.

Ses objectifs sont:

a) promouvoir l'accès universel aux moyens informatiques :

- en facilitant l'accès à la communication digitale
- en permettant un accès au matériel informatique
- en promouvant l'alphabétisation numérique

b) favoriser l'inclusion sociale de personnes d'origines diverses :

- en organisant des activités communes en rapport avec l'informatique
- en mettant à disposition des usagers des programmes informatiques à caractère éducatif

c) prendre une responsabilité environnementale :

- en recyclant le matériel informatique qui n'est plus utilisé
- en réparant le matériel informatique qui serait autrement détruit.

- Soutien à l'asbl Passerell pour la mise en place d'Ateliers d'été pour des personnes Demandeurs de protection internationale en août.
- Soutien du cycle de conférences et expositions organisé par l'ASTI dans le cadre de leurs festivités pour les 40 ans. Suite à la pandémie du COVID-19, certaines actions ont dû être annulées, respectivement suspendues.

Priorités 2021 :

Suite à la pandémie du COVID-19, l'organisation des actions prévues a dû être suspendue, respectivement plusieurs projets ont dû être reporté pour l'année 2022, si la situation sanitaire nous le permet.

La démarche participative doit rester le fil rouge dans les années à venir. Les contacts fréquents et la disponibilité du service sont les garants pour une meilleure prise en compte des besoins existants des différentes populations en matière d'intégration et du vivre ensemble.

Le développement de cet aspect sera une des priorités dans le cadre du PCI, ainsi que dans le plan d'actions des besoins spécifiques.

En plus de la poursuite des actions déjà réalisées les dernières années, nous prévoyons de :

- Lancer des appels à projet et des soirées thématiques permettant l'implication des citoyens, acteurs locaux et partenaires, qui ne sont pas forcément orientés vers l'intégration et le domaine des besoins spécifique;
- Mettre en place les actions prioritaires définies en concertation avec la commission d'Intégration (sensibilisation du grand public, actions de proximité dans les quartiers, participation politiques des résidents, accueil des nouveaux arrivants et du public des expatriés, mise en place de permanences, ...);
- Poursuivre et développer les semaines de sensibilisation dans les deux domaines en incluant divers événements (journée d'actions, conférences, dîner dans le noir, expositions, MusiqCité, ...) et en se dirigeant davantage vers le public des jeunes (foyers scolaires);
- Développer les relations avec l'ensemble des partenaires de l'intégration et des besoins spécifiques et améliorer les réseaux existants;
-

Concernant les cours de langue et de culture luxembourgeoise, le service fait régulièrement une évaluation des cours proposés afin d'améliorer encore davantage la qualité des cours pour les différents publics. A la fin de chaque année scolaire, les apprenants reçoivent par e-mail une fiche d'évaluation à remplir et peuvent faire des suggestions en vue d'optimiser au mieux l'offre.