

**Rapport de synthèse de la consultation  
des Offices sociaux sur l'intégration  
des résidents dans la société  
luxembourgeoise.**



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

Rapport de synthèse de la consultation des Offices sociaux sur l'intégration des résidents dans la société luxembourgeoise.

Rédaction : Département de l'intégration, Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région, Luxembourg, juin 2021.



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

## Table des matières

1. Les principaux défis .....	3
1.1. LANGUES, COMMUNICATION INTERCULTURELLE ET NIVEAU D'INSTRUCTION .....	3
1.2. COMPLEXITE ADMINISTRATIVE ET AUTONOMISATION DU PUBLIC CIBLE .....	4
1.3. EGALITE DES SEXES ET CONTROLE NORMATIF .....	6
1.4. LEADERS D'OPINION ET INFLUENCE COMMUNAUTAIRE.....	6
1.5. ACCESSIBILITE A DES SERVICES EN VILLE .....	7
1.6. INTERACTION ENTRE LES PROBLEMATIQUES DU LOGEMENT, DE L'EMPLOI, DE L'EDUCATION ET DES LANGUES VS. LA NECESSITE DE GARANTIR LES BESOINS DE BASE .....	8
2. Les outils expérimentés.....	10
2.1. LE RECOURS A DES TRADUCTEURS-INTERPRETES .....	10
2.2. COMMUNICATION NON-VERBALE ET RESSOURCES NUMERIQUES .....	11
2.3. PARTICIPATION A DES FORMATIONS RELATIVES A L'INTERCULTURALITE .....	12
3. Les partenariats mis en place .....	13
4. Les propositions d'amélioration de la situation.....	14

Dans le cadre de ses travaux en matière de politiques d'intégration, il importe au Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région (MIFA) de consulter des acteurs de terrain et de proximité, afin de pouvoir mieux évaluer la manière dont ces acteurs répondent aux besoins et aux demandes relatives à l'intégration dans la société luxembourgeoise.

C'est pourquoi la Division ministérielle de la Solidarité et le Département de l'intégration du MIFA ont organisé conjointement une consultation avec des assistants sociaux (AS) en contact direct avec les usagers et ayant une expertise de proximité.

Une première consultation en présentiel s'est déroulée le 20 octobre 2020 au MIFA et a réuni des AS d'un échantillon déterminé d'offices sociaux (OS) : Beaufort et Centrest (par le biais d'un agent régional d'inclusion sociale), Differdange, Esch-sur-Alzette, Larochette, Nordstad (par le biais d'une contribution écrite), Pétange, Resonord, Ville de Luxembourg et Wiltz.

Afin de pouvoir mieux prendre en considération leur diversité régionale, sociale et culturelle, cette consultation a été ouverte, par la suite, à l'ensemble des OS luxembourgeois, et ce par le biais d'une contribution écrite. Cette deuxième phase de consultation a permis de compléter le présent rapport avec les contributions supplémentaires des OS suivants : Echternach, Grevenmacher, Hesperange, Mamer, Resonord (contribution complémentaire), Steinsel-Lorentzweiler, ainsi que celle de l'Entente des Offices Sociaux Asbl.

Les échanges avec les OS ont été structurés autour de questions abordant les défis liés à la diversité culturelle des usagers, les ressources et outils disponibles pour y répondre et les relations avec les partenaires externes. Grâce aux dites questions, l'approche met en relation plusieurs points de vue sur les mêmes thématiques et permet ainsi de dépasser leurs singularités pour se focaliser sur des problématiques collectives.

Le présent rapport offre un aperçu des points, thèmes et propositions clés des participants. A partir des extraits de la consultation, il met notamment en exergue les principales idées, suggestions et analyses qui ont émergé des discussions. Le MIFA tient à remercier les participants de leur disponibilité, de leur collaboration et de leur engagement.

## 1. LES PRINCIPAUX DÉFIS

### 1.1. LANGUES, COMMUNICATION INTERCULTURELLE ET NIVEAU D'INSTRUCTION

Le premier grand défi auquel semblent être souvent confrontés les agents des OS est celui des langues et de la communication interculturelle avec les usagers. En effet, la prise en charge de leurs demandes ainsi que les explications relatives au fonctionnement du système social et aux modalités d'attribution de l'aide sociale sont problématiques dès lors que les usagers ne parlent pas, ou maîtrisent trop peu, l'une des langues usuelles du pays, à savoir : le luxembourgeois, le français, l'allemand ou l'anglais. Les participants ont notamment insisté sur la grande difficulté de faire comprendre auxdits usagers le fonctionnement du système social et celui de l'attribution de l'aide afférente.

A cet égard, le niveau d'instruction et le capital culturel des usagers représentent le plus souvent un frein à leur intégration et rendent la tâche des agents plus difficile, notamment dans leur travail de sensibilisation au cadre réglementaire de l'aide sociale et aux démarches à entamer. D'autant qu'en matière de compétences linguistiques, par exemple, le niveau certifié n'est pas automatiquement celui réellement maîtrisé par les usagers. Dans certains cas, des difficultés d'apprentissage liées à des troubles psychologiques ou physiques détériorent encore davantage leurs conditions d'intégration.

#### *Extraits de la consultation :*

*« Dat éischt, wat mir do agefall ass, ass d'Sprooch. Jo d'Barrière vun der Sprooch. Ech schwätzen elo vun villen Sproochen. All déi di mir hei zu Lëtzebuerg, soen ech mol, net kennen oder net leieren, dat ass schonn mol den éischten Défi ... »*

*« Le principal défi auquel nous sommes confrontés quasi quotidiennement sur le terrain en raison de la diversité socioculturelle des usagers est celui de la communication. En effet, le fait que les usagers ne parlent peu ou pas une des langues véhiculaires du pays (luxembourgeois, français, allemand, anglais) complique fortement l'établissement d'une relation de confiance, qui – à notre avis – est un élément indispensable afin de garantir un accompagnement social approprié. »*

*« Et duerf een net mengen, et wieren nëmmen exotesch Sproochen dobäi. Portugiesesch ass eng vun den ganz heefegen. »*

*« ... et ass schlecht dass verschidde Léit net kenne schaffen goen, just well Si d'Sproochen net gutt kennen, do missen Alternativen fonnt ginn... »*

*« Et sinn och all di Léit di Analphabet sinn an vir Si ass et ganz wichteg, dass déi Saachen ganz ganz einfach sinn... »*

*« Le niveau d'études/l'analphabétisme est également une difficulté que nous pouvons rencontrer dans notre travail. »*

*« L'alphabétisation... surtout pour les demandeurs d'aide d'un certain âge. »*

*« Les BPI ne parlent aucune langue administrative du pays, (c'est) difficile de leur expliquer le cadre réglementaire de l'aide sociale et les démarches à effectuer. »*

*« ... le niveau certifié n'est souvent pas le niveau effectivement maîtrisé par la personne et les personnes évoquent souvent avoir des difficultés à suivre le cours, ce qui est difficile à savoir pour un professeur qui enseigne dans de grandes classes. Les offres de cours ne suffisent parfois pas pour apprendre une langue. Des blocages psychologiques ou autres sont souvent aussi des raisons possibles pour des difficultés d'apprentissage. »*

## 1.2. COMPLEXITÉ ADMINISTRATIVE ET AUTONOMISATION DU PUBLIC CIBLE

Cette difficulté à communiquer et à se faire comprendre tend facilement à créer des malentendus et des frustrations, notamment chez les usagers d'un certain âge. D'autant qu'ils se trouvent être confrontés à des documents et des formulaires administratifs qu'ils ne comprennent le plus souvent pas. Par conséquent, les usagers n'y prêtent pas attention. A cet égard, les participants ont parlé de « *paperasse* », voire de « *harcèlement administratif* » pour qualifier la lourdeur des procédures dans le cadre de l'attribution de l'aide sociale ou du suivi social de l'utilisateur. Cela peut alors conduire à limiter l'aide proposée et les modalités de prise en charge. A plus long terme, ladite difficulté aura probablement un impact non négligeable sur l'autonomisation du public cible, car les agents des OS n'ont parfois pas d'autres choix que d'entamer les démarches à *la place* des usagers (par exemple, pour la recherche d'un emploi, d'un logement et pour l'inscription à un cours de langue).

Parmi les usagers les plus « vulnérables » en la matière, les participants ont cité, au-delà des personnes âgées, les monoparentaux et les bénéficiaires de protection internationale (BPI) de moins de vingt-cinq ans qui ne sont pas éligibles au Revenu d'inclusion sociale (REVIS). D'autres usagers n'ont pas accès à ce type d'aide sociale, car ils ne remplissent pas les conditions d'âge et/ou de résidence. Ainsi, un usager de moins de vingt-cinq ans et un autre provenant d'un pays tiers et se trouvant au Luxembourg avec un titre de séjour (non BPI) n'ont pas droit au REVIS et, pour le second, à une adresse de référence. Pour les agents des OS, cette situation peut freiner l'intégration structurelle d'un ménage sur le plan financier, dans l'attente par exemple d'une demande d'autorisation de travail introduite et en cours de traitement. La précarité – et le sentiment de privation qui en découle souvent – peut alors inciter les usagers à accepter le travail non déclaré.

A la complexité administrative déjà évoquée s'ajoutent aussi les difficultés de collaboration entre professionnels. Ainsi, les procédures des différents agents intervenant dans l'accompagnement et le travail social (p.ex. AS de l'OS, ARIS, agent placeur de l'ADEM) peuvent entraîner, lorsqu'elles interfèrent les unes avec les autres, la précarisation de l'utilisateur dans son parcours d'intégration. De plus, la communication écrite (p.ex. email, formulaire) – tendant à remplacer le dialogue direct – ne simplifie pas l'échange systématique d'informations pertinentes entre professionnels, car les messages/formulaires envoyés restent souvent sans réponse.

Tandis que les procédures administratives relatives au suivi et à l'aide sociale s'additionnent plus qu'elles ne se complètent, les agents des OS regrettent que bon nombre d'utilisateurs ne comprennent pas le cadre législatif luxembourgeois. En dépit de leur participation à des workshops et séances d'information, lesdits utilisateurs ont des difficultés d'accès aux droits – par exemple en matière de contrats de travail et de bail – car ils ignorent souvent leurs droits et sont trop éloignés des savoirs acceptés par tous et autorisés par la loi.

### Extraits de la consultation :

« *Ech denken ëmmer méi zemoos di Jonk Léit di heihinner kommen di ginn schonn gutt eens, mee et kommen awer nach eng Partie eeler Léit oder 40, 50, 60 Joer al oder méi an dat ass dann net esou einfach. »*

« *Cette incapacité à se comprendre peut facilement créer des malentendus et limiter l'aide proposée à des personnes en difficultés pour se prendre en main (« Hilfe zur Selbsthilfe »). Par exemple, pour une inscription à un cours de langue : au lieu d'aider l'utilisateur à apprendre à s'aider soi-même, nous constatons d'avoir la tendance à faire les démarches à sa place, quand il/elle n'arrive pas à comprendre les démarches à entamer. »*

« *... Di meescht vun eise Clienten di kommen mat Dokumenter, Lëtzebuenger Net-Lëtzebuenger, di ginn net domat eenz... »*

« *An deem Sënn...ech soen elo een Beispill wou ech haut nach drop komm sinn am SNHBM, do ass de Formular just op Franséisch an dat ass awer och eppes wou ech vill Lëtzebuenger hunn di Franséisch*

*net verstinn, di dann een Formulaire op Däitsch kéinten matkréien an Si géifen domadder eens ginn... Dat hunn ech och schonn bei aner Administratiounen gemiekt... »*

*« ... z.B. Subvention Loyer oder sou Saachen, wann X Saachen nogefrot ginn ... dat ass schonn bal Harcèlement administratif, well dat ass net méi no ze vollzeien... wanns du weess, di Persoun schafft net, ma dann fro dach net een Certificat de Salaire oder sou...dat sinn einfach Saachen wou mir domat gehäit sinn an wou mir immens vill Zäit verléieren vir sou Saachen ze maachen... »*

*« Mir verstinn dass d'Léit wierklech 'desespéiert' sinn, well d'Léit jo schonn...finanziell net geet, an dann kommen all di Paparassen... »*

*« D'Jugendlecher ënnert 25 Joer, hunn keen Rescht op REVIS... besonneg bei den BPI di net déi selwecht Ressourcen hunn wéi d'Lëtzebuurger déi hei eng Famille hunn... an wann mir do vun 'Egalité des chances' schwätzen, déi gëtt awer och net hei am Land, well d'Officen di Léit ganz ënnerschiddlech en Charge huelen... »*

*« ... d'Monoparentaux ass och een Profil Typ... deen dem Risk de pauvreté ausgesat sinn. »*

*« Le défi des droits sociaux : le fait que les BPI de moins de 25 ans ne sont pas éligibles pour le REVIS constitue un problème majeur. »*

*« Les difficultés administratives en général, rencontrées par les personnes, sont en partie encore plus difficiles depuis la crise du Covid19. »*

*« D'un côté, de nombreux BPI rencontrent de grandes difficultés à remplir des documents et formulaires. De l'autre côté, de nombreux BPI ont des difficultés à rallier, organiser, classer leurs documents privés. Malgré le soutien des équipes socio-éducatives des foyers ou des services de suivi comme le LISKO, de nombreux BPI n'ont pas su développer une autonomie suffisante pour effectuer des démarches quotidiennes. L'A.S. est alors tenu d'aider pour des démarches très pratiques comme p.ex. la prise de rendez-vous ou la commande de documents. »*

*« Le transfert de la mission Revis vers les Aris employés par les Offices sociaux se révèle être un casse-tête. Alors que les Offices sociaux sont les employeurs des Aris et qu'une convention règle la collaboration entre l'OS et l'ONIS, il y a lieu de constater que la bicéphalité par rapport au travail social a introduit une lourdeur administrative. Désormais, deux procédures différentes s'appliquent dans les Offices sociaux au niveau de l'aide sociale et du Revis. Les clients Revis de l'OS sont démunis face à la lourdeur des procédures administratives introduites. »*

*« La tendance à remplacer le dialogue direct avec une personne par une communication avec un formulaire est devenue un obstacle à l'efficacité. Paradoxalement, la communication devient plus compliquée, voire impossible, alors que nous disposons de plus en plus de moyens de communication. Qui sont utilisés pour canaliser la communication directe vers... le trou noir ? »*

*« ... le harcèlement administratif de nos clients est une réalité...Nous aidons cependant nos clients à remplir toutes sortes de demandes, mais nous n'avons pas de feedback par les administrations... »*

*« Malgré des cours et explications, nombreux BPI ne connaissent ou ne comprennent pas le cadre réglementaire luxembourgeois. Il en découle des situations où des BPI acceptent des irrégularités (p.ex. des licenciements ou des résiliations de contrats de bail) parce qu'ils ne connaissent pas leurs droits. »*

*« Une difficulté à laquelle nous sommes confrontés sur le terrain est que tous les usagers n'ont pas accès au même type d'aides comme le revis (conditions de résidence et d'âge par exemple). ... Comment se fait-il que des personnes de pays tiers qui ont obtenu un titre de séjour pour pouvoir séjourner au Luxembourg n'ont pas droit au revis (à part les BPI). Cela les met souvent dans un grand désarroi au niveau financier parce que même si une personne du ménage travaille (souvent le conjoint a besoin d'une autorisation de travail et les démarches ne sont pas faciles), cela ne suffit souvent pas pour subvenir au besoin d'une personne et/ou d'une famille. Or, l'introduction d'une demande en obtention du Revis pour compléter n'est possible qu'après 5 ans de résidence. (...) Certaines familles ont recours au travail en noir, ce qui n'est évidemment pas non plus une solution. Il en est de même avec l'adresse de référence, non accessible pour les personnes venues de pays tiers. »*

### 1.3. EGALITÉ DES SEXES ET CONTRÔLE NORMATIF

Pour les AS, la communication interculturelle dépasse toutefois le seul cadre des compétences linguistiques des usagers. Elle englobe également la question des valeurs, des mentalités, des coutumes et des modes de vie. Dans certains cas, qui n'ont pas pu être quantifiés, cette question pose problème en matière de prise en charge des demandes, de suivi social des usagers et d'activation en vue de développer l'employabilité du public cible. Ainsi, dans certaines cultures immigrées, l'autorité prépondérante des hommes peut entraver l'activation sociale et l'intégration des femmes, surtout quand elles en sont réduites à un rôle de mère et/ou de femme au foyer.

En outre, ce rapport différencié à l'égalité des sexes peut parfois compliquer la tâche des agents des OS et la communication, en particulier lorsque la configuration du suivi social met en relation un homme usager, un agent OS et une femme traductrice-interprète issue de la même communauté immigrée que ledit usager. Les participants perçoivent alors une forme intériorisée de retenu, voire de contrôle normatif. Enfin, il peut aussi y avoir des difficultés d'acceptation des conseils et recommandations formulés dans le cadre du suivi social par des femmes AS.

#### *Extraits de la consultation :*

*« Un défi important représente également la différence culturelle, car les usagers peuvent posséder des valeurs, des mentalités ou encore des modes de vie très divergents des nôtres. Par exemple, l'idéologie machiste de certains usagers peut entraver l'activation/l'inclusion sociale du partenaire : l'homme qui ne respecte pas l'égalité des sexes et qui n'accepte pas que sa femme a aussi le droit d'aller travailler et de ne pas se limiter uniquement à l'éducation des enfants et à l'accomplissement des tâches ménagères. »*

*« La vue du rôle des femmes au sein d'une famille reste un des aspects qui nécessite du temps pour l'intégration. Ceci n'est pas seulement un facteur d'intégration au plan professionnel ou social, mais les femmes ne pensent parfois pas avoir des droits liés à leur relation. Ainsi, l'enjeu entre la barrière linguistique et la différence culturelle rend difficile aux femmes de comprendre qu'au Luxembourg, il y a des droits, obligations et devoirs. »*

### 1.4. LEADERS D'OPINION ET INFLUENCE COMMUNAUTAIRE

Les participants à la consultation ont mentionné l'existence de « leaders d'opinion » au sein des communautés immigrées au Luxembourg. Ces leaders sont des personnes généralement plus informées que les autres sur le fonctionnement du système social et sur les modalités d'attribution de l'aide sociale. Il s'agit parfois de traducteurs-interprètes non professionnels qui ont tendance à vouloir jouer le rôle d'assistants sociaux intracommunautaires. En faisant circuler des informations – tantôt d'ordre privé, tantôt imprécises – au sein de leur communauté, ils peuvent entraver l'accompagnement social de leurs compatriotes car, selon les participants, ils ont tendance à agir comme agents d'homogénéisation des attentes et des demandes, surtout en matière d'accès au logement, à l'emploi et à la garde des enfants, par exemple. Or, les participants constatent que les divers OS ont un fonctionnement partiellement différent, ce qui conduit à des discussions dès lors que la réalité de la prise en charge des usagers dans un OS donné s'éloigne de leurs attentes et de leurs représentations.

Les agents des OS ont par ailleurs mentionné la problématique de la relation d'assistantat dans laquelle certains usagers se complaisent. Autonomes dans le système d'aide sociale, ils endossent consciemment le rôle « d'assistés » afin de continuer à percevoir des aides de nature administrative ou financière. Cette autonomie sectorielle – et le défi d'assistance « permanente » qui en découle – entrave l'autonomisation sociétale desdits usagers. De type revendicatif, ils réclament souvent une aide par comparaison à d'autres usagers sans pour autant connaître réellement toutes les caractéristiques et conditions à prendre en considération.



Extraits de la consultation :

« Et gëtt eng aner Schwieregkeet di net gesot ginn ass par Rapport zu verschidde Traducteuren, inoffiziell Traducteuren. Et ginn verschidde Léit di bekannt hei am Land sinn, di sech schonn als Traducteuren ageschleist hunn an di och eng Aart Roll als Assistant social spillen an der Communautéit. »

« Also ech kenne Clienten di hunn 2000€ / 3000€ bezuelt wëll en Här hinne versprécht wanns du sou an sou mëss, dann kriss du dat an dat... »

« ... den Challenge ass, d'Léit wëllen och net een vun hirem Land oder vun der selwechter Kultur, well si fäerten ëmmer dass dat dann an d'Communautéit geet, an dat ass een mega Challenge, well wei wëll dir do een Psychologe fannen deen arabesch kann an awer net vun dem Land kennt, also aus deene Länner oder Communautéiten... »

« Bei eis muss ech éierlech soen, mir mierken awer och grad sou bei deenen di elo net als Flüchtling an d'Land kommen, di grad sou gutt wëssen hei ech weess vun menger Kusinn dass ech kann dat an dat froen oder mäin Noper huet dat kritt an dat hätt ech och elo gären... »

« ...Vir eis ass et och schwiereg, well all Office social deelweis ganz ënnerschiddlech funktionéiert. Bei deem engen kritt een e Bon vir akafen ze goen direkt, een aneren muss vir d'éischt duerch d'Sitzung goen...do sinn funktionell Ënnerscheeder wou dann oft zu Diskussiounen kënnt... »

« Il existe des BPI qui ont accepté le rôle « d'assistés » et qui ont intégré la recherche d'aide et la sollicitation d'aide, notamment financière, dans leur vie quotidienne. Ils comparent leur situation avec d'autres BPI et réclament la même aide, même si la situation n'est pas la même. »

## 1.5. ACCESSIBILITÉ À DES SERVICES EN VILLE

Pour les agents des OS, l'accessibilité à des services d'accompagnement, d'aide et de soutien en ville reste particulièrement problématique pour les usagers résidant en zone rurale ou urbaine dans le Nord du Luxembourg. La distance géographique corrélée aux horaires des transports en commun et à l'état actuel de l'offre de services en matière d'horaires et de localisation font que bon nombre de ces services sont de facto inaccessibles pour lesdits usagers. Cela entraîne alors une diminution des possibilités de participation sociale et engendre un sentiment d'isolement qui aura, selon les participants, un impact non négligeable sur l'intégration du public cible. Pour les BPI, l'isolement géographique a tendance à venir renforcer l'isolement social découlant de leurs difficultés de communication en dehors de leur communauté ethnolinguistique d'origine.

Extraits de la consultation :

« Par rapport à la répartition des difficultés, nous on remarque... le Nord est un peu retiré de tout ce qui se passe en ville, surtout pour la population qu'on reçoit à l'office social. On avait déjà à plusieurs reprises parlé d'une antenne régionale dans le Nord du pays, puisque les BPI sont souvent ... ont accès aux services ici en ville chez LISKO et, pour nous, ça nous fait donc du travail en plus vu qu'ils préfèrent venir à l'office social que se déplacer pendant deux heures en train... et donc ça, parfois ça pose des problèmes aussi parce que les personnes ont des rendez-vous qu'ils n'arrivent pas à respecter... par manque d'accès géographique en fait... »

« ... et, en plus, ils se trouvent parfois dans un foyer isolé et arriver jusqu'à Luxembourg-Ville... donc ils vont au bureau social et ça, on le remarque de plus en plus... l'isolement géographique. »

« Ech kann elo just vir den héijen Éislek schwätzen. Di noosten Servicer sinn zu Ettelbréck. Di bleiwen bei eis hänken. Mir kënnen Si reorientéieren op Ettelbréck, dann ginn Si zwee Mol dohin, an dann ass et awer dono méi einfach eng Stonn éischer aus dem Bus ze klammen... do kenne mir souvill reorientéieren, mir maachen dat jo och, ganz kloer, mee... »

*« La localisation des foyers d'hébergement pour les personnes arrivant sur le territoire en dehors des villages, comme p.ex. au Valeriusshaff, rend une intégration difficile. Aucun contact ne s'établit de façon naturelle avec les habitants d'un village. »*

## **1.6. INTERACTION ENTRE LES PROBLÉMATIQUES DU LOGEMENT, DE L'EMPLOI, DE L'ÉDUCATION ET DES LANGUES VS. LA NÉCESSITÉ DE GARANTIR LES BESOINS DE BASE**

En matière de prise en charge des demandes et de suivi social des usagers, les participants à la consultation ont exprimé leur difficulté à faire face aux effets indésirables de l'interaction entre les problématiques du logement, de l'emploi et des langues. En effet, selon eux, les usagers sont souvent enfermés dans un « système à plusieurs contraintes », car ils rencontrent simultanément des difficultés à différents niveaux structurels : communication, logement, emploi, garde des enfants. Les AS ont néanmoins mentionné différents types de suivi social en fonction de leur durée et selon les motifs d'immigration au Luxembourg.

Les AS perçoivent lesdits niveaux comme des préalables à toute forme d'autonomisation et d'intégration dans la société d'accueil. Ainsi, sans maîtrise suffisante d'une des langues usuelles du pays, il est très laborieux de trouver un emploi et encore plus difficile de trouver un logement, ce qui a un impact non négligeable sur les possibilités de trouver un moyen de garde et, par effet de causalité en boucle, sur les possibilités de trouver un emploi, etc. Les participants ont rappelé que ce système en boucle générerait, d'une part, de l'insatisfaction et des frustrations chez les agents des OS et, d'autre part, du stress et un sentiment d'insécurité auprès des usagers. D'autant que ces derniers disposent souvent d'un capital culturel qui ne leur permet pas d'envisager sereinement leur relation aux services sociaux et aux documents administratifs à compléter.

La multitude des acteurs intervenant sur le terrain peut conduire à ce que des usagers changent fréquemment de personne référente sur le plan du suivi social, ce qui n'a pas vocation à simplifier leur parcours d'intégration. En outre, certains usagers rencontrent typiquement des difficultés dans l'accompagnement scolaire de leurs enfants. Ne maîtrisant pas assez l'une des langues usuelles du pays ou ne disposant pas de ressources sociales et culturelles suffisantes, le suivi scolaire de leurs enfants devient un fardeau s'ajoutant à leurs préoccupations quotidiennes.

Chez les usagers concernés, tout se passe comme si la faiblesse de leur intégration structurelle (p.ex. pas de travail, pas de logement) produisait un temps vide, un temps en trop caractérisé par l'absence d'une organisation journalière et par des stratégies d'occupation ou de « remplissage » de leur temps.

### Extraits de la consultation :

*« Une autre difficulté est de faire face à une certaine incapacité à répondre aux diverses frustrations des usagers, qui rencontrent souvent des problèmes sur plusieurs niveaux en même temps (communication, logement, travail). En effet, disposer d'un toit et d'un emploi est indispensable à l'autonomie et à l'insertion sociale. Sans maîtrise de la langue, il est difficile de trouver un emploi et encore plus difficile de trouver un logement (= cercle vicieux). »*

*« ... vir mech ass et, deen emotionalen Stress deen d'Léit erliewen wann Si an eng sozial Institutioun kommen. Si hunn een Drock z.B. meng Kanner an der Maison relais uzemellen... dat ass eppes wat vir d'Léit essentiell ass...dann kommen ech dohinner, ech kréien een Formulaire dohinner geluecht an ech verstinn vun Tuten an Blossen näischt...ech soll dat awer korrekt Ausfëllen...an dann gëtt mäin Kand net ugeholl. »*

*« Ech mengen zwar och dass do en Ënnerscheid ass... wann d'Léit vir ze schaffen kommen/immigréieren, dann ginn Si am Ufank eens an Si ginn schaffen... an réischt wann et guer net méi geet, dann kommen Si op d'Iddi, ech ginn elo bei de Service social an ech informéieren mech elo. Bei de Flüchtlinge ass dat jo anescht, Si ginn jo direkt en Charge geholl, Si kréien direkt alles erklärt...dat mëscht een groussen Ënnerscheid. »*

*« Un autre défi consiste à faire comprendre à nos usagers le fonctionnement de notre système social et l'attribution de l'aide sociale. »*

*« ... dir kuckt ze vill am Mikro am Moment, obwuel sech de Problem am Makro stellt, Strukturell gesinn... Integratioun ass vir mech Deel vun enger Aarbecht, Integratioun duerch Aarbecht, Integratioun duerch d'Schoul...do stellt sech eleng schonn strukturell Problemer an verschidde Gemengen... Kanner hunn keng Plaz an der Maison relais... wei sollen déi Elteren sech an een Atelier aschreiwien oder iwwehapt kenne schaffen goen... wei soll dat dann iwwehapt méiglech sinn... d'Sécherheet ass net do an d'Léit sinn schonn komplett an hirer Existenz onsécher, wei wëllen Si dann iwwehapt eng Integratioun ufänken, wann ,d'Besoin de bases' mol net sécher garantiéiert kenne sinn? Mir schwätzen vun enger prekariséiert Populatioun. »*

*« De Mënsch braucht Sécherheet vir kennen ze evoluéieren. Ouni Sécherheet bleift de Client do stoen wou en ass. »*

*« Vir mech ass eng Integratioun net direkt eng Missioun vun engem Office social, well ech der Meenung sinn dass mir d'Clienten huelen do wou Si sinn, an egal op et een Auslänner ass oder net Auslänner oder Refugié oder net Refugié... spillt dat keng Rôle an der Sozialaarbescht...mir schafen Bedingungen dass d'Léit eng erfollegräich Integratioun hunn mee selwer un der Integratioun schaffen mir elo net direkt... »*

*« Les demandes présentées aux assistants sociaux se situent principalement dans le domaine du logement, de la santé et des aides financières. »*

*« Il peut être difficile pour un BPI de se retrouver dans notre paysage institutionnel social. En effet, les BPI ont tendance à changer fréquemment leurs référents principaux. »*

*« L'éducation et/ou l'accompagnement scolaire des enfants... la non compréhension des langues usuelles du pays peut s'avérer un frein dans l'éducation et l'accompagnement scolaire des enfants de nos bénéficiaires. Dans ce sens et pour aider les familles, nous les orientons vers des services, comme cours athome, Intellego. »*

*« L'absence d'une organisation journalière stricte... »*

## 2. LES OUTILS EXPÉRIMENTÉS

### 2.1. LE RECOURS À DES TRADUCTEURS-INTERPRÈTES

Afin d'éviter les malentendus et de s'assurer que les informations les plus importantes puissent être transmises aux usagers, les participants ont tout d'abord eu recours à des traducteurs-interprètes, soit assermentés, soit informels et non professionnels (le plus souvent des amis/connaissances ou des membres de la famille).

A cet égard, les participants ont relevé qu'ils sont particulièrement dépendants de l'offre en traduction-interprétariat de la Croix-Rouge luxembourgeoise, notamment en matière de suivi social des BPI. Les sollicitations se font en principe via le site Internet de la Croix-Rouge<sup>1</sup>, mais les délais sont perçus comme relativement longs car, selon les participants, la demande dépasse largement l'offre, qui plus est avec des différences notoires entre les langues. Pour le tigrigna, par exemple, les agents estiment que les moyens disponibles sont bien en-deçà des besoins exprimés par les professionnels. Pour d'autres langues comme le portugais, les agents mobilisent le réseau associatif communautaire, mais il ne semble pas y avoir ici de systématisme, davantage un opportunisme lié à des contacts personnels des professionnels.

En matière d'interprétariat pour les BPI, les agents ont aussi recours au service LISKO de la Croix-Rouge luxembourgeoise. Si ce service est jugé utile concernant les aspects dits interculturels, les participants regrettent toutefois qu'il ne soit de facto pas accessible pour le traitement des demandes des usagers éloignés de la capitale. Par ailleurs, les agents considèrent que les BPI encore hébergés dans les structures gérées par la Croix-Rouge sont avantagés, car ils bénéficient notamment d'une voie directe d'accès au service LISKO, contrairement aux autres mis en attente.

Pour pallier à ces difficultés et garantir un service, les agents ont souvent recours à des traducteurs-interprètes informels et non professionnels, généralement des amis ou connaissances des usagers, voire des membres de leur famille. Pour les BPI, les participants estiment que cette pratique concerne une part non négligeable de cas. Autrement dit, s'est développée une sorte de « marché parallèle » de traducteurs-interprètes non formés et non soumis au code déontologique de la profession, mais qui, selon les participants, font de facto partie intégrante de la prise en charge proposée par les agents des OS. Au-delà du principe, cela engendre des problèmes déjà évoqués dans la seconde partie de ce rapport ainsi que, dans certains cas, une exploitation économique illégale des compatriotes quand la traduction/l'interprétariat se fait contre rémunération.

Lors du recours à une traduction effectuée par un membre de famille (p.ex. un enfant), il arrive de surcroît que celui-ci soit mis dans des situations inconfortables et inadaptées, notamment lorsque des décisions de refus ou des sujets contraignants doivent être abordés.

#### *Extraits de la consultation :*

*« Wann Si keng Sprooch schwätzen, wat mir verstinn, froen mir natierlech een Traducteur. Den Traducteur kennt vun der Croix-Rouge, respektiv vun verschidden Associatiounen. »*

*« Afin d'éviter des malentendus et dans un souci d'assurer que les informations les plus importantes soient bien comprises, nous pouvons recourir, d'une part, à des traducteurs assermentés et, d'autre part, à des traducteurs informels (membres de la famille, amis). »*

*« Mir froen och, ganz oft d'Léit op Si een kennen deen einfach matkommen kann, vu dat et heiansdo manner komplizéiert ass. Mir versichen ze evitéieren dat d'Léit hir Kanner matbréngen, well heiansdo ginn Saachen ugeschwat, déi net sou flott sinn... dat leeft bei eis 90% vun de Fäll, dat Si een matbréngen deen dann erklärt. »*

<sup>1</sup> <https://www.croix-rouge.lu/fr/service/interpretariat-interculturel/>

« Et bleift delikat, wëll et confidentiel Donnëen sinn, an dann och net d'Sécherheet huet dass dat wat do iwwersat gëtt, och dat ass wat wierklech gesot ginn ass. »

« Mir probéieren dat e bëssen ze evitéieren, well mir haten schonn Fäll, wou mir gemierkt hunn dass di soi-disant Traducteuren, Suen gefrot hunn un d'Léit. »

« ... ech probéieren vill op Traducteuren zeréck ze gräifen, well ech wierklech am Entretien mierken, dass d'Léit mech net verstinn... bei eiser Aarbecht ass et wichteg dass Si et verstinn, firwat Si bei eis sinn, wat d'Konditiounen sinn, vu dat et och mol Sanktiounen gebonne sinn... do gräifen mir ganz oft op Traducteuren zeréck an do an der leschter Zäit hunn mir gemierkt dass de Service bëssen iwverlaascht ass mat deenen Demanden... Et ass keng Kritik... do haten mir vill Problemer dass mir keng Traducteuren kruten och wann mir Si een Mount am viraus gefrot hunn, zemools bei Tigrigna ass et en ganz stärke Problem... Ech hunn et méttlerweil opginn een Traducteur ze froen... »

« La demande pour des traducteurs est plus grande que l'offre. Respectivement, l'offre ne peut pas assez rapidement et spontanément répondre à la demande. Un entretien spontané/urgent ne peut souvent se faire qu'avec l'aide de traducteurs non-professionnels. Ces derniers ne répondent toutefois pas aux critères déontologiques exigés. »

« Il arrive que les enfants soient sollicités par leurs parents pour la traduction. En plus de devoir essayer de traduire des explications qu'eux-mêmes ne comprennent pas, ils sont aussi exposés à des situations inconfortables et non adaptés à leur âge, comme par exemple : devoir traduire des refus d'aides de l'Office social ou encore une lettre de résiliation du bail à loyer. »

## 2.2. COMMUNICATION NON-VERBALE ET RESSOURCES NUMÉRIQUES

Dans la mesure du possible, les agents des OS font appel à la communication non-verbale, aux pictogrammes et à des *templates* vierges de documents-types, afin de pouvoir s'appuyer sur des supports visuels lors des explications (par exemple, pour une fiche d'impôt, pour une attestation de participation à un cours de langue...). Selon les participants, cette pratique comporte toutefois de nombreuses limites au regard de la complexité vécue par les agents des procédures et formulaires administratifs à remplir dans le cadre du suivi social des usagers (par exemple, pour le remboursement des frais de santé, pour l'explication des règles de base à respecter dans un logement...).

Dans la mesure du possible, les agents essayent aussi de recourir à des ressources numériques en ligne, afin de s'assurer que les informations essentielles puissent être transmises aux usagers. Ils ont notamment cité *Google translate* pour les mails et les dictionnaires élémentaires développés dans le cadre du projet « *Ma'an ! Ensemble ! Zesummen !* » ainsi que *Whats'App*, les SMS et les mails. Si ces outils sont jugés utiles par les participants, ils considèrent toutefois que cette pratique présente des inconvénients, à la fois en raison des compétences numériques limitées des usagers, mais parfois aussi en raison d'une certaine vétusté de leur matériel informatique. Concernant l'utilisation de vidéos, se posent globalement les questions suivantes : Sur quel support informatique ? Dans quelle langue ? Et avec quel registre de langage ? A cet égard, les participants ont notamment fait référence à la distinction entre le registre juridico-administratif et celui du langage dit simplifié, plus adapté à l'autonomisation du public cible.

### Extraits de la consultation :

« Mir versichen non verbal, mat Biller, mat ... also et geet schonn vir sech ze verstännegen. »

« Google Translate ass dat Besch wat et gëtt, well d'Echange Mailen mat eise Clienten, gesäit een z.B. dass et vum Arabesch op de Franséisch kennt oder vum Spuenesch op de Franzéisch... »

« Nous essayons également de recourir à l'internet en utilisant par exemple 'Google translator' ou à des dictionnaires spécifiques comme par exemple les dictionnaires élémentaires (français –tigrigna/farsi/arabe – luxembourgeois) élaborés dans le cadre du projet 'Ma'an, Zesummen, Ensemble'. »

*« Wann ech een Certificat d’Affiliatioun froen an Si wëssen net wat dat ass, dann ginn ech deen sichen... deen banaliséiert ass an dann weisen ech di doten ,Entête’, dat do kennt elo bei iech an d’Boîte... »*

*« Faire usage de pictogrammes ou de “formulaires vierges”, afin de faciliter la compréhension. Par exemple, pour assurer la remise d’une fiche d’impôt ou d’une attestation d’un cours de langue, nous montrons aux usagers un “modèle anonymisé”. »*

*« De nombreuses personnes préfèrent nous contacter par Whats’App, SMS ou Email, ce qui leur permet de pouvoir se faire aider par un tiers pour l’envoi, la réception ou encore la compréhension du message. Ces voies de communication leur permettent également de nous envoyer des documents (photographiés) de manière peu compliquée, notamment pour demander ce qu’ils contiennent, les démarches à entreprendre. Elles peuvent alors faire certaines démarches de manière plus autonome. »*

### **2.3. PARTICIPATION À DES FORMATIONS RELATIVES À L’INTERCULTURALITÉ**

Les agents ont participé à des formations relatives à l’interculturalité dans le contexte de l’accueil et de l’accompagnement social des BPI. Dans ce cadre, ils ont principalement fait appel au service LISKO de la Croix-Rouge luxembourgeoise, car ils lui reconnaissent une compétence réelle en ce qui concerne le domaine de l’interculturalité en lien avec les BPI. Tandis que les participants sont globalement satisfaits de ces formations, ils ont cependant exprimé un besoin univoque de développer leurs savoirs et compétences en matière d’interculturalité en lien avec les migrations et l’intégration. Ils ont notamment cité les points suivants :

- ✓ l’anthropologie des cultures d’origine et immigrées ;
- ✓ l’identification des spécificités culturelles en lien avec les attitudes et comportements ;
- ✓ la découverte des mécanismes relatifs au stress d’acculturation et aux stratégies d’intégration ;
- ✓ le développement d’une typologie des usagers (les revendicatifs, les embarrassés...).

#### Extraits de la consultation :

*« Formatiounen an der Interkulturalitéit, dat ass eppes wat praktesch inexistent ass... do ass wierklech een groussen Besoin vir dat iergendwou opzeschaffen queesch duerch d’Land. »*

*« Faire l’effort de s’informer et de développer une certaine connaissance des cultures afin de permettre de mieux comprendre “l’autre” et de garantir l’égalité de traitement. »*

### 3. LES PARTENARIATS MIS EN PLACE

Dans le cadre de la prise en charge et du suivi social des usagers, les AS ont expliqué avoir mis en place des partenariats avec différentes structures. Ils sont mentionnés à titre indicatif :

- ✓ Service LISKO de la Croix-Rouge luxembourgeoise :
  - Interprétariat pour les BPI ;
  - Formations sur l'interculturalité pour les professionnels ;
  - Workshops sur les thématiques du logement et de la gestion des documents administratifs.
- ✓ Projet CIAO – Kopplabunz – Femmes en détresse ;
- ✓ Projet Equivélo – Equiclic asbl ;
- ✓ Chargé à l'intégration / Ambassadeur de l'intégration (Differdange) ;
- ✓ SFA – Parcours d'intégration linguistique ;
- ✓ ASTI – Connections 4 Work ;
- ✓ AIKL – Service traduction écrite et interprétariat (*asbl radiée depuis le 13.05.2020*) ;
- ✓ ABBL – Zummer Academy ;
- ✓ Caritas Luxembourg – Centre OASIS ;
- ✓ Digital Inclusion ;
- ✓ Caritas « Maison : Temps des femmes » ;
- ✓ « Eng Zukunft zu Lëtzebuerg » (*des informations et des conseils d'orientation en langue arabe utiles à leur intégration dans la société luxembourgeoise*) ;
- ✓ Babelcafé / Café des langues ;
- ✓ Kulturpass ;
- ✓ Epicerie sociale – Groupes de paroles/d'échanges (Café des parents) ;
- ✓ Collaboration avec les AS des foyers où résident des BPI ;
- ✓ CLAE – Jobsearch support – Internetstuff – Cours de langues
- ✓ MEC asbl

#### Extraits de la consultation :

« Do gëtt et Digital Inclusion, di de Léit d'Saachen zu Verfügung stellen. »

« ... do kann ech den Projet ‚Ciao‘ vum Kopplabunz vun ‚Femmes en détresse‘... deen ass ganz gutt... wou Si Atelieren ubidden, wou ënnert anerem iwwert d'Kultur vu Lëtzebuerg geschwat gëtt... si schwätzen wierklech vun allem... ech fannen déi absolut ganz gutt an do krut ech och ganz positiven Feedback vun de Léit di do matgemaach hunn... leider ass dat just vir Fraen vu dass dat vun Femmes en détresse gemaach gëtt... Et wier gutt wann sou Saachen méi kéinten statt fannen, och vir Männer... »

#### 4. LES PROPOSITIONS D'AMÉLIORATION DE LA SITUATION

Parmi les propositions d'amélioration formulées par les participants, on peut principalement citer les suivantes :

- ✓ la simplification administrative pour les procédures et formulaires à remplir ;
- ✓ le développement du *Guichet.lu* pour faciliter la recherche d'informations par les professionnels dans le cadre de l'accompagnement social ;
- ✓ la mise à disposition de tous les formulaires administratifs dans les langues usuelles du pays ;
- ✓ le développement d'antennes régionales regroupant les principaux services publics, paraétatiques et non gouvernementaux auxquels peuvent recourir les professionnels dans le cadre de l'accompagnement social et ce, pour promouvoir la proximité et la simplification des démarches ;
- ✓ le développement de l'offre de cours de langues au niveau local et dans des groupes restreints linguistiquement et culturellement diversifiés ;
- ✓ la simplification des modalités d'inscription aux cours (ex. plateforme GICEA) ;
- ✓ le développement du travail social communautaire à l'échelle des communes ;
- ✓ le renforcement du soutien de la part des communes, notamment en matière de sensibilisation des usagers et de développement de l'offre de garde pour leurs enfants ;
- ✓ la consultation de l'avis des usagers dans le cadre du développement de projets qui leur sont adressés ;
- ✓ le renforcement des compétences interculturelles des agents des OS ;
- ✓ une réponse politique aux problématiques structurelles du logement, de l'emploi et de la garde des enfants, qui freinent l'intégration du public cible ;
- ✓ l'ajustement à la baisse du niveau linguistique requis pour avoir accès à certains types de profession et d'emploi ;
- ✓ la création d'un guide « *do's and dont's* », respectivement sur l'interculturalité pour les professionnels du secteur social qui n'ont pas l'habitude de travailler avec les usagers primo-arrivants ;
- ✓ le développement de l'offre d'aides en langue tigrigna ;
- ✓ le développement de rencontres permettant aux usagers de mieux comprendre le fonctionnement de la vie quotidienne au Luxembourg.
- ✓ l'augmentation de l'offre d'interprètes par la mise en place d'un service interprétariat gratuit par le MIFA ;
- ✓ le soutien de l'insertion professionnelle des femmes ;
- ✓ le développement de la professionnalisation du travail social et des conseils d'administration (CA) des OS ;
- ✓ la mise en place d'une autorisation écrite émise par l'utilisateur afin de permettre une communication administrative simplifiée entre professionnels ;
- ✓ l'uniformisation, dans la mesure du possible, des aides accordées par les OS.

##### Extraits de la consultation :

« *Ech mengen (de guichet.lu) hëlleft eis als Professionellen méi op eng simplistesch Aart a Weis ze verstoen em wat et geet. »*

« *... les stéréotypes dans les villages de la population qui ne va pas à la rencontre de ces personnes... on aimerait bien que les stéréotypes ne se créent pas dans les villages et qu'à la place les personnes se rencontrent plus... »*



« ... et wier vläicht och eng kéier di Iwwerleeung ze maachen dass di regional Implantatioun vun sou Saachen... et wier eng Iwwerleeung wäert, op een net soll Antennen opbauen ... d'Léit soen eis jo och, et wier méi no vir bei eis ze kommen wei an d'Staat... »

« ... do sinn d'Gemengen awer och gefuerdert. Ech mengen d'Integratiounskommissioun ass obligatoresch an do kann jee no dem, do geschitt eppes oder et geschitt näischt. »

« ... mir hunn gemierkt dass d'Gemengen bëssen sou ,dir mat dat' oder Si schécken dann einfach un den Office social ,dir maacht deen Projet'... et ginn einfach Gemengen déi méi offen sinn an aner déi net offen sinn. Et wier awer gutt wann d'Gemengen een ,Push' géifen maachen, well... mir müssen wierklech um Niveau kommunal schaffen well einfach do de Besoin och ass... »

« ... Sproochen Kueren ass vir eis ëmmer ganz wichteg dat déi och kommunal kéinten organiséiert ginn... an dat vill méi reegelméisseg an oft, an net nëmmen een Mol de Mount... »

« ... als Office social huelen mir Demanden vum Client op an mir versichen ze kucken... dat sinn individuell Schwieregkeeten, ass dat dann representativ vir d'ganz Land, ech weess et net... dofir mäin Appell un den ,Travail communautaire' deen vun ënnen erop Saachen bréngt an net vun Uewen erof... Projeten di de 'Quartiersmanager' mëscht, wou ech weess dass do de Besoin anengt ass wei do oder do well do eng aner Populatioun ass vun Léit... »

« Mettre en place ou – si déjà existant, promouvoir plus – un guide « do's & dont's » pour les professionnels n'ayant pas l'habitude de travailler avec cette population respectivement organiser des formations. »

« ... et misst een och... eng Harmoniséierung vun verschidden Hëllefeng eng kéier op nationalen Niveau ugeduecht ginn. »

« Renforcer davantage l'offre d'aides pour les usagers parlant le tigrigna (souvent encore limitée à l'arabe/au farsi). »

« Afin de favoriser l'intégration des résidents étrangers, il nous semble indispensable que ces derniers comprennent le mode de fonctionnement de la vie quotidienne au Luxembourg. Ceci pourrait se faire, à côté de tous les services qui existent déjà, par le moyen de rencontres informelles où chacun peut y participer (résidents étrangers et non étrangers). L'objectif serait alors de mélanger les différentes cultures et de faire connaissance l'un de l'autre par le biais d'une activité, comme une grande œuvre artistique. Par exemple : participatory mural painting of « Art socia(b)le » – Mr BLAISE Patrix. »

« ... Sensibiliséierungsaarbecht ... an eng méi lokal Ënnerstëtzung géife mir erwaarden... »

« Wat ech géif erwaarden, ass eng ,Simplification administrative'... well dat mëscht een groussen Deel vun eiser Aarbecht aus... da kéint een di Zäit anescht investéieren... »

« Um regionalen Niveau méi Ënnerstëtzung. »

« ... Ënnerstëtzung um Niveau Logement oder ,Garde d'enfants', well wann 'd'Besoin de base' net erfëllt sinn, gëtt et keng Integratioun... ech denken och un di national Ideologie, dass zu Lëtzebuerg, jiddereen sou oder sou (muss) liewen, an dat stëmmt net. »

« ... misst een sech vläicht froen... op een verschidde Saachen net obligatoresch soll maachen, z.B. Gemengesproochen-Kueren oder sou... »

« En tout cas am Service Logement do wieren mir interesséiert wann een sou 'Tools' hätt vir d'Léit, also vir di Basis Saachen, wie z.B. wei an wéini een muss léften, wei geet d'Spullmaschine... dat ass vir eis keen Problem mee vir vill Léit, et ass net dass Si net eens ginn... mee wat vir Mëttelen ass vir wat...vir hinnen dat ze erklären och mat Biller an Handy an sou, dat ass net einfach... »

« Och am administrativen Niveau bräicht een vläicht och sou eppes, well d'Léit och net wëssen wei eng Dokteschrechnung bezilt, dann an d'Krankekeese aschécken an dann kritt een seng Suen zeréck, ganz banal Saachen di vir eis einfach sinn... Si kennen de System net. »

« Régionaliser les services afin de favoriser facilement l'accès aux bénéficiaires. Nécessité d'avoir dans la région Est des antennes de projets tels maison : le temps des femmes, Ciao, pierre et partages. Des

*initiatives locales devraient être encouragées à organiser davantage de cours de langues et de cafés des langues au niveau communal. »*

*« Une simplification des inscriptions aux cours de langues... Nous proposons une plate-forme uniforme pour les inscriptions aux différents cours au lieu d'avoir les différentes façons d'inscription. Cette inscription pourrait se faire p.ex. de suite par le logiciel du GICEA. »*

*« Mise au travail directe de l'épouse (égalité des chances) promouvant simultanément l'apprentissage de la langue courante ».*

*« La professionnalisation du travail social et des CA est un élément-clé à développer en continu. Des formations continues pour les assistants sociaux, les employés et les membres des CA doivent mettre à jour les connaissances et les compétences respectives. Le rôle des membres des CA est déterminant, leurs compétences et leurs profils influenceront la professionnalisation des OS. »*

*« Ici, nous sommes d'avis qu'en cas de besoin, les administrations avec lesquelles on collabore devraient pouvoir envoyer les documents nécessaires directement aux assistants sociaux afin d'aider les usagers à entreprendre/compléter leurs diverses demandes administratives. »*

*« Si les clients nous signent un accord, un retour des différentes administrations faciliterait et accélérerait les procédures d'aide et d'intégration. »*

*« Veiller à rendre les différents OS plus homogènes pour favoriser l'égalité des chances et l'intégration de nos clients/BPI. »*

*« ... le dialogue direct avec un référent personnel dans les administrations. Il est important et nécessaire que les assistants sociaux puissent contacter directement la personne de référence dans une institution ou administration afin de stabiliser la situation d'une personne. »*