

### **3. Un sondage auprès du personnel de la Ville de Luxembourg sur la diversité culturelle - Résumé**

Dans le cadre de l'élaboration d'un Plan Communal d'Intégration, d'un état des lieux interne sur la question et de l'organisation d'Assises de l'intégration, le Service « Intégration et Besoins Spécifiques » (IBS) de la Ville de Luxembourg (VdL) et le CEFIS ont mené un sondage auprès du personnel de la ville. Complémentaire à l'analyse de la documentation institutionnelle et d'une cinquantaine d'interviews approfondies réalisées avec les acteurs de l'ensemble des services de la ville, ce sondage fut mis en œuvre entre mai et juillet 2015. Le questionnaire fut proposé à l'ensemble du personnel communal, soit 3870 personnes, à travers un lien URL sécurisé. Un total de 324 personnes a pris part à l'étude ce qui représente 8,5 % de l'univers de référence. On peut considérer cet échantillon comme représentatif de l'ensemble du personnel communal dans la mesure où les quotas démographiques principaux sont relativement respectés, d'autant plus que des travailleurs de l'ensemble des 52 services que comporte la commune ont pris part à la recherche.

L'image reçue est celle d'un personnel communal assez homogène culturellement parlant dont le public est composé, quant à lui, des personnes de nationalités et de cultures, voire de langues très diversifiées. Toutefois, seulement une minorité de ces professionnels pensent que cette diversité a un impact sur leur travail. Et si oui, cet impact n'est que rarement négatif, même si, à titre personnel, les répondants sont plus de quatre sur dix à dire qu'ils éprouvent certaines difficultés, à des degrés divers, face à la diversité culturelle de leur public, dans l'exercice de leur fonction.

On constate que la moisson est riche en matière de recommandations pratiques émanant des acteurs communaux. Ces derniers, en posture préventive face à l'impact de la diversité dans leur domaine professionnel, proposent des actions dont certaines sont déjà en cours, mais qui pourraient être renforcées :

- Renforcer la *philosophie d'ouverture* face à la diversité culturelle et linguistique parmi les citoyens : cet esprit est déjà présent comme le montrent certaines de nos données dans la plupart des équipes, mais n'agit pas toujours de façon concertée et planifiée. Ainsi, il serait utile de sensibiliser davantage les acteurs à travers les formations et accompagnements interculturels existants ou à développer, de façon à renforcer l'empathie et la compréhension à l'égard des personnes d'origine étrangère qui, ensemble, représentent la majorité de la population et la grande majorité de la population active de Luxembourg, et de voir la diversité plus comme une ressource qu'un obstacle. L'action complémentaire serait de généraliser une position « préventive », parmi l'ensemble du personnel de la ville, face aux difficultés qui pourraient apparaître.
- Avancer vers des stratégies *d'actions pragmatiques* afin de gérer et valoriser au mieux la diversité : exploiter le mieux possible les compétences linguistiques du personnel, le renforcer avec l'accueil de nouveaux collègues avec un background d'immigration dans certains services, simplifier les tâches, les procédures et la matière, la traduire, stabiliser les services de traduction, médiation et d'interprétation, former et sensibiliser les acteurs municipaux à partir de leurs problématiques et afin d'augmenter leur propre confort professionnel... :

adopter une posture ouverte face aux effets de la diversité culturelle et linguistique ; recenser, valoriser et faire mieux connaître les services et compétences existant dans la ville et ailleurs ; inciter les travailleurs de la ville à participer à des initiatives interculturelles, etc.

- Opter pour une communication « procitoyens » : aller encore davantage dans les quartiers, associations et clubs, créer des espaces de convergences, de parole, de consultation, d'information et de rencontre entre groupes différents et veiller à ce que de plus en plus de groupes divers y participent (Multiplicity, etc.), valoriser par ces ports les multiples services de la Ville, utiliser des réseaux et les bonnes volontés privées, et les médias, pour renforcer les complémentarités des populations différentes en incitant vers de l'interactivité, de l'entraide (ici et là-bas), des échanges, de la circulation des langues...