

obeler  
fenneng:beetebuerg:  
hunchereng  
näerzeng

eis gemeng

**Rapport des ateliers citoyens sur le thème de la communication et de la participation citoyenne dans le cadre du Pacte communal du vivre-ensemble interculturel BETTEMBOURG**



# Informationne vum Kapp an d'Féiss kréien - Mënsche mobiliséieren!



## **Dates:**

Mercredi, 25. 09.2024 de 18h30 à 20h30 & samedi, 28.09.2024 de 10h00 à 12h30

## **Lieu :**

Centre Culturel KulTourhaus Huncherange – Salle des Fêtes

## **Participant.es :**

Mercredi : 19 personnes (14 Bettembourg, 1 Abweiler, 2 Huncherange, 2 Noertzange)

Samedi : 17 personnes (16 Bettembourg, 1 Noertzange)

Le public était principalement constitué de personnes qui ont gracieusement accepté l'invitation qui leur a été envoyé de façon personnalisée. Ces personnes ont été choisies au hasard parmi les habitant.es de Bettembourg et la plupart n'avait pas l'habitude de participer à ce genre d'événements. Il a ainsi été possible de recueillir les avis et réflexions de personnes que l'on n'entend que rarement. Dans le même ordre d'idées, et afin de ne pas entraver le franc parler des participant.es, les responsables politiques présents, se sont tenus à distance et n'ont pas participé aux discussions dans les ateliers.

## **Organisation de l'évènement**

Ces ateliers ont été organisés par le Service à l'égalité des chances (Déborah Semedo et Lotti Stemper) en étroite collaboration avec l'ASTI (Lena Hartz, Marc Faber, Philippe Eschenauer et Mirlene Fonseca) et les conseillers au vivre-ensemble interculturel (Gary Diderich et Shpat Myftari).

Mots de bienvenue, introduction au thème et remerciements : Jean-Marie Jans (CE Bettembourg).

Explications du déroulement des ateliers : Déborah Semedo

**Animation des groupes de réflexion :** Lena Hartz & Philippe Eschenauer (ASTI ; mercredi & samedi), Shpat Myftari (Conseiller au vivre-ensemble interculturel, mercredi & samedi), Gary Diderich (Conseiller au vivre-ensemble interculturel, mercredi), Marc Faber (ASTI; mercredi) , Magdalena Jakobowska ( Conseiller au vivre-ensemble interculturel, samedi) et Mirlene Fonseca (ASTI; samedi).



## Icebreaker

Chaque séance a été ouverte par une série de questions par rapport au lieu de résidence des participant.es et par rapport à l'enquête sur la communication réalisée en amont par Quest. L'exercice a comme objectif principal de décontracter et d'initier les participant.es au thème. Or, comme la plupart des participant.es portaient un casque de traduction et avaient des difficultés à comprendre les questions, ces personnes semblaient parfois un peu perdues pour répondre aux questions qui exigeaient qu'elles se placent selon une échelle entre OUI ou NON, 0% et 100%, Pas du tout et régulièrement. Il se peut aussi que le contexte de l'enquête échappait à la plupart des participant.es qui n'arrivaient pas à se placer avec certitude.

### **Les questions posées :**

Dans quelle localité habitez/travaillez-vous ?

Beetebuerg, Fenneng, Hunchereng, Närzeng, Obeler

Je lis le magazine de la commune « eise Buet »

Régulièrement ← → pas du tout

Des personnes ayant répondu au sondage combien de pourcent pensez-vous consultez régulièrement « eise Buet » ? (70%)

0% ← → 100%

Avez-vous participé au sondage ?

Oui ← → Non

(Des personnes ayant répondu au sondage combien de pourcent pensez-vous trouvent que la participation citoyenne est bonne jusqu'à excellente dans la commune de Bettembourg ? (78%/64%)

0% ← → 100%)

Des personnes ayant répondu au sondage combien de pourcent pensez-vous trouvent qu'il faudrait plus de participation citoyenne dans la commune de Bettembourg ? (63%)

0% ← → 100%

Des personnes ayant répondu au sondage combien de pourcent pensez-vous sont intéressés à la participation au pacte communal du vivre-ensemble interculturel ? (38%)

0% ← → 100%

Des personnes ayant répondu au sondage combien de pourcent pensez-vous sont intéressés à la participation à des ateliers de discussion ? (31%)

0% ← → 100%

### **Proposition d'amélioration :**

- Simplifier l'exercice
- Remettre et expliquer plus en détail l'enquête aux participant.es avant le workshop





### **Groupes de travail :**

Pour chaque séance, les participant.es ont été divisé.es en deux groupes sur les thèmes suivants :

Thème 1 : Communication et relations sociales entre résident.es

Thème 2 : Communication entre la commune et les résident.es et entre les résident.es et la commune en vue d'une optimisation de la participation citoyenne

Chaque groupe avait une bonne demi-heure de discussions sur un des thèmes. Et après une pause d'un quart d'heure, les groupes ont changé de table pour se pencher sur l'autre thème. Ceci a permis à chaque participant.e de connaître, participer et de formuler ses remarques et suggestions par rapport à toutes les questions sur deux thèmes.

### **Questions et thèmes traités :**

#### **Thème 1 : communication et relations sociales entre résident.es**

- Quels sont les moyens actuels que vous utilisez le plus pour échanger entre résident.es?
- Comment évaluez-vous l'efficacité des canaux de communication actuels (groupes whatsapp, Locobubbles, lieux de rencontre publics, locaux pour associations, etc.) ?
- Quels sont les obstacles que vous rencontrez ?
- Quelles technologies, plateformes, lieux ou initiatives pourraient améliorer la communication et les interactions entre les résident.es ?
- Perspectives et pistes pour la mise en œuvre de solutions concrètes.

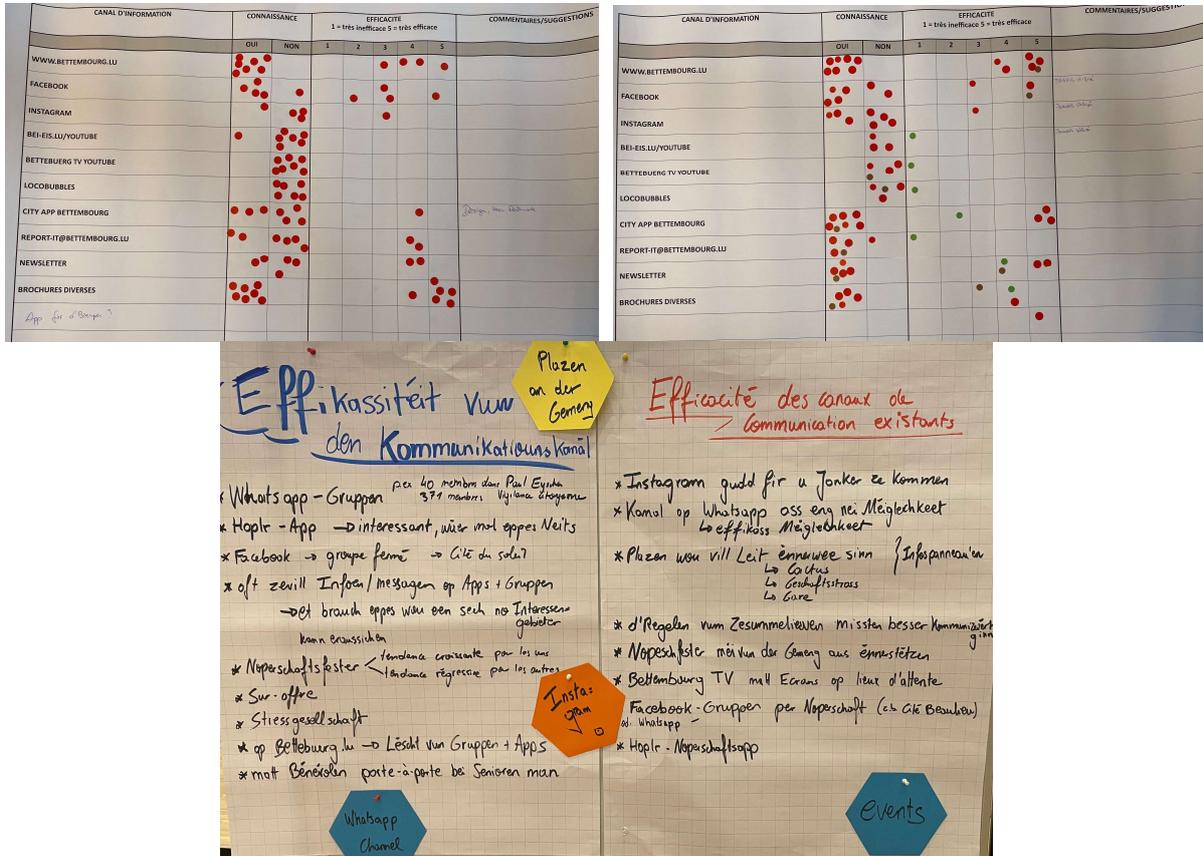
#### **Thème 2 : communication entre la commune et les résident.es et entre les résident.es et la commune en vue d'une optimisation de la participation citoyenne**

- Votre appréciation des outils de communication que la commune utilise pour communiquer avec ses résident.es.
- Votre appréciation des outils qui permettent aux résident.es de communiquer avec la commune.
- Y a-t-il du potentiel d'amélioration ? Comment, la commune, peut-elle mieux prendre en compte les avis et besoins des citoyen.nes et salarié.es ?
- Comment impliquer davantage les citoyen.nes qui actuellement ne participent pas aux initiatives de la commune ?
- Perspectives et pistes pour la mise en œuvre de solutions concrètes.

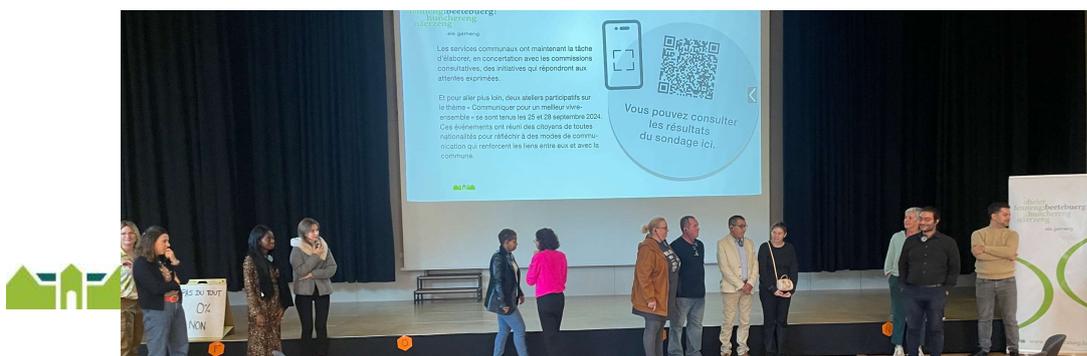


# Conclusion des ateliers

## Utilisation, appréciation et efficacité des moyens de communication de la commune

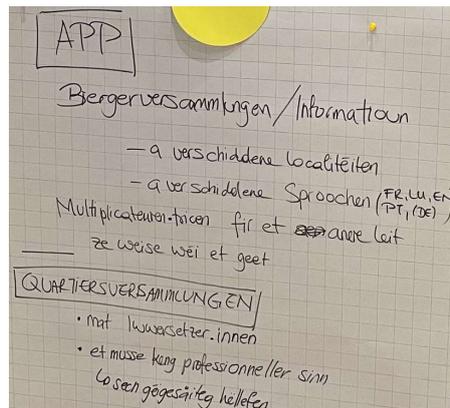
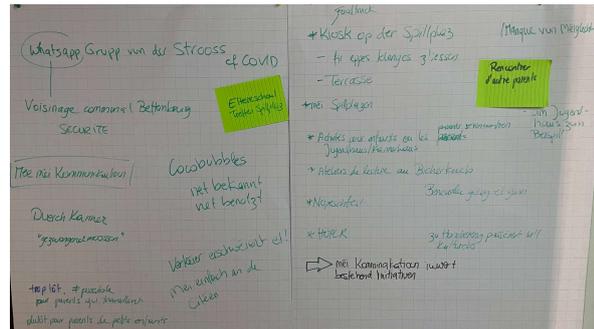
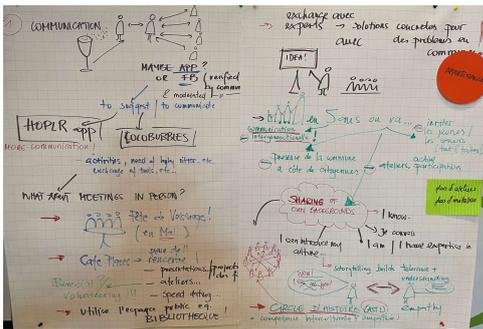


- Les médias print de la commune sont unanimement connus et appréciés.
- La city-app est très appréciée aussi pour sa fonctionnalité et son efficacité surtout la possibilité de signaler un problème à la commune (aussi par photo). Certains aspects au niveau du design pourraient être améliorés Une deuxième langue pourraient y être ajoutée.
- Du potentiel de développement existe au niveau des groupes et canaux WhatsApp et Facebook.
- L'introduction de l'application de voisinage Hoplr est généralement considérée comme utile pour dynamiser la communication entre les résident.es et pour permettre à la commune de lancer des enquêtes et sondages et d'organiser la participation citoyenne.
- Des panneaux d'affichage installés dans des endroits bien fréquentés pourraient aider à toucher des publics plus éloignés des canaux traditionnels.



- Un développement de la communication sur Instagram permettra de toucher davantage les jeunes.
- L'offre en informations et en moyens de diffusion est souvent perçue comme abondante.
- Adapter le contenu de la page Instagram de façon à attirer l'attention d'un public plus jeune
- Les contacts et échanges personnels sont considérés comme la forme la plus pertinente et la plus efficace de la communication entre la commune et les habitant.es.

## Communication et relations sociales entre résident.es

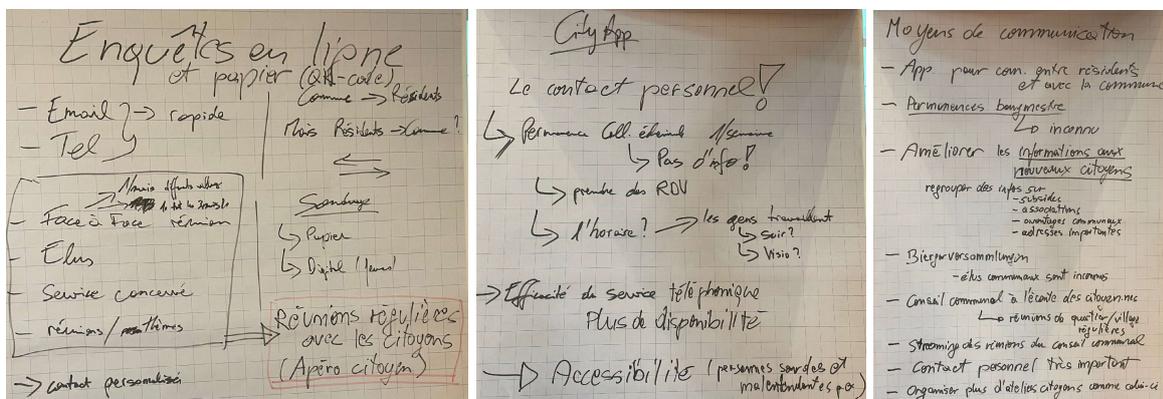


- La pandémie a promu la création de groupes WhatsApp qui regroupent les habitants d'une même rue ou d'une cité.
- Les contacts sont facilités entre parents à cause des enfants, mais plus de possibilité/lieux de rencontre pour les parents sont souhaités.
- Les contacts physiques souffrent sous le manque d'endroits potentiels de rencontre et souvent aussi sous la densité de la circulation.
- Il faut communiquer sur les bonnes pratiques et initiatives entre voisin.es.
- Mettre en place une application de voisinage, la promouvoir en organisant des réunions d'information en différentes langues dans différentes localités et en désignant des multiplicateurs.trices.
- Mettre à disposition, promouvoir et animer des espaces à ciel ouvert (kiosques, aires de jeu et de rencontre, aires barbecue, ...) ou des locaux (tiers-lieux, salles de sport, galeries, bibliothèques, ...) dans les villages et quartiers.



- Promouvoir et soutenir les fêtes de voisinage
- Promouvoir le bénévolat par des rencontres speed-dating entre résident.es et associations.
- Inciter et soutenir les habitant.es à s'entraider, à mettre leurs talents à disposition de la communauté (traductions, bricolage, jardinage, aide aux devoirs, garde d'enfants ou de seniors, ...).
- Recours au « story telling », le partage d'histoires personnelles, afin de renforcer la tolérance, l'empathie et le sentiment d'appartenance, p. ex. à travers des Cercles d'Histoires.

## Communication entre la commune et les résident.es et entre les résident.es et la commune en vue d'une optimisation de la participation citoyenne



- Le contact personnel avec les élu.es (tou.tes les élu.es du conseil communal, pas seulement le collègue échevinal) est de loin considéré comme le moyen de communication le plus efficace et le plus valorisant.
- Organiser régulièrement dans les différentes localités et dans les différents quartiers des réunions d'échange avec les habitant.es pour écouter leurs doléances et suggestions. Cela pourrait être organisé en utilisant le Retrobus pour se déplacer de localité en localité.
- Organiser régulièrement des réunions d'informations thématiques pour la population.



- Afficher les informations importantes (événements, démarches et autres) dans des écrans placés dans la salle d'attente du BiergerZenter (BettembourgTV ?) et/ou lieux de beaucoup d'affluence.
- Créer et bien communiquer une permanence régulière du collège échevinal pour la population, p. ex. : « chaque 1<sup>er</sup>(jour/plage horaire) du mois est à vous ».
- La plupart des participant.es ne réalisent pas que le bourgmestre est régulièrement disponible pour accueillir et écouter la population.
- Organiser des tours de quartier ou de localité ensemble avec les habitant.es (cf. initiative Apéri'tours de la Ville de Luxembourg), en invitant tout le conseil communal à participer.
- Projet "De Schäffen- a Gemengerot mam Bus um Tour".
- Installer une "Meckerkëscht" (boîte à réclamations) dans la commune complémentaire à celle qui existe déjà en ligne.
- Beaucoup d'initiatives de communication existent déjà mais ne sont pas connues par les habitant.es. Il faut donc faire la promotion et sensibiliser les habitants sur les moyens de communication.
- Mettre en place et promouvoir une "culture de sondage" par courrier, mail, téléphone, réseaux sociaux, application de voisinage, etc. pour prendre régulièrement l'avis de la population.
- Organiser régulièrement des ateliers citoyens en invitant personnellement des gens tirés au sort pour entendre aussi l'avis de ceux.celles qu'on n'entend jamais (la masse silencieuse).
- Mieux informer les nouveaux-arrivants et nouvelles-arrivantes avec un Welcome package qui comprend un maximum d'informations sur les élu.es (photos et CV), l'administration, les services, l'école, la commune, les aides sociales, les subsides, les associations, les initiatives, etc. (cf. Guide citoyen qui est proposé par le MIFA et en collaboration avec la commune de Bettembourg)
- Communiquer de manière accessible à tou.tes en pensant également aux minorités (traductions en plusieurs langues, langage facile (leichte Sprache), visuels, etc.)
- Transmettre les réunions du conseil communal en streaming avec la possibilité de les télécharger en video ou de les écouter en audio
- La City App est largement appréciée, mais une application de voisinage comme Hoplr pourrait compléter l'offre.

## CONCLUSION

Mettre en œuvre une culture de la participation citoyenne signifie aussi que les citoyen.nes doivent assumer leurs responsabilités et contribuer régulièrement et dans les limites de leurs disponibilités, avec leurs avis, expériences, opinions, etc. à la conception des politiques locales, en ayant recours aux différents moyens de communication et de consultation mis en place.

"D'Informatiounen vum Kapp an d'Féiss kréien", réussir à mobiliser les citoyen.nes, c'est-à-dire l'engagement citoyen reste un défi crucial pour Bettembourg. Ces ateliers ont démontré qu'une stratégie de communication et de consultation variée et accessible implique aussi un investissement et engagement personnel de chaque citoyen. Et en diversifiant les outils de



dialogue, tout en restant proche des gens, la commune pourrait véritablement dynamiser l'engagement local.

La mise en œuvre ces recommandations sorties de ces deux jours de réflexion et échange pourraient améliorer significativement la dynamique sociale de la commune et contribuer pour un meilleur vivre ensemble.

