



INFO-ACCUEIL

Une adresse utile
pour résidents
en quête
d'information

Dans quelques mois, le bureau communal Info-Accueil localisé parmi les services de population du „Petit Passage” soufflera ses 20 bougies d'existence; deux décennies d'aide concrète s'achèveront ainsi comptabilisant une panoplie étonnante d'interventions personnalisées et d'initiatives plus collectives visant toutes le même but, à savoir l'insertion plus aisée et harmonieuse de ses usagers dans le tissu social de la ville.



Lieu de vie, de travail, d'études et de loisirs de quelque 80.000 habitants, la ville de Luxembourg se situe aujourd'hui en tête des capitales européennes pour le multiculturalisme de sa population issue de 117 nationalités diverses avec une composante non luxembourgeoise dépassant les 52% de l'ensemble



de besoin et d'accord de l'intéressé, le permanent contactera des services mieux équipés pour la solution du problème.

Par ailleurs, le SIAE a pour mission de développer des initiatives d'un type plus collectif visant plus particulièrement l'aide à l'intégration dans la société d'accueil. Mis à part le lancement du programme interculturel „Regards sur la culture” en 1989, on peut citer l'organisation de cours de langue et de culture luxembourgeoises ceci en réponse à la nombreuse demande que lui en font tout au long de l'année salariés, employeurs, conjoints ou demandeurs d'emploi. Pour la session courante, la seizième depuis 1980, le nombre des inscrits se chiffre à 250 personnes. Débutant fin septembre, ces cours se donnent essentiellement durant la matinée dans les quartiers de Limpertsberg, Belair, Bonnevoie et Centre-Ville. Un programme culturel périscolaire de visites guidées, films, conférences et théâtre agrémenté l'apprentissage linguistique proprement dit et permet aux élèves de mieux connaître la culture de leur pays d'accueil.

Comme les institutions de formation de la ville offrent aux adultes bien d'autres possibilités pour perfectionner leur savoir, le SIAE s'efforce de mieux faire connaître cette offre. Il soumet à la consultation des nombreux visiteurs intéressés son vaste fichier sur les cours enseignés en ville: langues, arts, formation professionnelle, musique, sports, etc.

Enfin, quand un particulier cherche à s'engager dans une association culturelle, sportive ou sociale, le SIAE l'aide à trouver à deux pas de sa porte les adresses des personnes à contacter.

Rappelons pour terminer ce tour d'horizon, que toutes les consultations au SIAE sont confidentielles et gratuites et qu'il existe la possibilité de prendre des rendez-vous et/ou de le contacter par la voie du téléphone aux numéros 4796-2751 ou 4796-2514, ceci du lundi au vendredi aux heures normales de bureau.

Alors, bienvenue à toutes et à tous!

Henri Neyen

C'est la prise en compte de ces développements démographiques ainsi que l'insistance des associations italiennes, espagnoles et portugaises de la ville souhaitant une pratique informative plus généreuse et plurilingue au sein de l'administration municipale qui furent à l'origine de la triple décision prise par les autorités municipales en 1978, à savoir: l'édition du bulletin *Ons Stad* avec ses pages jaunes d'informations utiles en quatre langues, l'instauration de la première commission consultative paritaire pour étrangers du pays, enfin la création d'un service d'Informations et d'Accueil des Etrangers (SIAE). Originellement conçu comme point de chute pour les ressortissants étrangers en quête d'information et de conseil – qu'ils soient nouveaux arrivants ou établis de longue date – le SIAE a évolué ces dernières années en direction d'un service d'information pouvant intéresser la population tant étrangère que luxembourgeoise. De nos jours, le personnel du service, un assistant social et une employée plus particulièrement compétente dans l'aide administrative, est consulté pour la diversité des problèmes qu'un ancien ou futur concitadin peut encourir lors de son établissement, séjour ou temps de loisir en ville. Informer, conseiller et orienter, voilà en somme les mots-clés qui résument le mieux la mission d'*Info-Accueil*, ouvert au public du lundi au vendredi, de 8.00-11.30 et de 13.30-16.30.

Pour se rendre au SIAE, rien de plus facile. Ses bureaux se situent dans le bâtiment administratif du „Petit Passage” à proximité des services de population, là où chaque résident signe un jour ou l'autre sa déclaration d'arrivée, retire un certificat de résidence, ou fera changer sa carte d'impôts; cette localisation centrale favorise à coup sûr un contact aisé et direct avec le personnel d'*Info-Accueil*.

Ce contact s'établit d'ailleurs d'une manière très simple. La plupart des visiteurs

qui furent environ 5.000 en 1996, passent en coup de vent; d'aucuns préfèrent arranger un rendez-vous préalable.

La communication linguistique entre usagers et permanents ne constitue (en principe) pas d'obstacle majeur. Dans la grande majorité des cas, le SIAE peut se passer d'interprètes, puisque son personnel dispose, en plus des langues usuelles du pays, de bonnes notions de portugais, d'italien, d'espagnol et d'anglais. Parfois, les visiteurs se font accompagner d'un traducteur ami ou parental. Cette relative autonomie du SIAE en matière d'interprétariat met à l'aise les usagers qui y perçoivent un supplément de discrétion dans la prise en charge de leur situation.

Les questions et demandes soumises au SIAE concernent des domaines aussi variés que l'entrée et le séjour au Grand-Duché, la vie professionnelle, la sécurité sociale, les institutions du pays, les services offerts par l'administration municipale, la formation des adultes, etc. etc.

Suivant le cas, la réaction du permanent revêtira la forme d'une primo information sur les conditions générales de vie et de travail en ville incluant les formalités d'établissement, la scolarité, les transports publics, etc.. D'aucuns attendent des renseignements généraux sur les prestations de la sécurité sociale luxembourgeoise, les tarifs préférentiels communaux, les institutions d'aide, de placement ou de gardiennage.

L'accomplissement de formalités administratives n'étant pas le fort d'un chacun, il arrive fréquemment que les visiteurs demandent un coup de main dans la rédaction de leur courrier indispensable en matière d'habitat, de fiscalité, de prestations sociales, de naturalisation etc. Occasion pour une entrevue d'un autre type peut être une situation personnelle vécue difficilement en rapport avec l'éducation, la santé, les relations familiales, etc.. Il est bien entendu qu'en cas