

Rapport final

Association : **Agence Interculturelle – ASTI asbl**

Année couverte : **2013**

Date de remise du rapport final **31 janvier 2014**

INTRODUCTION

1. Exécution opérationnelle par action définie dans l'annexe 1 de la convention

1.1. **Action 1 - Nouveaux Pactes Intégration (PBC1 Processus à double sens)**

1.1.1. **Objet et portée de l'action**

Appuyer les communes, les réseaux de communes et les villes dans la mise en œuvre des pactes d'intégration (nouveaux pactes signés). Cette action sera déclenchée par « demande écrite de l'OLAI », dans la limite de 2 nouveaux pactes signés. Le choix des nouveaux pactes sera fait par l'OLAI, en concertation avec l'ASTI. (*Activité pluriannuelle*)

1.1.2. **Calendrier d'exécution de l'action**

La réorientation de la convention a fait que nous nous sommes concentrés surtout sur le support en matière d'intégration locale et les assises.

1.1.3. **Résultats et évaluation de l'action par rapport aux indicateurs fixés**

Cette action sera déclenchée par « demande écrite de l'OLAI », dans la limite de 2 nouveaux pactes signés. Le choix des nouveaux pactes sera fait par l'OLAI, en concertation avec l'ASTI.

1.1.4. **Problèmes rencontrés et mesures prises pendant l'exécution de l'action**

Au début nous avons essayé d'orienter l'une ou l'autre commune vers le pacte. Face aux demandes plus ponctuelles de la part des communes et suite à notre nouvelle réorientation favorisant l'appui aux communes, nous avons favorisé le soutien aux communes dans le cadre de l'article 43000 et le support ponctuel en matière d'intégration locale.

1.1.5. **Besoins éventuels nécessitant la poursuite de l'action**

En accord avec l'OLAI il a été décidé en octobre/novembre de ne plus reconduire les pactes et donc de ne plus initier de nouveaux pactes.

Cette action est à réévaluer dans la perspective du projet de « guide communal à l'élaboration d'un plan communal intégration ».

1.2. **Action 2 – Accompagner et suivre les pactes déjà signés (PBC1 Processus à double sens)**

1.2.1. **Objet et portée de l'action**

L'accompagnement et le suivi incluent notamment la mise en relation des acteurs locaux avec des personnes ressources, services de traductions écrites, la rédaction d'articles pour certains bulletins communaux ainsi que la recherche de documents, de savoir faire... (*Activité pluriannuelle*)

1.2.2. **Calendrier d'exécution de l'action**

En annexe – 1. Le relevé des suivis des actions menées dans chaque pacte

1.2.3. **Résultats et évaluation de l'action par rapport aux indicateurs fixés**

Relevé des actions menées par l'ASTI dans le cadre des pactes signés et accompagnés.

En annexe – 1. Le relevé des suivis des actions menées dans chaque pacte

1.2.4. **Problèmes rencontrés et mesures prises pendant l'exécution de l'action**

Bettembourg: La constitution de la nouvelle CCI et les difficultés à orienter leur travail, a retardé les actions prévues dans le cadre du Pacte. Après la fin du pacte,

nous avons fourni essentiellement un travail de soutien aussi bien ponctuel que dans le cadre d'un support logistique aux appels à projets de l'article 43000, où la commune a rentré 4 projets en tout.

Esch/Alzette : travail de concertation des services a continué et a bien fonctionné, l'absence du responsable politique à deux réunions consécutivement – retard dans certaines actions prévues (carnet d'accueil) – d'autres ont du mal à être finalisée (exposition avec portraits d'enfants) - d'autres actions ne se réalisent pas comme prévu (intégration par le sport) ... Problème d'inclure la CCI dans les travaux du pacte.

Souhait de la part de la Ville de nous associer dans la conception d'une maison de la citoyenneté/de l'intégration. A noter qu'un membre de notre association siège à la CCCI de Esch suite à la demande de Esch d'y déléguer un représentant de l'ASTI – ceci permet de rester au courant des activités de la CCCI et de la conseiller en cas de demande.

Junglinster : Manque de concertation avec les partenaires du pacte, pas de rapports des réunions , manque d'informations sur les actions entreprises dans le cadre du pacte (certaines démarches ont été entamées sans concertation), pas de soucis de la part de la commune de Junglinster de collaborer avec les signataires du pacte. Depuis début octobre, la personne responsable jusqu'à présent n'est plus en charge ; pour ce volet, l'ASTI est restée sans nouvelles depuis lors.

Leader Canton Redange et commune de Mertzig:

Aide active (conception, préparation , interventions, évaluation) à la mise en place des activités d'empowerment et de mise en réseau des CCI ainsi que du projet mentoring à l'intégration CARAMBA - présence à toutes les réunions de travail du projet CARAMBA ainsi qu'aux réunions de mise en réseau des CCCI du canton Redange et de la commune de Mertzig - soutien actif et continu à ces 2 niveaux : conseils, implication dans les orientations prises par le projet, conseils ponctuels aux communes membres de ces réseaux pour des fêtes des voisins , manifestations culturelles, ... Nous désirons souligner l'excellente collaboration avec le responsable du LEADER M. Fons Jacques et plus particulièrement Mme Stephanie Hildebrand pour le projet CARAMBA. A noter que ce fut l'agence qui aida à recruter une volontaire civique pour la coordination du projet CARAMBA.

Ville de Luxembourg : Aucune collaboration, concertation entre partenaires. Lors de l'évaluation la constatation a été faite, que les 2/3 du budget du pacte ont été utilisés dans des mesures d'intégration de personnes atteintes d'un handicap. Conseils ponctuels lors de l'organisation d'évènements interculturels dans le cadre d'un projet financé par OLAI. A noter présence d'un membre de l'ASTI à la CCCI, mise à disposition de ce membre d'informations utiles pour son travail au sein de la CCCI. Présence à la journée rencontre "Intégration et Interculturalité" en 2013.

Miselerland : Nous désirons souligner l'excellente collaboration avec la responsable à l'intégration Mme Schmartz.

Bonne coordination avec mise à terme des projets, excellente communication en général. Un exemple à imiter – en même temps la preuve qu'une personne motivée et engagée à 40h/semaine, constitue la recette qui marche ! Nous avons participé à toutes les réunions de mise en réseau des CCCI Miselerland et dans ce cadre avons régulièrement conseillé celles-ci dans la mise en pratique de leur activités. Nous avons participé à la promotion, au jury ainsi qu'à la diffusion du concours *Integrations Couch Miselerland*. Nous avons aussi été présents à diverses manifestations organisées dans la région : soirées de bienvenue à Stadtbredimus,

Wormeldange,... Finalement nous avons à chaque fois transmis des contributions à insérer dans la Newsletter

1.2.5. Besoins éventuels nécessitant la poursuite de l'action

Vu que d'un commun accord, il a été décidé de ne plus reconduire les pactes, il ne reste que les pactes à suivre qui ne sont pas encore venus à terme. (Esch/Alzette, Miselerland)

1.3. Action 3 – Coordination et réalisation des assises de l'intégration (PBC1 Processus à double sens)

1.3.1. Objet et portée de l'action

Cette action sera déclenchée après concertation avec l'Asti par « demande écrite de l'OLAI » et dans la mesure du possible en collaboration avec le Syvicol.

1.3.2. Calendrier d'exécution de l'action

Travail de conception

Travail de recherche et de repérage de bonnes pratiques communales

Travail de recherche et de repérage et de ressources, étatiques, associatifs et autres

Récolte d'adresses à travers tous les sites internet communaux du pays

Réalisation d'une exposition de tous les carnets d'accueil édités par les communes

Réalisation d'une exposition d'articles de bulletins communaux témoignant d'un exemple d'intégration locale

Rédactions de textes, de fiches, d'invitations,...

Organisation logistique, planification spatiale, établissement de plans avec signalétique,

Organisation de catering

Réunions de concertations ; OLAI et Syvicol/pci, Binsfeld, Gëeseknëppchen

Prise de contact personnelle et explications aux communes de nos offres de collaboration et nous avons présenté aux différents intervenants le concept des assises d'intégration. Réunions, conversations téléphoniques et échanges de mails pour clarifications ultérieures

Réunions de clarification avec les organismes présents avec un stand aux assises.

Recrutement avec réunions d'informations concernant les animateurs et rapporteurs

Recrutement d'une équipe technique pour le jour des assises (accueil, inscriptions, guides, installation/rangement matériel,..)

Récolte et exploitation des évaluations des participants, exposants, animateurs, rapporteurs, intervenants d'ateliers de bonne pratique communale

1.3.3. Résultats et évaluation de l'action par rapport aux indicateurs fixés

Nombre de participants, nombre de communes, types d'acteurs concernés et territoire d'intervention, évaluations des participants, exposants, animateurs, rapporteurs, intervenants d'ateliers de bonne pratique communale

Problèmes rencontrés et mesures prises pendant l'exécution de l'action

- Budget très limité – recours aux ressources de l'ASTI (bénévoles, logistique, savoir faire,...)
- Délimitation des responsabilités entre organisateurs – financeurs-collaborateurs de l'action
- Manque de clarté dans l'explication du système de préinscription aux ateliers

1.3.4. Besoins éventuels nécessitant la poursuite de l'action

- 1.3.4.1.1. Evaluation des besoins suscités, réunion d'évaluation avec OLAI (Syvicol et pci absents)
- 1.3.4.1.2. Mise en place réunions régionales d'échange entre les CCI , réunions animées par l'ASTI
- 1.3.4.1.3. Comment diffuser de nouvelles bonnes pratiques ou celles qui n'ont pas été retenues ?

-> cf en annexe Rapport « 1ères Assises nationales de l'intégration en matière locale »

1.4. Action 4 - Site bienvenue.lu (PBC 4 Connaissance de base sur les langues, l'histoire et les institutions de la société d'accueil)

1.4.1. Objet et portée de l'action

Revoir le concept du site bienvenue.lu en accentuant le volet Intégration

Faire un relevé des mises à jour et des changements à faire

Adaptation du site

1.4.2. Calendrier d'exécution de l'action

Novembre-Décembre: réalisation d'un concept du site dont les grandes lignes qui seront présentées début 2014

1.4.3. Résultats et évaluation de l'action par rapport aux indicateurs fixés

Nombre de visiteurs du site internet (repris sur le site de Restena)

Relevé des recherches principales réalisées sur le site. (idem)

1.4.4. Problèmes rencontrés et mesures prises pendant l'exécution de l'action

Concertation avec l'OLAI sur l'objectif et le contenu du site.

(réunion prévue pour le 30.01.)

1.4.5. Besoins éventuels nécessitant la poursuite de l'action

Après accord sur le nouveau concept, nécessité d'établir un budget et d'évaluer les ressources humaines pour la mise en œuvre de ce concept ainsi que la mise à jour ultérieure.

1.5. Action 5 - Les activités dans les médias (PBC 4 Connaissance de base sur les langues, l'histoire et les institutions de la société d'accueil)

1.5.1. Objet et portée de l'action

Dans le cadre d'un ensemble d'activités dans les médias concernant l'intégration au Luxembourg - plus particulièrement « la connaissance de base sur les langues, l'histoire et les institutions de la société luxembourgeoise » tel par exemple l'émission avec l'ULC ou la SuperdrecksKëscht - des émissions hebdomadaires et brefs spots d'information seront réalisés. Les émissions couvertes par la présente convention visent à promouvoir l'échange d'informations et les bonnes pratiques et excluent toute revendication politique ou promotion de l'association

Une liste des émissions réalisées sera communiquée 2 fois par an.

*(Activité pluriannuelle)*³

3 types ;

émissions « *Mier liewen zu Lëtzebeurg – ASTI informe* » du lundi au vendredi

spot de +/- 50 secondes LATINA et RTL sur les bonnes pratiques ASTI

spot LATINA de SDK , Info Handicap, Immigration + nouveaux spots sur les bonnes pratiques des communes

1.5.2. Calendrier d'exécution de l'action

1. LATINA (EMISSION) – Il y a 4 émissions par semaine fois 44 semaines = 176 émissions/an (la 5^e émission, voire les 44 émissions supplémentaires par an, concernant les activités, projets de l'ASTI, sont également réalisées, mais ne sont pas pris en compte par l'OLAI)

Liste jointe « Relevé des émissions radio « *Mir liewen zu Lëtzebuerg- ASTI informe* » réalisées avec les thèmes abordés, les invités et/ou partenaires.

Chaque émission comporte ;

- concept,
- prise de contact avec partenaires,
- enregistrement,
- configuration en format mp3,
- diffusion des spots mp3 aux partenaires,
- mise sur le site.

2. **LATINA (SPOT)** - Il y a 5 spots par semaine fois 44 semaines = 220 émissions/an

Liste jointe « Relevé des spots LATINA: spot ASTI, bonnes pratiques, SDK, Séjour au Luxembourg, Info Handicap »

Chaque spot comporte ;

- concept,
- prise de contact avec partenaires,
- rédaction,
- relecture,
- correction,
- traductions,
- enregistrement,
- configuration en format mp3,
- diffusion des spots mp3 aux partenaires,
- mise sur le site.

3. **RTL (SPOT)** - Il y a 52 semaines de diffusion à assurer, fois 5 spots = 260 émissions/an

Liste jointe « Relevé des spots RTL »

Chaque spot comporte ;

- concept,
- prise de contact avec partenaires,
- rédaction,
- relecture,
- correction,
- traductions,
- enregistrement,
- configuration en format mp3,
- diffusion des spots mp3 aux partenaires,
- mise sur le site.

TOTAL DES EMISSIONS/SPOT réalisés **656 (+44)** - GRATUITES !!

1.5.3. Résultats et évaluation de l'action par rapport aux indicateurs fixés

Relevé des émissions radio réalisées avec les thèmes abordés, les invités et/ou partenaires.

Transmettre à l'OLAI régulièrement les spots réalisés afin de les rendre disponibles sur le site des signataires CAI. (tous les 2 mois sous forme mp3)

Résultats

Nombre d'heures d'enregistrement et de spot/émission

Transmettre à l'OLAI régulièrement les spots réalisés afin de les rendre disponible sur le site des signataires CAI. (Tous les 2 mois sous forme mp3)

Nouvelles collaboration Mouvement écologique + My energy
(Arrêt collaboration Ligue Médico Et Antenne écoute)

Bonne collaboration avec RTL et Latina

Evaluation

La nouvelle formule de l'émission « Mir liewen zu Lëtzebuerg » est concluante
A partir octobre Elections chambre salarié inviter à participer aux élections
Le nouveau spot bonnes pratiques des communes s'inspirent de nos contacts, offres aux communes, ressources existantes, présentées lors des Assises,.. et fait le lien avec les autres actions de l'agence

1.5.4. Problèmes rencontrés et mesures prises pendant l'exécution de l'action

Recherche des sujets

Respect des contraintes d'enregistrement (temps, langage,..)

1.5.5. Besoins éventuels nécessitant la poursuite de l'action

Proposer aux communes des plans de communication avec budget pouvant être négocié avec LATINA seulement possible avec personnel supplémentaire.

1.6. Action 6 – Traduction orale directe (TOD) (PBC 7 Dialogue interculturel)

1.6.1. Calendrier d'exécution de l'action

Maintenance continue du programme informatique de gestion des demandes TOD

Réunion avec les traducteurs 13 janvier 2013 et le 23 janvier 2013

Voici l'ordre du jour de la réunion :

Nouveau contrat de prestation de service

Signature du contrat et mise à jour des coordonnées des traducteurs

Fonctionnement et explications de la nouvelle version du site tod.lu

Explication au sujet du suivi des demandes, repartitions des tod

Novembre 2013 création d'une Helpline pour le service TOD 661 43 83 33, en cas de problème accessible 7/7 jours de 8h00 à 22h00

1.6.2. Résultats et évaluation de l'action par rapport aux indicateurs fixés

En 2010, il y a eu 270 demandes. En 2011, (l'année des élections communales) il y a eu 320 demandes. En 2012, il y a eu 279 demandes et en 2013 il y a eu 337 demandes. Il y a donc eu une augmentation de 58 demandes en 2013 par rapport à l'année précédente.

Statistiques du nombre de TOD – **en annexe** les statistiques : demandeurs, langues, thèmes.

1.6.3. Problèmes rencontrés et mesures prises pendant l'exécution de l'action

Au début, notre programme informatique de gestion TOD a créé un bon nombre de bugs, ce qui a engendré beaucoup de blocages et d'obstacles entravant le bon fonctionnement du travail. Au courant de l'année, ceux-ci ont diminué mais néanmoins les bugs continuent à se produire. Différents problèmes techniques rencontrés lors du lancement du programme, plusieurs mises à jour ont été faites pour améliorer son fonctionnement et faciliter l'utilisation de celui-ci. A noter que nous nous trouvons toujours en procédure de changement et d'amélioration .

Lors de la formation avec les traducteurs, des erreurs ont été constatées, et corrigées par la suite. Certaines choses ont été découvertes et ont été réadaptées en particulier lorsque certaines situations concrètes se sont présentées et auxquelles il n'était pas possible de penser avant.

Le système est maintenant relativement stable, cependant des changements s'imposent de temps en temps.

En 2014 une mise à jour majeure est à envisager.

- Les gens qui font une demande ne savent pas s'ils ont un compte ou non, ou sous quel nom, pour améliorer la visibilité des comptes clients il faudra procéder à cette mise à jour majeure.

- Les clients ont besoin d'une assistance, d'où l'idée de la création d'une Helpline en novembre 2013 et qui, dès lors, est souvent sollicitée. Un premier bilan pourra être fait pour 2014.

- Certains clients se plaignent de devoir faire la demande par Internet, surtout les personnes qui n'ont pas d'aisance avec les outils informatiques. A part cela, la plupart des clients sont satisfaits du système. Le seul hic est qu'actuellement nous n'avons pas de Feedback pour pouvoir améliorer le volet client. Pour remédier à ce problème, on pourrait envisager la réalisation d'un formulaire d'évaluation aux clients, qui serait généré par le système et envoyé aux clients après chaque demande.

- Certains clients ne lisent pas les conditions générales et ne se tiennent pas à ce qui est le règlement et/ou ce qui a été convenu.

- Même si le logiciel commence à bien fonctionner, il reste beaucoup de travail d'assistance aux clients aux traducteurs ... à faire. **Par conséquent, la gestion actuelle du service TOD par une seule personne travaillant 40 heures/semaine est devenue impossible et se fait actuellement qu'au prix de nombreuses heures supplémentaires, au recours à des ressources en personnel de l'ASTI – une situation qui, à la longue, pose un problème de viabilité du service.** (cf aussi le point sous comptabilité)

- Faute de moyens, nous sommes obligés de travailler beaucoup avec des volontaires/stagiaires ce qui rend difficile une organisation dans la durée ! En effet, il faut un certain temps de formation pour connaître le logiciel. Certains volontaires/stagiaires partent de façon imprévisible, nous obligeant de recommencer à zéro avec la nouvelle personne. Ceci entraîne un énorme investissement en temps et en ressource.

1.6.4. Besoins éventuels nécessitant la poursuite de l'action

Adaptations du système informatique TOD, une nouvelle application du programme via smartphone, sera mise en place, également un système de statistiques, de facturation compatible avec notre comptabilité,...

Une apprentie a travaillé dans le service TOD durant 1 an. Après son départ, un volontaire a travaillé que 3 mois dans le service TOD, car il a trouvé un emploi. Même si le programme informatique a simplifié certaines manipulations, il y a cependant d'autres aspects qui se sont ajoutés voire qui restent d'actualité : problème facturation, bugs, blocage du site, certificat SSL, etc. ..)

En outre, il reste les travaux quotidiens associés au service; l'entretien, le nettoyage des casques et des coffrets, achats de matériel pour remplacer le matériel défectueux, gérer l'agenda des coffrets, assister les clients de manière quotidienne, fournir les explications nécessaires aux clients du fonctionnement des coffrets en cas de traduction par leurs soins, assistance téléphonique pour aider les clients au cas où les coffrets ne fonctionnent pas, une helpline d'assistance a été mise en place : 661 43 83 33, en cas de problème même en dehors des heures de bureau.

La helpline est accessible 7/7 jours de 8h00 à 22h00

De ce fait, il est indispensable d'avoir une deuxième personne Tod qui assiste la coordinatrice du service. (cf aussi dernier point sous 1.6.3)

1.7. Action 7 – Contrat d'accueil et d'Intégration (PBC 7 Dialogue interculturel)

1.7.1. Objet et portée de l'action

Sensibilisation des signataires du contrat d'accueil et d'intégration à la participation politique

1.7.2. Calendrier d'exécution de l'action

2 séances dans le cadre de la journée d'orientation : une séance assurée le 13 avril et une assurée le 8 novembre : présentation du programme en général, résolution commue du quiz

mise en place programme je vote dès janvier

mise en place des 4 volets élections

- pour le 23 avril finalisation du volet élection communale avec traduction en allemand, portugais et anglais
- recherche et écriture des textes février et mai- des 4 possibilités d'élection législatives, communales, européennes et chambre des salariés
- recherche d'idées par l'agence pour les jeux d'animation et mise en place de ceux ci avec l'informaticien – coordination avec ce dernier
- élection chambre professionnelle : obtenue début avril le concours et le financement de la chambre
- traduction en cours en juillet/août et finalisation fin août
- élection européenne concours du Parlement européen début juillet- financement des traductions par eux traduction en cours en juillet/août et finalisation fin août
- élections législatives : corrections des textes en concertation avec Chambre des Députés
- problèmes des traductions professionnelles, corrections/vérifications constantes effectuées par nos bénévoles
- lancement le 11.9
- effort de diffusion dans la presse, auprès du MEN ... , réalisation d'un flyer
- présentation sommaire du programme mai juin juillet dans la CCI de Dudelange, Esch, Betzdorf, Lintgen, Mondorf, Erpeldange, Ettelbrück, Lernfest Mamer, Rumelange, Diekirch, Schifflange,.. (cf liste soutien communes)
- corrections, traductions, reprogrammation du programme suite à la modification des conditions d'inscription des ressortissants UE aux listes électorales pour les élections européennes

1.7.3. Résultats et évaluation de l'action par rapport aux indicateurs fixés

Réalisation d'un outil de sensibilisation à la participation politique, en l'occurrence d'un support informatique « Je vote au Luxembourg »

Résultats

Présence à maximum 2 journées d'orientation : le 13 avril ainsi que le 8 novembre - collaboration partenaires Chambre des députés, chambre salariés, Parlement européen, aide des bénévoles pour relecture et traductions intérêt MEN

Evaluation

Très grand intérêt des communes et aussi des participants de la journée CAI, lors des 2 séances en avril et en novembre.

Grande satisfaction d'avoir eu l'idée d'étendre le projet initialement conçu que pour les étrangers, de sorte qu'il puisse être utile pour le large public

1.7.4. Problèmes rencontrés et mesures prises pendant l'exécution de l'action

Au début il s'agissait de réaliser un support pour les signataires CAI. Le projet a pris de l'ampleur dans la mesure où nous avons élargi le programme à toutes les élections et à tous les publics, ce qui nous a pris beaucoup de temps et de travail.

Problèmes avec les firmes de traductions professionnelles concernant les différentes versions de textes à insérer dans les animations- travail très fastidieux !

Matière ardue - difficile à trouver des infos fiables

Budget dépassé car le projet était que prévu pour les élections communales

Coordonner les différentes versions linguistiques

Adaptation avec Mac et Windows

Vu que la présentation officielle était fixée dans la première moitié de septembre, il a fallu consacrer énormément de temps et d'heures supplémentaires pendant les congés d'été.

1.7.5. Besoins éventuels nécessitant la poursuite de l'action

Proposer cet outil aux CCI et autres commissions ainsi qu'aux écoles, centres de jeunes

Formations à l'inscription proposées CEFIS/OLAI

La traduction professionnelle de la partie élection communale a dû être reprise sur les frais de fonctionnement de l'agence

Plan de promotion de l'outil « je vote » dans les médias et dans le public.

Proposer aux communes notre programme « *je vote* » en vue d'une prise de contact

Demande d'augmentation du poste de Laura Zuccoli + 2,5h pour promouvoir l'ensemble des modes de participation électorale auprès des jeunes des communes, des associations,...

1.8. Action 8 - Partenariat ciblé avec les communes (PBC 7 Dialogue interculturel)

1.8.1. Objet et portée de l'action

Activités en faveur d'un partenariat ciblé avec les communes désirant mettre en place des projets d'intégration locale : Offrir au maximum à 4 communes un soutien technique à différents niveaux dans la conceptualisation et la réalisation de projets locaux d'intégration à financer par l'article 43000. Cette action sera déclenchée après concertation avec l'ASTI par « demande écrite de l'OLAI » et dans la mesure du possible en collaboration avec les membres du jury de l'appel.

1.8.2. Calendrier d'exécution de l'action

En annexe : Liste des soutiens/contacts effectués par l'Agence et dans le cadre du projet 43000 au 31.12.2013

1.8.3. Résultats et évaluation de l'action par rapport aux indicateurs fixés

Nombre de rencontres d'échange et de partage organisées. Relevé des niveaux de soutien par rapport aux demandes

Nombre de communes, type d'acteurs concernés et territoire d'intervention.

En annexe : Liste des soutiens/contacts effectués par l'Agence et dans le cadre du projet 43000 au 07.08.2013

1.8.4. Problèmes rencontrés et mesures prises pendant l'exécution de l'action

Dans certaines communes, impression d'un manque de communication CCCI /commune

Notre offre de soutien ou l'aide mentionnée ne donne pas / n'a pas donné nécessairement naissance à une action ou un projet de la CCI en concertation avec nous.

Certaines communes ont demandé notre appui dans le cadre de leur projet rentré à propos de l'appel de l'article 43000, mais ils ne nous ont jamais contactés malgré notre insistance. Une des raisons est peut-être aussi que - malgré notre insistance lors des réunions de présentation de nos activités et des possibilités de soutien aux communes, que nous ne voulons que donner de bons conseils - nous avons quand même l'impression que les responsables communaux se sentent forcés ou mis en tutelle par nous. Si tel serait le cas, il est très difficile d'y remédier.

Besoins éventuels nécessitant la poursuite de l'action

Nous préconisons des échanges régionales assurés par l'agence interculturelle en vue d'un *empowerment* des membres des CCI. Les Assises ont eu un impact positif auprès des communes qui y sont intervenues mais aussi auprès de certaines

communes qui étaient présentes. Nous avons ainsi noté un désir de mener des activités avec nous.

1.9. Action 9 - Comptabilité (Action transversale hors PBC)

1.9.1. Objet et portée de l'action

Faciliter le suivi comptable des actions financées dans le cadre de cet avenant

1.9.2. Calendrier d'exécution de l'action

La préparation de la comptabilité est remise de manière régulière (mensuelle) au comptable de l'EGCA. Ceci permet d'avoir un aperçu mensuel de l'état des finances de l'agence

1.9.3. Résultats et évaluation de l'action par rapport aux indicateurs fixés

Fiche de bilan d'activité intégrant un décompte financier par action. (Dans la mesure du possible). L'agence ayant effectué en 2014 deux projets dans le cadre de subventions spéciales pour certains projets - Programme je vote au Luxembourg et Assises Nationales de l'intégration au niveau local – un décompte financier détaillé sur ces 2 projets permet d'apprécier les résultats de l'action dans son impact financier.

1.9.4. Problèmes rencontrés et mesures prises pendant l'exécution de l'action

Les problèmes rencontrés lors de la comptabilité :

Il est difficile pour le comptable à cerner les différents projets de l'Agence Interculturelle, d'où le besoin d'une assistance intensive de notre part.

Ce n'est que depuis 2013 que nous essayons d'avoir un aperçu mensuel de notre comptabilité. Pour cela il a fallu adapter notre travail comptable et celui de la personne de l'EGCA qui en fait la saisie.

A noter que le travail de comptabilité effectué par un membre de l'équipe (à savoir la coordinatrice du service TOD) comprend non seulement la gestion comptable des frais de fonctionnement de l'agence et des salaires, mais aussi pour une large part des facturations dans le cadre du service TOD (en 2013 traductions 337 demandes)

1.9.5. Besoins éventuels nécessitant la poursuite de l'action

Une deuxième personne serait nécessaire pour assister la coordinatrice du service TOD, afin de l'épauler aussi dans la comptabilité souvent complexe compte tenu des demandes très diverses et compliquées... . En effet, étant donné le nombre croissant de TOD, le volet de la facturation de ce service va lui aussi augmenter en ampleur.