



**Cités interculturelles – action conjointe du Conseil de l'Europe et
de la Commission européenne**

VILLE DE TILBURG Profil interculturel

« Je n'aime pas les gens qui avancent sans
savoir où ils vont »

Johan Crujff (ex-joueur de football néerlandais, célèbre en son temps)
in :

Winsemius, Pieter (2008).
*Je gaat het pas zien als je
het door hebt. Over Crujff
en leiderschap*. Amsterdam :
Singel Pockets, p. 148

Sommaire

1. Introduction
2. La diversité à Tilburg
3. Enquête à Tilburg
4. Déclarer publiquement que la municipalité comprend explicitement et adopte la démarche interculturelle, ou faire un geste symbolique dans ce sens
5. Examiner les principales fonctions de la ville à travers un « prisme interculturel » et mettre en place des projets pilotes phares
6. Médiation et résolution des conflits
7. Langue
8. Médiation et résolution des conflits - médias
9. Etablir une politique municipale internationale
10. Mettre en place une fonction de veille interculturelle
11. Compétences interculturelles
12. Accueil des nouveaux arrivants
13. Gouvernance, leadership et citoyenneté
14. Processus

1. Introduction

Tilburg, ville de plus de 200 000 habitants, est située dans le sud (catholique) des Pays-Bas, à quelques kilomètres seulement de la frontière belge. Son origine remonte loin dans le temps (le nom de Tilburg est mentionné pour la première fois il y a 1 100 ans), mais Tilburg – réunion de sept petits villages – n’a acquis son statut de ville à part entière, avec toutes les prérogatives qui s’y rattachent, qu’il y a deux cents ans seulement. Elle fête donc officiellement cette année son bicentenaire.

La ville s’est développée au temps de la prospérité de l’industrie textile, au siècle dernier. Les dizaines de milliers de familles ouvrières d’alors ont donné à Tilburg une mentalité de dur à la tâche ! Tilburg est aujourd’hui une ville très dynamique !

Tilburg compte une université catholique et plusieurs universités de sciences appliquées, avec, au total, plus de 25 000 étudiants (dont 5 % venant de l’étranger).

L’Université de Tilburg jouit d’une excellente réputation internationale. Ses facultés de droit et d’économie sont réputées être parmi les meilleures au monde, et ses facultés de sciences sociales, de lettres et de théologie (catholique) sont également extrêmement bien cotées. L’Université accueille également en son sein l’école de commerce TiasNimbas, qui, de l’avis de nombreux spécialistes, dont le *London Financial Times*, est l’une des meilleures de son genre dans le monde. Tilburg est la seule ville des Pays-Bas à posséder sept écoles professionnelles d’art, contribuant ainsi à une grande variété de spectacles, de concerts et de manifestations. Les milliers d’étudiants qui y sont formés apportent couleur et jeunesse à la ville.

La culture est une dimension importante de la vie quotidienne de Tilburg. Dans d’anciennes usines de textile, dans de petites salles, dans des pubs naissent de multiples initiatives, de la musique (Tilburg est qualifiée de deuxième ville néerlandaise du jazz) et la danse (elle est souvent surnommée « ville de la danse » aux Pays-Bas) au design, aux arts plastiques et à la littérature. Tilburg est la patrie de l’absurdisme moderne. D’où son surnom d’« Absurdistan » !

La ville compte deux équipes de sport professionnel (football et hockey sur glace), outre de nombreux clubs de sport amateur (environ 300) et une centaine de terrains de sport et d’entraînement.

Tilburg est une ville cycliste. Les habitants et les visiteurs sont encouragés à utiliser ce mode de transport. La ville est dotée d’un réseau important de pistes cyclables, qui forment ce qu’on appelle la « piste cyclable rouge ». Dans la mesure du possible, les cyclistes ont la priorité ou disposent de tunnels pour passer sous les axes passants.

Tilburg est également ville de manifestations. Nombreux sont les spectacles, festivals et marchés spécialisés qui se tiennent au printemps et à l’automne. La « Funfair » est particulièrement réputée : pendant dix jours, en plein été, le centre-ville devient un immense champ de foire que visitent plus d’un million de personnes.

L’architecture de la ville est particulière. L’industrie artisanale a laissé la place aux grandes filatures de laine, où travaillaient, dans les années soixante, environ 20 000 ouvriers. Quelque 200 usines de textile ont fermé dans les années soixante-dix. Une grande partie d’entre elles

étaient situées dans les quartiers résidentiels ; lorsqu'elles ont été démolies, elles ont laissé de vastes terrains où ont pu être construits maisons et immeubles.

En raison de ce passé industriel, on trouve peu de monuments et de bâtiments historiques marquants. Tilburg a un style éclectique, combinant cosy et modernité, rustique et urbain. Ainsi, dans les quartiers construits avant la guerre, de vieilles églises et monastères côtoient des gratte-ciel résidentiels. Les carrefours triangulaires et la croissance urbaine linéaire témoignent eux aussi de ce passé.

Pour reprendre les termes de Ruud Vreeman, maire de la ville, « *Tilburg est une grande ville où règne une atmosphère de village* ». Tilburg est une multitude de choses (une ville de plus de 230 pubs et restaurants par exemple), mais avant tout, c'est une ville qui accueille plus de 200 000 habitants originaires de près de 200 pays différents. C'est la sixième ville des Pays-Bas.

Une politique réputée

Au milieu des années 80, Tilburg a acquis une renommée mondiale pour avoir mis en place un nouveau système d'organisation et de contrôle de l'administration locale fondé sur le principe de la gestion d'entreprise, avec comme concepts clés la gestion intégrale, la décentralisation et la gestion contractuelle. Le conseil municipal, ainsi que le maire et les échevins, ont ainsi conclu un « contrat » avec l'administration concernant les produits et les services à offrir compte tenu des moyens disponibles. D'après ce contrat, la partie organisationnelle est libre de gérer ses propres affaires. Les responsabilités sont déléguées jusqu'aux échelons inférieurs de l'administration.

Outre un ensemble d'instruments ordinaires d'organisation et de contrôle, plusieurs instruments spéciaux ont été élaborés à Tilburg, tels que l'audit préventif en matière de gestion, l'outil de diagnostic de l'efficacité et une étude de marché de la ville. Ce nouveau système a été mis en place au moment de la réorganisation de la ville en 1985. La phase de développement et d'élaboration a duré plusieurs années. Certains des instruments spécifiques ont été conçus dans les années 1990 seulement. De nombreuses municipalités du monde entier se sont rendues à Tilburg durant cette période pour en apprendre plus sur ce nouveau système de pilotage.

Tilburg : 200 ans

Sur ordre de l'empereur français Napoléon, son jeune frère Lodewijk Napoleon fut roi des Pays-Bas de 1806 à 1810.

Le 18 avril 1809, ce dernier, en tournée officielle, visita Tilburg et octroya à ce bourg de 9 000 habitants ses privilèges de ville à part entière. Aujourd'hui, en 2009, Tilburg fête son bicentenaire, avec, tout au long de l'année, plus de 120 grandes fêtes et activités.

Ainsi, des élèves d'écoles primaires doivent jouer une pièce de théâtre dans des maisons de retraite, un club de football organise un tournoi interculturel, le poète officiel de la ville écrit – avec des élèves – le plus long poème du monde, une revue spéciale doit être présentée au théâtre, la finale du Concours de l'Invention, destiné aux enfants, est organisée, un compositeur va créer une œuvre musicale unique avec les habitants des 11 quartiers d'origine de la ville, un défilé de géants est prévu, etc, toutes les activités de danse, de musique et de théâtre étant liées aux événements historiques d'il y a 200 ans.

Ces activités sont gratuites. C'est la ville qui en assume les frais.

2. La diversité à Tilburg

Dans la soirée du vendredi 25 octobre 1963, les premiers onze travailleurs turcs sont arrivés à la Gare centrale de Tilburg, marquant le début de la transformation de la ville en société multiculturelle.

Lorsque les premiers Turcs se sont installés à Tilburg, la ville comptait 500 étrangers (dont 50 % de Belges).

En 50 ans, Tilburg a radicalement changé. Après les Turcs sont venus les Marocains et d'autres étrangers, suivis, dans les années 80, par les réfugiés. La grande mosquée turque, près du centre-ville, est un symbole visible de cette évolution.

Le fait de migrer est un événement radical, avec des retombées considérables, parfois graves même. Plus la distance physique et socioculturelle est grande entre le pays d'origine et le pays d'accueil, plus il est difficile de se faire une nouvelle vie dans ce dernier.

Les habitants de Tilburg proviennent de 193 pays différents. En vertu de la définition du Bureau central des statistiques (CBS) néerlandais, une personne est considérée comme membre d'une minorité ethnique quand au moins un de ses parents est né à l'étranger. Aux Pays-Bas, et également à Tilburg, on fait la distinction entre les « membres d'une minorité ethnique occidentale » et les « membres d'une minorité ethnique non-occidentale ». Les personnes originaires d'Europe, d'Amérique du Nord, d'Océanie, d'Indonésie et du Japon appartiennent à la première catégorie.

On trouvera ci-dessous des informations générales sur notamment les membres de minorités ethniques non-occidentales à Tilburg. Les chiffres mentionnés sont ceux en date du 1^{er} janvier 2008. Certains d'entre eux ont évidemment changé depuis.

Vingt-deux pour cent de la population de Tilburg est constituée de migrants au sens de la définition du CBS : 8,4 % appartiennent à une minorité ethnique occidentale, 13,5 % à une minorité ethnique non-occidentale. Par conséquent, 78 % des habitants de Tilburg sont néerlandais. En raison de l'évolution de la législation en la matière, l'immigration en provenance des pays non-occidentaux a radicalement baissé ces dernières années. La plupart des membres de minorités ethniques non-occidentales viennent à Tilburg au nom du regroupement familial ou du mariage.

Dans le quartier « Noord » de Tilburg, plus de 30 % des habitants appartiennent à une minorité ethnique non-occidentale, chiffre qui s'élève à près de 23 % dans le quartier « West ». Au total, près de 50 % des membres de minorités ethniques non-occidentales vivent dans les quartiers nord et ouest de la ville.

Comparé à d'autres villes néerlandaises, Tilburg compte relativement peu de personnes appartenant à une minorité ethnique non-occidentale. De 1997 à 2008, tandis que l'ensemble de la population de la ville a augmenté de plus de 10 %, le pourcentage des habitants autochtones a baissé de 83 % à 78 %, les membres de minorités ethniques occidentales ont augmenté de 0,6 % et ceux appartenant à une minorité ethnique non-occidentale de 4,2 %.

Les groupes les plus importants de membres d'une minorité ethnique non-occidentale proviennent de Turquie (3,6 %), du Maroc (2,6 %), des Antilles/d'Aruba (2 %), du Surinam (1,6 %), de Somalie (0,5 %), d'Asie (sans l'Indonésie ni le Japon, 1,7 %), d'Afrique (sans le Maroc ni la Somalie, 1,1 %), et d'Amérique centrale/du Sud (0,4 %), soit un total de 13,5 % (la moyenne nationale se situe à 10,6 %).

Tilburg – nous l'avons déjà dit – est la sixième ville du pays, mais, si l'on regarde le nombre de personnes appartenant à une minorité ethnique non-occidentale, elle occupe la 14^e place (les chiffres sont de 35,7 % à Rotterdam, 34,5 % à Amsterdam et 32,6 % à La Haye). Parmi les personnes originaires des Antilles, d'Aruba, d'Asie et d'Amérique centrale/du Sud, les femmes sont majoritaires ; dans les groupes provenant d'Afrique, de Turquie et du Maroc, les hommes sont plus nombreux.

Dans 20 ans (en 2028), Tilburg devrait compter près de 220 000 habitants, soit une augmentation de 7,5 %. Par contre, le nombre de personnes appartenant à une minorité ethnique non-occidentale devrait, lui, augmenter de plus de 35 % durant ces deux décennies.

6,4 % de la population active de Tilburg est sans emploi, avec près d'un tiers (33,2 %) appartenant à une minorité ethnique non-occidentale (13,5 % de la population totale).

Les familles de migrants non-occidentaux ayant souvent plus d'enfants que celles de migrants occidentaux, voire que les familles néerlandaises, leurs enfants sont surreprésentés à l'école (dans le primaire et le secondaire).

A Tilburg, 75 % de l'effectif de cinq écoles primaires est composé d'enfants appartenant à une minorité ethnique non-occidentale, chiffre qui s'élève à plus de 50 % dans 14 autres écoles.

Dans le secondaire, un nombre relativement élevé d'enfants appartenant à une minorité non-occidentale est scolarisé en premier cycle.

Quant aux statistiques relatives à la criminalité des 12-17 ans, 4,6 % des prévenus sont néerlandais. Les migrants occidentaux sont représentés à hauteur de 6,6 % et le reste est constitué de jeunes appartenant à une minorité ethnique non-occidentale.

Certains pays sont surreprésentés dans ces chiffres, comme le Maroc (18,4 %), les Antilles/Aruba (13,2 %), la Turquie (9,2 %) et la Somalie (plus de 25 % ; le nombre de Somaliens de 12-17 ans est très limité).

Conclusions

A Tilburg, les migrants n'ont pas toujours la vie facile, en particulier les membres de minorités ethniques non-occidentales, qui ont souvent du mal à s'adapter à la société néerlandaise et locale. Ils ont des difficultés à trouver un emploi ; les résultats scolaires de leurs enfants sont moins bons ; ils sont surreprésentés dans les statistiques relatives à la criminalité. Ils se regroupent dans les mêmes quartiers et vivent ensemble dans des logements à bas loyer. Bien entendu, ces faits sont interdépendants. Aussi n'existe-t-il pas de solution unique pour régler ces problèmes.

C'est la raison pour laquelle Tilburg s'intéresse aux mesures que prennent d'autres villes d'Europe dans ce domaine. Elle-même adopte une approche générale, « interculturelle », afin d'améliorer la situation. On trouvera ci-dessous, à l'intention de nos collègues du Conseil de

l'Europe et de nos villes partenaires en Europe, une brève description de quelques-unes de nos activités s'inscrivant dans le cadre des « Dix étapes vers une politique municipale interculturelle ».

3. Enquête à Tilburg

Tous les deux ans, une enquête est réalisée auprès des habitants de Tilburg concernant la « société multiculturelle ». Cette enquête reprend toujours les mêmes dix déclarations ; il est donc facile de comparer les résultats. Comme elle a lieu en fin d'année, nous ne pouvons présenter les résultats de 2008, mais on trouvera ci-dessous ceux de 2006, comparé à 2004 et 2002.

Les dix déclarations en question sont les suivantes :

1. Pour les Pays-Bas, apprendre des différentes cultures présentes dans le pays ne peut être que profitable.
2. Les personnes appartenant à une minorité ethnique doivent renoncer davantage à leur propre culture.
3. Les Néerlandais doivent renoncer davantage à leur propre culture.
4. Les personnes appartenant à une minorité ethnique devraient s'adapter davantage à la culture néerlandaise lorsqu'elles sont hors de chez elles.
5. Je pense que les institutions de Tilburg doivent davantage prendre en compte les souhaits et les besoins des migrants vivant dans la ville.
6. Je pense qu'il y a trop de migrants à Tilburg.
7. Je préfère vivre près d'une famille néerlandaise plutôt que près d'une famille de migrants.
8. Les migrants devraient élever leurs enfants à leur manière.
9. A la maison, les migrants devraient encourager leurs enfants à apprendre le néerlandais.
10. La politique du conseil municipal de Tilburg doit davantage prendre en compte les souhaits et les besoins des migrants vivant dans la ville.

Voici des résultats qui renseigneront sur le point de vue des résidents de Tilburg – migrants et néerlandais.

Déclaration 1 : *Pour les Pays-Bas, apprendre des différentes cultures présentes dans le pays ne peut être que profitable.*

Résidents néerlandais	: d'accord à 76 %
Membres d'une minorité ethnique non-occidentale	: d'accord à 89 %

Déclaration 2 : *Les personnes appartenant à une minorité ethnique doivent davantage renoncer à leur propre culture.*

Résidents néerlandais	: d'accord à 78 %
Membres d'une minorité ethnique non-occidentale	: d'accord à 55 %

Déclaration 3 : *Les Néerlandais doivent davantage renoncer à leur propre culture.*

Résidents néerlandais	: d'accord à 30 %
-----------------------	-------------------

Membres d'une minorité ethnique non-occidentale : d'accord à 47 %

Déclaration 4 : *Les personnes appartenant à une minorité ethnique devraient s'adapter davantage à la culture néerlandaise lorsqu'elles sont hors de chez elles.*

Résidents néerlandais : d'accord à 90 %

Membres d'une minorité ethnique non-occidentale : d'accord à 83 %

Déclaration 5 : *Je pense que les institutions de Tilburg doivent davantage prendre en compte les souhaits et les besoins des migrants vivant dans la ville.*

Résidents néerlandais : d'accord à 28 %

Membres d'une minorité ethnique non-occidentale : d'accord à 62 %

Déclaration 6 : *Je pense qu'il y a trop de migrants à Tilburg.*

Résidents néerlandais : d'accord à 50 %

Membres d'une minorité ethnique non-occidentale : d'accord à 33 %

Déclaration 7 : *Je préfère vivre près d'une famille néerlandaise plutôt que près d'une famille de migrants.*

Résidents néerlandais : d'accord à 50 %

Membres d'une minorité ethnique non-occidentale : d'accord à 28 %

Déclaration 8 : *Les migrants devraient élever leurs enfants à leur manière.*

Résidents néerlandais : d'accord à 27 %

Membres d'une minorité ethnique non-occidentale : d'accord à 52 %

Déclaration 9 : *A la maison, les migrants devraient encourager leurs enfants à apprendre le néerlandais.*

Résidents néerlandais : d'accord à 97 %

Membres d'une minorité ethnique non-occidentale : d'accord à 95 %

Déclaration 10 : *La politique du conseil municipal de Tilburg doit davantage prendre en compte les souhaits et les besoins des migrants vivant à Tilburg.*

Résidents néerlandais : d'accord à 23 %

Membres d'une minorité ethnique non-occidentale : d'accord à 73 %

Comparé à 2004, les personnes appartenant à une minorité ethnique non occidentale expriment plus nettement leur accord ou désaccord.

En 2006, le point de vue des migrants est un petit peu moins tranché.

Les pourcentages, dans l'ensemble, sont plus élevés, ce qui montre que les attitudes sont devenues plus positives.

4. Déclarer publiquement que la municipalité comprend explicitement et adopte la démarche interculturelle, ou faire un geste symbolique dans ce sens

Le conseil municipal dispose de deux voies – formelle et informelle – pour expliquer son approche interculturelle aux résidents de Tilburg.

Pour informer les habitants de sa politique, il utilise les voies de communication publiques ordinaires. C'est la manière officielle, formelle.

Les idées sont énoncées dans des documents officiels (sur la pauvreté, le logement, l'emploi, l'éducation, la santé, le sport, la culture, etc.) qui ont tous une dimension interculturelle et prêtent une attention particulière à la diversité. Dans certains documents, ce thème est exprimé de manière différente (« Ensemble à l'école », « Egalité des chances », etc.).

Le document le plus important s'intitule « Allemaal Tilburgers » (« Tous les résidents de Tilburg »). Il traite de nombreux aspects de la politique municipale – langue, emploi, criminalité, intégration, éducation, sport, etc. Seize thèmes, avec les objectifs qui s'y rattachent, sont abordés. La municipalité y fait des déclarations essentielles, telles que :

- Il ne faut pas s'attendre à ce que les problèmes liés aux migrants soient résolus rapidement et sans effort majeur ;
- Le conseil municipal ne peut pas résoudre les problèmes seul – nous avons besoin de la collaboration des citoyens, des organisations sociales et des entreprises, qui sont tous autant responsables de la démarche, du processus et des résultats.

La municipalité préfère faciliter, soutenir et stimuler, plutôt que donner des directives, ce qu'elle ne fait qu'en certaines occasions.

La vision qui sous-tend ce document est présentée dans les termes suivants : Tilburg est une ville de 200 000 habitants. Nous nous sommes engagés à l'égard de cette ville, nous formons un tout. Nous attendons de chacun qu'il coopère en vue de protéger et de maintenir cette unité... Si nous n'écartons personne d'emblée, nous ne pouvons accepter que certains s'excluent volontairement. Personne ne doit rester à l'écart, car une ville se construit ensemble.

La réalité, toutefois, toujours d'après ce document, est que beaucoup de personnes vivent dans leur propre groupe, accusent les autres lorsque des problèmes se font jour et pensent que c'est aux autres qu'il appartient de les résoudre. C'est la raison pour laquelle il faut, à Tilburg, un changement de mentalité et de comportement : il faut passer de l'indifférence à l'intérêt pour les autres, de la réserve à une approche claire, de la discrimination à l'acceptation, de la ségrégation à l'intégration, de la passivité à une approche active, d'une mentalité exclusive (« nous et les autres ») à une mentalité inclusive (« tous les résidents de Tilburg »).

Pour reprendre la déclaration officielle sur l'objectif de la politique interculturelle de Tilburg :

*Chaque résident de Tilburg, quel que soit son milieu,
fait partie de la communauté de la ville de Tilburg,
endosse la responsabilité de préserver la qualité de vie de sa ville,*

et agit dans ce sens.

Nous reconnaissons et apprécions également la diversité des groupes de personnes au sein de la ville, parce que nous sommes tous résidents de Tilburg.

Cette déclaration, délibérément ouverte, a été acceptée à l'unanimité par le conseil municipal. Partant du principe qu'elle ne peut forcer les gens à vivre ensemble dans la solidarité et l'amitié, l'administration locale estime qu'elle doit tout mettre en œuvre pour les y inciter.

Bien évidemment, le maire et les échevins organisent de nombreuses activités. Pour ne citer qu'un exemple : grâce à ce document, la mairie a signé 40 conventions avec des clubs sportifs afin de parvenir à une représentation proportionnée de la société locale.

C'est la raison pour laquelle la deuxième voie de communication, la voie informelle, est également importante. L'administration locale est convaincue que, outre les diverses professions de foi, plans, idées, programmes, budgets, critères, objectifs et résultats, les échanges informels, ces rencontres qui permettent à différentes cultures de se découvrir l'une l'autre dans le cadre de la vie quotidienne, sont essentiels. De par leur nature, ces rencontres ne peuvent être organisées par les autorités ; elles doivent être initiées par les résidents eux-mêmes. Alors seulement les autorités peuvent-elles intervenir et mettre à disposition des moyens – contacts, soutien financier, etc.

A vrai dire, le conseil municipal dispose de deux instruments pour ce faire :

1. Rendre les budgets publics ;
2. Engager le dialogue.

Les hommes politiques et les décideurs ont souvent le réflexe traditionnel d'approcher les organisations de migrants pour leur demander de coopérer. L'inconvénient d'une telle approche est qu'elle ne permet pas d'atteindre l'ensemble de la population de migrants. La préférence de Tilburg va à une approche qui part de la base : lorsqu'un résident prend une initiative, la ville recherche immédiatement le moyen de la soutenir.

La T-Parade

Un groupe de femmes antillaises a sollicité la municipalité de Tilburg pour l'organisation d'un carnaval au cours de l'été. L'échevin chargé de la question y a vu l'occasion de relier les cultures néerlandaise et antillaise.

La ville a déjà son association de carnaval traditionnel. Dans le sud des Pays-Bas, la grande manifestation (trois jours fériés) a généralement lieu en février. L'échevin s'est engagé à apporter son soutien à la condition que les deux groupes présentent un programme unique pour le carnaval d'août.

Dès lors, une étroite coopération est née entre les deux cultures. Le 24 août 2008, pour la deuxième fois, la « T-Parade » a eu lieu au centre-ville, rassemblant 60 000 visiteurs, 37 chars et 1 200 participants d'origine japonaise, néerlandaise, marocaine, indonésienne, anglaise, brésilienne, vénézuélienne, surinamienne, antillaise, turque et chinoise.

La T-Parade est aujourd'hui une fondation indépendante, qui bénéficie du soutien financier de la ville.

La ville emploie également des moyens informels, avec pour principe de saisir toutes les opportunités, considérées comme des défis à relever. Le maire de Tilburg, lors d'une visite de

la mosquée, a lié connaissance avec les chefs de file de la communauté turque. Il les a invités à venir assister, du haut de sa tribune, aux matchs de Willem II, le club de football professionnel de la ville. Après plusieurs matches, les différentes parties se connaissent un peu mieux, et il est plus facile de trouver le bon interlocuteur en cas de problème ou de besoin d'aide supplémentaire.

Cet exemple est caractéristique de l'attitude du maire et des échevins de Tilburg. Ils donnent l'exemple, montrent qu'il existe des possibilités. Les actions concrètes des dirigeants ont parfois plus de portée que les programmes d'action.

C'est ainsi que de nombreuses activités interculturelles sont mises en place chaque année. Nombre de celles qui sont devenues plus ou moins permanentes ont commencé comme des expériences-test organisées par des citoyens (à l'image de la T-Parade).

Il importe d'informer les citoyens des résultats d'une telle politique. Au moins une fois par an, des rencontres spéciales sont organisées dans les quartiers pour informer les groupes cibles et examiner avec eux l'approche adoptée, les objectifs visés et les résultats obtenus. C'est l'occasion de recueillir de nouvelles idées pour améliorer les choses et de prendre des décisions.

Les résultats, en particulier ceux qui s'inscrivent sur le long terme, sont publiés dans un ouvrage spécial.

Les cinq quartiers pilotes

Dans cinq quartiers de Tilburg, les « quartiers pilotes », les migrants sont surreprésentés, ce qui engendre de nombreux problèmes. De concert avec les résidents, trois nouveaux objectifs ont été choisis :

- a. tous les enfants doivent obtenir un diplôme ;
- b. toute famille doit avoir un soutien de famille ;
- c. tous les résidents doivent vivre au-dessus du seuil de pauvreté.

Il y a quelques semaines, le conseil municipal a signé, avec trois sociétés de logement, un accord sur des investissements supplémentaires dans ces quartiers pilotes. Le budget de départ est de 4 millions d'euros, et 5 millions supplémentaires sont attendus des autorités provinciales et nationales.

Chacun sait qu'il n'existe pas de solution rapide et immédiate pour remédier à ces problèmes structurels ; les partenaires ont donc promis d'investir sur une période de dix ans.

A Tilburg, un échevin est spécialement chargé des questions d'intégration, ce qui a des répercussions particulières sur la politique générale de la ville.

En matière d'élaboration des politiques, les Pays-Bas pratiquent la concertation jusqu'à dégager un consensus, pour définir ensuite clairement le programme à mettre en œuvre. Il est alors attendu des participants qu'ils mettent ce programme à exécution.

Dans un monde interculturel, le mode de gestion et de gouvernance néerlandais (ou occidental) n'est plus censé dominer. C'est là un fait difficile à accepter. L'ensemble du système politique et démocratique fonctionne de cette manière et il est même souvent impossible de faire valoir le mode néerlandais en raison de l'existence de lois diverses et variées.

Il est parfois indispensable d'être très clair à l'égard des migrants. Bien que la manière dont les Pays-Bas prennent leurs décisions ne soit pas toujours acceptable pour les migrants, Tilburg a adopté une politique lucide : ne jamais chercher à éviter les conflits entre les cultures. En se déroband au choc des cultures, on crée des mondes parallèles. C'est ce qui est arrivé par le passé sous le manteau de la « tolérance ».

Aujourd'hui, Tilburg s'efforce de communiquer ouvertement avec tous ses habitants, même lorsque cela peut s'avérer difficile.

La philosophie qui prévaut est la suivante : chacun peut s'exprimer, sous réserve d'être respectueux. Cela s'applique non seulement aux migrants, mais aussi au maire, aux échevins et aux fonctionnaires.

L'IFTAR

Le 20 septembre 2008, 450 personnes ont été invitées à un grand dîner multiculturel, l'Iftar, organisé dans deux grandes salles de réception du stade de football Willem II. Il s'agit là d'un repas que les musulmans prennent durant le Ramadan après le coucher du soleil. Des organisations musulmanes et néerlandaises ont travaillé en coopération pour organiser cet Iftar municipal.

L'objectif était que les musulmans invitent des non-musulmans à entrer dans leur environnement social. De cette façon, des personnes de différentes cultures ont la possibilité de parler ensemble et de goûter, au sens propre et au sens figuré, à la culture de l'autre.

Un autre avantage important de ce genre de manifestation est que les trente organisations musulmanes sont appelées à collaborer, ce qui leur permet d'apprendre à se connaître et de prendre conscience des différentes expériences qu'on peut vivre avec l'islam.

Le premier Iftar a été organisé à l'Hôtel de Ville, mais les participants étaient si nombreux que les organisateurs ont décidé que les suivants se tiendraient au stade de football. Les coûts sont pris en charge par le conseil municipal.

5. Examiner les principales fonctions de la ville à travers un « prisme interculturel » et mettre en place des projets pilotes phares

La ville de Tilburg a préféré créer des services généraux plutôt que des services spécifiques pour des groupes cibles particuliers. Les migrants peuvent donc obtenir de l'aide auprès de ces services généraux. Certains, comme les services sociaux, ont toutefois une organisation spéciale en raison du nombre élevé de clients migrants.

De manière générale, on peut dire que les mesures politiques ne sont presque jamais tout à fait opportunes. Il y a en quelque sorte un mécanisme de retardement. Les orientations choisies par les institutions sont inévitablement déterminées en fonction de la composition de la population des années précédentes.

Le conseil municipal comprend 39 membres et seuls quatre d'entre eux peuvent être considérés comme des représentants de migrants. Il existe des différences entre les partis politiques ; ils choisissent eux-mêmes les candidats qu'ils présenteront. Le maire et les échevins sont des Néerlandais de souche.

Education

Aux Pays-Bas, les parents sont libres d'inscrire leurs enfants dans l'école de leur choix. Nous avons déjà évoqué les problèmes qui existent dans certaines écoles, les « écoles noires ». Les familles de migrants choisissent habituellement l'école du quartier, mais de plus en plus de familles néerlandaises préfèrent inscrire leurs enfants dans d'autres établissements (cherchant souvent le niveau le plus élevé possible). C'est ce qu'on appelle « la lutte blanche ».

La municipalité ne peut pas forcer les parents néerlandais à choisir l'école de leur quartier ; aussi examine-t-elle actuellement un projet de regroupement de ces écoles « blanches » et « noires » en un seul et même grand établissement (ce qui présente des difficultés à grande échelle).

La municipalité accorde une grande attention au développement linguistique des jeunes enfants migrants avant l'âge de la scolarisation à travers ses programmes VVE. Les migrants adultes doivent, eux, suivre le programme d'intégration, où la langue et la culture néerlandaises occupent une place importante.

Lorsque l'enfant passe du primaire au secondaire, et change par conséquent d'établissement, de gros problèmes surgissent. Aux Pays-Bas, cette transition s'effectue vers 12 ans environ. Or, c'est un âge dangereux. De nombreux enfants de migrants ont de gros problèmes les deux premières années de collège, ce qui a maintes conséquences négatives (absence de diplôme, abandon des études). Un des quartiers pilotes accueillera bientôt un centre scolaire (regroupant primaire et secondaire) où les enfants de 10 à 14 ans feront l'objet d'une attention particulière.

Rattrapage du dimanche

De nombreux enfants de migrants présentent un retard scolaire, qu'ils ont du mal à rattraper dans le cadre de la scolarisation normale.

Des leçons supplémentaires leur sont donc dispensées chaque dimanche, dans les salles de classe de l'université de Tilburg. Le programme est adapté, mais les enfants ont ainsi une chance supplémentaire de se développer. Les élèves de deuxième et troisième classes ont récemment terminé le cours de théâtre et de musique, dans le cadre duquel ils ont réalisé un clip vidéo et un CD avec leurs propres chansons, qu'ils ont pu présenter aux parents. La compagnie d'électricité Essent s'est engagée à apporter son soutien à ces cours de rattrapage durant les cinq prochaines années. De jeunes et talentueux employés mettront leur énergie et leur savoir à disposition.

Les locaux de l'université offrent un cadre très stimulant, qui donne envie à la plupart des enfants d'être étudiants.

Espace public

Les Néerlandais restent souvent chez eux, dans leur jardin si le temps le permet. A l'inverse, les familles de migrants ont tendance, de par leur culture, à utiliser les lieux publics que sont les parcs et les aires de jeux. Or, à Tilburg, l'espace public ne semble pas propice à la rencontre. En outre, les marchés, également lieux de rencontres potentiels, n'abondent pas (le temps pluvieux ne vient pas arranger les choses).

Tilburg a donc encore beaucoup à faire pour créer des lieux publics où des personnes de différentes cultures peuvent se rencontrer.

Les « canapés sociaux »

Alors que les gens sont de plus en plus frileux en matière de contacts sociaux, l'artiste Karin Bruers a proposé d'installer 1 000 bancs d'« art » dans la ville. Appelés « canapés sociaux », ces bancs invitent les résidents à s'asseoir pour discuter les uns avec les autres. La municipalité est favorable à cette idée. Dans l'esprit cher à l'échevin chargé de la question, selon lequel il appartient aux habitants de prendre l'initiative d'améliorer leur environnement social, c'est donc aux résidents de faire la demande d'un banc. La municipalité se charge ensuite de son installation. Les habitants peuvent choisir son lieu d'emplacement et son aspect. Il n'existe en effet pas de banc standard. Ce sont les organisations de quartier qui examinent les demandes ; la procédure prend deux mois. Tilburg compte actuellement 1 500 bancs publics. Avec ces 1 000 canapés sociaux supplémentaires, Tilburg souhaite élargir les possibilités d'interaction sociale dans l'espace public.

Services sociaux

Tous les fonctionnaires qui ont des contacts avec le public dans le cadre de leur travail ont reçu une formation interculturelle. Les agents des Affaires sociales en particulier sont formés à la diversité. Il s'agit d'une procédure normale pour tout nouvel employé. Les informations générales sont présentées en plusieurs langues. Lorsqu'elles sont fournies en néerlandais, les termes utilisés sont relativement simples (au verso des correspondances par exemple, où figurent les dispositions légales relatives à l'introduction d'une réclamation). Aux Affaires sociales, une équipe spéciale est chargée du programme d'intégration. Il est nécessaire d'apprendre le néerlandais et de trouver un emploi dans les plus brefs délais. Les agents cherchent activement à connaître leur public, et des visites à domicile sont également effectuées.

Les réclamations déposées par le public auprès de la municipalité sont instruites par des collègues d'autres services.

Cuisine interculturelle

Nombreuses sont les femmes migrantes qui n'ont pas envie de rester à la maison sept jours sur sept, 24 heures sur 24. Malheureusement, il leur est difficile de trouver un emploi en raison des problèmes de langue, des enfants ou de la religion. Certaines femmes aiment cuisiner ensemble. Un projet s'est donc fait jour. Pourquoi ne pas offrir leurs talents à des fins lucratives ? C'est-à-dire, pourquoi cuisiner non plus pour soi seulement, mais pour les autres, et gagner ainsi de l'argent ? Ces femmes, originaires du Brésil, du Togo, du Tchad, du Surinam, du Congo, de la Somalie et du Malawi ne réalisaient pas qu'aux Pays-Bas existent maintes règles, notamment une qui interdit de gagner de l'argent lorsqu'on reçoit des prestations sociales. Pourtant, grâce à l'échevin chargé de la question, exception a été faite. Il a été convenu que ces femmes pourraient utiliser une cuisine professionnelle et vendre les repas préparés. Elles seraient rémunérées 5 euros de l'heure lorsqu'elles travailleraient. Ainsi incitées à se prendre en main, ces femmes n'étaient plus obligées de rester passives comme l'imposaient les Affaires sociales.

Logement

Aux Pays-Bas, environ 50 % des habitations appartiennent à des particuliers. En général, la municipalité ne s'occupe pas du logement. Les logements sociaux appartiennent à une société privée.

Cependant, même si les autorités locales ne peuvent pas diriger les activités dans ce domaine, elles peuvent influencer la politique de la société de logement, directement, à travers des

règlements et des lois ainsi que les plans d'occupation des sols, et indirectement, par des accords reposant sur l'honneur.

Tilburg, du fait de sa plus petite taille, ne connaît pas les mêmes problèmes de logement qu'Amsterdam ou Rotterdam. Dans le cadre de sa stratégie officielle, elle estime que la diversité économique peut développer la diversité au sein des quartiers. L'activité du bâtiment, par différents aspects, présente également des avantages pour les migrants, qui peuvent ainsi y faire carrière.

Personnes âgées

Les personnes âgées d'origine migrante connaissent de graves problèmes lorsqu'elles vieillissent et développent les infirmités de l'âge, telles que la sénilité. Elles veulent alors retrouver leur culture et parler leur langue maternelle. Ces migrants ne peuvent pas être pris en charge comme ils le devraient car il n'existe pas d'établissements spécifiques pour eux. Les services du logement de Tilburg construisent actuellement des maisons de retraite pour groupes spéciaux, notamment ceux qui viennent du Surinam et de Turquie. La politique est générale, si possible, et spécifique, si nécessaire.

Commerce et économie

A Tilburg, deux clubs d'entrepreneurs sont actifs en matière de diversité :

- DOT (Divers Ondernemen Tilburg = Entreprises de Tilburg pour la diversité) et
- TOT (Turkse Ondernemers Tilburg = Entrepreneurs turcs de Tilburg).

L'administration locale apporte un soutien particulier au DOT, qui s'intéresse notamment aux nouveaux et aux jeunes entrepreneurs migrants (souvent des femmes).

A Tilburg, dans le cadre d'un projet spécial, de nouveaux entrepreneurs migrants sont accompagnés par un entrepreneur néerlandais expérimenté et qualifié. Malheureusement, le nombre de rapprochements de la sorte reste insuffisant.

Formation

Nombre de jeunes migrants rencontrent des problèmes non seulement pour trouver un emploi, mais également à l'école. Pour beaucoup d'enfants de migrants, il est difficile de trouver de bons stages de formation en cours de scolarité. Sans stage les élèves sont démotivés ; de plus cela signifie qu'ils ne pourront pas avoir de rapport positif et donc pas de diplôme ; or, sans diplôme, pas d'emploi. Il faut briser ce cercle vicieux.

Une équipe spéciale de promotion s'occupe de rechercher des stages de formation pour les enfants de migrants. L'équipe rencontre beaucoup d'employeurs avant de trouver le bon stage pour les élèves de l'institution régionale de formation professionnelle et des adultes. Cet investissement est bénéfique sur le long terme.

Sport

Le sport unit les hommes. A Tilburg, on ne compte pas beaucoup de migrants membres de clubs sportifs, à l'exception des clubs de football. Même lorsqu'un enfant de migrant est membre, ses parents sont rarement actifs au sein du club. Quant aux filles de migrants, elles participent rarement à des activités sportives.

Des projets tels que « Le sport dans votre quartier » touchent un grand nombre d'enfants (de migrants) : les activités sportives sont proposées de manière informelle, en dehors de toute infrastructure officielle (jouer au football au parc, par exemple). Ce type de sport informel est

extrêmement populaire. Par contre, il est difficile de convaincre les enfants de s'inscrire dans un club (un problème qui, d'ailleurs, concerne également de plus en plus d'enfants néerlandais). Si la pratique libre d'un sport est plus que séduisante, il est nécessaire d'être membre d'un club pour pouvoir participer à des rencontres et assurer une continuité. La municipalité a conclu un accord avec de nombreux clubs sportifs pour qu'ils adaptent leur politique afin d'accueillir davantage de migrants. Parfois de petits gestes suffisent, comme l'acquisition d'une machine supplémentaire pour faire des croque-monsieur halal par exemple.

Une grande partie des joueurs de football du club professionnel Willem II de Tilburg sont d'origine étrangère. Pour de nombreux jeunes Turcs, Marocains, Africains et Sud-américains, ces joueurs sont de véritables héros. La municipalité a donc contacté Willem II et demandé aux joueurs professionnels d'apporter leur soutien. Dans le cadre d'un projet qui s'intitule « Héros », Tilburg verse 500 000 euros à Willem II ; en échange, les joueurs de football s'engagent à œuvrer en faveur de la diversité auprès des jeunes migrants.

Le maire a eu l'idée d'associer nationalité et sport de prédilection. Par exemple, les hommes turcs sont bons en boxe, les Antillais au baseball, les garçons africains et sud-américains ont d'excellentes techniques de football, etc. Ainsi, la municipalité investira, avec la communauté turque, dans une salle de boxe, avec la communauté antillaise, dans un stade de baseball, le panna foot est introduit, etc.

Dans le cadre du projet « Rejoignez-nous », tous les membres d'une même famille (les enfants aussi donc) reçoivent chaque année un bon de 70 euros pour pratiquer notamment des activités sportives. Les enfants (de migrants) peuvent ainsi faire de la natation ou du skate gratuitement toute l'année (la municipalité a fixé des prix particulièrement bas pour ces enfants). Les personnes qui préfèrent peuvent également utiliser ce coupon pour des activités culturelles (concerts, cours de djembé privés, etc.).

Intermédiaire sportif

La municipalité a engagé deux migrants pratiquants d'un sport pour faire office d'intermédiaires sportifs. Ils entretiennent des relations avec les enfants de migrants, les parents et les clubs sportifs.

Ainsi, il existait dans un club de football une règle tacite selon laquelle les parents – chacun à leur tour – devaient emmener les jeunes joueurs assister à un match à l'extérieur. Nombre sont ceux qui se plaignaient du fait que les pères turcs et marocains ne le faisaient jamais.

L'intermédiaire sportif a été informé de la situation. Il a demandé au conseil d'administration du club, composé de Néerlandais, s'il avait jamais demandé à ces hommes leur aide en la matière. La réponse était non, jamais. Il a donc informé les pères turcs et marocains qui assistaient alors à l'entraînement de leurs fils des attentes du club. Il a montré aux pères migrants comment marchait le système. Ces hommes, qui n'avaient jamais réalisé que c'était une sorte de devoir à accomplir, étaient ravis de la possibilité d'apporter ainsi leur contribution. Problème résolu.

Les intermédiaires sportifs règlent de nombreux problèmes sans s'étendre en discussion.

Arts/Culture

Les termes d'« art » et de « culture » peuvent être interprétés de multiples façons. A Tilburg, on considère que des formes non traditionnelles telles que le hip-hop ou les graffitis sont aussi de l'art. La ville est particulièrement fière d'avoir en son sein le champion du monde de break-dance et le champion du monde de « street dance ». Nous avons déjà évoqué au début

de ce rapport les nombreuses activités culturelles qu'elle organise. C'est une conséquence (parmi d'autres) du nombre élevé d'étudiants qui y vit, du potentiel qu'offre l'architecture locale (espaces ouverts et vacants hérités du temps de l'industrie textile) et de la situation géographique (à mi-chemin entre les centres culturels néerlandais et belges). Le maire de Tilburg et les échevins prônent l'enrichissement mutuel, une politique illustrée par la T-Parade précédemment évoquée.

Jusqu'à 18 ans, tous les enfants peuvent être membres de la bibliothèque à titre gratuit. De nombreuses activités sont organisées, à l'école également, pour familiariser la jeunesse à la culture.

Mundial

Le Festival « Mundial » est devenu l'un des plus grands et polyvalents festivals culturels internationaux du Benelux (80 000 visiteurs). Ce festival, qui se déroule dans le plus grand parc de Tilburg, mélange musique, poésie, sensibilisation, danse, débats, ateliers, stages (internationaux), échanges, rencontres et info-spectacle. Outre sa valeur artistique, le Mundial contribue de manière unique à informer et à former l'opinion (publique) en matière de collaboration internationale et de société multiculturelle, en prêtant une attention particulière aux Objectifs du Millénaire pour le développement. Les trois semaines précédant la manifestation, une campagne d'information a lieu dans les établissements scolaires, etc. Le Mundial, qui compte déjà 21 éditions, est désormais une organisation professionnelle où travaillent, à plein temps et toute l'année, huit personnes. Elles sont chargées de mettre en œuvre des programmes culturels spéciaux dans les écoles, organisent des échanges internationaux pour les musiciens et les danseurs et créent de nombreux projets culturels pour les enfants et les jeunes.

6. Médiation et résolution des conflits

Dans certains domaines (le service des Affaires sociales par exemple), la médiation est organisée selon des procédures bien établies. Cependant, force est de reconnaître que les Néerlandais comme les migrants n'ont pour beaucoup pas grande confiance dans les autorités et les institutions. Les habitants des quartiers pilotes en particulier évitent de solliciter l'aide que pourraient leur apporter le gouvernement ainsi que les organisations sociales et d'assistance.

L'approche de Tilburg se caractérise par deux questions principales posées aux résidents :

- a. de quoi rêvez-vous ? (il s'agit là d'exprimer des souhaits, des ambitions, des sentiments positifs)
- b. qu'est-ce qui vous réveille la nuit ? (il s'agit là d'exprimer des craintes, des soucis, des sentiments négatifs).

Dans les quartiers, les discussions avec les résidents se tiennent d'égal à égal et de manière accessible. Des professionnels participent à ces discussions. Les résidents décident de la voie à suivre et des objectifs à atteindre et les professionnels définissent les résultats sociétaux. De cette façon, il est plus facile de s'adapter aux résidents et de minimiser les conflits. Cette approche générale permet de renforcer la confiance ; il n'en reste pas moins que la municipalité a conscience que (re)gagner la confiance des gens est une entreprise de longue haleine.

Souvent, les problèmes peuvent également être résolus par le biais de plateformes (inter)culturelles, telles que la plateforme inter-religions, la mosquée turque, les ambassadeurs de la jeunesse, la Maison du monde, pour n'en citer que quelques-unes. Il existe aussi un débat structuré entre les locataires et les sociétés de logement ; des conseils de voisinage ; des organisations de voisinage ; des groupes-tests auxquels ont recours les institutions de services sociaux, etc.

Médiateur de quartier

Nombre des problèmes que connaissent les quartiers à forte densité de population commencent tout simplement. La musique est trop forte, le chien des voisins se soulage tous les jours sur le trottoir devant la maison, deux jeunes en voiture tuning prennent la rue pour une voie express, etc. Les habitants, qui ne se connaissent pas, ont peur de se plaindre, et le mécontentement croît.

Tilburg a recours à des médiateurs de quartier bénévoles. Il faut intervenir le plus tôt possible, avant que les conflits n'impliquent un plus grand nombre de personnes. Si le projet concernait au départ les quartiers pilotes, tous les quartiers de Tilburg ont désormais leurs propres médiateurs. Quatre-vingt pour cent des médiateurs volontaires sont d'origine migrante, ce qui est à la fois remarquable et encourageant. A l'heure actuelle, les 40 médiateurs de Tilburg ne négligent aucun détail pour prévenir ou résoudre les problèmes à l'échelon local.

7. Langue

Il est évident que la maîtrise du néerlandais est indispensable pour que les étrangers puissent s'intégrer dans la société de Tilburg. Tous les nouveaux arrivants aux Pays-Bas sont censés suivre le programme d'intégration pour les immigrés. Celui-ci porte sur de nombreux thèmes – histoire des Pays-Bas, culture nationale, etc. – mais s'attache en particulier à l'apprentissage de la langue.

Tilburg se rend bien compte que tous les nouveaux immigrés ne bénéficient pas de ce programme et que tous n'obtiennent pas le certificat, notamment les illettrés qui ont des difficultés pour apprendre la langue. Les enfants par contre sont scolarisés dès leur arrivée à Tilburg ; l'immersion dans la langue néerlandaise est donc immédiate pour eux.

La maîtrise du néerlandais est une condition préalable à une vie « normale » à Tilburg. La nouvelle loi sur l'intégration dispose que les immigrés qui vivent ici depuis de nombreuses années sont désormais également tenus d'apprendre le néerlandais, ce qui est difficile pour les personnes âgées en particulier. On sait également que parfois, avec l'âge, la langue maternelle reprend le dessus et qu'on oublie totalement sa langue d'adoption. Afin d'éviter que ces personnes ne soient isolées, Tilburg met à disposition divers services, tels que des interprètes, des médiateurs pour les migrants et des conseillers.

Les établissements scolaires proposent des cours de langue aux parents, en s'appuyant sur les mêmes méthodes que celles utilisées pour leurs enfants. Il existe également des cours de langue après l'école qui visent non seulement les enfants mais aussi au moins un des parents.

Inviter ces derniers à participer à certaines activités scolaires (sport, cours de néerlandais, poterie, etc.) est également un moyen facile de développer leurs compétences linguistiques.

Dans les centres scolaires, les enfants de migrants peuvent rester après les cours dans le cadre d'un programme spécial de journée rallongée ; cela leur permet de rattraper leur retard de manière ludique et de diminuer les risques.

Il est possible d'apprendre une langue minoritaire à Tilburg, mais ce n'est pas la municipalité qui organise cet enseignement. Outre les écoles officielles de langue, certains Turcs proposent des cours de langue. Les autorités locales ne prennent pas en charge les cours de langue minoritaire.

Jeunes enfants

Il est facile d'apprendre une langue étrangère lorsqu'on est jeune. C'est pourquoi la majorité des activités de langue se concentrent sur les (très) jeunes enfants.

Dans le cadre des projets VVE (« éducation précoce et opportune »), les enfants âgés de 2 à 6 ans sont formés dans le but de développer notamment des compétences linguistiques, l'objectif étant d'éviter tout retard lorsque ces enfants de migrants entreront en primaire, à l'âge de 5 ans.

Une multitude d'activités linguistiques est mise en œuvre pour les petits des jardins d'enfants. De plus, un soutien VVE est proposé les deux premières années de primaire.

L'échevin chargé de l'Education et de la Politique de jeunesse a récemment décidé d'investir dans les jardins d'enfants. Il a dégagé 140 000 euros pour former les puéricultrices de six crèches sur les façons de stimuler le développement des compétences linguistiques chez les jeunes enfants.

Ce programme est financé conjointement avec les crèches. Il sera étendu à d'autres structures après cette première année. Jusqu'ici, les résultats sont extrêmement positifs.

La municipalité souhaite également multiplier le nombre de crèches menant des projets VVE. Elle investira trois millions d'euros à cette fin.

8. Médiation et résolution des conflits - médias

Aux Pays-Bas, il est très difficile d'avoir des entrevues avec la presse. Le principe d'indépendance empêche en effet la signature d'accords, en particulier avec les autorités. La presse estime que si elle le faisait, elle perdrait son intégrité.

L'ensemble de la communication municipale est généralement coordonné par le service de la Communication, qui rencontre souvent la presse, formelle comme informelle. Il y a donc parfois tentative d'influence.

Bien évidemment, on demande souvent aux médias de rendre compte des succès de la politique interculturelle. Cependant, comme partout ailleurs, les médias nationaux et locaux s'intéressent davantage aux échecs et aux erreurs (« les bonnes nouvelles ne font pas l'actualité »).

La municipalité s'est efforcée d'informer les migrants en diffusant des informations en différentes langues dans un journal local gratuit. Elle s'est toutefois demandé si les migrants lisaient un tant soit peu ces pages. Ce service a donc été suspendu.

L'important est d'influencer la mentalité des journalistes. Le maire et les échevins s'efforcent toujours de faire passer l'idée auprès des journalistes que Tilburg – à l'image d'autres villes du pays – a besoin de temps pour se diversifier. Le passage d'une société néerlandaise stable

et traditionnelle à une nouvelle société placée sous le signe de la diversité et de l'insécurité est en effet un processus de longue haleine. Le message qu'ils véhiculent est que tous les habitants de Tilburg ont leur place dans la ville, ensemble.

Par conséquent, les médias sont eux aussi souvent invités à assister aux activités organisées dans les quartiers.

9. Mettre en place une politique municipale internationale

Tilburg est une ville ouverte ; elle jouit, grâce au commerce, à l'industrie et à l'université, de nombreux contacts.

Elle est ainsi influencée par des idées, des projets, des résultats et des politiques d'autres pays. En matière de politique relative aux migrants, il convient de mentionner les experts qui aident Tilburg à obtenir certains résultats.

Mark Friendman et Con Hogan, des Etats-Unis, nous aident à mettre en place les bonnes méthodes afin d'obtenir les bons résultats. LINK, de Kansas City, nous apprend comment les habitants peuvent résoudre leurs propres problèmes, avec une aide minimale des professionnels. Rob Hutchinson est un spécialiste en Angleterre, où les objectifs sont énoncés dans la législation et non pas dans des accords municipaux. Social Solution a élaboré un système de veille complémentaire de la méthode de la responsabilisation fondée sur les résultats (utilisée dans les quartiers pilotes).

Mais, pour regarder plus loin que l'Occident, en Europe de l'Est également on trouve des méthodes particulières pour favoriser le développement des enfants et jeunes (migrants) : l'éducation non formelle.

Tilburg tient à tirer parti de toutes ces méthodes à la fois, d'où qu'elles viennent.

Cités interculturelles

Tilburg a récemment rallié le groupe des Cités interculturelles du Conseil de l'Europe, où s'échangent les expériences en matière de diversité. Les 16 et 17 avril prochain (juste avant le bicentenaire de la ville, le 18), Tilburg accueillera une conférence internationale intitulée « Gérer la diversité : des communautés fortes pour mieux vivre la ville ». Des représentants d'une vingtaine de pays et de plusieurs villes des Pays-Bas se réuniront afin d'examiner les politiques et pratiques dans le domaine de la diversité.

Un ouvrage en néerlandais/anglais sera publié à l'issue de la conférence et Tilburg explore les possibilités de poursuivre ce débat international.

10. Mettre en place une fonction de veille interculturelle

La municipalité dispose d'un service spécial de recherche et d'information qui s'intéresse notamment à la diversité et aux politiques interculturelles.

Les résultats sont mis à la disposition des fonctionnaires, du conseil municipal, du maire et des échevins. Le service présente également des études de veille, qui portent sur la pauvreté, l'intégration, la communauté antillaise, la communauté marocaine, etc. La politique de Tilburg est conçue, adaptée ou totalement remaniée sur la base de ces informations.

Tilburg poursuit évidemment des objectifs théoriques en matière de politique interculturelle. Toutefois, avec l'aide notamment des experts américains mentionnés au paragraphe 9, les résultats sont décrits de manière extrêmement concrète. Les nouveaux objectifs pour les cinq quartiers pilotes (tous les enfants doivent obtenir un diplôme ; toute famille doit avoir un soutien de famille ; tous les résidents doivent vivre au-dessus du seuil de pauvreté) sont eux aussi très concrets et spécifiques.

Le fait de définir des objectifs non pas théoriques mais réels, qui peuvent être mesurés, constitue un changement radical par rapport à l'ancienne ligne politique.

Contrairement aux apparences, ce n'est pas là chose simple. Tilburg a donc besoin de collaborer avec des experts (étrangers), ce qui lui permet par ailleurs de renforcer sa propre fonction de veille.

Maisons interculturelles

A la manière néerlandaise, beaucoup d'activités sont organisées non pas par les autorités mais sur initiative des habitants, avec le soutien (financier) de la municipalité. Souvent, ces initiatives aboutissent à la création de fondations, dirigées par des conseils d'administration où siègent uniquement des résidents. Les objectifs poursuivis sont clairs, la municipalité les accepte et apporte son concours financier pour la mise en œuvre. Elle ne participe généralement pas au processus de réalisation. Les initiatives de la sorte sont légion à Tilburg, à l'image de la Maison du monde. Celle-ci est un espace expérimental unique de rencontres multiculturelles, une source d'inspiration pour ceux qui veulent faire de leur mieux pour parvenir à un monde plus tolérant. La Maison du monde est une plateforme d'éducation et d'échange, de débats, d'expositions, de films et d'activités créatrices. Le personnel de son restaurant est notamment composé de réfugiés. La Maison table ronde, centre interreligieux à Tilburg-Nord, est un autre exemple de ce type, qui accorde une place importance aux résidents et aux questions qu'ils se posent sur la religion et sur la société. Des personnes de toutes les religions peuvent organiser leurs réunions dans ce centre de diversité, qui favorise et stimule la cohésion sociale.

11. Compétences interculturelles

A Tilburg, tous les fonctionnaires qui, dans le cadre de leur travail, sont appelés à avoir des contacts avec le public ont suivi une formation en matière de diversité. Le maire et les échevins ont également reçu une formation dans ce domaine. Malgré tout, la municipalité est convaincue que c'est l'attitude au quotidien qui montre le mieux aux gens comment chacun peut être « interculturel ».

Ainsi, les échevins s'efforcent d'associer constamment les fonctionnaires à leurs travaux, qui s'efforcent eux-mêmes de convier des migrants à se joindre à eux pour assister aux activités ; le but étant d'amener à l'intérieur le monde extérieur. La municipalité veut faire clairement comprendre que la pratique importe plus que la théorie.

Certains services manquent d'agents migrants. Les Affaires sociales peuvent être satisfaites en la matière : le « monde extérieur » y est bien représenté dans la composition du personnel. D'autres services par contre sont encore loin du compte : 13 % des agents nouvellement engagés sont censés être d'origine migrante. Cela signifie qu'il faut multiplier les activités, car le nombre de candidats est insuffisant.

12. Accueil des nouveaux arrivants

Il est important de donner la possibilité à tout habitant de participer. Les nouveaux résidents migrants doivent donc suivre le programme d'intégration, qui conjugue 1. recherche d'emploi et 2. cours de langue, culture, histoire, etc., du pays.

Chaque mois, la municipalité organise à la mairie une cérémonie spéciale pour les personnes qui ont réussi les épreuves du programme d'intégration. L'échevin compétent félicite ainsi une trentaine de personnes. A l'occasion d'une cérémonie festive, ces dernières sont accueillies en tant que résidents officiels de Tilburg. Une fois par an, une grande fête est organisée par la municipalité pour tous les nouveaux résidents.

Dans certains quartiers et immeubles, des guides « d'accueil » souhaitent la bienvenue aux nouveaux arrivants et les renseignent sur la vie des habitants de Tilburg et sur les infrastructures locales (médecins, hôpitaux, police, mairie, transports publics, etc.).

Après la cérémonie, une visite de la ville en bus est proposée aux nouveaux arrivants, qui découvrent ainsi les lieux historiques de Tilburg, son histoire textile, ses musées, etc.

Parrainage

Dans le cadre du programme d'intégration pour les nouveaux arrivants, un système de « parrainage » est parfois employé : un fonctionnaire de la ville se voit confier un filleul de la même nationalité que lui pour permettre à ce dernier de parler sa propre langue. En effet, il est par exemple extrêmement difficile d'aller chez le médecin quand on ne parle pas un mot de néerlandais. Le fonctionnaire s'effacera à mesure que son filleul s'intégrera. Les premiers mois, il apporte un soutien intensif. Ce système s'apparente à celui d'un coach personnel.

13. Gouvernance, leadership et citoyenneté

Conformément à la tradition néerlandaise, de nombreux bureaux, organisations, fondations et activités sont organisés hors du cadre municipal. La municipalité donne son autorisation mais ne contrôle pas la mise en œuvre.

C'est la tendance générale. « Ma porte est ouverte à tout habitant qui a une idée » déclare l'échevin chargé de la question. La municipalité est en effet fervente partisane de nouvelles idées, initiatives, projets. Quand elle le peut, elle apporte son concours à leur mise en œuvre ; elle n'assume toutefois pas la gestion quotidienne, tâche qui incombe à l'initiateur.

Le nombre de projets liés à la diversité est considérable à Tilburg. Outre les exemples déjà mentionnés, on peut citer encore les centres pour mères migrantes, la plateforme antillaise *Perspectiva*, les boutiques d'occasion pour migrants, l'animation jeunesse pour les jeunes

(migrants) qui n'ont pas ni diplôme ni emploi, le réseau d'universitaires turcs, les ambassadeurs de la jeunesse, le Bénévole de l'année, les tuteurs de langue, les équipes locales de prévention, la plateforme marocaine Tadamon, etc.

Il importe de comprendre qu'à Tilburg, la municipalité organise les activités relatives à la diversité uniquement lorsque c'est absolument nécessaire. Elle préfère que les habitants prennent l'initiative. Ce n'est pas de la paresse mais question de stratégie.

« Enrichissez votre quartier »

Dans le cadre de ce programme, les résidents peuvent solliciter des fonds pour des activités au niveau local, par exemple, pour l'organisation d'un barbecue dans la rue, d'une soirée culinaire multiculturelle ou d'une fête de voisinage, pour la mise en place de jardinières dans la rue ou d'une balançoire supplémentaire sur un terrain de jeu, etc. Le comité de quartier donne ou non son accord à ces projets. Les dépenses liées à l'alcool ne sont pas prises en charge. La ville dispose d'ambassadeurs spéciaux pour ce programme, des résidents qui ont une certaine expérience et qui peuvent apporter leur aide sur le plan organisationnel et administratif.

A plus grande échelle, il existe un programme intitulé « Enrichissez votre ville », qui poursuit les mêmes objectifs, à savoir améliorer les relations entre les habitants et la cohésion sociale, et s'appuie sur les mêmes critères : le projet doit être occasionnel, destiné à l'ensemble des résidents et organisé par tous les résidents (et non pas par des organisations professionnelles).

14. Processus

Tout ou presque peut être considéré comme un processus, même le fait de faire un état des lieux en matière de diversité à Tilburg. La rédaction de ce rapport a mis au jour de nombreuses questions qui restent encore à explorer. Dans ce sens, c'est un exercice important. Nous le compléterons dans les semaines à venir afin de donner une vue d'ensemble fidèle des activités menées dans le domaine de la diversité à Tilburg.