



Université Populaire Quart Monde

S'informer

“Où est-ce que je reçois les informations dont j'ai besoin?”

3 juillet 2026

Rapport

Le vendredi 3 juillet, nous avons organisé notre Université Populaire Quart Monde (UPQM) sur le thème « S'informer – Où est-ce que je reçois les informations dont j'ai besoin? ».

Nos invitées étaient Madame Katy Medernach et Madame Isabelle Mousset du Ministère de la Famille.

Ce compte-rendu résume nos discussions lors de la préparation et de la séance plénière et apporte des réponses aux questions suivantes :



Où recevons-nous des informations dans notre quotidien?

Où et comment recherchons-nous des informations de manière ciblée?

Quels sont les obstacles? Quels sont les points importants pour obtenir une information correcte?



Où recevons-nous des informations dans notre quotidien?

Tout d'abord, nous avons réfléchi aux informations que nous recevons dans notre quotidien.

Nous nous sommes posé la question suivante : « Au cours d'une journée normale, où est-ce que j'entends ou je vois des informations que je ne recherche pas de manière consciente? »

Nous avons dressé une liste des médias et des lieux où nous obtenons des informations.

Nous avons présenté cette liste lors de la plénière et l'avons complétée.

Chacun pouvait indiquer, en attribuant trois points, d'où il obtenait le plus souvent ses informations.

• Klassik Medien Medias

• RADIO

- • • - RTL
- Radio Lorraine
- L'Essentiel radio

• TV

- • • - RTL
- Regional: Virechtkanal
- Nordlicht TV

• Presse / Zeitung Journaux • • • •

- • • • L'Essentiel
- Citymag
- Gemeindeblatt Bulletin communal
- ... 7

• INTERNET

- • Siten
- App's • GOOGLE •
- Hoplr •
- Sozial Medien • - FACEBOOK
- INSTAGRAM
- X
- YouTube
- ...
- RTL •
- Wort •
- Tageblatt
- Police
- ...

• Famille / Frönn Amis • • •

• Leit Gens • •

- Strooss - Rue
- öffentlichen Transport
 - Zuch Train
 - Bus
 - Tram
- beim Akaafen : - Supermarché •
- Courses - ...

• Brochuren / Flyers

- Briefboite - Boite aux lettres • •
- Waandesall Dokter - Salle d'attente médecin
- öffentlichen Gebäier - Gemeng / Commune •
- Batiments publics - Theater
- Chambre des salariés

• Plakater / Affichen

- öffentlichen Transport • • public
- Ecranen • •
- Enherwee : • Liftfasseilen : Colomes
- Chantieren : chantiers
- • •
- am Supermarché

• Associatiounen / Strukturen / Services

- ATD • •
- Stämm vun der Stroass
- Bereich Handicap • APETH •
- Bereich 3. Alter • CIPA 3^e âge
- Senioren • Maison de Soins
- Heluy Doheem
- Crèches Crèches
- Maison Relais
- Schoulen Écoles
- Lycées Lycées
- Tiers-lieux
- Gewerkschaften / Syndicats
- Epicaies Sociales / Vestiaires
- Office Social
- Croix-Rouge
- Centre Médico-Social

De nombreuses sources d'information ont été citées :

Médias traditionnels : Une grande partie de nos informations provient de la radio, de la télévision et aussi des journaux. En ce qui concerne les journaux, nous avons constaté que «L'Essentiel », le journal gratuit que l'on trouve aux arrêts de bus et dans les gares, est très souvent lu. Les journaux et la radio sont parfois également consultés sur leurs sites en ligne.

Internet: Certaines personnes utilisent également Internet: Google, des réseaux sociaux comme Instagram, Facebook, YouTube, WhatsApp, etc. On y trouve différents médias tels que RTL, le Luxemburger Wort ou même la police. En suivant ces comptes, on reçoit automatiquement des informations. Google a été mentionné comme plus interactif, car on peut y rechercher une information, tandis que sur Facebook ou Instagram, par exemple, les informations sont plutôt présentées sous forme de « publicité ».

Une alliée nous a parlé de l'application « Hoplr », grâce à laquelle on peut également obtenir de nombreuses informations provenant de la commune ou du quartier.

Sur le plan personnel : De nombreuses informations sont échangées lors d'échanges personnels. Nous apprenons des nouvelles par notre famille et des amis, mais aussi des personnes que nous croisons dans la rue, en faisant nos courses ou dans les transports en commun.

Dépliants et brochures : On les trouve dans la boîte aux lettres, chez le médecin, à la mairie ainsi que dans les structures sociales ou culturelles.

Lors d'une réunion préparatoire, nous avons regardé toute une série de dépliants et de brochures. Nous nous sommes demandé s'ils nous interpellaient et s'ils nous apportaient des informations nouvelles et importantes.

Un monsieur a déclaré qu'il allait s'adresser au service de conseil en matière d'endettement ; la brochure lui avait fait prendre conscience de ses difficultés.

La brochure très complète sur les aides au logement est très réussie. Elle est claire et facile à comprendre. Malheureusement, une seule personne l'avait trouvée à l'office social. Personne d'autre ne l'avait reçue ou vue.

Les brochures de la « Ligue d'Hygiène mentale » ont suscité un vif intérêt.



Affiches : On trouve des informations sur des affiches, mais aussi sur les écrans dans les transports en commun, par exemple dans les bus ou le tram.

Nous recevons également des informations de la part d'**associations**, de **services** et d'**établissements**. Au quotidien, celles-ci jouent toutefois un rôle secondaire. Elles prennent davantage d'importance lorsque nous recherchons des informations de manière ciblée.

Nous avons mentionné :

- ATD
- Stëmm vun der Strooss
- Établissements et services pour personnes handicapées ou âgées
- Crèches, Maison Relais, Ecoles, Lycées
- Tiers-lieux
- Syndicats
- Offices sociaux, épiceries sociales, vestiaires, ...
- Croix Rouge
- Centre Médico-social



Où et comment recherchons-nous des informations de manière ciblée ?

La deuxième question que nous nous sommes posée lors des préparations concernait la manière de rechercher des informations ciblées.

Des réponses plus concrètes ont alors émergé, par exemple **les assistants sociaux** de la commune, l'APEMH, le CIPA (maison de retraite), Les guichets des différentes **administrations** : l'office social, l'agence pour l'emploi ADEM, le tribunal, la mairie. Les syndicats, les associations de défense des locataires et de protection des consommateurs ont également été cités. Il a été souligné qu'il est plus facile d'obtenir des informations lorsque l'on dispose de contacts au sein de ces organismes.

Internet et Google ont également été cités par certaines personnes. La plupart des gens préfèrent toutefois un contact direct et personnel.

En ce qui concerne les informations diffusées sur Internet, notamment via les réseaux sociaux ou l'intelligence artificielle, il a été mentionné à plusieurs reprises qu'il fallait se méfier des fausses informations et des fake news. Car celles-ci ne visent souvent qu'à semer la panique.



Quels sont les obstacles ? Quels sont les points importants pour obtenir une information correcte ?

Lors de la plénière, nous avons poursuivi notre réflexion et nos discussions. Nous avons échangé nos expériences sur les lieux et les manières pour rechercher des informations. Nous nous sommes demandé s'il y avait eu des obstacles ou si nous avions obtenu les informations nécessaires.

Nous avons constaté que les obstacles vont souvent au-delà des informations. Ils influencent la décision d'une personne de faire une demande, dès qu'elle dispose des informations nécessaires, ou d'abandonner les démarches. Les gens ont souvent besoin d'un **accompagnement concret** et pas seulement d'informations.

L'accueil est un point important qui a été évoqué à la fois par des expériences positives et négatives. L'importance du respect et de l'empathie a été soulignée. *« J'ai toujours été traitée avec respect partout où je suis allée. Et en retour, je leur ai également témoigné du respect dès que j'entrais. Car sans respect mutuel, ça ne marche tout simplement pas. »*

Voici le témoignage d'une dame qui avait besoin des documents de son fils décédé. *« (...) il avait habité en ville, et je me suis alors rendue à la mairie. (...) L'homme m'a dit : « Votre fils peut s'en occuper lui-même, madame. Vous n'avez pas besoin de venir ici pour demander ça. » Bon, il était un peu effronté et grincheux. Et j'ai répondu : « Écoutez, mon fils n'est plus là, comment pourrait-il venir ici ? » (...) J'étais moi aussi un peu insolente, car il s'était montré agressif à mon égard. Et il m'a dit : « Que voulez-vous dire par "il n'est plus là" ? » (...) Je lui ai alors montré la photo de la tombe : « Il est là. » Et il a répondu : « Maintenant, je comprends tout. » J'ai dit : « Vous n'avez pas besoin d'être aussi agressif avec moi. Si je dis qu'il n'est plus là, c'est qu'il n'est plus là. Vous devez le comprendre. Vous travaillez dans un bureau, pourquoi ne le comprenez-vous pas alors ? »*

Dans de nombreux guichets, des affiches appellent au respect mutuel entre les clients et les employés (CNS, poste, etc.).

Le respect et le contact humain sont très importants. Aux guichets, il est parfois difficile d'obtenir les informations dont on a réellement besoin. *« Certains agents ont une attitude fermée, mais il y en a d'autres qui te dirigent vers ce qui est approprié. »*

On a également entendu des situations où il a fallu chercher longtemps avant de trouver enfin quelqu'un capable d'aider:

« Et puis j'ai dû me renseigner à la Zithaklinik, parce que le médecin m'avait dit : « Je m'en occupe pour vous. Alors, vous aurez un rendez-vous tout de suite. » Mais ça n'a pas marché. J'ai vraiment dû me rendre à l'hôpital, où on m'a envoyé dans six endroits différents. On m'a pratiquement fait monter du premier au dernier étage pour régler cette affaire. Ensuite, on m'a renvoyée en bas parce que ce n'était pas bon. Je me suis donc retrouvée à la case départ. Puis j'ai finalement obtenu de l'aide quelque part. Et on m'a dit que ça allait être réglé. « On vous enverra le document nécessaire. » .

« Hier, je voulais prendre rendez-vous pour une mammographie, mais je n'arrivais pas à trouver la page avec les rendez-vous disponibles. Je me suis donc rendue à l'hôpital. C'était déjà fermé, mais l'employée était encore là. Elle a rouvert spécialement pour moi, m'a donné un rendez-vous et m'a dit : « Oui, nous avons apporté une modification au site web, c'est pour ça que ça ne fonctionne pas pour le moment. ».

Nous avons discuté de la possibilité de faire appel dans de grands établissements tels que les hôpitaux à une sorte de coach chargé d'accompagner les patients et de leur montrer la bonne voie. Le CHU (Centre hospitalier universitaire) de Liège, où de telles personnes sont présentes, a été cité en exemple.

La protection des données a également été citée comme un obstacle potentiel à un accès facile à l'information. Cela peut également entraver l'échange d'informations entre les différentes administrations.

Les horaires d'ouverture, les permanences ou les rendez-vous peuvent également poser problème.

« J'habite à Dudelange. Avant, la caisse de maladie proposait tous les jeudis matin une permanence sans rendez-vous. On pouvait simplement s'y rendre. Aujourd'hui, elle est certes ouverte, mais lorsque mon fils y est allé, on lui a dit : « Ah oui, vous devez appeler pour prendre rendez-vous. Ce n'est plus comme avant. »

Il faut donc d'abord appeler la CNS (Caisse nationale de santé), donner son nom, son adresse et son matricule, et c'est alors qu'on obtient un rendez-vous. Et ce n'est qu'après cela qu'on peut se rendre à la caisse d'assurance maladie de Dudelange pour recevoir quelques Euros. »

« Les horaires d'ouverture des guichets peuvent constituer un obstacle. Prenons par exemple les personnes qui ne maîtrisent pas bien l'informatique – et elles sont nombreuses. (...) Mais aussi les personnes pauvres qui travaillent, qui ne gagnent que le salaire minimum et qui n'ont peut-être pas de voiture : c'est incroyablement épuisant. Si elles doivent toujours prendre des congés pour se rendre aux guichets, elles n'en ont tout simplement pas la force. Ce que je comprends très bien. Les horaires d'ouverture ne conviennent tout simplement pas, et c'est pourquoi elles ne font même pas la demande d'aide ou n'y parviennent jamais. »

On n'est pas toujours informé lorsque les horaires d'ouverture changent. Cela est probablement annoncé uniquement sur le site web, mais nulle part ailleurs.

La digitalisation reste un grand obstacle :

Un obstacle dont nous avons beaucoup parlé est la digitalisation. C'est un obstacle majeur. De très nombreux services et informations ne sont souvent disponibles qu'en ligne. Or, tout le monde ne maîtrise pas forcément l'utilisation d'un smartphone ou d'un ordinateur.

Ce n'est pas seulement le cas chez les personnes âgées. Les jeunes ont eux aussi souvent **besoin d'aide** pour effectuer **des démarches administratives** qui doivent être réalisées **en ligne**. Le fait d'utiliser les réseaux sociaux ne signifie pas automatiquement que l'on dispose de toutes les compétences numériques nécessaires.

Une alliée : *« Pour les difficultés liées à Internet, par exemple lorsqu'il faut remplir des formulaires. On se heurte parfois à des limites, car il faut fournir de nombreuses données personnelles, et si l'on ne comprend pas bien quelque chose ou si l'on coche la mauvaise case, il faut tout recommencer depuis le début. C'est donc souvent, d'une part, une épreuve de patience, et d'autre part, ces systèmes ne sont pas toujours faciles à utiliser. »*

Beaucoup de personnes ne possèdent pas d'ordinateur et doivent effectuer ces démarches via leur téléphone portable. Le problème est que l'écran du portable est beaucoup plus petit

et que tout ne s'y affiche pas toujours correctement ni de manière claire. D'autres difficultés concernent le scan et l'envoi de documents, l'absence d'accès à une imprimante, etc.

De plus, de nombreuses informations et démarches ne sont disponibles qu'en ligne. Il est pratiquement impossible de joindre quelqu'un par téléphone.

Pour aider en cas de problèmes avec l'ordinateur ou le téléphone portable, le service de conseil gratuit de Digital Inclusion a été proposé. Une femme qui venait d'avoir un nouvel ordinateur a bénéficié d'un bon accompagnement grâce à ce service. Une autre femme, qui a suivi un cours d'informatique, a également reçu un ordinateur portable. Mais une fois chez elle, la connexion au WIFI ne fonctionne pas correctement et elle ne reçoit plus d'aide.

Certaines communes ou certains CIGL proposent également une sorte de coach numérique qui peut se rendre à votre domicile pour vous aider à utiliser votre ordinateur. Ce service est toutefois réservé aux personnes âgées de plus de 65 ans.

Autres difficultés :

Lorsqu'on n'a pas (ou plus) d'assistante sociale, on ne bénéficie pas d'un accompagnement régulier et, par conséquent, on risque de ne pas recevoir certaines informations. *« Même si je n'ai pas droit à une aide financière, j'ai peut-être besoin d'autres formes de soutien. »*

Il n'existe pas de service central où les **non-résidents**, y compris les frontaliers, pourraient obtenir des informations générales. *« Tous les Luxembourgeois qui doivent s'expatrier parce qu'ils n'ont plus les moyens de vivre ici. On devrait au moins nous accorder un peu de reconnaissance, car nous aussi, nous avons beaucoup apporté à ce pays. »*

Ne pas savoir bien lire ni écrire. On ne comprend pas les brochures ou les dépliants. Sur différents sites web, comme par exemple Guichet.lu, il existe des pages rédigées en **langage facile**. Il y a également de courtes vidéos qui expliquent certaines démarches. Cela devrait être plus connu. Sur d'autres sites web également, ou de manière générale, les informations devraient être simples et faciles à comprendre.

Fausse attentes : *« Il y a aussi des gens qui se rendent dans une administration, par exemple à l'office social ou dans un organisme similaire, avec de fausses attentes (...). C'est déjà arrivé*

qu'ils pensent : « Maintenant, nous allons recevoir de l'aide de la commune, elle va tout payer. Elle va faire ceci, elle va faire cela. »

On a également cité l'exemple du **calculateur** Revis: *« Il faut veiller à indiquer tout exactement, sinon on a peut-être l'information qu'on a droit à une aide. Et ensuite, on se rend à l'office social, où la situation est examinée de plus près, et au final, on pourrait bien être déçu. »*

Un autre avis d'une alliée a souligné l'utilité du calculateur. *« Je trouve que ce calculateur est vraiment pratique, même pour les professionnels : Car nous aussi, nous devons nous renseigner (...) et, comme vous, nous devons nous renseigner auprès de trois ou quatre organismes différents, ce qui prend énormément de temps. »*

Elle a donné le conseil suivant : *« ... il faut toujours faire une demande quand le calculateur donne un résultat à la limite des barèmes. Il faut bien sûr expliquer aux gens : vous y avez peut-être droit, ou peut-être pas. Mais en soi, il faut faire la demande, car sinon, on risque de penser qu'on aurait pu obtenir quelque chose et cela nous préoccupe toujours... . Il est vraiment important que chacun prenne le temps nécessaire et que cela soit bien expliqué. »*

Contrairement aux difficultés rencontrées dans les administrations et aux guichets, il était intéressant de constater que l'on peut obtenir de très bonnes informations dans les magasins.

Guichet social unique :

Nous avons reparlé du Guichet social unique. Son nom officiel est « GPS social ». Lors de la préparation, la réaction était de constater que tout le monde ne savait pas ce qu'était un GPS. Il s'agit du système de navigation qui permet, par exemple, de trouver un itinéraire à l'aide d'un téléphone portable. Quelqu'un l'a décrit ainsi : *« Ils ont choisi ce nom, lorsqu'on a besoin d'aide pour se retrouver dans la jungle des mesures d'aide. »*

Nous avons à nouveau présenté nos **réflexions issues de l'UPQM** de 2025

Quels services sont nécessaires ? - recevoir des informations sans conditions, sans dossier - Informations sur : - la caisse de maladie (remboursements) - les aides possibles après une opération - la kinésithérapie, la pédicure, etc. - l'assurance dépendance et le handicap - la retraite - Digitalisation : - Aide à l'installation d'une application - Prise de rendez-vous en ligne - Rédiger une lettre (écrivain public) - Effectuer un virement (et payer en espèces au guichet) - Demander l'allocation de vie chère et la subvention loyer	Qui travaille au guichet ? Cette personne devrait: - parler le luxembourgeois - ne pas être un débutant - être au courant de tout, - être bien formée et informée - aimer les gens !! - être formée à interagir avec les gens - être à l'écoute - être sympathique : alors on n'a aucune raison d'avoir peur - avoir un "a priori favorable". La personne au guichet doit avoir un contact téléphonique direct avec les administrations, pouvoir joindre quelqu'un directement pour obtenir des informations.
Comment le guichet social devrait-il être organisé concrètement ? - un guichet dans chaque grande commune/ville - dans les petites localités, il pourrait s'agir d'un bus - le guichet ne devrait pas se trouver dans le même bâtiment que l'office social - permanence avec ticket (en cas d'attente importante) - sur rendez-vous (pour faire des démarches administratives plus importantes) - disposer d'une salle d'attente et un bureau séparé (confidentialité)	

Par ailleurs, il a été indiqué lors de cette Université Populaire Quart Monde qu'on devrait pouvoir bénéficier d'un **certain soutien** via le GPS Social. Cela concerne notamment le remplissage des formulaires ou la demande des documents nécessaires. Cela permettrait de décharger en partie les offices sociaux. Cela pourrait alléger la charge de travail administrative des assistants sociaux. Ils auraient ainsi plus de temps à consacrer à l'accompagnement.

Dans le cadre de la digitalisation, la possibilité d'un **accès** à un **ordinateur**, à **Internet**, à une **imprimante ou à un scanner** a également été mentionnée.

Réactions des invitées :

Les deux invitées ont remercié l'assemblée pour ces nombreuses réflexions et idées intéressantes. Elles ont été surprises par la diversité des différents canaux d'information et par le nombre de personnes qui s'informent par le biais des journaux, notamment «L'Essentiel», car celui-ci est disponible partout.

Ils ont confirmé l'importance de l'**accueil** et du **respect**. Cela concerne aussi des courriers qui ne sont peut-être pas rédigés de manière particulièrement aimable. Un autre point à souligner est l'**aspect humain**, qui risque d'être négligé à mesure que tout se numérise de plus en plus. Il est important de toujours proposer des lieux physiques où on a la possibilité de s'entretenir avec une personne, qui devrait faire preuve du respect nécessaire.

L'obstacle numérique a également été souligné une nouvelle fois. Il est important de noter que les services **ne peuvent pas fonctionner uniquement en ligne**. La prise de rendez-vous en est un exemple. Les changements, tels que les horaires d'ouverture, devraient être communiqués non seulement en ligne, mais aussi par d'autres canaux, afin que les usagers ne se déplacent pas inutilement à un guichet.

En ce qui concerne le « GPS Social », nos invitées ont expliqué que le projet était actuellement en cours de mise en place et qu'une présentation aurait lieu ultérieurement. Elles ont ajouté qu'il serait lancé dans un premier temps sur un seul site. On verra ensuite comment il sera accueilli et quels sont les besoins des usagers. Un simulateur en ligne est également prévu. Celui-ci devrait être plus simple et plus facile d'utilisation que les outils informatiques existants.



Pour finir, nous avons regardé ensemble le clip de la chanson « E wäertvolle Mënsch ». Cette chanson est le fruit d'une collaboration entre ATD Quart Monde et Kinima Asbl.