

FONDATION CARITAS LUXEMBOURG

RAPPORT D'ACTIVITES 2019

Qui nous sommes

La Fondation Caritas Luxembourg est une fondation sans but lucratif qui agit pour l'inclusion sociale au Luxembourg et dans le monde. Le soutien des populations vulnérables est au centre de ses préoccupations.

En tant que **membre de Caritas Luxembourg**, la Fondation Caritas Luxembourg a fait siennes la vision, la mission et les valeurs de Caritas Luxembourg.

Vision

Caritas Luxembourg lutte pour un monde dans lequel la voix des pauvres serait entendue, où chaque personne serait libre de s'épanouir et de vivre en paix et dans la dignité, et dans lequel notre environnement naturel donné par Dieu serait géré de façon responsable et durable, dans l'intérêt de la famille humaine.

Mission

Caritas Luxembourg lutte contre toutes les formes de pauvreté, de fléaux sociaux, les maladies et misères humaines dans le Grand-Duché de Luxembourg ou à l'étranger.

Valeurs

- la dignité de la personne humaine
- l'option préférentielle pour les pauvres
- la destination universelle des biens de la terre
- la solidarité
- le développement durable et la conservation de la planète

Editorial

Chers/chères lecteurs/lectrices,

L'année 2019 a été pour la Fondation Caritas Luxembourg une année riche en réalisations.

Elle a été marquée par la préparation de la stratégie pour les 5 prochaines années. Nous avons placé cette stratégie sous le leitmotiv « Nous innovons pour renforcer l'inclusion ». Par notre action, nous souhaitons apporter des solutions innovantes qui impactent de manière sensible et durable la vie des personnes défavorisées et exclues que nous accompagnons, tout en portant leur voix auprès des instances politiques et du grand public.

Au niveau de l'accueil et de l'accompagnement des réfugiés et migrants, l'inclusion sociale reste l'objectif à atteindre. Différents projets ont été développés et, en particulier, la Maison « Le Temps des Femmes ». Mise en place pour permettre aux femmes réfugiées et migrantes de sortir de leur isolement, celle-ci peut se prévaloir de bons résultats dès sa première année d'existence.

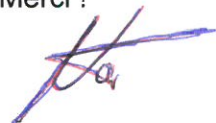
Pour l'inclusion sociale, le logement reste un facteur important puisqu'il détermine l'endroit où les réfugiés et migrants vont pouvoir développer leur vie sociale. C'est pour cela que 2019 a vu la création de l'unité LogIS (Logement pour l'Inclusion Sociale) qui regroupe toutes les ressources internes disponibles en matière de logement. LogIS fonctionne comme une agence locative sociale et combine aussi bien le suivi social des familles logées, la gestion des logements et l'intégration par le travail.

Au niveau international, avec l'enlèvement de nombreux conflits et la fuite de la population, l'action de la Fondation Caritas Luxembourg s'est focalisée de nouveau sur l'aide d'urgence. La Fondation Caritas Luxembourg a ainsi été aux côtés des déplacés syriens au nord d'Idlib, des réfugiés vénézuéliens aux frontières colombiennes, boliviennes, brésiliennes, équatoriennes et péruviennes, et des déplacés birmans au Bangladesh. Une aide d'urgence a également été apportée aux victimes du cyclone Idai qui a frappé le Mozambique.

Avec toutes ces urgences, il est important pour la Fondation Caritas Luxembourg de concentrer ses efforts en matière de coopération au développement sur quelques pays et quelques thématiques. Cette concentration s'est poursuivie en 2019. Fin 2019, la Fondation Caritas Luxembourg n'est plus active que dans 14 pays et dans trois thématiques : la sécurité alimentaire, le travail décent et l'adaptation des populations aux changements climatiques. Sa présence et son action dans ces pays et ces thématiques sont cependant renforcées, ce qui nous permet d'avoir un plus grand impact auprès des populations.

Notre ambition est certes grande, mais nous sommes confiants que nous y arriverons. Nous pouvons compter pour cela sur le soutien de nos donateurs, sympathisants, bailleurs de fonds et sur l'engagement de nos bénévoles et collaborateurs. Nous tenons à les remercier tous. Sans eux nous n'aurions pas pu réaliser tout ce que nous avons réalisé en 2019 et ne pourrions pas croire à un meilleur avenir pour les personnes que nous accompagnons.

Merci !



Andreas Vogt

Fondé de pouvoir



Philippe Streff

Directeur



Marie-Josée Jacobs

Présidente

Sommaire

1. ACTIVITÉ OPÉRATIONNELLE	5
1.1 Solidarité & Intégration	6
1.1.1 L'accueil	6
1.1.2 Les mesures d'hébergement	7
1.2.2.1 Les foyers	7
1.2.2.2 Les logements	7
1.2.3 Les actions d'intégration	7
1.2.3.1 Les formations	7
1.2.3.2 Le suivi éducatif des jeunes	8
1.2.3.3 Les activités culturelles	8
1.2.3.4 La lutte contre la pauvreté	8
1.2.3.5 L'accompagnement vers le travail	9
1.2 Coopération internationale	10
1.2.1 Aide humanitaire	10
1.2.2 Coopération au développement	11
1.2.3 Plaidons Responsable	13
1.3 Veille sociale et politique	14
1.4 Travail social communautaire	15
1.5 Caritas Travail & Innovation	16
1.6 Formations	17
1.7 Logements	18
1.8 Collecte de dons	19
2. RESSOURCES	20
2.1 Ressources humaines	21
2.2 Bénévolat	21
2.3 Bientraitance	21
2.4 Qualité, satisfaction clients et amélioration continue	22
2.5 Ressources financières	22
2.6 Gouvernance	23
2.7 Projet de regroupement Caritas Luxembourg	23
3. REMERCIEMENTS	24

1. Activité opérationnelle

1.1 Solidarité & Intégration

Quatre ans nous séparent de la crise migratoire qui a frappé le Luxembourg et l'Europe entière. Si l'afflux des migrants s'est progressivement stabilisé, les arrivées se poursuivent néanmoins de façon soutenue et placent l'intégration avec tous les défis qu'elle comporte au centre des préoccupations de Caritas Luxembourg.

Ainsi, le travail amorcé dès fin 2015 par les différentes unités du service Solidarité & Intégration en vue d'une intégration active s'est poursuivi sans relâche. 2019 apparaît comme une année charnière permettant de consolider les avancées effectuées en 2018 et au cours de laquelle le service a continué à œuvrer au quotidien pour que la diversité soit une force et non un facteur de division.

Le rôle joué par le service Solidarité et Intégration dans les questions d'intégration et d'inclusion sociale est déterminant. Son engagement est primordial et efficace parce qu'il reste proche de la réalité humaine.

Une société fondée sur l'inclusion repose sur la solidarité, la garantie d'une égalité des chances et des conditions de vie décentes pour tous. Les unités du service, par leurs actions sur le logement, l'éducation, le travail et la pauvreté concourent à cet objectif. Elles sont soutenues dans cette vision par les employés de la Fondation Caritas Luxembourg, de nombreux bénévoles, des donateurs et des sponsors privés.

1.1.1 L'accueil

2.212 entretiens ont été menés au cours de l'année. Ils ont eu trait dans leur grande majorité aux questions liées à la procédure d'asile, le regroupement familial, le logement ou les démarches administratives. Soulignons que comme l'an passé, l'Érythrée se place au premier rang des pays d'origine de nos bénéficiaires. 25% d'entre eux sont en provenance d'Érythrée, 11% de Syrie et 8% d'Afghanistan.

Traditionnellement, le travail de l'accueil avec le public cible s'appuie sur une approche individuelle ainsi que collective. Cette année plus que les précédentes, l'équipe de l'accueil social a porté son attention sur un renforcement de l'approche collective qui s'est concrétisé par:

- la mise en place dans la salle d'attente d'activités pédagogiques visant à sensibiliser les bénéficiaires à la vie au Luxembourg, à la citoyenneté et au vivre ensemble ;
- des séances d'information collectives concernant les nouveaux arrivants, les « Dublinés » et le regroupement familial. 65 séances d'information collectives ont été ainsi réalisées permettant de toucher 400 personnes ;
- l'introduction en décembre d'une séance spécifique de sensibilisation aux droits humains et à la citoyenneté adressée aux résidents des foyers pour demandeurs de protection internationale de la Fondation Caritas Luxembourg en vue de faciliter leur intégration. Des sessions analogues sont d'ores et déjà prévues pour 2020 et seront dispensées dans plusieurs langues.

Par ailleurs, deux projets complètent le domaine d'intervention de l'équipe de l'accueil social. Il s'agit du projet UBUNTU mis en œuvre pour accompagner moralement et psychologiquement les personnes hébergées à la SHUK - structure d'urgence destinée aux personnes concernées par le transfert de Dublin - face à l'incertitude de leur statut. 507 bénéficiaires ont fréquenté le centre d'accueil UBUNTU. Avec le deuxième projet, une structure d'hébergement dédiée aux hommes victimes de traite humaine a ouvert ses portes. Elle met à disposition 9 places dont 4 sont occupées.

1.1.2 Les mesures d'hébergement

1.2.2.1 Les foyers

Le service Solidarité & Intégration compte 12 foyers pour demandeurs de protection internationale répartis sur l'ensemble du territoire luxembourgeois. Ce nombre n'a pas évolué depuis 2017. Ces 12 structures représentent une capacité d'hébergement de 1.208 lits. Notons que le site de Mondercange, qui avait une capacité d'accueil de 120 lits, a été fermé à la demande de l'Office Luxembourgeois de l'Accueil et de l'Intégration (OLAI) en décembre tandis que le nouveau site d'Esch - Neudorf d'une capacité de 150 lits a ouvert en août. Les résidents du Foyer Saint Antoine ont été transférés vers de nouveaux locaux adjacents à l'ancien bâtiment.

En parallèle de la gestion journalière des foyers, des chantiers éducatifs ont été mis en place. Ils ont donné la possibilité à une centaine de résidents de réaliser des travaux divers en vue d'une réappropriation collective et positive de leur cadre de vie. Ces ateliers sont aussi proposés aux jeunes adultes et mineurs non accompagnés dans un objectif de remobilisation, d'accompagnement dans leur parcours personnel ou vers l'emploi. Ces chantiers sont un outil de renforcement des compétences clés et leur permettent de s'imprégner des codes et des contraintes du monde professionnel. C'est aussi l'occasion pour ces jeunes de gagner un peu d'argent de poche grâce à la générosité des donateurs.

Enfin, une très bonne collaboration avec plusieurs communes du pays a permis aux résidents de participer à des actions inclusives à caractère sportif et culturel (City Jogging, Nuit de la Culture, Schueberfouer, Postlaf, Marché de Noël...). Celles-ci ponctuent et égayent la vie des résidents des foyers car elles génèrent souvent des échanges humains très riches.

Parfois, des événements tragiques assombrissent le quotidien du service; parmi ces événements, nous avons eu à déplorer le décès d'un bénéficiaire du foyer de Mondercange.

1.2.2.2 Les logements

L'année 2019 a vu le démarrage de l'unité LogIS (Logement pour l'Inclusion Sociale). Elle est le fruit d'une fusion entre le projet « Neien Ufank » financé par l'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte et l'unité « Logement » du service Solidarité & Intégration. Cette fusion a eu pour objectif de faire évoluer les deux structures existantes vers une agence locative sociale combinant le suivi social des familles logées, la gestion des logements et l'intégration par le travail. 22 nouveaux logements se sont ajoutés au parc existant et portent leur nombre total à 128. Ils permettent d'héberger 467 personnes de 25 nationalités différentes. Depuis 2019, une convention avec le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région garantit le financement de l'unité.

1.2.3 Les actions d'intégration

1.2.3.1 Les formations

La collaboration, démarrée en 2018 avec le Service de Formation des Adultes (SFA) s'est poursuivie avec succès. Ainsi, en septembre 2019, le SFA enregistrait 40 demandes d'inscription supplémentaires par rapport à la période précédente.

Les origines des bénéficiaires et la proportion de personnes en provenance de pays tiers (89%) ont nécessité une réorganisation du mode de sélection et d'évaluation des élèves. Un test de positionnement sur ordinateur a été mis en place, ainsi que des tests en français, mathématiques et anglais oraux et écrits. Un niveau minimum en français est requis et pour les élèves les plus faibles, une classe d'adaptation a été ouverte. Les exigences des programmes de formation, le contenu des cours ont également été revus pour mieux répondre au profil et à la réalité de notre public. Ces efforts en matière d'enseignement sont essentiels. Permettre l'accès à l'éducation,

c'est donner aux migrants et à leurs enfants la possibilité de jouer un rôle actif dans la société et par conséquent d'éviter l'exclusion sociale, voire la marginalisation.

Les cours de langues et d'alphabétisation organisés au centre Oasis rencontrent un succès analogue. 423 personnes se sont inscrites aux deux sessions de cours proposées durant l'année.

1.2.3.2 Le suivi éducatif des jeunes

Le service Educ'actif agréé par l'Office National de l'Enfance a pris en charge 278 personnes. Une équipe de 9 éducateurs spécialisés assure le suivi social des jeunes hébergés dans des logements encadrés ou dans leur famille.

Soucieuse d'améliorer la qualité de l'aide aux familles, Educ'actif a décidé d'étoffer son offre d'aides. Deux séjours de rupture d'une semaine au Portugal et 4 weekends éducatifs ont ainsi été proposés à des jeunes en difficulté pour leur permettre de travailler sur leurs difficultés, pratiquer des activités ludiques, sportives, éducatives et enfin se poser loin de leur environnement actuel.

De plus, face à l'augmentation des demandes d'aide provenant du Tribunal de la Jeunesse, une formation approfondie sur la thématique « Aide sous contrainte et compétences des familles » a été organisée pour l'ensemble de l'équipe.

1.2.3.3. Les activités culturelles

En 2019, le Centre Oasis a décidé de mener une action soutenue pour sensibiliser sa population au Contrat d'Accueil et d'Intégration (CAI).

Dans ce nouveau contexte, les actions suivantes ont été initiées: l'organisation de cours de langues agréés en luxembourgeois et français en collaboration avec la Landakademie, ainsi que l'évaluation des besoins de formation des résidents étrangers de Wiltz et la coordination d'une première réunion d'information en présence des signataires potentiels du CAI. Il est, en effet, important dans le cadre de nos actions d'intégration que ceci aboutisse pour des personnes d'origine étrangère à l'acquisition de la nationalité luxembourgeoise.

Sur l'année, la permanence du Centre Oasis a enregistré 740 consultations pour des raisons diverses telles que les inscriptions aux cours de langues et ateliers, les démarches administratives, les demandes d'aide sociale ou de traduction.

D'autre part, un projet spécialement réservé aux femmes traumatisées ou vulnérables a été conçu et mis en place pour lutter contre leur isolement. La Maison « Le Temps des Femmes » située à Heisdorf les accueille et une assistante sociale, soutenu par de nombreuses bénévoles, leur propose un accompagnement intensif ainsi que des ateliers artistiques et esthétiques, des modules de formation, des séances de sport ou des visites culturelles. Venir à la Maison « Le Temps des Femmes » leur permet de se ressourcer et de redéfinir en toute confiance leur avenir. 192 femmes de 28 nationalités différentes ont fréquenté cette structure.

1.2.3.4 La lutte contre la pauvreté

La pauvreté est une des principales causes du sentiment d'exclusion. Afin d'améliorer le pouvoir d'achat des personnes en situation de précarité, les épiceries sociales mettent à disposition des bénéficiaires un assortiment de produits de première nécessité (denrées alimentaires et produits d'hygiène) à un tiers du prix du marché. De plus, grâce à une subvention du Fonds Européen d'Aide aux plus Démunis (FEAD), cette offre est complétée par 11 produits de base distribués gratuitement dans les épiceries. Cependant, réduire les inégalités sociales n'est pas leur seul objectif. Au-delà de la valeur marchande, les équipes s'efforcent d'orienter en cas de besoin les

bénéficiaires vers les offices sociaux compétents, de développer la dimension humaine en créant un lien pour lutter contre l'isolement.

Les magasins de Luxembourg-Ville, Redange-sur-Attert, Esch-sur-Alzette et Diekirch sont venus en aide cette année à 4.464 personnes dont 3.245 adultes et 1.219 enfants. Le nombre des bénéficiaires des épiceries sociales reste similaire à celui de l'année précédente alors que la fréquentation des Kleederstuff est en très forte augmentation.

1.2.3.5. L'accompagnement vers le travail

Le travail tout comme le logement et l'éducation abordés précédemment constituent la clé de voûte d'une intégration sociale réussie. Le service Solidarité & Intégration s'investit dans ce domaine et a dédié un poste d'agent social à cette thématique. Ceci a permis à 78 personnes de bénéficier d'un accompagnement spécifique qui s'est concrétisé pour certains par des emplois pérennes.

L'accompagnement du public cible se réalise autour de plusieurs axes dont:

- un job coaching effectué par 15 bénévoles qui travaillent sur le terrain en binôme avec les demandeurs de protection internationale ;
- un partenariat avec des employeurs tels que Xardel Démolition, l'Institut de Formation du Secteur du Bâtiment (IFSB) et l'Agence pour le Développement de l'Emploi (ADEM) ;
- une collaboration avec la Croix-Rouge luxembourgeoise, l'ADEM et le Fonds National de Solidarité (FNS) qui a contribué au maintien, pour la deuxième année consécutive, d'une Classe d'Insertion pour Jeunes Adultes (CLIJA+) au Lycée Hôtelier de Diekirch.

Enfin, un nouveau projet de partenariat avec l'ADEM est en cours d'élaboration pour faciliter l'accès aux offres d'emplois des personnes d'origine étrangère logées dans des structures de Caritas Luxembourg.

1.2 Coopération internationale

1.2.1 Aide humanitaire

L'action de la Fondation Caritas Luxembourg au niveau international s'est focalisée cette année de nouveau sur l'aide d'urgence. La Fondation Caritas Luxembourg s'est surtout mobilisée dans des crises très complexes.

En Syrie, les offensives militaires le long des lignes de front au sud d'Idleb se sont poursuivies, voire intensifiées, et ont obligé près d'un million de personnes à prendre la fuite pour se rendre vers le nord de la Syrie, une région déjà très saturée par les déplacés. La Fondation Caritas Luxembourg et son partenaire local aident les déplacés avec une première aide d'urgence sous forme d'abris, de nourriture, de kits d'hygiène, de réchauds, de latrines, etc. Les besoins restent cependant énormes. En même temps, dans d'autres villes, villages et quartiers en ruines de Syrie, les rescapés commencent à se réinstaller et à reconstruire leurs logements après des années de guerre et d'errance. La Fondation Caritas Luxembourg aide les familles les plus vulnérables à réparer les murs et les toits de leurs habitations endommagées, à y mettre des portes et des fenêtres pour qu'elles puissent se protéger contre le froid et à restaurer l'approvisionnement en eau et en électricité. Les familles retrouvent ainsi un peu d'espoir pour un nouveau départ.

Souvent, les réfugiés qui n'ont pas de perspective de retour dans leur pays, comme les réfugiés birmans au Bangladesh, ne voient un avenir pour leurs enfants que dans l'éducation. Pour les soutenir, la Fondation Caritas Luxembourg a mis en place des centres d'accueil spécialement dédiés aux enfants. Beaucoup d'entre eux sont traumatisés, déracinés, certains sont seuls. Dans les centres d'accueil, les enfants peuvent participer à des activités récréatives, interagir avec d'autres enfants et s'exprimer sur les traumatismes qu'ils ont vécus. Les centres sensibilisent également les enfants, leurs parents et toute la communauté sur la violence et le trafic d'enfants et de jeunes femmes qui peuvent exister dans ces camps de réfugiés.

La Fondation Caritas Luxembourg est également venue en aide à la population vénézuélienne qui quitte chaque jour par millier le pays en crise pour se réfugier dans les pays voisins. La population manque de tout : nourriture, médicaments, essence, eau potable, électricité, soins médicaux, etc. La Fondation Caritas Luxembourg aide les personnes les plus vulnérables (jeunes enfants, femmes enceintes et allaitantes, personnes âgées, personnes handicapées, etc.) sur place, mais aussi dans les pays voisins, où de nombreux Vénézuéliens se sont réfugiés. Des foyers d'accueil sont mis en place, des repas chauds sont offerts, ainsi que des coupons d'achats, un soutien psychologique est proposé. La Fondation Caritas Luxembourg les accompagne également dans leur demande d'asile, que ce soit en Colombie, au Brésil, en Équateur, en Bolivie et au Pérou. Cette régularisation leur permettrait d'avoir un accès aux soins, ainsi qu'aux aides publiques de leur pays d'accueil. L'obtention d'un permis de travail, est également cruciale pour les familles réfugiées. La Fondation Caritas Luxembourg donne une aide de première urgence à l'arrivée des personnes dans le pays d'accueil et complète ensuite selon les besoins pour les familles ne pouvant pas travailler.

Enfin, une aide d'urgence aux personnes déplacées par l'insécurité a également été nécessaire au Soudan du Sud, en République Démocratique du Congo et au Niger. La Fondation Caritas Luxembourg y a apporté aussi un soutien pour la réhabilitation et le développement des villages touchés.

Pour conclure, mentionnons également l'aide apportée par la Fondation Caritas Luxembourg à la population du Mozambique, sévèrement touchée par le cyclone Idai en mars 2019.

1.2.2 Coopération au développement

Le nombre de pays en crise ayant besoin d'aide ne diminue pas, au contraire. Ceci dit, la Fondation Caritas Luxembourg ne peut intervenir partout et sur toutes les thématiques. Pour que son aide ait un impact durable, Caritas Luxembourg doit continuer à focaliser son action sur un nombre limité de pays et de thématiques.

1.1.2.1. La sécurité alimentaire

La sécurité alimentaire est l'une des thématiques prioritaires de la Fondation Caritas Luxembourg. Ainsi, la Fondation Caritas Luxembourg vient en aide aux enfants victimes de malnutrition au Soudan du Sud et met en place des programmes qui visent à améliorer et diversifier l'alimentation de la population. Des nutritionnistes et des bénévoles instruisent les mères sur l'allaitement, l'alimentation pendant la grossesse et le rôle des vitamines et des sels minéraux. Les cours traitent aussi des mesures d'hygiène, du diagnostic des maladies infantiles, et des nutriments disponibles dans un jardin potager. Les équipes de nutritionnistes sillonnent régulièrement les villages pour suivre le développement des enfants et leur croissance. De l'autre côté, les agriculteurs sont soutenus via la distribution de semences et d'outils agricoles et la formation à de nouvelles techniques agricoles leur permettant de diversifier leur production et ainsi d'améliorer la situation alimentaire générale de leur famille, en particulier des enfants. Afin de stimuler la création d'une chaîne de valeur et des activités génératrices de revenus dans les milieux reculés, la Fondation Caritas Luxembourg travaille dans la création et le renforcement de coopératives agricoles, aussi bien que dans la formation à la multiplication de semences, ce qui rendra les agriculteurs plus autonomes.

A Haïti, la Fondation Caritas Luxembourg aide les agriculteurs à améliorer leur production. Des agronomes enseignent de nouvelles techniques, distribuent de nouvelles variétés de fruits et de légumes et conseillent les agriculteurs dans leurs activités.

Au Laos, la production agricole est diversifiée: des fermiers reçoivent des bovins à engraisser, les semences pour les nourrir, le matériel nécessaire pour leur construire des abris et le suivi du bétail est assuré par des vétérinaires formés. De nouvelles rizières et des systèmes d'irrigation sont également mis en place.

1.1.2.2. Réhabilitation des soins de santé

La réhabilitation des soins de santé est un autre domaine dans lequel la Fondation Caritas Luxembourg est active. Au Soudan du Sud, la Fondation Caritas Luxembourg donne un appui important à un hôpital qui offre des soins à des populations paysannes. Tout type de consultations est mis à disposition de la population. Cependant, en vue des risques particuliers auxquels fait face la population, la Fondation Caritas Luxembourg met en valeur les soins de nutrition et les soins prénataux et maternels, y inclus ceux en lien avec la maternité et aggravés par les pratiques traditionnelles (mariage précoce, accouchement non-assisté, etc.), comme le traitement des fistules obstétriques. Une partie intégrale de ces efforts est la sensibilisation à des bonnes pratiques de santé et de nutrition, qui se fait à travers la radio et d'ateliers participatifs au sein des villages.

A Haïti, la Fondation Caritas Luxembourg soutient un centre de santé dans une zone enclavée et difficile d'accès. Les patients y sont pris en charge pour des soins de médecine générale et dentaire. Ils profitent également de la présence d'une pharmacie. Les médecins assurent le suivi prénatal des femmes enceintes. Parallèlement, le personnel médical organise régulièrement des cliniques mobiles afin de vacciner les enfants, mais également pour intervenir dans les écoles et sensibiliser les élèves et le personnel enseignant sur des pratiques d'hygiène permettant de prévenir des maladies. Des activités de sensibilisation sont également organisées et du chlore est distribué aux familles.

1.1.2.3. Travail décent

En ce qui concerne la thématique du travail décent, la Fondation Caritas Luxembourg intervient à plusieurs niveaux. La fondation donne à de nombreuses personnes, surtout des femmes, la possibilité de développer leurs activités de tissage, de couture, de culture ou d'élevage. C'est le cas, par exemple, au Laos. Les revenus supplémentaires que les femmes perçoivent de ces activités permettent à l'ensemble de la famille de mieux vivre. La Fondation Caritas Luxembourg aide aussi des jeunes dans l'apprentissage d'un métier. Une quarantaine de jeunes laotiens suivent ainsi une formation professionnelle en mécanique, en couture, en cuisine ou en électricité, grâce à l'aide de la Fondation Caritas Luxembourg. Après leur formation, les plus pauvres d'entre eux reçoivent un capital de départ sous forme de matériel et d'outils. Ils pourront ainsi lancer leur activité professionnelle.

Au Bangladesh, la Fondation Caritas Luxembourg soutient les femmes travaillant dans l'industrie du textile en leur offrant des possibilités de garde de leurs enfants pendant qu'elles travaillent. Des femmes sans emploi sont, quant à elles, formées pour pouvoir ouvrir leur propre crèche à domicile et ainsi avoir un revenu. Actuellement, 10 crèches pour 200 enfants existent déjà, avec la participation de la communauté locale. 21 garderies à domicile ont également ouvert leurs portes, pour un accueil supplémentaire de 105 enfants.

Enfin, une grande partie du travail de la Fondation Caritas Luxembourg en matière de travail décent consiste à sensibiliser les populations sur leurs droits. Ainsi, la Fondation Caritas Luxembourg soutient les Haïtiens qui sont rapatriés de la République Dominicaine après avoir émigré irrégulièrement à la recherche de travail, ainsi que ceux qui travaillent dans les régions transfrontalières et qui les accueillent. La plupart de ces personnes travaillent et vivent dans des conditions très précaires. Beaucoup sont expulsées et rentrent à Haïti sans aucune ressource, ni perspective. Le programme soutenu par la Fondation Caritas Luxembourg vise à améliorer les conditions de vie de ces travailleurs migrants rapatriés et des travailleurs transfrontaliers par la promotion du droit à un travail décent. Les personnes rapatriées sont assistées et aidées à réintégrer leurs familles. Les communautés sont informées et sensibilisées sur les conditions du travail décent et participent au processus de plaidoyer auprès des autorités en vue du respect de ce droit. La création d'entreprises sociales et solidaires est encouragée. Des bénéficiaires reçoivent une formation et un appui financier pour mener des activités génératrices de revenu.

Un travail de sensibilisation est réalisé au Bangladesh, où le nombre de personnes qui migrent à l'intérieur du pays ou à l'étranger à la recherche d'un travail est important. La Fondation Caritas Luxembourg informe les personnes désirant migrer de leurs droits et les conscientise sur les risques auxquels elles s'exposent, notamment via des campagnes de sensibilisation, des bureaux d'information et un service d'aide téléphonique. Les femmes qui souhaitent partir travailler comme domestiques à l'étranger reçoivent des formations sur leurs droits et leurs obligations, ainsi que des cours de langue. Ce travail préventif est complété par le suivi et la réintégration sociale et économique des migrants lors de leur retour. Un soutien psycho-social et juridique est également offert.

1.1.2.4. Adaptation au changement climatique

Enfin, l'adaptation des personnes au changement climatique est l'autre thématique-clé de la coopération internationale. La Fondation Caritas Luxembourg aide les communautés exposées à s'adapter au changement climatique. Il s'agit avant tout de permettre aux populations de pouvoir continuer à vivre là où elles ont toujours vécu. A Haïti, des activités de reforestation sont en cours. Celles-ci visent à stabiliser la terre afin de réduire l'érosion et de prévenir les glissements de terrain. De nouvelles techniques d'exploitation agricole dans le respect des normes de protection du milieu ou la construction de rampes favorisant l'infiltration de l'eau de pluie et empêchant le ruissellement sont également enseignées à la population.

Au Laos, la Fondation Caritas Luxembourg travaille dans la province de Xieng Khouang, une province très vulnérable aux catastrophes naturelles à cause de sa situation géographique, au confluent de plusieurs grandes rivières et aux pratiques agricoles non adaptées (déforestation sur pentes). Les catastrophes naturelles y sont souvent récurrentes et mettent une forte pression sur le développement de la province, en particulier dans les domaines de la santé, de l'agriculture, de l'éducation et des infrastructures. Afin de faire face aux inondations, des canaux d'écoulement sont construits et les berges des rivières rehaussées. La mise en place d'un système d'alerte précoce permet, par ailleurs, de prévenir à temps la montée des eaux et ainsi de donner une chance aux villageois de se mettre en sécurité et d'emporter avec eux les biens de première nécessité.

Au Bangladesh, la Fondation Caritas Luxembourg participe à des activités visant les populations vivant sur les îles de fleuves. A travers toute une série d'activités de reboisement, de diversification des cultures vers des variétés plus résistantes aux inondations, d'amélioration du stockage des récoltes et de formations, les fermiers aient plus de capacités pour faire face aux aléas climatiques. Un deuxième projet vise à promouvoir un modèle de petites fermes collectives pouvant subvenir de façon durable aux besoins nutritionnels de 25 villages et ce malgré les changements climatiques.

1.2.3 Plaidons Responsable

Les activités de « Plaidons Responsable », le programme de plaidoyer et de sensibilisation aux causes et aux conséquences structurelles de l'injustice sociale et de la pauvreté dans le monde de la Fondation Caritas Luxembourg, se sont concentrées sur la problématique sociale et environnementale du secteur textile. Plusieurs événements d'envergure ont été organisés comme les *Fair Fashion Days* qui ont permis de démontrer qu'une autre façon de consommer est possible, et l'exposition *Rethink your Clothes* présentant une sélection de photos de la photographe d'origine bangladaise, Taslima Akhter, sur la face cachée de l'industrie de la mode. Les deux événements ont eu comme point fort la présence d'intervenants venant du Bangladesh, ce qui a permis au public de découvrir, à travers leurs témoignages, une réalité qu'il ne connaissait que peu ou mal.

Les partenariats avec l'Université du Luxembourg, la Banque Européenne d'Investissement et Umweltberatung ont permis d'organiser d'autres événements comme les *October Days for Sustainable Development* sur la durabilité dans les secteurs agricole, textile et tourisme et de notre modèle économique, ainsi que différents *Lunch Debates* sur des thématiques comme « Comment mettre en place une digitalisation respectueuse de l'environnement et des droits humains », « La planification territoriale pour une agriculture durable » ou « Comment lier croissance économique et bien-être humain ».

Enfin, une grande partie du travail politique de l'équipe de « Plaidons Responsable » a consisté en 2019 à la participation à l'élaboration du Plan d'action national II pour la mise en œuvre des Principes Directeurs des Nations Unies. L'équipe s'est mobilisée tout particulièrement dans le cadre du groupe de travail « Business & Human Rights » créé par le Ministère des Affaires étrangères et européennes. La participation à l'Initiative pour un devoir de vigilance au Luxembourg a été l'autre grand élément du travail politique.

Plus de 100.000 personnes aidées

À travers 80 projets menés

Dans 14 pays

Pour plus de 17,3 millions d'euros

Principaux pays : Afghanistan, Bangladesh, Colombie, Haïti, Laos, Kosovo, Mali, Mozambique, Népal, Niger, République Démocratique du Congo, Soudan du Sud, Syrie, Tadjikistan

1.3 Veille sociale et politique

Le service « Veille sociale et politique » prend régulièrement position sur l'actualité socio-politique avec pour objectif de donner une voix à tous ceux qui n'en ont pas. Pour pouvoir être la voix des personnes qui n'en ont pas, la fondation suit de près l'actualité et les évolutions socio-politiques et se base sur le retour d'expérience de ses collaborateurs qui sont sur le terrain, aux côtés des personnes sans-abri, des réfugiés et migrants, des familles dans le besoin et des enfants et jeunes en difficulté, dans les centres d'accueil, les foyers d'hébergement d'urgence, les groupes de vie encadrés, et qui connaissent au mieux leurs difficultés et leurs espoirs.

En 2019, le service a préparé un avis sur une politique climatique socialement responsable, publié en janvier 2020. Pour la fondation, il est clair que ce sont les personnes les plus pauvres et celles socialement les plus défavorisées qui souffrent le plus du changement climatique et de la pollution et qui continueront aussi à l'avenir à en souffrir. La protection de l'environnement et du climat doit promouvoir la justice sociale non seulement à long terme, mais aussi à court terme.

Sur certains sujets, la Fondation Caritas Luxembourg agit en concertation avec d'autres associations. C'est le cas, par exemple, pour la thématique du climat et sur celle des réfugiés. La Fondation Caritas Luxembourg a ainsi assuré, ensemble avec CELL (Centre for Ecological Learning Luxembourg) la coordination de la plate-forme Votum Klima. Le Collectif Réfugiés (Lëtzebuerg Flüchtlingsrot - LFR) dont la Fondation Caritas Luxembourg fait partie, s'est penché, quant à lui, sur plusieurs thématiques concernant l'accueil et l'intégration des demandeurs et des bénéficiaires de la protection internationale : leur accès au marché du travail, la solidarité européenne et le drame des « Dublinés », les méthodes de la détermination de l'âge des mineurs non accompagnés et la définition de leur intérêt supérieur.

Pour les questions Nord-Sud, les prises de position se font aussi, en général, en concertation avec les autres ONG, dans le cadre du programme « Plaidons Responsable » (voir page 13).

La publication du « Sozialalmanach » reste le point fort de l'année de la Fondation Caritas Luxembourg dans le domaine de la prise de position. Publié tous les ans au préalable du discours du Premier ministre sur l'état de la nation, il sert d'instrument de dialogue avec les décideurs politiques et la société. L'édition 2019 donne un éclairage sur la croissance qualitative. Une autre publication de Caritas Luxembourg est le « Sozialbarometer ». Celui-ci paraît trimestriellement et se veut un complément au « Sozialalmanach » sur la situation sociale du Luxembourg. Il donne une rapide vue d'ensemble du trimestre écoulé, ceci à l'aide de quelques courtes nouvelles (avec des liens pour en savoir plus) et surtout de statistiques, graphiques et tableaux.

1.4 Travail social communautaire

Contrairement au travail social traditionnel individualisé, le travail social communautaire ne vise pas à changer les personnes, mais à adapter et améliorer leurs contextes de vie de manière à ce que les personnes – bien que défavorisées, handicapées, exclues – puissent vivre leur vie de manière autonome et participer autant que faire se peut à la vie sociale. L'exclusion sociale est ainsi combattue et les situations de pauvreté atténuées.

Dans ce contexte a été lancé en octobre au Centre Oasis de Wiltz le projet « Éislek Inklusiv », financé en grande partie par le programme Leader. Les objectifs du projet sont de :

- relever les défis sociétaux du vieillissement de la population, de l'accueil des migrants et des inégalités croissantes, voire de l'exclusion sociale ;
- promouvoir le vivre ensemble villageois et communal par l'entraide citoyenne bénévole au quotidien ;
- développer l'inclusion sociale et la participation citoyenne pour améliorer la cohésion sociale ;
- susciter et promouvoir l'engagement bénévole et la mise en place d'équipes d'entraide.

Le projet s'adresse à toute la population communale, mais vise surtout les réfugiés, les étrangers, les migrants, les personnes âgées, les demandeurs d'emploi, les personnes handicapées, les enfants et jeunes, les familles nombreuses et monoparentales, les personnes à revenus modestes, etc. Sur base de son approche préventive, le projet coopère en complémentarité avec le réseau des services (sociaux) existants. Concrètement, le projet vise la création d'une équipe de bénévoles susceptible d'offrir des petits services au quotidien (aide administrative, déplacements, garde, accompagnement à des rendez-vous médicaux/administratifs, traductions, pratique du luxembourgeois, ...). Un 2^{ème} objectif concret du projet concerne l'établissement des plans communaux d'intégration (PCI) prévues par la loi. Ces plans prévoient une analyse de la situation dans chaque commune et le développement d'activités visant l'inclusion sociale.

Un élément important dans le travail social communautaire est la collaboration avec les paroisses. Cette collaboration s'est concrétisée en 2019 par l'organisation d'une journée de la solidarité dans le décanat du centre. Le samedi 16 juin, lors de la Braderie, Caritas Luxembourg et le Service de la Pastorale de l'Archidiocèse à Luxembourg ont invité à une Foire aux initiatives solidaires devant l'Eglise à Ettelbruck. Cette foire a permis à toute personne intéressée de connaître les opportunités de s'engager en tant que personne/chrétien, paroisse ou association et a fait découvrir des idées solidaires parmi les plus originales. Au programme de la journée : stands d'initiatives (paroissiales) et de projets nationaux et internationaux, témoignages sur le sujet, échanges sur les initiatives solidaires, moment liturgique, dégustations culinaires diverses.

Enfin, deux ans après son inauguration, une évaluation interne du projet de résidence intergénérationnelle de Beggen a été réalisée. Pour rappel, cette résidence repose sur le concept d'un voisinage organisé entre deux populations complémentaires, des personnes âgées et des étudiants, générant une entraide au quotidien. Les deux ans de projet montrent que l'instauration d'une vie communautaire avec des actes d'entraide spontanée est bel et bien possible dans des contextes difficiles (langues, cultures, âges et rythmes de vie différents). Cette vie communautaire nécessite cependant un certain encadrement et la présence régulière d'une ressource humaine investie dans un travail d'animation plus général de la vie communautaire. A ce stade, il est important de poursuivre les efforts de renforcement de la vie communautaire dans le cadre de la résidence intergénérationnelle de Beggen. Un tel travail permettrait de mieux définir les besoins d'encadrement dans de futurs projets de la Fondation Caritas Luxembourg en tant que bailleur social.

1.5 Caritas Travail & Innovation

En 2019, 45 personnes ont participé à des mesures d'activation d'emploi dans différents services de la Fondation Caritas Luxembourg, comme, par exemple, dans les épiceries sociales, les foyers ou le service technique.

De plus, 78 bénéficiaires de protection internationale (BPI) ont été soutenus dans leur recherche d'emploi dont 33 ont trouvé un emploi.

L'opportunité de créer une activité économique autour du réemploi et du recyclage de vieux GSM s'est, quant à elle, avérée plus compliquée que prévue. Le nombre de téléphones nécessaires pour occuper un salarié à temps plein sur base annuelle, à savoir 11.000 téléphones, n'a pas été atteint en 2019. L'atelier eReUse a ainsi été intégré courant 2019 dans les activités plus générales de l'association Aarbechtshellef qui s'occupe dorénavant, entre autres, du démontage des vieux GSM, qui continuent à être collectés à travers les *Mobile Bags* par les partenaires du projet, et du recyclage de leurs matériaux. Les Smartphones collectés continuent, quant à eux, à être remis en état par Digital Inclusion asbl et à être redistribué à des personnes en situation de précarité n'ayant pas les moyens de s'offrir un téléphone portable.

1.6 Formations

En 2019, le service Formation a organisé avec succès 10 promotions de la formation continue professionnelle « Bases de l'éducation et de l'accueil d'enfants ». D'une durée totale de 118 heures, la formation s'adresse au personnel non-qualifié des services d'éducation et d'accueil d'enfants (crèches, maisons relais, foyers de jour...) et peut également être accréditée dans la démarche pour devenir assistant parental. Au total, 216 personnes ont participé à cette formation. Caritas est un des quatre prestataires qui ont un agrément pour organiser cette formation au Luxembourg.

Au printemps 2019, le service a publié son premier catalogue de formations courtes pour les professionnels des crèches, maisons relais et maisons de jeunes. Les formations proposées ont trait au multilinguisme, au champ d'action du cadre de référence, à la coopération et à la communication. L'offre a été publiée sur différents sites Internet.

Pour 2020, l'offre de formations proposées en langues françaises et allemandes a été augmentée en nombre (90 formations), son panel thématique optimisé afin de répondre au mieux à la demande et sa diffusion auprès des professionnels du secteur améliorée. Pour pouvoir gérer les inscriptions et tous les flux d'informations et de données, le service s'est équipé d'une plate-forme de gestion plus performante.

Enfin, en septembre, la mallette pédagogique « Wierdeg Wunnen » a été finalisée et diffusée auprès des professeurs des lycées du pays. Pour rappel, la mallette pédagogique « Wierdeg Wunnen » a pour objectif de sensibiliser les jeunes aux mécanismes d'exclusion sociale et d'informer sur les enjeux du mal-logement. Par ailleurs, le service Formation est intervenu dans cinq lycées à travers des workshops de sensibilisation sur la thématique, très appréciés par les étudiants.

1.7 Logements

L'année 2019 a vu le démarrage de l'unité LogIS (Logement pour l'Inclusion Sociale). Elle est le fruit d'une fusion entre le projet « Neien Ufank » financé par l'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte et l'unité « Logement » du service Solidarité et Intégration de la Fondation Caritas Luxembourg. Cette fusion a eu pour objectif de faire évoluer les deux structures existantes vers une agence locative sociale combinant le suivi social des familles logées, la gestion des logements et l'intégration par le travail. 22 nouveaux logements se sont ajoutés au parc existant et portent leur nombre total à 128. Ils permettent d'héberger 467 personnes de 25 nationalités différentes. Depuis 2019, une convention avec le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région garantit le financement de l'unité.

Fin 2018, un groupe de travail interne dédié au logement social a été mis en place. Composé d'experts non seulement de la Fondation Caritas Luxembourg, mais aussi Caritas Accueil & Solidarité en matière de logement social, ce groupe assure une analyse continue de la situation interne et externe du logement social locatif. Un des moments phare a été la rencontre avec Madame Sam Tanson, Ministre du Logement, en mars 2019, rencontre lors de laquelle Caritas Luxembourg a pu insister sur la plus-value apportée par les gestionnaires de logements sociaux tiers. Cette plus-value mérite d'être rétribuée d'une façon ou d'une autre par le gouvernement. L'autre moment important a été la réunion en décembre 2019 avec le Ministre du Logement, Monsieur Henri Kox. La réunion a porté sur les projets de construction de logements sociaux de Caritas Luxembourg et la convention sur la gestion locative sociale.

Une autre contribution de fond de ce groupe de travail a été sa réponse à la consultation du Ministère du Logement sur la gestion locative sociale fin mars 2019. Le groupe de travail a insisté sur le principe de respect du taux d'effort du ménage dans le calcul des loyers plutôt que de considérer « par défaut » 10 euros par m². Ce taux d'effort est communément considéré comme acceptable et raisonnable aussi longtemps qu'il ne dépasse pas le tiers du revenu disponible.

Enfin, notons également qu'une veille sociale et politique est réalisée systématiquement sur toutes les questions liées au logement social afin d'être à jour avec l'évolution du domaine et de pouvoir proposer des solutions originales répondant au plus près à la réalité sur le terrain.

1.8 Collecte de dons

La Fondation Caritas Luxembourg, reconnue d'utilité publique a en charge, entre autres, la collecte de dons. En 2019, la Fondation Caritas Luxembourg a collecté des dons pour un montant de 1.708.060,01 euros. Dans différents domaines, le don privé ouvre souvent la voie à des cofinancements du gouvernement luxembourgeois et de l'Union européenne, notamment pour des projets pilotes. Les legs et donations restent également indispensables pour assurer la pérennité des actions de Caritas Luxembourg au service des plus démunis. En 2019, la Fondation Caritas Luxembourg a reçu des legs pour un montant 1.161.550,70 euros. Caritas Luxembourg utilise une faible portion des fonds qu'elle reçoit pour couvrir ses frais de fonctionnement et de collecte de fonds. En 2019, au moins 90% des dons ont été affectés aux projets et activités menés en faveur des personnes en détresse. Aux dons financiers s'ajoutent les nombreux dons en nature (vêtements, etc.) et les dons en compétences et en temps qui permettent aussi de soutenir les actions de Caritas Luxembourg.

2. Ressources

2.1 Ressources humaines

Au 31 décembre 2019, la Fondation Caritas Luxembourg employait 143,25 salarié-e-s équivalents temps plein (134,5 en 2018). Le nombre de personnes employées au 31.12.2019 était de 162 (150 en 2018), dont 99 femmes et 63 hommes. L'âge moyen était de 41 ans. 8 personnes faisaient partie du programme de formation/apprentissage sous contrat CAE/CIE et 2 étaient apprenties. 24 personnes sont parties (21 en 2018) pour relever de nouveaux défis, tandis que 36 personnes ont intégré les différents services de la Fondation (26 en 2018).

Pour améliorer en continue l'efficacité de son travail, mais aussi pour offrir des perspectives motivantes à ses collaboratrices et collaborateurs, la Fondation Caritas Luxembourg a investi en 2019 de manière importante dans le développement des compétences de son personnel. Le personnel a suivi des formations pour un coût total de 63.621,09 € (62.647,92 € en 2018).

Enfin, dans un souci d'améliorer le bien-être de ses collaborateurs, la Fondation Caritas Luxembourg a mis en place tout un programme. En effet, travailler dans un environnement aussi difficile que celui de l'aide sociale implique d'être mentalement fort et de pouvoir compter sur le soutien de son équipe et de sa direction. Ainsi, en automne 2019, la Fondation Caritas Luxembourg a mis en place pour les personnes qui ont besoin d'être renforcées mentalement pour faire face avec plus de sérénité aux difficultés qu'elles rencontrent dans leur travail la possibilité de recourir à un accompagnement individualisé pour une écoute et un soutien psychologique. Un comité éthique a également été mis en place. Il peut être consulté par les collaborateurs et bénévoles pour toutes les questions relatives au code de conduite et aux risques psycho-sociaux.

2.2 Bénévolat

Pour réaliser ses missions, la Fondation Caritas Luxembourg peut aussi compter sur les 238 bénévoles (235 en 2018) qui se sont investis à ses côtés courant 2019. Les bénévoles se sont engagés surtout en faveur des demandeurs de protection internationale, pour l'organisation d'activités et d'excursions, de cours de langue et de conversation, etc. Mais pas seulement. Le service de Coopération Internationale, les Caritas Buttek et le service Communication et Fundraising comptent également quelques bénévoles.

La coordination de tous ces bénévoles nécessite de plus en plus de temps. Or, les ressources disponibles sont très limitées. Le groupe de travail « Bénévolat sur le terrain » qui comprend un « délégué au bénévolat » de tous les services de Caritas Luxembourg, s'est rencontré en 2019 à deux reprises pour discuter de divers sujets autour du bénévolat et organiser une grande fête de remerciement pour tous les bénévoles. Celle-ci a eu lieu le 28 juin 2019. Encadrement musical, danse, buffet éthiopien, ainsi que la remise d'un cadeau de reconnaissance étaient au rendez-vous. En mars, la Fondation Caritas Luxembourg avait proposé à ses bénévoles une formation animée par Georges Hahn sur comment vivre au mieux son engagement en tant que bénévole. Deux séances de la formation ont été organisées, l'une en luxembourgeois et l'autre en français. Enfin, deux éditions d'une « newsletter » destinées à tous les bénévoles ont été publiées.

2.3 Bientraitance

Dans le cadre du dispositif mis en place avec d'autres associations en matière de bientraitance, 16 collaboratrices et collaborateurs ont participé à la formation de sensibilisation et de prévention de la maltraitance obligatoire pour tous les collaboratrices et collaborateurs.

Par ailleurs, la Fondation Caritas Luxembourg a profité en 2019 pour réévaluer ses processus en matière de prévention de la maltraitance. De nouveaux documents de Caritas Internationalis sur la protection des enfants et des personnes vulnérables, notamment face au harcèlement sexuel, encore plus contraignants que par le passé, ont été adoptés par le Conseil d'Administration de la

Fondation Caritas Luxembourg et implémentés en interne. Tous les collaborateurs de la Fondation Caritas Luxembourg ont ainsi signé un document les engageant formellement à respecter ce code de conduite stricte. 45 collaborateurs ont, par ailleurs, déjà reçu une formation à ce sujet.

Caritas Luxembourg a également signé fin 2019 la charte du Ministère des Affaires étrangères et européennes à ce propos. Celle-ci sera implémentée dans ses processus internes en 2020.

Enfin, le comité d'éthique institué en interne complète le dispositif de la Fondation Caritas Luxembourg pour prévenir tout abus. Il a pour objectif d'aider le personnel sur toutes les questions relatives au code de conduite et aux risques psycho-sociaux. Le Conseil d'Administration est informé au moins une fois par an sur d'éventuels cas d'abus et sur les mesures de prévention.

2.4 Qualité, satisfaction clients et amélioration continue

En 2019, la certification ISO 9000:2015 de la Fondation Caritas Luxembourg a été confirmée lors de l'audit de suivi. Les processus liés aux activités de formation ont été formalisés courant 2019 et seront intégrés dans l'audit de 2020.

Au niveau de la satisfaction clients, s'il n'y a pas encore de dispositif centralisé pour la Fondation Caritas Luxembourg, chaque service enregistre les réclamations qui lui parviennent et les traite dès réception. Fin 2019, les bonnes pratiques existantes dans chaque service ont été harmonisées et un processus de gestion des réclamations commun a été formalisé. Il est prévu d'outiller informatiquement ce processus courant 2020. Ceci permettra d'être encore plus réactif que par le passé. Fin 2019, une enquête de satisfaction clients a été réalisée auprès des utilisateurs de l'accueil social de la Fondation Caritas Luxembourg. Les résultats sont très positifs et les propositions d'amélioration très riches. Notons également l'introduction au niveau d'un premier service interne d'un outil informatique permettant d'être encore plus systématique dans le traitement des demandes reçues et ainsi de gagner en temps et en efficacité. L'outil informatique sera utilisé dans les prochains mois et années pour d'autres services internes.

En ce qui concerne la mise en conformité de la Fondation Caritas Luxembourg par rapport au Règlement européen de Protection des Données personnelles, l'année 2019 a vu uniquement quelques ajustements de forme, les gros efforts pour se mettre en conformité ayant été faits en 2018. Ceci dit, le respect de ce règlement européen suppose pour la Fondation Caritas Luxembourg un suivi permanent de toutes les questions liées à la protection des données personnelles, ainsi que l'acquisition de réflexes lors de tout nouveau développement informatique ou création de formulaire.

Enfin, notons également les efforts d'harmonisation des processus réalisés dans le cadre du regroupement entre la Fondation Caritas Luxembourg et Caritas Accueil et Solidarité. La gestion des ressources humaines, celle des logements, de l'IT et le travail des équipes techniques se fait dorénavant de manière concertée.

2.5 Ressources financières

Les comptes annuels présentent un excédent de 24.150,96 € (excédent en 2018: 84.530,33 €).

Les principaux bailleurs de fonds sont pour la Coopération Internationale: le Ministère des Affaires Etrangères et Européennes du Grand-Duché du Luxembourg (MAE), l'Union Européenne (ECHO) et le Ministère de l'Environnement, du Climat et du Développement durable. Des organisations partenaires Caritas d'autres pays participent au financement de divers projets. La Coopération internationale est également supportée par plusieurs gouvernements étrangers, ainsi que par les Nations-Unies, à travers différentes ONG.

Pour le service Solidarité & Intégration, les principaux bailleurs de fonds publics restent le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région, le Ministère des Affaires Etrangères et

Européennes (Office National de l'Accueil – ONA) et l'Office Nationale de l'Enfance. Certains projets sont financés par le Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse (MENJE). En plus, les offices sociaux de Redange/Attert et de la Ville de Luxembourg participent au cofinancement de deux épiceries sociales. Enfin, notons également la mise à disposition par l'Archevêché du Luxembourg d'un entrepôt à Gasperich pour les besoins des Caritas Buttek.

2.6 Gouvernance

Le Conseil d'administration, réuni en 5 séances, était composé comme suit : Mme Marie-Josée Jacobs (présidente), M. Pit Bouché (à partir du 16 janvier 2019), M. Marc Entringer, M. Marc Fischbach, M. Marc Hengen, M. Raphael Loschetter (à partir du 16 janvier 2019), M. Marcel Oberweis, Mme Bernadette Reuter, Mme Marie-Christine Ries, Mme Suzette Schannel-Serres (à partir du 16 janvier 2019), M. Charel Schmit, M. Alphonse Wagner, M. Emile Wirtz (à partir du 16 janvier 2019).

Le Comité de direction s'est réuni, quant à lui, 11 fois sous la présidence du directeur M. Philippe Streff, comprenant en outre M. Andreas Vogt, fondé de pouvoir, M. Michael Feit, Mme Stéphanie Friob et M. Yves Schmidt.

2.7 Projet de regroupement Caritas Luxembourg

Le projet de regroupement entre la Fondation Caritas Luxembourg et Caritas Accueil & Solidarité a fait en 2019 un progrès important avec la définition d'une stratégie commune pour les 5 années à venir. Les objectifs que se donnent les deux associations pour les cinq prochaines années sont :

- d'influencer le travail social au Luxembourg en apportant des solutions innovantes impactant de manière pertinente la vie des personnes défavorisées et exclues et apportant une réelle valeur ajoutée dans la durée;
- d'être un acteur compétent et sérieux pour les ministères, la presse et les organisations partenaires;
- de viser dans tout ce que nous faisons pour aider les personnes vulnérables leur autonomisation. Pour ce faire, la priorité est donnée à l'accès au logement, au travail et à l'inclusion sociale, essentiels pour mener une vie digne et autonome;
- de développer le travail social communautaire et renforcer notre présence physique sur l'ensemble du territoire luxembourgeois afin de faciliter l'accès à nos services d'aide et d'améliorer l'inclusion sociale;
- de focaliser les efforts en coopération internationale sur quelques thématiques-clés (aide humanitaire, sécurité alimentaire et travail décent) et dans un nombre limité de pays pour des résultats plus rapides et plus durables;
- de continuer à porter la voix des personnes les plus faibles auprès des instances politiques et le grand public par un travail de plaidoyer renforcé;
- de consolider les compétences des collaborateurs et bénévoles et leurs moyens d'action afin qu'ils se sentent utiles et valorisés;
- améliorer l'organisation et les processus internes afin d'être les plus efficaces possibles dans le service rendu et avec les moyens à disposition.

3. Remerciements

La Fondation Caritas Luxembourg tient à remercier de tout cœur tous ses bailleurs de fonds pour leur généreux soutien, à savoir le gouvernement luxembourgeois, l'Union Européenne, l'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte, les communes, l'Archevêché de Luxembourg, la Fondation de Luxembourg, ainsi que tous les clubs services, entreprises, associations, institutions, fondations et bien sûr ses donateurs et donatrices fidèles tout au cours de l'année.

Toutes ces réalisations n'auraient pas pu être possibles sans l'engagement et le travail des collaboratrices et collaborateurs de la Fondation Caritas Luxembourg que nous tenons à remercier vivement.

Un grand Merci également à tous les bénévoles qui apportent à notre travail quotidien cette touche d'humanité essentielle.

Merci !