

FONDATION CARITAS LUXEMBOURG

RAPPORT D'ACTIVITES 2020

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 2020 a été une année très éprouvante pour nous tous, et en particulier pour les personnes que nous accompagnons dans nos foyers et nos structures et qui sont particulièrement vulnérables de par leur vécu et la situation incertaine dans laquelle elles se trouvent, même sans pandémie. Pour elles, l'année 2020 a été un véritable cauchemar, une année perdue dans leur projet de vie parmi nous. Nous avons tout mis en œuvre pour les accompagner du mieux que possible. Les mesures sanitaires et de distanciation ont été adaptées au fur et à mesure de l'évolution de l'épidémie. Des solutions ont été recherchées et trouvées pour isoler les plus vulnérables d'entre elles, ainsi que les personnes positives au COVID-19 ou en quarantaine. Nous avons ainsi pu contenir la propagation du Coronavirus dans nos foyers. Pendant le confinement, des tablettes ont été distribuées afin de sortir les personnes de leur isolement et de leur permettre de continuer à suivre leurs cours à distance et ainsi d'éviter le décrochage scolaire. Le soutien psychologique a également été renforcé dans les foyers pour maintenir la qualité du lien social et s'assurer en continue du bien-être des résidents.

En même temps, nous avons accueillis en pleine période de confinement douze mineurs non accompagnés venus des camps de réfugiés grecs dans le cadre du programme de relocalisation de l'Union européenne. Un foyer a été mis en place en quelques semaines pour les accueillir et les encadrer 24h/24. Nous en sommes fiers.

Pour les personnes qui se sont retrouvées en difficulté à cause du confinement, nous avons organisé une helpline dédiée. Celle-ci les a aidées soit par des informations, des conseils, une orientation vers la bonne administration, une médiation, mais aussi avec une aide alimentaire à travers l'accès à nos épiceries sociales ou une aide financière. Des centaines de familles ont ainsi pu être aidées.

Au niveau de la coopération internationale, la situation a aussi été très compliquée. Les communautés avec lesquelles nous travaillons ont été lourdement touchées par l'épidémie, non seulement du point de vue médical, mais aussi économiquement. Heureusement que nous avons pu compter sur nos équipes et partenaires locaux sur place qui ont continué à apporter l'aide d'urgence et à faire avancer les projets en cours, malgré la pandémie. Ils ont également distribué du matériel de protection et de désinfection et organisé des actions de sensibilisation aux gestes barrières et de distanciation. Ces communautés ont encore moins de moyens que nous pour combattre cette épidémie et pour se relever ensuite. Nous devons rester à leurs côtés.

Tout ceci, nous ne l'avons pu faire que grâce à l'important élan de solidarité qu'il y a eu dès l'annonce du confinement. Nous avons reçu en 2020 plus de dons que d'habitude et tenons à remercier de tout cœur tous nos donateurs et donatrices pour leur générosité. Sans eux, nous n'aurions pas pu réaliser tout ceci. Nous tenons également à remercier nos collaborateurs et collaboratrices et tous nos bénévoles qui se sont pliés en deux et qui ont fait preuve de beaucoup d'inventivité pour que l'aide puisse continuer à être apportée coûte que coûte et que les personnes que nous accompagnons ne soient pas laissées seules en ces moments particulièrement difficiles.

Merci !



Marc Crochet
Directeur général



Marie-Josée Jacobs
Présidente

Sommaire

1	ACTIVITE OPERATIONNELLE.....	5
1.1	Solidarité & Intégration	6
1.1.1	L'accueil	6
1.1.2	Les mesures d'hébergement au sein de CSI	6
1.1.3	Les actions d'intégration	7
1.1.4	La lutte contre la pauvreté	8
1.1.5	L'accompagnement vers le travail	9
1.2	Coopération internationale	9
1.2.1	Aide humanitaire	9
1.2.2	Coopération au développement	10
1.2.3	Plaidons Responsable	12
1.3	Veille sociale et politique	13
1.4	Travail social communautaire	13
1.5	Caritas Travail & Innovation	14
1.6	Formations.....	15
1.7	Logements	15
1.8	Collecte de dons	16
2	RESSOURCES.....	17
2.1	Ressources humaines	18
2.2	Bénévolat	18
2.3	Bienveillance	18
2.4	Qualité, satisfaction clients et amélioration continue.....	19
2.5	Ressources financières.....	19
2.6	Gouvernance	20
2.7	Projet de regroupement Caritas Luxembourg	20
3	REMERCIEMENTS.....	21

1 Activité opérationnelle

1.1 Solidarité & Intégration

2020 a été une année de pandémie lourde à porter et marquée par un climat d'inquiétude et d'incertitude. Le quotidien du service Solidarité & Intégration a été bouleversé, son travail tout autant. Le virus a résumé nos vies à l'essentiel et a sacrifié le pan collectif et social de la société. Le service a dû s'adapter rapidement pour répondre aux contraintes imposées par la crise sanitaire. Son personnel, conscient que le public dépend de ses actions, a montré une force de mobilisation sans faille.

1.1.1 L'accueil

Plus de 2.000 entretiens ont été menés au cours de l'année 2020 et 760 dossiers ont été traités. L'activité a été certes réduite, mais l'équipe est toujours restée présente pour son public par le biais de son accueil téléphonique, ses séances d'informations collectives et ses entretiens individuels sur rendez-vous. Neuf langues différentes étaient possibles pour permettre à tous de s'exprimer et comprendre.

La période de confinement et de déconfinement progressif a également été mise à profit pour :

- conceptualiser et mettre en place avec d'autres unités du service des séances d'informations collectives sur deux nouvelles thématiques « L'accès à l'emploi » et « Les particularités du marché immobilier au Luxembourg » ;
- renforcer d'autres structures comme le foyer Bristol pour demandeurs et bénéficiaires de protection internationale vulnérables ;
- participer à la Corona Helpline de Caritas Luxembourg afin de prendre en charge les demandes d'aide des ressortissants hors UE ;
- redynamiser la salle d'attente de ses locaux à Luxembourg-Ville grâce à la création d'outils de sensibilisation ou d'information sur des thématiques citoyennes variées telles que la Journée internationale des Femmes, la Journée Mondiale de l'Aide Humanitaire, la Journée internationale du Climat et la Journée internationale des Droits humains.

Par ailleurs, deux projets complètent le domaine d'intervention de l'unité Accueil. 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 Dublin) face à l'incertitude de leur statut. 214 personnes ont pu bénéficier d'un soutien psychologique et de séances de thérapie ou bien participer à des activités sportives ou de loisir. Le deuxième projet démarré en 2019 concerne le soutien aux victimes de la traite humaine. Il repose sur deux structures d'hébergement dont la deuxième a ouvert ses portes en novembre 2020. Douze personnes ont pu y être accueillies.

1.1.2 Les mesures d'hébergement au sein de CSI

1.1.2.1 Les foyers

Le service Solidarité & Intégration gère 12 foyers répartis sur l'ensemble du territoire luxembourgeois et héberge 1.018 résidents. Dans le contexte pandémique, le service Solidarité & Intégration s'est vu confier la gestion de deux nouvelles structures temporaires : le foyer Bristol à Luxembourg-Ville ouvert d'avril à juillet et le foyer Marjaashaff à Liefrange ouvert de juin à décembre, tous deux dédiés aux personnes vulnérables et fragiles écartées des foyers traditionnels pour demandeurs de protection internationale afin de mieux les protéger du virus.

La crise sanitaire a forcé les foyers à réorganiser leur fonctionnement dans un laps de temps très court tandis que les équipes ont dû adapter leur pratique professionnelle et trouver de nouveaux repères.

Le quotidien des résidents a été bouleversé par la mise en place du confinement, des mesures barrières et des quarantaines augmentant les fragilités de certains hébergés. Ces bouleversements ont nécessité un renforcement du travail et de la dynamique d'équipe dans la mise en place d'actions visant à l'appropriation des mesures barrières par les résidents. De plus, une étroite collaboration s'est rapidement mise en place avec l'Office National d'Accueil (ONA) et l'Inspection Sanitaire (INSA) et a permis de maîtriser le développement de la maladie au sein des foyers.

En dépit de ces contraintes, l'équipe s'est efforcée avec le soutien de ses psychologues de maintenir la qualité du lien social et d'assurer de manière continue le bien-être des résidents. Un poste d'infirmière a également été créé pour renforcer l'équipe. Grâce aux dons, environ 600 tablettes ont été achetées afin d'équiper les résidents scolarisés, et leur permettre de suivre les cours à distance pour éviter un décrochage scolaire.

Parmi les activités sociales organisées au sein du foyer afin de rythmer le quotidien et rompre l'isolement, citons :

- des projets permettant aux résidents de réaliser des travaux d'entretien en vue d'une réappropriation collective et positive de leur cadre de vie ;
- pour la troisième année consécutive la participation à la Nuit de la Culture des deux foyers d'Esch/Alzette avec le montage et démontage des stands et l'organisation d'une exposition autour du voyage migratoire.

Depuis le mois de novembre, les résidents du foyer Saint Antoine de Luxembourg-Ville participent au projet pilote « Cash for Food » avec l'Office National d'Accueil (ONA). Les résidents du foyer ont reçu des cartes bancaires limitatives pour faire leurs courses dans un magasin de leur choix à Luxembourg au lieu de l'épicerie sur roues. Le projet vise à améliorer l'autonomie des résidents et développer leur sens de la gestion. Il sera évalué courant avril 2021 pour décider s'il peut être transposé dans d'autres foyers.

Malgré ce contexte assez sombre, plusieurs notes positives ont marqué le quotidien des foyers : une vingtaine de résidents a pu suivre un apprentissage dans des entreprises luxembourgeoises du secteur de la mécanique et de la construction. D'autres ont trouvé un logement après plusieurs années passées dans les structures d'hébergement.

1.1.2.2 Les logements

L'unité LogIS (Logement pour l'Inclusion Sociale) en tant qu'agence de gestion locative sociale combine le suivi social des familles logées, la gestion des logements et l'intégration par le travail. En 2020, 31 nouveaux logements sont venus compléter le parc existant. LogIS gère désormais 152 logements issus de propriétaires privés ainsi que d'accords avec les communes, les congrégations / paroisses et la Fondation Cécile Ginter. 570 personnes de 23 nationalités différentes résident dans ces habitations.

1.1.3 Les actions d'intégration

1.1.3.1 Les formations

La collaboration, démarrée en 2018 avec le Service de Formation des Adultes (SFA), se poursuit avec un succès grandissant. 3 classes supplémentaires ont été créées pour répondre à l'augmentation de la demande.

187 étudiants ont été formés, soit 30 élèves de plus qu'en 2019. Malgré des conditions d'enseignement moins favorables (alternance de cours à distance et en présentiel, arrêts maladie de certains enseignants, division de la classe en 2 groupes), le taux de réussite a progressé de 69% à 81% par rapport à l'an dernier.

Le nombre d'inscriptions enregistrées pour les cours d'été a presque doublé si bien que 80 personnes ont dû être refusées par manque de place.

Cette année encore, les origines diverses des bénéficiaires ont conduit le service Solidarité & Intégration à s'adapter et à réorganiser l'enseignement proposé. En effet, suite à l'inscription d'une quarantaine de personnes d'origine turque disposant des formations universitaires, deux classes adaptées à ces profils ont été mises en place.

Les cours de langues et d'alphabétisation organisés par le Centre Oasis rencontrent également un succès analogue. 485 personnes se sont inscrites aux deux sessions proposées durant l'année.

1.1.3.2 Le suivi éducatif des jeunes

L'unité Educ'Actif se concentrait jusqu'à présent sur le suivi social et le suivi SLEMO des jeunes en logement encadré. 341 personnes ont été prises en charge à travers l'Office National de l'Enfance (ONE) et confiées aux bons soins de la Fondation Caritas Luxembourg, soit 63 personnes de plus que l'an passé.

En avril, un foyer réservé aux mineurs non accompagnés a vu le jour ; la maison Saint Hubert à Munshausen a ainsi accueilli 12 mineurs venant de Grèce dans le cadre du programme de relocalisation de l'UE. Cette nouvelle mission s'est concrétisée par l'embauche d'une équipe pluridisciplinaire composée de 4 éducateurs et éducatrices et de 3 aidants sociaux.

1.1.3.3 D'autres actions d'intégration

Le Centre Oasis est un acteur majeur dans le cadre du Contrat d'Accueil et d'Intégration (CAI) et a initié pour la deuxième année consécutive des cours de langues agréés en luxembourgeois et en français en collaboration avec la Landakademie. Ces cours ont été interrompus à partir du mois de mars, mais ont repris en octobre.

En parallèle, le Centre Oasis a continué à développer une offre variée d'activités sportives, culturelles et manuelles, ainsi que des cours de langues non agréés en français, luxembourgeois et allemand. A noter également l'appui scolaire, encadré par des bénévoles, au bénéfice de la quarantaine d'enfants fréquentant le centre. Devant la digitalisation progressivement mise en place dans le système scolaire luxembourgeois, le Centre Oasis s'est doté de 30 tablettes avec connexion internet afin de faciliter l'aide aux devoirs.

Le Centre Oasis ayant fermé pendant la période du 15 mars au 15 juin 2020 en raison de la pandémie, le nombre de consultations enregistrées (127) par la permanence est naturellement moindre que les années précédentes. Les entrevues ont porté sur des motifs divers tels que des inscriptions aux cours de langues et ateliers, des démarches administratives et des demandes d'aide sociale ou de traduction.

D'autre part, l'équipe de la Maison « Le Temps des Femmes » a continué son action auprès des femmes traumatisées ou vulnérables afin de les aider à sortir de leur isolement. A partir du mois de mars, durant le confinement, les activités ont été interrompues mais l'équipe a communiqué en distanciel pour aider les mères dans l'accompagnement de leurs enfants sur le plan scolaire et moral. Des tablettes ont également été distribuées afin que les enfants puissent travailler à la maison. En un an, le projet a permis d'aider 211 femmes de 28 nationalités différentes.

Au mois d'octobre, la Maison « Le Temps des Femmes » quittait le site de Heisdorf pour s'installer à Mersch et y continuer ses actions de soutien.

1.1.4 La lutte contre la pauvreté

Au cours de cette année difficile, la Fondation Caritas Luxembourg a dû se résoudre à fermer ses « Kleederstuff » car magasin « non essentiel ». Par contre, les quatre épiceries sociales sont toujours restées ouvertes et leur accès a même été élargi à un nouveau public précarisé par le

chômage engendré par la crise sanitaire, des personnes sans papier et de nouveaux bénéficiaires orientés par la Corona-Helpline de Caritas Luxembourg.

L'accueil s'est adapté au gré de l'évolution des règles sanitaires. Les équipes très investies sont toujours restées disponibles et ont trouvé des solutions pour continuer à recevoir le public. Ainsi, les personnes en quarantaine ou malades ont eu la possibilité de passer leurs commandes en ligne et les masques de protections font désormais partie des articles disponibles dans la gamme des produits FEAD (Fonds Européen d'Aide aux plus Démunis).

Avec la fermeture des Cents Buttek et l'accès donné aux personnes sans papier, les épiceries sociales de Caritas Luxembourg ont fait face à un afflux sans précédent. 739 nouveaux bénéficiaires se sont présentés dans les magasins au cours de l'année. Deux des épiceries ont particulièrement vu leur fréquentation augmenter de manière significative (+35% à l'épicerie de Luxembourg-Ville et +10% à Esch-sur-Alzette).

Les magasins de Luxembourg-Ville, Redange-sur-Attert, Esch-sur-Alzette et Diekirch sont venus en aide à 5.203 personnes dont 3.843 adultes et 1.360 enfants soit 16% de bénéficiaires en plus que l'an passé.

1.1.5 L'accompagnement vers le travail

Si les demandeurs de protection internationale possèdent en commun le fait de fuir des zones en guerre, ils divergent par leurs profils socioculturels et leurs niveaux d'éducation. Souvent, les bénéficiaires de l'aide du service Solidarité & Intégration ne disposent pas d'un cursus en adéquation avec les besoins du Grand-Duché. C'est pourquoi le service a choisi de s'investir dans l'accompagnement vers le travail d'autant plus que l'impact de la crise sanitaire sur le monde professionnel a davantage fragilisé son public.

Bien que les embauches issues des partenariats conclus avec les entreprises privées et l'Agence pour le Développement de l'Emploi (ADEM) aient été suspendues depuis le début du confinement, le service a poursuivi sa collaboration avec les conseillers de l'ADEM (en particulier la cellule « Réfugiés » et le service « Employeur ») pour proposer des formations aux bénéficiaires. Le service a également sollicité des entreprises du secteur de l'artisanat et de la construction en leur envoyant les candidatures de ses bénéficiaires et en leur proposant son aide dans les démarches administratives avec l'ADEM.

En septembre, une troisième Classe d'Insertion pour Jeunes Adultes (CLIJA) composée de 8 élèves (dont 6 encadrés par le service) a été ouverte à l'école hôtelière de Diekirch.

Enfin, cette période de crise a conduit le service à mettre en place les actions suivantes :

- prise de contact avec ses bénéficiaires occupant un emploi
- vérification des droits des personnes en chômage partiel
- soutien administratif des personnes licenciées dans les demandes d'allocation de chômage

Au total, 84 personnes ont bénéficié de cet accompagnement.

Les domaines d'intervention du service Solidarité & Intégration, son financement, sa taille et son volume d'employés ont conduit à une réorganisation en fin d'année pour donner lieu à trois services distincts : le service « Foyer », le service « Inclusion sociale » et le service LogIS (logement). Ce nouveau fonctionnement est entré en application en décembre 2020.

1.2 Coopération internationale

1.2.1 Aide humanitaire

En 2020, la pandémie du COVID-19 a fortement marqué les activités de la coopération internationale. Les communautés avec lesquelles nous travaillons ont été lourdement touchées par l'épidémie, non seulement du point de vue médical, mais aussi économiquement. Dès mars, le service de Coopération Internationale a répondu aux appels de ses partenaires pour les appuyer

dans la lutte contre la propagation du coronavirus, notamment en fournissant du matériel de protection et de désinfection et en menant des campagnes de sensibilisation aux gestes barrières. Ce soutien a concerné l'Afghanistan, le Bangladesh, Haïti, le Laos, le Soudan du Sud, le Mali, le Niger, la République Démocratique du Congo, le Tadjikistan et la Syrie. Des fonds additionnels ont été approuvés par la Commission européenne et le gouvernement luxembourgeois pour venir en aide dans plusieurs pays d'Amérique du Sud qui doivent protéger en plus de leur population les nombreux réfugiés vénézuéliens de plus en plus nombreux. Malgré les obstacles (impossibilité de voyager, risque de contagion, distances sociales pendant les distributions, pays sous confinement, fermetures des frontières, etc.), les collaborateurs et les partenaires locaux de la Fondation Caritas Luxembourg ont réussi à œuvrer avec proximité.

En août, les explosions à Beyrouth ont endeuillé le Liban et aggravé les problèmes structurels et la récession liée à la pandémie. La Fondation Caritas Luxembourg est intervenue avec ses partenaires locaux pour redonner un peu de réconfort aux personnes dans le besoin. L'aide d'urgence comprenait une assistance alimentaire sous forme de paniers alimentaires et de repas chauds, une aide en espèce pour permettre aux familles de réparer leur logement et de remplacer des éléments essentiels de leur maison, comme les vitres, les lits, les matelas ou les cuisinières, la réalisation de légers travaux de réparation, ainsi qu'une aide et un suivi psychologique.

Enfin, dans certaines régions du monde, l'urgence est devenue une situation qui dure. Ainsi, la Fondation Caritas Luxembourg a continué à apporter de l'aide humanitaire en Syrie. Entre janvier et mars, 900.000 personnes ont été déplacées par la guerre vers le nord de la Syrie, à la frontière turque. La Fondation Caritas Luxembourg a pu aider grâce au soutien de l'Union Européenne et du gouvernement luxembourgeois plus de 77.000 personnes dans l'urgence. Une aide est également apportée dans la reconstruction des logements détruits. Au Soudan du Sud, la Fondation Caritas Luxembourg est présente dans deux camps pour personnes déplacées par la guerre civile. Elle y distribue une aide d'urgence alimentaire et d'hygiène et organise des actions pour les communautés-hôtes autour des camps afin d'assurer leur survie et la paix. En République Démocratique du Congo, une aide d'urgence sous forme d'articles ménagers et d'hygiène est donnée aux personnes déplacées par les différents conflits. Enfin, au Mozambique, la distribution de semences et de kits alimentaires, en réponse au cyclone Idai qui avait sévèrement touché le pays en mars 2019, s'est poursuivie.

1.2.2 Coopération au développement

1.2.2.1 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 touchés par la malnutrition au Soudan du Sud à travers un programme visant à améliorer et diversifier l'alimentation de la population. En 2020, le programme a été étendu à l'Etat de l'Equatoria occidentale. La Fondation Caritas Luxembourg a également contribué au renforcement des capacités chez ses deux partenaires locaux principaux – le Diocèse de Torit et Touch Africa Development Organization – et a renouvelé des contrats avec des agences des Nations Unies, notamment le Programme alimentaire des Nations Unies (PAM) et l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO). Ces projets, en combinaison avec ceux qui sont financés par le Ministère des Affaires étrangères et européennes luxembourgeois, permettent à la Fondation Caritas Luxembourg de pérenniser des structures communautaires, telles que des volontaires qui mesurent la croissance des enfants et font de la sensibilisation autour de la malnutrition, des comités qui sont chargés de recevoir les plaintes des fermiers lors des distributions d'intrants agricoles, des coopératives plus fortes, des assistants-nutritionnistes capables d'appuyer les structures de santé, des hôpitaux et cliniques capables de faire face aux épidémies, etc.

La sécurité alimentaire est également une priorité de l'action de la Fondation Caritas Luxembourg en République Démocratique du Congo. Des semences sont distribuées. Des formations techniques agro-écologiques sont proposées. Les cultures agro-écologiques fruitières sont

promues, notamment les cultures bananières. Des techniques de conservation et d'amélioration des sols, ainsi que de prévention et traitement de maladies des plantes, sont enseignées à la population. Par ailleurs, les communautés sont renforcées dans la gestion des conflits fonciers. Enfin, des activités de sensibilisation autour de l'alimentation sont organisées.

Au Laos, c'est l'accès au marché qui constitue un défi majeur à relever pour les agriculteurs et donc un point d'attention particulier pour la Fondation Caritas Luxembourg. Les agriculteurs sont également appuyés dans la production de produits agricoles selon des méthodes respectueuses de l'environnement.

1.2.2.2 Réhabilitation des soins de santé

La santé est un autre domaine dans lequel la Fondation Caritas Luxembourg est active.

Au Soudan du Sud, la Fondation travaille au renforcement de plusieurs centres de soins de santé primaires, d'un hôpital et de leur personnel respectif. Ces institutions sont essentielles pour répondre aux besoins sanitaires de nombreuses communautés vulnérables. L'accès à ces lieux est souvent un obstacle pour les populations, ainsi la Fondation Caritas Luxembourg travaille également par le biais d'équipes de proximité et de cliniques mobiles. Suite aux différentes exactions subies par les femmes, telles que le mariage précoce, la Fondation Caritas Luxembourg met un accent particulier sur l'amélioration de l'accès aux soins maternels et infantiles. Un de ses projets porte notamment sur la création d'un centre de prévention, de traitement et d'orientation pour une maternité sans risque, avec une spécialisation dans la réparation des fistules obstétricales. En même temps, Caritas Luxembourg investit dans des programmes radio et des événements villageois consacrés à l'amélioration des connaissances sur des sujets clés en matière de santé, en vue de prévenir la malnutrition, les pratiques néfastes et la propagation des maladies infectieuses.

A Haïti, la Fondation Caritas Luxembourg soutient un centre de santé dans une zone enclavée et difficile d'accès. Des soins de médecine générale et dentaire y sont proposés, ainsi qu'une pharmacie et un suivi prénatal pour les femmes enceintes. Une clinique mobile se déplace pour vacciner les enfants, mais également pour sensibiliser les élèves et les enseignants dans les écoles.

Au Laos, mais aussi en République Démocratique du Congo et dans d'autres pays d'intervention, une grande partie de l'action de la Fondation Caritas Luxembourg consiste à fournir de l'eau potable aux communautés par la distribution de filtres à eau et la construction d'adductions d'eau dans les villages. Des latrines sont également construites. Enfin, les populations sont sensibilisées aux différentes questions liées à l'hygiène.

Un dernier volet d'action en matière de santé pour la Fondation Caritas Luxembourg est la lutte contre la tuberculose qu'elle soutient en Afghanistan et au Tadjikistan et cela depuis des années.

Enfin, notons pour finir, que l'année 2020 a été marquée dans l'ensemble des pays dans lesquels intervient la Fondation Caritas Luxembourg par des actions de distribution de matériel de protection contre le coronavirus et de sensibilisation aux mesures d'hygiène et de distanciation.

1.2.2.3 Travail décent

Dans le domaine du travail décent, la Fondation Caritas Luxembourg intervient dans de nombreux pays en donnant la possibilité aux personnes, et surtout aux femmes, non seulement de développer leurs activités de tissage, de couture, de culture et d'élevage et ainsi d'avoir un revenu supplémentaire pour la famille, mais aussi d'avoir un meilleur accès aux possibilités d'emploi. Au Bangladesh, cet accès est, par exemple, facilité par la mise en place de garderies d'enfants. Au Kosovo, ce sont surtout les activités génératrices de revenus (AGR) qui sont soutenus et à travers elles la mise en place d'un environnement économique non seulement plus compétitif, mais aussi plus légal. Les bénéficiaires des kits AGR de la Fondation Caritas Luxembourg sont obligés, par exemple, d'enregistrer leur entreprise et de payer des impôts.

Un autre aspect important de l'action de la Fondation Caritas Luxembourg est la sensibilisation des communautés exploitées à travers le travail à leurs droits. Ceci est notamment le cas pour les Haïtiens qui ont émigré illégalement en République dominicaine ou qui travaillent dans les régions frontalières. La Fondation Caritas Luxembourg y soutient un programme qui vise à améliorer leurs conditions de vie. Le programme comprend notamment une assistance aux personnes rapatriées, la promotion du droit à un travail décent, l'encouragement de la création d'entreprises sociales et solidaires, une formation et un appui financier pour mener des activités génératrices de revenu. Au Bangladesh, les nombreux candidats à la migration sont informés sur leurs droits et sur les risques auxquels ils s'exposent. Des campagnes de sensibilisation sont ainsi lancées. Des bureaux d'information et un service d'aide téléphonique ont été créés. Les femmes qui souhaitent partir travailler comme aide-ménagères à l'étranger reçoivent des formations sur leurs droits et leurs obligations, ainsi que des cours de langue. En même temps un soutien psycho-social et juridique est proposé aux migrants qui reviennent.

1.2.2.4 Adaptation au changement climatique

Les projets d'adaptation aux changements climatiques ont été poursuivis en 2020. Même si les pays dans lesquels travaille la Fondation Caritas Luxembourg ont été relativement épargnés en 2020 par les catastrophes naturelles, ils restent néanmoins parmi les pays au monde les plus touchés par les conséquences du réchauffement climatique. L'objectif de la Fondation Caritas Luxembourg est de permettre aux populations de pouvoir continuer à vivre là où elles ont toujours vécu en les aidant à s'adapter au changement climatique.

Au Bangladesh, la Fondation Caritas Luxembourg cible le renforcement et le reboisement du bassin de Brahmapoutre. L'objectif est de réduire le risque d'inondations et d'érosion du sol et ainsi améliorer les conditions d'existence des familles qui vivent autour du bassin. Les familles sont également éduquées aux différentes mesures qui leur permettent de mieux résister au changement climatique et s'assurer une certaine sécurité alimentaire.

A Haïti, un projet d'adaptation est mené dans la zone Petit-Goâve. L'objet du projet est de contribuer au freinage du processus de réchauffement climatique par la mise en place de diverses activités comme le renforcement du sol par la plantation d'arbres fruitiers et forestiers, l'adaptation des pratiques agricoles et la sensibilisation de la population au changement climatique. Le projet s'est terminé fin 2020.

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 en 2020 principalement sur la problématique du travail décent, d'où une participation active à l'Initiative pour un Devoir de Vigilance. Cette dernière regroupe de nombreuses organisations de la société civile et œuvre afin que les entreprises luxembourgeoises prennent leurs responsabilités quant au respect des droits humains et environnementaux dans leurs activités à l'étranger. En 2020, elle a interpellé à travers plusieurs prises de position, les politiques, les entreprises et l'opinion publique sur le respect des droits humains dans les chaînes d'approvisionnement et à ce que le soutien financier d'entreprises s'accompagne d'une exigence claire d'engagement à respecter les droits humains. En décembre, l'initiative a publié les résultats du sondage qu'elle a fait réaliser par TNS Ilres. Le sondage confirme que la population luxembourgeoise est majoritairement en faveur d'une loi nationale sur le devoir de diligence.

En 2020, Plaidons Responsable a également participé à plusieurs événements ou les a organisés: le lunch debate « Growth and Degrowth : Rethink the role of our economy in creating social welfare » (16 janvier 2020) avec Francesco Sarrasino ; la conférence en ligne « COVID-19: Challenges and Opportunities for Neo-humanism » (le 12 octobre 2020) avec Francesco Sarracino, les October Days for Sustainable development avec la Banque Européenne d'Investissement et

l'Université du Luxembourg (le 22 octobre 2020), le table ronde organisée par Meng Landwirtschaft « N'exportons pas nos problèmes » (16 octobre 2020).

Au niveau de la sensibilisation des jeunes, un autre axe de travail important du travail de Plaidons Responsable, les activités ont été réduites de manière importante étant donné l'impossibilité de se rendre dans les lycées. Notons quand-même le lancement au Fieldgen, en partenariat avec le Ministère de la Justice, d'un dossier sur l'esclavage moderne et l'organisation, en août, d'un atelier upcycling avec la Maison des Jeunes de Bettembourg. Une brochure intitulée « Renforcer le combat contre l'esclavage moderne » a également été éditée.

1.3 Veille sociale et politique

Caritas Luxembourg 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, Caritas Luxembourg peut s'appuyer sur une équipe de veille, qui suit de près l'actualité et les évolutions socio-politiques, mais aussi et surtout, 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 2020, c'est bien sûr la crise sanitaire et économique qui a marqué l'action de Caritas Luxembourg en matière de plaidoyer politique. Caritas Luxembourg a ainsi publié divers réflexions et revendications pour éviter que la crise ne mène à plus de pauvreté et d'exclusion. Cette analyse de l'impact de la crise sur les personnes vulnérables a bénéficié non seulement de l'expérience réalisée par Caritas Luxembourg à travers la helpline qu'elle avait mise en place pendant le confinement, mais aussi des retours du terrain de ses collaborateurs et collaboratrices en contact tous les jours avec les personnes dans le besoin. Un autre sujet mis en exergue a été la politique climatique. Caritas Luxembourg a demandé à travers une prise de position à ce que les différences sociales qui existent entre les personnes soient prises en considération dans la politique climatique du gouvernement si l'on souhaite que celle-ci soit socialement juste. Enfin, sur certains sujets, Caritas Luxembourg a continué à agir en concertation avec d'autres associations. C'est le cas, par exemple, pour les thématiques du climat et des réfugiés.

La publication du « Sozialalmanach » reste le point fort de l'année de Caritas Luxembourg dans le domaine de la prise de position. Publié tous les ans il sert d'instrument de dialogue avec les décideurs politiques, la société. L'édition 2020 donne un éclairage sur le vieillissement. 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 nouvelles courtes (avec des liens pour en savoir plus) et surtout de statistiques, graphiques et tableaux.

1.4 Travail social communautaire

Le travail social communautaire agit sur les conditions de vie des personnes et vise la cohésion sociale. Il part du principe que la communauté peut contribuer à supporter ses membres qui risquent la marginalisation ou l'exclusion. Une communauté peut aussi s'investir pour une amélioration de l'infrastructure sociale. A l'heure actuelle, le travail social communautaire s'inscrit dans un but de prévention sociale face aux trois principaux défis d'ordre social à relever par la société à savoir le vieillissement de la population, les migrations et l'exclusion sociale croissante. Le travail social individualisé, très spécialisé et très cher aussi, touche à ses limites vu le nombre croissant de personnes dans le besoin. Le travail social communautaire constitue ainsi une approche complémentaire intéressante.

En 2020, les activités en cours ont subi un ralentissement à cause de la pandémie. Néanmoins, le service peut se prévaloir de certains résultats.

Le projet-pilote « Éislek Inklusiv », mené dans le canton de Wiltz et financé dans le cadre du programme Leader, s'est poursuivi. Pour rappel, le projet comprend deux axes : le soutien des communes participantes dans l'élaboration de leur plan communal intégration prévu par la loi du 16 décembre 2008 concernant l'accueil et l'intégration des étrangers au Grand-Duché de Luxembourg et le développement d'un bénévolat agissant pour l'inclusion sociale dans le canton.

Ainsi, en 2020, les statistiques socio-économiques disponibles dans les communes participantes ont été rassemblées et analysées. Un sondage sur le vivre ensemble a été réalisé dans la commune de Wiltz. Le sondage est encore en cours dans les autres communes participantes. Le sondage comprend un questionnaire en ligne, ainsi que la réalisation d'interviews avec des personnes clés dans les différentes communes. L'objectif est d'avoir une vue la plus complète possible de la situation afin de présenter ensuite un ensemble d'idées pour développer l'inclusion sociale au niveau des différentes communes.

Pour ce qui concerne le volet « bénévolat » du projet, 2020 a vu la mise en place d'un service d'écrivain public en collaboration avec l'office social, ainsi que d'une offre dans l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (Internetstuff/Computerhëllef doheem). Cette dernière est particulièrement importante en ces temps de confinement où le recours à ces technologies devient incontournable.

Un autre volet du travail social communautaire est le développement de la collaboration entre Caritas Luxembourg et les paroisses. Celle-ci était marquée depuis 2018 par l'organisation d'une « Journée de la solidarité ». Malheureusement, en raison de la situation sanitaire, l'édition 2020 autour de l'encyclique « Laudato Si » n'a pas pu être organisée.

1.5 Caritas Travail & Innovation

Le service Caritas Travail & Innovation a une mission double.

La première est d'identifier, développer, lancer et si possible, relier des initiatives portant sur le travail. Il s'agit de soutenir autant que possible la création de nouvelles opportunités d'accès à l'emploi pour les personnes accompagnées par Caritas Luxembourg et qui ont plus de difficultés que d'autres à trouver un emploi sur le marché du travail. En 2020, 56 personnes ont participé, en collaboration avec l'Office National d'Inclusion Sociale (ONIS), à des mesures d'activation d'emploi dans différents services de la Fondation Caritas Luxembourg : épiceries sociales, foyers pour réfugiés, service technique. De plus, 84 bénéficiaires de protection internationale (BPI) ont été soutenus dans leur recherche d'emploi dont 24 ont trouvé un emploi, 31 sont encore suivis, 18 ont été réorientés vers les Agents Régionaux d'Inclusion Sociale et 11 sont à l'école hôtelière, dans l'apprentissage adulte ou en formation. Le service a également soutenu la coordination de deux groupes de pilotage en relations avec le thème du travail.

La seconde mission consiste à soutenir l'ensemble des idées de projets innovants que peuvent avoir les différents services de Caritas et de faire en sorte que ces projets puissent devenir une réalité. L'année 2020, marquée par la crise du COVID-19, a vu le lancement, grâce notamment aux nombreux dons récoltés, du projet « Promouvoir l'inclusion sociale des personnes les plus vulnérables lors de l'urgence COVID-19 ». Parmi les résultats du projet, il y a, entre autres :

- la distribution de 600 tablettes afin de réduire l'isolement dans lequel les personnes accompagnées par Caritas Luxembourg se sont retrouvées pendant le confinement. 1053 personnes ont pu en bénéficier.
- la mise en place d'une helpline pour aider les personnes qui avaient du mal à joindre les deux bouts à cause de la crise sanitaire. 860 personnes, dont 304 enfants, ont ainsi été soutenues à travers des informations (7%) et/ou une orientation (42%) et/ou une aide financière occasionnelle (18% au-dessus de 300 euros ; 20% ≤ 300 €), ainsi qu'à travers l'accès aux épiceries sociales (13%). Caritas Luxembourg a travaillé en étroite collaboration avec différentes institutions : les bureaux de protection sociale, les lignes d'assistance et les services de soutien des ministères, l'ADEM, l'Université du Luxembourg, la Croix-Rouge luxembourgeoise et de nombreuses autres ONG ou associations ;

- la coordination de bénévoles pour renforcer le lien social avec les bénéficiaires de Caritas Luxembourg ;
- un soutien psychologique renforcé dans les foyers pour réfugiés.

Fin 2020, le service a également soutenu la Maison « Le Temps de Femmes » dans l'élaboration de son projet « MotivLangues - L'apprentissage de manière active des langues par les femmes réfugiées et migrantes ». Grâce à ce projet, des femmes réfugiées et migrantes apprendront et pratiqueront le luxembourgeois et le français de manière active à travers des ateliers d'expression, des visites et des échanges. Enfin, notons également que le service a été consulté pour l'élaboration de concepts pour des partenariats multilatéraux.

1.6 Formations

Le travail du service Formation a été fortement impacté par la crise sanitaire. Le service a cependant su réagir rapidement. Ainsi, grâce à l'engagement de ses formateurs de longue date, et avec l'autorisation du Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, la formation de base pour personnel non-qualifié de l'éducation non-formelle a pu être rapidement adaptée aux impératifs des mesures sanitaires et 4 groupes avec au total 81 personnes ont alors pu être organisés. La formation combine maintenant des apprentissages à distance et des modules de formation en présentiel.

Les 95 formations professionnelles courtes de son catalogue ont, quant à elle, dû être mises en suspend pendant un certain temps en 2020. Pour rappel, ces formations s'adressent elles aussi aux professionnels de l'éducation non-formelle et portent sur les champs d'action et d'autres outils du cadre de référence. En 2020, seules 15 formations ont été organisées et ce, à huit clos, pour des équipes qui travaillent déjà ensemble.

Le temps libéré à cause de la non-tenue de nombreuses formations, a été cependant positivement investi par le service dans la préparation de nouvelles activités dont une formation à destination des bénévoles qui travaillent sur le terrain avec les bénéficiaires. Cette formation sur le rôle des ceux qui aident d'autres personnes est ancrée sur un concept nouveau, celui de la programmation neurolinguistique, qui permet au bénévole de mieux gérer son implication personnelle. La formation a été dispensée une première fois à 9 bénévoles de Caritas Luxembourg.

1.7 Logements

L'unité LogIS (Logement pour l'Inclusion Sociale) de la Fondation Caritas Luxembourg a pour mission non seulement la gestion des logements de la fondation, mais aussi le suivi social des personnes logées et leur intégration par le travail. En 2020, 31 nouveaux logements se sont ajoutés au parc existant, ce qui porte à 152 leur nombre total. Ces logements permettent d'héberger 570 personnes de 23 nationalités différentes.

En 2020, le défi pour LogIS a été moins celui d'augmenter le parc de nouveaux logements sociaux de la fondation, que celui d'avoir une plus grande rotation dans les logements. Si la rotation augmente, cela signifie que les personnes que LogIS accompagne dans ses logements sociaux réussissent à trouver un logement sur le marché immobilier privé. Bien sûr, LogIS a continué sa recherche de propriétaires intéressés à lui louer leur bien à un prix social, mais pas sans oublier que l'accompagnement social qui est proposé aux locataires nécessite un important investissement en temps et en personnel ; d'où l'importance d'augmenter la rotation. Pour ce faire, LogIS a rajouté en 2020 dans l'accompagnement social qu'il propose à ses locataires des ateliers et un coaching sur la réalité du marché du logement luxembourgeois et comment s'y prendre pour trouver un logement sur le marché privé. Une trentaine de ménages ont réussi à trouver un logement sur le marché privé en 2020.

Notons également que LogIS prend également de plus en plus en charge la gestion du parc de logements de Caritas Accueil & Solidarité, afin de permettre à Caritas Accueil & Solidarité de se

consacrer à l'accompagnement social de ses résidents dont une grande partie ont besoin d'un accompagnement plus poussé que le public de LogIS.

Un groupe de travail interne dédié au logement social se réunit régulièrement. Le groupe est composé d'experts de la Fondation Caritas Luxembourg et de Caritas Accueil & Solidarité. A l'ordre du jour des réunions de 2020 étaient notamment les projets de construction, les questions de gestion et d'attribution de ces logements, la collaboration entre les deux entités, la veille politique et le plaidoyer en la matière. En 2020, le groupe a notamment contribué à la future loi sur le bailleur social, un rôle que Caritas Luxembourg s'apprête à prendre et pour lequel il s'est préparé courant 2020.

Enfin, mentionnons 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 du terrain. Dans ce cadre, Caritas Luxembourg a rédigé un avis sur le projet de loi « Pacte Logement 2.0 » qui a été présenté au ministre fin 2020.

1.8 Collecte de dons

La Fondation Caritas Luxembourg, reconnue d'utilité publique a en charge, entre autres, la **collecte de dons**. 2020 était une année exceptionnelle en matière de collecte de dons. Tout le monde se sentait concerné par la crise COVID-19, et les dons reçus ont largement dépassé ceux de 2019. En 2020, la Fondation Caritas Luxembourg a collecté des dons pour un montant de 2.789.704,88 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 2020, la Fondation Caritas Luxembourg a reçu des legs pour un montant 51.366,60 euros. Caritas Luxembourg utilise une faible portion des fonds qu'elle reçoit pour couvrir ses frais de fonctionnement et de collecte de fonds. Au moins, 85% du montant des dons reçus sont 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.

Résultats campagnes :

- Collecte à l'Eglise en faveur des réfugiés au Luxembourg : 28.192 €
- Urgence COVID-19 : 1.066.978 €
- Campagne sur la sécurité alimentaire : 81.777 €
- Campagne sur les enfants et l'éducation : 65.201 €
- Campagne et collecte à l'Eglise de la Toussaint sur les personnes sans-abri : 101.505 €
- Campagne de fin d'année : 156.999 €

2 Ressources

2.1 Ressources humaines

Au 31 décembre 2020, la Fondation Caritas Luxembourg employait 152,6 salarié-e-s équivalents temps plein (143,25 en 2019). Le nombre de personnes employées au 31.12.2020 était de 172 (162 en 2019), dont 109 femmes et 63 hommes. L'âge moyen était de 41 ans. 5 personnes faisaient partie du programme de formation/apprentissage sous contrat CAE/CIE, 1 personne était apprentie et 22 stagiaires. 28 personnes sont parties (24 en 2019) pour relever de nouveaux défis, tandis que 38 personnes ont intégré les différents services de la Fondation (36 en 2019).

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 2020 dans le développement des compétences de son personnel à hauteur de 29.762,48 € (63.621,09 € en 2019). Ce faible montant pour 2020 s'explique par la crise sanitaire qui a vu de nombreuses formations être annulées.

Enfin, notons également pour 2020, le renforcement en termes d'effectifs du service RH, ce qui a permis de centraliser, dans un souci d'efficience, l'ensemble des tâches quotidiennes relatives à la gestion des ressources humaines auprès du service RH, ce qui n'était pas le cas auparavant, et d'offrir de nouveaux services, notamment en matière de recrutement. Parmi les nouveaux postes créés, il y a celui de Chief Human Resources Officer (CHRO).

2.2 Bénévolat

La Fondation Caritas Luxembourg accueille tout au long de l'année des bénévoles pour renforcer ses équipes. Au-delà de leurs compétences, les bénévoles apportent une touche humaine essentielle au travail de la Fondation Caritas Luxembourg. Fin 2020, 234 bénévoles (238 en 2019) soutiennent le travail de la Fondation Caritas Luxembourg. Le nombre d'heures prestées est cependant difficile à estimer.

L'année 2020 a été marquée par l'arrêt de l'activité bénévole dans de nombreux domaines lorsque les mesures de confinement sont entrées en vigueur, en mars. Il s'agissait de protéger les bénévoles dont une grande majorité fait partie des personnes vulnérables ou vit avec des personnes vulnérables. D'autre part, les ministères qui subventionnent certaines des structures gérées par la Fondation Caritas Luxembourg ont demandé à ce que le bénévolat soit mis entre parenthèse pendant un certain temps afin de confiner au maximum les différentes structures. La Fondation Caritas Luxembourg et ses bénévoles ont accepté ces décisions, non pas avec un pincement au cœur, surtout que pendant la période de confinement, le besoin en soutien bénévole s'est fait ressentir encore plus que d'habitude.

En parallèle, de nombreuses personnes (229 à partir de mai) ont demandé pendant la période de confinement et celle d'après à s'engager en tant que bénévole auprès de Caritas Luxembourg, ce qui a incité Caritas Luxembourg à ouvrir à partir de mai un poste dédié à la coordination du bénévolat. La coordinatrice engagée s'est investie, dans un premier temps, à maintenir le contact avec les « bénévoles en pause » à travers la correspondance et la réalisation d'un bulletin d'information. En même temps, elle a essayé par tous les moyens de rendre le « bénévolat à distance » possible et à ouvrir de nouvelles opportunités de s'engager comme bénévole, notamment pour les nombreuses personnes qui en ont manifesté l'intérêt.

La soirée de remerciement que la Fondation Caritas Luxembourg organise tous les ans a, quant à elle, malheureusement dû être annulée en raison de la crise sanitaire. A la place, les volontaires ont reçu un cadeau symbolique, sous la forme d'un masque avec le logo de Caritas, produit de manière équitable, selon les valeurs de Caritas Luxembourg.

2.3 Bientraitance

En 2020, en raison du confinement et des mesures sanitaires, les collaboratrices et collaborateurs de la Fondation Caritas Luxembourg n'ont pas pu participer comme par le passé aux formations de

sensibilisation et de prévention de la maltraitance obligatoires pour tous dans le cadre du dispositif « Bientraitance » avec d'autres associations en matière de bientraitance.

Pour rappel, le dispositif comprend notamment une formation de sensibilisation à la bientraitance et de prévention à la maltraitance obligatoire pour tous les collaborateurs, la désignation d'un délégué à la bientraitance chargé de promouvoir la bientraitance, de prévenir la maltraitance, ainsi que d'informer, conseiller et former, la mise à disposition d'un point de contact externe aux organisations. Ce dispositif est complété pour la Fondation Caritas Luxembourg par l'obligation pour tous ses collaborateurs de signer un document les engageant formellement à respecter le code de conduite très stricte de Caritas Internationalis sur la protection des enfants et des personnes vulnérables, notamment face au harcèlement sexuel. Par ailleurs, une charte lie également la Fondation Caritas Luxembourg et le Ministère des Affaires étrangères et européennes à ce propos. 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 2020, la certification ISO 9000:2015 de la Fondation Caritas Luxembourg a été confirmée lors du second audit de suivi, en février. Il est intéressant de noter que les auditeurs avaient à ce moment déjà évoqué un test de résistance sans s'imaginer qu'un mois plus tard la Fondation Caritas Luxembourg serait effectivement dans cette situation avec le confinement.

Au niveau de la satisfaction clients, le processus de gestion des réclamations a été outillé informatiquement courant de l'année de sorte à ce que le traitement des réclamations puisse se faire de manière la plus systématique et efficace possible. Depuis, l'outil est utilisé par tous les services.

En ce qui concerne la mise en conformité de la Fondation Caritas Luxembourg par rapport au Règlement européen de Protection des Données personnelles, la Fondation Caritas Luxembourg est dans une démarche d'amélioration continue. Les processus sont consolidés au fur et à mesure et adaptées aux nouvelles données externes et internes. L'aspect « protection des données personnelles » est systématiquement pris en compte dans chaque nouveau projet, qu'il soit social, informatique ou autre. L'année 2020 a vu la réalisation d'un audit externe mandaté par Caritas Luxembourg afin de préparer un éventuel contrôle par la Commission Nationale de Protection des Données (CNPd). Quelques améliorations ont été proposées notamment dans la gestion des mails, l'archivage, l'utilisation des ordinateurs en cas de télétravail, l'analyse d'impact relative lors de la protection des données (AIPD) et dans la politique de confidentialité. Il a également été proposé la réalisation d'une brochure d'information pour les différents publics, brochure qui est sortie en janvier 2021.

Le service informatique joue un rôle primordial dans les projets d'amélioration continue de Caritas Luxembourg. Ce dernier a ainsi été renforcé en 2020, ce qui a permis une amélioration notable de la qualité du service rendu en termes de gestion informatique quotidienne et de réalisation de projet. La mise en place, fin 2019, d'un outil de suivi des requêtes informatiques s'est avérée courant 2020 être une bonne décision. Enfin, notons que le service a relevé en 2020 avec succès deux défis d'envergure : le premier, celui de permettre aux collaborateurs de travailler de manière sereine pendant le confinement et ce grâce à l'amélioration des moyens de connexion et, le second, celui de la migration sur un même domaine des adresses email de la Fondation Caritas Luxembourg et de Caritas Accueil & Solidarité, facilitant ainsi les interactions quotidiennes entre les deux entités.

2.5 Ressources financières

Les comptes annuels présentent un excédent de 32.405,02 € (excédent en 2019 : 24.150,96 €).

Les principaux bailleurs de fonds sont pour la Coopération Internationale : le Ministère des Affaires Etrangères et Européennes du Grand-Duché du Luxembourg, l'Union Européenne, le Ministère de l'Environnement, du Climat et du Développement durable et le Ministère des Finances. 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.

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), d'autres par le Ministère du Logement, le Ministère de l'Egalité des Chances et la Commission européenne. 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.

Au niveau du service financier, 2020 a vu un peaufinage du nouveau processus budgétaire lancé en 2019, ainsi qu'une première phase de simplification et de standardisation des processus financiers internes. L'objectif est d'améliorer encore davantage la qualité du service fourni aux différents clients internes.

2.6 Gouvernance

Le Conseil d'administration, réuni en 10 séances, était composé comme suit : Mme Marie-Josée Jacobs (présidente), M. Pit Bouché, M. Marc Entringer, M. Marc Fischbach, M. Marc Hengen, M. Raphael Loschetter, M. Marcel Oberweis, Mme Bernadette Reuter (jusqu'au 9 mars 2020), Mme Marie-Christine Ries, Mme Suzette Schannel-Serres, M. Charel Schmit, M. Alphonse Wagner, M. Emile Wirtz.

Le Comité de direction s'est réuni, quant à lui, 7 fois sous la présidence de M. Philippe Streff (jusqu'au 14 octobre), de M. Andreas Vogt (jusqu'au 15 novembre), fondé de pouvoir, et regroupant M. Michael Feit, Mme Stéphanie Friob, Mme Martine Leseigne 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 progressé en 2020 avec une première phase de standardisation des processus RH et financiers et la migration des toutes les adresses email sur un même domaine, ce qui facilitera de manière importante les interactions quotidiennes entre la Fondation Caritas Luxembourg et Caritas Accueil & Solidarité.

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 !

