

CARITAS ACCUEIL & SOLIDARITE ASBL

RAPPORT D'ACTIVITES 2019

Qui nous sommes

Caritas Accueil & Solidarité est une association sans but lucratif qui **lutte contre le sans-abrisme** au Grand-Duché de Luxembourg en proposant aux personnes en situation de précarité extrême un réseau de services destinés à promouvoir leur inclusion sociale et professionnelle.

En tant que **membre de Caritas Luxembourg**, Caritas Accueil & Solidarité 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 Caritas Accueil & Solidarité tout autre qu'un long fleuve tranquille.

Elle a commencé par le déménagement de l'atelier d'expression artistique pour personnes sans-abri « Creamisu » dans de nouveaux locaux après des mois et des mois de recherche d'un local adapté et abordable à Luxembourg-Bonnevoie. Inaugurés en octobre, les nouveaux locaux permettent à l'équipe de « Creamisu » de développer de nouvelles activités. D'ailleurs, les artistes ne se sont pas fait prier pour se mettre au travail et pour réaliser de belles créations.

Ensuite, avec l'entrée en vigueur de la loi REVIS, Caritas Accueil & Solidarité a obtenu un financement additionnel de l'Office National de l'Inclusion Sociale (ONIS) pour des mesures d'activation. C'est ainsi que de nouvelles activités d'inclusion par le travail et l'occupation ont vu le jour comme le projet « Jardinage » à Kopstal qui occupe six personnes encadrées par un jardinier professionnel. Si de nombreuses contraintes logistiques, administratives et financières ont quelque peu freiné le projet au début, des premières récoltes ont pu être faites et les possibilités de développement ne manquent pas. D'autres projets d'inclusion par le travail et l'occupation sont en cours de définition et seront lancés en 2020.

Un autre fait marquant de l'année 2019 – certes, moins réjouissant – est la survenue vers la fin de l'été d'importants problèmes de canalisation au Centre Ulysse posant de grands soucis d'hygiène. En novembre, la décision a ainsi été prise de reloger les résidents du Centre Ulysse. La recherche d'alternatives pour le relogement a été très difficile. Ce n'est qu'en décembre que les derniers résidents ont pu être relogés. Heureusement, Caritas Accueil & Solidarité a pu compter en ces moments difficiles sur la compréhension des résidents du Centre Ulysse et de ses collaborateurs dont l'organisation du travail a dû être revue, les personnes à accompagner étant réparties maintenant sur plusieurs sites, très éloignés.

En même temps a commencé l'Action hiver (« Wanteraktioun ») et ce dans un bâtiment flambant neuf au Findel. Si les premières semaines ont été quelque peu tourmentées, le fonctionnement de la structure est maintenant bien rodé, au grand bénéfice des personnes qui y viennent le soir pour dormir au chaud. Une grande partie de la réussite de cette action est due à l'engagement de nombreux bénévoles qui se relaient tous les jours pour servir le petit-déjeuner ou le dîner et que nous tenons à remercier chaleureusement.

Enfin, notons également que la mallette pédagogique pour sensibiliser les jeunes aux problèmes liés au sans-abrisme et au mal-logement a été finalisée et présentée dans différents lycées. Les réactions des enseignants et des lycéens sont très positives.

Il est difficile de savoir ce que l'année 2020 nous réserve comme surprises. Ce qui est sûr, c'est que 2020 sera la première année de notre stratégie 2020-2024, définie courant 2019 avec les autres associations membres de Caritas Luxembourg et placée sous le leitmotiv « Nous innovons pour renforcer l'inclusion ». Par notre action, nous souhaitons apporter des solutions innovantes qui impactent de manière importante et dans la durée la vie des personnes défavorisées et exclues que nous accompagnons. Nous ne manquons pas de projets et d'idées et faisons tout notre possible pour que de nouveaux financements nous permettent de les réaliser.

Nous tenons à remercier de tout cœur tous nos bailleurs de fonds pour leur généreux soutien, à savoir la Ville de Luxembourg, le Ministère de la Santé, le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région et l'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte, ainsi que tous les clubs services, entreprises, associations, institutions, fondations et bien sûr donateurs et donatrices fidèles.

Un grand Merci également à tous les collaboratrices et collaborateurs, ainsi qu'aux bénévoles pour leur travail et engagement.

Au service de nos prochains et d'une société plus juste et humaine !

A blue ink signature, appearing to be 'P. Streff', written in a cursive style.

Philippe Streff
Fondé de pouvoir

A blue ink signature, appearing to be 'A. Vogt', written in a cursive style.

Andreas Vogt
Directeur

A blue ink signature, appearing to be 'P. Bouché', written in a cursive style.

Pit Bouché
Président

Sommaire

1.	LES STRUCTURES D'HEBERGEMENT	6
1.1	L'action hiver (décembre 2018 – mars 2019)	6
1.2	Le service « Urgence » au Centre Ulysse	7
1.3	La Halte de nuit « Nuetswaach – L'Espoir »	11
1.4	Le service « Logements »	13
2.	LES STRUCTURES DE JOUR	21
2.1	Le bistrot social « Le Courage »	21
2.2	Le Para-Chute	25
3.	LES STRUCTURES D'ENCADREMENT PAR LE TRAVAIL ET L'OCCUPATION.....	26
3.1	L'Atelier Thérapeutique d'Ehlerange (ATE)	26
3.2	Le Streetfootball	29
3.3	Le Powerteam	29
3.4	L'Atelier « Creamisu » (2 pages max.).....	29
3.5	Suivi de personnes bénéficiaires du REVIS	30
4.	LES AUTRES SERVICES CONVENTIONNES POUR ADULTES.....	32
4.1	Le Service psychologique	32
4.2	Le Streetwork	32
5.	RESSOURCES	35
5.1	Ressources humaines	35
5.2	Bénévolat.....	35
5.3	Bientraitance	35
5.4	Qualité, satisfaction clients et amélioration continue	35
5.5	Ressources financières	36
5.6	Gouvernance.....	36
5.7	Projet de regroupement Caritas Luxembourg	36
	REMERCIEMENTS	37

1. Les structures d'hébergement

1.1 L'action hiver (décembre 2018 – mars 2019)

L'« action hiver » est une aide humanitaire pour les personnes sans-abri donnée par Caritas Accueil & Solidarité, Inter-Actions et la Croix-Rouge luxembourgeoise pendant les mois d'hiver (du 1^{er} décembre au 31 mars) pour le compte et sous la coordination générale du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région. Inter-Actions s'occupe de l'inscription des personnes, ainsi que de la coordination de l'aide. La Croix-Rouge luxembourgeoise prend en charge l'accueil de jour en offrant un déjeuner à midi, ainsi qu'un espace salon l'après-midi avec diverses activités. Caritas Accueil & Solidarité (CAS), quant à elle, prend en charge l'accueil de nuit des personnes sans-abri. Les petits déjeuners, ainsi que les repas du soir sont préparés grâce à l'appui de 74 (65) bénévoles qui se relaient au quotidien. Une équipe socio-éducative de 6 travailleurs sociaux de CAS assure le bon fonctionnement de la structure de nuit pendant les heures du soir et du matin. Le personnel de cuisine de CAS assure la commande de nourriture, la préparation du petit déjeuner et du dîner et les travaux de nettoyage nécessaires. Les draps et les serviettes sont lavés par l'équipe de l'Atelier Thérapeutique d'Ehlerange (une structure occupationnelle de CAS).

Pendant la journée, certains clients de l'« action hiver » fréquentent également le bistrot social « Le Courage » de Caritas Accueil & Solidarité à Bonnevoie et profitent des différents services offerts. D'autres sont accompagnés dans des démarches par le Streetwork de CAS ou participent à l'offre d'activités bas-seuil du projet « Creamisu » de CAS.

Nombre de personnes prises en charge

Entre parenthèses les chiffres pour 2018.

Nombre de personnes prises en charge	Adultes	
	Hommes	Femmes
773 (873)	94,05% (93,4%)	5,95% (6,66 %)

En tout, entre le 1^{er} décembre 2018 et le 31 mars 2019, nous avons compté un total de 14.192 (14.849) nuitées.

Tranche d'âge des personnes prises en charge

Entre parenthèses les chiffres pour l'année précédente

Âge	Total
16 – 25	18,43% (11,28 %)
26 – 45	53,83% (59,44 %)
46 – 65	26,25% (27,15 %)
+65	1,24% (1,87%)

Nationalité des personnes prises en charge

Entre parenthèses les chiffres pour l'année précédente

Nationalité	Total
Luxembourgeois	6,86% (6,43%)
Citoyens de l'UE	48,53% (79 %)
Ressortissants de pays	44,61% (29,52%)

Les chiffres montrent une augmentation sensible des jeunes sans-abri (entre 16 et 25 ans) qui sont venus à l'action hiver, ainsi qu'une augmentation du nombre de ressortissants de pays tiers. Malgré ces augmentations, le nombre total d'utilisateurs de l'action hiver est moins élevé (moins 100 personnes) que l'année avant.

1.2 Le service « Urgence » du Centre Ulysse

Le Centre Ulysse, foyer de nuit d'urgence pour personnes en situation de sans-abrisme, offre des lits pour 52 personnes adultes dans des chambres à plusieurs lits, ainsi que depuis 2015 à 13 personnes en sans-abrisme « chronique » logées dans des chambres individuelles.

Une équipe pluridisciplinaire s'occupe de l'encadrement et de l'accompagnement des personnes en situation de sans-abrisme qui y logent. Dans l'objectif de réussir la réinsertion sociale et sociétale de ces personnes et à travers une prise en charge individuelle et psycho-sociale, ces personnes sont orientées dans leur recherche d'un logement stable et accompagnées dans leur gestion financière, ainsi que dans la préparation de leur éventuel projet de sevrage. Des mesures socio-éducatives et des activités en groupes sont proposées pour réintégrer la personne dans la société.

Dans le cadre de l'accompagnement psycho-social et en vue de la recherche de solutions en termes de logements durables, la collaboration rapprochée et continue avec des partenaires externes spécialisés fait également partie du travail de l'équipe du Centre Ulysse.

Une situation exceptionnelle en 2019

En octobre 2019, le Centre Ulysse a dû être fermé en raison de graves problèmes d'évacuation des eaux usées et, par conséquent, de graves carences en matière d'hygiène pour les résidents et le personnel.

À la mi-octobre, 34 résidents ont pu obtenir un logement en chambre double dans un bâtiment du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région, près de l'aéroport, 16 résidents ont pu emménager dans des chalets de vacances dans la commune de Bourscheid au début du mois de décembre et 7 personnes ont été admises dans la structure de logement encadré de CAS asbl en octobre. En outre, deux personnes ont pu trouver un logement grâce à d'autres organisations d'aide sociale.

Cette situation exceptionnelle a exigé de toute l'équipe une grande flexibilité et une réorientation du service. Une partie de l'équipe a organisé le suivi ambulatoire des personnes relativement autonomes dans les chalets de vacances de la commune de Bourscheid, tandis que l'autre partie de l'équipe a garanti une présence 24 heures sur 24 pour un suivi intensif dans le bâtiment situé près de l'aéroport. L'accueil de nouveaux sans-abri a été interrompu en octobre et novembre et a repris de manière décentralisée fin décembre à travers les services du Streetwork de CAS.

Occupation des lits

Jusqu'au mois d'octobre, deux des 52 lits étaient mis à disposition (sur demande) de la police, respectivement du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région ou du service ambulatoire „Premier Appel“ de l'association Inter-Actions.

Comme en 2017 et en 2018 à l'exception du lit réservé pour la police, les 51 lits d'urgence des chambres communes peuvent également être attribués comme „lits provisoires“: des lits qui, pour des raisons diverses (sevrage, hospitalisation, congés,...) ne sont pas occupés quelques nuits par la personne y « résidant », sont temporairement attribués à des personnes sur la liste d'attente. Cette mesure d'optimisation permet un hébergement spontané non contractuellement réglé d'une

personne sans-abri pendant quelques jours. L'occupation théorique des lits peut ainsi dépasser les 100% étant donné qu'un lit peut être occupé par deux personnes. Dans la réalité, les 52 lits d'urgence avaient un taux d'occupation de 96%¹ en 2019.

Prise en charge de personnes psychologiquement malades

Un accord de coopération avec le Centre Hospitalier Neuropsychiatrique d'Ettelbruck (CHNP) permet à Caritas Accueil & Solidarité de compter sur la présence au Centre Ulysse d'un médecin psychiatre un jour par semaine. En 2019, 31% des personnes logées au Centre Ulysse² ont eu au moins une consultation psychiatrique auprès d'un psychiatre du CHNP.

Parmi les 190 personnes ayant logé au Centre Ulysse, 124 avaient un diagnostic psychiatrique³; ceci correspond à 65,2% de la population totale de l'année.

Parmi ces 124 personnes avec un diagnostic psychiatrique, plus de la moitié souffre d'une ou de plusieurs dépendances. 14% d'une schizophrénie et un quart d'un trouble de la personnalité ou d'autres maladies psychiques.

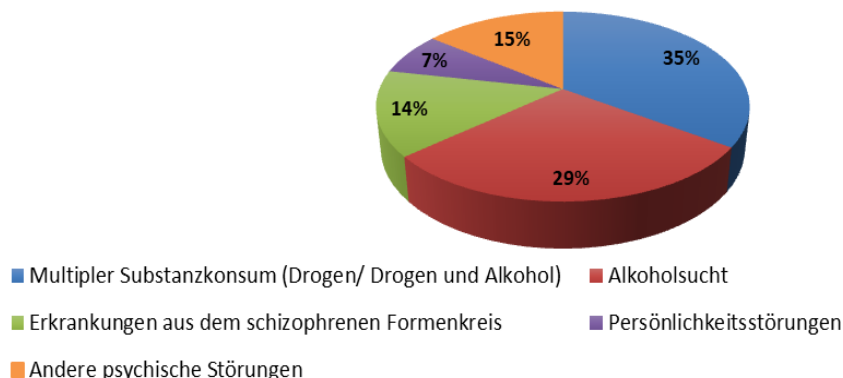
15% des 124 résidents avaient une comorbidité (troubles psychiques et troubles dus à une dépendance).

Nous remarquons la prévalence de jeunes résidents entre 18 et 28 ans. Au total, 32 personnes de cette tranche d'âge ont séjourné au Centre Ulysse. La moitié de ces jeunes a des troubles psychiques dont 33% des formes de schizophrénie.

D'après des études internationales sur les maladies psychiatriques parmi les personnes sans-abri, il faut supposer que le nombre de résidents avec une maladie psychique est bien supérieur aux 124 personnes identifiées.

Le graphique ci-dessous représente les types de maladies psychiques identifiés parmi les 124 résidents:

Maladies psychiques identifiées parmi les 62,5% de la population du Centre Ulysse



La plate-forme « Sans-abrisme et maladie psychique », lancée en 2018 à l'initiative du Ministère de la Santé et de Caritas Accueil & Solidarité, a été organisée par CAS à deux reprises en 2019. En octobre 2019, CAS a confié la gestion de la plate-forme aux ministères compétents. La plate-forme a réuni les différentes organisations de soutien aux personnes sans-abri et celles du secteur psychiatrique extrahospitalier dans l'objectif de trouver des solutions de logement et d'accompagnement adaptées pour les personnes sans-abri souffrant de maladies mentales.

¹ Les chambres « Housing First » ne sont pas mise à disposition d'une autre personne en l'absence du résident, mais restent inoccupées.

² 190 personnes différentes ont logé au Centre Ulysse.

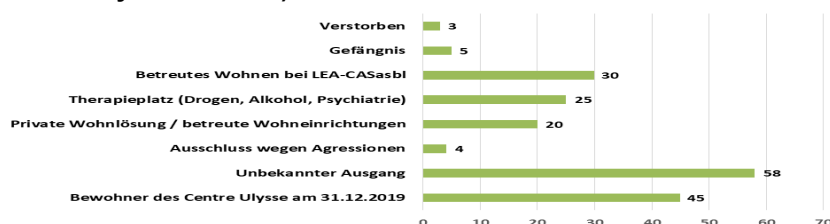
³ Basé sur un diagnostic réalisé par le passé par un médecin ou sur l'évaluation professionnelle réalisée par le service psychologique du Centre Ulysse.

Evaluation de la situation en matière de logement

Parmi les 190 personnes ayant résidé au Centre Ulysse, 45 sont encore présentes au 31 décembre 2019, dont une partie dans les chalets de vacances à la commune de Bourscheid et l'autre partie dans le bâtiment d'urgence près de l'aéroport. Courant 2019, 30 personnes ont été orientées et logées dans des structures de logement accompagné de Caritas Accueil & Solidarité, 25 personnes ont pu commencer une thérapie et 20 personnes ont trouvé un logement soit à travers d'autres organisations (CNDS, ONE) ou le marché privé. Quatre des 190 résidents ont été exclus suite à des comportements agressifs et violents, cinq autres ont été emprisonnés et trois sont décédés. 58 résidents ont quitté la structure sans que l'on sache où ils sont allés.

Près de 40% des résidents du Centre Ulysse ont pu stabiliser leur situation de logement au cours de l'année 2019. Au 31 décembre 2019, une autre portion de 24% reste dans une situation stable en tant que résidents du refuge pour sans-abri.

Sorties des résidents du Centre Ulysse 2019 (Au total, 190 personnes différentes ont séjourné au Centre Ulysse en 2019)



Administration financière et appui à la gestion financière

Parmi les 190 résidents du Centre Ulysse en 2019, les assistants sociaux de CAS ont géré les ressources financières (sur accord du résident) de 52 personnes.

La remise hebdomadaire de l'argent de poche, l'appui et l'orientation des moyens financiers sont organisés individuellement entre le résident, l'assistant social et l'équipe socio-éducative du Centre Ulysse.

Cas d'agression et de violence documentés

La confrontation avec des incidents violents, ainsi que leur gestion a représenté aussi en 2019 un défi tout particulier pour les collaborateurs du Centre Ulysse. En septembre, la présence d'un service de sécurité a été élargie de sorte à ce qu'il y ait un agent de sécurité présent quotidiennement au Centre Ulysse de 16h00 à 6h30.

Courant 2019, 81 incidents violents ont été documentés :

	Résidents du Centre Ulysse	Personnes externes au Centre Ulysse fréquentant le parvis
Menaces et insultes contre le personnel	18	5
Agressions physique entre clients	28	9
Agressions physiques contre le personnel	8	5
Vandalisme	4	4
Total des incidents	58	23

Evolution de l'organisation du Centre Ulysse

L'équipe socio-éducative a été confrontée en 2019, comme en 2018, à plusieurs grands changements.

Les diagnostics répétés de tuberculose chez les résidents du Centre Ulysse et les contrôles nécessaires pour le personnel ont conduit à de l'incertitude et des craintes dans le travail quotidien. Les mauvaises conditions d'hygiène dues au problème de canalisation, les constants travaux de réparation, le déménagement à la fin du mois d'octobre et la réorganisation du service ont constitué en 2019 un stress important pour le personnel et les résidents du Centre Ulysse, qui a mis à rude épreuve la qualité et la stabilité du travail.

La réorganisation des processus de travail dans le cadre du nouveau concept du Centre Ulysse qui devait se faire à partir du milieu de l'année, n'a pas pu être réalisée comme prévu en raison des circonstances décrites ci-dessus. L'improvisation, la gestion des urgences et l'intervention de crise étaient à l'ordre du jour à partir de septembre 2019.

La modification des conditions de vie des résidents au moyen de chambres simples et doubles, dans le cadre du déménagement vers de nouvelles installation, a eu un effet immédiat positif sur la situation pesante que vivaient les résidents et le personnel.

Afin de stabiliser la dynamique positive de l'équipe et de développer une collaboration de confiance au sein de l'équipe, une supervision régulière et des discussions de cas ont été organisées en 2019 pour l'ensemble de l'équipe. En outre, le cours d'autodéfense et de désescalade pour les employés, qui avait déjà été proposés en 2017, ont été poursuivis et un « cours de premiers secours » a été organisé.

Caractéristiques de la population cible

Entre parenthèses les chiffres pour 2018.

Nombre de clients	Nombre de jours de présence	Nombre d'adultes		Nombre de jours de présence	
		Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
190 (190)	21161 (22439)	154 (145)	36 (45)	17697 (18631)	3464 (3808)

Durée de séjour

Entre parenthèses les chiffres pour 2018.

Durée du séjour	Nombre de clients	Hommes	Femmes
1 - 3 jours	30 (25)	23 (14)	7 (11)
4 - 7 jours	5 (4)	3 (4)	2 (0)
1 - 2 semaines	6 (5)	5 (5)	1 (0)
2 semaines à 1 mois	5 (8)	5 (3)	0 (5)
1 mois à 2 mois	14 (20)	12 (14)	2 (6)
2 mois à 3 mois	7 (17)	5 (11)	2 (6)
3 mois à 6 mois	44 (34)	34 (31)	10 (3)
6 mois à 12 mois	43 (35)	34 (26)	9 (9)
12 mois à 24 mois	21 (28)	19 (25)	2 (3)
Plus de 24 mois	15 (14)	14 (12)	1 (2)

1 jour à 2 mois	32% (32,64 %)
2 mois à 6 mois	54% (26,84 %)
Plus de 6 mois	14% (40,53 %)

Âge de la population cible

Entre parenthèses les chiffres pour 2018.

Âge	Hommes	Femmes	Total
< 18	0 (0)	0 (0)	0 (0)
18 – 25	19 (16)	7 (7)	26 (23)
26 – 30	18 (16)	3 (3)	21 (19)
31 – 40	38 (38)	11 (14)	49 (52)
41 - 50	37 (33)	11 (15)	48 (48)
51 – 60	26 (23)	3 (3)	29 (26)

61- 70	14 (13)	1 (2)	15 (15)
71 – 80	2 (6)	0 (1)	2 (7)
+ 80	0 (0)	0 (0)	0 (0)

Nationalité de la population cible

Entre parenthèses les chiffres pour 2018.

Nationalité	Hommes	Femmes	Total
Luxembourgeoise	73 (77)	21 (26)	94 (103)
Citoyens de l'UE	53 (49)	14 (16)	67 (65)
Ressortissants de pays tiers	28 (19)	1 (3)	29 (22)

Description des activités offertes

L'offre en activités au Centre Ulysse est définie par les besoins individuels des personnes et par les ressources disponibles, et peut se résumer comme suit :

- Accompagnement aux démarches administratives et rendez-vous chez des prestataires externes (selon besoin)
- Appui à la rédaction de candidatures dans le cadre de la recherche d'un logement et/ou d'un travail
- Appui et motivation pour les activités quotidiennes (hygiène, linge, s'occuper, retrouver du sens dans la vie)
- Soutien et motivation pour la prise de la médication (psychiatrique) et le respect des rendez-vous médicaux et thérapeutiques
- Activités collectives (jeux de société, cuisine, sport, activités culturelles externes, ...)
- Entrainement de compétences sociales, soutien et promotion de l'autonomie
- Activités dans le cadre du projet « Rebuilding » de CAS
- Activités dans le cadre du « Streetfoot » de CAS
- Activités dans le cadre du projet d'expression artistique « Creamisu » de CAS

Dans la perspective de renforcer la responsabilisation et la participation des personnes, les résidents du Centre Ulysse sont motivés à participer à de petits travaux d'entretien des parties communes. En échange, ces personnes ont reçu une indemnisation sous forme d'entrées au cinéma, à la piscine ou similaire.

1.3 La Halte de nuit « Nuetswaach – L'Espoir »

Depuis le 10 avril 2017, Caritas Accueil & Solidarité gère la Halte de nuit «Nuetswaach - L'Espoir» à proximité de la gare de Luxembourg, une structure nocturne d'accueil d'urgence « bas-seuil » pouvant accueillir 10 adultes sans domicile fixe. Cette structure est ouverte tous les jours de 21h30 à 7h00 pour les personnes sans-abri les plus faibles et les plus vulnérables avec et sans chiens. Une collation et un petit-déjeuner y sont offerts. Si nécessaire, les vêtements des clients de la Halte de nuit peuvent également être lavés avec l'appui du service Streetwork de CAS. L'accès est coordonné par l'équipe Streetwork de CAS. Le personnel socio-éducatif soutient et prend soin des clients pendant la nuit.

L'un des 10 lits de la Halte de nuit sert de lit d'urgence pour le service « Premier Appel » de l'organisation Inter-Actions, ou est gardé libre pour les personnes qui sont difficiles d'accès en raison d'une maladie mentale, par exemple, et qui évitent très souvent les offres existantes et viennent à la Halte de nuit à toute heure de la nuit sans préavis. Les employés du Streetwork jouent le rôle d'interface important pour atteindre les personnes vulnérables et leur offrir un abri et une zone de repos dans la Halte de nuit « Nuetswaach - L'Espoir ».

Pendant les mois d'hiver, quand la Wanteraktioun est en cours, l'accueil des clients, en plus du Streetwork de CAS et du service « Premier Appel » d'Inter-Actions, a lieu en coordination avec l'équipe de la Wanteraktioun. Les personnes sans-abri particulièrement vulnérables, qui pourraient être dépassées par la situation dans les grands dortoirs de la Wanteraktioun, sont pendant cette période la principale population cible de la Halte de nuit « Nuetswaach – L'Espoir ». Au mois de

décembre, les places de repos n'ont donc pas été entièrement réservées afin de pouvoir offrir des possibilités de repos aux personnes vulnérables en coordination avec le personnel de la Wanteraktioun.

La mise en place d'une relation entre les clients de la Halte de nuit et les éducateurs demande du temps et beaucoup de tact. En raison de maladies mentales et d'expériences souvent traumatisantes, la majorité des personnes accueillies dans la Halte de nuit se montre méfiante. Pour rendre justice à ce groupe de personnes, la prise en charge psycho-éducative nocturne à bas seuil est assurée par la présence permanente d'un des trois éducateurs et d'un agent de sécurité.

Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2019, au moins quatre à cinq personnes souffrant de troubles mentaux graves ont été régulièrement présentes la nuit et ont passé en moyenne 158 nuits dans la Halte de nuit.

Personnes psychiquement malades	Sexe	Stabilité des nuitées avec peu d'interruptions
Personne 1	masculin	274 nuitées
Personne 2	masculin	148 nuitées
Personne 3	masculin	147 nuitées
Personne 4	masculin	113 nuitées
Personne 5	féminin	109 nuitées

Grâce à l'encadrement psycho-éducatif bas-seuil pendant les heures nocturnes, une base de confiance nécessaire a pu être créée avec les usagers et un travail relationnel a pu être effectué. Ceci constitue la condition de base pour que ce groupe cible puisse régulièrement fréquenter la Halte de nuit.

En 2019, les collaborateurs de la Halte de nuit ont tenu des réunions mensuelles avec leurs collègues du Streetwork pour discuter des possibilités d'un travail psycho-éducatif axé sur le client. Une à deux fois par mois, une réunion avec les employés du service ambulatoire «Premier Appel» d'Inter-Actions et d'autres acteurs de l'aide aux personnes sans-abri est organisée.

Au total, 17 personnes de la Halte de nuit ont par la suite été accueillies dans le Centre Ulysse, Abridado ou Abrisud ; 8 personnes sont retournées dans leur pays d'origine ; 6 personnes ont pu trouver un logement privé ; 3 personnes ont pu être logées dans des structures spécialisées par d'autres prestataires.

38% des personnes hébergées par la Nuetswaach ont pu stabiliser leur situation sociale/de logement au cours de l'année 2019.

Evaluation / sortie à la fin de la prise en charge

Entre parenthèses les chiffres pour 2018.

Suites de la prise en charge	Nombre de personnes
Moins de 3 nuitées à la Halte de nuit	31 (56)
Personnes inconnues / Personnes inscrites qui ne se sont jamais présentées à la Halte de nuit	6 (20)
Personnes hébergées au Centre Ulysse, Abridado, Abrisud	17 (25)
Personnes hébergées dans des structures de logement pour jeunes	2 (25)
Hospitalisation	1 (4)
Transfert vers le programme « Housing First »	0 (1)
Transfert vers le logement encadré de CAS	1 (0)
Transfert vers un logement locatif (chambre de café, studio,...)	6 (13)
Retour en famille ou hébergement par des amis	6 (1)
Retour au pays d'origine	8 (4)
Orientation vers la « Wanteraktioun »	3 (8)
Décès	0 (1)
Exclusion	1 (1)
Refus de collaborer avec le Streetwork	0 (1)
Incarcération	1 (1)
Retour au sans-abrisme (dormir dans la rue)	8 (3)
Suites inconnues	11 (5)

Informations sur la population cible

Entre parenthèses les chiffres pour 2018.

	Adultes	Hommes	Femmes
Nombre de personnes	102 (146 ⁴)	76 (103)	26 (43)
	100%	74,5% (71%)	25,5% (29%)
Taux d'occupation	84,2% (82,2%) ⁵		
Personnes arrivées avec le « Premier Appel »	60 (67) personnes différentes		
Nombre de nuitées	3073 (2999)		

Âge de la population cible

Entre parenthèses les chiffres pour 2018.

Âge	Total
< 18	1 (0)
18 – 25	17 (18)
26 – 30	8 (13)
31 – 40	20 (37)
41 - 50	29 (39)
51 – 60	17(17)
61- 70	7(7)
71 – 80	3(1)
+ 80	0(0)
inconnu	0 (14)

Nationalité de la population cible

Entre parenthèses les chiffres pour 2018.

Nationalité	Total
Luxembourgeois	31 (42)
Citoyen de l'UE	48 (58)
Ressortissants de pays tiers	23 (46)

Développement de l'organisation de la Halte de nuit en collaboration avec le Streetwork

Afin de stabiliser la dynamique positive de l'équipe et de développer dans l'équipe une collaboration basée sur la confiance, tous les collaborateurs de la Halte de nuit et du Streetwork ont participé à une journée de team building commune avec le collaborateur du « Para-Chute ». En outre, les employés ont suivi en 2019 un cours de premiers secours et une remise à niveau du cours d'autodéfense organisé en 2017/2018.

1.4 Le service « Logements »

En raison du problème d'orientation et d'accès de personnes fragilisées à un logement privé et durable, le service « Logements » de Caritas Accueil & Solidarité offre aux personnes fortement déracinées diverses formes de logements: logements individuels, petites et moyennes communautés de vie.

Le service ne se limite pas à fournir un logement, mais offre aussi un accompagnement social souple et adapté aux besoins de chaque personne, et ce, sans obligation de traitement ni limite dans le temps. Son approche suit le principe de la réduction des risques (« harm reduction ») et de rétablissement. Sa philosophie est basée sur une approche humaniste : être disponible, être à l'écoute et surtout ne pas exclure ceux qui sont déjà exclus par la société et qui n'ont même plus accès aux autres structures du réseau social.

⁴Au cours de la période du 5 novembre 2018 au 22 novembre 2018, 15 personnes ont pu dormir dans des lits d'urgence supplémentaires du Centre Ulysse. Ces 15 personnes sont comprises dans le chiffre.

⁵ Pendant les mois d'hiver, du 1^{er} janvier 2019 au 30 mars 2019 et du 1^{er} décembre 2019 au 31 décembre 2019, 2 lits sur 10 ne seront pas occupés afin de fournir une capacité à court terme aux personnes vulnérables de la Wanteraktioun ; cela se traduira par un taux de nuitée de 84,2%.

L'accompagnement social se fait par des équipes pluridisciplinaires composées de 15 personnes dont 11⁶ sont financées par la convention signée avec le Ministère de la Famille et 4 par la Ville de Luxembourg. L'équipe comprend outre le responsable du service, les fonctions d'aide-soignante, d'infirmière psychiatrique, d'infirmière, d'éducateur, d'éducateur gradué et d'assistant social.

Une convention avec le Ministère de Logement relative à la gestion locative sociale entre l'Etat et Caritas Luxembourg permettra au service d'avoir un financement pour des loyers impayés, les différences entre loyer payé et contribution des bénéficiaires et les frais d'entretien.

Le service « Logements » se divise en trois unités :

- Logement encadré : Le Centre de l'Oseraie à Kopstal est un établissement stationnaire avec 15 chambres meublées dans un cadre communautaire pour adultes (hommes et femmes). L'hébergement est lié à un accompagnement psycho-socio-éducatif.
- Logements accompagnés : Il s'agit surtout de petites communautés de 3 à 5 personnes, temporaires en vue d'un logement durable et adapté. Le logement est lié à un accompagnement social.
- « Housing first » (le logement d'abord) : logements individuels en diffus ou regroupés à durée indéterminée combinés avec un accompagnement personnalisé.

Le service « Logements » s'adresse principalement aux deux **groupes cibles** suivants:

- Public très fragile sur les plans de la santé physique et/ou mentale et/ou assuétudes, marqué par une situation de sans-abrisme de longue durée, très éloigné du logement et nécessitant un accompagnement intensif dans plusieurs domaines de la vie une fois en logement. → Population correspondant aux catégories Ethos 1 et 2.
- Personnes majeures seules ou familles avec enfants, sans logement ou mal-logées, prêtes à participer activement à leur projet d'insertion et d'accompagnement. → Population correspondant aux catégories Ethos 3; 6 et 7.

Généralités de la population cible

	Total : Nombre de clients différents	Nombre de journées de présence	Adultes		Mineurs		Nombre de jours de présence	
			Hommes	Femmes	Garçons	Filles	Hommes	Femmes
Service « Logements » Caritas Accueil & Solidarité	115	35528 ⁷	82	26	3	4	25491	10037
Unité logement encadré MIFA	32	8591	22	8	1	1	6000	2591
Unité logements accompagnés MIFA	33	10618	25	7	1	0	8282	2336
Unité logements accompagnés Ville de Luxembourg	50	16319	35	11	1	3	11209	5110

Durée de séjour

⁶ Les 20 personnes qui étaient présentes au cours de l'année au 3^{ème} étage du Centre Ulysse ne sont pas considérées dans les données statistiques du service « Logements », mais sont intégrées dans les données du Centre Ulysse. Tandis que 7 personnes qui ont été relogées dans un logement encadré, accompagné ou logement d'abord individuel figurent dans les statistiques du service. Donc 13 personnes des 20 doivent être rajoutées au nombre total de personnes différentes prises en charge par le service logements au cours de l'année 2019, ce qui représente en totalité (115 + 13) **128** bénéficiaires différents. Une personne qui était hébergée pendant des années dans la structure d'urgence et puis logée en 2015 au 3^{ème} étage est décédée.

⁷ Par contre, les personnes dans « Les logements d'abord » en diffus ou regroupés sont considérées dans les données statistiques du service « Logements ».

Durée de séjour	Hommes	Femmes	Total
< 1 semaine	0	0	0
1 semaine -1 mois	3	1	4
1 mois- 3 mois	5	1	6
3 mois - 6 mois	2	0	2
6 mois - 12 mois	10	2	12
12 mois - 24 mois	13	5	18
plus de 24 mois	52	21	73
TOTAL	85	30	115

Tranche d'âge de la population cible

Age	Hommes	Femmes	Total
<18	3	4	7
18-25	2	0	2
26-30	2	3	5
31-40	13	3	15
41-50	16	7	23
51-60	30	6	36
61-70	15	5	20
71-80	4	2	6
+81	0	0	0
Total	85	30	115

Nationalité de la population cible

	Nationalité	Hommes	Femmes	Total
Luxembourg	Luxembourg	55	14	69
Union Européenne	Belgique	3	3	6
	France	6	1	7
	Italie	4	4	8
	Roumanie	1	0	1
	Portugal	12	5	17
Hors Union Européenne	Bosnie-Herzégovine	1	0	1
	Serbie	0	2	2
	Thaïlande	0	1	1
	Monténégro	1	0	1
	Cap-Vert	2	0	2
Total		85	30	115

Types d'activités

Avec pour objectifs : le maintien dans le logement, la santé, le bien-être et l'intégration sociale, le travail du service « Logements » s'organise autour de quatre champs d'activités principaux :

- **L'accompagnement psycho-social et éducatif**, coordonné sur base d'un projet d'insertion et d'accompagnement (PIA) personnalisé pour les personnes qui représentent les catégories conceptuelles de la typologie Ethos 3, 6 et 7, et d'un plan de rétablissement individualisé centré sur la personne pour les personnes des catégories Ethos 1 et 2, selon le modèle du « Housing First ».
- **Housing First (Le logement d'abord)**
Le logement est permanent ou à long terme : Il n'y a pas de pression ou d'attente envers les usagers pour qu'ils quittent le logement.

Le choix et l'autodétermination : Les usagers peuvent choisir l'accompagnement dont ils souhaitent bénéficier et jouent un rôle actif dans la définition de leurs propres objectifs. Ils peuvent décider, par exemple, de poursuivre ou non leur consommation d'alcool. Des services de traitement de l'alcoolisme et/ou de la maladie mentale sont proposés et non imposés. L'accompagnement s'inscrit dans un esprit de bientraitance (droits et choix de l'utilisateur).

Le service applique l'approche de réduction des risques et l'accompagnement orienté vers le rétablissement.

Le respect, la chaleur humaine et la compassion pour tous les usagers : Le service ne les juge pas. Il garantit leur sécurité, leur dignité et leur intimité.

En 2019, « Le logement d'abord » se présente comme suit :

Communal Housing First (CHF) ⁸	Logement d'abord en diffus ⁹	Logement d'abord regroupé ¹⁰
4 femmes et 16 hommes : total 20	11 femmes et 32 hommes : total 43	2 femmes et 8 hommes : total 10
17 femmes et 54 hommes, en total 73 personnes ont bénéficié d'un logement d'abord combiné avec un accompagnement personnalisé.		

Depuis le 1^{er} février 2015 le service « Logements » intervient au troisième étage du Centre Ulysse, modifié Communal Housing First – logement communautaire pour assurer l'accompagnement social auprès de personnes souffrant de problèmes de santé mentale, ayant une consommation problématique d'alcool et d'autres besoins complexes d'accompagnement qui les empêchent d'accéder à un logement sans accompagnement intensif et sans surveillance 24/24h. Au cours de l'année 20 personnes différentes¹¹ ont pu être logées dans un dispositif de 13 chambres individuelles.

La prise en charge « logement » est garantie par l'équipe pluridisciplinaire du service « Logements » en étroite collaboration avec les intervenants de Hëllef Doheem, les psychiatres du CHNP, le Service psychiatrique à domicile (SPAD) et l'équipe « Urgence » du Centre Ulysse.

- Apporter/proposer des **solutions de logements adaptés** pour des personnes mal-logées, sans abri ou sans logement.

Admissions 2019

Personnes admises Total : 24	Provenance des demandes	Logement proposé
20 hommes	22 → Centre Ulysse 1 → CPG 2 → CTU 1 → CHNP 1 → Streetwork/Halte de nuit	6 → Centre de l'Oseraie (logement encadré communautaire) 4 → Maison Rollingergrund (petite communauté - logement accompagné) 3 → Maison Kayl 2 → Maison Hollerich (petite communauté) 3 → « Le Logement d'abord » (individuel) 2 → appartement Limpertsberg (communauté de 2 personnes)
4 femmes	4 → Centre Ulysse	3 → Centre de l'Oseraie (logement encadré) 1 → « Le Logement d'abord » (individuel)

Plusieurs personnes ont changé en cours d'année leur logement pour des raisons spécifiques à leur situation :

⁸ Les 20 personnes qui étaient présentes au cours de l'année au 3^{ème} étage du Centre Ulysse ne sont pas considérées dans les données statistiques du service « Logements », mais sont intégrées dans les données du Centre Ulysse. Tandis que 7 personnes qui ont été relogées dans un logement encadré, accompagné ou logement d'abord individuel figurent dans les statistiques du service. Donc 13 personnes des 20 doivent être rajoutées au nombre total de personnes différentes prise en charge par le service logements au cours de l'année 2019 ce qui représente en totalité (115 + 13) **128** bénéficiaires différents. Une personne qui était hébergée pendant des années dans la structure d'urgence et puis logée en 2015 au 3^{ème} étage est décédée.

⁹ Par contre, les personnes dans « Les logements d'abord » en diffus ou regroupés sont considérées dans les données statistiques du service « Logements ».

¹⁰ Voir note 9

¹¹ Voir note 8

Personnes relogées Total : 9	Transferts d'un logement dans un autre logement plus adapté	Motifs
4 hommes	1→ logement d'abord (individuel) vers COK 2→ logement d'abord (individuel) vers COK + retour vers logement d'abord (individuel) 1→COK vers logement individuel accompagné	<ul style="list-style-type: none"> détérioration de la santé mentale du colocataire <ul style="list-style-type: none"> séparation des colocataires changement de la situation financière solution temporaire pendant travaux dans logement d'abord intégration d'une plus petite communauté préférence d'habiter seul/logement individuel <ul style="list-style-type: none"> isolation
5 femmes	1→petite communauté (accompagné) vers COK 1→COK vers logement d'abord (individuel) 1 logement d'abord (individuel) vers COK + retour vers logement d'abord (individuel) 1→petite communauté (accompagné) vers logement d'abord (individuel) 1→ chambre d'hôtel vers logement d'abord (individuel)	

Sorties 2019

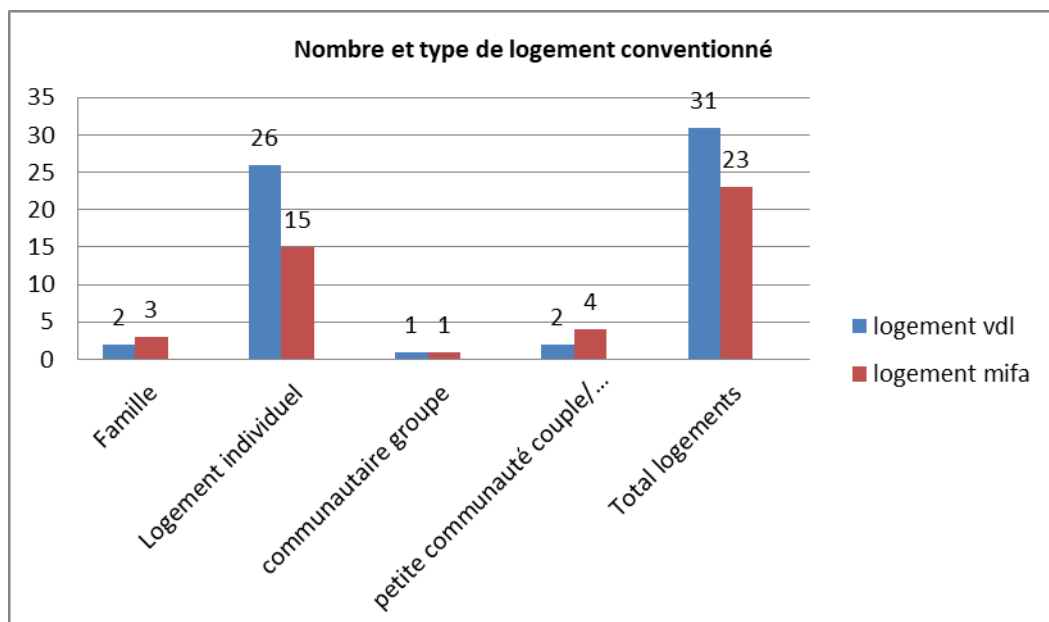
Sortants : Total 19	Solution de sortie des clients
17 hommes	8 personnes ont trouvé un logement privé 2 personnes ont été admises en maison de retraite 1 personne a intégré un logement auprès de Liewen Dobaussen 1 personne a trouvé une chambre dans une communauté 1 personne est partie en thérapie 1 personne a loué une chambre de café 1 personne, fin de l'accompagnement social dans son logement 1 personne est partie sans laisser d'adresse 1 personne est décédée
2 femmes	1 personne a trouvé un logement privé 1 personne est partie vivre chez un ami

Tableau récapitulatif des projets logements 2019

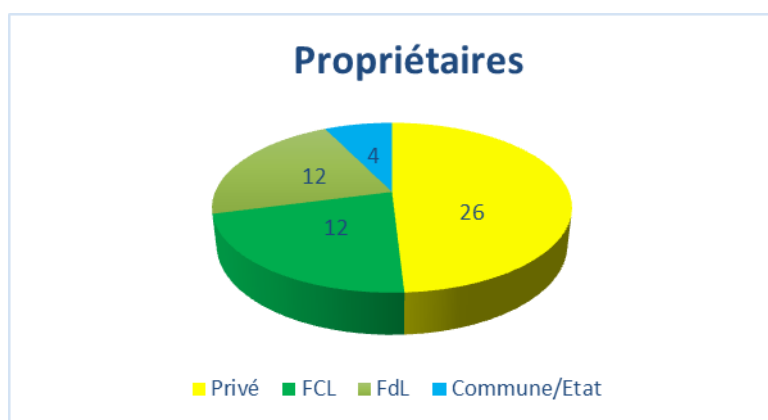
Admission	Relogement	Sortie	Total
31	9	19	59

• Etat des lieux de notre parc logements disponibles - gestion et maintenance des logements agréés et/ou conventionnés par des instances officielles ;

Grâce aux moyens financiers des partenaires conventionnels à savoir le Ministère de la Famille, la Ville de Luxembourg, et depuis 2017, le Ministère du Logement sur base de la convention relative à la gestion locative sociale, le service « Logements » était en mesure de gérer un parc de 54 logements en 2019, occupés par 109 personnes différentes, en individuel ou en tant qu'unité de vie composée d'individus avec ou sans liens familiaux.



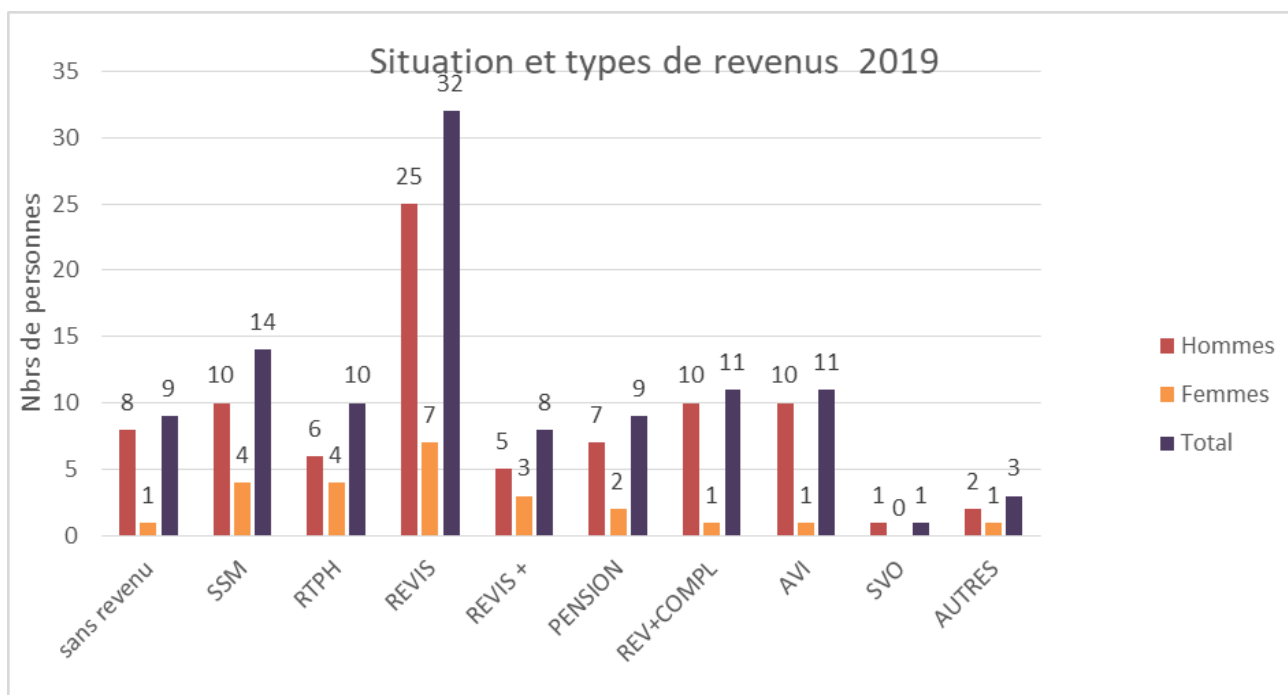
Le nombre des logements du parc est resté inchangé par rapport à 2018.



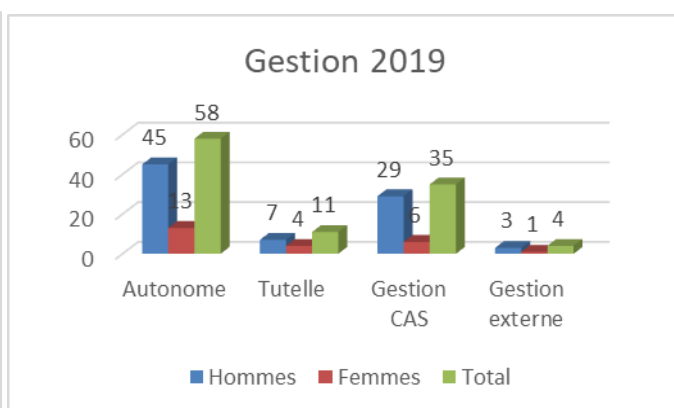
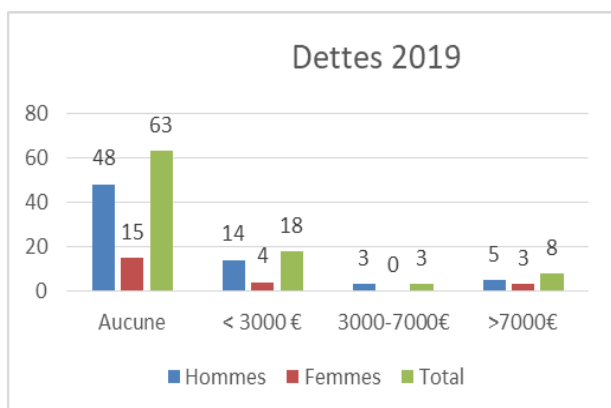
La provenance des logements est variée. A côté de la Fondation Caritas Luxembourg et du Fonds du Logement, c'est aux propriétaires privés auxquels on recourt le plus. 20 des 26 logements appartenant à des propriétaires-bailleurs privés tombent dans le cadre de la gestion locative sociale.

Remarque : 5 personnes ont un logement dans le secteur locatif privé avec leur propre contrat de location. Ces personnes ne sont pas prises en considération dans le graphique ci-dessus.

- **Situation financière**



Par rapport au coût de vie au Luxembourg et selon les chiffres du STATEC en 2019, il faut compter un revenu moyen net de 2.110 euros pour une personne seule. Considérant les revenus des personnes accompagnées par le service, 89% (95 personnes de 108) sont en dessous de ce niveau (ex. SSM 2.089,75 euros, REVIS 1.453,22 euros,...). Étant donné que la perspective d'une amélioration des revenus est pour la plupart d'entre elles pratiquement nulle, la seule solution réside dans la création de nouveaux logements sociaux afin de lutter contre le problème du logement. Ces personnes sont sinon obligées d'être hébergées dans des institutions sociales à long terme, où au fil du temps elles sont de plus en plus soumises à une dépendance institutionnelle et perdent de plus en plus leur autonomie.



58 personnes gèrent elles-mêmes leurs finances. 50 personnes sont aidées, dont 11 personnes sont sous tutelles. 35 personnes reçoivent une aide par le service « Logements » pour leur gestion financière. L'assistant(e) sociale prend contact avec les différents créanciers et un plan de désendettement est établi. 4 personnes ont une gestion auprès de services externes, comme la Ligue médico-sociale.

L'endettement ou le surendettement complique l'accès à un logement, voire même à un logement social. Le Fonds du Logement, par exemple, se base sur le revenu net pour le calcul du loyer, mais ne prend pas en considération les dettes ou la pension alimentaire à payer.

• Travail et occupation

Sans		1er marché de l'emploi		Mesures d'activation/stabilisation		Autres (bénévolat, SVO...)	
Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes

46	15	14	4	20	6	2	1
----	----	----	---	----	---	---	---

61 personnes sont sans emploi et/ou sans occupation. Il s'agit surtout de personnes bénéficiant d'une pension AVI ou de personnes bénéficiaires du Revis en dispense de travail.

- **Activités de groupe/loisirs** promouvant l'intégration sociale et la participation des usagers.

Les activités d'empowerment s'orientent autour d'aspects pédagogiques, culturels, sportifs ou encore de loisir. Au cours de l'année, une dizaine d'activités en groupe ont été réalisées.

- **Le parcours de vie avant la prise en charge par le service « Logements »**

A vécu à la rue		A un parcours institutionnel (en tant qu'adulte)				A été placé en institution en tant que mineur	Consommation régulière de substances psychotropes	
1 nuit	Plus d'une nuit	Structure d'urgence	Hôpital psychiatrique	Centre pénitentiaire	Logement avec suivi psycho socio-éducatif	Foyer, placement en famille, pédopsychiatrie	légales (alcool, médicaments psychoactifs)	illégal
2	56	74	44	20	22	5	53	9

Ces données ne s'appliquent qu'aux adultes (enfants exclus). Le service ne dispose pas d'informations valides et vérifiables pour 9 personnes. Plusieurs données peuvent concerner une même personne. Sur base de ces données, on peut constater que la population cible du service correspond surtout aux catégories ETHOS 1 ; 2 ; 3 ; 6 et 7.

Synthèse de l'analyse de la population cible de l'année 2019

Dans le concept actuel du service, une distinction est faite entre logement encadré, logement accompagné et « le logement d'abord ». Cependant, si l'on analyse la population, force est de constater qu'il n'y a pas de différences majeures en termes de problèmes. Les principales caractéristiques des usagers sont : troubles psychiques, psychiatriques, neurologiques, psychotiques, affectifs, névrotiques, comportementaux, troubles de la personnalité, abus de substance, problèmes de dépendances (alcools, drogues, médicaments), combinés aux problèmes associés à l'emploi, aux finances ou revenus et au logement.

Quelle que soit la forme de logement, avoir un « chez soi » donne aux personnes la sécurité de base indispensable pour toutes les démarches futures avec la personne.

Compte tenu des nombreuses années d'expériences acquises dans le domaine du sans-abrisme, le service est convaincu que « le logement d'abord », combiné avec un accompagnement personnalisé, est une réponse adéquate aux problèmes spécifiques de cette population.

Par conséquent, le service souhaite étendre dans les années à venir le concept du « logement d'abord », à condition d'avoir les fonds nécessaires pour financer davantage de logements sociaux et de personnel pour l'accompagnement social.

2. Les structures de jour

2.1 Le bistrot social « Le Courage »

Le bistrot social « Le Courage » est un service de Caritas Accueil & Solidarité conventionné par la Ville de Luxembourg. Il est ouvert 365 jours par an, jours fériés inclus. L'équipe du bistrot social se compose d'un éducateur gradué (responsable du service), de 2 éducateurs diplômés et de 5 auxiliaires de vie afin de pouvoir garantir un service 7 jours sur 7 de 9h00 à 19h00.

La philosophie du bistrot social « Le Courage » est la suivante : « Respecter et accepter les décisions et parcours de vie des personnes » et « Tu n'es pas Ok, mais cela est Ok pour moi, pour nous ».

Le bistrot social « Le Courage » propose un cadre agréable où les personnes ont le droit de consommer de l'alcool jusqu'à 15% (bière, vin), des boissons qu'ils doivent ramener elles-mêmes. Les chiens sont les bienvenus. Le personnel du bistrot sert gratuitement du café, de l'eau, du thé et des sandwiches. Une soupe chaude est offerte tous les soirs de 17h30 à 18h45.

C'est un endroit protégé pour ceux qui n'ont pas d'endroit où aller. Toutes les personnes majeures y sont acceptées telles qu'elles sont. C'est un endroit qui lutte contre la solitude et l'exclusion. Un accompagnement social et une aide à travers le réseau social luxembourgeois y est proposée à ceux qui le souhaitent.

Le bistrot social « Le Courage » propose les prestations suivantes :

- Possibilité de prendre une douche
- Machines à laver et sèche-linge
- Consignes pour y garder les effets personnels
- Prestations alimentaires (sandwiches durant la journée et une soupe le soir)
- Un petit coin « repos » pour dormir
- Sur demande de la personne il y a la possibilité de soutien et d'une aide orientée dans le réseau social luxembourgeois en collaboration avec les Streetworkers.
- Orientation et conseil juridique (projet « Clinique de droits » pour sans-abris)

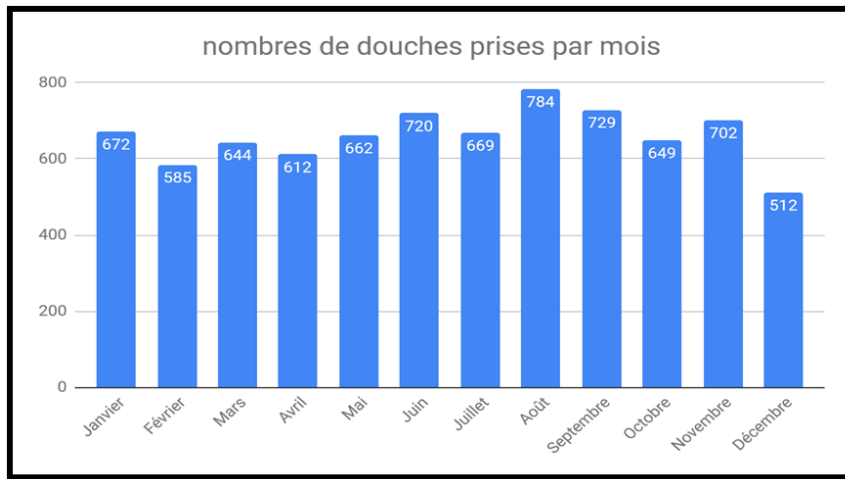
Le bistrot social a une capacité limite de 49 personnes. Une fois ce nombre atteint, la porte d'entrée est bloquée de l'intérieur et un filtrage est effectué par l'agent de sécurité. Un client sort, un client rentre. Des comptages sont faits durant la journée afin de surveiller le nombre de clients qui se trouvent à l'intérieur du bistrot social.

Une clientèle variée avec des besoins différents fréquente le bistrot. Certains groupes se sont formés et il y a des personnes qui viennent pour jouer toute la journée aux échecs, d'autres viennent pour retrouver des copains ou demander un conseil. Elles viennent toutes pour au moins une des prestations offertes. Les chiffres suivants vous donnent un aperçu de ce que le bistrot social « Le Courage » a fourni à ses usagers.

Les prestations « Hygiène » :

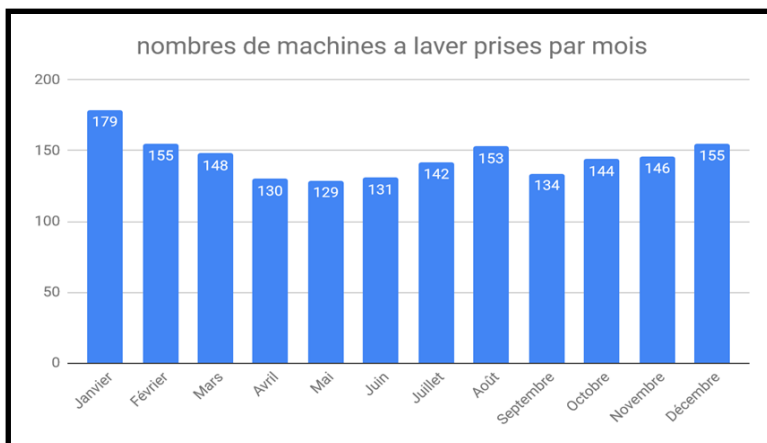
Les douches sont ouvertes tous les jours de 11h00 à 17h00 pour les personnes sans travail et de 17h00 à 18h00 pour celles qui travaillent. 3 douches sont disponibles. Le client a droit à une demi-heure au maximum.

Total : 7.940 douches

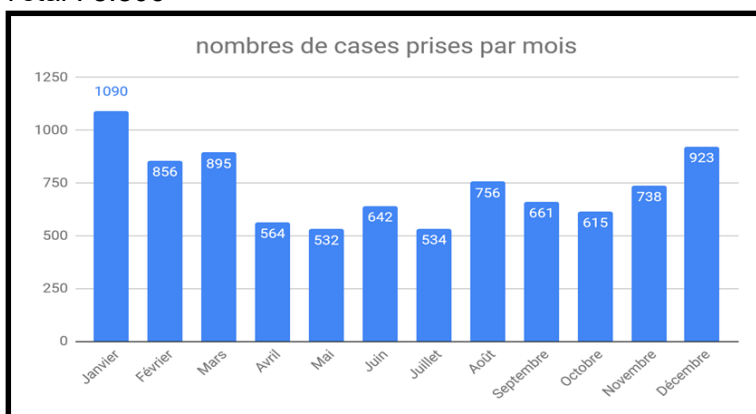


En ce qui concerne le service buanderie, la capacité maximale est de 6 personnes par jour, car les serviettes, que les clients utilisent pour les douches, doivent aussi être lavées quotidiennement par le personnel du bistrot social.

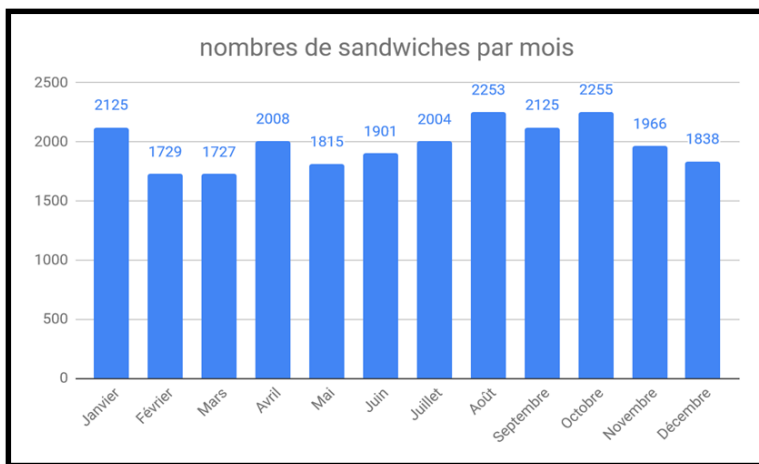
Total: 1.746 machines de linge



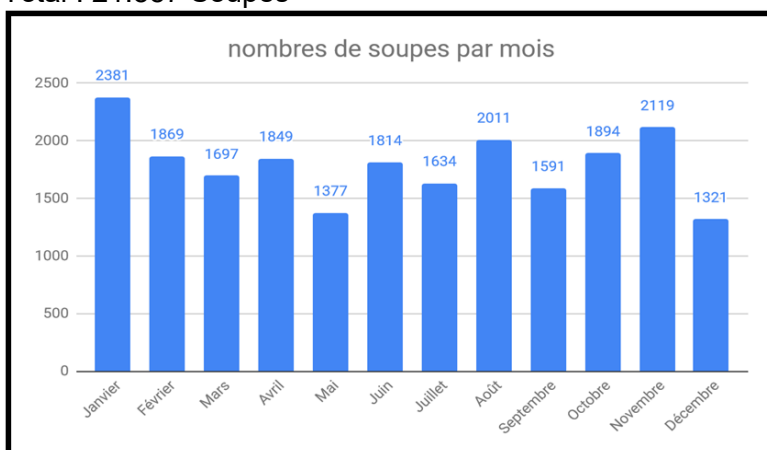
Les consignes (cases) pour y garder les effets personnels :
Total : 8.806



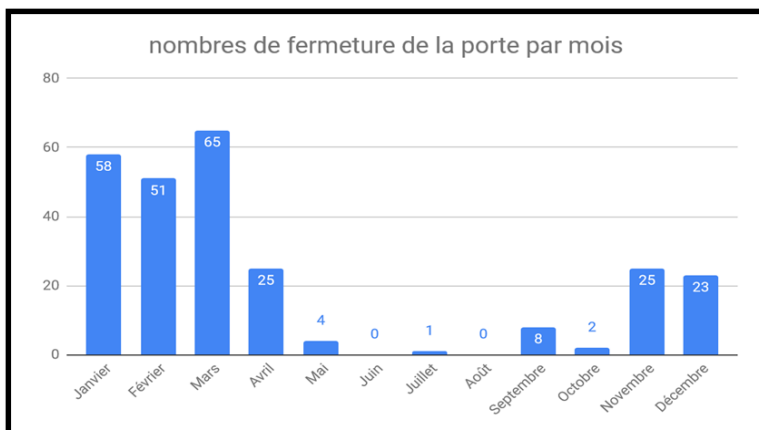
Les prestations alimentaires (sandwiches & soupes) :
Sandwiches Total : 23.746



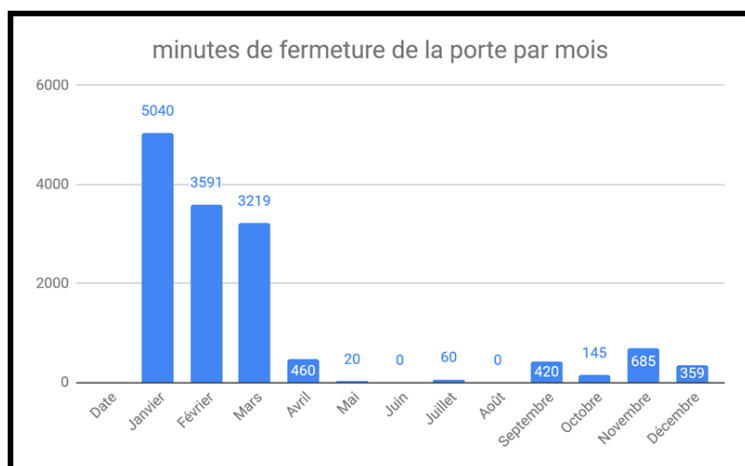
Total : 21.557 Soupes



Nombre de fois que la porte a été fermée en raison de l'atteinte de la capacité maximale:
Total : 262 fois



Nombre de minutes « de Fermeture » de la porte :
Total : 13.972 minutes



Les chiffres de l'année 2019 en résumé :

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Douches	672	585	644	612	662	720	669	784	729	649	702	512	7940
Lessive	179	155	148	130	129	131	142	153	134	144	146	155	8806
Cases	1090	856	895	564	532	642	534	756	661	615	738	923	1746
Sandwiches	2125	1729	1727	2008	1815	1901	2004	2253	2125	2255	196	1838	23746
Soupes	2381	1869	1697	1849	1377	1814	1634	2011	1591	1894	2119	1321	21557
Fermetures	58	51	65	25	4	0	1	0	8	2	25	23	262
Minutes	5040	3591	3219	460	20	0	60	0	420	145	685	359	13972

En 4 ans d'existence, le bistrot social « Le Courage » a trouvé sa place dans le réseau social de la Ville de Luxembourg. Une de ses missions est d'orienter les clients à travers ce réseau. La collaboration avec les autres services de Caritas Accueil & Solidarité asbl fonctionne très bien (Streetwork, Halte de Nuit, Centre Ulysse).

En ce qui concerne les exclusions durant l'année 2019, une hausse a été constatée en début d'année à cause de l'action hiver. En effet, lors de l'action hiver, beaucoup plus de personnes se trouvent dans le quartier de Bonnevoie.

Il y a 3 raisons d'exclusion principales :

- Petite infraction au règlement : comme, par exemple, le vol de gobelets, fumer dans les toilettes, insultes, déranger les autres clients, dealer, consommer ou introduire de l'alcool plus fort que 15% ;
- Agression verbales : menaces envers le personnel ou les autres clients ;
- Agression physiques : coups, bagarres, lancer des tasses ou des bouteilles.

Comme en 2018, le bistrot social « Le Courage » a pu compter en 2019 sur l'aide de ses nombreux bénévoles viennent régulièrement donner un coup de main. Leur aide est importante, car ils sont là à des moments de grande affluence comme lors de la distribution des tickets le matin ou de la soupe le soir.



Prestations supplémentaires :

En plus des prestations de base, le bistrot social « Le Courage » a mis en place sous le nom de « Clinique des droits pour personnes sans-abri » une permanence permettant aux personnes vivant dans la rue ou dans une grande précarité d'obtenir des conseils et une orientation lorsqu'elles ont un problème juridique ou administratif. En 2019, cinq permanences ont ainsi été organisées par un avocat bénévole et 10 personnes ont obtenu l'aide dont elles avaient besoin, évitant ainsi de sombrer encore davantage dans leurs problèmes.

Le bistrot social organise également régulièrement des activités d'échange et de détente, comme, par exemple, pour la Fête du 1^{er} Mai, la fête des voisins, Saint Nicolas, etc. et accueille de temps en temps des élèves avec leurs enseignants pour des remises de dons.

2.2 Le Para-Chute

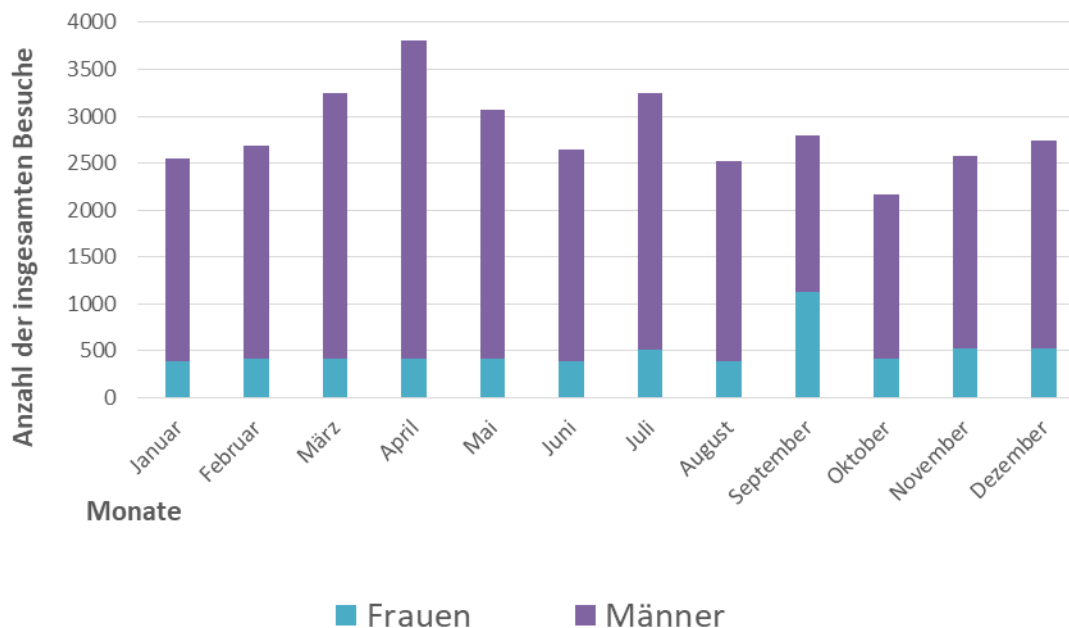
Depuis la mi-mars 2018, Caritas Accueil & Solidarité assure la présence quotidienne (du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00) dans la structure de jour à bas seuil « Para-Chute » (dans la gare de Luxembourg-Ville, cogérée avec CFL, la Ville de Luxembourg et le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région) via un employé du Streetwork, ainsi que d'autres collaborateurs de Caritas Accueil & Solidarité. Les personnes sans domicile fixe qui gravitent autour de la gare peuvent s'y retirer pendant la journée et sont orientées et soutenues par le personnel. L'une des principales caractéristiques du service « Para-Chute » est la mise en réseau intensive des différents acteurs du service dans l'accompagnement et l'orientation des personnes concernées.

Le Para-Chute est particulièrement fréquenté le matin. La plupart des usagers du service viennent quotidiennement. Les collaborateurs de Caritas Accueil & Solidarité fournissent principalement une assistance pour les démarches administratives ou pour les questions relatives à la recherche d'un logement et d'un travail. Il s'agit surtout de soutenir, soulager et orienter les personnes à travers des échanges quotidiens.

Le nombre de « passages » différents est documenté chaque jour par le personnel. La valeur ne correspond qu'à une valeur indicative approximative (actuellement, il n'y a pas de comptage fiable des passages; à différents moments de la journée, les admissions au Para-Chute sont à peu près

documentées). Selon les données disponibles, le nombre médian de « passages » par mois est de 2.668. Cela signifie qu'il y a en moyenne 133 « passages » par jour.

Nombre de passages mensuels (Plusieurs passages d'une même personne sont comptés séparément)



3. Les structures d'encadrement par le travail et l'occupation

3.1 L'Atelier Thérapeutique d'Ehlerange (ATE)

Missions

L'Atelier Thérapeutique d'Ehlerange (ATE), agréé par le Ministère de la Santé en tant qu'atelier thérapeutique, fait partie du Département « Travail et Occupations » de Caritas Accueil & Solidarité. Il offre la possibilité d'une occupation professionnelle à des personnes présentant des problèmes médico-psycho-sociaux.

Objectifs

L'objectif principal de l'Atelier Thérapeutique d'Ehlerange (ATE) est d'amener les participants à une amélioration de leur compétence au niveau de leurs capacités physiques et psychiques afin de leur permettre de maintenir une stabilité à travers un processus de travail adapté à ce but.

En 2019, selon leurs capacités et leur situation médico-psycho-sociale, les participants ont travaillé dans des régimes allant de 20 heures à 30 heures hebdomadaires. Parallèlement aux activités de production, les participants prennent part à des activités socio-thérapeutiques, pour la plupart proposées en interne, mais également en externe. Ils participent à des formations de base en buanderie, lavage, repassage, nettoyage, entretien ménager, traitement de linge et entretien des alentours.

En 2019, l'équipe de l'ATE a débuté un travail de conceptualisation, pour lequel a été fait appel à un coach externe. Actuellement, le projet est toujours en cours de réalisation.

Les participants

L'occupation professionnelle se fait sur la base d'un contrat de travail d'utilité collective (TUC/ONIS), d'une occupation bénévole (Caritas) ou d'un volontariat (SVN).

Origine, âge et nationalité des participants

Entre parenthèses les chiffres pour 2018.

En 2019, l'ATE a accueilli 49 (51) participants, dont 29 femmes et 20 hommes. Les personnes y ont été orientées par différents services:

- 44 participants par les représentants de l'ONIS ;
- 4 bénévoles, dont 1 par le service Streetwork, 2 par le Centre Ulysse et 1 par l'asbl Réseau Psy ;
- 1 en statut SVN envoyé par le Centre Ulysse.

Classes d'âge	
< 25	1 (2)
25-29	1 (3)
30-39	9 (11)
40-49	16 (17)
50-59	20 (15)
>60	2 (3)
Total	49 (51)

Nationalités	
luxembourgeoise	20
portugaise	15
espagnole	1
allemande	1
italienne	1
non EU	11
Total	49

Ce que l'on peut retenir, c'est la moyenne d'âge de la population de l'ATE qui est de 46 ans et a donc considérablement augmenté depuis le début de l'atelier, où l'âge moyen était de 36 ans.

Les problèmes de santé et de logement des participants

Tous les 49 participants connaissent des problèmes somatiques ayant de fortes répercussions sur leur stabilité sociale et professionnelle :

Problèmes d'articulation : 16. Problèmes de dos : 13. Problèmes d'obésité/d'anorexie : 4. Diabète : 7. Problèmes cardiaques : 3. Problèmes respiratoires : 9. Problèmes gynécologiques : 3. Problème rénal : 1. Problème urologique : 1. Problème de tension : 4. Cholestérol : 3. Problèmes auditifs : 2. Problèmes de vision : 3. Problèmes dermatologiques : 1. Problèmes de thyroïde : 5. Epilepsie : 1. AVC : 1.

Sur les 49 participants, tous présentent au moins un trouble d'ordre psychiatrique :

Dépression : 19 dont 17 sous suivi psychothérapeutique et/ou traitement médicamenteux, 2 sans suivi ni traitement. Psychose : 8 dont 8 sont sous traitement médicamenteux. Addiction à l'alcool : 7 dont 2 en abstinence et 1 sous suivi psychothérapeutique, 1 présente une addiction à l'alcool associée aux jeux pathologiques, 4 sont sans conscience morbide. Toxicomanie : 5 dont 2 sous traitement substitutif, 2 sans conscience morbide. Trouble de la personnalité : 2 dont 1 sous suivi psychologique. Affectation posttraumatique : 1, sous suivi psychologique. Abus de médicaments : 1. Troubles de comportement : 2. Crises d'angoisse : 5, sous traitement médicamenteux.

3 participants ont le statut de travailleur handicapé et 1 participant le statut en suspens temporaire pour des raisons de santé.

À côté de leurs problèmes de santé, beaucoup sont confrontés à des problèmes liés au logement : Des 49 personnes, 4 sont propriétaires, 17 ont un logement privé, 4 ont une chambre au-dessus d'un café, 2 ont un logement de Wunnengshëllëf, 6 du Fonds du Logement, 3 sont hébergées au Centre Ulysse, 1 a un logement d'Abrisud, 5 ont un logement encadré et accompagné de Caritas Accueil & Solidarité, 1 a un logement de la Ville de Schifflange, 2 de l' AIS Differdange, 1 est hébergé à la Halte de nuit, 1 a un logement du Réseau Psy, 1 vit dans un logement communautaire du Foyer Reckendall, 1 a un logement de Pro Familia.

Le passage à l'ATE a permis à 4 personnes d'améliorer leur situation de logement.

Demandes d'admission

Les candidats, orientés par différents services sociaux, prennent un 1^{er} rendez-vous et remplissent un formulaire d'admission. Le fonctionnement de l'atelier est expliqué et une visite de l'atelier est proposée. Un 2^e entretien est fixé avec l'assistante sociale pendant lequel, après anamnèse, les éléments de base pour un projet sont établis ensemble. S'en suit une journée de travail « test » et après évaluation commune, le candidat et l'ATE se déclarent prêts pour une prise en charge ou pas. Le participant entame son travail à l'ATE sur base d'un contrat signé (TUC, SVN, bénévolat).

En 2019, 63 personnes ont fait une demande d'admission. 21 ont été engagées. Les raisons des non-engagements (42) : 14 ont été réorientées vers d'autres institutions, 14 ont abandonné de leur propre gré, 14 restent en procédure d'engagement pour 2020.

Durée de participation et sorties

Entre parenthèses les chiffres 2018

Durée de participation	
>1 an	22 (20)
7-12 mois	9 (10)
4-6 mois	4 (8)
2-3 mois	6 (6)
0-1 mois	8 (7)
Total	49 (51)

Sorties	
1er marché du travail	0 (0)
Projet familial	0 (0)
Réorientation vers autre affectation temporaire	3 (6)
Pas de projet commun	5 (8)
Priorité santé	(8)
Total	15 (23)

L'encadrement socio-thérapeutique

L'équipe éducative introduit les participants de façon individualisée dans les différentes activités de l'atelier. A travers la phase d'évaluation appelée *Assessment*, les participants acquièrent des compétences professionnelles de base. En même temps, cela leur permet de se familiariser avec les règles de l'atelier et de s'intégrer dans le groupe. Les observations recueillies par l'équipe, ainsi que l'auto-évaluation faite par le participant même, constituent la base du projet individuel à réaliser dans l'atelier.

L'équipe multidisciplinaire (psychologue, assistants sociaux, éducateurs instructeurs, éducateur diplômé) se réunit de manière formelle une fois par semaine afin de faire le bilan sur les différentes situations des participants, d'organiser les activités de l'atelier et de réajuster le cas échéant les mesures socio-éducatives en collaboration directe avec les assistants sociaux qui gèrent les projets individuels des participants.

Au cours du mois de septembre, a eu lieu la mise en place du troisième secteur, celui des activités socio-pédagogiques. Dans ce cadre, les participants ont pris part à 357 activités à caractère soit occupationnel, soit créatif ou bien encore éducatif. Parmi ces activités on compte 37 ateliers cuisine/pâtisserie, 27 sorties achats, 20 activités de couture, 41 activités artistiques, 42 activités de nettoyage sur différents sites, 23 excursions, 98 activités axées sur le jardin, 48 activités de bricolage, 1 événement interne et une formation « gestes et postures ». Ces activités ont pour but le renforcement de l'inclusion sociale, de l'estime de soi, de l'autonomie, mais également de favoriser les contacts sociaux et la réinsertion socio-professionnelle de chaque participant.

La production

Entre parenthèses les chiffres pour 2018.

Afin de pouvoir remplir la mission médico-psycho-sociale, accueillir davantage de personnes très éloignées du marché ordinaire du travail et renforcer le volet thérapeutique, l'activité de traitement du linge reste l'activité principale à l'ATE. Au total, la production moyenne était de 294 (308) kg de linge par jour de travail sur un volume annuel de 73.684 (77 337) kg dont en partie du linge à décontaminer par traitement spécial : 335 (135) kg.

Parmi les clients il y a : Abrigado, Air Rescue, Abrisud, Centre Ulysse, Clinique Ste Marie, le Laboratoire national, la Commune de Sanem, Médecins du Monde, les services de soins à domicile : Help Doheem Versuergt, Hëllef Doheem, Verbandskëscht et occasionnellement d'autres clients d'utilité publique. À partir de novembre 2019, l'ATE a également repris le service de lavage pour la « Wanteraktioun » du gouvernement, édition 2019-2020.

3.2 Le « Streetfootball »

Au courant de l'année 2019, l'activité socio-sportive « Streetfootball » a mobilisé 159 personnes différentes à travers 281 participations. L'activité a eu lieu tous les premiers et troisièmes jeudis du mois dans la salle de sport du Lycée ECG, ainsi que les samedis dans un hall sportif à Esch/Alzette et ce jusqu'au mois de juin. À partir du mois de septembre 2019, l'activité n'a eu lieu que toutes les deux semaines à Luxembourg-Ville à cause d'un manque d'encadrant sportif.

À part les entraînements, les joueurs ont été invités à différents tournois et événements socio-sportifs : 2 tournois ont ainsi été disputés en Belgique, à Mons et à Bruxelles, grâce aux organisateurs de la Belgian Homeless Cup. Pour la deuxième fois d'affilée une sélection a été invitée à participer au « Tournoi de l'Inclusion » à Esch/Alzette. Le tournoi annuel « Street Cup », organisé par tout le service Streetwork de la Ville de Luxembourg, a eu lieu au mois de juillet au Pfaffenthal et a été un grand succès. Ambiance chaleureuse, bons matchs et surtout fair-play étaient aux rendez-vous. L'activité « Kicken & Grillen », en collaboration avec les Streetworkers de Caritas Jeunes & Familles et de la Croix-Rouge luxembourgeoise, a eu lieu au cours du mois de septembre.

3.3 Le « Powerteam »

Georges Christen et son assistant bénévole encadrent l'activité « Powerteam » tous les mardis soir de 18h15 à 19h15, ainsi que les mercredis et jeudis matin de 9h30 à 11h30. A courant de l'année 2019, 103 personnes différentes et 974 participations ont pu être comptées.

Tous les derniers lundis du mois, les bénéficiaires de l'activité se déplacent à la salle fitness « Octogone Gym » à Sandweiler. Ainsi, ils peuvent profiter des machines d'une grande salle de sport professionnelle.

3.4 L'atelier « Creamisu »

L'atelier « Creamisu », initié avec le soutien de l'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte, bénéficie depuis le 1^{er} janvier 2018 du financement d'un poste d'éducateur du Ministère de la Santé. Les frais d'un second poste, en mi-temps, ainsi que les autres frais liés à l'atelier sont couverts par Caritas Accueil & Solidarité. En 2019, l'atelier s'est affirmé auprès des personnes très marginalisées comme offre « occupationnelle » pour regagner en estime de soi et en motivation et pour retrouver le pouvoir d'agir grâce aux activités artistiques.

En 2019, l'atelier « Creamisu » a comptabilisé 4.112 participations dont 3.098 participations à des activités : 482 étaient en lien avec la musique, 2.210 avec la cuisine et le dessin/bricolage et 415 étaient en lien avec des activités extérieures. Ont été recensées 1.176 présences d'hommes et 829 présences de femmes.

Après une recherche assidue pour trouver un local mieux adapté, l'atelier « Creamisu » a déménagé début 2019 à 500 mètres du Centre Ulysse. Le loyer est couvert par des fonds propres. Tout en gardant le lien avec les services accueillant des personnes très marginalisées, l'atelier « Creamisu » travaille déjà sur de nouveaux projets visant l'inclusion de la population en mettant en avant leur créativité et leurs capacités artistiques.

3.5 Suivi de personnes bénéficiaires du REVIS

Encadrants psycho-sociaux

Suite à l'application de la loi REVIS (anciennement RMG) au 1^{er} janvier 2019, le Service Régional d'Action Sociale de Caritas Accueil & Solidarité a été remplacé par des encadrants psycho-sociaux. Les encadrants psycho-sociaux sont conventionnés avec l'Office National d'Inclusion Sociale (ONIS) du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région. Ils sont gérés par Caritas Accueil & Solidarité et font partie dans l'organigramme de Caritas Accueil & Solidarité du service « Travail et Occupations ».

Leur mission principale est d'identifier le besoin en renfort de personnel des différents services de l'association (jardinage, technique, cuisine, réception, etc.), de sélectionner les candidatures de personnes bénéficiaires du REVIS provenant de l'offre des Agents Régionaux d'Inclusion Sociale (ARIS), de veiller au bon déroulement de l'encadrement tant pratique que psycho-social des mesures d'activation et de soutenir ces personnes en réinsertion professionnelle dans l'acquisition des compétences qui améliorent leur employabilité. Leurs tâches consistent à analyser la situation des bénéficiaires en mesure d'activation, à établir avec eux un plan, à évaluer leurs compétences socioprofessionnelles sur leur lieu de travail moyennant des entretiens d'évaluation réguliers en présence des ARIS, à déterminer si l'objectif du plan est atteint ou s'il faut redéfinir de nouveaux moyens et des nouveaux délais pour atteindre les objectifs nouvellement fixés, ainsi que de (ré)orienter les bénéficiaires en dehors du réseau de CAS si d'autres opportunités se présentent, le tout en étroite collaboration avec les ARIS.

Compte tenu de la mixité et de la complexité des problématiques traitées (bénéficiaires présentant des problèmes médico-psycho-sociaux, bénéficiaires de protection internationale, bénéficiaires originaires des différentes structures de logement de CAS et du sans-abrisme en général), une réinsertion professionnelle sur le marché ordinaire s'avère souvent difficile. De ce fait, l'objectif principal est la stabilisation de la personne.

Généralités de la population cible

Nom du service / Organisme gestionnaire	Nombre de personnes encadrées		Hommes	Femmes	Jours de présence
	Total	dont mesures dans le cadre de la loi REVIS			
Equipe Réception	7	7	2	5	1.170
Service Technique	7	7	7	0	1.355
Service Jardinage	11	11	11	0	1.145
Equipe Cuisine	20	20	9	11	4.480

Autres ¹²	4	4	0	4	890
----------------------	---	---	---	---	-----

Tranche d'âge de la population cible

Âge	Hommes	Femmes	Total
< 18	0	0	0
18 – 25	0	0	0
26 – 30	1	2	3
31 – 40	12	2	14
41 – 50	10	8	18
51 – 60	5	7	12
61- 70	1	1	2
71 – 80	0	0	0
+ 80	0	0	0
Inconnu	0	0	0

Nationalité de la population cible

Nationalité	Hommes	Femmes	Total
Luxembourgeoise	8	6	14
Citoyens de l'UE	5	9	14
Ressortissants de pays tiers	16	5	21

En 2019, les encadrants psycho-sociaux ont mené 504 entretiens avec 101 personnes différentes et accompagné 49 bénéficiaires REVIS dans le cadre de leur mesure d'activation au sein des différents services de CAS. 19 bénéficiaires ont travaillé à temps plein, les autres 30 personnes à horaire réduit. 29 bénéficiaires sont des hommes alors que 20 sont des femmes. La plupart des bénéficiaires actifs ont entre 31 et 50 ans. Il y a une plus forte proportion de femmes actives à partir de l'âge de 41 ans, ce qui est dû essentiellement à leur situation familiale (famille monoparentale avec enfants à charge et disposant de peu de revenus). Parmi la population masculine, celle-ci est plutôt jeune (moins de 40 ans), avec une famille à charge et est n'est pas issue de l'UE (la plupart étant des bénéficiaires de protection internationale).

Sur les 49 bénéficiaires, 16 conventions d'activation n'ont plus été prolongées pour les raisons suivantes : 5 pour réorientation vers une autre mesure TUC, 4 pour maladie longue durée, 2 pour orientation ADEM, autres (5)¹³.

Parmi les 85 candidatures envoyées par les ARIS aux encadrants psycho-sociaux pour la mise en place d'une mesure d'activation, 38 ont été retenues. Les raisons pour lesquelles les autres candidatures n'ont pas été retenues sont multiples, entre autres, le profil ne correspondait pas au poste proposé, les connaissances linguistiques étaient insuffisantes ou les problèmes de santé étaient trop importants, non présentation aux entretiens proposés, refus du poste de travail proposé, des bénéficiaires avaient trouvé un autre travail ailleurs.

Le premier projet « Atelier équipe jardinage - Weidendall », à Kopstal, conventionné avec l'ONIS, a commencé à être opérationnel au printemps 2019. 11 bénéficiaires ont pu profiter de la mise en place de ce projet tout au long de l'année, malgré certaines contraintes d'ordre logistique. Deux autres projets, celui de l'Atelier bricolage et petites réparations ainsi que celui de l'Atelier nettoyage verront le jour au courant de l'année 2020. Les encadrants psycho-sociaux s'attendent à une nette augmentation du nombre de bénéficiaires à encadrer. Les encadrants psycho-sociaux estiment que le volet de la formation technique et spécifique aux besoins de la population cible prendra plus d'envergure en 2020.

¹² Atelier « Creamisu », Service Streetwork, Bistrot social « Le Courage »

¹³ CDI (1), résiliation pour faute grave (1), ne remplissait plus les conditions du FNS (1), autres réorientations par l'ARIS (2)

4. Les autres services conventionnés pour adultes

4.1 Le Service psychologique

Le Service psychologique, composé de 2,5 ETP de psychologues est depuis mi-2018 sous la coordination de Tom Brassel. Il assume une fonction cross-fonctionnelle et intervient aussi bien dans les départements « Urgence », « Logements » et « Travail et occupation » de CAS.

En 2019, le Service psychologique a recentré son champ d'action en se concentrant essentiellement sur la demande des clients dans le but de les valoriser et les soutenir dans leurs projets personnels.

Le service a ainsi mené **1.140 entretiens psychologiques** dans les différentes structures de CAS. Parallèlement aux entretiens individuels, l'équipe a proposé différents types de groupes thérapeutiques, comme un groupe de relaxation, un groupe d'amélioration des compétences sociales, un groupe d'expression d'émotions, un groupe d'expression artistique, un groupe de parole à thème défini, etc.. En plus, l'équipe a mis en place en 2019 le « Café psy » selon une approche très bas seuil. Le « Café psy » est un lieu de rencontre et d'échange hebdomadaire pour les personnes les plus vulnérables accueillies par le département « Urgence ».

471 entretiens ont été menés avec des clients bénéficiant d'un logement de CAS. 631 entretiens ont été menés avec des personnes séjournant au Centre Ulysse y compris les clients du projet Communal Housing First situé au 3^{ème} étage du Centre Ulysse. 38 entretiens ont été menés avec des clients se trouvant à l'hôpital, en thérapie ou momentanément écartés des services de CAS, Streetwork, Creamisu.

Les entretiens menés peuvent être différenciés en :

- *entretiens « de soutien »* ;
- *entretiens de suivi psychologique*, permettant de poser des objectifs et de travailler de façon continue avec les personnes sur les sujets qui les préoccupent dans leur vie ;
- *entretiens de type « interventions de crise »*, permettant aux personnes en situation de crise de sortir « du feu de l'action » en échangeant le vécu avec le professionnel dans un cadre sécurisé afin d'éventuellement éclairer la situation et de réfléchir aux prochaines étapes ;
- *entretiens d'évaluation de type « passation de test »*, servant à suivre et réadapter si besoin les besoins des clients et d'optimiser les mesures réalisées d'habitude en collaboration avec les autres collègues ;
- *entretiens de type « Helferkonferenzen »*, avec le client et d'autres intervenants internes ou externes, voire, si besoin, avec des membres la famille du client ;
- *entretiens de type « diagnostique »*.

Collaboration avec le CHNP d'Ettelbruck

Le Service psychologique assure une permanence hebdomadaire avec des psychiatres du CHNP au sein du Centre Ulysse. Ceci permet d'atteindre plus facilement des personnes très réticentes envers les services psychiatriques classiques. Certaines personnes très réticentes aux traitements médicamenteux acceptent ainsi de se faire soigner, ce qui leur permet de recouvrir la stabilité psychique nécessaire pour pouvoir accéder à d'autres mesures psycho-sociales et de réinsertion. Des personnes externes, très éloignées des systèmes de soins, orientées par le service Streetwork, la « Wanteraktioun », ainsi que le bistrot social « Le Courage » ont également pu être prises en charge par l'équipe psychologique et les psychiatres du CHNP.

4.2 Le Streetwork

Travail de rue

Le service Streetwork fait des tournées régulières dans les quartiers de la Gare de Luxembourg et de Bonnevoie, principalement les mardis et jeudis matins très tôt et le soir. L'objectif est de rencontrer et d'apprendre à connaître un maximum de personnes, ainsi que de marquer une présence sur le terrain. Les Streetworkers proposent du thé ou une soupe pour faciliter l'entrée en contact avec la population cible et essaient de comprendre si les personnes viennent d'arriver au Luxembourg et si elles connaissent le réseau social ou non. Les travailleurs sociaux essaient de les guider et de les conseiller en respectant leur rythme.

Lors de ces tournées, les personnes sans-abri vulnérables, celles qui ont des problématiques psychiatriques et qui refusent de dormir dans les foyers, sont invitées à dormir à la halte de nuit « Nuetswaach - L'Espoir ». Grâce à l'écoute active, le travail de motivation et la relation de confiance, certaines personnes acceptent de dormir à la halte de nuit.

Les travailleurs sociaux passent également dans les différentes structures telles qu'Abrigado, le bistrot social « Le Courage », Stëmm vun der Strooss, Para-Chute, JDH-K28, le Centre Ulysse, etc.

Afin d'améliorer le travail avec le réseau social de la ville, plusieurs réunions d'échanges ont été organisées avec le Premier Appel, Abrigado, SVDS et Médecin du Monde. Une réunion d'équipe avec les services Streetwork de la Ville de Luxembourg et le service Para-Chute est planifiée une fois par semaine.

Permanences

Bureau Streetwork - 16, rue Michel Rodange, Luxembourg

La permanence sociale est organisée trois fois par semaine, les lundis, mercredis et vendredis de 10h00 à 12h00. Selon la demande, l'équipe du Streetwork informe et oriente les personnes vers les instances compétentes.

Pendant l'Action hiver (« Wanteraktioun »), beaucoup de personnes qui viennent à la permanence sociale ont été orientées par la coordinatrice de la « Wanteraktioun ». Il s'agit souvent de personnes étrangères qui essaient d'immigrer au Luxembourg. Elles profitent de l'ouverture de la Wanteraktioun pour avoir un endroit où dormir et pour trouver du travail. Il y a également des personnes qui ont des droits à l'aide sociale. Les travailleurs sociaux analysent leurs situations et essaient de les aider à récupérer leurs droits par divers moyens (démarches en obtention d'une adresse de référence, RMG, prise en charge par la CNS, pension, orientation vers un foyer, demande AIS, orientation CNDS, etc...).

L'équipe effectue aussi des accompagnements lorsqu'elle estime que la personne n'est pas assez autonome pour faire ses démarches seule (ADEM, ONE, urgences psychiatriques, CNDS Wunnen, ASTI, Liewen Dobaussen, Oppen Dier, Médecin du Monde, etc...).

Pendant ces permanences, des jetons pour aller manger à la Stëmm vun der Strooss sont distribués.

Statistiques

Entre parenthèses, les chiffres pour 2018.

Au courant de l'année 2019, 585 (576) personnes différentes ont été rencontrées, dont la plupart étaient âgées entre 31 et 50 ans.

Hommes	Femmes
515	69

Classes d'âge	
< 18	11
18 – 25	78
26 – 30	58
31 – 40	151
41 – 50	157

51 – 60	102
61- 70	22
>70	6

Problématiques	
Finance/juridique	328
Logement	567
Psychique	16
Santé	188
Socio-familial	24
Travail	335
S'alimenter	873
Courrier	651

5. Ressources

5.1 Ressources humaines

Au 31 décembre 2019, Caritas Accueil & Solidarité employait 81,40 salarié-e-s équivalent temps plein (78,8 en 2018). Le nombre de personnes employées au 31.12.2019 était de 92 (89 en 2018), dont 46 femmes et 46 hommes. L'âge moyen est de 40,5 ans. 3 personnes étaient apprenties. 14 personnes sont parties pour relever de nouveaux défis, tandis que 16 personnes ont intégré les différents services de l'association.

Pour améliorer en continue l'efficacité de son travail, mais aussi pour offrir des perspectives motivantes à ses collaboratrices et collaborateurs, Caritas Accueil & Solidarité a investi en 2019 dans le développement des compétences de son personnel. Le personnel a suivi des formations pour un coût total de 39.855,31 € (38.507,06 € en 2018).

Enfin, dans un souci d'améliorer le bien-être de ses collaborateurs qui travaillent dans un environnement extrêmement difficile, Caritas Accueil & Solidarité, conjointement avec les autres associations membres de Caritas Luxembourg, a mis en place pour les personnes qui ont besoin d'être renforcées mentalement la possibilité de recourir à un accompagnement individualisé, une écoute et un soutien psychologique. L'objectif est que les personnes puissent faire face avec plus de sérénité aux difficultés qu'elles rencontrent dans leur travail. Un comité éthique a également été mis en place. Ce dernier peut être consulté par les collaborateurs pour toutes les questions liées code de conduite et aux risques psycho-sociaux.

5.2 Bénévolat

Pour réaliser ses missions, Caritas Accueil & Solidarité peut compter sur 174 bénévoles (168 en 2018) qui se sont investis à ses côtés courant 2019. Les bénévoles se sont engagés surtout dans le cadre de la « Wanteraktioun », où ils prennent en charge le service du petit-déjeuner et du dîner. Une autre structure de Caritas Accueil & Solidarité dans laquelle interviennent de nombreux bénévoles est le bistrot social « Le Courage ». Les bénévoles sont présents aux moments les plus difficiles de la journée, comme lors de la distribution de la soupe ou des jetons pour les douches, lave-linges, etc.

5.3 Bientraitance

Dans le cadre du dispositif mis en place avec d'autres associations en matière de bientraitance, 30 collaboratrices et collaborateurs ont participé à la formation de sensibilisation et de prévention de la maltraitance obligatoire pour tous les collaboratrices et collaborateurs. Deux autres ont participé à la formation d'approfondissement sur la bientraitance.

En 2019, de nouveaux documents de Caritas Internationalis sur la protection des enfants et des personnes vulnérables, encore plus contraignants que par le passé, ont été adoptés par le Conseil d'Administration de Caritas Accueil & Solidarité et implémentés en interne. Les collaborateurs de Caritas Accueil & Solidarité ont signé un document les engageant formellement à respecter ce code de conduite stricte. Enfin, le comité d'éthique institué en 2019 complète le dispositif pour prévenir tout abus.

5.4 Qualité, satisfaction clients et amélioration continue

Afin de garantir aux utilisateurs de ses services un même et bon niveau de qualité, Caritas Accueil & Solidarité a mis en place diverses procédures internes. Celles-ci sont régulièrement mises à jour,

notamment en fonction des suggestions et réclamations qui lui parviennent. Depuis 2019, les suggestions et réclamations sont centralisées auprès d'un point contact unique qui veille à ce qu'elles soient traitées dès réception.

En ce qui concerne la mise en conformité de Caritas Accueil & Solidarité 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. En 2019, il n'y avait pas d'abus signalé à ce sujet.

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

5.5 Ressources financières

Les comptes annuels présentent une perte de 1.346,56 € (perte en 2018: 10.293 €)

Les principaux bailleurs de fonds sont le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région, la Ville de Luxembourg, le Ministère de la Santé et l'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte.

Caritas Accueil & Solidarité peut également se prévaloir du soutien de donateurs privés et institutionnels.

5.6 Gouvernance

Le Conseil d'administration, réuni en 5 séances, était composé comme suit : M. Pit Bouché (membre à partir du 16 janvier 2019 et président à partir 23 avril 2019), M. Marc Entringer, M. Marc Fischbach, M. Marc Hengen, Mme Marie-Josée Jacobs, 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 (président et membre jusqu'au 23 avril 2019), M. Alphonse Wagner, M. Emile Wirtz (à partir du 16 janvier 2019).

Le Comité de direction s'est réuni, quant à lui, 22 fois sous la présidence du directeur M. Andreas Vogt, comprenant en outre M. Philippe Streff, fondé de pouvoir, Mme Rosa Chimenti (jusqu'à 31 juillet), Madame Patrizia Infante (à partir du 1^{er} août 2019), Mme Stéphanie Sorvillo et M. Marc Pauly.

5.7 Projet de regroupement Caritas Luxembourg

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

Remerciements

Caritas Accueil & Solidarité tient à remercier de tout cœur tous ses bailleurs de fonds pour leur généreux soutien, à savoir le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région, la Ville de Luxembourg, le Ministère de la Santé et l'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte, ainsi que tous les clubs service, entreprises, associations, institutions, fondations et bien sûr ses donateurs et donatrices fidèles tout au cours de l'année.

Un grand Merci également à tous les collaboratrices et collaborateurs, ainsi qu'aux bénévoles pour leur travail et engagement.