



Ville d'Esch-sur-Alzette



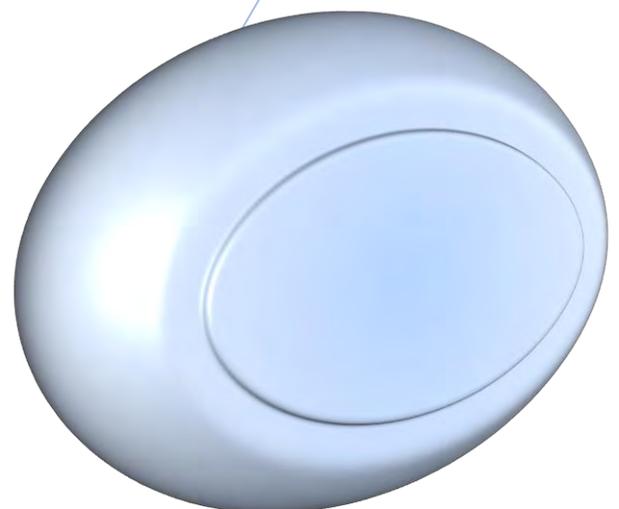
# RAPPORT D'ACTIVITE 2020

**FOYER DE NUIT ABRISUD**

**MAISON MICHELS**

LANNERS MAUREEN

MARTINS BRUNO



## PREFACE

Depuis le début de la pandémie de COVID-19 en mars 2020, le fonctionnement du Foyer de Nuit Abrisud a fortement changé. La crise sanitaire n'a pas seulement des répercussions profondes sur la santé et l'économie, mais elle a aussi des impacts énormes sur l'individu et la société en général. Pendant l'état de crise, l'appel du gouvernement était de rester à la maison « Bleif doheem ». Mais où aller si la personne est sans-abri et si elle n'a pas de chez soi ?! Vu que le centre-ville était presque vide et de nombreuses associations ont fermé dans un premier souci leurs portes, les personnes sans-abri sont devenues beaucoup plus visibles. Ils étaient obligés de trainer dans l'espace public et d'attendre jusqu'à ce que le Foyer de Nuit Abrisud ouvrirait de nouveau ses portes à 17.00 heures. Tout au long de la pandémie, les heures d'ouverture du centre d'hébergement – un des seuls refuges qui leur restait encore pendant ce temps extrêmement difficile – n'ont pas changé.

Il ne faut pas négliger que la crise sanitaire engendrait de forts changements au niveau du fonctionnement journalier du Foyer de Nuit et que tout le monde a dû s'adapter.

- Le port du masque est devenu obligatoire pour le personnel et les bénéficiaires du centre d'hébergement. Chaque bénéficiaire reçoit lors de son admission trois masques en étoffe qui sont lavés deux fois par jour par le personnel encadrant.
- Chaque soir, le personnel encadrant prend la température des bénéficiaires et la note sur une liste. Dès que la température monte au-dessus de 38°, le bénéficiaire est isolé dans une chambre et reçoit un masque de protection FFP2. Si la température ne descend pas au cours de la soirée, la personne est obligée de quitter l'institution et la procédure pour orienter la personne au bâtiment B au Findel est déclenchée. Le bâtiment B du Ministère de la Famille se trouve à côté du bâtiment de l'Action Hiver et il est géré par la Croix-Rouge luxembourgeoise. Des personnes présentant des symptômes ou en attente de leur résultat peuvent y être accueillies.
- Le personnel encadrant veille à ce que les bénéficiaires lavent et désinfectent régulièrement leurs mains au cours de la soirée.
- La salle de séjour est transformée en réfectoire et les tables sont installées de façon à ce que deux personnes peuvent s'asseoir autour d'une même table, ce qui entraîne qu'uniquement huit bénéficiaires peuvent prendre leur repas en même temps.
- En concertation avec le délégué à la sécurité de la Ville d'Esch-sur-Alzette, les chambres ont été aménagées de façon à ce que la distance de 2 mètres soit respectée entre les lits.

- Lors de la soirée, le personnel encadrant organise des tours de désinfection où ils désinfectent régulièrement les poignets des portes et des fenêtres, les interrupteurs et les poussoirs des toilettes.

Au niveau des admissions, le Foyer de Nuit a également changé son fonctionnement. Afin de réduire au maximum les interactions et les contacts, il n'est plus possible de prendre en charge des personnes en urgence, ce qui entraîne que les lits des personnes ne venant pas dormir le soir ne sont plus occupés par d'autres personnes. Ceci a des effets sur le nombre de personnes différentes accueillies au cours de l'année 2020, mais aussi sur le nombre de nuitées. Par rapport aux années précédentes, le nombre de nuitées a diminué en moyenne de 100 nuitées par mois, ce qui équivaut à environ 3 nuitées par jour. Ce nombre correspond au nombre de lits restant libres le soir et avant la crise sanitaire au nombre de personnes admises en urgence.

En général, il est difficile de comparer le rapport d'activité de l'année 2020 avec le rapport d'activité des années précédentes vu les circonstances actuelles. Les chiffres de 2020 sont fortement influencés par la crise sanitaire.

Tandis qu'il s'agissait d'une année difficile avec beaucoup d'inconnus, le travail social réalisé par l'équipe socio-éducative était marqué de succès. Sur les 75 personnes différentes prises en charge en 2020, 63 personnes profitaient d'un suivi social, dont 18 personnes ont signé un contrat à travers une agence immobilière, de privé en privée ou dans un café. 2 personnes ont reçu un logement d'une autre institution et 5 personnes sont parties au sevrage pour faire une thérapie. Ceci montre que l'équipe socio-éducative ne s'est pas laissée abattre par la crise sanitaire, mais que chaque membre du personnel a travaillé chaque jour avec enthousiasme et dynamisme dans l'intérêt des bénéficiaires.

# TABLE DES MATIERES

<b>1.</b>	<b>Historique .....</b>	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>Foyer de Nuit Abrisud.....</b>	<b>8</b>
	2.1. Données clés .....	8
	2.2. L'hébergement des personnes sans-abri.....	9
	2.2.1. Les nuitées réalisées en 2020 .....	9
	2.2.2. La population accueillie en 2020 .....	10
	2.2.3. Le sexe des personnes accueillies .....	11
	2.2.4. L'âge des personnes accueillies.....	12
	2.2.5. La nationalité des personnes accueillies .....	15
	2.2.6. Les droits sociaux des personnes accueillies .....	17
	2.2.7. La durée de séjour des personnes accueillies .....	18
	2.2.8. La provenance des personnes accueillies .....	19
	2.3. L'accompagnement social des personnes sans-abri .....	21
	2.3.1. La population suivie en 2020 .....	21
	2.3.2. Les résultats du travail social.....	23
	2.4. Le suivi post-hébergement .....	24
	2.5. Divers.....	25
	2.5.1. Remise d'un don - Interesseverain Neiduerf.....	25
	2.5.2. Remise d'un don - Lycée Technique Mathias Adam .....	26
	2.5.3. Remise d'un don - #BitzDoheem.....	27
	2.5.4. Visite du coiffeur au Foyer de Nuit.....	28
	2.5.5. Remise d'un don - Ecole Internationale de Differdange .....	29
	2.5.6. Soutien d'une personne privée .....	30
	2.5.7. Large Scale Testing au Foyer de Nuit .....	31
	2.5.8. Vaccination contre la grippe saisonnière au Foyer de Nuit.....	31
<b>3.</b>	<b>Maison Michels .....</b>	<b>32</b>
	3.1. Données clés .....	32
	3.2. La Maison Michels en quelques chiffres .....	33
	3.3. Projet « Lapins » .....	35
	3.4. Stage à la Maison Michels.....	37

# 1. HISTORIQUE

L'histoire du Foyer de Nuit Abrisud remonte à l'hiver 2004. Suite aux doléances de la Ville de Luxembourg, trouvant inacceptable le fait d'être la seule ville à devoir accueillir des personnes en situation de détresse, le Ministère de la Famille et de l'Intégration a lancé un appel à toutes les communes du pays de prendre leur responsabilité sociale dans le domaine du sans-abrisme et de participer à son Action Hiver 2004-2005, destinée à offrir un hébergement d'urgence aux personnes sans-abri pendant les mois d'hiver.

La Ville d'Esch-sur-Alzette a suivi cet appel et en urgence elle a cherché des locaux pouvant accueillir pendant cette période une quinzaine de personnes.



Une place fût trouvée dans les anciens locaux de la Police Grand-Ducale au 37, rue du Canal. Après un rapide aménagement des locaux et l'engagement d'une éducatrice graduée, l'hébergement d'urgence pouvait ouvrir ses portes le 3 janvier 2005. Très vite les 15 lits étaient occupés et la nécessité de l'implantation d'une structure permanente pour

personnes sans-abri devenait chose acquise. Bien que la demande fût grande, la structure a fermé ses portes le 31 mars 2005.

Suite à une nouvelle participation de la Ville d'Esch-sur-Alzette à l'Action Hiver 2005-2006, le Collège des Bourgmestre et Echevins a décidé de maintenir ouverte la structure pendant toute l'année. L'affluence, même pendant les mois d'été, lui donna raison. La structure d'hébergement d'urgence prit alors le nom « Foyer de Nuit Abrisud ».

Vu que l'ancien commissariat de Police dans la rue du Canal est devenu insalubre et les risques d'incidents trop grands, il a été décidé d'aménager provisoirement le Foyer de Nuit Abrisud dans une structure de containers au parking « Burgoard ». Cette solution provisoire propose un hébergement pour 18 personnes, en attendant que la structure définitive ne soit construite.



Le Foyer de Nuit Abrisud possède une salle de séjour, ainsi qu'une salle-à-manger munie d'une cuisine équipée. Dès que la météo le permet, les bénéficiaires peuvent se rendre au jardin derrière le bâtiment où diverses activités sont organisées.

Le Foyer de Nuit Abrisud propose aux personnes sans-abri un cadre chaleureux et sécurisant, dans lequel la personne hébergée peut se rétablir des fatigues qu'une situation de détresse entraîne et où elle peut développer de nouvelles perspectives. Appartenance, sociabilité et collectivité lui sont montrées. A part de la satisfaction des besoins primaires de l'homme tels que l'alimentation, le sommeil et l'hygiène, chaque bénéficiaire a la possibilité de prendre en charge les services d'un travailleur social. Celui-ci accompagne le bénéficiaire dans son chemin de réinsertion. Il établit individuellement avec chaque personne un projet d'accompagnement social en tenant compte du besoin d'aide, des objectifs et des ressources du bénéficiaire.

Au cours des dernières années, le profil du sans-abri a fortement changé. Le sans-abri « traditionnel » - un homme d'une quarantaine d'années qui dort sur un banc, en-dessous d'un pont ou dans l'entrée d'une résidence - n'existe plus. La population des sans-abri est devenue beaucoup plus hétérogène et se compose de plus en plus de jeunes, de personnes psychiquement malades, de demandeurs d'asile, d'immigrants et de femmes.

Afin de mieux répondre aux besoins de cette population différenciée, la Ville d'Esch-sur-Alzette a entamé en 2009 des négociations avec le Ministère de la Famille et de l'Intégration afin de créer des



logements pour les bénéficiaires du Foyer de Nuit Abrisud qui se trouvent dans une situation de logement précaire. Comme les deux parties se sont vite mises d'accord sur le concept et le mode de financement, les travaux de rénovation pouvaient commencer dans la maison achetée à ces fins par la Ville d'Esch-sur-Alzette. Après 3 années de transformation, la Maison Michels a ouvert ses portes le 1<sup>er</sup> mars 2013. Elle tire son nom de la rue où elle se trouve, à savoir la rue Jean-Pierre Michels (ancien bourgmestre de la Ville d'Esch-sur-Alzette). Dans la Maison Michels, le résident vit seul ou en couple dans un studio individuel qui comprend une petite kitchenette et une salle de bain privative avec douche et toilette. En commun, il a accès à une grande salle de séjour, une cuisine, une buanderie ainsi qu'au jardin. Le résident peut s'y domicilier et une participation aux frais d'hébergement lui est demandée.

Depuis plusieurs années, les travailleurs sociaux du Foyer de Nuit Abrisud travaillent en collaboration avec le Service Logement de la Ville d'Esch-sur-Alzette pour intégrer des bénéficiaires du foyer dans des logements sociaux de la commune. Les travailleurs sociaux assurent le suivi psycho-socio-éducatif de la personne, tandis que le Service Logement s'occupe de la location et de la gestion des logements (signature du contrat de bail, lecture des compteurs, révision du loyer, réparation et

rénovation, mise en demeure en cas de non-paiement). Les logements se trouvent dans des quartiers résidentiels, plutôt dans la périphérie d'Esch-sur-Alzette.

Ayant constaté au cours des années qu'il ne nous était pas possible d'atteindre l'ensemble des personnes sans-abri, la Ville d'Esch-sur-Alzette a décidé de mettre en place en 2019 un service social de rue (Streetwork) qui va à la rencontre de cette population.

Le lancement du Service Streetwork a commencé par une phase de repérage sur le terrain de la Ville. Le but a été d'identifier, à travers des informations et des observations, les endroits où la population cible se trouve pendant la journée ou en soirée, la problématique des quartiers de la Ville, les lieux de consommation de drogues, les squats, etc. En parallèle à la phase de repérage, les travailleurs de rue ont pris contact avec la population cible pour présenter leur rôle et leur mission.

La phase de repérage ainsi que la prise de contact avec les personnes y rencontrées leur ont permis de mieux cerner les modes de fonctionnement de la population vivant à la rue et d'organiser leur travail et d'établir des processus de travail.

## **2. Foyer de Nuit Abrisud**

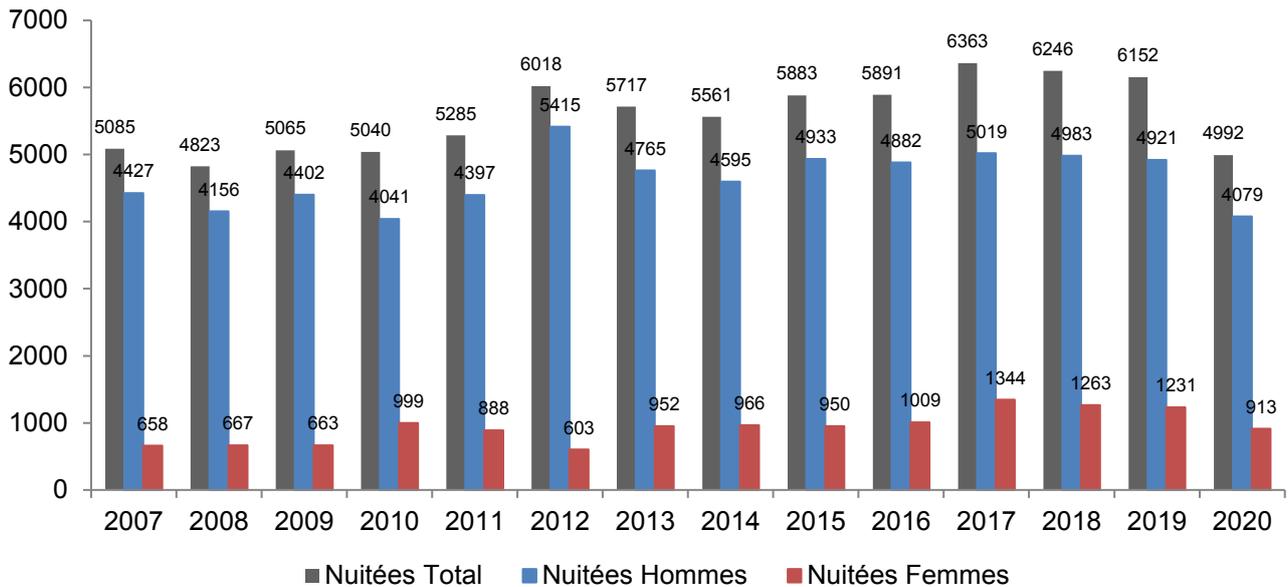
### **2.1. DONNEES CLES**

<b>Ouverture</b>	Le 3 janvier 2005, le Foyer de Nuit a ouvert ses portes pour la première fois dans le cadre de l'Action Hiver 2004-2005.
<b>Déménagement</b>	Le 13 juin 2007, le Foyer de Nuit a déménagé de l'ancien commissariat de Police à la rue du Canal dans une structure provisoire de containers au lieu dit « Burgoard », ayant son adresse officielle à 45, rue de la Fontaine L-4122 Esch-sur-Alzette.
<b>Heures d'ouverture</b>	Le Foyer de Nuit est ouvert 365/365 jours de 17.00 heures du soir jusqu'à 9.00 heures du matin en semaine et de 16.15 heures à 10.00 heures les weekends et jours fériés.
<b>Mission</b>	Le Foyer de Nuit a comme mission de mettre à disposition d'hommes et de femmes sans-abri ou menacés de sans-abrisme temporairement une possibilité d'hébergement.
<b>Capacité</b>	La structure dispose de 18 lits, dont 14 lits pour hommes et 4 lits pour femmes.
<b>Population cible</b>	<p>Elle se compose de personnes sans-abri et de personnes socialement défavorisées se trouvant dans une situation de logement précaire. Indépendamment du problème de logement, les bénéficiaires font souvent face encore à d'autres problématiques, par exemple problèmes de santé et d'hygiène, troubles psychiques et comportementaux, alcoolisme, toxicomanie, problèmes relationnels, situation familiale précaire, antécédents judiciaires, problèmes financiers, manque de qualification scolaire et d'expérience professionnelle.</p> <p>Il n'est pas autorisé d'héberger des mineurs d'âge (accompagnés ou non) dans les locaux du Foyer de Nuit.</p>
<b>Services offerts</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Lieu d'abri</li><li>- Travail social avec les bénéficiaires</li><li>- Satisfaction des besoins primaires</li><li>- Repas froid du lundi au vendredi et repas chaud le weekend</li><li>- Possibilité de prendre une douche et de faire laver ses habits</li></ul>
<b>Personnel</b>	L'équipe socio-éducative se compose d'un responsable et de 7 agents socio-éducatifs. Leur mission consiste à apporter une aide d'urgence aux plus démunis. Souvent la rencontre avec un agent socio-éducatif constitue le premier pas pour sortir de l'isolement.

## 2.2. L'HEBERGEMENT DES PERSONNES SANS-ABRI

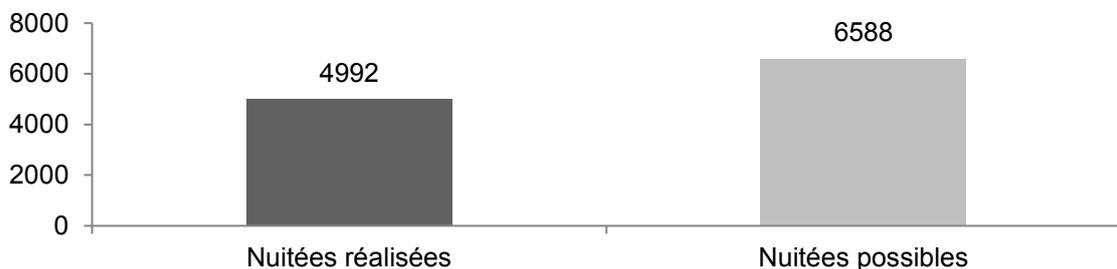
### 2.2.1. LES NUITÉES RÉALISÉES EN 2020

En 2020, le Foyer de Nuit comptait un total de 4992 nuitées, dont 4079 nuitées hommes et 913 nuitées femmes. Par rapport à 2019, il s'agit d'une baisse de 19% au niveau des nuitées - c'est-à-dire une baisse de 17% chez les hommes et une baisse de 26% chez les femmes.



Représentation graphique des nuitées réalisées selon l'année et le sexe

En comparant le nombre de nuitées réalisées en 2020 avec le nombre de nuitées possibles, il en résulte un taux d'occupation annuel de 76%.

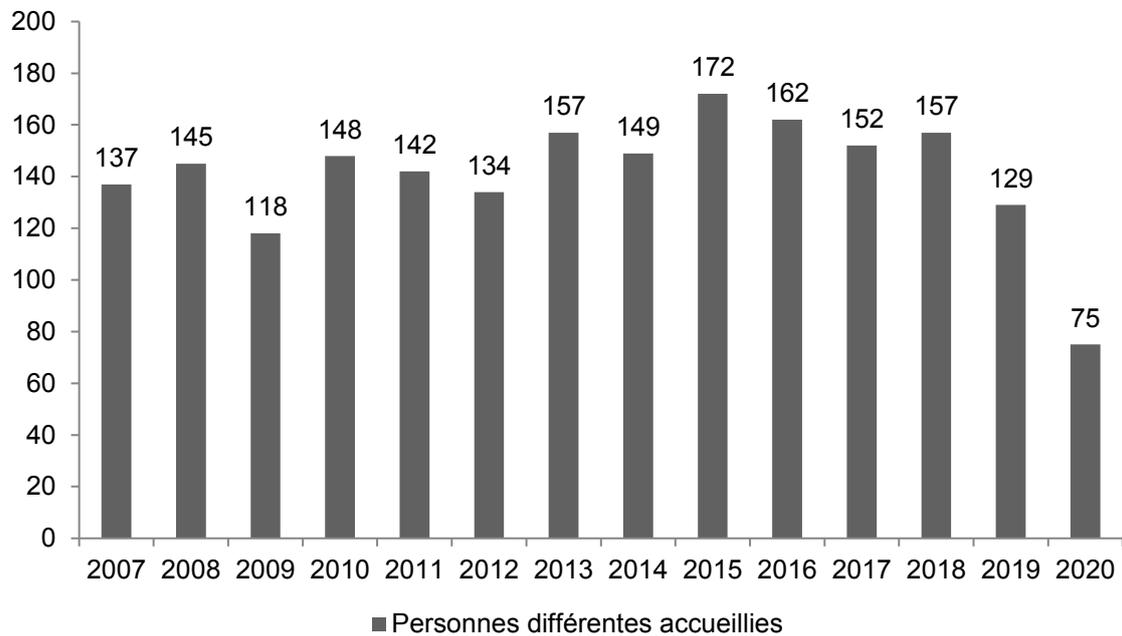


Représentation graphique des nuitées réalisées en 2020 en comparaison avec les nuitées possibles

En moyenne, 14 personnes ont été hébergées par nuit au Foyer de Nuit. En 2019, la moyenne était encore de 17 personnes par nuit.

## 2.2.2. LA POPULATION ACCUEILLIE EN 2020

En 2020, 75 personnes différentes ont été prises en charge par le Foyer de Nuit.



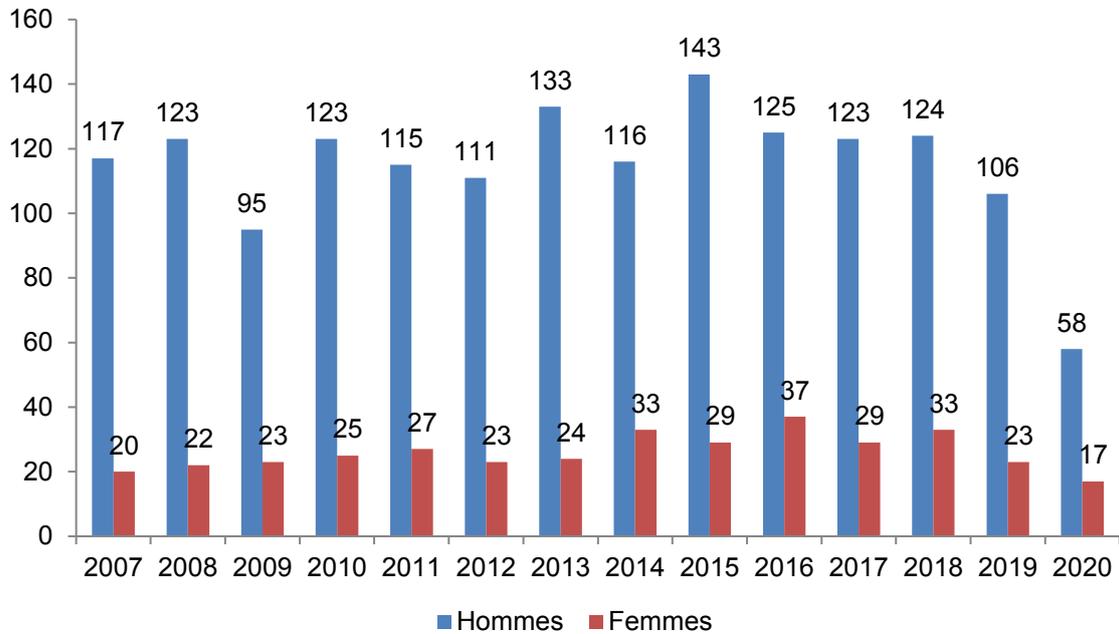
*Représentation graphique des personnes prises en charge selon l'année*

Le nombre de personnes différentes accueillies en 2020 n'est pas vraiment comparable aux années précédentes. Vu la crise sanitaire qui a commencé en mars 2020, le Foyer de Nuit était contraint d'adapter ses processus de travail, notamment dans la prise en charge journalière des personnes.

Par rapport à 2019, il s'agit d'une baisse de 42% au niveau des personnes différentes accueillies, en sachant que cette baisse résulte de la modification du mode de fonctionnement du Foyer de Nuit.

### 2.2.3. LE SEXE DES PERSONNES ACCUEILLIES

Sur les 75 personnes différentes accueillies en 2020, 58 étaient des hommes et 17 des femmes, c'est-à-dire les femmes représentaient 23% de la population accueillie. En 2019, elles ne représentaient que 18% de la population accueillie.



Représentation graphique des personnes prises en charge selon l'année et le sexe

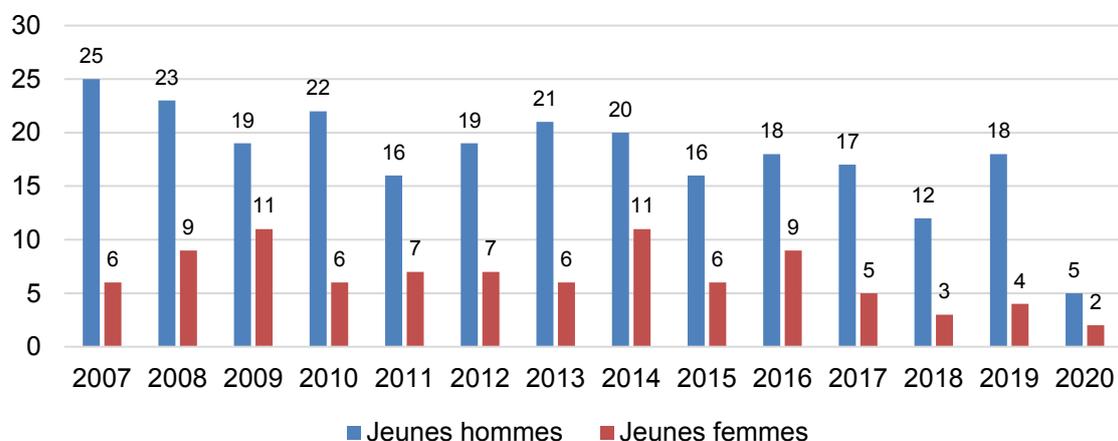
## 2.2.4. L'ÂGE DES PERSONNES ACCUEILLIES

En 2020, l'âge des personnes prises en charge variait entre 19 et 77 ans. La moyenne était de 39 ans. L'âge minimum ne peut pas être inférieur à 18 ans, car le Foyer de Nuit n'a pas le droit d'héberger des mineurs. Comme les années précédentes, la tranche d'âge 31-40 ans était la plus représentée avec un total de 31% des personnes accueillies, suivie de la tranche d'âge 41-50 ans avec 27% - c'est-à-dire les personnes entre 31 à 50 ans correspondaient à 58% de la population accueillie.

Tranche d'âge	Total	Hommes	Femmes
18-25 ans	7	5	2
26-30 ans	12	7	5
31-40 ans	23	20	3
41-50 ans	20	16	4
51-60 ans	11	9	2
61-70 ans	1	1	-
71-80 ans	1	-	1
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>58</b>	

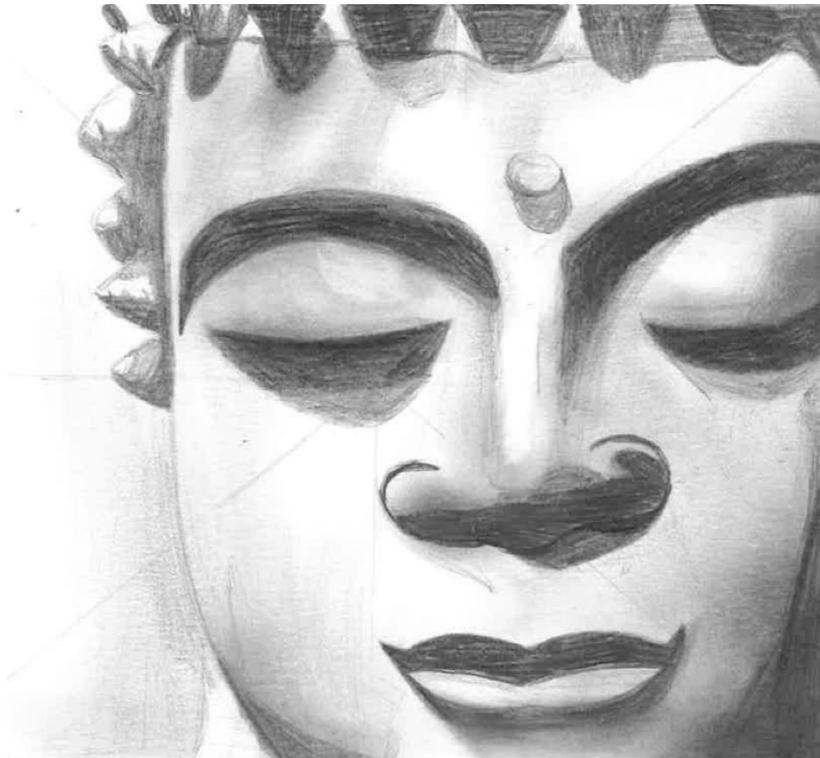
Tableau reprenant l'âge des personnes prises en charge selon le sexe

Au total, 7 jeunes ont fait appel au Foyer de Nuit - 5 jeunes hommes et 2 jeunes femmes. En 2019, les jeunes représentaient encore 17% de la population accueillie, tandis qu'en 2020 il s'agissait seulement encore de 9%.

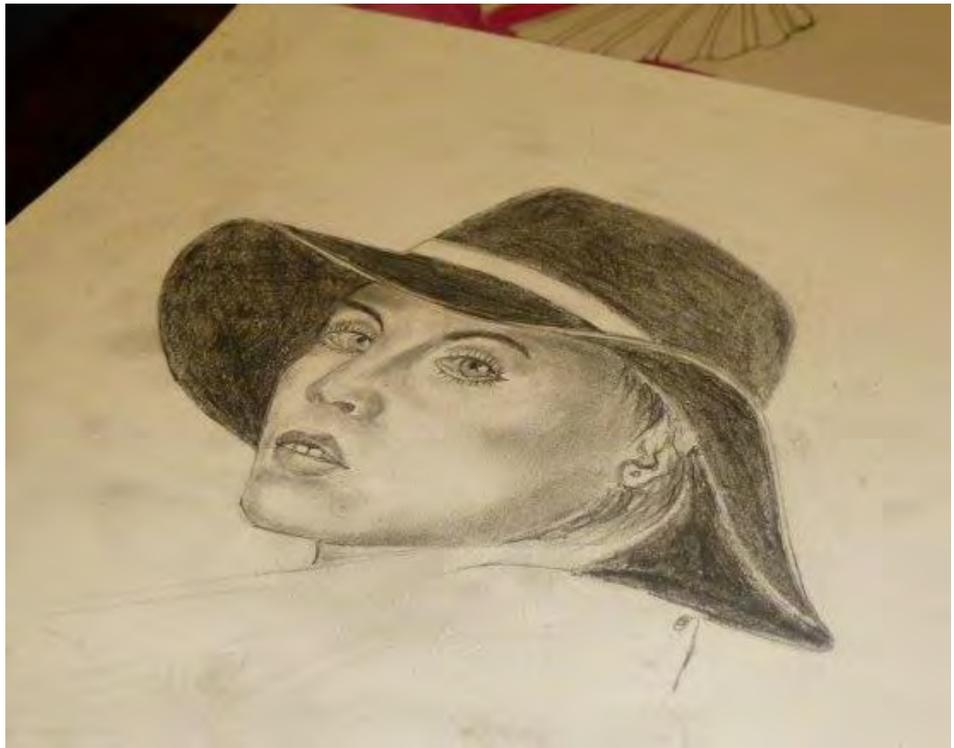


Représentation graphique des jeunes entre 18 et 25 ans pris en charge selon l'année et le sexe

Pour les jeunes, la situation est très difficile au Foyer de Nuit. Ils se trouvent souvent en rupture familiale et n'ont pas droit au revenu d'inclusion sociale dû à leur âge inférieur à 25 ans. Ayant des difficultés à trouver un travail, ils ne disposent souvent pas des moyens financiers nécessaires pour payer le loyer d'un logement et pour sortir de leur situation de détresse. Souvent les jeunes ont déjà profité à deux reprises d'une structure d'hébergement de l'Office National de l'Enfance, alors ils ne peuvent plus être pris en charge par leurs services et la recherche d'un logement devient encore plus difficile.



*Fernandes Alves Adriano*



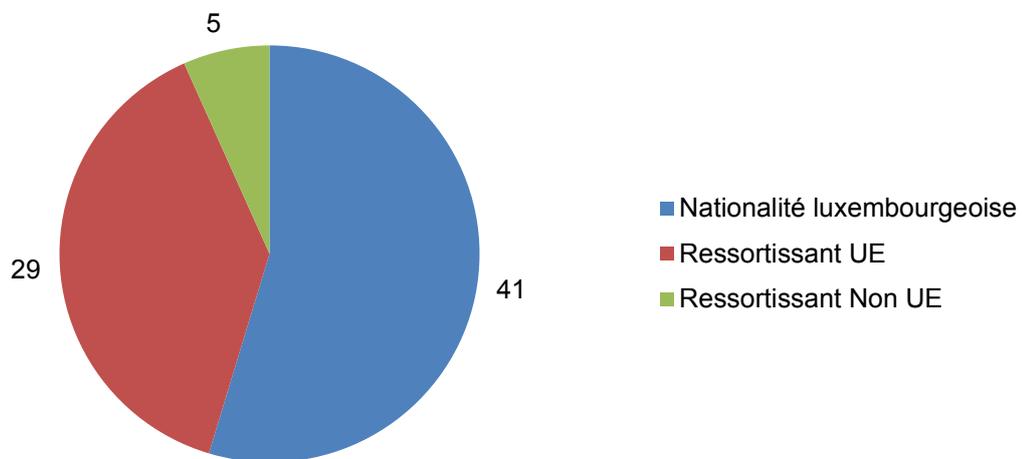
*Fernandes Alves Adriano*



### 2.2.5. LA NATIONALITE DES PERSONNES ACCUEILLIES

En 2020, le Foyer de Nuit a hébergé des personnes de 15 nationalités différentes. 41 personnes avaient la nationalité luxembourgeoise, 29 personnes venaient de l'Union Européenne et 5 personnes d'un pays tiers.

En raison de ce multiculturalisme et multilinguisme, le personnel socio-éducatif atteint souvent ses limites. La maîtrise des langues usuelles du pays ne suffit plus pour communiquer et pour aider les personnes de nationalité étrangère.

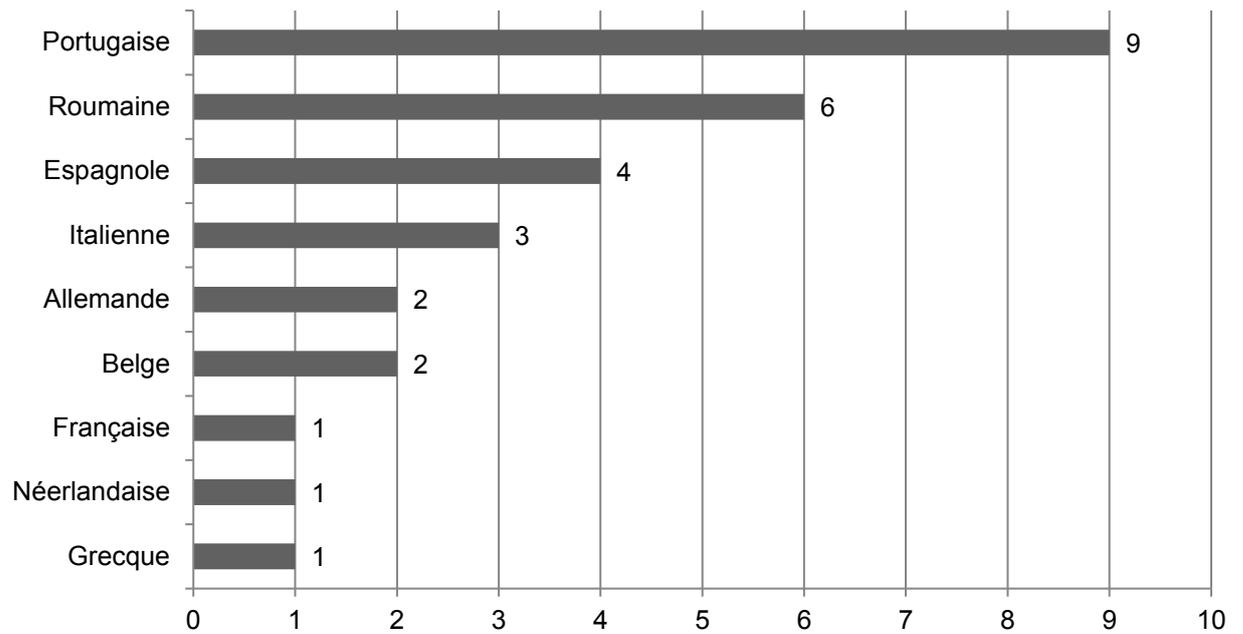


*Représentation graphique des nationalités des personnes prises en charge*

La nationalité la plus représentée est la nationalité luxembourgeoise avec 55%.

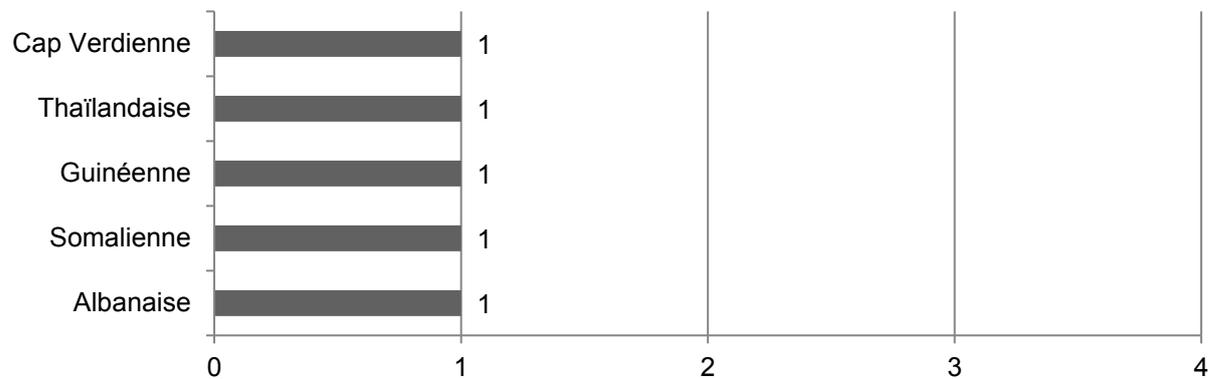
Parmi les ressortissants de l'Union Européenne, la nationalité portugaise se trouve en première place avec 9 personnes différentes, suivie de la nationalité roumaine avec 6 personnes différentes. En troisième et quatrième place se trouvent les nationalités du sud de l'Europe – la nationalité espagnole avec 4 personnes différentes et la nationalité italienne avec 3 personnes différentes.

Par rapport aux années précédentes, les nationalités des pays limitrophes ne sont plus beaucoup représentées.



Représentation graphique des nationalités des personnes prises en charge (Ressortissant UE)

Vu le faible nombre de personnes provenant d'un pays tiers, aucun continent dominant ne se laisse définir pour l'année 2020.

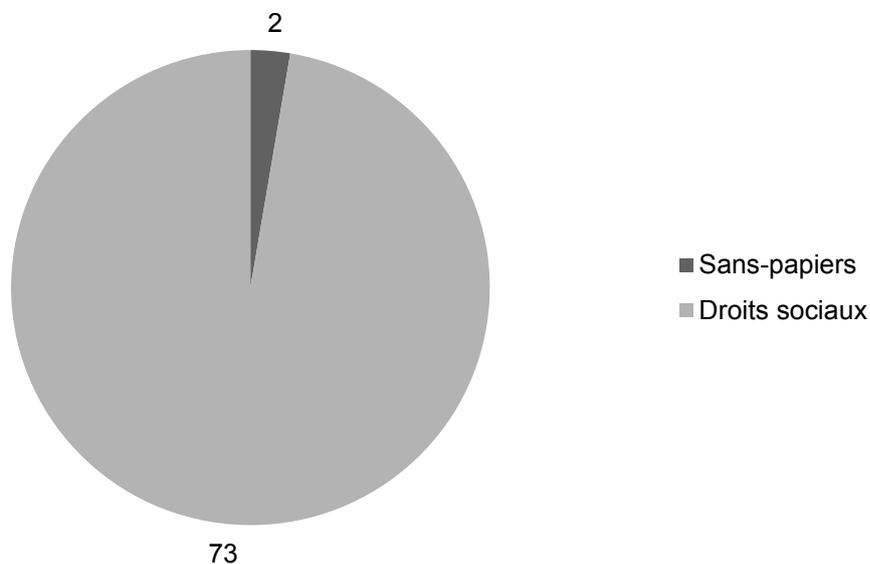


Représentation graphique des nationalités des personnes prises en charge (Ressortissant Non UE)

## 2.2.6. LES DROITS SOCIAUX DES PERSONNES ACCUEILLIES

En général, le Foyer de Nuit n'a pas le droit d'héberger des personnes au-delà d'un jour ou d'un weekend, si elles ne sont pas en possession d'une carte d'identité luxembourgeoise, d'un passeport luxembourgeois, d'une carte de séjour permanent, d'un titre de séjour ou d'une attestation d'enregistrement qui n'est pas valable depuis au moins 3 mois.

En 2020, le Foyer de Nuit a hébergé 73 personnes avec des papiers valables pour le Luxembourg et 2 personnes dont les papiers n'étaient pas en règle. Il est à noter que ces 2 personnes ont été logées au Foyer de Nuit avant le début de la crise sanitaire en mars 2020.



*Représentation graphique des personnes prises en charge avec et sans droits sociaux*

## 2.2.7. LA DUREE DE SEJOUR DES PERSONNES ACCUEILLIES

Sur les 75 personnes différentes prises en charge en 2020, uniquement 10 personnes ont été hébergées entre une et trois nuits au Foyer de Nuit. En 2019, 44 personnes se retrouvaient encore dans cette catégorie. Cette forte diminution s'explique par le fait que le Foyer de Nuit a changé son mode de fonctionnement avec le début de la crise sanitaire en mars 2020 et qu'une admission en urgence n'était plus possible.

Durée de séjour	Total	Hommes	Femmes
1 à 3 jours	10	8	2
4 à 7 jours	5	3	2
1 à 2 semaines	7	4	3
2 semaines à 1 mois	7	7	-
1 à 3 mois	23	18	5
3 à 6 mois	19	14	5
> 6 mois	4	4	-
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>58</b>	<b>17</b>

Tableau reprenant la durée de séjour des personnes prises en charge selon le sexe

En regroupant différentes catégories, on peut conclure que 29 personnes (39%) sont restées moins d'un mois (séjour de dépannage), 42 personnes (56%) entre un et six mois (séjour à moyen terme) et 4 personnes (5%) plus que 6 mois (séjour à long terme).

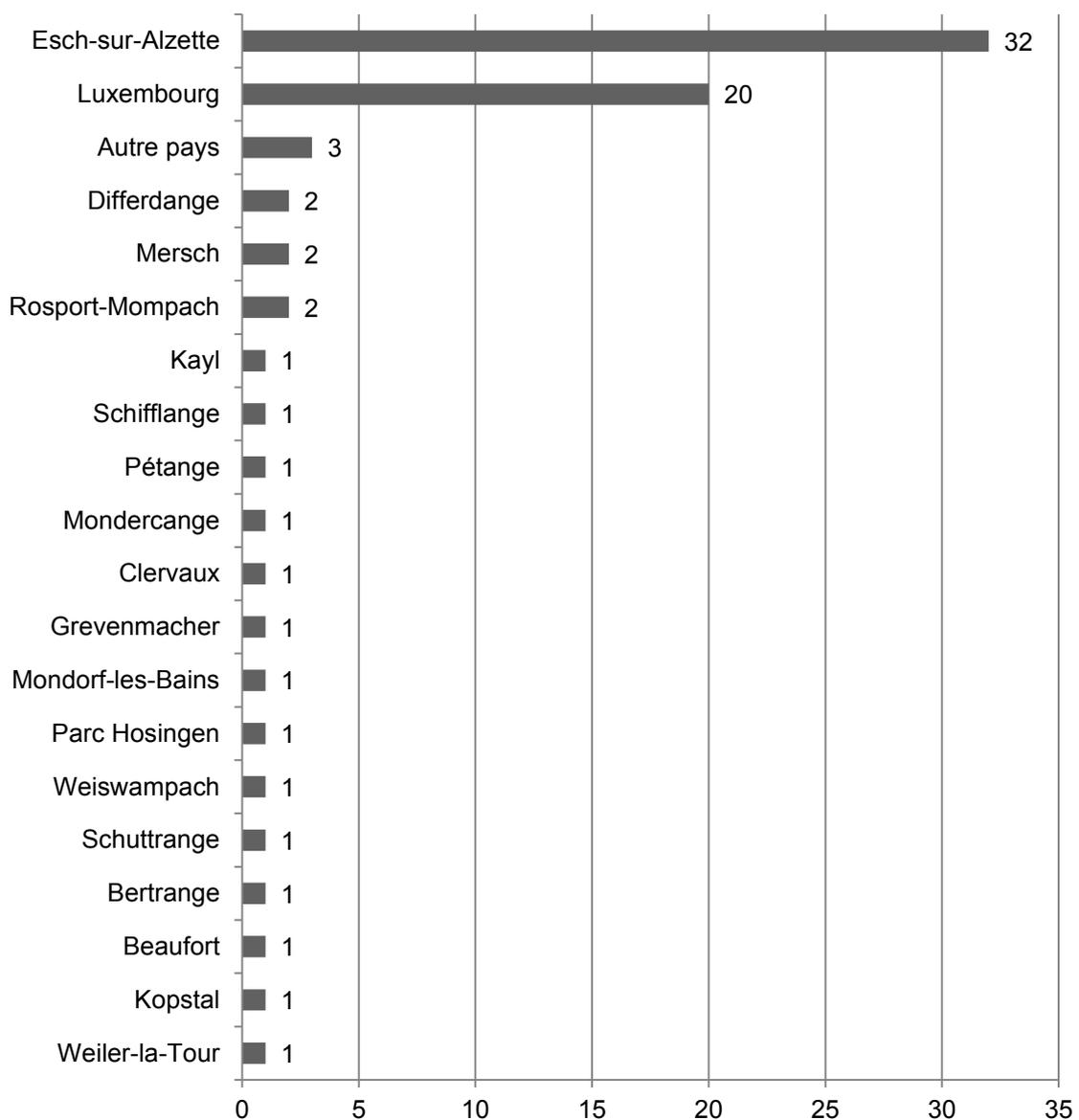
Durée de séjour	Total	Hommes	Femmes
Séjour de dépannage	29	22	7
Séjour à moyen terme	42	32	10
Séjour à long terme	4	4	-
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>58</b>	<b>17</b>

Tableau reprenant la durée de séjour des personnes prises en charge selon le sexe (après regroupement)

## 2.2.8. LA PROVENANCE DES PERSONNES ACCUEILLIES

La Ville d'Esch-sur-Alzette est la commune la plus représentée au niveau de la provenance des personnes accueillies. En 2020, les personnes eschoises représentaient 43% de la population accueillie par rapport à 27% en 2019. Une explication pour cette forte augmentation peut être le fait que de nombreux personnes avaient une adresse de référence auprès d'un service social à Esch-sur-Alzette avant de venir au Foyer de Nuit Abrisud.

Au total, les personnes accueillies en 2020 provenaient de 19 communes différentes par rapport à 26 communes différentes en 2019.

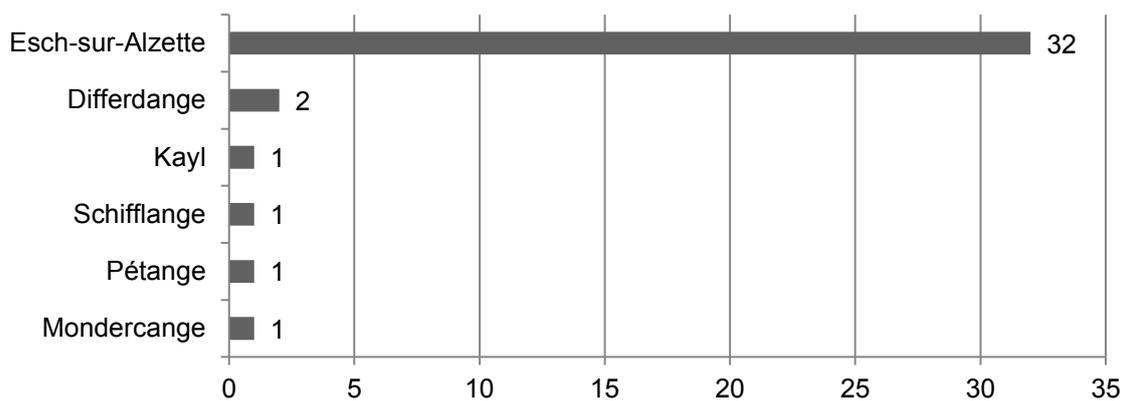


Représentation graphique des communes provenantes

En deuxième position se trouve la commune de Luxembourg avec 20 personnes (27%). Ce sont souvent des personnes qui proviennent d'un autre centre d'hébergement se trouvant sur le territoire de la Ville de Luxembourg et qui ont dû quitter celui-ci pour cause d'exclusion.

En 2019, 18 personnes venaient d'un autre pays, tandis qu'en 2020 uniquement 3 personnes indiquaient de venir d'un autre pays.

En analysant la représentation graphique ci-dessus et en se référant au Syndicat de communes régional pour la Promotion et le Développement de la Région du Sud, 38 personnes sont issues d'une commune faisant partie du PRO-SUD, à savoir Esch-sur-Alzette, Differdange, Sanem, Dudelange, Rumelange, Pétange, Kayl, Bettembourg, Schifflange, Käerjeng et Mondercange. Ces personnes représentent 51% des personnes accueillies en 2020. Ceci confirme le constat des années précédentes que le Foyer de Nuit Abrisud représente bel et bien un centre d'accueil régional pour le sud du pays.



Représentation graphique des communes provenantes (Région Sud)

## **2.3. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES PERSONNES SANS-ABRI**

### **2.3.1. LA POPULATION SUIVIE EN 2020**

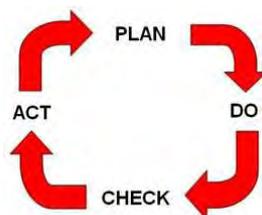
Sur les 75 personnes différentes prises en charge en 2020, 63 personnes, dont 48 hommes et 15 femmes, ont bénéficié des services du travailleur social, ce qui équivaut à 84% de la population accueillie. En 2019, uniquement 53% profitait d'un suivi social. Cette forte augmentation au niveau des personnes suivies se traduit par le fait que suite à la crise sanitaire, aucune personne n'a pu être hébergée en urgence, mais que toute personne admise profitait d'office d'un lit fixe et d'un accompagnement social.

Au préalable à l'admission, le travailleur social a convoqué toute nouvelle personne dans un primo-entretien, où le fonctionnement et le règlement interne du Foyer de Nuit lui sont expliqués. Le travailleur social fait une anamnèse sociale du bénéficiaire et recueille des informations importantes sur la situation de logement, la situation familiale, l'état de santé, la situation financière, les antécédents juridiques et la situation professionnelle. De plus, il contrôle si la personne présente des papiers valables pour le Grand-Duché de Luxembourg.

Pour chaque nouveau bénéficiaire, le séjour est fixé dans une première phase à trois mois. Tout au long de son séjour au Foyer de Nuit, le travailleur social mène des entretiens réguliers avec le bénéficiaire. Pour les domaines dépassant les limites du travailleur social, le bénéficiaire est orienté vers d'autres services. Le Foyer de Nuit travaille en étroite collaboration avec l'Office social d'Esch-sur-Alzette, la Jugend- an Drogenhëllef, la Stëmm vun der Strooss, le Réseau Psy et avec tout autre service œuvrant dans le domaine social.

L'accompagnement social du bénéficiaire s'inscrit dans un processus d'intervention qui comprend plusieurs phases, notamment la planification, la réalisation, le contrôle et l'adaptation. Ce processus se laisse visualiser à l'aide de la roue de Deming (PDCA).

La roue de Deming est un modèle d'amélioration continue qui est utilisé plutôt dans le domaine du management de la qualité, mais son illustration aide à montrer ce qui se passe au niveau de l'accompagnement social du bénéficiaire.



## **Plan (planifier)**

Le travailleur social élabore ensemble avec le bénéficiaire le projet d'accompagnement social et ceci en tenant compte de ses capacités individuelles, de ses ressources, de ses souhaits et de son besoin d'aide. Le projet d'accompagnement social est un outil de travail important du travailleur social, dont le document est à remplir par écrit.

## **Do (développer)**

Les démarches définies dans le projet d'accompagnement social sont réalisées par le bénéficiaire ou en collaboration avec son travailleur social.

## **Check (contrôler)**

Au bout de 6 semaines, le projet d'accompagnement social est évalué. Lors d'un entretien, le travailleur social discute ensemble avec le bénéficiaire sur l'évolution du projet, la réalisation des démarches y définies et la situation actuelle.

## **Act (ajuster)**

En tenant compte de l'évaluation, le projet d'accompagnement social est adapté ensemble avec le bénéficiaire.

En concertation avec toute l'équipe socio-éducative, l'hébergement du bénéficiaire peut être prolongé à plusieurs reprises. En cas de non-collaboration, c'est-à-dire si le bénéficiaire refuse de collaborer avec le travailleur social ou si le bénéficiaire ne montre pas de motivation pour sortir de sa situation de détresse, le séjour ne sera pas prolongé et la personne ne peut plus être hébergée pendant les 6 premiers mois et en conséquent une nouvelle demande d'admission de sa part ne peut être faite qu'après ce délai.

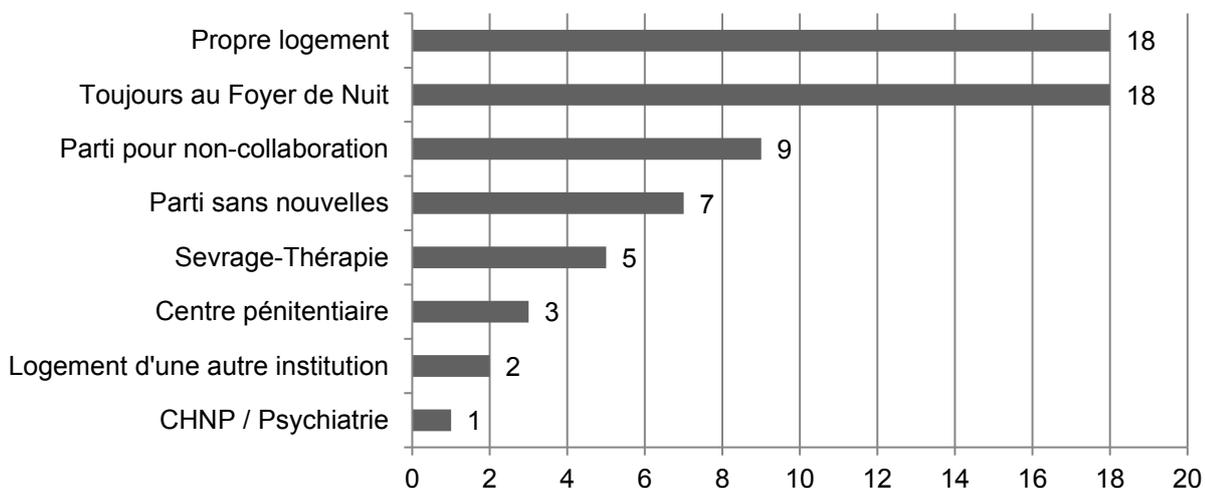
Dans la collaboration avec le bénéficiaire, le travailleur social suit **l'approche centrée sur la personne**, c'est-à-dire il part de la personne, de sa situation et de ses besoins. Il s'agit d'une méthode participative où le bénéficiaire guide lui-même son évolution.

Parmi les 63 personnes suivies en 2020, 58 personnes ont profité d'une domiciliation au Foyer de Nuit. Le fait de pouvoir se domicilier au Foyer de Nuit constitue une étape importante dans le processus d'aide. Car sans adresse, elles ne peuvent pas s'inscrire à l'Administration de l'Emploi, percevoir le revenu d'inclusion sociale, ouvrir un compte bancaire ou avoir une affiliation à l'assurance maladie. Ceci montre l'importance d'avoir une adresse légale au Luxembourg.

### 2.3.2. LES RESULTATS DU TRAVAIL SOCIAL

Vu que le Foyer de Nuit Abrisud est un centre d'hébergement qui n'offre pas de place à long terme, le bénéficiaire est tenu de chercher activement un nouveau logement. Depuis plusieurs années, la situation du logement au Luxembourg se caractérise par un manque de logements à prix abordable. De plus, les propriétaires ne sont souvent pas prêts à louer leurs objets immobiliers à des personnes vivant d'un faible revenu. Ils ont peur que le loyer ne sera pas payé et qu'ils doivent entamer des procédures judiciaires pour faire sortir les mauvais payeurs de leur bien.

Sur les 63 personnes suivies en 2020, 18 personnes sont toujours au Foyer de Nuit et 45 personnes ont quitté le centre.



*Représentation graphique des résultats du suivi social*

En entendant souvent que la pandémie a rendu plus difficile la recherche de logement, ceci ne se reflète pas dans les chiffres du Foyer de Nuit. 18 personnes ont signé un contrat à travers une agence immobilière, de privé en privé ou dans un café et 2 personnes ont reçu un logement d'une autre institution – Wunnéngshëllef - Etape 21 et Fondation Edmond Muller-Tesch.

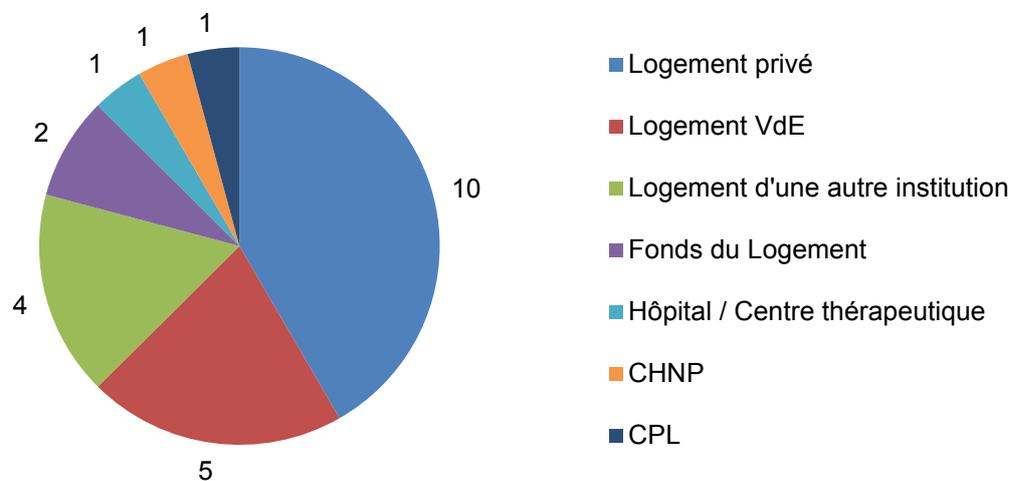
En 2020, 5 personnes sont parties au sevrage pour faire une thérapie par après, 3 personnes sont allées en prison et une personne au CHNP.

Malheureusement 9 personnes ont dû quitter le Foyer de Nuit pour cause de non-collaboration avec le travailleur social et 7 personnes sont parties sans nouvelles.

## 2.4. LE SUIVI POST-HEBERGEMENT

Le travailleur social n'offre pas seulement un suivi pendant l'hébergement du bénéficiaire au Foyer de Nuit, mais il propose à toute personne qui quitte le Foyer de Nuit un suivi post-hébergement, c'est-à-dire la collaboration ne prend pas fin lors de son déménagement, mais le travailleur social assure une continuité du suivi dans son propre logement. Les bénéficiaires peuvent choisir librement s'ils veulent profiter de cette offre.

En 2020, 29 personnes, réparties sur 24 ménages, ont bénéficié d'un suivi post-hébergement. 10 ménages ont loué un logement privé, 5 ménages ont profité d'un logement du Service Logement de la Ville d'Esch-sur-Alzette et 4 ménages d'un logement d'une autre institution.



*Représentation graphique des ménages profitant d'un suivi post-hébergement en fonction du type de logement*

Le suivi post-hébergement est une offre volontaire où le bénéficiaire guide lui-même son évolution. La demande et les besoins du bénéficiaire jouent un rôle essentiel dans la collaboration.

- Le bénéficiaire détermine le genre et la fréquence des contacts, p.ex. appels téléphoniques, rendez-vous réguliers (une fois par semaine, deux fois par mois, ...).
- Les rendez-vous peuvent être fixés dans les locaux du Foyer de Nuit ou ils ont lieu dans le logement du bénéficiaire.
- Le bénéficiaire décide lui-même s'il a besoin d'un soutien sous forme d'entretiens réguliers, d'un accompagnement auprès d'autres professionnels (avocat, médecin, autre institution, ...), d'une aide pour faire les courses ou d'une assistance dans la gestion des finances, des médicaments ou du courrier.

Depuis plusieurs années, le suivi post-hébergement connaît un grand succès. A travers la relation d'aide et de confiance que le bénéficiaire a établie avec le travailleur social, il arrive à maintenir son logement à long terme et à vivre de façon autonome dans son propre logement.

## 2.5. DIVERS

### 2.5.1. REMISE D'UN DON - INTERESSEVERAIN NEIDUERF

Depuis plusieurs l'année, le Foyer de Nuit Abrisud a de bonnes relations avec le « Interesseverain » du quartier Neiduerf. Le 11 février 2020, l'association a fait un don au centre d'hébergement. A cette occasion, les membres du comité, à savoir Monsieur Georges Weissen, Monsieur André Even et Madame Marianne Volz, ont offert des sacs avec des produits d'hygiène à chaque bénéficiaire. Avec beaucoup d'amour, ils ont préparé des sacs contenant du savon liquide, du shampoing, une brosse à dents, de la dentifrice, de la crème, du déodorant, des gilettes, de la mousse à raser et un coupe-ongles.



### **2.5.2. REMISE D'UN DON - LYCEE TECHNIQUE MATHIAS ADAM**

Un groupe d'élèves du Lycée Technique Mathias Adam à Pétange ont aidé leur professeur, à savoir Monsieur Léon Kraus, de coordonner le Noël de la Rue de l'année précédente. Dans le cadre de leur projet, les élèves ont organisé par après une collecte pour acheter des poêles, des marmites, des chaussettes, des pantalons de jogging et du chocolat pour les bénéficiaires du centre d'hébergement. En date du 12 mars 2020, ils sont venus au Foyer de Nuit pour remettre le don.



### 2.5.3. REMISE D'UN DON - #BITZDOHEEM

Dans le cadre du projet #BitzDoheem lancé par l'organisation SiL (Scouting in Luxembourg), une centaine de bénévoles ont cousu des masques en étoffe pour les associations luxembourgeoises œuvrant dans le domaine social. Les deux associations de scout ont coordonné l'action. Ils ont collecté les masques cousus et ont préparé des Yellow-Boxes que l'entreprise de la Poste a distribué par après aux associations respectives. Le Foyer de Nuit était heureux d'être partenaire de cette action et de recevoir en avril 2020 trois boîtes contenant une centaine de masques en étoffe.



#### 2.5.4. VISITE DU COIFFEUR AU FOYER DE NUIT

En date du 25 mai 2020 et du 7 septembre 2020, Marc den Barbir du salon de coiffure Old Bell, ayant son salon dans la rue du Fossé à Esch-sur-Alzette, s'est rendu au Foyer de Nuit pour coiffer les bénéficiaires. En profitant du bon temps, il a installé son salon au jardin derrière le centre d'hébergement.



### **2.5.5. REMISE D'UN DON - ECOLE INTERNATIONALE DE DIFFERDANGE**

A l'occasion des fêtes de fin d'année 2020, la direction de l'Ecole Internationale de Differdange a lancé un appel auprès de ses élèves et de leurs parents afin d'organiser une collecte en faveur du Foyer de Nuit Abrisud, de la Maison Michels et du Service Streetwork. En date du 13 janvier 2021, les responsables se sont rendus au centre d'hébergement pour déposer une quinzaine de sachets remplis de nourriture, de boissons, d'habits et de produits d'hygiène.



### 2.5.6. SOUTIEN D'UNE PERSONNE PRIVEE

Depuis le début de la crise sanitaire en mars 2020, Madame P. s'est engagée de préparer chaque vendredi des gâteaux et des tartes pour les bénéficiaires du Foyer de Nuit Abrisud. Chaque semaine, un membre du personnel se rend à Differdange pour aller chercher la pâtisserie. Même pour Noël, elle a préparé pour chaque membre du personnel un petit cadeau.



*Un grand MERCI à Madame P.  
pour leur engagement en faveur des personnes sans-abri*

### **2.5.7. LARGE SCALE TESTING AU FOYER DE NUIT**

Dans le cadre de la pandémie, le Ministère de la Santé a organisé en collaboration avec différents services travaillant dans le domaine du sans-abrisme un Large Scale Testing pour les populations en situation précaire. Vu que les personnes sans-abri n'ont souvent pas d'adresse de domiciliation, ils n'étaient pas en mesure de recevoir des invitations pour le Large Scale Testing qui fonctionne depuis des mois au Luxembourg. Il était quand-même important de tester les personnes vulnérables et d'évaluer la propagation du virus parmi cette population. Huit sites différents ont été retenus par le Ministère de la Santé pour y organiser un Large Scale Testing, notamment aussi le Foyer de Nuit Abrisud. Auparavant toutes les données des personnes voulant se tester éventuellement ont dû être encodées par l'équipe du centre d'hébergement sur le site des Laboratoires Réuniones.

En date du 7 décembre 2020, l'équipe mobile du Large Scale Testing s'est rendue à 21.00 heures avec le bus à Esch-sur-Alzette pour effectuer les tests de dépistage COVID-19. Parmi les 24 personnes inscrites par le Foyer de Nuit Abrisud en collaboration avec la Jugend- an Drogenhëllef d'Esch-sur-Alzette et le Service Streetwork, 14 personnes ont participé au test. Heureusement aucune personne n'a été testée positive au COVID-19.

### **2.5.8. VACCINATION CONTRE LA GRIPPE SAISONNIERE AU FOYER DE NUIT**

Dans le cadre de la campagne vaccinale contre la grippe saisonnière lancée par le Ministère de la Santé, une priorité a été donnée aux personnes vulnérables, à risque élevé de présenter des complications. Le vaccin contre la grippe saisonnière ne protège pas contre le virus COVID-19, mais il est important d'être vacciné contre la grippe pour éviter d'attraper les deux maladies en même temps. Le Ministère de la Santé a retenu le Foyer de Nuit Abrisud pour organiser une journée de vaccination pour cette population. Une vingtaine de vaccins a été réservée pour les bénéficiaires du Foyer de Nuit Abrisud, de la Maison Michels et du Service Streetwork. Au préalable, le personnel encadurant a rempli un questionnaire avec toute personne intéressée voulant se vacciner contre la grippe saisonnière.

En date du 15 décembre 2020, la salle de séjour du Foyer de Nuit a été transformée provisoirement en infirmerie. Un médecin du Ministère de la Santé ensemble avec une équipe d'infirmières de la Ligue Médico-Sociale se sont rendus au centre d'hébergement. Parmi les 14 personnes intéressées, 12 personnes ont profité de cette offre et ont été vaccinées contre la grippe saisonnière.

## **3. MAISON MICHELS**

### **3.1. DONNEES CLES**

<b>Ouverture</b>	Le 1 <sup>er</sup> mars 2013, la Maison Michels a ouvert ses portes et les premiers bénéficiaires ont déménagé.
<b>Mission</b>	La Maison Michels a comme mission de mettre à disposition de personnes défavorisées, ayant vécu une longue période de sans-abrisme et qui ont toujours besoin d'aide et d'encadrement, un logement durable dans une communauté à plusieurs ménages.
<b>Capacité</b>	La structure dispose de 10 studios individuels, dont 8 pour personnes seules et 2 pour couples.
<b>Population cible</b>	Elle se compose de personnes en situation de logement précaire qui ont passé un certain temps au Foyer de Nuit Abrisud. Leur problématique est différente, voire multiple p.ex. problèmes de santé et d'hygiène, troubles psychiques et comportementaux, problèmes relationnels, alcoolisme, toxicomanie, situation familiale précaire, antécédents judiciaires, problèmes financiers, manque de qualification scolaire et d'expérience professionnelle.
<b>Services offerts</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mise à disposition d'un logement individuel et durable</li><li>- Vie en communauté</li><li>- Accompagnement social des résidents</li><li>- Organisation de la vie quotidienne</li><li>- Développement de la dynamique de groupe</li></ul>
<b>Personnel</b>	L'équipe socio-éducative se compose d'un responsable et d'un agent socio-éducatif. Leur mission consiste d'apporter une aide aux résidents afin qu'ils puissent vivre de façon autonome dans leur logement.

## **3.2. LA MAISON MICHELS EN QUELQUES CHIFFRES**

Au cours de l'année 2020, 10 personnes différentes de sexe masculin ont été logées à la Maison Michels. La moyenne d'âge était de 56 ans, variant entre 35 et 67 ans. Sept personnes étaient de nationalité luxembourgeoise, deux personnes avaient la nationalité portugaise et une personne la nationalité allemande. Vers la fin de l'année, deux personnes ont quitté volontairement la Maison Michels pour aller vivre ensemble avec leur concubine.

### Situation professionnelle

En ce qui concerne la situation professionnelle des résidents, trois personnes bénéficiaient d'une convention d'activation relative à une affectation temporaire à des travaux d'utilité collective, c'est-à-dire elles travaillaient dans le cadre du revenu d'inclusion sociale. Trois personnes travaillaient sur le premier marché de l'emploi, dont deux personnes profitaient d'un contrat de travail à durée indéterminée et une personne d'un contrat de travail à durée déterminée.

### Encadrement et accompagnement socio-éducatif

A la Maison Michels, l'encadrement et l'accompagnement des résidents sont assurés par deux agents socio-éducatifs. S'il s'avère nécessaire, le suivi social est organisé en collaboration avec un service social externe. Le suivi social tient compte de la demande du résident et il est adapté aux besoins de celui-ci. Il peut comprendre des entretiens réguliers, mais aussi une aide pour faire les courses, un accompagnement chez le médecin, une gérance des médicaments ou un soutien pour nettoyer le studio.

### Situation financière

Chaque résident a la possibilité de demander une assistance volontaire dans la gestion de son revenu. L'agent socio-éducatif établit ensemble avec le résident un plan de remboursement en cas d'endettement et fait une gestion de son argent de poche. En 2020, l'équipe socio-éducative assistait 6 personnes dans le paiement des factures. Les autres personnes géraient leur revenu de façon autonome, mais elles venaient spontanément demander de l'aide en cas de doute. Le paiement du loyer et le remboursement des dettes sont la première priorité des résidents.

### Vie collective

L'implication personnelle dans la vie en communauté n'est pas la même chez tous les résidents. Tandis que certains résidents sont très ouverts à la vie collective, d'autres ne l'acceptent que de temps en temps. Compte tenu des différents caractères et des difficultés individuelles auxquels les résidents font face, il est difficile de mettre en place une grande cohésion de groupe. Bien que la

Maison Michels dispose d'une salle de séjour commune, les résidents préfèrent se rencontrer entre eux dans leurs logements.

### Atelier de cuisine

Afin de favoriser quand-même la dynamique de groupe et la vie en communauté, les agents socio-éducatifs organisent toutes les semaines un atelier de cuisine. A tour de rôle, chaque résident peut choisir un menu et s'occuper des courses et de la préparation du manger. Par ce biais, les résidents peuvent aussi améliorer leurs compétences culinaires. De temps en temps des gens externes sont invités pour passer ensemble un moment de convivialité. La participation à l'atelier de cuisine est souhaitée, mais elle n'est pas obligatoire.

### Activités

Suite à la demande de certains résidents, les agents socio-éducatifs ont proposé différentes activités au cours de l'année, tout en respectant les mesures sanitaires en vigueur. Ces activités tiennent compte des idées et des souhaits des personnes demandeuses.

En 2020, les activités suivantes ont été organisées :

- 18.02.2020 Excursion au cinéma suivi d'un manger à la Pizzeria
- 06.08.2020 Tour guidé en bateau solaire et grillade au lac de la Haute-Sûre
- 25.08.2020 Visite du Musée National des Mines de Fer luxembourgeoises à Rumelange
- 26.10.2020 Bricolage pour Halloween
- 07.12.2020 Décoration du sapin de Noël
- 18.12.2019 Fête de Noël à la Maison Michels

### 3.3. PROJET « LAPINS »

Des lapins à la Maison Michels ?

Lors d'un entretien avec un résident de la Maison Michels, celui-ci nous a fait part de sa préoccupation à l'approche de sa retraite et de sa peur de sombrer encore plus dans l'alcool n'ayant pas d'occupation en semaine. Il a témoigné que lorsqu'il était jeune, il gardait des lapins chez ses parents et qu'il aimerait, s'il pouvait, en avoir de nouveau.



Nous avons alors réfléchi à la faisabilité du projet. L'argument positif était de lui procurer un cadre pour pouvoir prendre soin des êtres vivants et de s'en occuper. Pour des raisons de confort de



l'animal, nous n'avons pas opté pour une cage « prête à l'emploi ». La Maison Michels dispose d'un abri de jardin qui était peu utilisé et il était vite clair qu'il procure assez d'espace. Il y a également un petit jardin devant l'abri pour aménager un emplacement extérieur.

Finalement nous avons fait appel aux collaborateurs du « Déierepark » de la Ville d'Esch-sur-Alzette afin de leur expliquer notre projet et d'avoir des conseils. Ils se sont engagés à nous fournir les lapins une fois les infrastructures finies.



Deux résidents de la Maison Michels se sont portés volontaires pour aider et participer à la construction de l'enclos. Pendant 3 mois, ils ont mis leur cœur à l'ouvrage pour la construction et beaucoup de leurs idées se sont vues concrétiser, ce qui était une expérience enrichissante et satisfaisante pour eux.





Nous constatons que l'intérêt des résidents impliqués dans le projet « Lapins » persiste et qu'ils s'y intéressent toujours et s'occupent avec passion tous les jours des lapins.



### 3.4. STAGE A LA MAISON MICHELS

Im Rahmen ihrer Ausbildung zur Erzieherin absolvierte Denisa vom 9. November bis zum 18. Dezember 2020 ein Praktikum in der Maison Michels. Es war das erste Mal, dass die Maison Michels einer Schülerin einen Praktikumsplatz anbot.

Denisa hat sich im Praktikum für die Förderung des affektiv-emotionalen Lernzielbereiches entschieden, da der Schwerpunkt der Arbeit in der Maison Michels in der Förderung und Erhaltung der eigenen Interessen und Wünsche jedes einzelnen Bewohners liegt. Die Zielsetzung bestand darin, die Bewohner in ihren Bedürfnissen und eigenen Interessen zu unterstützen und zu fördern.

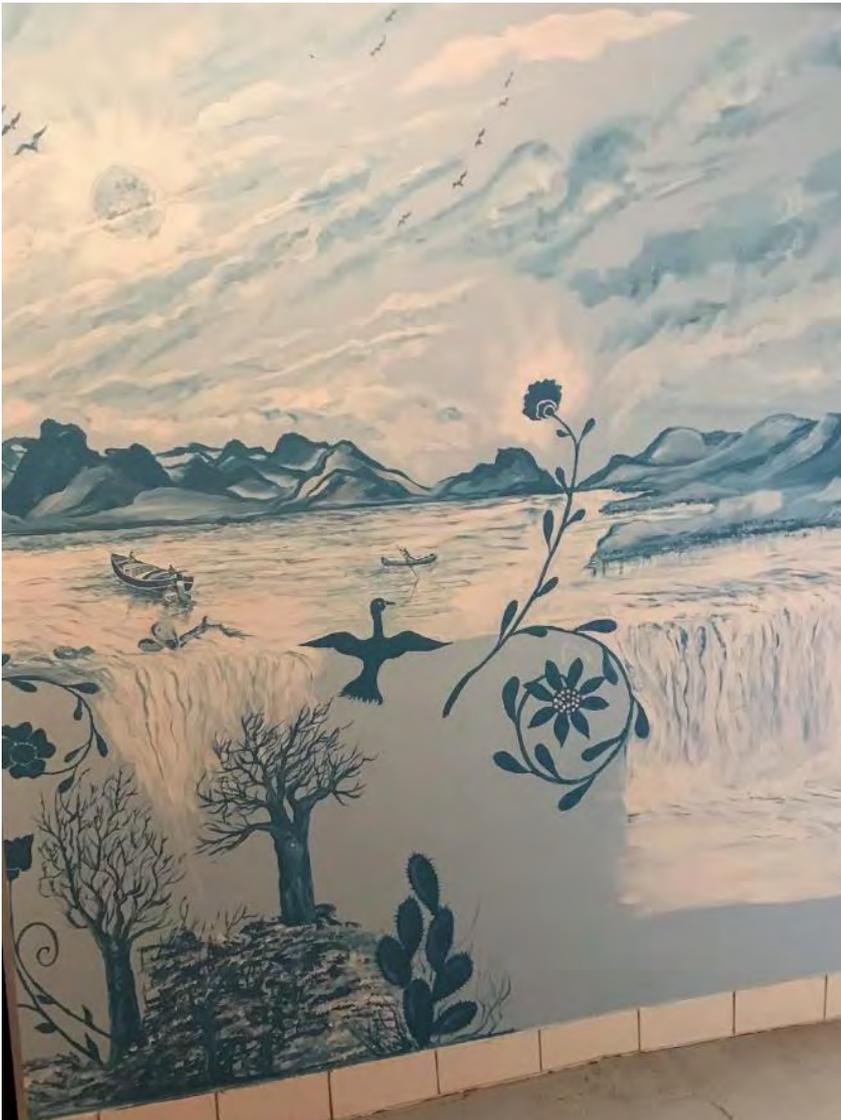


Durch viele individuelle Gespräche, die täglich stattfanden, entwickelte die Praktikantin schnell das benötigte Empathievermögen um Vertrauen aufzubauen und entwickelte den Sinn die Interessen und Wünsche der Bewohner wahrzunehmen und durch

gezielte Aktivitäten zu unterstützen. Durch Lob und Anerkennung der eigenständig geleisteten Aktivitäten wurde zur Stärkung und Erhalt des Selbstvertrauens beigetragen. Aktivitäten wie beispielsweise das gemeinsame Lösen von Kreuzworträtseln, gemeinsames Kochen und Backen, Ansehen von Zeitschriften und Büchern, Aussuchen von Fotos und Gestaltung eines Fotorahmens, gemeinsames Plaudern, sowie Zuhören der Bewohner füllten den Alltag und trugen zur Erreichung der Zielsetzung bei.

Eine ihrer Aktivitäten bestand darin die Mauer im Flur des Kellers zu bemalen. Der Bewohner A. hat seit Kindheitstagen eine große Leidenschaft fürs Zeichnen entwickelt und besitzt ein ausgiebiges Talent. Sein Kindheitswunsch war es eine Kunstschule zu besuchen, wozu ihm aber die finanziellen Mittel fehlten. Trotzdem hat er seine Leidenschaft nie aufgegeben und geht seinem Hobby heute mit 66 Jahren noch nach. Sein Hobby wird in der Maison Michels weitgehend unterstützt.





Nach mehreren Gesprächen und einem gemeinsamen Aussuchen der Motive mit dem Bewohner A. haben wir zusammen das benötigte Material besorgt. A. hat sein Wissen durch Erklärungen und Vorzeigen einzelner Schritte an die Praktikantin weitervermittelt. Während einer Woche arbeiteten sie täglich an dem sehr gut gelungenen Kunstwerk. A. erhielt große Bewunderung und Lob für sein Werk. Er genoss es, seine eigenen Interessen und sein Wissen teilen zu können und dafür Anerkennung zu bekommen.

*Rédaction: Dawn Hoor*