



Ville d'Esch-sur-Alzette

RAPPORT D'ACTIVITE 2021

FOYER DE NUIT ABRISUD

MAISON MICHELS

SERVICE STREETWORK

LANNERS MAUREEN

MARTINS BRUNO

FLOR WENDY

Madame, Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous soumettre le rapport d'activité 2021 du Foyer de Nuit Abrisud, de la Maison Michels et du Service Streetwork.

Il résume les activités réalisées dans les différents services et donne de plus amples détails sur le public accueilli et le travail réalisé par les équipes socio-éducatives.

Nous tenons à féliciter tous nos collaborateurs pour le travail qu'ils ont presté durant toute l'année - une année très dure qui a été marquée par la pandémie.

Nous vous souhaitons une agréable lecture.

Maureen, Bruno et Wendy

TABLE DES MATIERES

1.	Historique	5
2.	Foyer de Nuit Abrisud	8
2.1.	Données clés	8
2.2.	L'hébergement des personnes sans-abri	9
2.2.1.	Les nuitées réalisées en 2021	9
2.2.2.	La population accueillie en 2021	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	14
2.2.6.	Les droits sociaux des personnes accueillies	16
2.2.7.	La provenance des personnes accueillies	17
2.2.8.	La durée de séjour des personnes accueillies	19
2.2.9.	L'urgence au Foyer de Nuit	20
2.3.	L'accompagnement social des personnes sans-abri	22
2.3.1.	La population suivie en 2021	22
2.3.2.	Les résultats du travail social	25
2.4.	Le suivi post-hébergement / suivi Housing First	26
2.5.	Divers	28
2.5.1.	Remise d'un don - Projet Hope	28
2.5.2.	Remise d'un don - Lycée Guillaume Kroll	29
2.5.3.	Visite du coiffeur au Foyer de Nuit	30
2.5.4.	Installation d'une GiveBox	31
2.5.5.	Construction d'un hôtel à insectes	35
2.5.6.	Participation au Escher Familjendag	36
2.5.7.	Soutien d'une personne privée	37
3.	Maison Michels	38
3.1.	Données clés	38
3.2.	La Maison Michels en quelques chiffres	39

4. Service Streetwork	42
4.1. Données clés	42
4.2. La population rencontrée en 2021.....	43
4.2.1. Le sexe des personnes rencontrées	43
4.2.2. Le sexe des personnes rencontrées « avec demande »	45
4.2.3. L'âge des personnes rencontrées « avec demande »	46
4.2.4. La nationalité des personnes rencontrées « avec demande »	47
4.2.5. La situation de logement des personnes rencontrées « avec demande »	48
4.2.6. Le profil des personnes rencontrées « avec demande »	49
4.3. Les contacts en 2021	50
4.3.1. Le nombre de contacts en fonction du sexe.....	50
4.3.2. Le nombre de contacts en fonction du lieu.....	51
4.3.3. La nature des contacts	52
4.4. L'aide ayant pour but la satisfaction des besoins primaires	53
4.5. Le travail social au Service Streetwork	55

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 psychologiquement 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^{er} 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. Le concept Housing-First gagne de plus en plus en importance.

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.

Au cours de l'année 2021, le Service Streetwork a ouvert ses portes dans les anciens locaux du City Tourist Office à la place de l'Hôtel de Ville.



Dans le cadre des tournées réalisées par les travailleurs de rue, il s'avère qu'un bon nombre de personnes rencontrées dans la rue souffrent de troubles psychiques (psychose, schizophrénie, dépression, angoisse, troubles de la personnalité, ...). Ainsi une infirmière psychiatrique a réjoui l'équipe pour assurer une prise en charge de ces personnes. L'infirmière psychiatrique ne travaille pas seulement pour le Service Streetwork, mais aussi pour le Foyer de Nuit Abrisud, la Maison Michels et le Service Logement de la Ville d'Esch-sur-Alzette. Avec ses connaissances dans le domaine de la santé et de la psychiatrie, son travail est primordial et enrichissant pour toutes les équipes. L'infirmière psychiatrique est le premier interlocuteur en cas de questions médicaux et elle peut donner de précieux conseils dans l'accompagnement des personnes souffrant d'une maladie psychiatrique.

2. FOYER DE NUIT ABRISUD

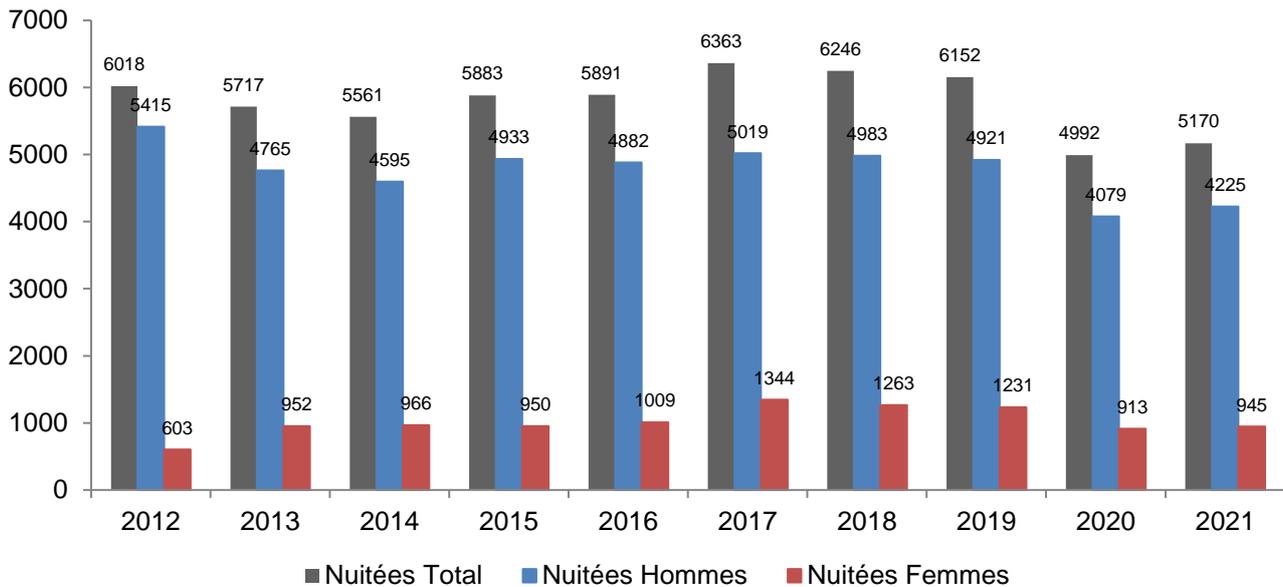
2.1. DONNEES CLES

Ouverture	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.
Déménagement	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.
Heures d'ouverture	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.
Mission	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.
Capacité	La structure dispose de 18 lits, dont 14 lits pour hommes et 4 lits pour femmes.
Population cible	<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>
Services offerts	<ul style="list-style-type: none">- Lieu d'abri- Travail social avec les bénéficiaires- Satisfaction des besoins primaires- Repas froid du lundi au vendredi et repas chaud le weekend- Possibilité de prendre une douche et de faire laver ses habits
Personnel	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

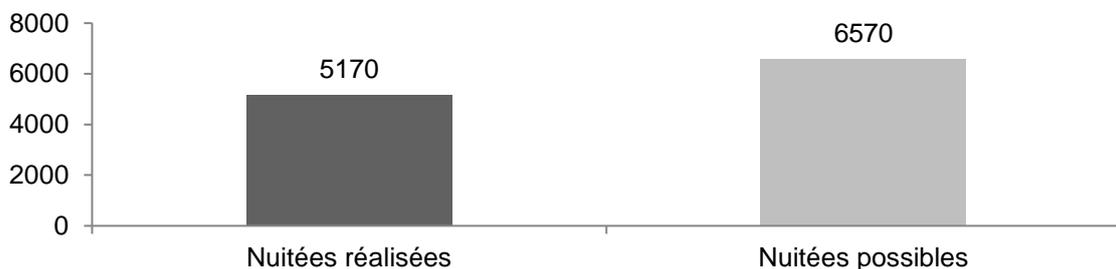
2.2.1. LES NUITÉES RÉALISÉES EN 2021

En 2021, le Foyer de Nuit comptait un total de 5170 nuitées, dont 4225 nuitées hommes et 945 nuitées femmes. Même s'il s'agit d'une légère hausse de 4% au niveau des nuitées par rapport à l'année 2020, les chiffres avant la pandémie ne sont pas atteints.



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

En comparant le nombre de nuitées réalisées en 2021 avec le nombre de nuitées possibles, il en résulte un taux d'occupation annuel de 79%.

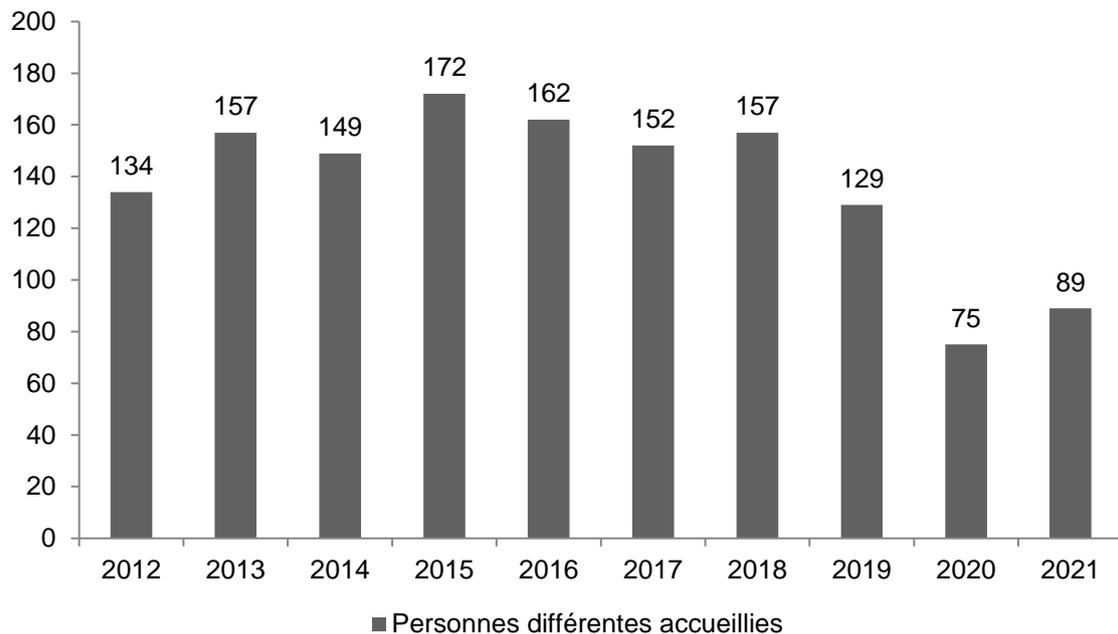


Représentation graphique des nuitées réalisées en 2021 en comparaison avec les nuitées possibles

En moyenne, 14 personnes ont été hébergées par nuit au Foyer de Nuit, ce qui équivaut à la moyenne de 2020.

2.2.2. LA POPULATION ACCUEILLIE EN 2021

En 2021, 89 personnes différentes ont été prises en charge par le Foyer de Nuit.



Représentation graphique des personnes prises en charge selon l'année

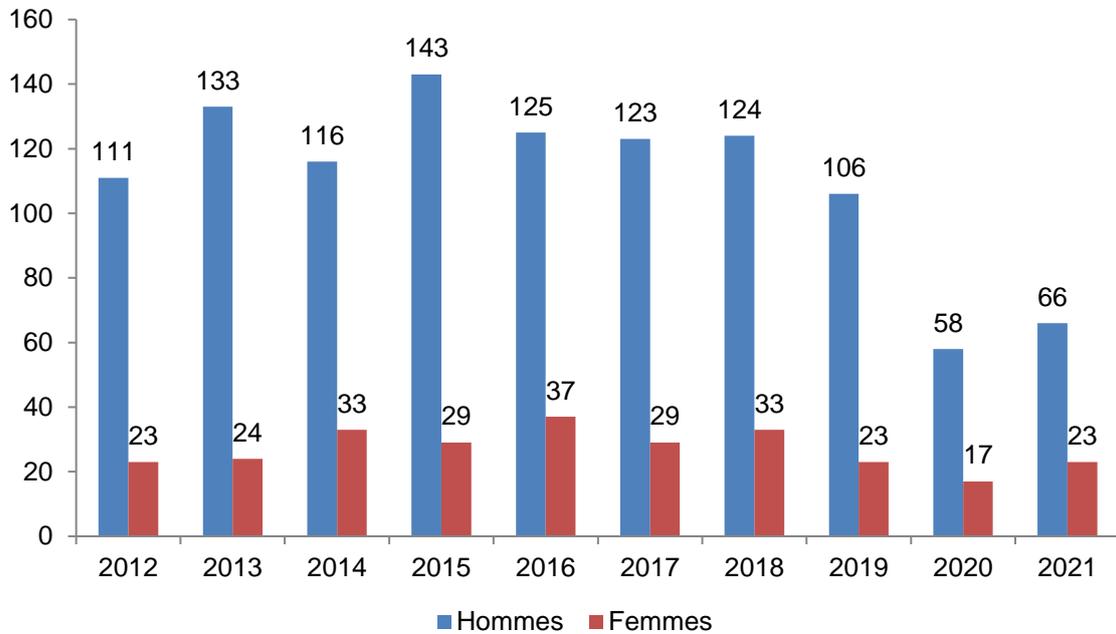
Suite à la crise sanitaire qui a commencé en mars 2020, le Foyer de Nuit était contraint d'adapter ses processus de travail, notamment dans la prise en charge journalière des personnes sans-abri. Jusqu'au mois d'août 2021, il n'était pas possible de faire en urgence appel au Foyer de Nuit.

Par la suite, le fonctionnement interne a été réadapté et pendant les 4 derniers mois de l'année 2021 le lit d'urgence était de nouveau disponible et les lits libérés au cours de la soirée pouvaient être occupés par des personnes se présentant à 21.30 heures au Foyer Nuit et ne sachant pas où dormir pendant la nuit.

Ceci entraînait que le nombre de personnes différentes accueillies en 2021 a augmenté de 19%, c'est-à-dire de 75 personnes différentes en 2020 à 89 personnes différentes en 2021.

2.2.3. LE SEXE DES PERSONNES ACCUEILLIES

Sur les 89 personnes différentes accueillies en 2021, 66 étaient des hommes et 23 des femmes, c'est-à-dire les femmes représentaient 26% de la population accueillie. En 2020, elles ne représentaient que 23% de la population accueillie.



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

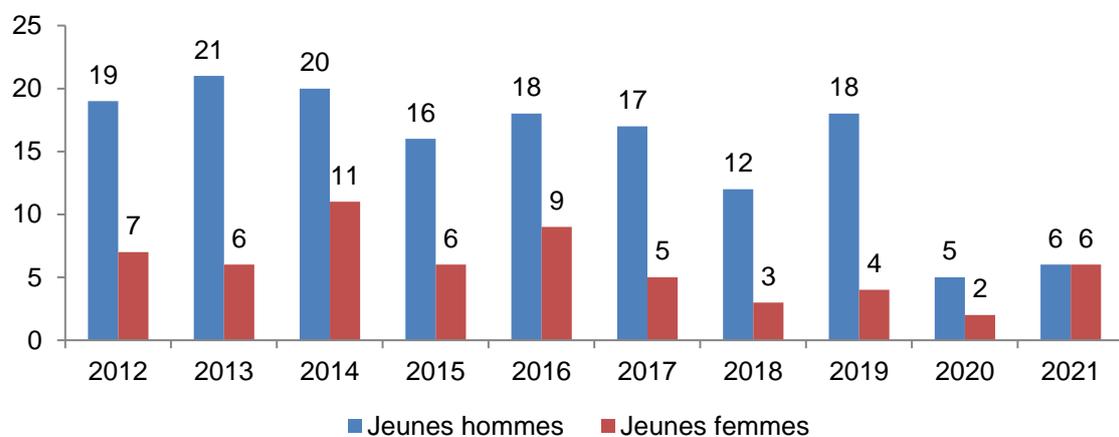
2.2.4. L'ÂGE DES PERSONNES ACCUEILLIES

En 2021, l'âge des personnes prises en charge variait entre 18 et 72 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. Contrairement aux années précédentes, la tranche d'âge 31-40 ans n'était plus la catégorie la plus représentée. Par contre, la tranche d'âge 41-50 ans se trouvait en première place avec un total de 34%, suivie de la tranche d'âge 51-60 ans avec 22%. Cette tendance que les personnes accueillies deviennent de plus en plus vieilles se montre aussi au niveau de l'âge moyen qui augmentait de 39 ans en 2020 à 41 ans en 2021.

Tranche d'âge	Total	Hommes	Femmes
18-25 ans	12	6	6
26-30 ans	8	8	-
31-40 ans	17	14	3
41-50 ans	30	22	8
51-60 ans	20	14	6
61-70 ans	1	1	-
71-80 ans	1	1	-
Total	89	66	23

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

Au total, 12 jeunes ont fait appel au Foyer de Nuit - 6 jeunes hommes et 6 jeunes femmes. En 2021, les jeunes représentaient 13% de la population accueillie.

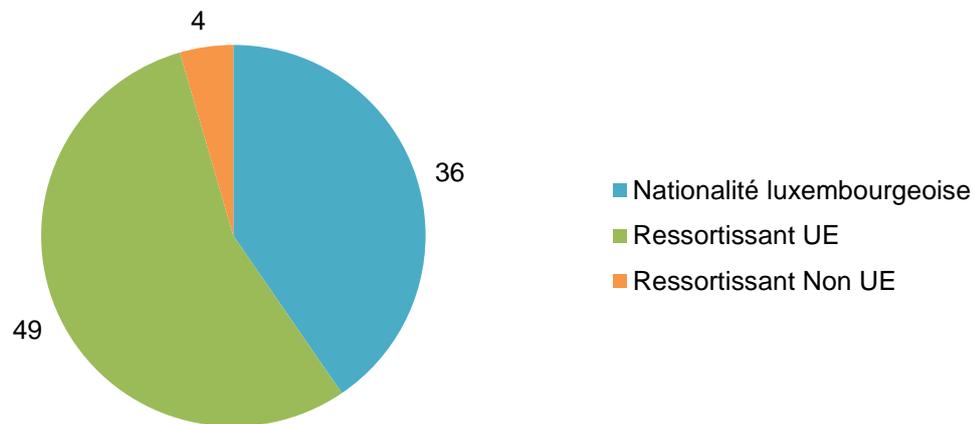


Représentation graphique des jeunes entre 18 et 25 ans pris en charge selon l'année et le sexe

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.

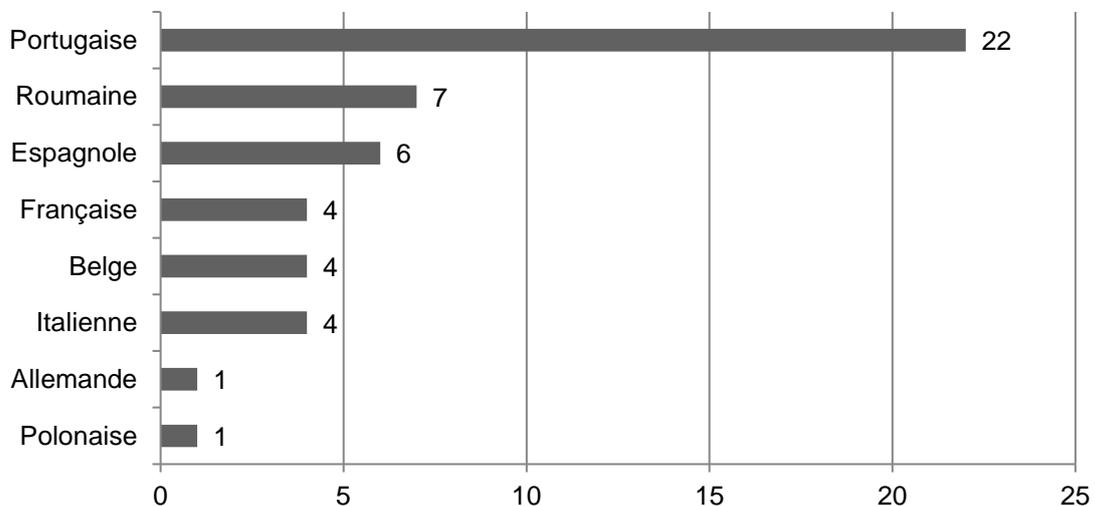
2.2.5. LA NATIONALITE DES PERSONNES ACCUEILLIES

En 2021, le Foyer de Nuit a hébergé des personnes de 13 nationalités différentes. 36 personnes avaient la nationalité luxembourgeoise (40%), 49 personnes venaient de l'Union Européenne (55%) et 4 personnes d'un pays tiers (5%).



Représentation graphique des nationalités des personnes prises en charge

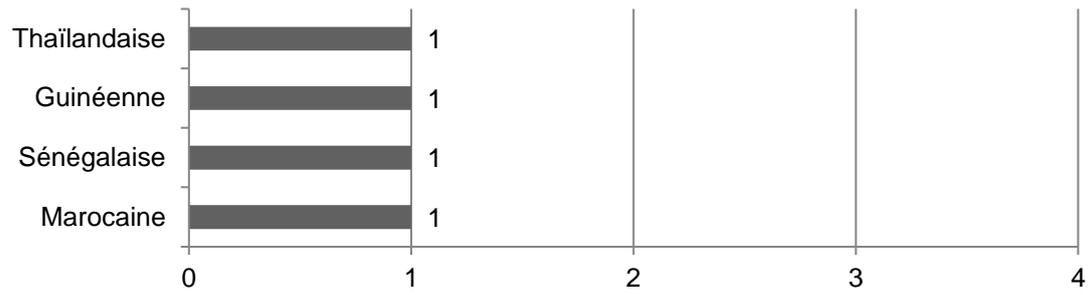
Ressortissants UE



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

Parmi les ressortissants de l'Union Européenne, la nationalité portugaise se trouve en première place avec 22 personnes différentes, suivie de la nationalité roumaine avec 7 personnes différentes et de la nationalité espagnole avec 6 personnes différentes. Par rapport aux années précédentes, les nationalités des pays limitrophes ne sont plus beaucoup représentées.

Ressortissants Non UE



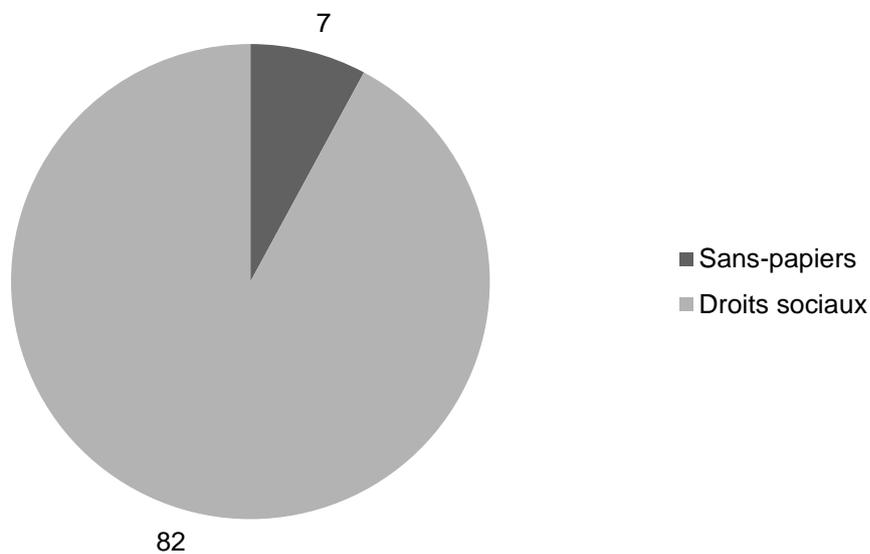
Représentation graphique des nationalités des personnes prises en charge (Ressortissant Non UE)

En 2021, tous les ressortissants Non UE proviennent du continent africain.

2.2.6. LES DROITS SOCIAUX DES PERSONNES ACCUEILLIES

En 2021, le Foyer de Nuit a hébergé 82 personnes avec des papiers valables pour le Luxembourg et 7 personnes dont les papiers n'étaient pas en règle. Il est à noter que ces 7 personnes ont été logées au Foyer de Nuit après que le fonctionnement interne a été adapté en août 2021.

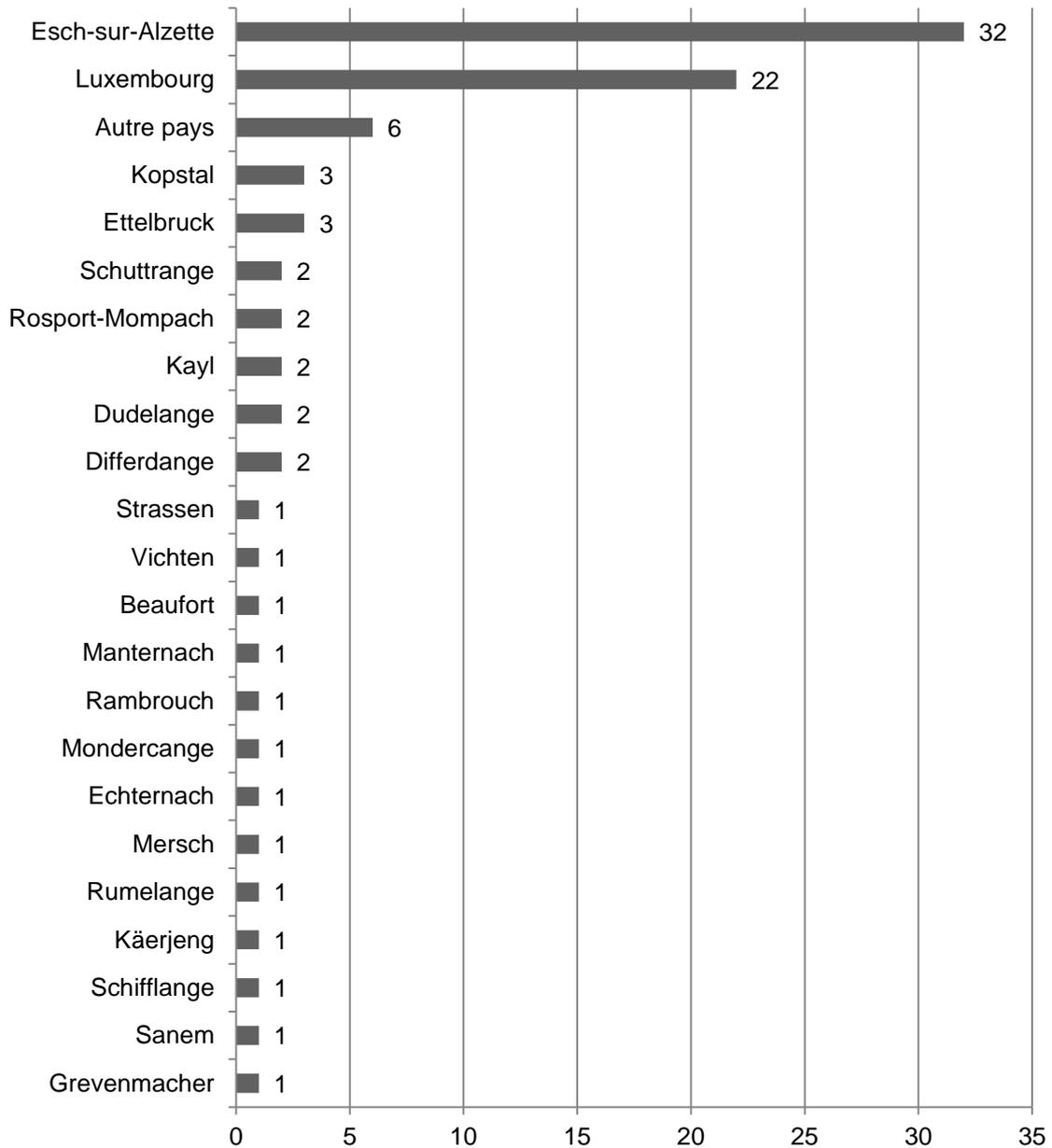
En général, le Foyer de Nuit n'a pas le droit d'héberger des personnes au-delà d'un jour ou d'un weekend, si elles ne sont pas en possession d'une carte d'identité luxembourgeoise, d'un passeport luxembourgeois, d'une carte de séjour permanent, d'un titre de séjour ou d'une attestation d'enregistrement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



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

2.2.7. 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 2021, les personnes eschoises représentaient 36% de la population accueillie par rapport à 43% en 2020.



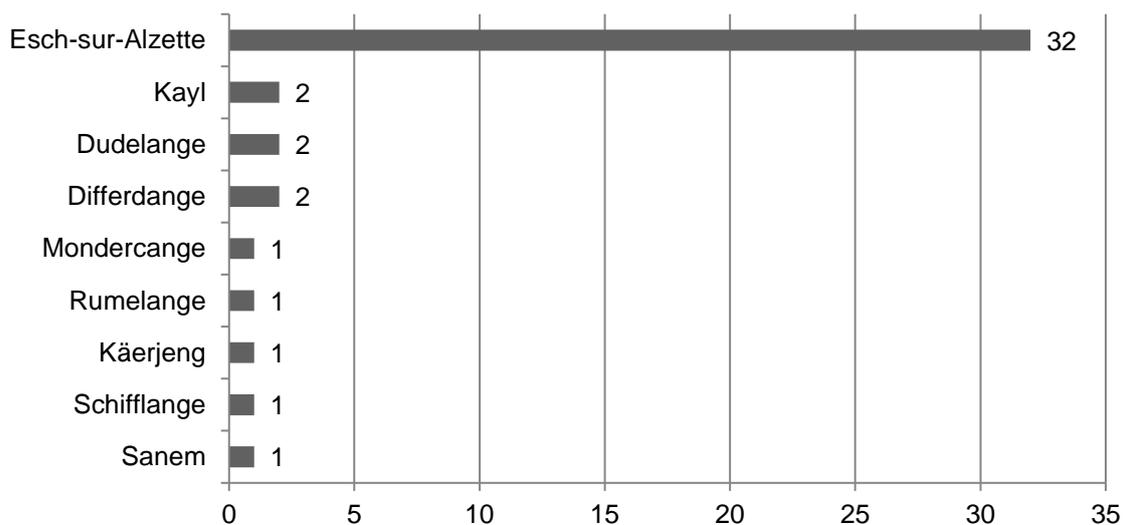
Représentation graphique des communes provenantes

Au total, les personnes accueillies en 2021 provenaient de 22 communes différentes par rapport à 19 communes différentes en 2020.

En deuxième position se trouve la commune de Luxembourg avec 22 personnes (25%). 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.

Dès le début de la crise sanitaire, les personnes venant d'un autre pays sont beaucoup moins représentées. En 2019, 18 personnes indiquaient encore de venir d'un d'autre pays. En 2020, on comptait uniquement 3 personnes et en 2021 6 personnes.

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, 43 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 48% des personnes accueillies en 2021. 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)

2.2.8. LA DUREE DE SEJOUR DES PERSONNES ACCUEILLIES

Sur les 89 personnes différentes prises en charge en 2021, 26 personnes ont été hébergées entre une et trois nuits au Foyer de Nuit. Ceci souligne de nouveau le caractère de l'urgence que le centre d'hébergement a regagné en août 2021 quand le fonctionnement interne a été adapté après 18 mois de crise sanitaire.

Durée de séjour	Total	Hommes	Femmes
1 à 3 jours	26	18	8
4 à 7 jours	5	3	2
1 à 2 semaines	4	3	1
2 semaines à 1 mois	11	10	1
1 à 3 mois	20	12	8
3 à 6 mois	19	17	2
> 6 mois	4	3	1
Total	89	66	23

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

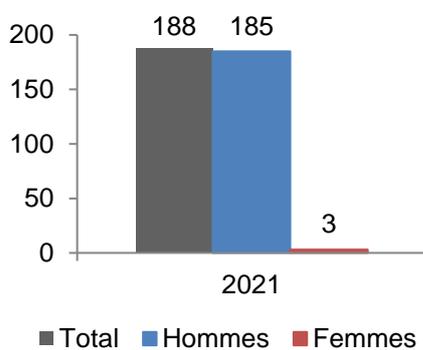
En regroupant différentes catégories, on peut conclure que 46 personnes (52%) sont restées moins d'un mois (séjour de dépannage), 39 personnes (44%) entre un et six mois (séjour à moyen terme) et 4 personnes (4%) plus que 6 mois (séjour à long terme).

Durée de séjour	Total	Hommes	Femmes
Séjour de dépannage	46	34	12
Séjour à moyen terme	39	29	10
Séjour à long terme	4	3	1
Total	89	66	23

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

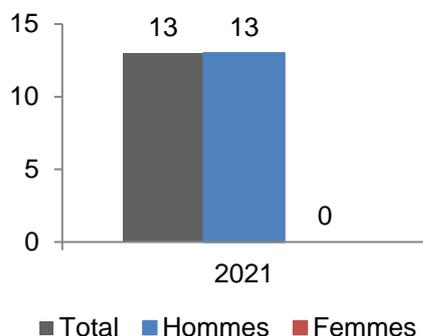
2.2.9. L'URGENCE AU FOYER DE NUIT

Depuis août 2021, il est de nouveau possible pour les personnes figurant sur la liste d'attente de se présenter le soir à 21.30 heures pour demander si un lit s'est libéré au cours de la soirée. De plus, le lit d'urgence a été réactivé. Le lit d'urgence est un lit réservé aux personnes se trouvant dans une situation de logement précaire et urgente. Différents services peuvent recourir au lit d'urgence et orienter une personne. Si une personne se présente directement au Foyer de Nuit, le personnel socio-éducatif évalue la situation du demandeur. En fonction de la situation précaire de la personne et de sa détresse, l'éducateur juge s'il s'avère nécessaire de lui proposer le lit d'urgence. L'utilisation du lit d'urgence est limitée à une fois par mois par personne.



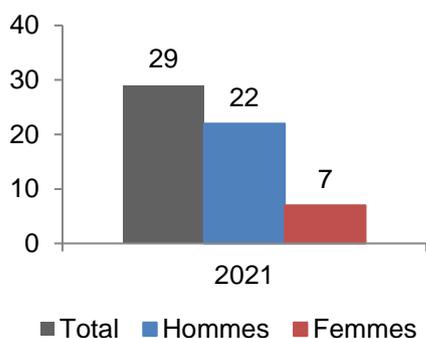
Représentation graphique des nuitées réalisées dans le cadre d'un lit provisoire selon l'année et le sexe (août - décembre)

En 2021, 188 nuitées ont été réalisées dans le cadre d'un lit provisoire, c'est-à-dire une personne de la liste d'attente qui ne savait pas où dormir s'est présentée à 21.30 heures au Foyer de Nuit pour demander un lit provisoire. 185 nuitées ont été prestées par une personne de sexe masculin et uniquement 3 nuitées par une personne de sexe féminin.



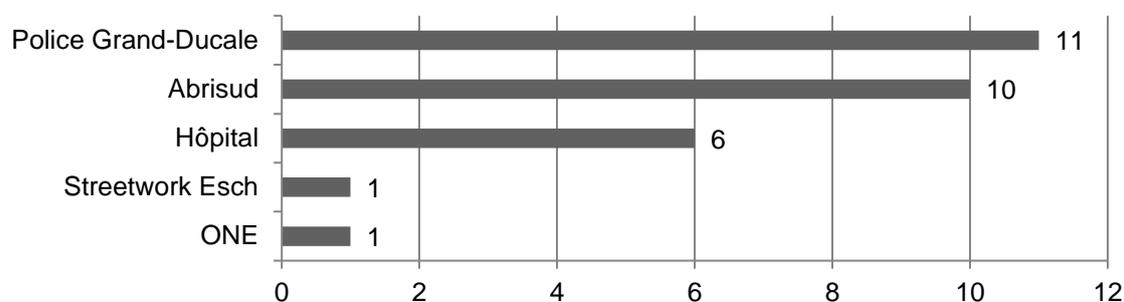
Représentation graphique du nombre de personnes qui n'ont pas reçu de lit provisoire (août - décembre)

Dans 13 cas, tous les lits provisoires étaient occupés et le personnel socio-éducatif a dû renvoyer la personne. En 2021, uniquement des personnes de sexe masculin ont été concernées.



Représentation graphique des nuitées réalisées dans le cadre du lit d'urgence selon l'année et le sexe (août - décembre)

En 2021, le lit d'urgence a été occupé 29 fois, ce qui équivaut à une moyenne de 6 fois par mois. 22 personnes de sexe masculin et 7 personnes de sexe féminin ont profité du lit d'urgence.



Représentation graphique des services faisant appel au lit d'urgence

En première place se trouve la Police Grand-Ducale qui a orienté 11 personnes au lit d'urgence du Foyer de Nuit. Dans 10 cas, le personnel socio-éducatif a décidé après avoir évalué la situation de la personne de distribuer le lit d'urgence. Et dans 6 cas, l'hôpital a fait appel au lit d'urgence.

2.3. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES PERSONNES SANS-ABRI

2.3.1. LA POPULATION SUIVIE EN 2021

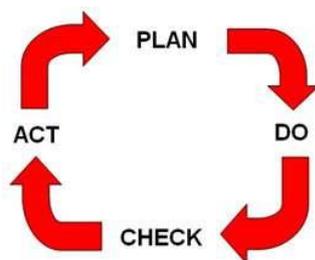
Sur les 89 personnes différentes prises en charge en 2021, 54 personnes, dont 41 hommes et 13 femmes, ont bénéficié des services du travailleur social, ce qui équivaut à 61% de la population accueillie.

Chaque personne qui est intéressée d'être hébergée au Foyer de Nuit doit se présenter personnellement entre 16.00 et 22.00 heures pour s'inscrire sur la liste d'attente. Dans les prochains jours, le travailleur social convoque la 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 de la personne 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, ce qui est indispensable pour rester sur la liste d'attente. Par après, la personne doit se présenter personnellement une fois par semaine pour marquer sa présence et pour montrer son intérêt en vue d'une admission. Une fois un lit fixe s'est libéré, la personne est contactée et elle est hébergée le jour-même ou au plus tard le lendemain. A ce moment, elle profite d'une place fixe au Foyer de Nuit et un travailleur social référent en charge de son suivi social est désigné.

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.

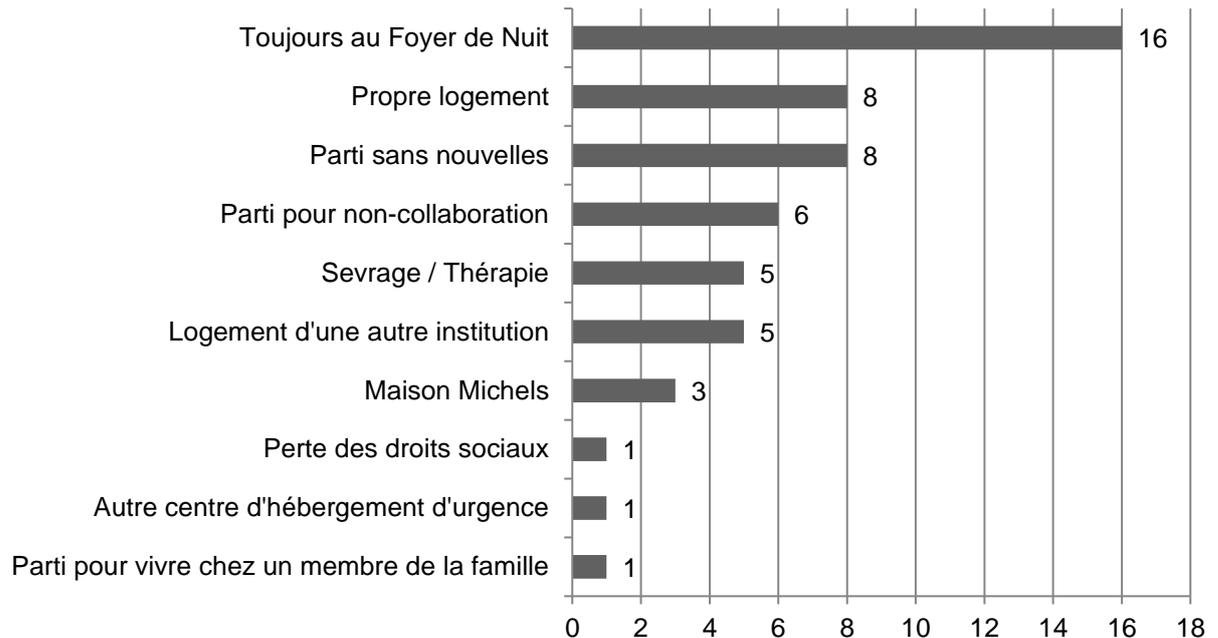
Dans la collaboration avec le bénéficiaire, le travailleur social suit **l'approche centrée sur la personne**, c'est-à-dire il part de la personne, de sa situation et de ses besoins. Il s'agit d'une méthode participative où le bénéficiaire guide lui-même son évolution.

Parmi les 54 personnes suivies en 2021, 47 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.

Sur les 54 personnes suivies en 2021, 16 personnes sont toujours au Foyer de Nuit et 38 personnes ont quitté le centre.



Représentation graphique des résultats du suivi social

En 2021, 8 personnes ont signé un contrat de location, soit à travers une agence immobilière, de privé en privé ou dans un café.

5 personnes ont reçu un logement d'une autre institution, dont 4 jeunes ont été hébergés dans une structure de l'ONE et une personne a reçu un logement de la gestion locative sociale de la Ville d'Esch-sur-Alzette.

Suite à plusieurs changements dans la Maison Michels, 3 nouveaux résidents ont été accueillis.

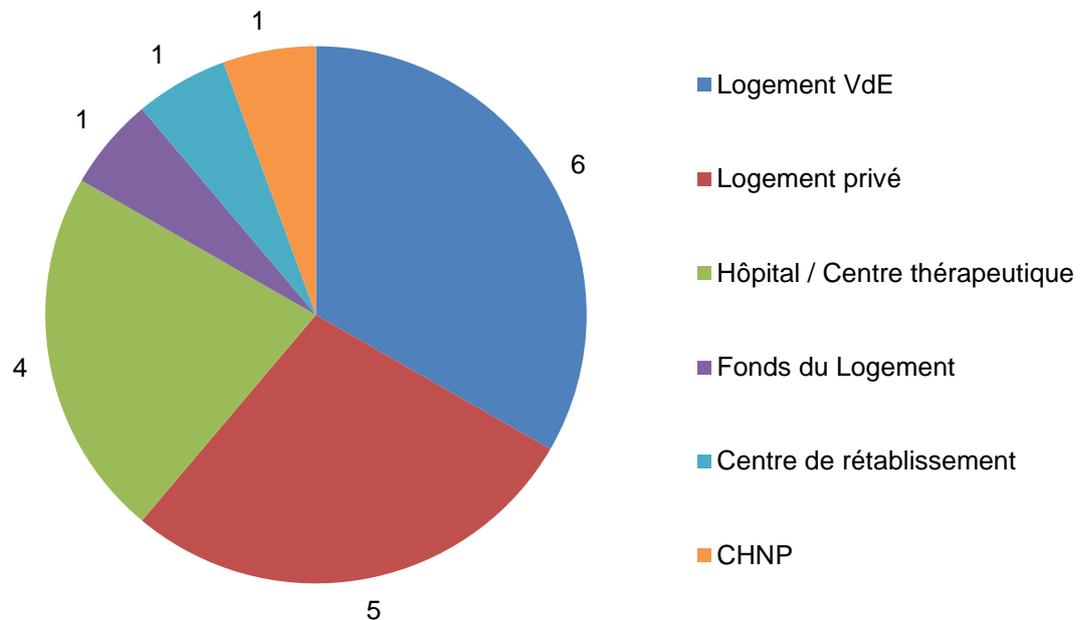
De plus, 5 personnes sont parties au sevrage pour faire une thérapie par après.

Malheureusement 8 personnes sont parties sans nouvelles et 6 personnes ont dû quitter le Foyer de Nuit pour cause de non-collaboration avec le travailleur social.

2.4. LE SUIVI POST-HEBERGEMENT / SUIVI HOUSING FIRST

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 / suivi Housing First, 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 2021, 20 personnes, réparties sur 18 ménages, ont bénéficié d'un suivi post-hébergement / suivi Housing First. 6 ménages ont profité d'un logement du Service Logement de la Ville d'Esch-sur-Alzette, 5 ménages ont loué un logement privé et 4 ménages ont été suivis lors de leur séjour à l'hôpital ou au centre thérapeutique.



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

Le suivi post-hébergement / suivi Housing First 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 / suivi Housing First 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 - PROJET HOPE

Lors de l'année scolaire 2020-2021, 7 élèves âgés entre 17 et 19 ans de la seconde - section sciences sociales au Lycée Technique de Lallange ont lancé le projet caritatif HOPE « Mir hëllefen matt Léift » dans le cadre de leurs études scolaires.

Avec beaucoup de motivation, les élèves se sont lancés dans le projet. Afin de mieux comprendre les besoins des personnes sans-abri, deux membres du personnel se sont rendus au cours chez Monsieur Serge Atten afin de sensibiliser les élèves et de leur présenter les différents services. Par après, les élèves ont créé un logo, une adresse mail et ils ont écrit plus de 400 mails pour demander une aide matérielle ou financière auprès de différents magasins, entreprises, banques, compagnies d'assurance ou auprès de particuliers. L'idée d'offrir un kit de survie pour la rue a été retenue.

En date du 12 mars 2021, les élèves se sont rendus ensemble avec leur professeur au Foyer de Nuit où ils ont été accueillis par Monsieur Christian Weis, échevin de la Ville, et par la responsable du Foyer de Nuit. Ils ont mené avec succès une collecte de dons pour les bénéficiaires du Foyer de Nuit. Avec l'argent qu'ils ont collecté, ils ont acheté 20 grands sacs à dos imperméables comportant des produits d'hygiène, une couverture de survie, un parapluie, une bouteille isotherme et pleins de petits gadgets utiles.



Copyright: Emile Hengen

2.5.2. REMISE D'UN DON - LYCÉE GUILLAUME KROLL

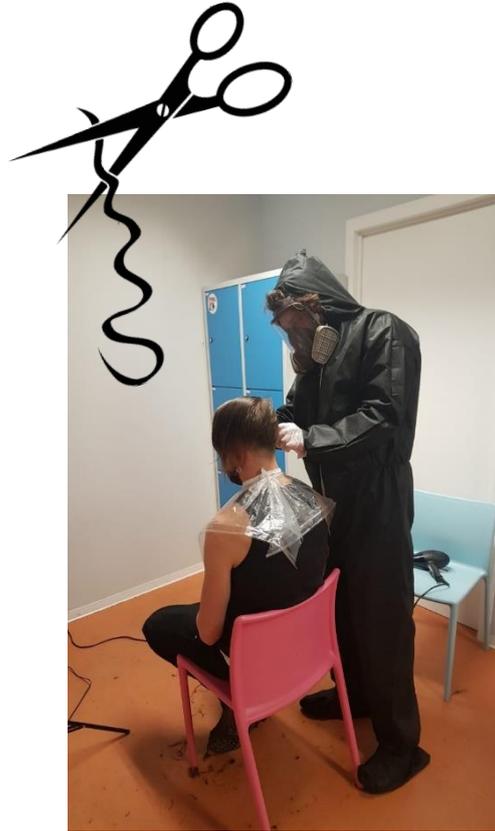
En date du 17 décembre 2021, deux travailleurs sociaux du Foyer de Nuit et l'infirmière psychiatrique de la Ville d'Esch-sur-Alzette se sont rendus au Lycée Guillaume Kroll. Ils ont été accueillis par une enseignante et un groupe d'élève qui ont préparé à l'avance des boîtes pour les personnes sans-abri. L'événement a été clôturé par une présentation des services et un échange avec les élèves sur le phénomène du sans-abrisme au Luxembourg.



2.5.3. VISITE DU COIFFEUR AU FOYER DE NUIT

Depuis 2020, Marc den Barbir du salon de coiffure Old Bell, ayant son salon dans la rue du Fossé à Esch-sur-Alzette, se rend au Foyer de Nuit pour coiffer les bénéficiaires.

En 2021, il est venu 3 fois, à savoir le 25 janvier 2021, le 23 août 2021 et le 20 décembre 2021.



C'est avec beaucoup d'enthousiasme qu'il s'est lancé dans ce projet qui connaît un grand succès auprès des personnes sans-abri.

2.5.4. INSTALLATION D'UNE GIVEBOX

Suite à l'engagement de différentes institutions eschoises, le projet GiveBox a été né. Au cours des dernières années, plusieurs GiveBox ont été installées dans l'espace public à Esch-sur-Alzette. La GiveBox est une ancienne cabine téléphonique transformée et aménagée avec des boîtes et des étagères pour déposer des objets. Chaque GiveBox est gérée par une association qui s'est aussi occupé du design et de la mise en place de la GiveBox.

La philosophie du projet est de sensibiliser les gens à l'échange, au troc et au non-gaspillage et de les inciter à ne pas jeter les objets dont ils n'ont plus besoin, mais de leur donner une seconde vie.

Ensemble avec l'asbl Facilitec qui ont leurs locaux à côté du Foyer de Nuit dans une ancienne menuiserie, l'idée est venue de travailler en partenariat pour installer une GiveBox au croisement rue Berwart - rue Bourgoard. L'aidant social et éducatif Mats Schenkels du Foyer de Nuit s'est lancé dans le projet. Durant plusieurs mois, il a accompagné le projet et planifié les différentes étapes.

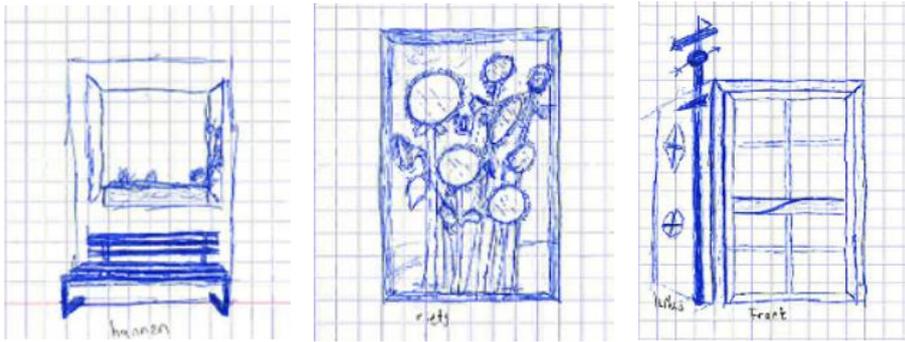
Visite des GiveBox existantes



Identification du lieu d'installation et demande de toutes les autorisations nécessaires



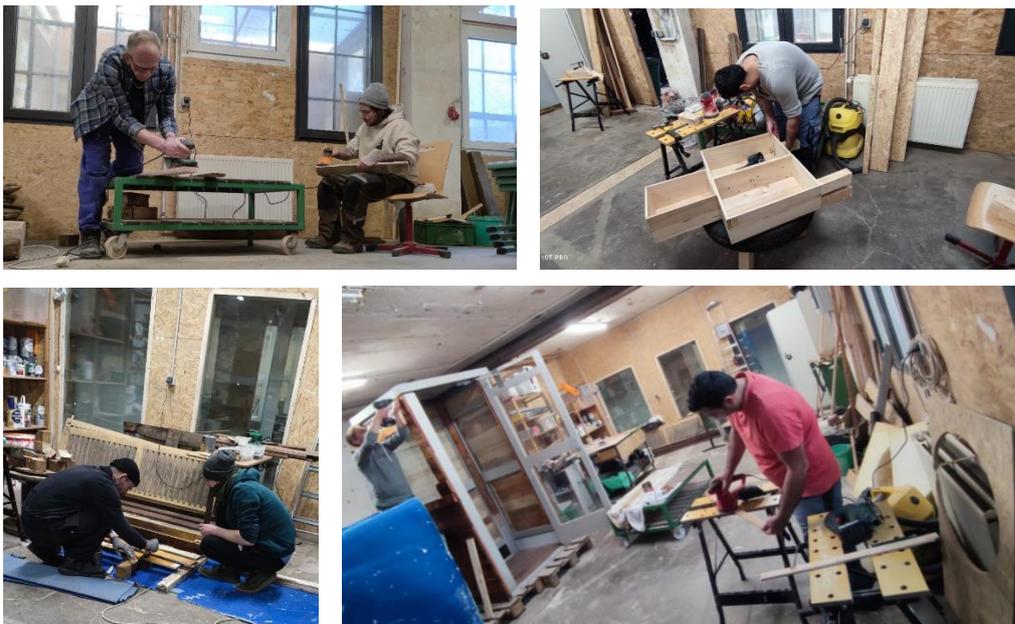
Collecte des idées pour la transformation



Choix des matériaux



Bricolage et mise en œuvre





Pose de la GiveBox



Aménagement intérieur de la GiveBox



Aménagement extérieur par les jardiniers du Service Espaces Verts



Installation des panneaux d'information



Inauguration de la GiveBox en date du 3 mai 2021



Copyright: Emile Hengen

2.5.5. CONSTRUCTION D'UN HOTEL A INSECTES

Après la clôture du projet GiveBox, les bénéficiaires du Foyer de Nuit se sont concertés avec Mats Schenkels pour trouver une nouvelle idée de bricolage. Il leur était important de faire quelque chose de visible, dont tout le monde pouvait en profiter. Ainsi l'idée leur est venue de construire un hôtel à insectes et de travailler ensemble avec le Service Espaces Verts de la Ville d'Esch-sur-Alzette pour le poser par après dans un des jardins éphémères. L'hôtel à insectes favorise la biodiversité. De plus, il attire des insectes bénéfiques pour le jardin.



En ce qui concerne les matériaux pour remplir les différents compartiments, il était important de favoriser les matériaux naturels qui se trouvent dans la région.



Ainsi Mats a organisé plusieurs petites activités pour collecter ensemble avec les bénéficiaires des branches, des racines, des pierres, des pommes de pin, de la paille et de la mousse.

En date du 17 juin 2021, les jardiniers du Service Espaces Verts ont posé l'hôtel à insectes dans le jardin éphémère à la place de l'Hôtel de Ville.

2.5.6. PARTICIPATION AU ESCHER FAMILJENDAG

En date du 18 septembre 2021, la Ville d'Esch-sur Alzette a lancé pour la deuxième fois le Escher Familljendag. Lors de cette journée, beaucoup de stands et de concerts ont été organisés à la Place de l'Hôtel de Ville, dans la rue de l'Alzette, à la Place de la Résistance et au site du Centre intégré pour personnes âgées.



Copyright: Kevin Rotolo

Le Foyer de Nuit a participé cette année pour la première fois. Deux membres du personnel ont proposé ensemble avec 2 bénéficiaires dans la rue de l'Alzette un atelier de bricolage en bois pour les enfants. Profitant du beau temps, beaucoup de familles se sont rendues au Escher Familljendag et de nombreux enfants ont participé à l'activité.



Copyright: Emile Hengen

2.5.7. SOUTIEN D'UNE PERSONNE PRIVEE

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



Pour la remercier, l'équipe socio-éducative du Foyer de Nuit a proposé Madame Pessers pour l'action « Lëtzebuerg seet MERCI ».

DE MAGAZIN

D'Elise Pessers gouf mat enger Dramvakanz iwwerrascht



Facebook Twitter Email

Déi lescht Wochen hu mer se online an iwwert de Radio gesicht, d'Helde vum Alldag, während der Kris vum leschte Joer an dës ganz Woch soe mir Merci.

En date du 30 avril 2021, Madame Pessers a été surprise par Olivier Catani et deux membres du personnel avec un voyage pour deux personnes à Grande Canarie.

<https://www.rtl.lu/tele/de-magazin/v/3244283.html>

3. MAISON MICHELS

3.1. DONNEES CLES

Ouverture	Le 1 ^{er} mars 2013, la Maison Michels a ouvert ses portes et les premiers bénéficiaires ont déménagé.
Mission	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.
Capacité	La structure dispose de 10 studios individuels, dont 8 pour personnes seules et 2 pour couples.
Population cible	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.
Services offerts	<ul style="list-style-type: none">- Mise à disposition d'un logement individuel et durable- Vie en communauté- Accompagnement social des résidents- Organisation de la vie quotidienne- Développement de la dynamique de groupe
Personnel	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 2021, 11 personnes différentes, dont dix personnes de sexe masculin et une personne de sexe féminin - ont été logées à la Maison Michels. La moyenne d'âge était de 54 ans, variant entre 36 et 68 ans. Huit personnes étaient de nationalité luxembourgeoise, deux personnes avaient la nationalité portugaise et une personne la nationalité espagnole. Au début de l'année, une personne a quitté volontairement la Maison Michels pour vivre dans son propre appartement qu'il a loué.

Situation professionnelle

En ce qui concerne la situation professionnelle des résidents, deux personnes travaillaient sur le premier marché avec un contrat de travail à durée indéterminée. De plus, une personne bénéficiait d'une convention d'activation relative à une affectation temporaire à des travaux d'utilité collective, c'est-à-dire elle travaillait dans le cadre du revenu d'inclusion sociale.

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 de dettes et peut proposer une gestion de son argent de poche. En 2021, l'équipe socio-éducative assistait sept personnes dans le paiement de leurs 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. La participation à l'atelier de cuisine est souhaitée, mais elle n'est pas obligatoire.

Projet « Lapin »



Suite au décès des deux lapins en avril 2021, le projet « Lapin » qui a été lancé en 2018 a pris fin. En concertation avec les résidents, le projet n'est pas continué. Mais les chalets fabriqués en bois ont été transformés en serres et sont utilisés pour cultiver des légumes à la Maison Michels.

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 2021, les activités suivantes ont été organisées :

- 06.07.2021 Visite du Musée National des Mines de Fer luxembourgeoises à Rumelange



- 04.08.2021 Excursion au Zoo d'Amnéville



- 25.10.2021 Bricolage pour Halloween et préparation d'une soupe au potiron
- 12.11.2021 Participation à la « Seniorefeier » et excursion en bateau à Grevenmacher



- 06.12.2021 Bricolage pour Noël et décoration du sapin de Noël
- 13.12.2021 Fabrication de biscuits de Noël
- 16.12.2021 Repas de Noël au Restaurant Shirafu à Foetz

4. SERVICE STREETWORK

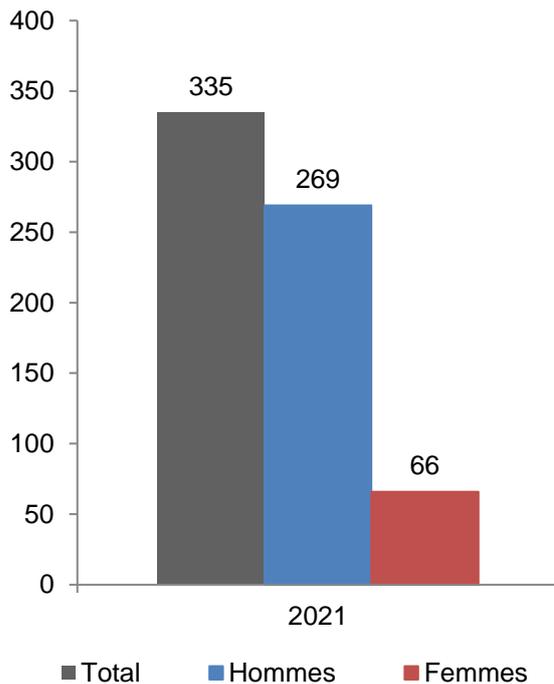
4.1. DONNEES CLES

Création	Le Service Streetwork existe depuis 2019. Il a ouvert ses portes en octobre 2020 dans les anciens locaux du City Tourist Office à la place de l'Hôtel de Ville.
Lieu d'intervention	Le lieu d'intervention est l'espace public se trouvant sur tout le territoire de la Ville d'Esch-sur-Alzette.
Public cible	<p>Personnes fortement marginalisées et stigmatisées, tels que des sans-abri, des toxicomanes, des malades psychiques, des personnes sans droits sociaux, des immigrants, des réfugiés, des prostitués ou des délinquants errant dans l'espace public</p> <p>Ces personnes se trouvent soit en rupture avec le réseau social, soit ils n'ont pas encore eu de contact avec les institutions locales ou nationales.</p>
Mission	La mission du Service Streetwork consiste à repérer et à prendre contact avec ces personnes dans leur milieu de vie. Il leur offre une aide sociale à caractère bas seuil. Il oriente et accompagne les personnes dans leurs démarches en vue d'améliorer leur situation. L'équipe fait office d'intermédiaire entre ces personnes et les structures d'aide.
Services offerts	<ul style="list-style-type: none">- Tournées d'observation, de réseautage et ciblées dans la ville- Permanences bas seuil dans les locaux du service- Permanences mobiles dans des endroits stratégiques de la ville- Aide primaire dans la rue p.ex. distribution de couvertures, de boissons, d'aliments ou de jetons pour la Stëmm vun der Strooss- Prise de contact avec le public cible et développement de la confiance mutuelle- Ecoute, accompagnement, soutien et suivi social des clients- Collaboration avec d'autres institutions sociales
Permanences	<p>Permanence sociale</p> <ul style="list-style-type: none">- Tous les lundis* de 12h00 à 14h00- Tous les mercredis* de 14h00 à 16h00- Tous les vendredis* de 12h00 à 14h00 <p>Permanence mobile</p> <ul style="list-style-type: none">- Tous les mardis* de 16h00 à 21h15 <p><i>* sauf jour férié</i></p>
Personnel	L'équipe pluridisciplinaire se compose d'une responsable, d'une infirmière psychiatrique et d'un éducateur gradué.

4.2. LA POPULATION RENCONTREE EN 2021

4.2.1. LE SEXE DES PERSONNES RENCONTREES

En 2021, le personnel socio-éducatif du Service Streetwork avait un contact avec 335 personnes différentes, 269 étaient de sexe masculin et 66 de sexe féminin. Les femmes représentaient 20% du total des personnes rencontrées.



Représentation graphique des personnes rencontrées selon l'année et le sexe

Par la suite, il est important de faire la distinction entre des personnes rencontrées « avec demande » et des personnes rencontrées « sans demande ».

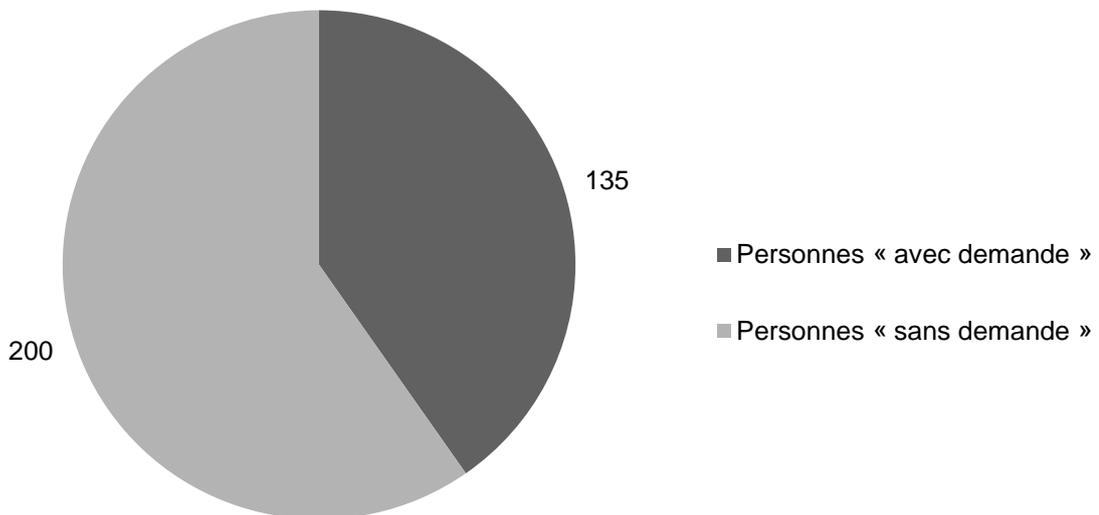
Par **personne « avec demande »**, on regroupe:

- les personnes qui demandent directement de l'aide auprès du Service Streetwork et dont la demande peut être très variable : demande de renseignements sur leur situation, orientation vers et par d'autres services, demande d'aide pour faire des démarches, accompagnement social, aide primaire (distribution de jetons pour la Stëmm vun der Strooss, denrées alimentaires, sac de couchage, couverture, ...),
- les personnes qui font partie du public cible, mais qui n'arrivent pas à formuler une demande suite à leur état de santé précaire.

Par **personne « sans demande »**, on regroupe :

- les personnes que les travailleurs sociaux connaissent de leurs anciens postes de travail et qui cherchent le contact, mais sans formuler une demande,
- les personnes qui sont bénéficiaires d'un suivi social auprès d'une autre institution,
- les personnes ayant une discussion avec les travailleurs sociaux, mais sans demande spécifique.

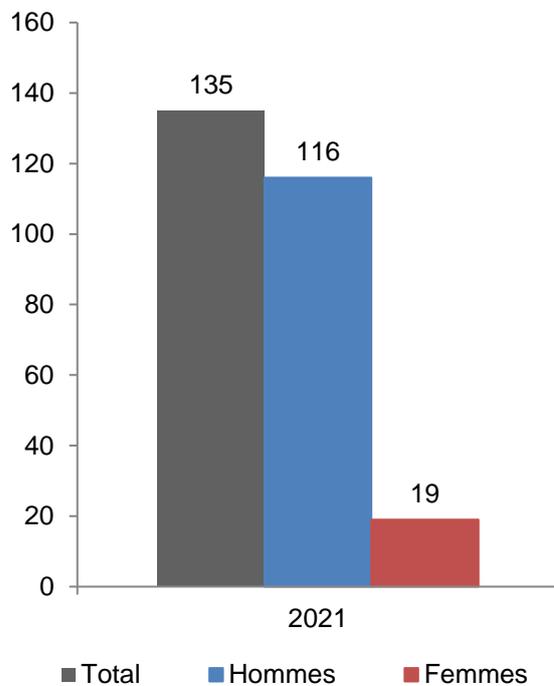
Sur les 335 personnes différentes rencontrées, 135 ont formulé une demande auprès du Service Streetwork, ce qui équivaut à 40% du total des personnes rencontrées. Par contre, les travailleurs sociaux étaient en contact avec 200 personnes n'ayant pas de demande. Souvent les personnes « avec demande » étaient accompagnées de personnes « sans demande » qui ont ainsi pu découvrir le service et avoir un premier repère lorsqu'elles nécessiteront eux-mêmes une fois de l'aide.



Représentation graphique des personnes « avec demande » et « sans demande »

4.2.2. LE SEXE DES PERSONNES RENCONTRÉES « AVEC DEMANDE »

Sur les 135 personnes rencontrées « avec demande », 116 personnes étaient de sexe masculin et 19 personnes de sexe féminin. Le taux des femmes rencontrées « avec demande » correspond de 14%, ce qui est plus bas que le taux des femmes rencontrées au total (20%).

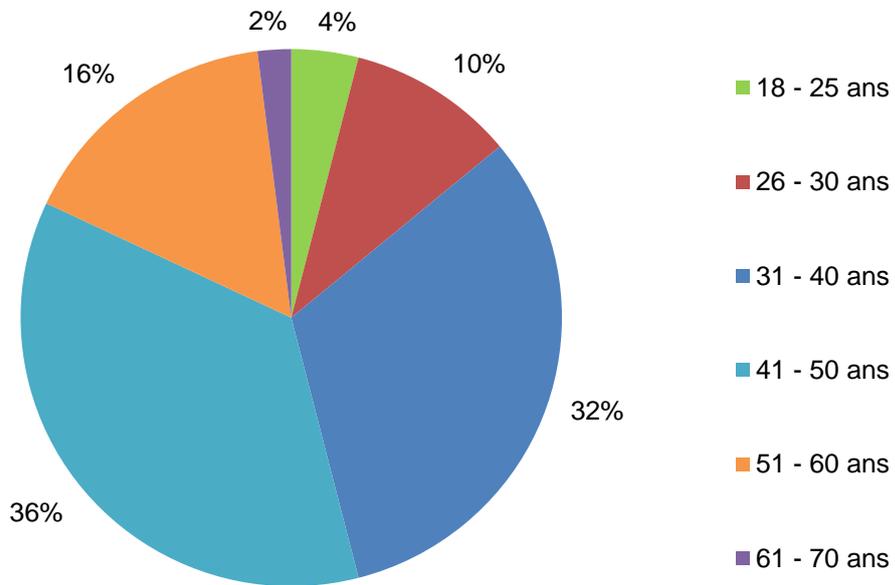


Représentation graphique des personnes rencontrées « avec demande » selon l'année et le sexe

4.2.3. L'AGE DES PERSONNES RENCONTREES « AVEC DEMANDE »

En ce qui concerne l'âge des personnes rencontrées « avec demande », la tranche d'âge 41 - 50 ans se trouve en première place avec 36%, suivie de la tranche d'âge 31 - 40 ans avec 32%.

En troisième place se trouve la tranche d'âge 51 - 60 ans avec 16%.

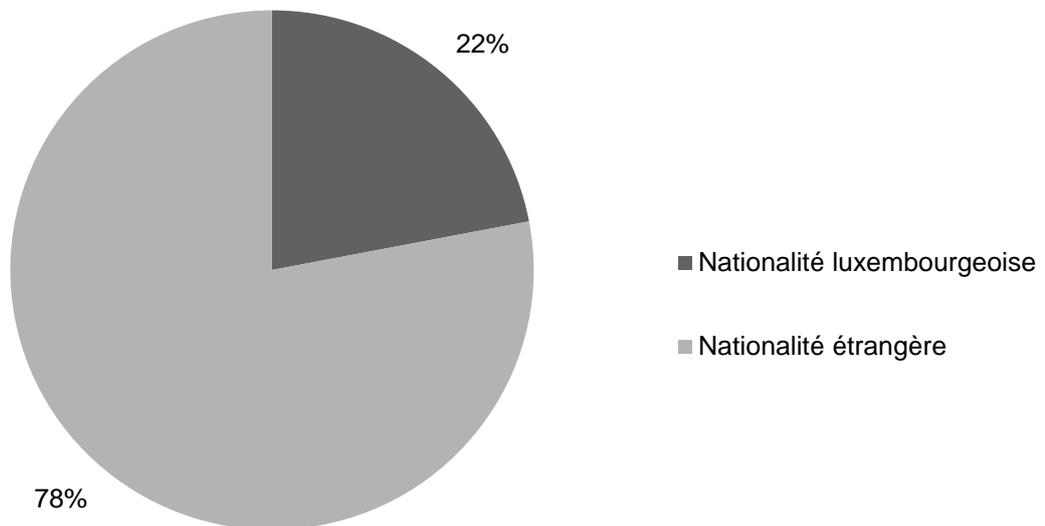


Représentation graphique de l'âge des personnes rencontrées « avec demande » (en pourcentage)

Il est important de noter que les jeunes entre 18 et 25 ans ne représentaient que 4% du total des personnes rencontrées « avec demande ».

4.2.4. LA NATIONALITE DES PERSONNES RENCONTREES « AVEC DEMANDE »

En 2021, 22% des personnes rencontrées « avec demande » étaient de nationalité luxembourgeoise. Par contre, 78% avaient une nationalité étrangère soit européenne ou non-européenne.



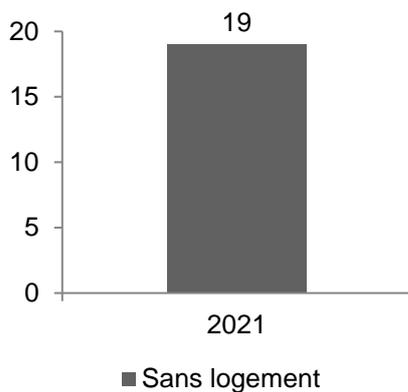
Représentation graphique de la nationalité des personnes rencontrées « avec demande » (en pourcentage)

Parmi les 135 personnes rencontrées « avec demande », 43 personnes étaient sans-papier, c'est-à-dire elles n'avaient pas de droits sociaux au Luxembourg.

4.2.5. LA SITUATION DE LOGEMENT DES PERSONNES RENCONTREES « AVEC DEMANDE »

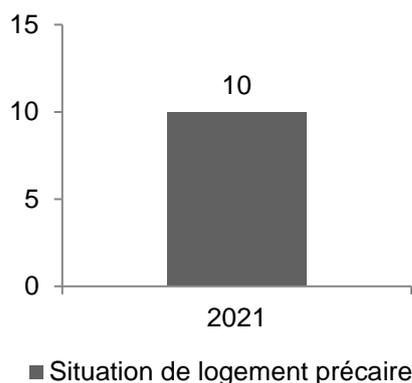
La situation de logement des personnes rencontrées « avec demande » était variée. Toutefois parmi toutes les situations de logements avancées lors du contact avec le Service Streetwork, deux types de logements sortaient du lot, car la situation était très précaire.

Sur les personnes rencontrées « avec demande » en 2021, 19 personnes étaient sans logement, c'est-à-dire elles dormaient dans la rue, dans une tente, une maison abandonnée ou encore dans une voiture.



Représentation graphique des personnes rencontrées « avec demande » se retrouvant sans logement

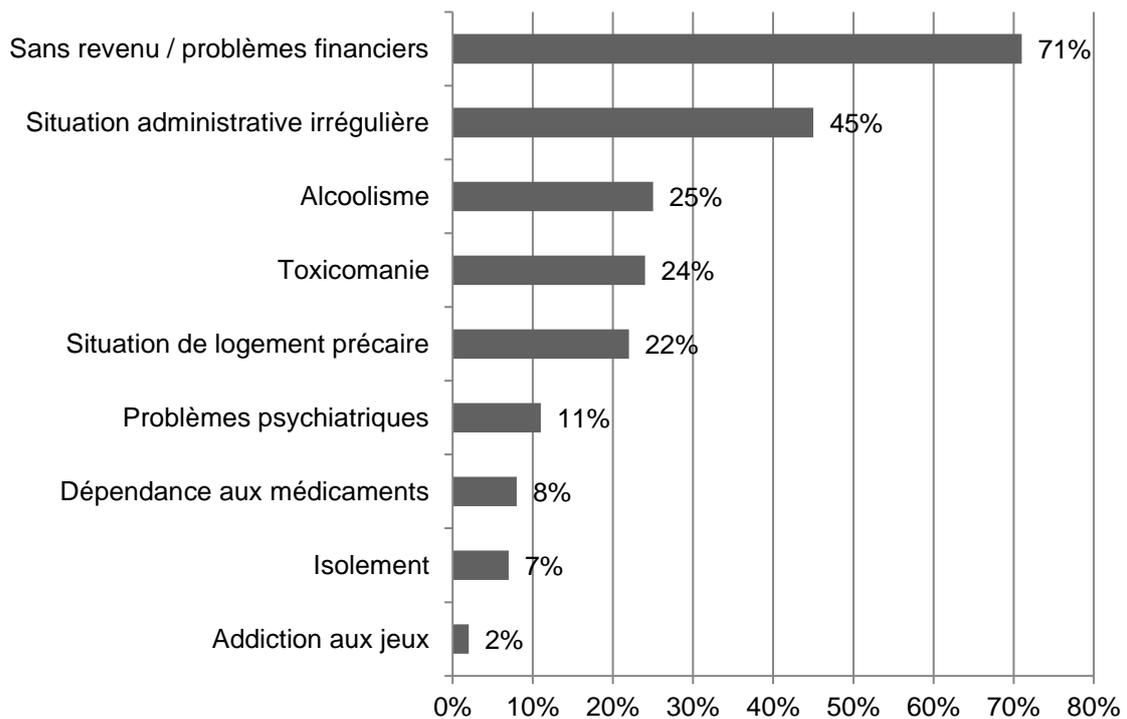
De plus, 10 personnes ont avoué être hébergées de manière précaire chez des amis ou un membre de la famille. Pour ne pas être dehors, elles acceptaient de dormir chez eux dans une cave ou dans le garage.



Représentation graphique des personnes rencontrées « avec demande » étant logées dans des situations précaires

4.2.6. LE PROFIL DES PERSONNES RENCONTRÉES « AVEC DEMANDE »

Lorsque les travailleurs sociaux du Service Streetwork se sont penchées sur les problématiques des personnes rencontrées « avec demande », ils ont découvert que les personnes rencontrées ne sont pas toujours confrontées à un seul problème, mais à une multitude de problèmes qui sont liés ensemble.



Représentation graphique des problématiques des personnes rencontrées « avec demande »

** plusieurs réponses possibles*

Au niveau des problématiques, les problèmes liés au revenu figuraient en première place avec 71%, suivis de ceux liés à une situation administrative irrégulière (sans papiers, problème de domiciliation) avec 45%.

Par après, on trouvait les dépendances à l'alcool (25%) et aux drogues (24%).

22% des personnes rencontrées évoquaient une situation de logement précaire.

Les problèmes psychiatriques étaient présentes chez 11 % des personnes rencontrées et 8% souffraient d'une dépendance aux médicaments.

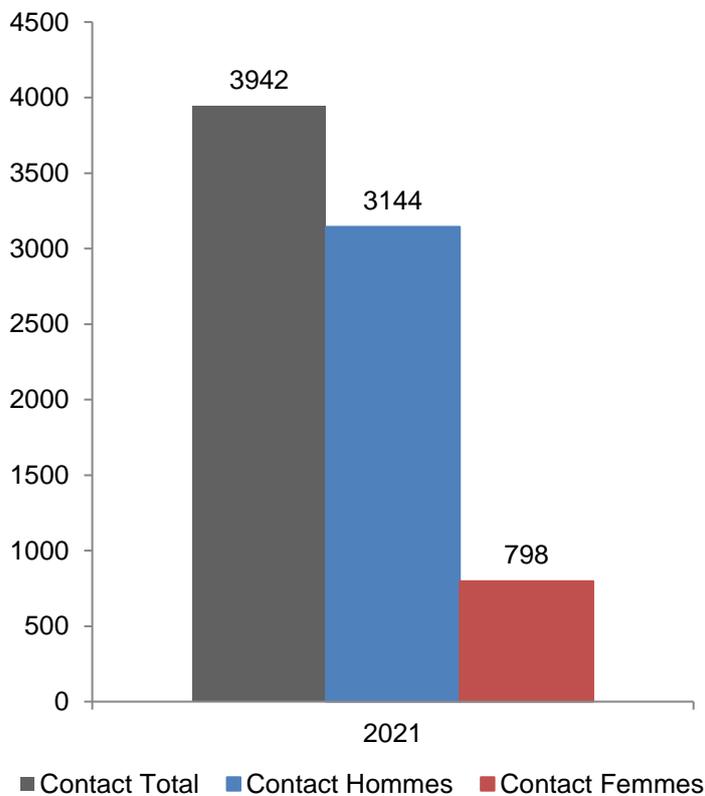
Le problème de l'isolement (7%) et l'addiction aux jeux (2%) ne devaient pas non plus être négligés.

4.3. LES CONTACTS EN 2021

4.3.1. LE NOMBRE DE CONTACTS EN FONCTION DU SEXE

En 2021, le Service Streetwork avait un total de 3942 contacts, dont 3144 contacts avec des hommes et 798 contacts avec des femmes. Ces derniers représentaient 20% de l'ensemble des contacts.

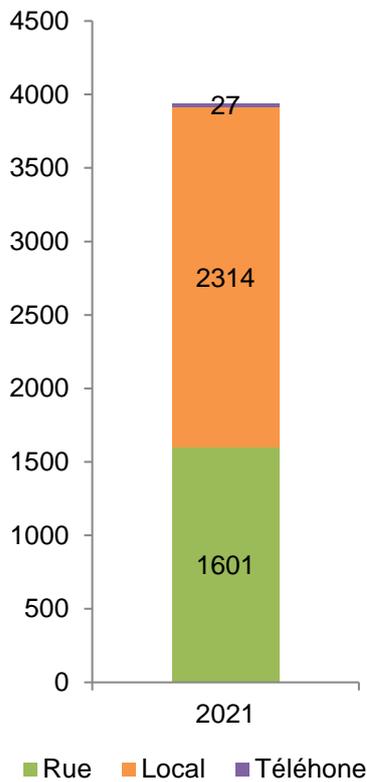
On sous-entend comme contact, toute sorte d'interaction avec un client, soit dans la rue, au local ou par téléphone. Celle-ci peut être accompagnée d'une demande d'aide et fait que la durée peut fortement varier.



Représentation graphique des contacts selon l'année et le sexe

4.3.2. LE NOMBRE DE CONTACTS EN FONCTION DU LIEU

Sur les 3942 contacts, 1601 contacts ont eu lieu dans la rue dans le cadre des tournées quotidiennes ou des permanences mobiles le mardi soir. 2314 contacts se sont déroulées au local lors des permanences sociales du lundi, mercredi et vendredi. 27 fois le Service Streetwork a été contacté par un client par téléphone.



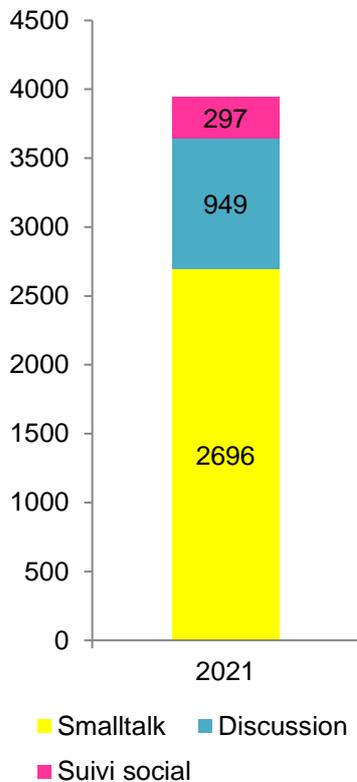
Représentation graphique des contacts selon l'année et le lieu

4.3.3. LA NATURE DES CONTACTS

Parmi les 3942 contacts, les contacts « Smalltalk », c'est-à-dire des simples prises de contact avec le client ou des interactions de courte durée, représentaient 2696 contacts, soit 68% du total des contacts.

Les discussions et les contacts de plus longue durée se chiffraient à 949 contacts, ce qui équivaut à 24%.

Les contacts dans le cadre des suivis sociaux sont comptés avec 297 contacts, c'est-à-dire ils représentaient 8%.



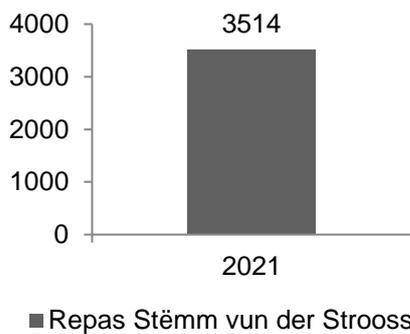
Représentation graphique de la nature des contacts selon l'année

4.4. L'AIDE AYANT POUR BUT LA SATISFACTION DES BESOINS

PRIMAIRES

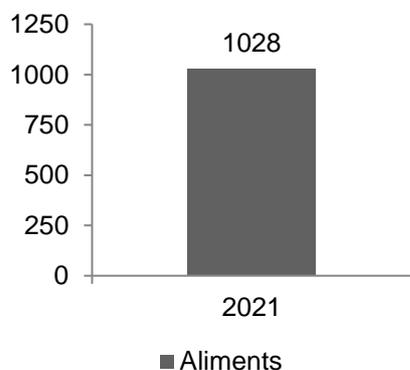
Souvent les clients font appel au Service Streetwork parce qu'ils se trouvent dans une situation de détresse où ils n'arrivent plus à couvrir les besoins de première nécessité. Les causes peuvent être multiples : soit leur situation administrative est irrégulière, soit parce qu'ils n'ont pas de droits sociaux au Luxembourg, soit parce qu'ils ne sont pas domiciliés auprès de la commune et en conséquent ils ne peuvent pas compter sur l'Office social d'Esch-sur-Alzette pour déposer une demande d'aide. C'est dans ces situations que le Service Streetwork offre une aide primaire aux personnes nécessiteuses.

En 2021, le Service Streetwork a distribué des jetons pour 3514 repas complets à la Stëmm vun der Strooss.



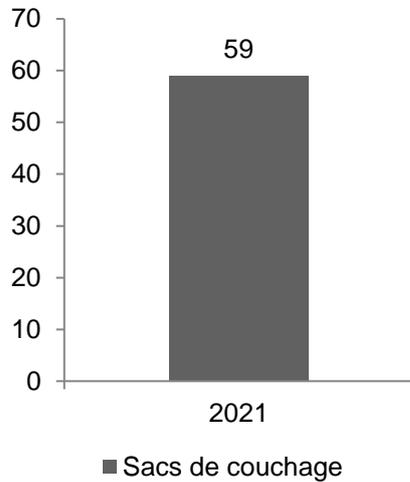
Représentation graphique du nombre de repas Stëmm vun der Strooss

Dans le cadre des permanences et des tournées, le Service Streetwork a proposé 1028 fois des produits alimentaires. Cela peut aller d'un café ou d'une bouteille d'eau jusqu'à la distribution d'aliments reçus par des dons p.ex. du Cent Buttek ou de la Boulangerie Trombini.



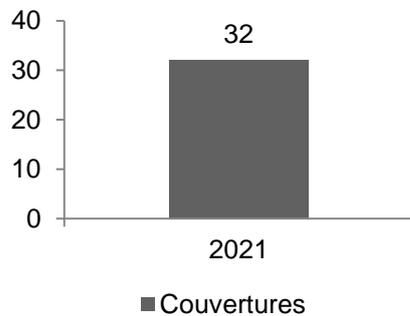
Représentation graphique des aliments distribués

Au cours de l'année 2021, 59 personnes ont demandé un sac de couchage, condamnées à dormir dans la rue, dans une maison abandonnée ou dans une voiture, soit parce que le Foyer de Nuit était complet, le client était exclu ou il n'avait pas de papiers valables pour dormir à long terme au Foyer de Nuit.



Représentation graphique des sacs de couchage distribués

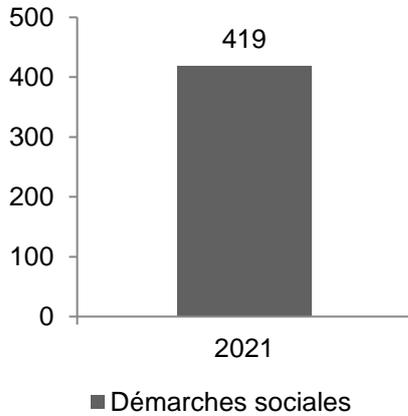
32 clients ont reçu une couverture (couverture de survie ou couverture Fleece) du Service Streetwork.



Représentation graphique des couvertures distribuées

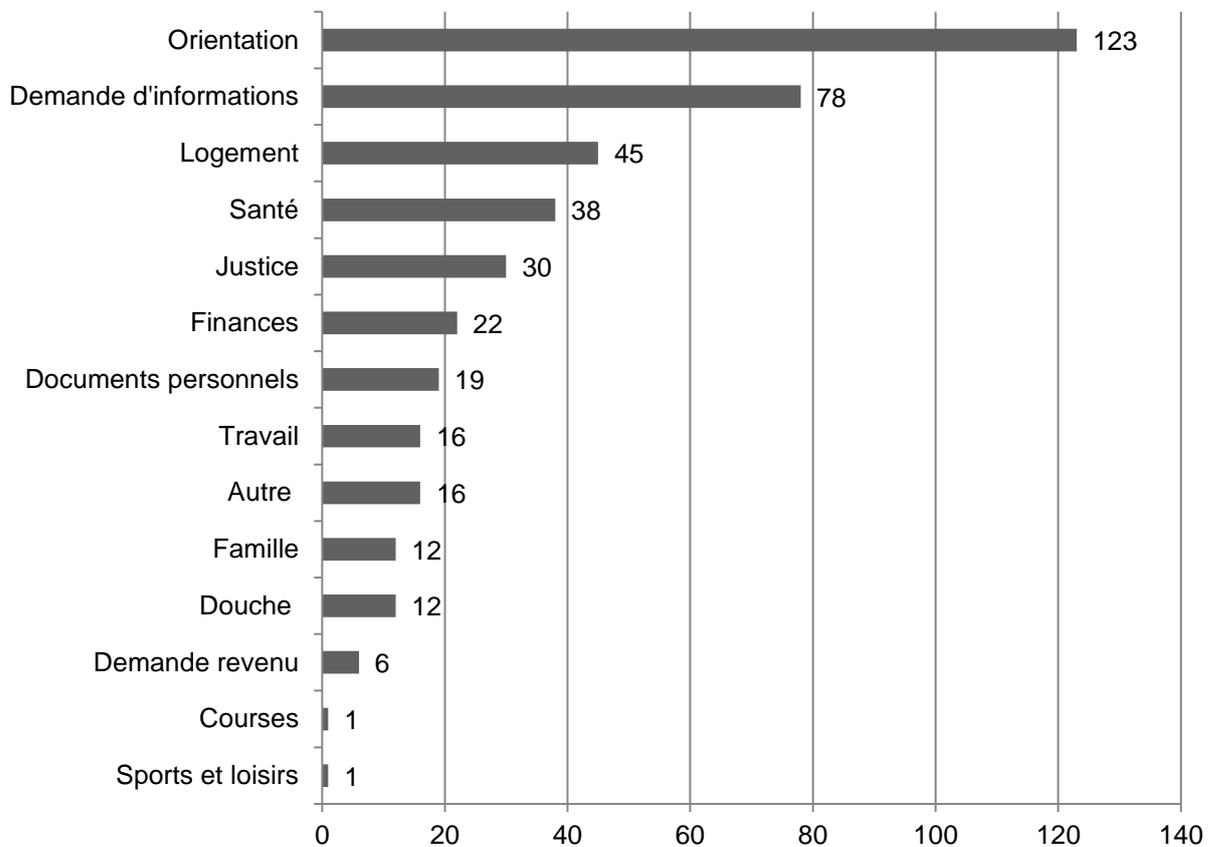
4.5. LE TRAVAIL SOCIAL AU SERVICE STREETWORK

En 2021, 419 démarches sociales ont été réalisées par les travailleurs sociaux du Service Streetwork.



Représentation graphique des démarches sociales réalisées selon l'année

En fonction de la demande du client, les démarches étaient distinctes et elles couvraient plusieurs domaines différents.



Représentation graphique de la nature des démarches sociales

Au niveau des démarches sociales, l'orientation vers un autre service se trouvait en première place avec un total de 123 demandes.

Dans 78 cas, les clients faisaient appel au Service Streetwork pour demander des renseignements sur leur situation.

Les travailleurs sociaux ont traité 45 demandes en relation avec la recherche logement ou des problèmes liés au logement.

38 demandes concernaient le domaine de la santé, soit un accompagnement vers un service médical, un entretien sur leur consommation ou encore d'autres problèmes de santé.

Les clients ont sollicité le service avec 30 demandes couvrant le domaine de la justice, soit le remplissage d'une demande d'assistance judiciaire ou un accompagnement au tribunal.

22 demandes concernaient le domaine des finances. Souvent elles étaient en lien avec la perte de revenu, des dettes auprès de différents créanciers ou liées à une addiction aux jeux.

Sur les 19 demandes concernant les papiers personnels, la plupart était en rapport avec les papiers émis par le Ministère des Affaires étrangères ou en rapport avec une nouvelle carte d'identité.

16 demandes couvraient le domaine du travail. Dans ce cas, les clients venaient pour avoir une aide pour rédiger un CV ou une lettre de motivation.