



Ville d'Esch-sur-Alzette

# RAPPORT D'ACTIVITE 2022

**FOYER DE NUIT ABRISUD**

**MAISON MICHELS**

**SERVICE STREETWORK**

**LANNERS MAUREEN**

**MARTINS BRUNO**

**FLOR WENDY**

Nous avons le plaisir de vous soumettre le rapport d'activité 2022 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.

Nous vous souhaitons une agréable lecture.

Maureen, Bruno et Wendy

# TABLE DES MATIERES

<b>1.</b>	<b>Historique .....</b>	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>Foyer de Nuit Abrisud .....</b>	<b>8</b>
	<b>2.1. Données clés .....</b>	<b>8</b>
	<b>2.2. L'hébergement des personnes sans-abri .....</b>	<b>9</b>
	2.2.1. Les nuitées réalisées en 2022 .....	9
	2.2.2. La population accueillie en 2022.....	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
	<b>2.3. L'accompagnement social des personnes sans-abri .....</b>	<b>22</b>
	2.3.1. La population suivie en 2022 .....	22
	2.3.2. Les résultats du travail social.....	25
	<b>2.4. Le suivi post-hébergement / suivi Housing First .....</b>	<b>27</b>
	<b>2.5. Divers .....</b>	<b>29</b>
	2.5.1. Participation au Escher Familjendag.....	29
<b>3.</b>	<b>Maison Michels.....</b>	<b>30</b>
	<b>3.1. Données clés .....</b>	<b>30</b>
	<b>3.2. La Maison Michels en quelques chiffres .....</b>	<b>31</b>
<b>4.</b>	<b>Service Streetwork .....</b>	<b>33</b>
	<b>4.1. Données clés .....</b>	<b>33</b>
	<b>4.2. Le travail en réseau.....</b>	<b>34</b>
	4.2.1. Le travail en réseau dans le domaine de l'intégration .....	34
	4.2.2. Le travail en réseau dans le domaine de la santé .....	34
	4.2.3. Le travail en réseau dans le domaine du logement.....	36
	4.2.4. Le travail en réseau dans le domaine de l'accueil de jour .....	36
	4.2.5. Le travail en réseau dans le domaine de la jeunesse .....	37
	4.2.6. Le travail en réseau dans le domaine du travail communautaire.....	37

<b>4.3. La population rencontrée en 2022.....</b>	<b>38</b>
4.3.1. Les personnes rencontrées .....	38
4.3.2. Le sexe des personnes rencontrées « avec plusieurs demandes » .....	40
4.3.3. L'âge des personnes rencontrées « avec plusieurs demandes ».....	41
4.3.4. La nationalité des personnes rencontrées « avec plusieurs demandes ».....	42
4.3.5. La situation de logement des personnes rencontrées « avec plusieurs demandes » .....	43
4.3.6. Le profil des personnes rencontrées « avec plusieurs demandes » .....	44
<b>4.4. Les contacts en 2022 .....</b>	<b>46</b>
4.4.1. Le nombre de contacts en fonction du sexe.....	46
4.4.2. Le nombre de contacts en fonction du lieu.....	47
4.4.3. La nature des contacts .....	48
<b>4.5. L'aide ayant pour but la satisfaction des besoins primaires .....</b>	<b>49</b>
<b>4.6. Le travail social au Service Streetwork .....</b>	<b>51</b>

# 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 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. 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**

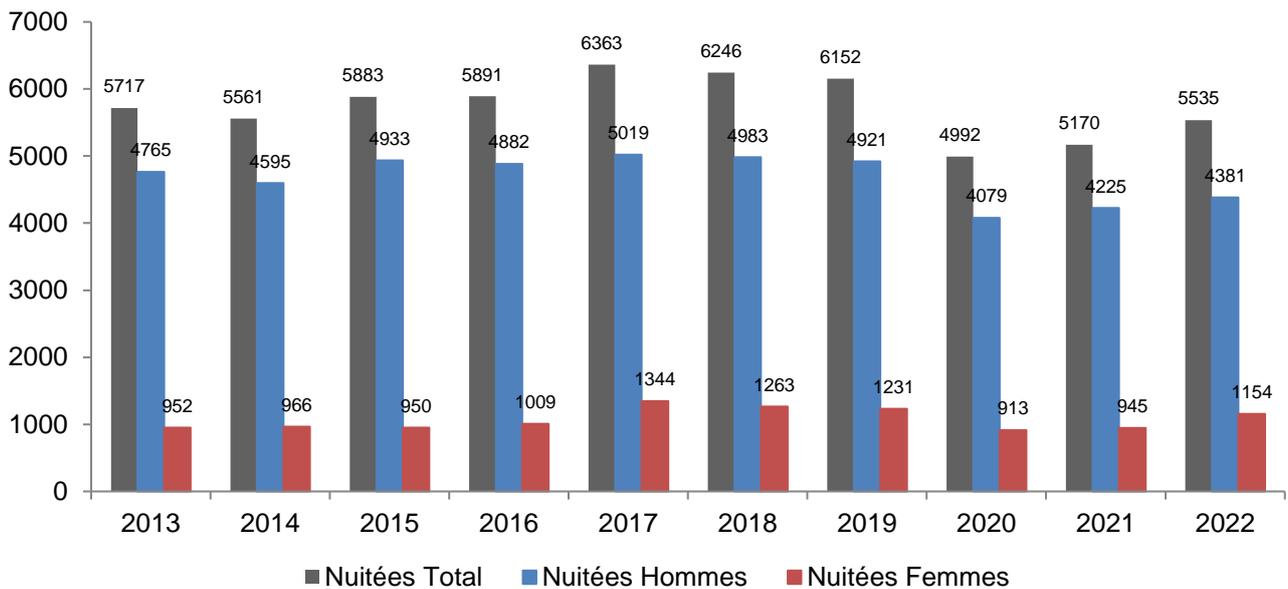
### **2.1. DONNEES CLES**

<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

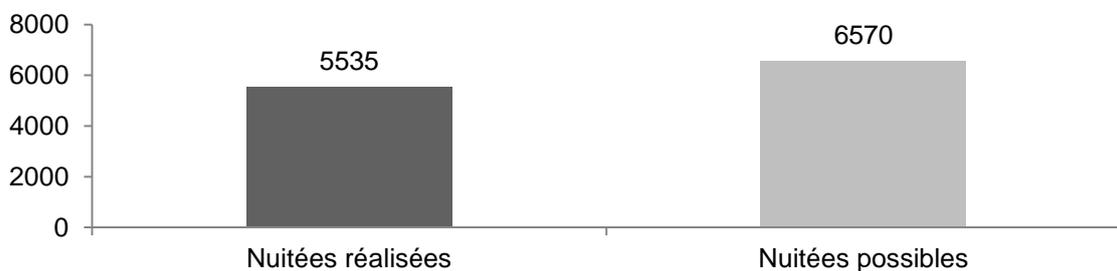
### 2.2.1. LES NUITÉES RÉALISÉES EN 2022

En 2022, le Foyer de Nuit comptait un total de 5535 nuitées, dont 4381 nuitées hommes (79%) et 1154 nuitées femmes (21%). Par rapport à l'année 2021, il s'agit d'une hausse de 7% des nuitées, c'est-à-dire une augmentation de 22% des nuitées femmes et uniquement une augmentation de 3,7% des nuitées hommes.



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

En comparant le nombre de nuitées réalisées en 2022 avec le nombre de nuitées possibles, il en résulte un taux d'occupation annuel de 84%.

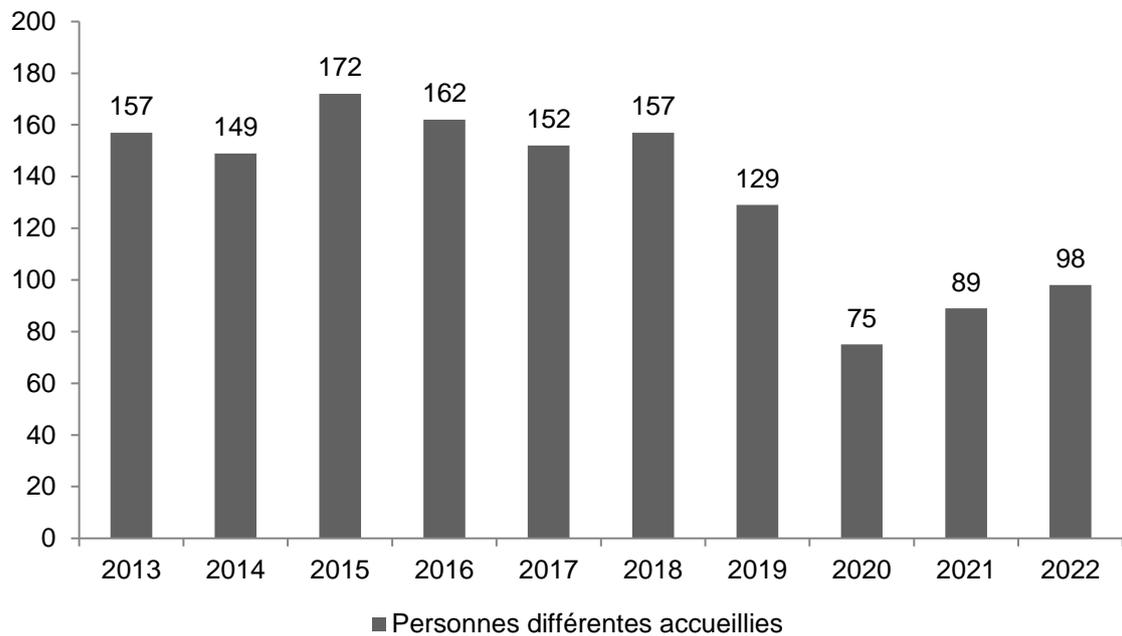


Représentation graphique des nuitées réalisées en 2022 en comparaison avec les nuitées possibles

En moyenne, 15 personnes ont été hébergées par nuit au Foyer de Nuit.

## 2.2.2. LA POPULATION ACCUEILLIE EN 2022

En 2022, 98 personnes différentes ont été prises en charge par le Foyer de Nuit.

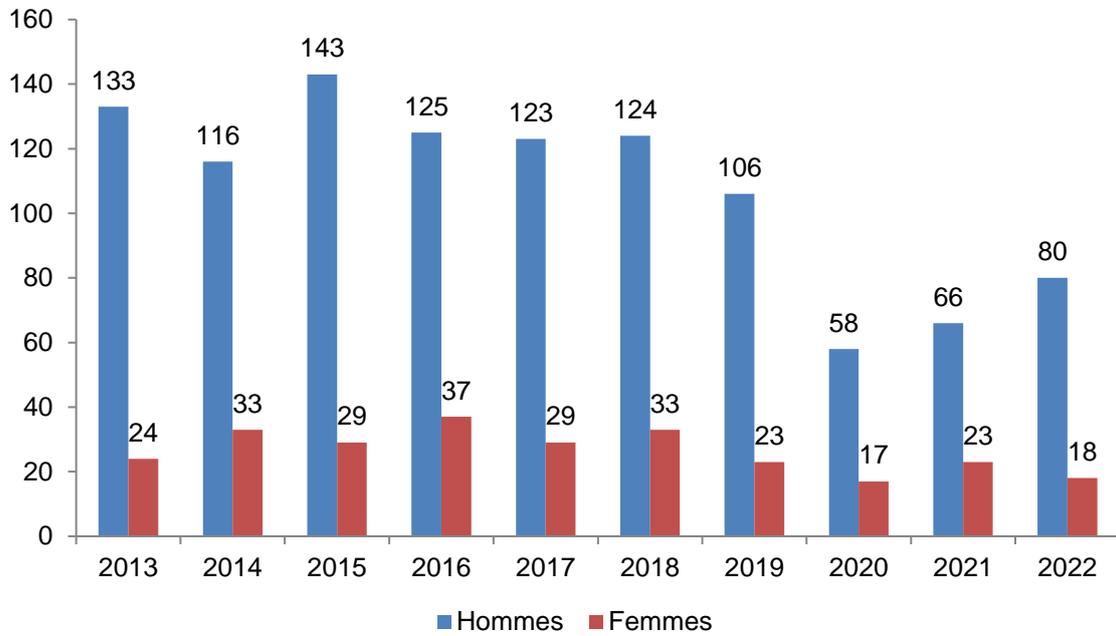


*Représentation graphique des personnes prises en charge selon l'année*

Même s'il s'agit d'une augmentation de 10% par rapport à l'année 2021, et même de 31% par rapport à l'année 2020, le nombre de personnes différentes accueillies en une année avant la crise sanitaire n'est toujours pas atteint.

### 2.2.3. LE SEXE DES PERSONNES ACCUEILLIES

Sur les 98 personnes différentes accueillies en 2022, 80 étaient des hommes et 18 des femmes, c'est-à-dire les femmes représentaient 18% de la population accueillie. En 2021, elles représentaient encore 26% 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

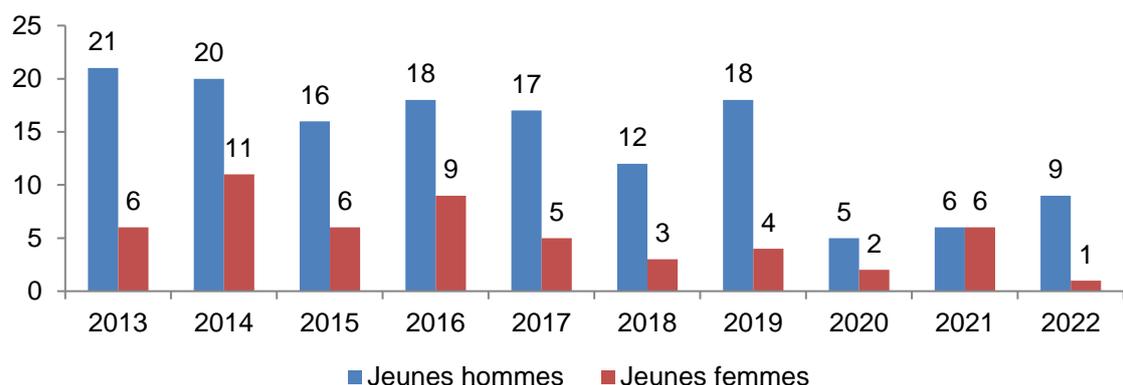
En 2022, l'âge des personnes prises en charge variait entre 19 et 76 ans. L'âge minimum ne peut pas être inférieur à 18 ans, car le Foyer de Nuit n'a pas le droit d'héberger des mineurs.

La tranche d'âge 41-50 ans se trouvait en première place avec un total de 29%, suivie de la tranche d'âge 51-60 ans avec 23% et de la tranche d'âge 31-41 ans avec 21%.

Tranche d'âge	Total	Hommes	Femmes
18-25 ans	10	9	1
26-30 ans	6	6	-
31-40 ans	21	16	5
41-50 ans	28	22	6
51-60 ans	23	18	5
61-70 ans	9	8	1
71-80 ans	1	1	-
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>80</b>	<b>18</b>

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

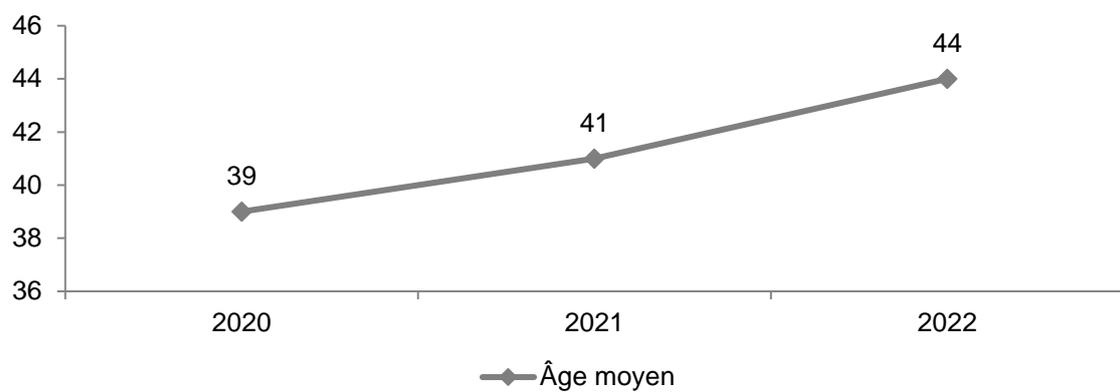
Au total, 10 jeunes ont fait appel au Foyer de Nuit - 9 jeunes hommes et 1 jeune femme. En 2022, les jeunes représentaient seulement 10% de la population accueillie.



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.

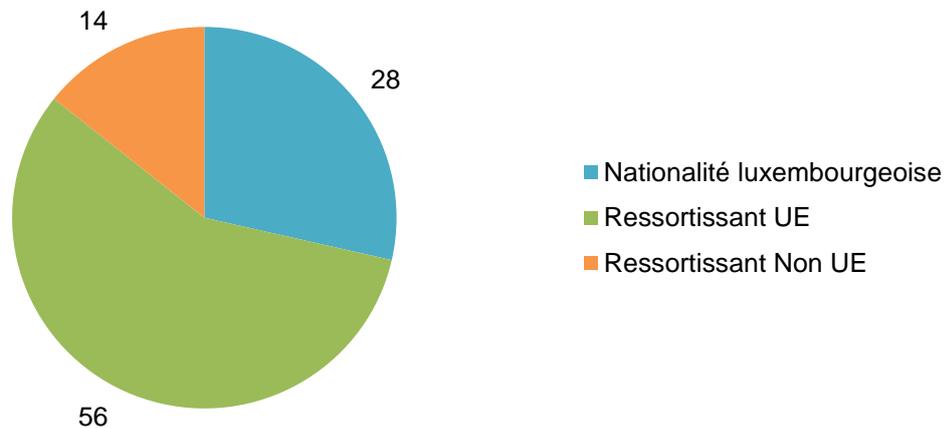
L'âge moyen des personnes accueillies augmentait fortement au cours des dernières années, c'est-à-dire de 39 ans en 2020 à 41 ans en 2021 et à 44 ans en 2022.



Représentation graphique de l'âge moyen des personnes prises en charge selon l'année

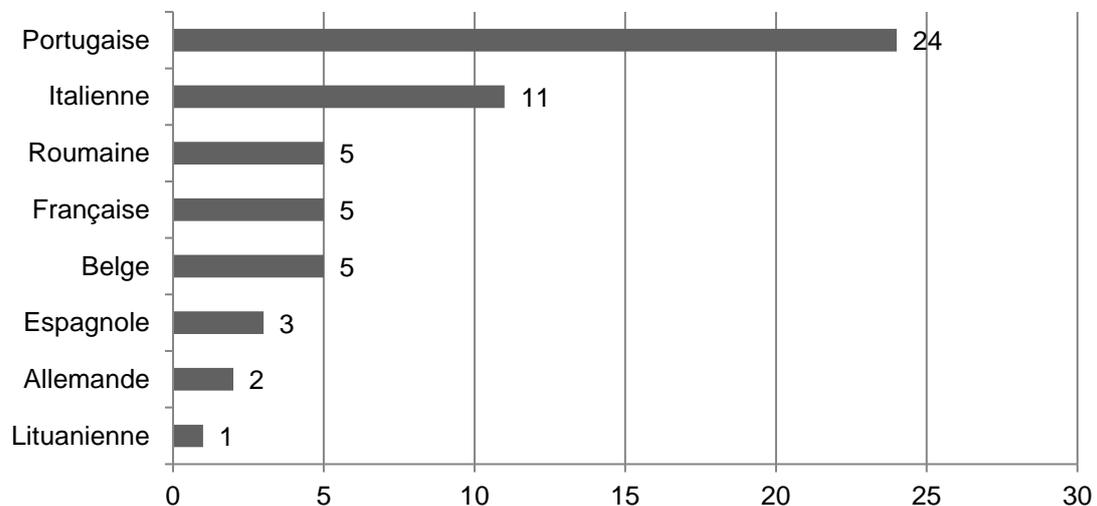
## 2.2.5. LA NATIONALITE DES PERSONNES ACCUEILLIES

En 2022, le Foyer de Nuit a hébergé des personnes de 17 nationalités différentes. 28 personnes avaient la nationalité luxembourgeoise (29%), 56 personnes venaient de l'Union Européenne (57%) et 14 personnes d'un pays tiers (14%).



Représentation graphique des nationalités des personnes prises en charge

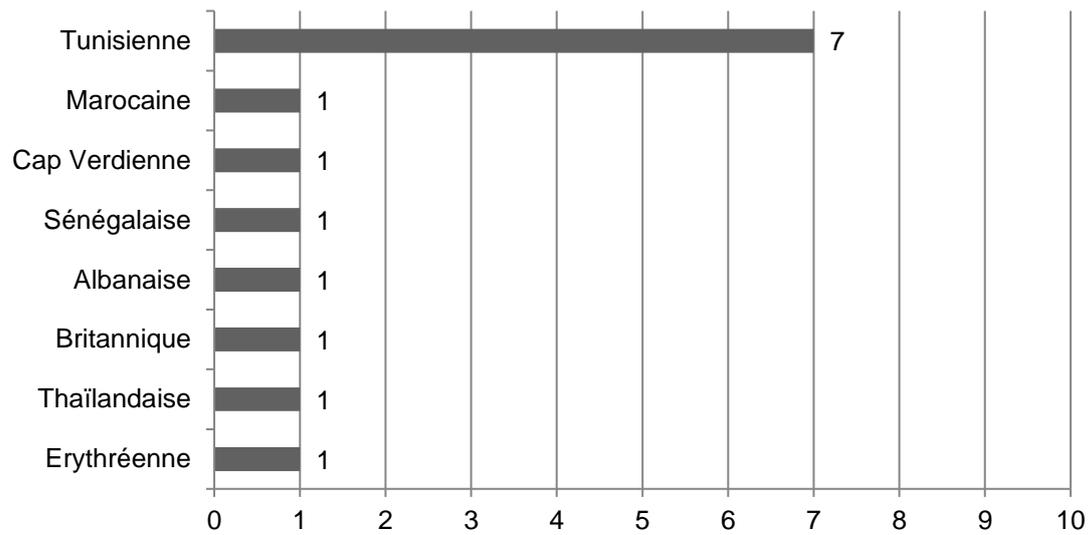
### Ressortissants UE



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 24 personnes différentes, suivie de la nationalité italienne avec 11 personnes différentes.

## Ressortissants Non UE



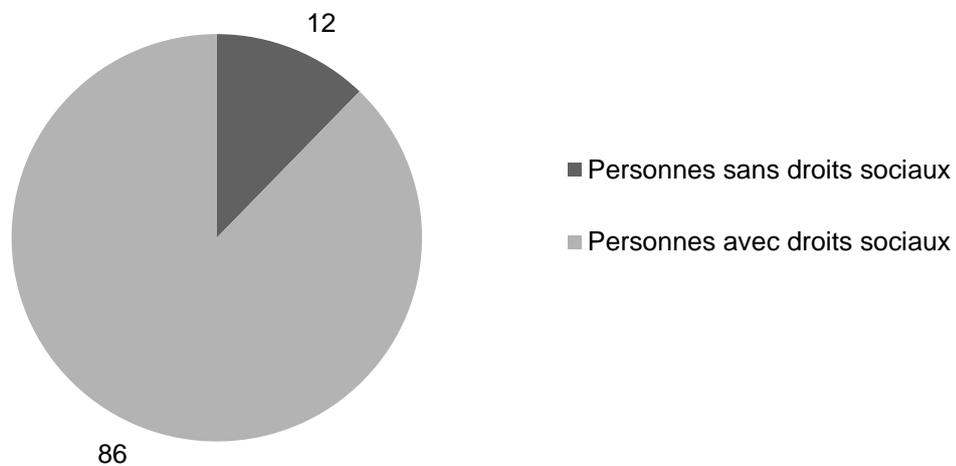
*Représentation graphique des nationalités des personnes prises en charge (Ressortissant Non UE)*

Le nombre des ressortissants Non UE a augmenté de 4 personnes en 2021 à 14 personnes en 2022, dont la moitié avait la nationalité tunisienne.

## 2.2.6. LES DROITS SOCIAUX DES PERSONNES ACCUEILLIES

En 2022, le Foyer de Nuit a hébergé 86 personnes avec des papiers valables pour le Luxembourg et 12 personnes dont les papiers n'étaient pas en règle. Ces derniers représentaient 12% du total des personnes accueillies.

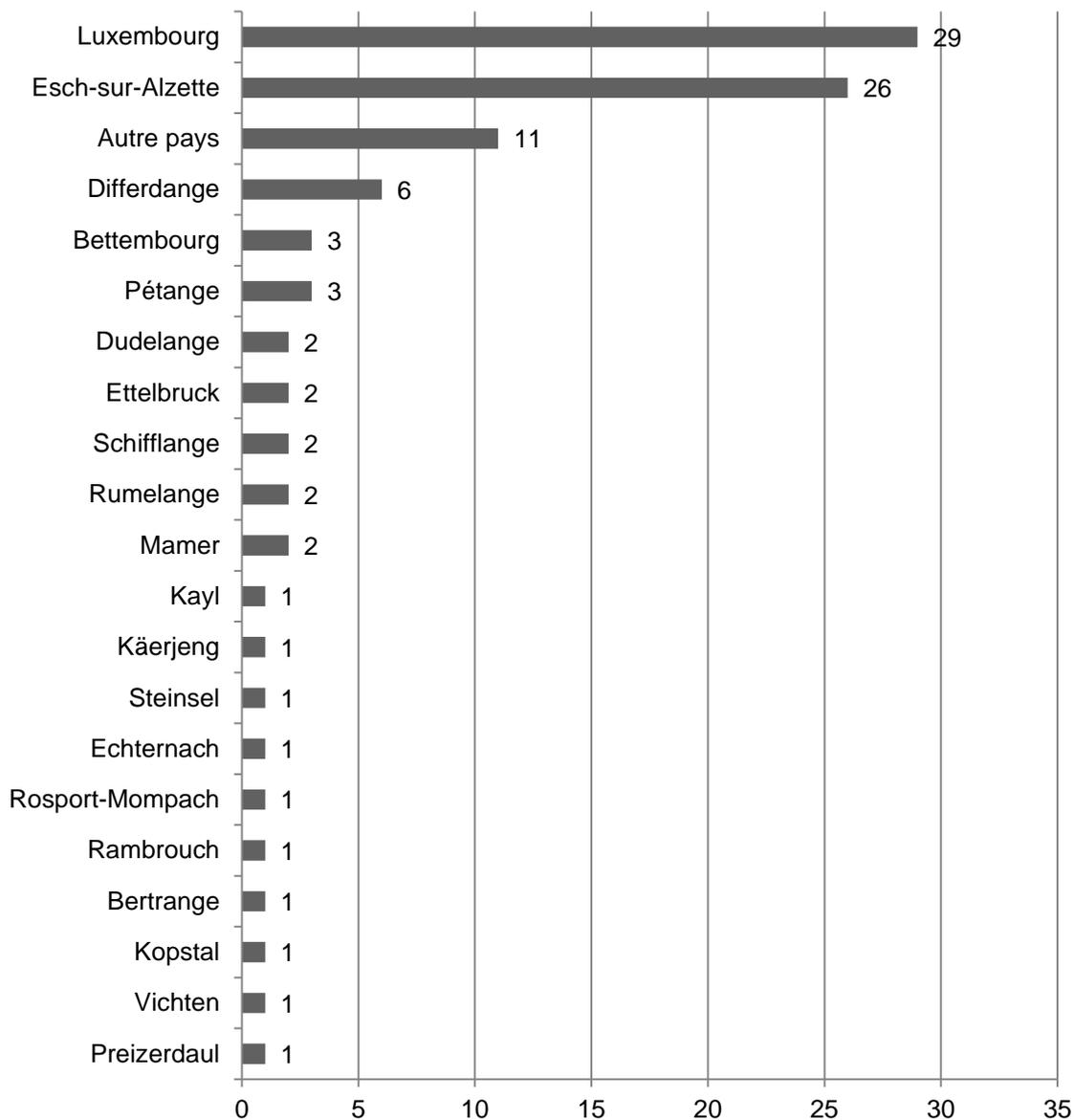
En général, le Foyer de Nuit n'a pas le droit d'héberger des personnes au-delà d'un jour ou d'un weekend, si elles ne sont pas en possession d'une carte d'identité luxembourgeoise, d'un passeport luxembourgeois, d'une carte de séjour permanent, d'un titre de séjour ou d'une attestation d'enregistrement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



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

## 2.2.7. LA PROVENANCE DES PERSONNES ACCUEILLIES

Pour la première fois, la commune de Luxembourg se trouve en première place avec 29 personnes différentes (30%). Ce sont souvent des personnes qui proviennent d'un autre centre d'hébergement se trouvant sur le territoire de la Ville de Luxembourg ou qui ont une adresse de référence auprès d'un service social ayant leurs bureaux à Luxembourg-Ville.

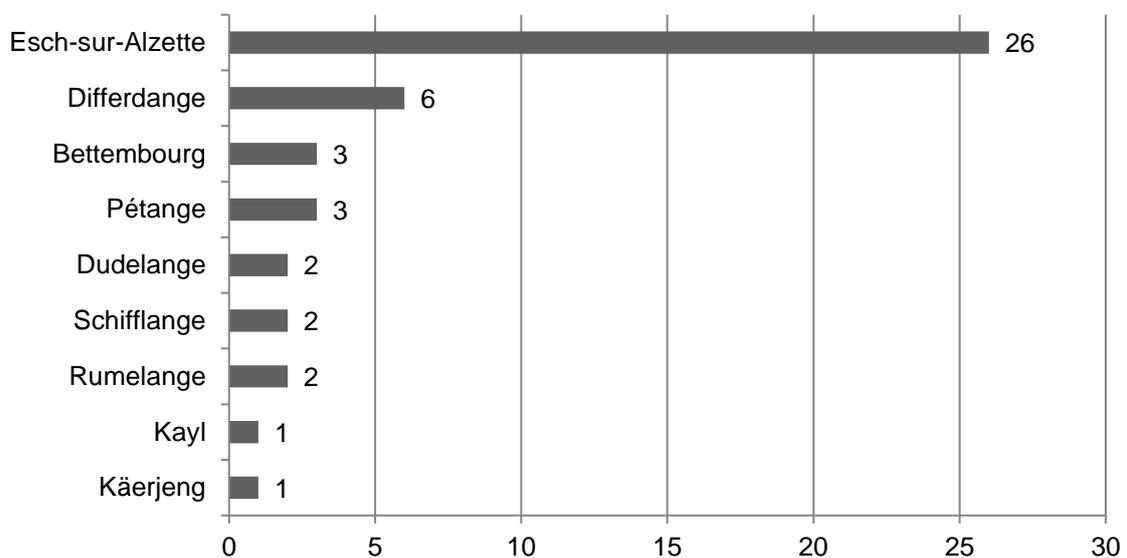


Représentation graphique des communes provenantes

Au total, les personnes accueillies en 2022 provenaient de 20 communes différentes par rapport à 22 communes différentes en 2021.

En deuxième position se trouve la Ville d'Esch-sur-Alzette. En 2022, les personnes eschoises ne représentaient que 27% de la population accueillie par rapport à 36% en 2021.

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, 45 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 46% des personnes accueillies en 2022. 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 98 personnes différentes prises en charge en 2022, 23 personnes ont été hébergées entre une et trois nuits au Foyer de Nuit. Dans cette catégorie se trouvent surtout les personnes sans droits sociaux qui sont hébergées pendant l'année au Foyer de Nuit et dont leur séjour est limité à un jour ou un weekend, les personnes qui ont été amenées par la Police Grand-Ducale et les personnes qui viennent de perdre leur logement et qui trouvent par la suite un ami ou un membre de la famille qui les hébergent. C'est aussi la catégorie la plus représentée.

Durée de séjour	Total	Hommes	Femmes
1 à 3 jours	23	18	5
4 à 7 jours	10	8	2
1 à 2 semaines	8	8	-
2 semaines à 1 mois	12	10	2
1 à 3 mois	20	18	2
3 à 6 mois	19	13	6
> 6 mois	6	5	1
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>80</b>	<b>18</b>

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

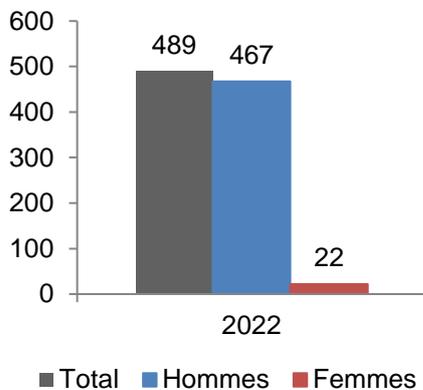
En regroupant différentes catégories, on peut conclure que 53 personnes (54%) sont restées moins d'un mois (séjour de dépannage), 39 personnes (40%) entre un et six mois (séjour à moyen terme) et 6 personnes (6%) plus que 6 mois (séjour à long terme).

Durée de séjour	Total	Hommes	Femmes
Séjour de dépannage	53	44	9
Séjour à moyen terme	39	31	8
Séjour à long terme	6	5	1
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>80</b>	<b>18</b>

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

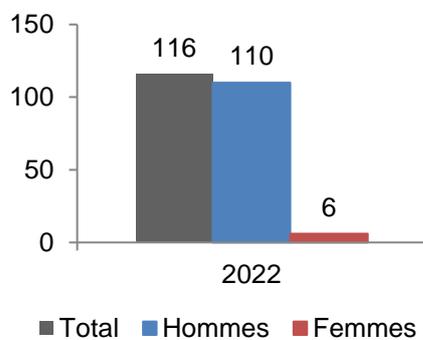
## 2.2.9. L'URGENCE AU FOYER DE NUIT

Toute personne figurant sur la liste d'attente du Foyer de Nuit a la possibilité de se présenter chaque soir à 21.30 heures pour demander si un lit s'est libéré au cours de la soirée.



*Représentation graphique des nuitées réalisées dans le cadre d'un lit provisoire selon l'année et le sexe*

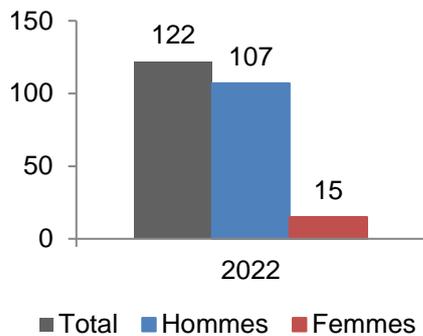
En 2022, 489 nuitées ont été réalisées dans le cadre d'un lit provisoire, c'est-à-dire une personne de la liste d'attente qui ne savait pas où dormir s'est présentée à 21.30 heures pour demander un lit provisoire. 467 nuitées (96%) ont été prestées par une personne de sexe masculin et 22 nuitées (4%) par une personne de sexe féminin.



*Représentation graphique du nombre de personnes qui n'ont pas reçu de lit provisoire*

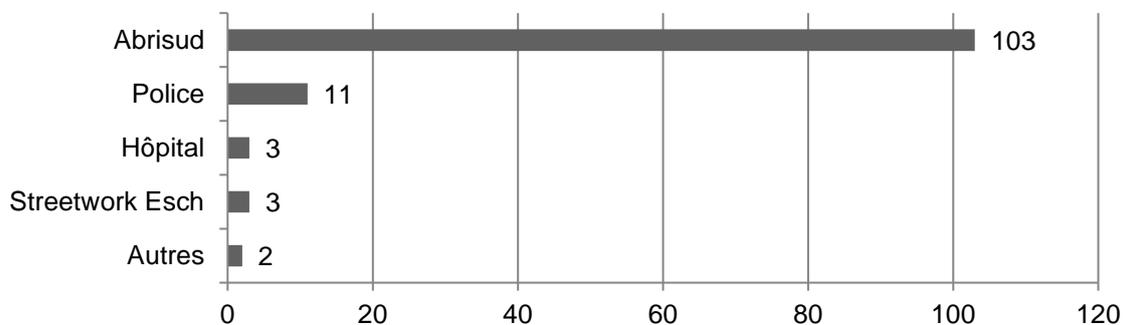
Dans 116 cas, tous les lits provisoires étaient occupés et le personnel socio-éducatif a dû renvoyer la personne. En 2022, 110 personnes de sexe masculin et 6 personnes de sexe féminin ont été concernées.

De plus, il existe un lit d'urgence au Foyer de Nuit. Le lit d'urgence est un lit réservé aux personnes se trouvant dans une situation de logement précaire et urgente. Différents services peuvent y recourir 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 semaine par personne.



Représentation graphique des nuitées réalisées dans le cadre du lit d'urgence selon l'année et le sexe

En 2022, le lit d'urgence a été occupé 122 fois, ce qui équivaut à une moyenne de 10 fois par mois. 107 personnes de sexe masculin et 15 personnes de sexe féminin ont profité du lit d'urgence.



Représentation graphique des services faisant appel au lit d'urgence

Dans 103 cas, le personnel socio-éducatif du Foyer de Nuit a décidé après avoir évalué la situation de la personne de distribuer le lit d'urgence. En deuxième place se trouve la Police Grand-Ducale qui a orienté 11 personnes au lit d'urgence, suivi de l'hôpital et du Service Streetwork qui ont fait appel 3 fois au lit d'urgence.

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

### **2.3.1. LA POPULATION SUIVIE EN 2022**

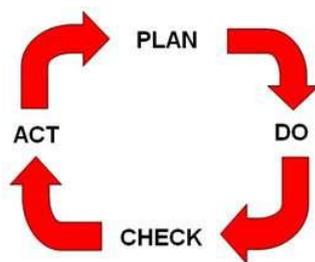
Sur les 98 personnes différentes prises en charge en 2022, 56 personnes, dont 45 hommes et 11 femmes, ont bénéficié des services du travailleur social, ce qui équivaut à 57% de la population accueillie.

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.

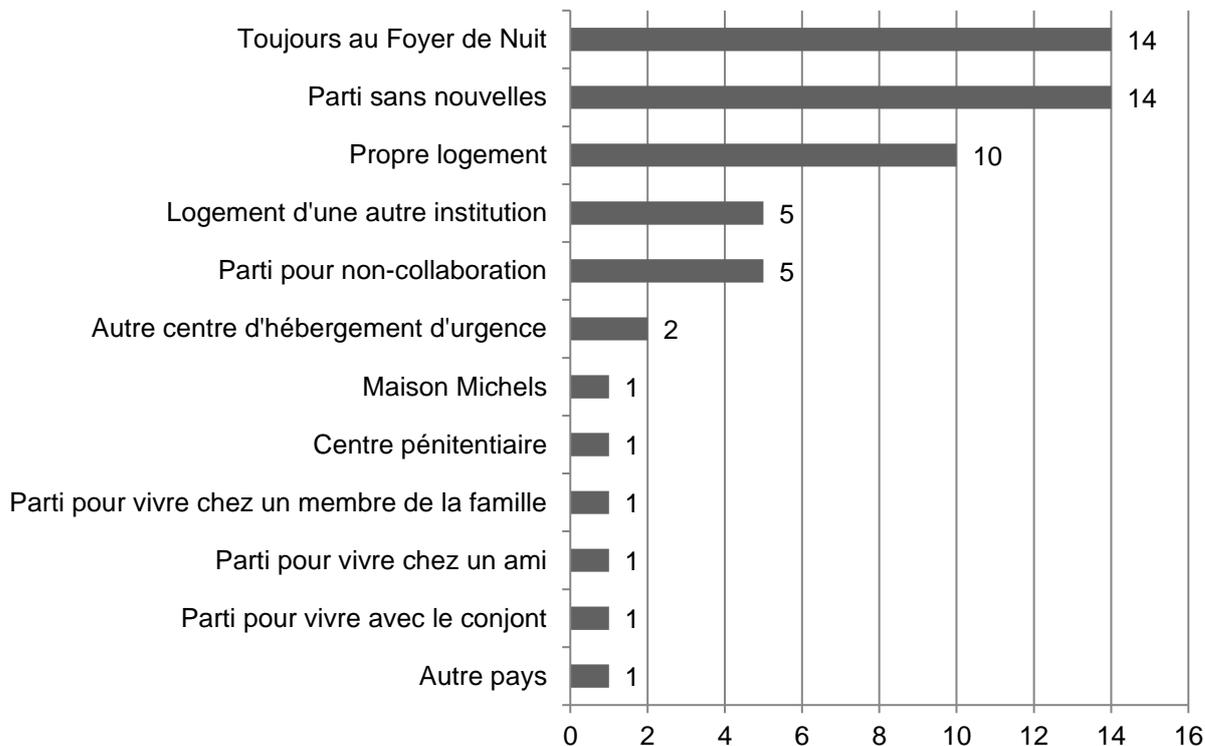
En concertation avec toute l'équipe socio-éducative, l'hébergement du bénéficiaire peut être prolongé à plusieurs reprises. En cas de non-collaboration, c'est-à-dire si le bénéficiaire refuse de collaborer avec le travailleur social ou si le bénéficiaire ne montre pas de motivation pour sortir de sa 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 56 personnes suivies en 2022, 53 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

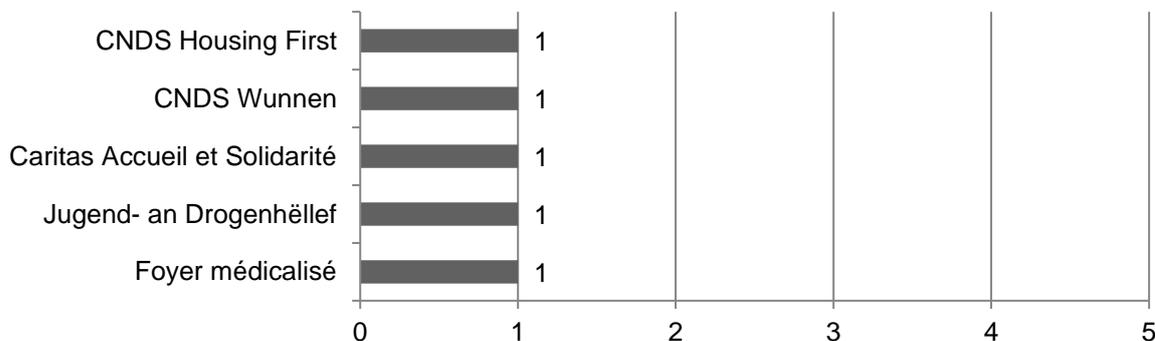
Vu que le Foyer de Nuit est un centre d'hébergement qui n'offre pas de place à long terme, le bénéficiaire est tenu de chercher activement un nouveau logement. Sur les 56 personnes suivies en 2022, 14 personnes sont toujours au Foyer de Nuit et 42 personnes ont quitté le centre.



Représentation graphique des résultats du suivi social

En 2022, 10 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.



Représentation graphique des résultats du suivi social - Logement d'une autre institution

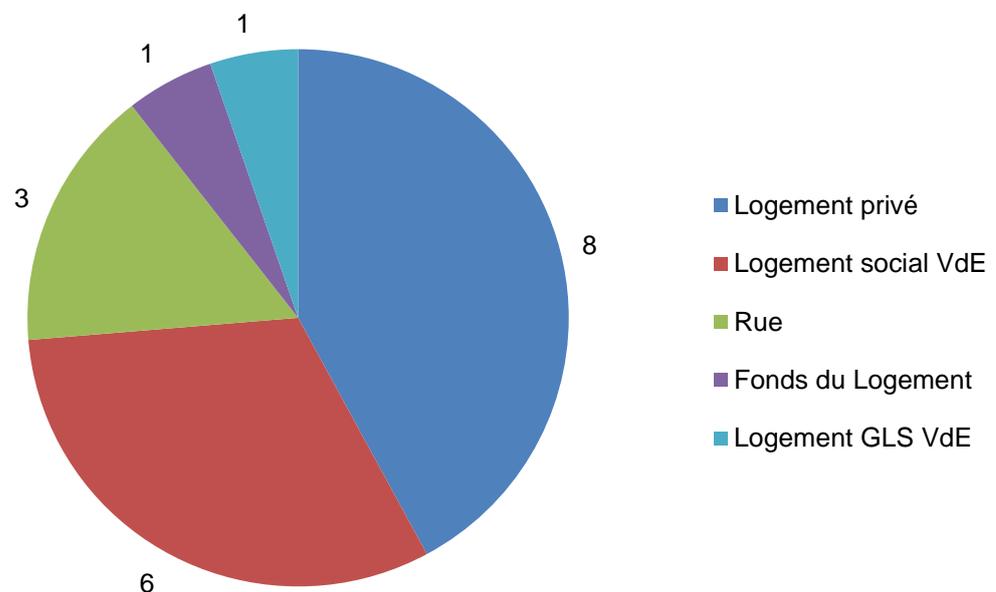
Suite à un changement à la Maison Michels, un nouveau résident y a été accueilli.

Malheureusement 14 personnes sont parties sans nouvelles et 5 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 2022, 21 personnes, réparties sur 19 ménages, ont bénéficié d'un suivi post-hébergement / suivi Housing First. 8 ménages ont loué un logement privé, 6 ménages ont profité d'un logement social du Service Logement de la Ville d'Esch-sur-Alzette et 3 ménages ont été suivi lors de leur période à la rue.



*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. PARTICIPATION AU ESCHER FAMILIJENDAG

En date du 10 septembre 2022, la Ville d'Esch-sur Alzette a lancé pour la troisième fois le Escher Familljendag. Lors de cette journée, beaucoup de stands et de concerts ont été organisés à la Place de la Résistance, dans la cour d'école du Brill, dans la rue de l'Alzette et op der Léier.



Copyright: Kevin Rotolo

Le Foyer de Nuit a participé cette année pour la deuxième fois. Deux membres du personnel ont proposé ensemble avec 2 bénéficiaires dans la cour d'école du Brill un atelier de bricolage pour faire des bracelets et des porte-clés. Malgré le mauvais temps, certaines familles se sont rendues quand même avec leurs enfants au Escher Familljendag et ont participé à l'activité.



### **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 2022, 11 personnes différentes, dont neuf personnes de sexe masculin et deux personnes de sexe féminin - ont été logées à la Maison Michels. La moyenne d'âge était de 56 ans, variant entre 37 et 69 ans. Huit personnes étaient de nationalité luxembourgeoise, deux personnes avaient la nationalité portugaise et une personne la nationalité espagnole. En août 2022, une personne a quitté la Maison Michels pour vivre dans un logement social de la Ville d'Esch-sur-Alzette.

### 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 professionnelle

En ce qui concerne la situation professionnelle des résidents, une personne travaillait sur le premier marché avec un contrat de travail à durée indéterminée. Il est à noter que deux personnes ont atteint l'âge de pouvoir bénéficier d'une pension de vieillesse.

### 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 2022, l'équipe socio-éducatif assistait huit 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.

### Activités

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

En 2022, les activités suivantes ont été organisées :

- 09.02.2022 Randonnée à Echternach
- 27.04.2022 Visite du Parc Merveilleux à Bettembourg
- 12.05.2022 Randonnée à Stadtbredimus
- 20.06.2022 Excursion à Idar-Oberstein
- 10.09.2022 Préparation de la collation pour le « Escher Familjendag »
- 07.12.2022 Confection de biscuits de Noël
- 15.12.2022 Visite du marché de Noël à Luxembourg
- 26.12.2022 Repas de Noël à la Maison Michels
- 28.12.2022 Randonnée à Echternach-Lauterbour

## 4. SERVICE STREETWORK

### 4.1. DONNEES CLES

<b>Création</b>	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.
<b>Lieu d'intervention</b>	Le lieu d'intervention est l'espace public se trouvant sur tout le territoire de la Ville d'Esch-sur-Alzette.
<b>Public cible</b>	<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>
<b>Mission</b>	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.
<b>Services offerts</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tournées d'observation, de réseautage et ciblées dans la ville</li><li>- Permanences bas seuil dans les locaux du service</li><li>- Permanences mobiles dans des endroits stratégiques de la ville</li><li>- Aide primaire dans la rue p.ex. distribution de couvertures, de boissons, d'aliments ou de jetons pour la Stëmm vun der Strooss</li><li>- Prise de contact avec le public cible et développement de la confiance mutuelle</li><li>- Ecoute, accompagnement, soutien et suivi social des clients</li><li>- Collaboration avec d'autres institutions sociales</li></ul>
<b>Permanences</b>	<p><b>Permanence sociale au local</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Tous les lundis* de 12h00 à 14h00</li><li>- Tous les mercredis* de 14h00 à 16h00</li><li>- Tous les vendredis* de 12h00 à 14h00</li></ul> <p><b>Permanence mobile</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Tous les mardis* de 20h30 à 21h30</li></ul> <p><i>* sauf jour férié</i></p>
<b>Personnel</b>	L'équipe pluridisciplinaire se compose d'une responsable, d'une infirmière psychiatrique et de deux éducateurs gradués.

## 4.2. LE TRAVAIL EN RESEAU

Par l'intermédiaire des travailleurs sociaux de rue, le Service Streetwork tente quotidiennement d'établir un point de communication entre les personnes rencontrées et les différents services psycho-médicaux-sociaux. Le travail en réseau est un des éléments clés pour assurer un accompagnement de qualité en vue de l'épanouissement de la personne.

Les travailleurs sociaux de rue réalisent fréquemment des tournées de réseautage afin de rencontrer et de s'échanger avec les professionnels des différentes institutions, en fonction de l'expertise de chacun et de manière à donner plus de cohérence à une aide sociale à caractère bas seuil.

### 4.2.1. LE TRAVAIL EN RESEAU DANS LE DOMAINE DE L'INTEGRATION

Au cours de l'année 2022, le Service Streetwork a fait appel à plusieurs acteurs, notamment à l'**ASTI asbl** et à ses permanences « Guichet Info Migrants » qui se déroulent chaque mardi matin à la Maison Sociale à Esch-sur-Alzette. Les travailleurs sociaux de rue ont rencontré de nombreuses personnes ayant des difficultés à avoir une autorisation de séjour et/ou une autorisation de travail au Luxembourg. L'équipe a orienté et/ou accompagné ces personnes afin qu'elles puissent recevoir des renseignements et obtenir une aide administrative concernant ce sujet.

Les travailleurs sociaux de rue ont également travaillé en partenariat avec les acteurs du **Centre Pénitentiaire de Luxembourg** afin d'optimiser la rencontre entre le travailleur social de rue et la personne incarcérée.

De plus, l'équipe a collaboré avec l'**Office National de l'Accueil**, chargé d'organiser l'accueil des demandeurs de protection internationale. Afin de mieux répondre à la demande d'aide d'une personne concernée, le service est entré en relation avec les acteurs de l'ONA.

### 4.2.2. LE TRAVAIL EN RESEAU DANS LE DOMAINE DE LA SANTE

En 2022, le Service Streetwork a reçu beaucoup de demandes en ce qui concerne le domaine de la santé. Afin d'aider ces personnes, les travailleurs sociaux de rue collaborent avec différentes institutions d'aide et de soins.

Par conséquent, le Service Streetwork a une collaboration avec **Médecins du Monde**. En guise d'illustration, l'équipe oriente et accompagne régulièrement des personnes sans caisse de maladie

et/ou sans droits sociaux dans les locaux eschois de Médecins du Monde, où les consultations ont lieu tous les jeudis matins. Ceci permet d'être tenu au courant de la situation de santé des personnes accompagnées et de proposer une continuité de la prise en charge de la santé (rappel de rendez-vous, accompagnements de certaines personnes au CHL pour d'autres examens ou prises en charge, ...). Le Service Streetwork fait régulièrement des demandes d'admission pour la **Maison Escale** afin que des clients puissent bénéficier de cette aide.

Un autre service avec lequel le Service Streetwork collabore fréquemment est celui du **Contact Esch** de la Jugend- an Drogenhëllef. Régulièrement, l'équipe se rend au Contact Esch afin de s'échanger avec le personnel y travaillant. En 2022, une des demandes du Contact Esch était par exemple de collaborer directement avec l'équipe du Streetwork dans la rue, afin de mieux connaître ce terrain, ainsi que pour avoir une autre vision concernant le phénomène de la toxicomanie. Certains projets sont encore en cours de réalisation. Une fois tous les 3 mois, l'équipe du Streetwork et celle du Contact Esch se réunissent autour d'un échange professionnel.

Le **Réseau Psy** fait également partie des services avec lequel l'équipe a renforcé sa collaboration. Pour cela, des échanges réguliers ont lieu au cours de toute l'année. De plus, un des collaborateurs du Réseau Psy a entamé un nouveau projet et a demandé à participer à quelques maraudes avec l'équipe du Streetwork, car la fragilité de la santé mentale auprès des personnes à la rue est un constat commun.

L'équipe collabore aussi avec le **Service de Psychiatrie du CHEM**. Une fois par mois, une réunion a lieu avec divers collaborateurs et différents services afin de garantir une continuité des soins et des prises en charge. En 2022, le Service Streetwork a été invité pour réaliser une présentation lors de la Semaine de la Santé Mentale. Par ailleurs, l'équipe du Streetwork accompagne régulièrement des clients au centre de crise ou à des rendez-vous avec l'équipe soignante ou avec le psychiatre.

Le projet **X-Change** qui représente une collaboration entre trois grandes associations du secteur social (Croix-Rouge – HIV Berodung ; Comité National de Défense Sociale – Abrigado ; Jugend- an Drogenhëllef – Contact Esch) a lieu de façon hebdomadaire le mercredi soir de 17h00 à 21h00 sur le Parking Helen Buchholtz à Esch-sur-Alzette. Le projet propose des dépistages rapides (HIV, Hépatite), gratuits et anonymes, surtout pour les usagers de drogues. Il s'y ajoute la possibilité d'échanger des seringues dans l'objectif du « Safer Use », ce qui différencie le projet X-Change de celui du DIMPS, malgré que la camionnette utilisée soit la même.

### **4.2.3. LE TRAVAIL EN RESEAU DANS LE DOMAINE DU LOGEMENT**

Le logement est une des principales préoccupations des personnes rencontrées. En effet, l'équipe du Streetwork essaie de soutenir les personnes sans-abri, mais aussi les personnes se trouvant dans des situations précaires. L'orientation vers le **Foyer de Nuit Abrisud** est fondamentale pour les personnes avec des droits sociaux au Luxembourg. Si le Foyer de Nuit ne peut pas être une option, l'équipe essaie de les orienter vers d'autres services existants au Luxembourg. Durant l'hiver, l'orientation et, le cas échéant, l'accompagnement des personnes peut se faire à l'Action Hiver au Findel ou vers d'autres services d'hébergement d'urgence.

Les travailleurs sociaux de rue ont plusieurs fois contacté le service **Premier Appel** pour la mise enabri d'une personne.

De plus, certains clients ont eu l'opportunité d'avoir un logement social de la part du **Service Logement de la Ville d'Esch-sur-Alzette**. Comme un lien de confiance s'est établie, l'équipe poursuit, à leur demande, le suivi social et/ou psychique de la personne.

### **4.2.4. LE TRAVAIL EN RESEAU DANS LE DOMAINE DE L'ACCUEIL DE JOUR**

L'asbl **Stëmm vun der Strooss** est un acteur indispensable dans le travail social sur le territoire d'Esch-sur-Alzette. Il s'agit d'un lieu optimal pour entrer en contact avec la population cible et pour avoir des échanges entre professionnels, tout en y mangeant sur place, sans paraître envahissant pour les personnes à la rue.

Quotidiennement, la distribution de jetons est un aspect principal de l'aide bas-seuil ; cette distribution permet au public d'avoir accès à un repas chaud par jour. La Stëmm vun der Strooss propose encore d'autres services élémentaires, dont la possibilité de prendre une douche, de faire laver ses vêtements, de recevoir de nouveaux vêtements en cas de besoin et de se faire couper les cheveux.

De plus, la **Stëmm Caddy** fournit des dons alimentaires, ce qui permet au Service Streetwork de diversifier son offre à la rue.

#### **4.2.5. LE TRAVAIL EN RESEAU DANS LE DOMAINE DE LA JEUNESSE**

De manière régulière, les travailleurs sociaux de rue s'échangent avec les professionnels du domaine de la jeunesse, à savoir le **Service Jeunesse de la Ville d'Esch-sur-Alzette**, le **Point Info Jeunes** (PIJ) et la **Maison des Jeunes** (Escher Jugendhaus EJH), au sujet de la situation des jeunes rencontrés dans la rue. Si des jeunes s'adressent au Service Streetwork avec des demandes concrètes, ils sont orientés et/ou accompagnés vers les services adéquats afin de garantir une meilleure prise en charge.

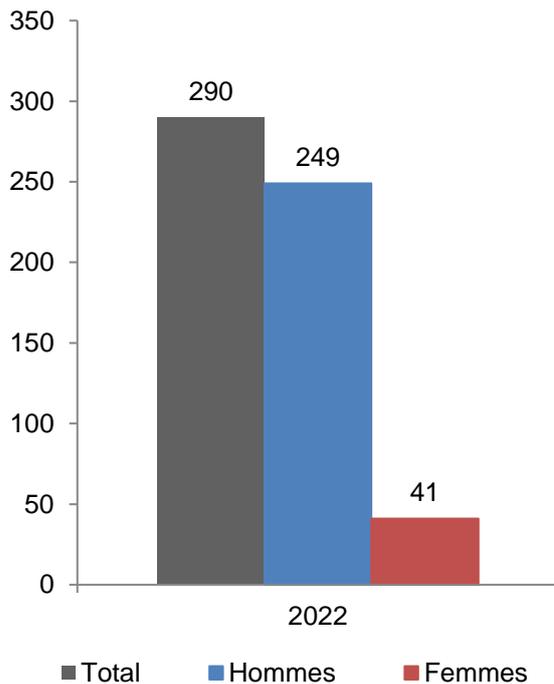
#### **4.2.6. LE TRAVAIL EN RESEAU DANS LE DOMAINE DU TRAVAIL COMMUNAUTAIRE**

L'équipe a également un échange régulier avec le travail communautaire d'**Interactions - Ensemble Quartiers Esch**, étant donné qu'ils sont en contact direct avec les habitants dans les différents quartiers eschois. Ceci permet la création d'une forme de plateforme pour connaître les problèmes rencontrés, les doléances et les vécus dans les différents quartiers de la ville. Des tournées ou des interventions plus ciblées peuvent alors être planifiées ou faites de manière spontanée afin de faire des observations ou de marquer une présence physique, tout dans le but de comprendre la dynamique du quartier, les problèmes y rencontrés et potentiellement de jouer le rôle d'intermédiaire entre les habitants du quartier et les personnes à la rue pour favoriser le vivre ensemble.

## 4.3. LA POPULATION RENCONTREE EN 2022

### 4.3.1. LES PERSONNES RENCONTREES

En 2022, le Service Streetwork était en contact avec 290 personnes différentes, dont 249 étaient de sexe masculin et 41 de sexe féminin. Les femmes représentaient 14% du total des personnes rencontrées.

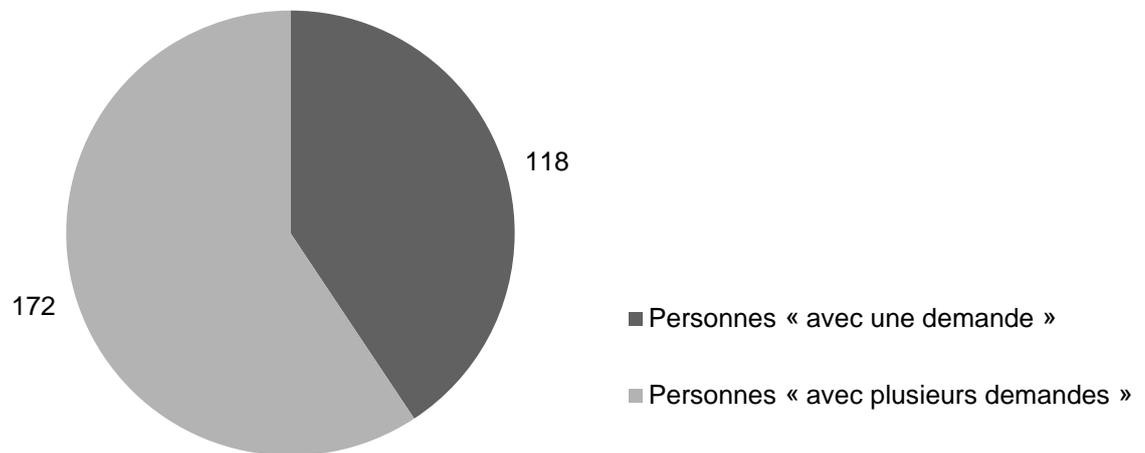


*Représentation graphique des personnes rencontrées selon l'année et le sexe*

Il est important de faire la distinction entre :

- les personnes « avec une demande », c'est-à-dire des personnes qui ont sollicité seulement une fois le Service Streetwork pour une demande d'information, une orientation, une aide administrative, une couverture, des denrées alimentaires ou des jetons pour la Stëmm vun der Strooss, mais qui ne se sont plus jamais manifestées au cours de l'année, et
- les personnes « avec plusieurs demandes », c'est-à-dire des personnes qui ont demandé à plusieurs reprises de l'aide auprès du Service Streetwork.

Sur les 290 personnes différentes rencontrées, 172 ont formulé plusieurs demandes auprès du Service Streetwork, ce qui équivaut à 59% du total des personnes rencontrées. Par contre, les travailleurs sociaux étaient en contact avec 118 personnes qui n'avaient qu'une seule demande.

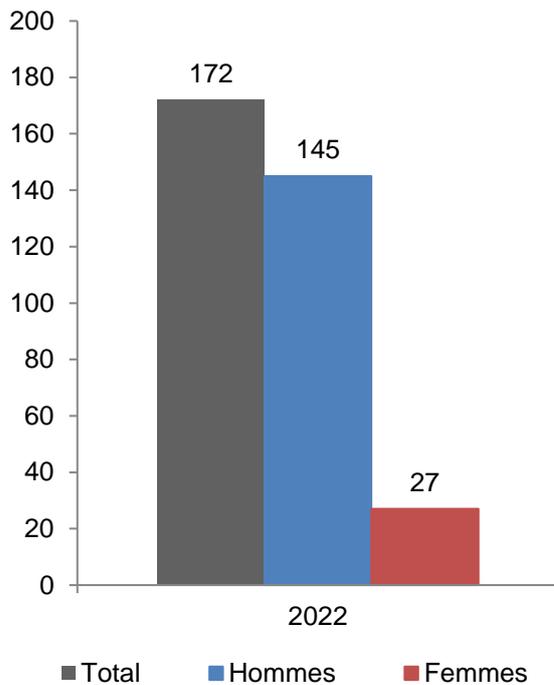


*Représentation graphique des personnes « avec une demande » et « avec plusieurs demandes »*

Par la suite, on se concentre uniquement sur les personnes « avec plusieurs demandes ».

#### 4.3.2. LE SEXE DES PERSONNES RENCONTRÉES « AVEC PLUSIEURS DEMANDES »

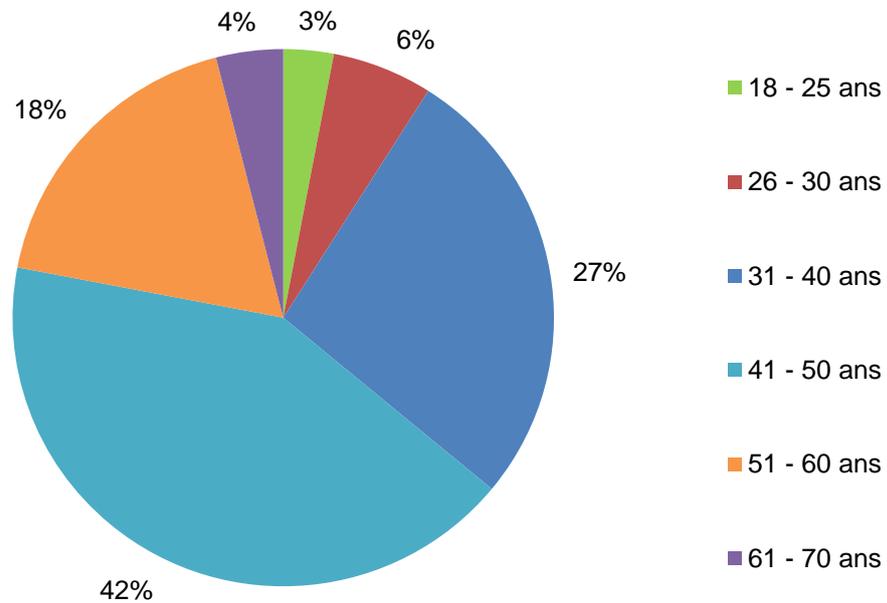
Sur les 172 personnes rencontrées « avec plusieurs demandes », 145 personnes étaient de sexe masculin et 27 personnes de sexe féminin. Le taux des femmes rencontrées « avec plusieurs demandes » correspond à 16%, ce qui équivaut plus au moins au taux des femmes rencontrées au total (14%).



*Représentation graphique des personnes rencontrées « avec plusieurs demandes » selon l'année et le sexe*

### 4.3.3. L'AGE DES PERSONNES RENCONTREES « AVEC PLUSIEURS DEMANDES »

En ce qui concerne l'âge des personnes rencontrées « avec plusieurs demandes », la tranche d'âge 41 - 50 ans se trouve en première place avec 42%, suivie de la tranche d'âge 31 - 40 ans avec 27%. En troisième place se trouve la tranche d'âge 51 - 60 ans avec 18%.

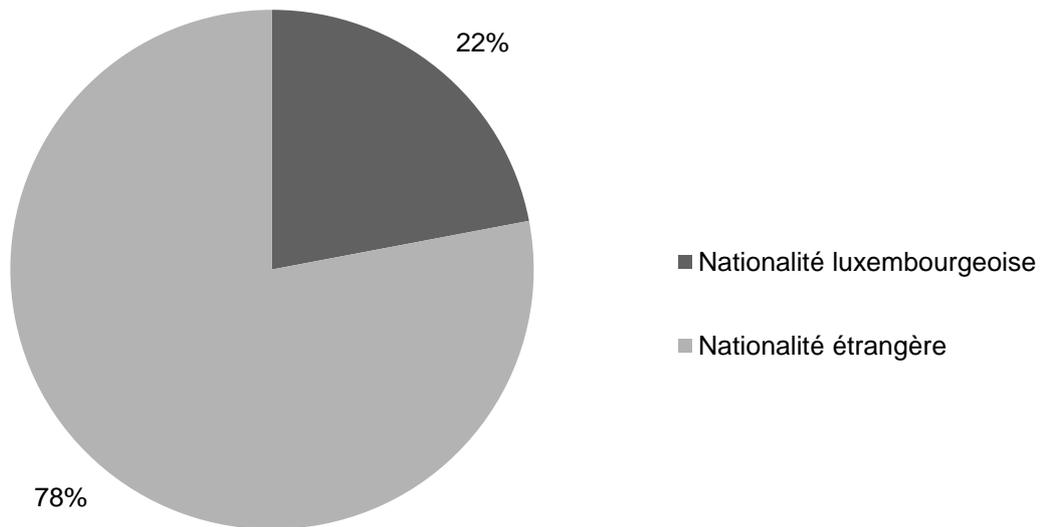


*Représentation graphique de l'âge des personnes rencontrées « avec plusieurs demandes » (en pourcentage)*

Il est important de noter que les jeunes entre 18 et 25 ans ne représentaient que 3% du total des personnes rencontrées « avec plusieurs demandes ».

#### 4.3.4. LA NATIONALITE DES PERSONNES RENCONTREES « AVEC PLUSIEURS DEMANDES »

En 2022, 22% des personnes rencontrées « avec plusieurs demandes » étaient de nationalité luxembourgeoise. Par contre, 78% avaient une nationalité étrangère, soit européenne ou non-européenne.

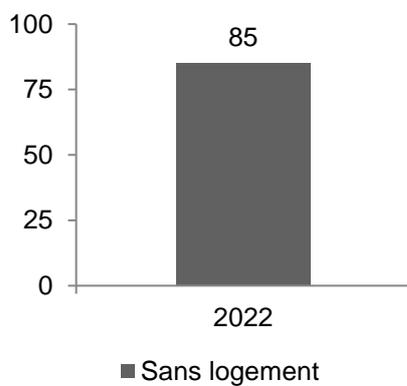


*Représentation graphique de la nationalité des personnes rencontrées « avec plusieurs demandes » (en pourcentage)*

#### 4.3.5. LA SITUATION DE LOGEMENT DES PERSONNES RENCONTREES « AVEC PLUSIEURS DEMANDES »

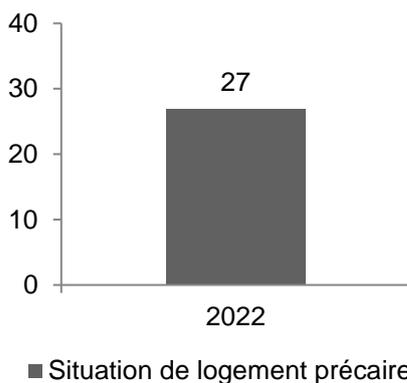
La situation de logement des personnes rencontrées « avec plusieurs demandes » était variée. Toutefois parmi toutes les situations de logements avancées lors du contact avec le Service Streetwork, deux types de logements ressortaient des statistiques.

Sur les 172 personnes rencontrées « avec plusieurs demandes » en 2022, 85 personnes étaient sans logement, c'est-à-dire elles dormaient dans la rue, dans une tente, une maison abandonnée ou dans une voiture.



*Représentation graphique des personnes rencontrées « avec plusieurs demandes » se retrouvant sans logement*

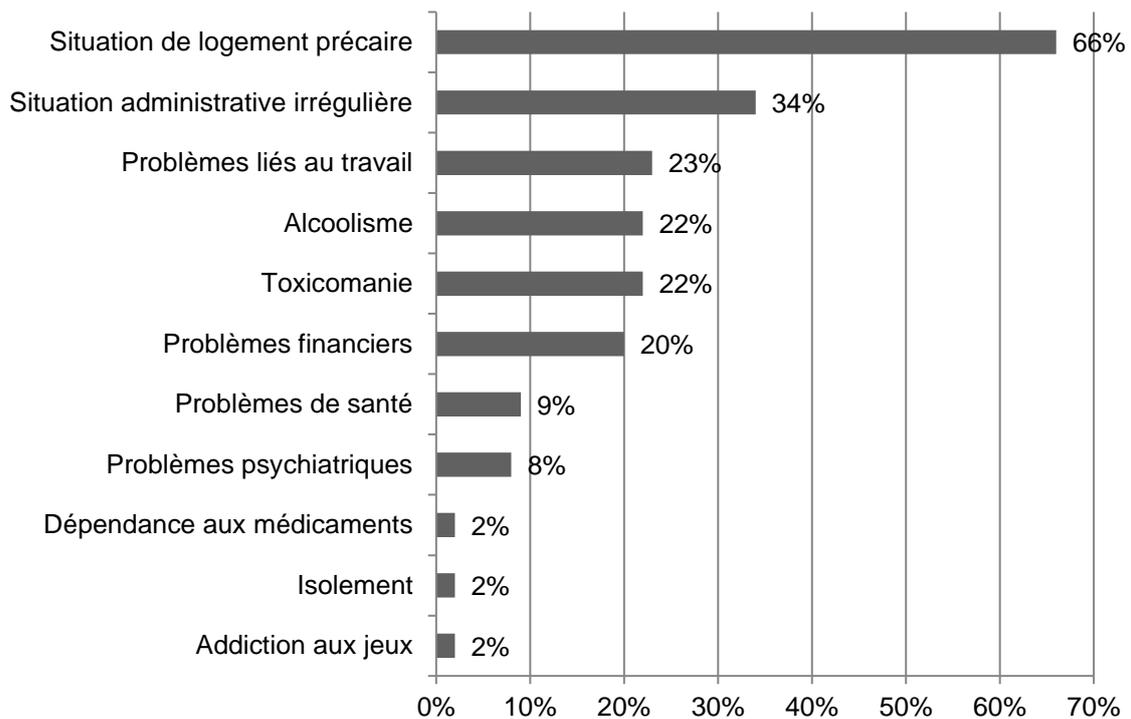
De plus, 27 personnes ont avoué être hébergées de manière précaire chez des amis ou un membre de la famille. Pour ne pas être dehors, elles acceptaient de dormir chez eux dans la cave ou dans le garage.



*Représentation graphique des personnes rencontrées « avec plusieurs demandes » étant logées dans des situations précaires*

#### 4.3.6. LE PROFIL DES PERSONNES RENCONTRÉES « AVEC PLUSIEURS DEMANDES »

Lorsque les travailleurs sociaux du Service Streetwork se sont concentrés sur les problématiques des personnes rencontrées « avec plusieurs demandes », ils ont constaté que les personnes rencontrées ne sont pas confrontées à un seul problème, mais à une multitude de problèmes qui sont souvent liés entre eux.



*Représentation graphique des problématiques des personnes rencontrées « avec plusieurs demandes »*

*\* plusieurs réponses possibles*

Au niveau de la problématique, les problèmes liés à une situation de logement précaire figuraient en première place avec 66%, suivis de ceux dû à une situation administrative irrégulière avec 34% (sans papiers, problème de domiciliation) et ceux liés au travail avec 23% (travail intérimaire, non-occupation professionnelle, licenciement).

Par après, on trouvait les dépendances à l'alcool (22%) et aux drogues (22%). 20% des personnes rencontrées évoquaient des problèmes financiers.

Des problèmes de santé étaient présents chez 9% des personnes rencontrées et 8% souffraient d'une maladie psychiatrique. La dépendance aux médicaments (2%), le problème de l'isolement (2%) et l'addiction aux jeux (2%) ne devaient pas non plus être négligés.

Il est essentiel de rappeler que l'une des missions du Service Streetwork consiste à mieux connaître la situation des personnes rencontrées.

Une méthode pour tisser le lien avec la population cible est de rentrer régulièrement en contact avec les personnes dans la rue et/ou durant les permanences sociales. Progressivement un lien de confiance s'établit et la personne s'ouvre petit à petit et donne de plus amples détails sur sa situation. Les travailleurs sociaux peuvent alors proposer une aide et un accompagnement dans ses démarches. Toutefois, toute personne rencontrée est différente et ce processus demande du temps et de l'acceptance de celle-ci.

Dû à une fréquentation irrégulière des personnes rencontrées, les travailleurs sociaux ont souvent des difficultés à récolter des données sur leur situation sociale.

Même le lieu de rencontre avec la personne - la rue ou le local - et l'entourage de la personne ont une influence sur l'échange avec la personne.

D'autre part, certaines personnes semblent être dans un refus d'aide. Elles sont méfiantes vis-à-vis des travailleurs sociaux dû à leurs expériences répétées avec le réseau social. Souvent elles ne connaissent pas le système social luxembourgeois ou elles se trouvent dans un état de crise psychique. Un échange approfondi lors des premiers contacts est souvent illusoire.

De plus, certaines personnes rencontrées souffrent d'un problème d'addictologie ou sont en état d'ébriété. Cette situation rend les entretiens et les démarches plus complexes, voire impossibles.

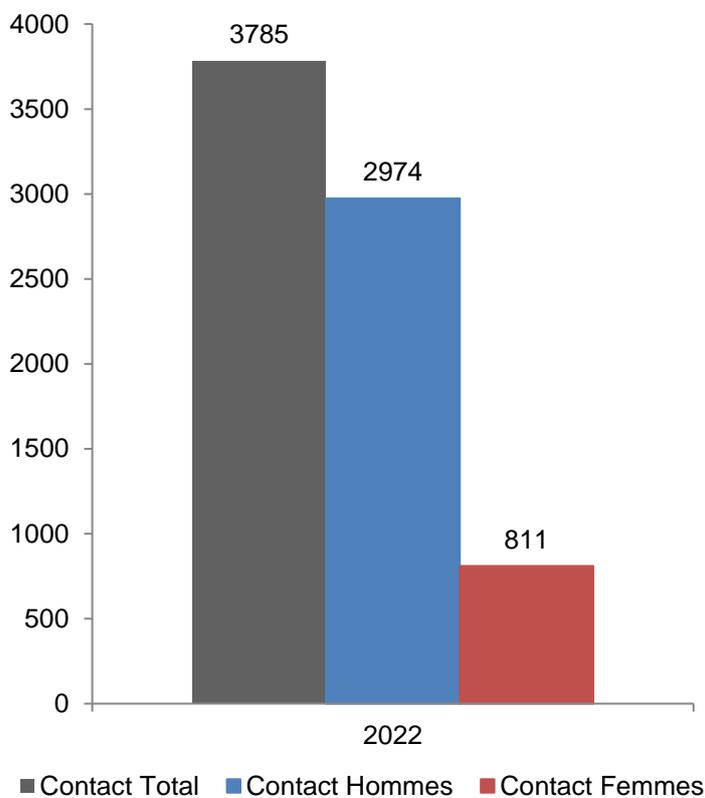
En concluant, l'enjeu pour un travailleur social de rue est d'établir les fondements d'une relation de confiance durable sur le long terme, correspondant au choix et au rythme de la personne.

## 4.4. LES CONTACTS EN 2022

### 4.4.1. LE NOMBRE DE CONTACTS EN FONCTION DU SEXE

En 2022, le Service Streetwork avait un total de 3785 contacts, dont 2974 contacts avec des hommes et 811 contacts avec des femmes. Ces derniers représentaient 21% de l'ensemble des contacts.

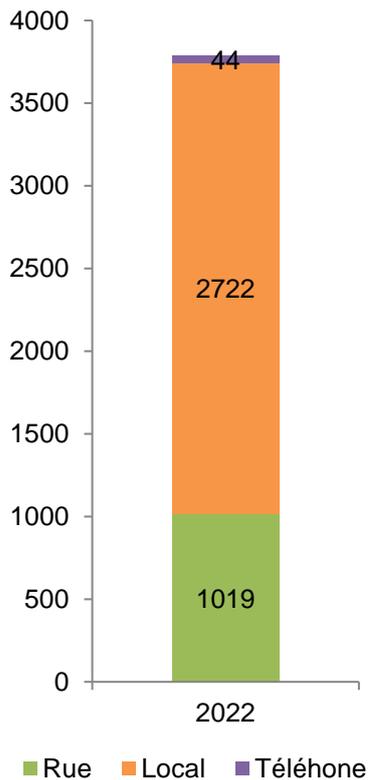
On entend par contact, toute sorte d'interaction avec un client, soit dans la rue, au local ou par téléphone. Celle-ci peut être accompagnée d'une demande d'aide ou d'un entretien motivationnel. De ce fait, la durée de la prise en charge peut varier fortement.



*Représentation graphique des contacts selon l'année et le sexe*

#### 4.4.2. LE NOMBRE DE CONTACTS EN FONCTION DU LIEU

Sur les 3785 contacts, 1019 contacts ont eu lieu dans la rue dans le cadre des tournées quotidiennes ou des permanences mobiles le mardi soir. 2722 contacts se sont déroulées au local lors des permanences sociales du lundi, mercredi et vendredi. Souvent le Service Streetwork est sollicité lors des permanences au local pour la distribution de jetons pour la Stemm vun der Strooss dans le cadre d'un contact de courte durée. 44 fois le Service Streetwork a été contacté par un client par téléphone.



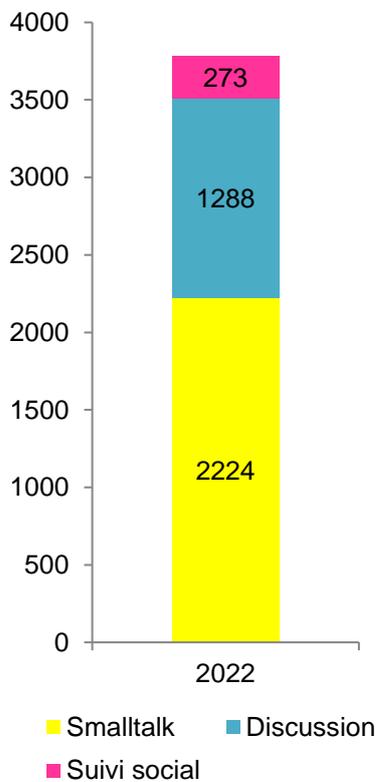
Représentation graphique des contacts selon l'année et le lieu

### 4.4.3. LA NATURE DES CONTACTS

Parmi les 3785 contacts, les contacts « Smalltalk », c'est-à-dire des simples prises de contact avec le client ou des interactions de courte durée, représentaient 2224 contacts, soit 59% du total des contacts. Ces contacts ont un impact considérable dans la relation de confiance.

Les discussions, les entretiens motivationnels et les contacts de plus longue durée se chiffraient à 1288 contacts, ce qui équivaut à 34%.

Les contacts dans le cadre des suivis sociaux sont comptés avec 273 contacts, c'est-à-dire ils représentaient 7%.

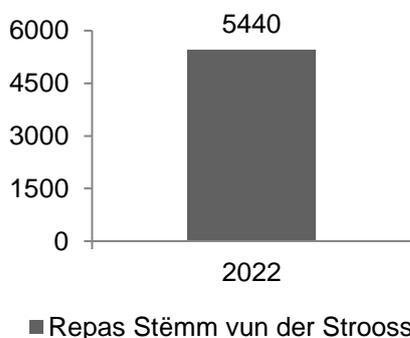


Représentation graphique de la nature des contacts selon l'année

## 4.5. L'AIDE AYANT POUR BUT LA SATISFACTION DES BESOINS PRIMAIRES

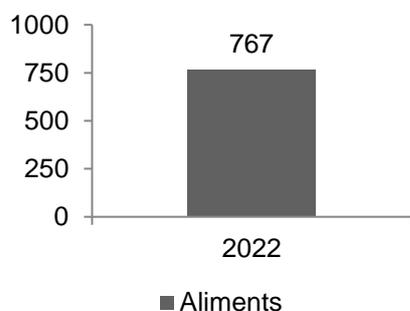
Souvent les clients font appel au Service Streetwork parce qu'ils se trouvent dans une situation de détresse où ils n'arrivent plus à couvrir les besoins de première nécessité. Les causes peuvent être multiples : soit leur situation administrative est irrégulière, soit parce qu'ils n'ont pas de droits sociaux au Luxembourg, soit parce qu'ils ne sont pas domiciliés auprès de la commune. De ce fait, 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 2022, le Service Streetwork a distribué des jetons pour 5440 repas complets à la Stëmm vun der Strooss. Ce service est principalement offert durant les permanences sociales au local, ce qui explique aussi le nombre élevé de contacts au local.



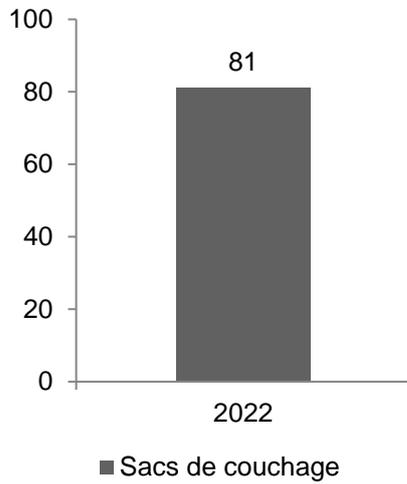
*Représentation graphique du nombre de repas Stëmm vun der Strooss*

Dans le cadre des permanences et des tournées du soir, le Service Streetwork a proposé 767 fois des produits alimentaires. Cela peut aller d'un café, d'une bouteille d'eau ou d'un sandwich préparé jusqu'à la distribution d'aliments reçus par des dons p.ex. du Caddy Stëmm ou de la Boulangerie Trombini. Ceci permet à l'équipe de diversifier les produits alimentaires distribués et de répondre à des besoins divers.



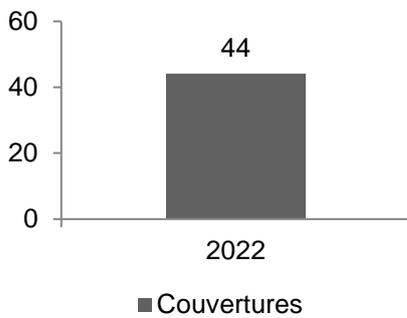
*Représentation graphique des aliments distribués*

Au cours de l'année 2022, 81 personnes ont demandé un sac de couchage. Elles étaient contraintes à dormir dans la rue, dans une maison abandonnée ou dans une voiture, soit parce que le Foyer de Nuit était complet, que le client était exclu, qu'il n'avait pas de papiers valables pour dormir à long terme au Foyer de Nuit ou parce que le client a fait lui-même le choix de dormir dans la rue, c'est-à-dire il se trouvait en rupture avec le réseau social.



*Représentation graphique des sacs de couchage distribués*

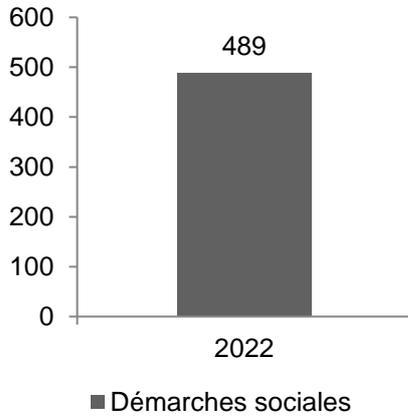
44 clients ont reçu une couverture (couverture de survie ou couverture Fleece) du Service Streetwork.



*Représentation graphique des couvertures distribuées*

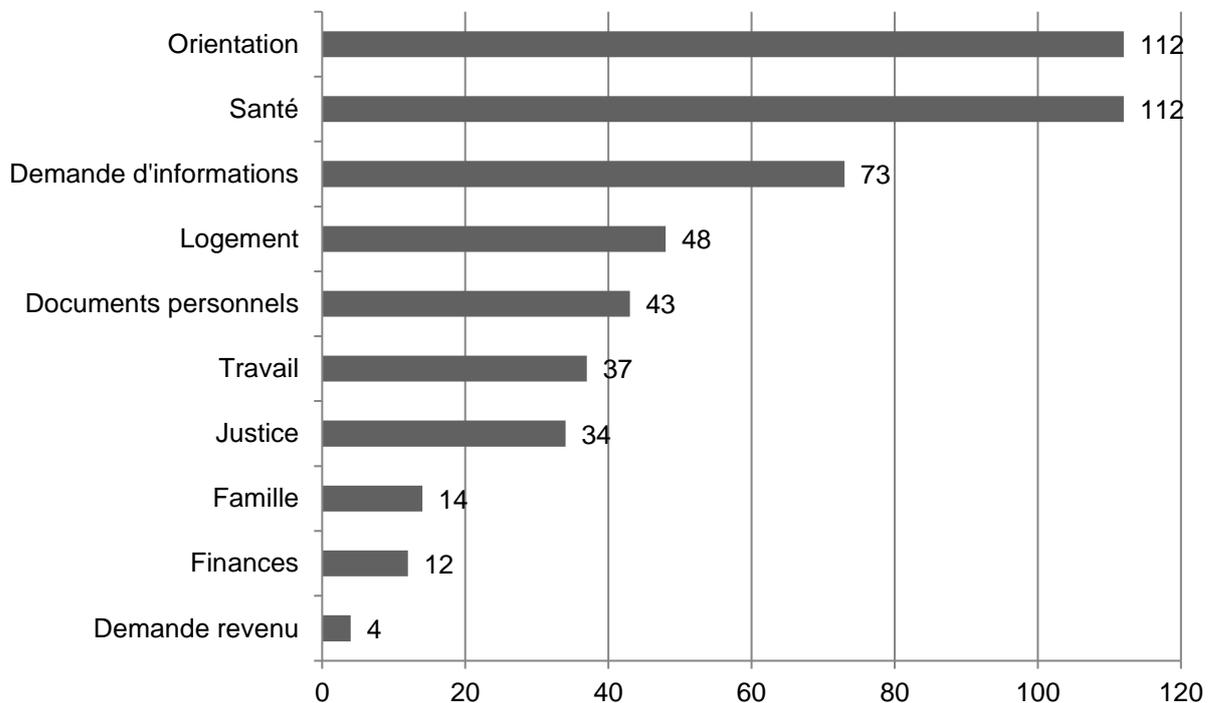
## 4.6. LE TRAVAIL SOCIAL AU SERVICE STREETWORK

En 2022, 489 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 et le domaine de la santé se trouvaient en première place avec un total de 112 demandes chacun. Le domaine de la santé comprend l'accompagnement des clients vers un service médical, les visites à l'hôpital et les entretiens sur leur consommation ou leurs troubles psychiatriques. Les suivis au niveau de la santé peuvent aussi être des entretiens à visée thérapeutique.

Dans 73 cas, les clients faisaient appel au Service Streetwork pour demander des renseignements sur leurs possibilités de sortir de leur situation de détresse

Les travailleurs sociaux ont traité 48 demandes en relation avec la recherche d'un logement ou des problèmes liés au logement.

Sur les 43 demandes concernant les papiers personnels, la plupart était en rapport avec les droits sociaux et les papiers émis par le Ministère des Affaires étrangères.

37 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.

Les clients ont sollicité le service avec 34 demandes couvrant le domaine de la justice, soit le remplissage d'une demande d'assistance judiciaire ou un accompagnement au tribunal. Dans cette catégorie se retrouvent aussi les visites des clients au Centre Pénitentiaire ou au Centre de Réétention.

14 demandes concernaient le domaine de la famille et 12 demandes la situation financière. Ces dernières étaient en lien avec la perte de revenu ou des dettes auprès de différents créanciers ou liées à une addiction aux jeux.