

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

**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 2023 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>4</b>
<b>2.</b>	<b>Foyer de Nuit Abrisud .....</b>	<b>7</b>
2.1.	Données clés .....	7
2.2.	L'hébergement des personnes sans-abri.....	8
2.2.1.	Les nuitées réalisées en 2023 .....	8
2.2.2.	La population accueillie en 2023.....	9
2.2.3.	Le sexe des personnes accueillies .....	10
2.2.4.	L'âge des personnes accueillies .....	11
2.2.5.	La nationalité des personnes accueillies.....	13
2.2.6.	Les droits sociaux des personnes accueillies.....	15
2.2.7.	La provenance des personnes accueillies .....	16
2.2.8.	La durée de séjour des personnes accueillies .....	18
2.2.9.	L'urgence au Foyer de Nuit.....	19
2.3.	L'accompagnement social des personnes sans-abri .....	22
2.3.1.	La population suivie en 2023 .....	22
2.3.2.	Les résultats du travail social .....	24
2.4.	Le suivi post-hébergement / suivi Housing First .....	25
2.5.	Divers.....	27
2.5.1.	Participation au Escher Familjendag .....	27
<b>3.</b>	<b>Maison Michels.....</b>	<b>28</b>
3.1.	Données clés .....	28
3.2.	La Maison Michels en quelques chiffres .....	29
<b>4.</b>	<b>Service Streetwork .....</b>	<b>31</b>
4.1.	Données clés .....	31
4.2.	Le travail social de rue.....	32
4.3.	Les principes du travail social de rue.....	33
4.4.	Le travail en réseau.....	34
4.5.	La population rencontrée en 2023 .....	35
4.6.	Les contacts en 2023 .....	36
<b>5.</b>	<b>Le travail de l'infirmière psychiatrique dans le milieu du sans-abrisme .....</b>	<b>37</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 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<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 n'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 ou les lieux de consommation de drogues. 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**

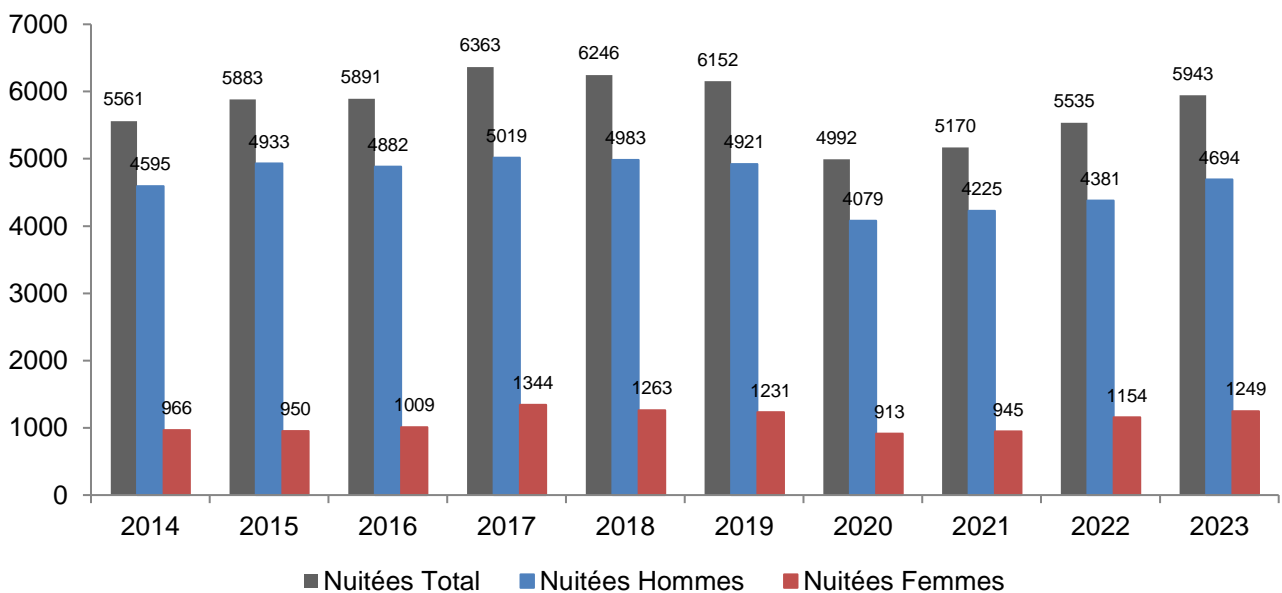
### **2.1. DONNÉES CLÉS**

<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 8 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'HÉBERGEMENT DES PERSONNES SANS-ABRI

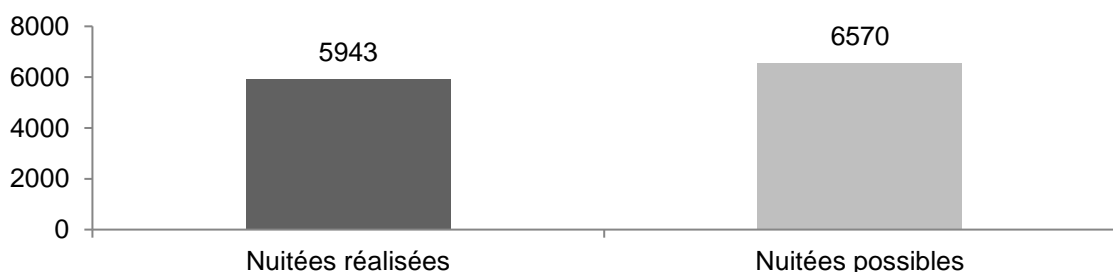
### 2.2.1. LES NUITÉES RÉALISÉES EN 2023

En 2023, le Foyer de Nuit comptait un total de 5943 nuitées, dont 4694 nuitées hommes (79%) et 1249 nuitées femmes (21%). Par rapport à l'année 2022, il s'agit d'une hausse de 7% des nuitées. Le nombre de nuitées atteint ainsi de nouveau le niveau avant la crise sanitaire, mais il faut noter que le Foyer de Nuit ne dispose plus depuis l'Action-Hiver 2020-2021 des 4 lits de camps supplémentaires installés durant les mois d'hiver.



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

En comparant le nombre de nuitées réalisées en 2023 avec le nombre de nuitées possibles, il en résulte un taux d'occupation annuel de 90%, tandis que le taux d'occupation se situait encore à 84% en 2022.



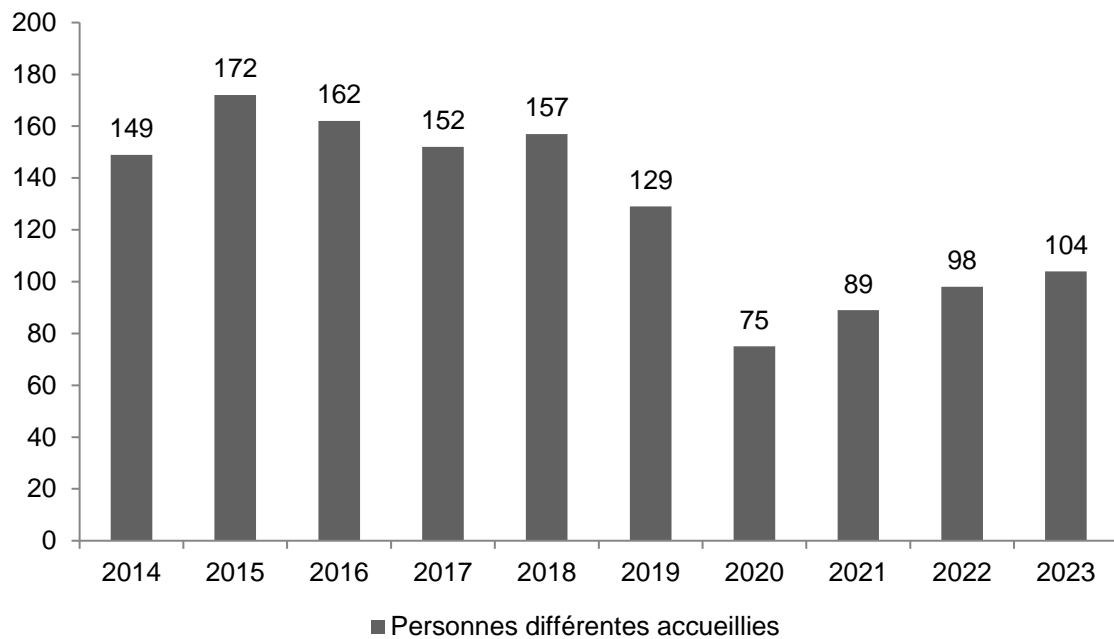
Représentation graphique des nuitées réalisées en 2023 en comparaison avec les nuitées possibles

En moyenne, 16 personnes ont été hébergées par nuit au Foyer de Nuit.



## 2.2.2. LA POPULATION ACCUEILLIE EN 2023

En 2023, 104 personnes différentes ont été prises en charge par le Foyer de Nuit.

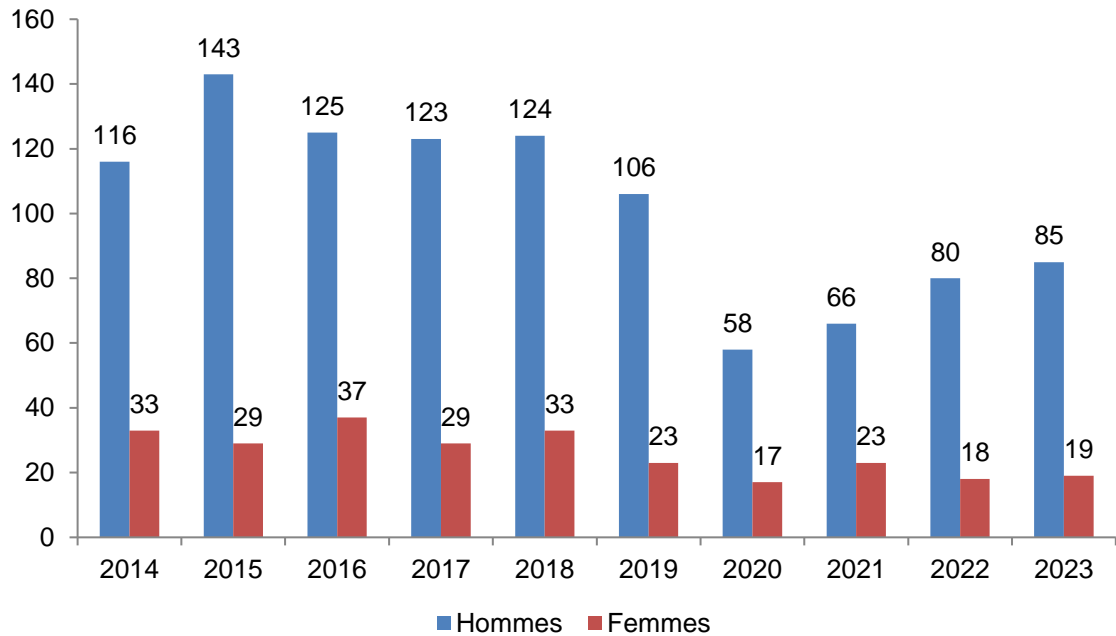


*Représentation graphique des personnes prises en charge selon l'année*

Par rapport à l'année 2022, il s'agit d'une augmentation de 6% des personnes différentes accueillies au Foyer de Nuit. Il semble que cette augmentation ait une relation directe avec l'augmentation des nuitées réalisées en 2023 qui ont aussi augmenté de 7%.

### 2.2.3. LE SEXE DES PERSONNES ACCUEILLIES

Sur les 104 personnes différentes accueillies en 2023, 85 étaient des hommes et 19 des femmes, c'est-à-dire les femmes représentaient 18% de la population accueillie.



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

## 2.2.4. L'ÂGE DES PERSONNES ACCUEILLIES

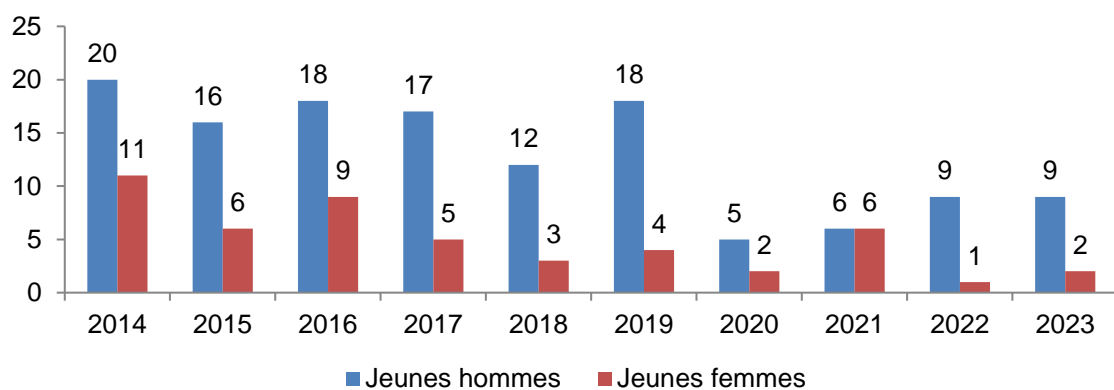
En 2023, l'âge des personnes prises en charge variait entre 19 et 80 ans. L'âge minimum ne peut pas être inférieur à 18 ans, car le Foyer de Nuit n'a pas le droit d'héberger des mineurs.

La tranche d'âge 41-50 ans se trouvait en première place avec un total de 33%, suivie des tranches d'âge 31-41 ans et 51-60 ans avec 20% chacune

Tranche d'âge	Total	Hommes	Femmes
18-25 ans	11	9	2
26-30 ans	8	6	2
31-40 ans	21	20	1
41-50 ans	34	25	9
51-60 ans	21	18	3
61-70 ans	8	6	2
71-80 ans	1	1	-
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>85</b>	<b>19</b>

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

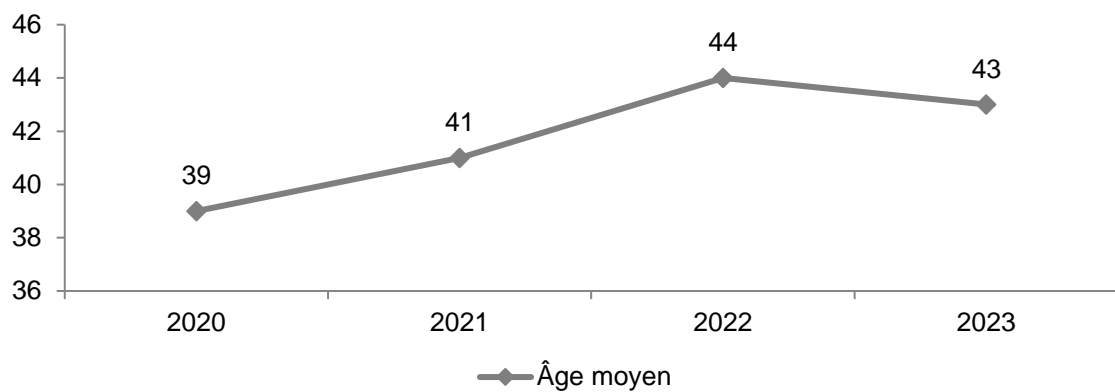
Au total, 11 jeunes ont fait appel au Foyer de Nuit - 9 jeunes hommes et 2 jeunes femmes. En 2023, les jeunes représentaient 11% de la population accueillie, par rapport à 10% en 2022.



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.

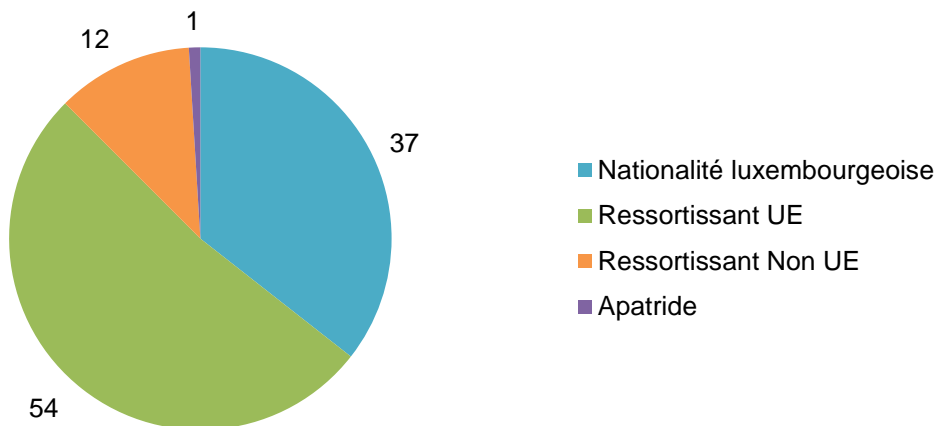
Tandis que l'âge moyen des personnes accueillies augmentait fortement au cours des dernières années - de 39 ans en 2020 à 41 ans en 2021 et à 44 ans en 2022 - il est resté relativement constant en 2023 par rapport à l'année précédente.



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

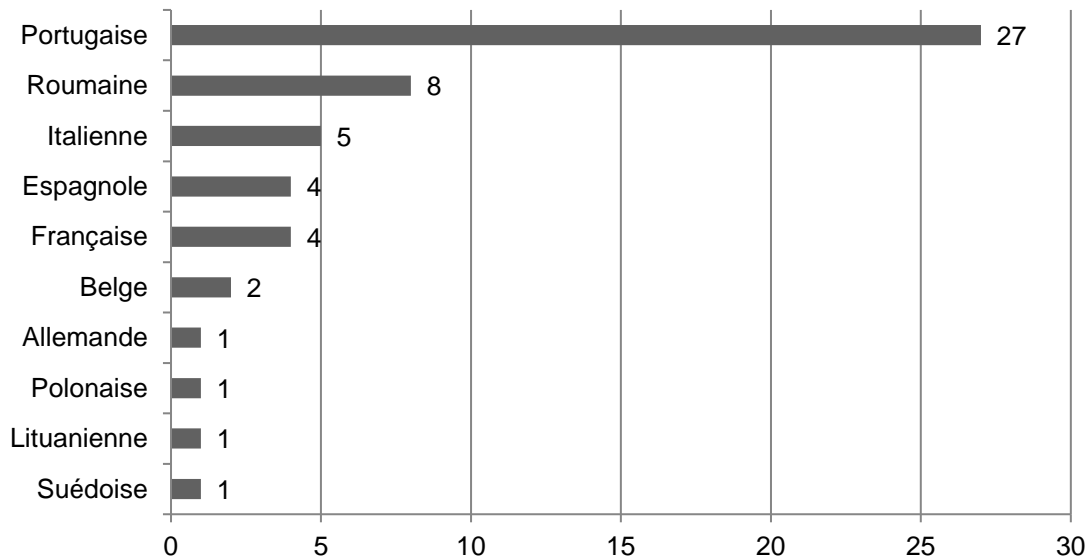
## 2.2.5. LA NATIONALITÉ DES PERSONNES ACCUEILLIES

En 2023, le Foyer de Nuit a hébergé des personnes de 19 nationalités différentes. 37 personnes avaient la nationalité luxembourgeoise, 54 personnes venaient de l'Union Européenne, 12 personnes d'un pays tiers et une personne était apatride



Représentation graphique des nationalités des personnes prises en charge

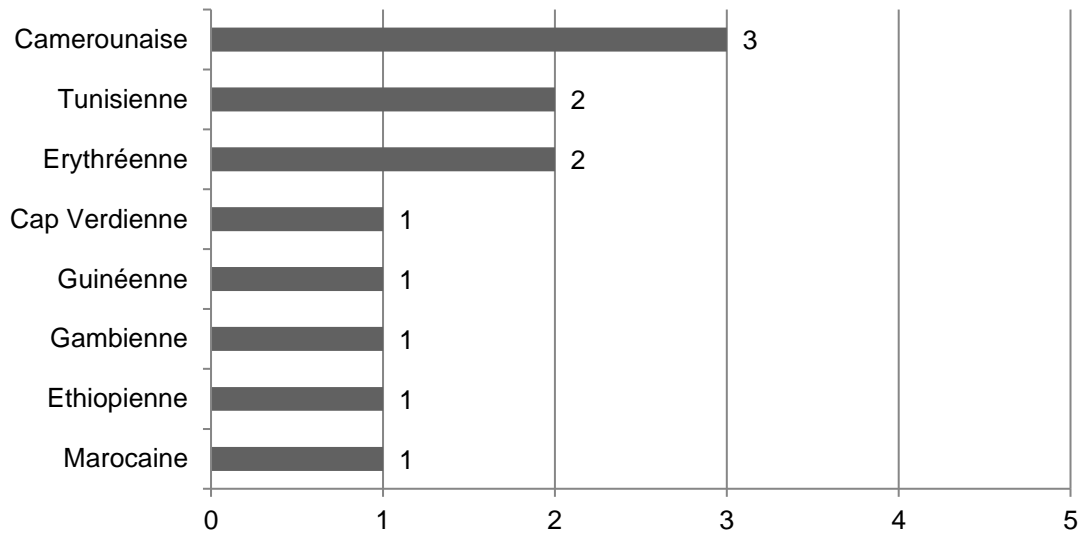
### Ressortissants UE



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 27 personnes différentes, suivie de la nationalité roumaine avec 8 personnes et de la nationalité italienne avec 5 personnes. Comme en 2022, ces 2 dernières nationalités sont beaucoup plus représentées que les pays limitrophes.

## Ressortissants Non UE



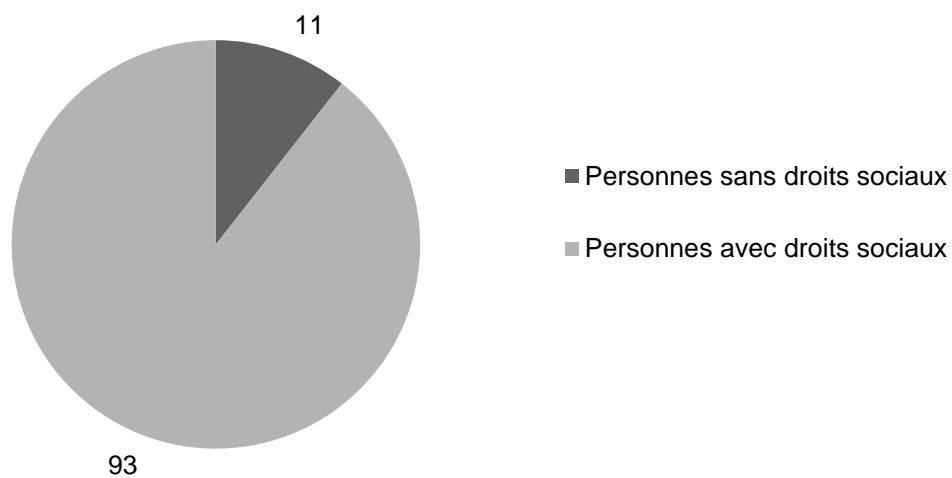
*Représentation graphique des nationalités des personnes prises en charge (Ressortissant Non UE)*

Le nombre des ressortissants Non UE a légèrement baissé de 14 personnes en 2022 à 12 personnes en 2023. Tandis qu'en 2022 beaucoup de personnes venaient encore des pays Maghreb, c'est plutôt le reste de l'Afrique qui est fortement représenté en 2023, surtout le Cameroun avec 3 femmes différentes.

## **2.2.6. LES DROITS SOCIAUX DES PERSONNES ACCUEILLIES**

En 2023, le Foyer de Nuit a hébergé 93 personnes avec des papiers valables pour le Luxembourg et 11 personnes dont les papiers n'étaient pas en règle. Ces derniers représentaient 11% du total des personnes accueillies. Par rapport à l'année 2022, ce taux est resté constant.

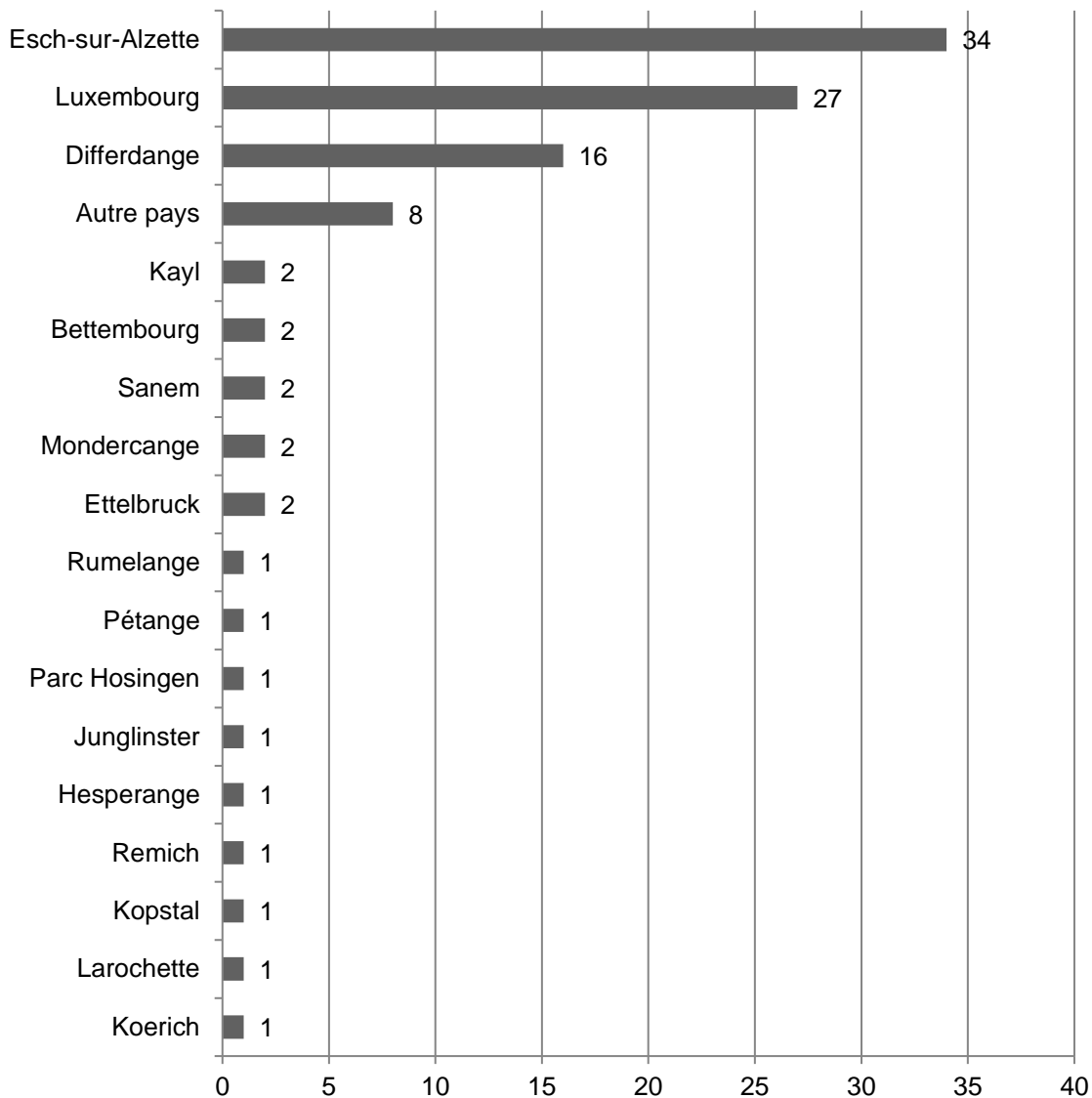
En général, le Foyer de Nuit n'a pas le droit d'héberger des personnes au-delà d'un jour ou d'un weekend, si elles ne sont pas en possession d'une carte d'identité luxembourgeoise, d'un passeport luxembourgeois, d'une carte de séjour permanent, d'un titre de séjour ou d'une attestation d'enregistrement 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 2023, les personnes eschoises représentaient 33% de la population accueillie par rapport à 27% en 2022.



Représentation graphique des communes provenantes

Au total, les personnes accueillies en 2023 provenaient de 17 communes différentes par rapport à 20 communes différentes en 2022.

En deuxième position se trouve la commune de Luxembourg avec 27 personnes (26%). Ce sont souvent des personnes qui proviennent d'un autre centre d'hébergement se trouvant sur le territoire de

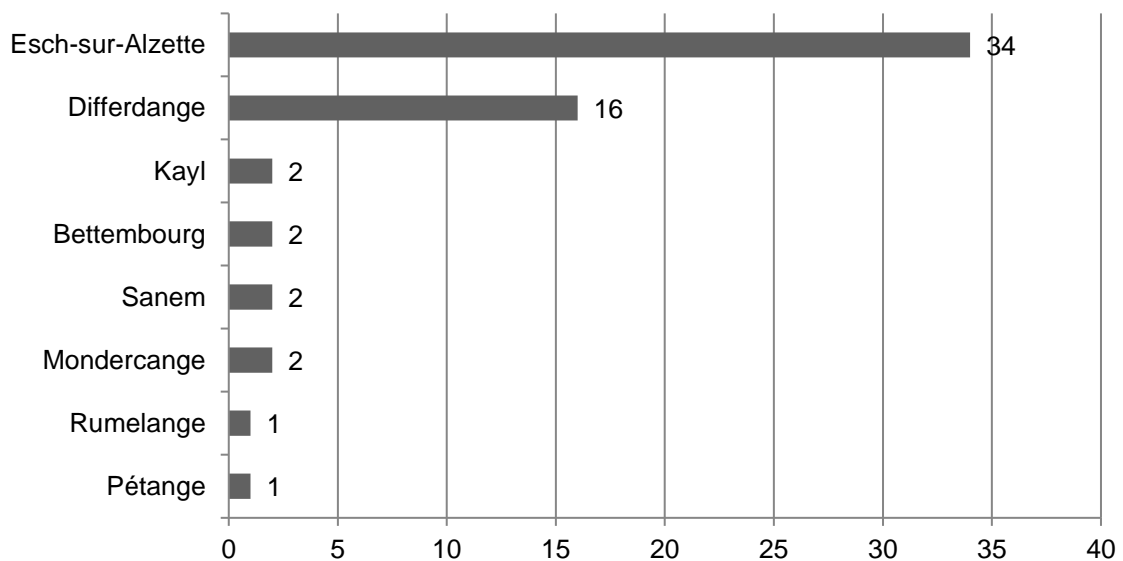


la Ville de Luxembourg ou qui ont une adresse de référence auprès d'un service social ayant leurs bureaux à Luxembourg-Ville.

La commune de Differdange est représentée avec 16 personnes (15%), tandis qu'en 2022 ces personnes ne figuraient qu'avec 6% dans les statistiques.

Les personnes venant d'un autre pays sont beaucoup moins représentées au Foyer de Nuit (8%), une tendance qui dure déjà depuis quelques années.

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, 60 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 58% des personnes accueillies en 2023 par rapport à 46% en 2022. Ceci confirme d'autant plus 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 DURÉE DE SÉJOUR DES PERSONNES ACCUEILLIES

Sur les 104 personnes différentes prises en charge en 2023, 48 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. Cette catégorie est représentée avec 46% en 2023 par rapport à 23% en 2022.

Durée de séjour	Total	Hommes	Femmes
1 à 3 jours	48	38	10
4 à 7 jours	1	-	1
1 à 2 semaines	6	6	-
2 semaines à 1 mois	5	5	-
1 à 3 mois	15	13	2
3 à 6 mois	18	16	2
> 6 mois	11	7	4
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>85</b>	<b>19</b>

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

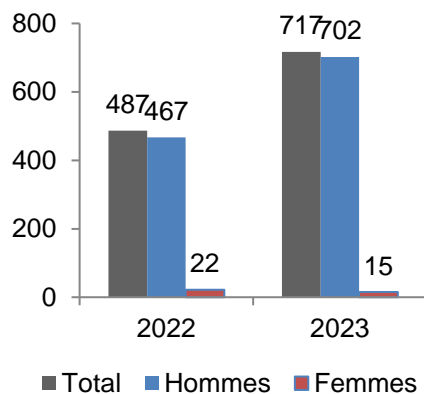
En regroupant différentes catégories, on peut conclure que 60 personnes (57%) sont restées moins d'un mois (séjour de dépannage), 33 personnes (32%) entre un et six mois (séjour à moyen terme) et 11 personnes (11%) plus que 6 mois (séjour à long terme). Dans cette dernière catégorie, le quota des femmes se situe à 36% par rapport à 18% pour le séjour de dépannage et 12% pour le séjour à moyen terme.

Durée de séjour	Total	Hommes	Femmes
<b>Séjour de dépannage</b>	<b>60</b>	<b>49</b>	<b>11</b>
<b>Séjour à moyen terme</b>	<b>33</b>	<b>29</b>	<b>4</b>
<b>Séjour à long terme</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>85</b>	<b>19</b>

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

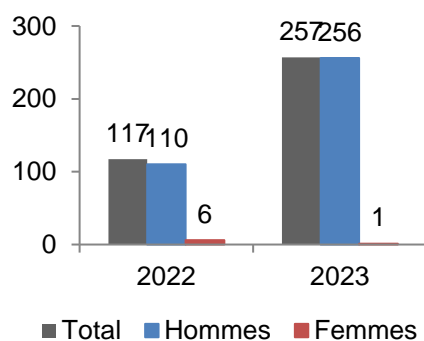
## 2.2.9. L'URGENCE AU FOYER DE NUIT

Toute personne figurant sur la liste d'attente et n'ayant pas de lit fixe au 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. L'utilisation du lit provisoire n'est pas limitée.



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

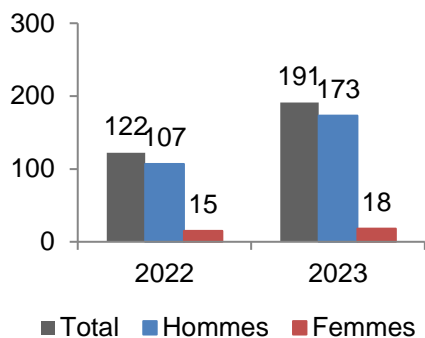
En 2023, 717 nuitées ont été réalisées dans le cadre d'un lit provisoire, c'est-à-dire une personne de la liste d'attente qui ne savait pas où dormir s'est présentée à 21.30 heures pour demander un lit provisoire. 702 nuitées (98%) ont été prestées par une personne de sexe masculin et 15 nuitées (2%) par une personne de sexe féminin. Par rapport à 2022, il s'agit d'une augmentation de 47%.



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

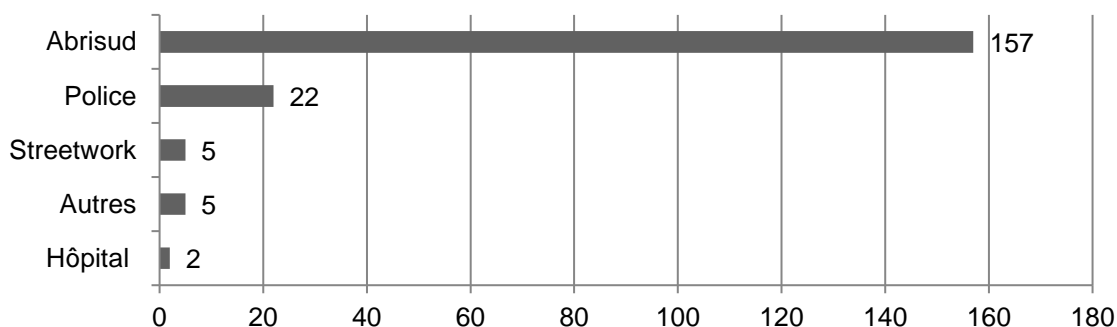
Dans 257 cas, tous les lits provisoires étaient occupés et le personnel socio-éducatif a dû renvoyer la personne. En 2023, 256 personnes de sexe masculin et 1 personne de sexe féminin ont été concernées. Par rapport à 2022, le nombre de personnes s'étant présenté à 21.30 heures et n'ayant pas reçu de lit provisoire s'est plus que doublé en une année.

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'agent socio-éducatif 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

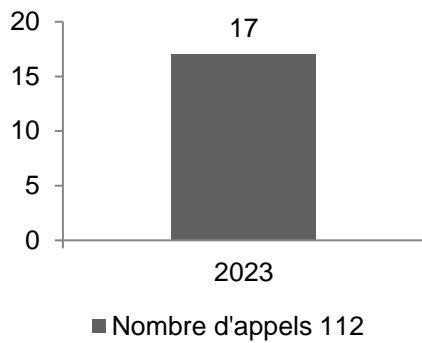
En 2023, le lit d'urgence a été occupé 191 fois, ce qui équivaut à une moyenne de 16 fois par mois. Dans 173 cas, une personne de sexe masculin a occupé le lit d'urgence et dans 18 cas, une personne de sexe féminin a fait appel au lit d'urgence. Par rapport à 2022, il s'agit d'une augmentation de 57%. Ceci souligne d'autant plus la crise de logement dans laquelle se trouve actuellement le Luxembourg.



Représentation graphique des services faisant appel au lit d'urgence

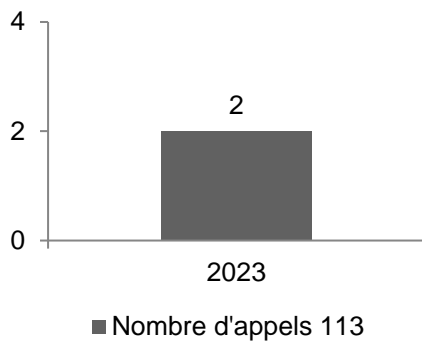
Dans 157 cas, le personnel socio-éducatif du Foyer de Nuit a décidé après avoir évalué la situation de la personne de distribuer le lit d'urgence. En deuxième place se trouve la Police Grand-Ducale qui a orienté 22 personnes au lit d'urgence, suivi du Service Streetwork qui a fait appel 5 fois au lit d'urgence.

En 2023, le personnel socio-éducatif a fait appel 17 fois aux services de secours pour demander une ambulance pour un bénéficiaire qui se trouvait dans une situation d'urgence médicale et vitale.



*Représentation graphique des appels aux services de secours selon l'année*

Uniquement dans 2 situations, le personnel socio-éducatif a dû appeler la Police Grand-Ducale.



*Représentation graphique des appels à la Police Grand-Ducale selon l'année*

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

### **2.3.1. LA POPULATION SUIVIE EN 2023**

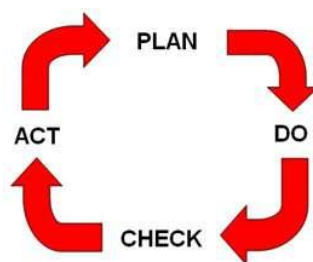
Sur les 104 personnes différentes prises en charge en 2023, 44 personnes, dont 35 hommes et 9 femmes, ont bénéficié des services du travailleur social. Même s'il s'agit d'une diminution de 21% par rapport à 2022 du nombre de suivi, il est important de souligner que les suivis réalisés en 2023 étaient des suivis très intensifs et de plus longue durée que l'année précédente.

Dès que le bénéficiaire profite d'un lit fixe au Foyer de Nuit, le travailleur social convoque toute nouvelle personne dans un premier entretien. Lors de cet entretien, le règlement interne lui est rappelé et le bénéficiaire reçoit l'information que la durée de son séjour est fixée dans une première phase à 3 mois. Le travailleur social fait une anamnèse sociale du bénéficiaire et recueille des informations importantes sur la situation de logement, la situation familiale, l'état de santé, la situation financière, les antécédents juridiques et la situation professionnelle. Les priorités sont fixées et les démarches y relatives sont notées dans le projet d'accompagnement social.

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.

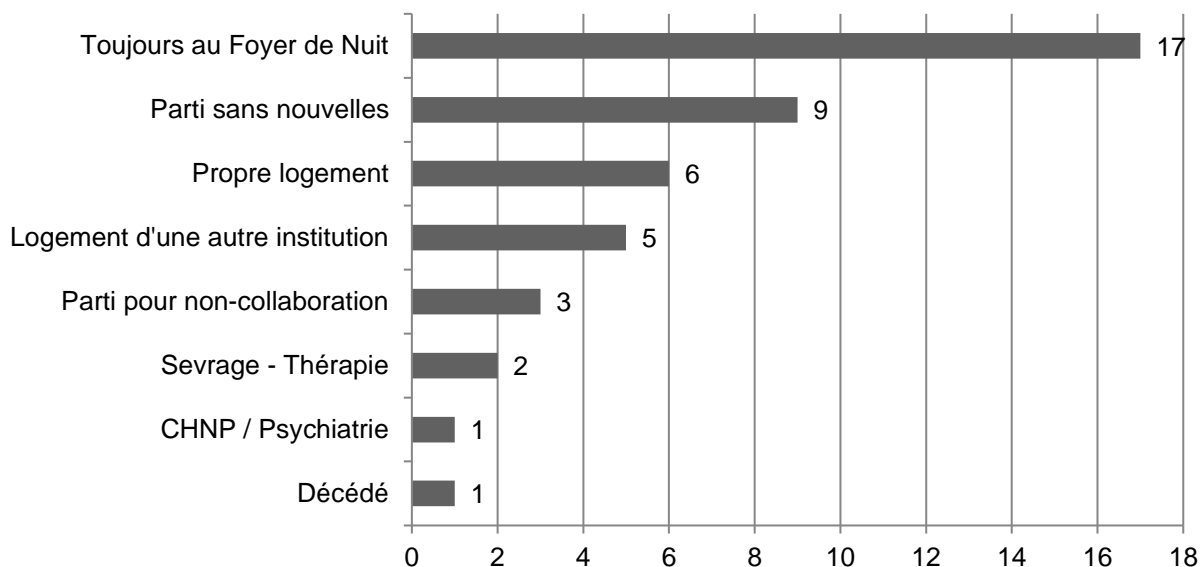
En concertation avec toute l'équipe socio-éducative, l'hébergement du bénéficiaire peut être prolongé à plusieurs reprises. En cas de non-collaboration, c'est-à-dire si le bénéficiaire refuse de collaborer avec le travailleur social ou si le bénéficiaire ne montre pas de motivation pour sortir de sa situation de détresse, le séjour ne sera pas prolongé et la personne ne peut plus être hébergée pendant les 3 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 44 personnes suivies en 2023, 39 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.

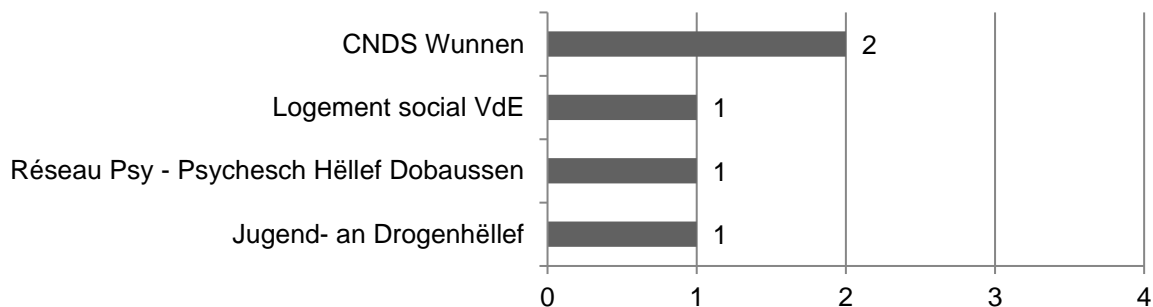
### 2.3.2. LES RÉSULTATS DU TRAVAIL SOCIAL

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 44 personnes suivies en 2023, 17 personnes sont toujours au Foyer de Nuit et 27 personnes ont quitté le centre.



Représentation graphique des résultats du suivi social

En 2023, uniquement 6 personnes ont signé un contrat de location - soit à travers une agence immobilière, de privé en privé ou dans un café - et 5 personnes ont reçu un logement d'une autre institution. Souvent les bénéficiaires se mettent sur plusieurs listes d'attente dans l'espoir de recevoir un logement. Ceci montre qu'il devient de plus en plus difficile de trouver un logement pour les personnes bénéficiant du REVIS.



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

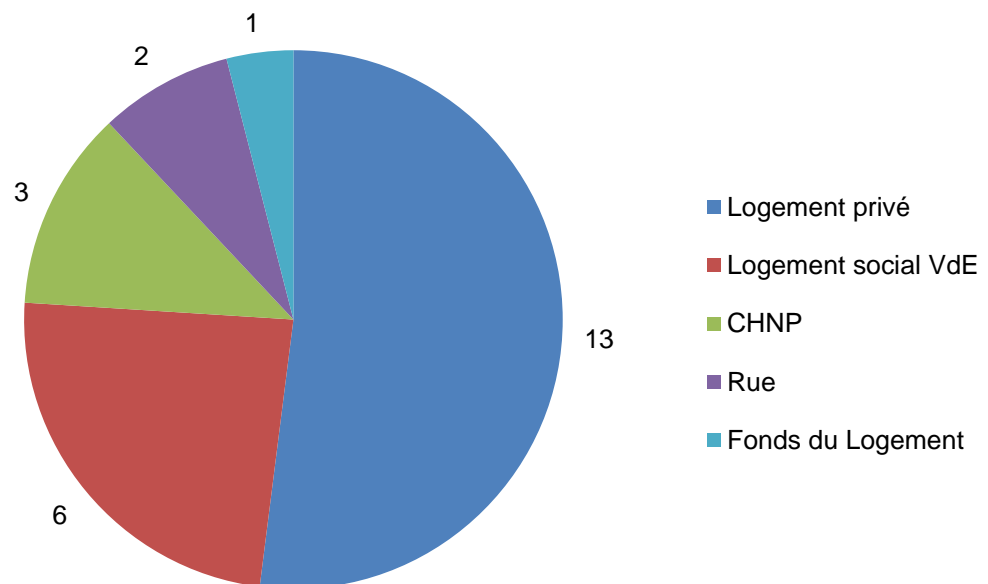
Le Foyer de Nuit Abrisud travaille en étroite collaboration avec le Service Logement de la Ville d'Esch-sur-Alzette, le Fonds du Logement, CNDS Wunnen, Réseau Psy pour les personnes avec une pathologie psychiatrique et la Jugend-an Drogenhëllef pour les personnes toxicomanes.



## 2.4. LE SUIVI POST-HÉBERGEMENT / 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 2023, 26 personnes, réparties sur 25 ménages, ont bénéficié d'un suivi post-hébergement / suivi Housing First. 13 ménages ont loué un logement privé, 6 ménages ont profité d'un logement social du Service Logement de la Ville d'Esch-sur-Alzette, trois ménages ont été dans une structure du CHNP, deux ménages ont été suivi lors de leur période à la rue et un ménage a vécu dans un logement du Fonds du Logement



*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 23 septembre 2023, la Ville d'Esch-sur-Alzette a lancé pour la quatrième fois le Escher Familljendag. Lors de cette journée, beaucoup de stands, d'activités 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.



Le Foyer de Nuit a participé cette année pour la troisième fois. Deux membres du personnel ont proposé dans la cour d'école du Brill un atelier de bricolage pour faire des

jeux « Mensch ärgere dich nicht » ou des porte-clés en bois.

Auparavant, toutes les préparations, notamment la découpe et le ponçage du bois, ont été réalisés avec l'aide des bénéficiaires du Foyer de Nuit dans les ateliers de Facilitec.

L'activité a connu un grand succès auprès des familles qui se sont rendues avec leurs enfants au Escher Familljendag. A la fin de la journée, tout était parti.



## **3. MAISON MICHELS**

### **3.1. DONNÉES CLÉS**

<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 2023, 10 personnes différentes, dont huit personnes de sexe masculin et deux personnes de sexe féminin - ont été logées à la Maison Michels. La moyenne d'âge était de 57 ans, variant entre 38 et 70 ans. Sept personnes étaient de nationalité luxembourgeoise, deux personnes avaient la nationalité portugaise et une personne la nationalité espagnole. Malheureusement une personne a décédé fin décembre à la Maison Michels. En ce qui concerne la situation professionnelle des résidents, une personne travaillait sur le premier marché avec un contrat de travail à durée indéterminée. Par contre, deux personnes ont déjà atteint l'âge de pouvoir bénéficier d'une pension de vieillesse.

### **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, une gérance des médicaments ou un suivi médical par l'infirmière psychiatrique, un accompagnement chez le médecin, une assistance dans les démarches avec le Fonds National de Solidarité, l'Office National d'Inclusion Sociale, l'Administration de l'Emploi et la Caisse Nationale d'Assurance Pension, une aide pour faire les courses ou un soutien pour nettoyer le studio.

Chaque résident a la possibilité de demander une assistance volontaire dans la gestion de son revenu et dans le paiement de ses factures. L'agent socio-éducatif établit ainsi ensemble avec le résident un plan financier et peut même proposer une gestion de son argent de poche.

### **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 chez tous les résidents.

### **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 2023, les activités suivantes ont été organisées :

- 12.01.2023 Tour des musées à Luxembourg-Ville
- 19.05.2023 Randonnée à Echternach
- 08.06.2023 Visite du Château de Vianden suivi d'un repas
- 06.07.2023 Randonnée à Insborn
- 30.10.2023 Activité de bricolage pour Halloween
- 10.11.2023 Fête des séniors (excursion à bord du bateau M.S. Princesse Marie-Astrid)
- 06.12.2023 Décoration du sapin de Noël
- 26.12.2023 Repas de Noël à la Maison Michels

## 4. SERVICE STREETWORK

### 4.1. DONNÉES CLÉS

<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 de la Ville d'Esch-sur-Alzette.
<b>Public cible</b>	Personnes fortement marginalisées errant dans l'espace public et se trouvant soit en rupture avec le réseau social ou n'ayant pas encore eu de contact avec les institutions locales ou nationales.
<b>Mission</b>	Les missions du Service Streetwork consistent à repérer et à prendre contact avec ces personnes dans leur milieu de vie et leur offrant une aide sociale bas seuil. Il oriente et accompagne en cas de besoin les personnes dans leurs démarches en vue d'améliorer leur situation.
<b>Services offerts</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tournées d'observation</li><li>- Tournées de réseautage avec d'autres institutions</li><li>- Tournées ciblées dans des endroits stratégiques de la ville</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>Personnel</b>	L'équipe pluridisciplinaire se compose d'une responsable (éducatrice graduée), d'une infirmière psychiatrique et d'un éducateur gradué.

## 4.2. LE TRAVAIL SOCIAL DE RUE

Le travail social de rue est une approche méthodologique visant à soutenir les personnes vulnérables



et socialement défavorisées qui ne sont pas / plus atteintes par les offres d'aide institutionnelles. Le Service Streetwork ne doit pas être considéré comme une approche de travail isolée, mais les travailleurs sociaux de rue collaborent avec les institutions sociales déjà existantes sur le territoire local, régional et même national. L'objectif principal est d'établir une relation de confiance avec les personnes rencontrées dans la rue tombant souvent entre les mailles du filet social. Le but est de favoriser l'autonomie et de contribuer au

développement et à l'épanouissement des personnes rencontrées.

Les éléments fondamentaux du travail social de rue sont l'établissement de contacts et le travail relationnel. Cette relation sert de base au travail de motivation au changement et à l'orientation vers d'autres services. La confiance et les relations fiables entre le client et le travailleur social de rue sont primordiales pour que les offres du Service Streetwork soient acceptées à longue durée par le public cible.

Une caractéristique principale du Service Streetwork est que le client ne consulte pas le travailleur social comme d'habitude dans son bureau, mais que cette relation est inversée. Le travail social de rue suit une approche extra-muros, c'est-à-dire que le travailleur social de rue va vers le client et le rencontre dans son milieu de vie. Les règles et les structures de la scène dans laquelle le client se trouve ont une influence directe sur le processus d'aide. Le travailleur social de rue doit accepter cet environnement avec toutes ses conditions et contraintes.

Le travail social de rue est plus qu'une simple intervention : c'est un lien vital entre la société et les personnes socialement défavorisées. C'est une démarche humaniste qui vise à restaurer la dignité et à offrir des opportunités à ceux qui en ont le plus besoin.



### **4.3. LES PRINCIPES DU TRAVAIL SOCIAL DE RUE**

Le travail social de rue s'oriente aux besoins et aux ressources des personnes rencontrées et remplit les critères d'une aide bas seuil. L'offre du Service Streetwork est facilement accessible, sans préconditions, et s'adresse aux personnes qui pour diverses raisons ne souhaitent pas ou ne peuvent plus utiliser les offres existantes ou qui se trouvent dans un refus d'aide suite à une certaine méfiance vis-à-vis des travailleurs sociaux due à des échecs ou de mauvaises expériences répétées avec le réseau social. Dans ce cas, le travailleur social de rue peut progressivement accompagner le client jusqu'à ce qu'il ait surmonté sa peur et ait acquis une estime de soi qui lui permette de bénéficier à nouveau des offres institutionnelles existantes.

Le point de départ du travail social de rue sont les situations de vie réelles des personnes rencontrées et leurs problèmes sociaux individuels. Indépendamment du fait que le client souhaite changer sa situation de vie, le travailleur social de rue doit lui faire preuve de respect et s'efforcer de connaître, de comprendre et d'accepter son environnement et sa situation de vie actuelle.

Le travail social de rue repose sur une relation de confiance. Une méthode pour tisser le lien avec la population cible est de rentrer régulièrement en contact avec les personnes. Progressivement un lien de confiance s'établit et le client s'ouvre petit à petit et livre de plus amples détails sur sa situation. Le travailleur social de rue doit être honnête et transparent envers le client.

L'offre du Service Streetwork est volontaire, c'est-à-dire que le client décide lui-même s'il souhaite ou non profiter de l'aide, nonobstant que le travailleur social de rue le juge nécessaire. Le travailleur social de rue doit se retirer si l'aide n'est pas / plus souhaitée par le client. Le refus de collaboration n'entraîne aucune sanction.

Le travailleur social de rue écoute activement les préoccupations des personnes rencontrées, il est empathique, prend les problèmes au sérieux, conseille, oriente si nécessaire et, à la demande du client, il peut accompagner celui-ci dans ses démarches psycho-médico-sociales. Ses interventions sont flexibles et s'adaptent aux choix et rythme de la personne.

Il est important qu'il existe une continuité dans le travail social de rue : le travailleur social de rue doit avoir une présence régulière, fiable et durable sur le terrain.

## **4.4. LE TRAVAIL EN RÉSEAU**

Le Service Streetwork, via ses travailleurs sociaux de rue, assure quotidiennement la liaison entre les personnes rencontrées et les services psycho-médicaux-sociaux, favorisant ainsi un accompagnement de qualité pour leur épanouissement. Les tournées de réseautage permettent de rencontrer divers professionnels et de garantir une cohérence dans l'aide sociale.

### Le travail en réseau dans le domaine de l'intégration

En 2023, le Service Streetwork a collaboré avec l'ASTI asbl et ses permanences « Guichet Info Migrants », ainsi qu'avec le Centre Pénitentiaire de Luxembourg pour faciliter les rencontres entre les travailleurs sociaux de rue et les personnes incarcérées déjà connues par leur service.

### Le travail en réseau dans le domaine de la santé

Le Service Streetwork collabore avec Médecins du Monde pour orienter et accompagner les personnes sans affiliation à l'assurance maladie. Des tournées de soins de rue ont été initiées avec Médecins du Monde, et des demandes d'admission ont été effectuées à la Maison Escale. La collaboration avec d'autres services, tels que le Contact Esch de la Jugend- an Drogenhëllef, le Service Psychiatrie du CHEM et le Réseau Psy, a également été renforcée.

### Le travail en réseau dans le domaine du logement

L'équipe du Streetwork oriente les personnes sans-abri vers le Foyer de Nuit Abrisud et d'autres services d'hébergement d'urgence. Des demandes ont également été faites pour le Service Premier Appel et le Service Logement de la Ville d'Esch-sur-Alzette.

### Le travail en réseau dans le domaine de l'accueil de jour

L'asbl Stëmm vun der Strooss constitue un acteur majeur dans le travail social à Esch-sur-Alzette, offrant divers services et un lieu de rencontre pour la population cible.

### Le travail en réseau dans le domaine de la jeunesse

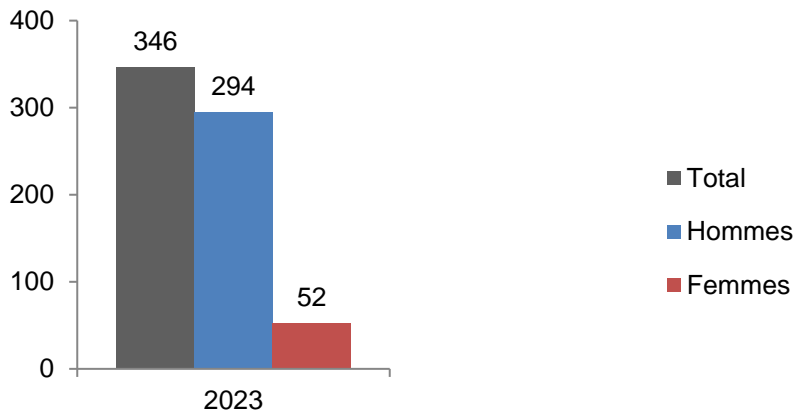
Des échanges réguliers ont lieu avec les professionnels du Service Jeunesse de la Ville d'Esch-sur-Alzette, le Jugendinfopunkt (JIP) et la Maison des Jeunes (Escher Jugendhaus) pour garantir une meilleure prise en charge des jeunes rencontrés.

### Le travail en réseau dans le domaine du travail communautaire

Une collaboration étroite avec le travail communautaire d'Interactions - Ensemble Quartiers Esch favorise la connaissance des problèmes rencontrés dans les quartiers et la mise en place d'actions ciblées pour favoriser le vivre ensemble.

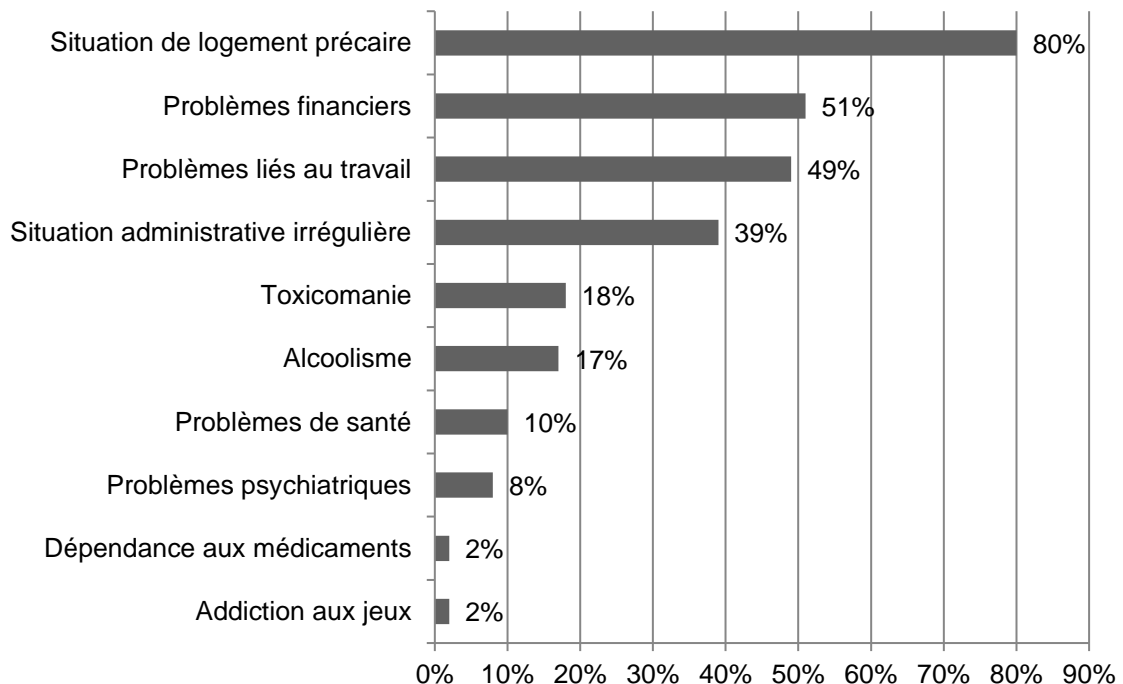
## 4.5. LA POPULATION RENCONTRÉE EN 2023

En 2023, les travailleurs sociaux de rue ont été en contact avec 346 personnes, 294 personnes de sexe masculin et 52 personnes de sexe féminin, qui ont formulé plus qu'une demande auprès du Service Streetwork. Les femmes représentaient 15% de la population rencontrée.



Représentation graphique de la population rencontrée selon le sexe

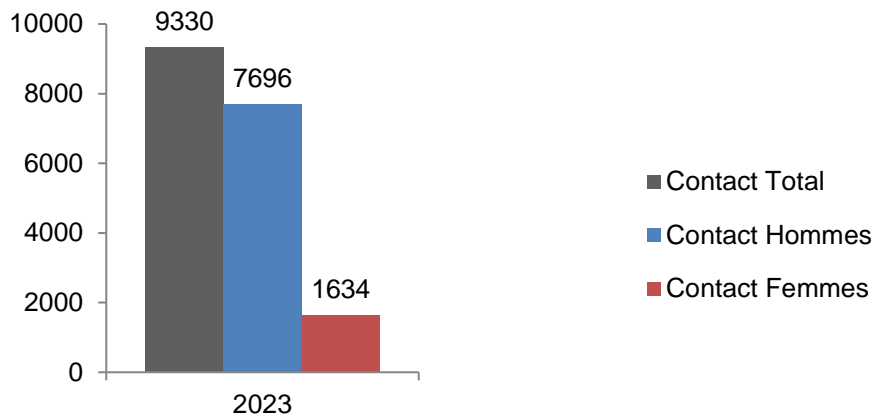
Les situations des personnes rencontrées au quotidien dans la rue sont uniques et complexes. Souvent les personnes ne souffrent pas d'un seul problème, mais d'une multitude de problèmes liés entre eux, ce qui implique que les travailleurs de rue font face à de multiples défis.



Représentation graphique des problématiques des personnes rencontrées (plusieurs réponses possibles)

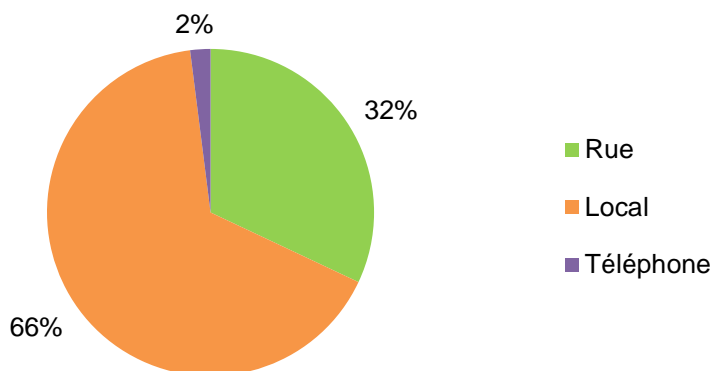
## 4.6. LES CONTACTS EN 2023

En 2023, le Service Streetwork a eu un total de 9330 contacts, dont 7696 contacts avec des hommes et 1634 contacts avec des femmes. Ces derniers représentaient 18% de l'ensemble des contacts.



Représentation graphique des contacts selon le sexe

Les interactions se sont déroulées dans la rue (32%), au local (66%) ou par téléphone (2%).



Représentation graphique des contacts selon le lieu

Lors des contacts avec la population cible, le Service Streetwork a aussi proposé une aide axée sur les besoins primaires. En 2023, les travailleurs sociaux de rue ont distribué des jetons pour 11805 repas complets à la Stëmm vun der Strooss. Dans le cadre des permanences mobiles et des tournées du soir, ils ont distribué 769 fois des produits alimentaires. De plus, 113 personnes ont reçu un sac de couchage et 67 personnes une couverture.

## **5. LE TRAVAIL DE L'INFIRMIÈRE PSYCHIATRIQUE DANS LE MILIEU DU SANS-ABRISME**

Depuis avril 2021, une infirmière psychiatrique a intégré les équipes du Foyer de Nuit Abrisud, de la Maison Michels et du Service Streetwork. Ses missions sont très variées et enrichissantes à la fois.

Une des missions principales est de réaliser des entretiens à visée thérapeutique avec les clients, afin de leur permettre d'exprimer leur ressenti par rapport à leur situation actuelle, qui par ailleurs peut avoir un impact considérable sur la suite des événements dans leur vie. Durant ces entretiens différents processus peuvent avoir lieu : une hypothèse de diagnostic peut être posée, une éducation à la santé peut être faite, ainsi qu'une orientation vers un service plus adéquat à la problématique et à la demande du client. Dans tous les cas, ces processus font offices d'une démarche de soins. Il est également important de souligner que toute aide proposée est faite en accord avec le client et que très souvent, il faut du temps pour que la personne parvienne à faire confiance et à s'ouvrir pour accepter de l'aide. À la suite de certains entretiens et démarches, un accompagnement chez le médecin, au CHEM ou autre peut être fait pour soutenir le client dans la prise en charge adéquate de sa santé. Les observations, éducations et entretiens motivationnels auront pour but de favoriser l'autonomie du client afin qu'il soit capable de prendre en charge sa santé, voire la prise de ses médicaments. Le travail avec l'équipe reste également essentiel pour la prise en charge adéquate d'un client : leurs observations ainsi que leur contribution dans certaines démarches tel que la prise de tension ou de glycémie sont importantes afin d'adapter les démarches de soins. Pour l'année 2023, des démarches ont pu être faites avec 14 personnes du Foyer de Nuit, 2 personnes de la Maison Michels et 10 personnes du Service Streetwork.

Etant donné qu'une cohabitation au Foyer de Nuit n'est pas toujours évidente et qu'il y a beaucoup de facteurs à prendre en considération, des conflits peuvent apparaître entre les clients. L'infirmière psychiatrique peut dans ces cas-là et avec l'aide d'un autre membre du personnel faire une médiation pour atténuer les tensions et favoriser un meilleur climat de cohabitation.

Une autre mission importante est celle de la préparation des médicaments de façon hebdomadaire. Une fois par semaine, l'infirmière psychiatrique se charge de préparer les médicaments des personnes qui nécessitent et acceptent cette offre. A la Maison Michels, elle a préparé les médicaments pour 5 personnes au courant de l'année 2023. Au Foyer de Nuit, 10 personnes ont pu avoir recours à cette aide et au Service Streetwork 2 personnes. Afin d'améliorer la qualité de cette offre et de limiter les sources d'erreur, un concept de la gestion des médicaments a été réalisé au courant de l'année 2023. Il est important de souligner une nouvelle fois que la préparation des médicaments reste un soutien pour la personne et que l'autonomie doit être préservée.

L'infirmière psychiatrique participe également aux réunions d'équipe, ce qui est essentiel pour favoriser les échanges avec les autres membres de l'équipe. Elle peut ainsi entendre les observations et le ressenti de l'équipe et faire part de sa position face à certaines situations.

Elle participe également à des réunions avec d'autres services, tel que la psychiatrie du CHEM, le Réseau Psy et le Contact Esch. Ce lien est très important pour favoriser une bonne continuité des prises en charge, mais aussi pour améliorer la qualité du travail en réseau.

L'infirmière psychiatrique fait aussi de la psychiatrie de liaison pour les personnes qui sont hospitalisées dans les services de psychiatrie au Luxembourg. Elle se rend sur place pour rendre visite aux clients, pour échanger avec les équipes infirmiers, les assistants sociaux et avec les psychiatres pour assurer une bonne prise en charge et assurer la continuité du soin. Ces échanges ont montré qu'ils étaient nécessaires, car la plupart du temps, le personnel dans le milieu hospitalier ne semble pas reconnaître les difficultés rencontrées en dehors de l'hôpital et les risques que cela implique. Le sans-abrisme semble également encore être méconnu et stigmatisé par moments, où une équipe de soins peut vite baisser les bras et penser que c'est le choix de vie de la personne ou qu'elle n'a pas les moyens de s'en sortir.

Pour l'ensemble des services, l'infirmière psychiatrique a pu mettre en place un projet qui regroupe les huiles essentielles afin de favoriser le bien-être, un moment de détente et une alternative à la médecine. Les huiles essentielles sont également un bon moyen pour entrer en contact avec les clients, qui pour la plupart ont réagi de manière positive à ces propositions.

L'infirmière psychiatrique a également participé à des tournées avec l'équipe du Service Streetwork. Ces tournées sont variées et ont des objectifs différents, tels que la rencontre avec les gens qui vivent ou errent dans la rue, de détecter des souffrances psychiques possibles, mais aussi le repérage de certains points d'intérêt. Elle a aussi participé aux permanences qui avaient eu lieu au sein du local, ce qui a favorisé certains échanges et renforcé le lien de confiance.

Pour l'année 2023, l'infirmière psychiatrique a eu l'opportunité d'accueillir un élève infirmier pour son stage en santé publique pour une durée de 2 semaines.

Pour finir, l'infirmière psychiatrique a aussi intégré l'équipe du Service Logement où là encore les missions sont différentes et similaires à la fois. Pour l'année 2023, des démarches avec 11 clients ont pu être faites.