

# Rapport d'activités 2016

## Comité National de Défense Sociale



# 1. LES STRUCTURES D'HEBERGEMENT

## CNDS-Wunnen

### **Objectif du CNDS-Wunnen**

Soutien à la réinsertion en offrant une aide sociale, pédagogique, administrative, financière à des personnes seules, en couple ou en familles qui sont en marginalisation ou en risque de marginalisation.

### **CAC : (centres d'accueil classique)**

Les centres d'accueil classiques du CNDS-Wunnen disposent actuellement de 5 bâtiments situés à Moutfort, Ettelbruck, Diekirch, Hautbellain et Mersch. Deux centres d'accueil classiques sont actuellement fermés pour cause de rénovation.

Chaque foyer a un responsable à mi-temps ou plein-temps. Ces foyers sont en contact réguliers les uns avec les autres et aussi avec l'administration située à Vichten. Les présences du personnel dans les maisons se limitent à la journée essentiellement pendant les jours ouvrables. Il y a des présences sporadiques les weekends et les jours fériés, selon les besoins des bénéficiaires, mais jamais les nuits.

Les foyers fonctionnent en respectant le concept suivant :

- Mixité des sexes (hommes et femmes)
- Mixité des âges (selon le principe que les plus jeunes peuvent apprendre de l'expérience de vie des personnes plus âgées)
- Mixité des problématiques et des origines (éviter une stigmatisation)

La commission d'admission tient compte de ces facteurs et oriente le bénéficiaire dans un foyer adapté ce qui implique que le délai d'attente peut varier d'une personne à l'autre.

Les habitants constituent un groupe de vie et se partagent les charges et tâches ménagères du quotidien.

Les habitants disposent de leur chambre individuelle et se partagent les lieux communs (cuisine, salle à manger, salle de bains, etc.)

Une grande importance est donnée à l'interaction et au dialogue. La participation aux réunions de groupe et au dîner du soir est ainsi une obligation pour tous les habitants et favorise la communication entre eux.

### Population cible :

Personnes ayant des déficits sociaux à plusieurs niveaux et degrés d'intensité entraînant une marginalisation ou une déviance à court ou moyen terme :

- Des lacunes cognitives et intellectuelles,
- Un manque de qualifications scolaires puis professionnelles,
- Un besoin urgent de logement décent,
- Un équilibre psychique et une santé physique instables ou fragiles,
- Une tendance à la surconsommation d'alcool ou de drogues,
- Des difficultés à la gérance financière et des problèmes de surendettement,

- Un passé psychologique très lourd (abus, placements, ...) et des problèmes psychiatriques,
- Des difficultés liées à la vie (mono)parentale : éducation et /ou placement des enfants,
- Un manque de structures familiales encadrantes.

La plupart de nos bénéficiaires sont concernés par un ensemble de ces problèmes. Ce sont presque toujours des situations multi-problématiques. C'est pourquoi, ces personnes ne trouvent que difficilement des structures d'hébergement ou de mises au travail. En effet, le plus souvent, ces structures se concentrent sur une seule problématique. Par exemple, nous ne refusons pas une personne souffrant de difficultés intellectuelles et ayant un passé judiciaire lourd (voir les foyers pour personnes à retard mental). Nous n'exigeons pas que des parents se séparent pour entrer avec les enfants au foyer en cas de gros problèmes d'hébergement (voir les foyers pour femmes battues)

Certaines limites nous sont imposées quant à cette population cible. Nous refusons en effet des personnes qui :

- Sont de nationalité étrangère en situation irrégulière (attestation d'enregistrement ou carte de séjour pas encore valable depuis 6 mois).
- Présentent un handicap physique et psychique trop lourd car nos maisons ne sont pas adaptées à ce type de problématiques.
- Refusent de ne pas consommer des substances illicites durant leur séjour.
- Sont mineures non accompagnées par au moins un de leurs parents
- Ne montrent pas de motivation intrinsèque
- Ne possèdent pas une autonomie suffisante

#### Causes du sans-abrisme :

- Immigration (séjour, travail)
- Sortie d'une institution (hôpital, thérapie, prison, etc.)
- Problèmes financiers (dettes)
- Problèmes personnels (besoin d'accompagnement/addiction/santé)
- Violence
- Perte d'emploi/chômage
- Expulsion/déguepissement
- Problèmes relationnels/conflits familial/décès
- Fin de bail/logement impropre à l'habitation/absence de logement

#### Objectifs du séjour :

Notre objectif est d'augmenter de manière systématique l'autonomie individuelle de l'individu hébergé de telle manière qu'elle lui permette de vivre, seul ou avec sa famille, intégré dans la société en ne faisant plus appel à nos services que de manière ponctuelle. Cette autonomie individuelle peut être augmentée dans plusieurs domaines :

- Recherche de travail ou d'occupation. Si la personne ne trouve pas d'occupation après quelques semaines, elle garde le contact avec la vie professionnelle dans le cadre d'un stage bénévole dans une des structures de travail du CNDS.
- Recherche de revenus : salaire, RMG, rente, allocations familiales, pension alimentaire...
- Hygiène et propreté dans les lieux communs du foyer et dans la chambre et hygiène personnelle

- Santé physique et psychique : prise de rdv chez les différents médecins ou spécialistes nécessaires.
- Gestion de l'argent et des dettes. Cette gestion est menée avec la personne elle-même par un membre responsable du personnel.
- Relations aux autres et avec le personnel
- Education des enfants
- Enfin, recherche de logement adapté aux besoins et ressources de la personne.

#### Solutions de sortie :

- Location au marché non subventionné / privé
- Location/Hébergement au marché subventionné / social
- Centre d'accueil classique du CNDS-Wunnen
- Autres

#### **Généralités de la population cible (CAC)**

Nom du service Organisme gestionnaire	Total : Nombre de clients différents	Nombre de journées de présence	Adultes		Mineurs		Nombre de jours de présence	
			Homm es	Fem mes	Garç ons	Fill es	Hom mes	Femm es
CAC	81	8392	44	24	4	9	4404	3988

#### **Durée de séjour (CAC)**

Nom du service/Organisme gestionnaire	Durée du séjour	Total : Nombre de clients différents	Hommes	Femmes
CAC	1 - 3 jours	<b>4</b>	3	1
	4 - 7 jours	<b>1</b>	1	0
	1 - 2 semaines	<b>1</b>	0	1
	2 – 4 semaines	<b>7</b>	6	1
	1 mois à 3 mois	<b>19</b>	13	6
	3 mois à 6 mois	<b>17</b>	11	6
	6 mois à 12 mois	<b>25</b>	12	13
	12 mois à 24 mois	<b>6</b>	2	4
Plus de 24 mois	<b>1</b>	0	1	

### Tranche d'âge de la population cible (CAC)

Âge	Hommes	Femmes	Total
< 18	4	9	13
18 – 25	19	11	30
26 – 30	5	1	6
31 – 40	6	5	11
41 - 50	8	6	14
51 – 60	5	1	6
61- 70	1	0	0
71 – 80	0	0	0
+ 80	0	0	0
inconnu	0	0	0

### Nationalité de la population cible (CAC)

Nationalité	Hommes	Femmes	Total
Luxembourgeoise	33	19	52
Ressortissants UE (précisez)	6xP 1xI 1xNL	1xB 7xP 1xF	17
Ressortissants non UE (précisez)	1xWAN 1xSYR 4xCV 1xWAG	1xWAN 3xCV 1xCMR	12

### LEA – Logements encadrés et accompagnés

Le CNDS encadre un nombre croissant de personnes dans les logements encadrés et accompagnés. Les usagers résident dans « leur propre » logement et bénéficient d'un accompagnement sur mesure et limité dans le temps. Ces logements sont mis à disposition des bénéficiaires pour une période déterminée allant parfois au-delà de 3-4 ans.

Nous y accueillons des personnes seules, en couple ou en famille ayant des déficits sociaux à plusieurs niveaux et degrés d'intensité mais présentant une indépendance suffisante pour vivre de manière semi-autonome dans un logement.

Mise à part l'autonomie de la personne, un certain sens des responsabilités, ainsi qu'un revenu régulier sont des conditions indispensables pour une prise en charge. Le travail se base sur un projet de réinsertion qui fixe les démarches et objectifs à atteindre durant la prise en charge et détermine la méthodologie du travail entre l'usager et le professionnel. Le projet de réinsertion est rédigé ensemble avec le bénéficiaire et cela préalablement à la prise en charge. Un échange régulier entre le personnel et les personnes hébergées est obligatoire. Lors des visites régulières auprès du bénéficiaire, le personnel apporte un soutien dans les domaines suivants :

- Soutien à la gérance des finances (épargne, remboursement des dettes, etc)
- Aide dans les démarches administratives
- Recherche d'un emploi adapté aux ressources de l'usager
- Appui dans l'organisation et la réalisation des tâches ménagères
- Soutien et conseil pédagogiques
- Stabilisation médicale – encouragement à un suivi médical régulier
- Recherche d'un logement
- Autres

Priorité est parfois donnée aux usagers ayant quitté un centre d'accueil classique. Ces personnes peuvent ainsi continuer à bénéficier d'un accompagnement social sur mesure tout en développant leur autonomie personnelle.

Le CNDS-Wunnen distingue entre deux modèles de LEA :

- Congregate – LEA ; studios ou appartements regroupés dans un même bâtiment avec du personnel sur place. A ce jour nous disposons de deux sites de ce genre (à Luxembourg-ville et la Maison Neiers à Diekirch).
- Scattered – LEA ; studio, appartements ou maison dispersés à travers le Luxembourg, principalement dans le centre et dans le nord du pays.

Le CNDS-Wunnen est à ce jour locataire ou propriétaire de 25 studios/appartements et d'une maison familiale pour le projet LEA. Indépendamment de ces 26 logements, le CNDS-Wunnen encadre également 29 personnes vivant dans leur propre logement ou celui d'une autre association (expl. : Wunnengshellef) et nécessitant d'un encadrement quelconque. (Ces derniers ne sont pas repris dans les chiffres ci-dessous)

### Généralités de la population cible (LEA)

Nom du service Organisme gestionnaire	Total : Nombre de clients différents	Nombre de journées de présence	Adultes		Mineurs		Nombre de jours de présence	
			Hommes	Femmes	Garçons	Fillles	Hommes	Femmes
LEA	49	10321	26	15	4	4	6433	3888

### Durée de séjour (LEA)

Nom du service/Organisme gestionnaire	Durée du séjour	Total : Nombre de clients différents	Hommes	Femmes
LEA	1 - 3 jours	<b>0</b>	0	0
	4 - 7 jours	<b>0</b>	0	0
	1 - 2 semaines	<b>0</b>	0	0
	2 – 4 semaines	<b>0</b>	0	0
	1 mois à 3 mois	<b>3</b>	2	1
	3 mois à 6 mois	<b>5</b>	1	4
	6 mois à 12 mois	<b>23</b>	13	10
	12 mois à 24 mois	<b>12</b>	9	3
Plus de 24 mois	<b>6</b>	5	1	

### Tranche d'âge de la population cible (LEA)

Âge	Hommes	Femmes	Total
< 18	4	4	<b>8</b>
18 – 25	3	4	<b>7</b>
26 – 30	6	2	<b>8</b>
31 – 40	2	3	<b>5</b>
41 - 50	6	3	<b>9</b>
51 – 60	9	3	<b>12</b>
61- 70	0	0	<b>0</b>
71 – 80	0	0	<b>0</b>
+ 80	0	0	<b>0</b>
inconnu	0	0	<b>0</b>

### Nationalité de la population cible (LEA)

Nationalité	Hommes	Femmes	Total
Luxembourgeoise	14	9	<b>23</b>
Ressortissants UE (précisez)	10xP 2xI 1xNL 2xF	9xP 1xF	<b>25</b>
Ressortissants non UE (précisez)	1xCV	/	<b>1</b>

### HF – Housing First

Housing First est un concept relativement récent qui permet de lutter contre le sans-abrisme en proposant aux personnes concernées une forme de logement stable. Contrairement aux formes d'hébergement de type « centre d'accueil classique » ou « logement encadré et accompagné », les bénéficiaires n'ont pas besoin de se qualifier à travers les différentes formes d'habitations, (modèle en escaliers) mais peuvent emménager de suite dans un logement à eux.

Le CNDS-Wunnen propose à la personne un habitat ordinaire en premier lieu et lui offre secondairement un soutien à sa stabilité ou réinsertion.

Le projet Housing First cible un public particulièrement marginalisé pour lesquels les moyens de prise en charge traditionnels ne sont pas adaptés.

Il est destiné exclusivement aux personnes seules sans abris, sans logement ou mal-logé de longue durée associé à une psychopathologie sévère et/ou à une dépendance (stabilisée ou non).

La collaboration entre l'utilisateur et le CNDS-Wunnen est basée sur l'offre et la demande, l'utilisateur peut ainsi choisir les services et l'intensité de l'accompagnement dont il souhaite bénéficier. Le CNDS-Wunnen peut offrir un soutien à l'aménagement, dans les démarches de la vie quotidienne, au développement personnel, au loisir ainsi que pour les démarches administratives, médicales et financières.

Par le biais d'un « chez-soi », l'utilisateur peut se stabiliser, augmenter sa qualité de vie, envisager un rétablissement de la personne et une insertion communautaire et sociale. L'utilisateur n'a pas de contraintes dans le temps, il peut évoluer à son propre rythme. La prise en charge est généralement à durée indéterminée.

Afin de bénéficier de ce projet, l'utilisateur potentiel devra présenter un niveau élevé de besoins sociaux, être en possession d'un revenu et résider de manière ininterrompue depuis 5 ans sur le territoire luxembourgeois.

Le CNDS-Wunnen distingue entre deux modèles de HF :

- Congregate – HF ; studios ou appartements regroupés dans un même bâtiment avec du personnel sur place. (20 studios à ce jour)
- Scattered – HF ; studios dispersés à travers le Luxembourg, Le projet « scattered housing » a été lancé fin 2016 et nous accompagnons actuellement deux bénéficiaires dans leur logement externe.

### Généralités de la population cible (HF)

Nom du service Organisme gestionnaire	Total : Nombre de clients différents	Nombre de journées de présence	Adultes		Mineurs		Nombre de jours de présence	
			Hommes	Femmes	Garçons	Fillles	Hommes	Femmes
HF	24	6414	19	5	0	0	4584	1830

### Durée de séjour (HF)

Nom du service/Organisme gestionnaire	Durée du séjour	Total : Nombre de clients différents	Hommes	Femmes
HF	1 - 3 jours	0	0	0
	4 - 7 jours	0	0	0
	1 - 2 semaines	0	0	0
	2 - 4 semaines	0	0	0
	1 mois à 3 mois	4	4	0
	3 mois à 6 mois	2	2	0
	6 mois à 12 mois	2	2	0
	12 mois à 24 mois	6	5	1
Plus de 24 mois	10	6	4	

### Tranche d'âge de la population cible (HF)

Âge	Hommes	Femmes	Total
< 18	0	0	0
18 – 25	0	0	0
26 – 30	0	0	0
31 – 40	2	0	2
41 - 50	9	2	11
51 – 60	6	3	9
61- 70	2	0	2
71 – 80	0	0	0
+ 80	0	0	0
inconnu	0	0	0



**Nationalité de la population cible (HF)**

Nationalité	Hommes	Femmes	Total
Luxembourgeoise	11	4	<b>15</b>
Ressortissants UE (précisez)	4xP 2xI 1xNL	1xF	<b>8</b>
Ressortissants non UE (précisez)	1xCDN	/	<b>1</b>

## 2. LES SERVICES D'ENCADREMENT PAR LE TRAVAIL

### Nei Aarbecht

Fin 1985, l'action Nei Aarbecht a été créée dans le but de permettre aux demandeurs d'emploi une remise au travail adaptée à leurs capacités et à leurs problèmes.

La base de l'activité économique développée à Nei Aarbecht est la récupération chez des particuliers c.à.d. la collecte, le tri, le recyclage et la vente de ces objets d'occasion.

Les objets collectés sont répartis sur différents ateliers ; dans chaque atelier, un chef d'atelier et son équipe assurent la remise en état des objets et leur valorisation pour la vente.

#### **Les différents domaines d'activités :**

- déménagement, convoyeur (charge et décharge de camions)
- menuiserie, montage, démontage meubles
- atelier électrique (électroménager et audiovisuel)
- nettoyage (espaces intérieurs et extérieurs)
- vente, mise en place dans l'espace de vente
- démontage d'objets non-utilisables et/ou recyclables
- jardinage, soins et surveillance d'animaux
- couture, retouche, lavage et repassage de vêtements

#### **Service « Collecte et distribution meubles »**

Depuis Juin 2016 et dans le cadre du flux des réfugiés, Nei Aarbecht a créé un service pour assurer au niveau national, l'exploitation d'une structure de meubles c.à.d. la collecte et le stockage de matériel d'équipement et la mise à disposition aux personnes dans le besoin (DPI, BPI, résidents). Ce service est unique au Luxembourg et constitue une indispensable offre pour les offices sociaux et autres services d'aide.

Par ce service, nous avons constaté une forte augmentation de donateurs dans la population actuelle qui veulent soutenir les bénéficiaires avec des meubles et objets ménagers.

Provenance des demandes	Office sociaux	Centre médico-social	Resonord	Lisko Croix-Rouge	Fondation du Grand-Duc	SCAS	TOTAL :
Nombre de bénéficiaires	20	4	5	5	1	1	36

D'autre part, Nei Aarbecht s'est engagé d'occuper des bénéficiaires de protection internationale en vue de les intégrer au niveau social et professionnel.

En 2016, Nei Aarbecht a engagé 7 BPI.

Les personnes prises en charge sont des hommes et de femmes de 18 à 60 ans, qui sans appui ne suffisent pas aux exigences du marché de l'emploi.

Au 31.12.2016, Nei Aarbecht avait 51 demandeurs d'emploi en charge sous différents statuts :

31	contrats ATI
5	occupations temporaires indemnisées
8	contrats CAE
7	bénévoles
51	

Parmi les 51 personnes il y avait 45 hommes et 6 femmes.

Pendant l'année 2016, Nei Arbecht a encadré au total 88 personnes différentes dans sa structure (2015 : 70 personnes)

#### Conditions d'embauche

Les demandeurs d'emploi encadrés à Nei Aarbecht doivent accomplir les conditions d'embauche suivantes :

- Résidents au Luxembourg
- Inscrits auprès de l'Administration de l'Emploi
- Agés au minimum de 18 ans, sans condition de sexe, de nationalité ou de niveau de qualification
- Pour des raisons de communication, les demandeurs d'emploi doivent au moins parler une des trois langues luxembourgeoise, allemande ou française.

#### Types de contrats

##### *Contrat d'appui-emploi (CAE)*

Depuis le 1 juillet 2007 le contrat d'auxiliaire temporaire (CAT) a été remplacé par le contrat d'appui-emploi (CAE). La finalité de ce contrat est de donner une initiation et/ou une formation pratique et théorique au jeune demandeur d'emploi en vue d'augmenter ses compétences et de faciliter son (ré-) intégration sur le marché du travail. Ce contrat est conclu entre l'ADEM et le jeune et la durée totale ne peut dépasser douze mois. La durée hebdomadaire est limitée à trente-deux heures et le candidat doit remplir les conditions suivantes :

- Etre âgé de moins de 30 ans accomplis
- Etre inscrit depuis 3 mois à l'ADEM
- Etre bénéficiaire d'une convention d'activation proposée par l'ADEM

##### *Affectation temporaire indemnisée (ATI)*

Il s'agit d'une mesure d'insertion dans le cadre de la loi RMG.

##### *Stage bénévole*

Demande de la part des services sociaux externes (office sociaux) et internes du CNDS (structures de logement) ; il s'agit de personnes qui sont passagèrement sans travail pour des raisons diverses p.ex. dossier auprès FNS ou ADEM incomplet et pour éviter ainsi un déguerpissement, le service social propose un stage bénévole et en contrepartie il prend en charge le loyer.

Les bénévoles à Nei Aarbecht perçoivent un argent de poche de 10 € par jour et le repas est gratuit.

Les personnes ayant fait un stage bénévole ont été orientés par :

CNDS Wunnen :	12
Eux-mêmes :	5
Office social :	3
SNAS :	2
LISKO :	2
Adem :	2
Foyer Ulysse :	1
SCAS :	1

La plupart des candidats provenaient des structures de logement du CNDS. En 2016 nous avons dépensés 10.690 € comme argent de poche.

#### *Occupation temporaire indemnisée (OTI)*

Depuis 2013 Nei Aarbecht dispose de l'agrément d'engager 8 chômeurs dans le cadre d'une occupation temporaire indemnisée (OTI). Pendant l'OTI, le chômeur indemnisé continue à toucher son chômage augmenté d'une indemnité complémentaire de 323,07 €.

#### **Nouvelles entrées en 2016 :**

En 2016, le CNDS-Nei Aarbecht a engagé 49 ouvriers sous les statuts suivants:

3 jeunes sous contrat CAE)

11 personnes sous le statut d'une ATI

12 personnes sous contrat d'occupation temporaire indemnisée (OTI)

23 personnes ont signé une convention de bénévole

4 bénévoles ont eu un contrat CAE et 5 un contrat ATI en 2016

En 2016 le nombre des nouveaux engagés a nettement augmenté par rapport à l'année précédente. (2015 : 34)

Personnel encadrant :

En 2016, le CNDS a conclu une convention avec le ministère de la Famille dans le cadre du service « distribution de meubles » aux bénéficiaires des offices sociaux et a engagé 3 salariés à savoir 2 chefs d'équipe et 1 coordinateur technique et chargé de direction adjoint. Cette personne a pour mission d'organiser les différentes équipes de travail et la mise en place d'un système d'enregistrement plus performant.

Un chef d'atelier a pris la retraite et a été remplacé par un électricien chef d'atelier.

Le personnel encadrant est de 15 personnes et se compose comme suit :

- 1 chargée de direction /psychologue;
- 1 chargé de direction adjoint, coordinateur technique
- 1 éducatrice diplômée/chef d'atelier couture ;

- 1 électricien/chef d'atelier « électro »
- 1 mécanicien/chef d'atelier « métal » ;
- 1 menuisier/chef d'atelier « menuiserie »
- 1 menuisier/chauffeur/ chef d'équipe
- 1 chauffage-sanitaire/chauffeur/magasinier ;
- 1 couvreur-charpentier/ chef d'atelier « démontage »
- 1 serrurier/chauffeur/ chef d'équipe,
- 1 chauffeur/chef d'équipe ;
- 1 vendeuse /chef d'équipe;
- 1 cuisinier/chef d'équipe
- 1 chef d'atelier/ service distribution meubles
- 1 chef d'équipe/ service distribution meubles

### Formation continue du personnel:

- 2 chefs d'équipe ont terminé avec succès la formation « train the trainer » ; c'est une qualification des aptitudes pédagogiques, des compétences indispensables pour un bon encadrement de personnes à problèmes multiples
- 1 chef d'équipe a participé à la « Formation préparatoire à l'habilitation électrique pour personne avertie » ; cette formation autorise notre menuisier, détenteur du certificat « Habilitation Electrique » de brancher des appareils électriques chez des clients.
- Ce même chef d'équipe est en train de faire le permis de conduire pour camions.
- 8 personnes ont participé à une formation organisée par la SuperdrecksKëscht « Gestion et prévention de déchets »
  - Le 11.5.2016 Nei Aarbecht a organisé un exercice d'évacuation.
  - L'atelier électricité a été aménagé dans le respect des normes de sécurité avec des armoires de rangement type pharmacie et des clôtures à grilles pour éviter des vols.

### Maison ouvrière, 181, route de Luxembourg, à Helmdange

Après la reconstruction de l'immeuble à Helmdange, nous avons emménagé début 2013 ; la demande pour les 12 studios était grande et ils sont tous occupés. Dans cet immeuble se situe aussi la cuisine/cantine pour le personnel de Nei Aarbecht

Généralités de la population cible										
Nom du service Organisme gestionnaire	Total: Nombre de clients différents	Nombre de journées de présence	Adultes		Mineurs		Familles		Nombre de jours de présence	
			Hommes	Femmes	Garçons	Filles	Couples	Monoparentales	Hommes	Femmes
Foyer-Nei Aarbecht	13	11924	12	1	0	0	0	0	10800	1124

Séjour de la population cible				
Nom du service/Organisme gestionnaire	Durée du séjour	Total: Nombre de clients différents	Hommes	Femmes
	1 semaine- < 1 mois	0	0	0
	1 mois à 3 mois	0	0	0
	3 mois à 6 mois	0	0	0
	6 mois à 12 mois	2	2	0
	12 mois - 24 mois	3	3	0
	plus de 24 mois	8	7	1

### Tranche d'âge de la population cible

Âge	Hommes	Femmes	Total
< 18	0	0	0
18-25	0	0	0
26-30	1	0	1
31-40	3	0	3
41-50	4	0	4
51-60	4	1	5
61-70	0	0	0
71-80	0	0	0
> 80	0	0	0
inconnu	0	0	0
	12	1	13

Nationalité de la population cible					
Nationalité		Hommes		Femmes	Total
		luxembourgeoise		7	1
ressortissants UE	P; Italie		4	0	4
ressortissants non UE	CV		1	0	1

La procédure de déguerpissement envers un pensionnaire est toujours en cours : le jugement a condamné le pensionnaire à quitter les lieux endéans 2 mois mais celui-ci est allé en appel de sorte que le dossier se trouve au tribunal

### Cantine / cuisine, 181, route de Luxembourg, à Helmange

En 2016, la cuisine a préparé 9760 repas (voir détails ci-dessous)

	Personnel	Clients
2016	2087	7673
2015	1737	6669

## Les personnes occupées en 2016

En 2016 il y avait beaucoup plus de fluctuations que les années précédentes. Le taux élevé des ATI s'explique par un manque d'offre d'emplois appropriés au marché privé vu l'âge et les problèmes de santé des candidats. Par conséquent, la plupart des contrats ATI sont prolongés faute de perspectives. Ceci se traduit aussi par un taux plus élevé de la durée moyenne des ATI qui est de 32,61 mois par rapport à 27,47 en 2015 et 22,8 en 2014 (voir tableau\_ci-dessous)

## Entrées et Sorties en 2016

### Entrées en 2016

ATI :	11
CAE	3
Bénévoles	23
OTI	12
Total	49

En 2016 il y avait 49 nouvelles entrées par rapport à 27 en 2015.

### Sorties en 2016

ATI	10
CAE	8
OTI	7
Bénévoles	9
Stages :	2
Total	34

Motifs de départ :  
9 ont trouvé un travail (2 cdi/6 cdd/1 SE)  
6 fin contrat  
5 faute grave (absentéisme, refus de travail)  
12 problèmes de santé (probl. psychiques, alcoolisme etc)  
2 autres (retour pays d'origine ; 1 formation)  
Total : 34

## Brève présentation de la structure

Nom du service/ Organisme gestionnaire	Nombre de personnes encadrés	Hommes	Femmes	Perspective concrète en termes d'emploi/de formation	Pas de perspective concrète en termes d'emploi/de formation	Jours de présence
Nei Aarbecht / Comité National de Défense Sociale	88	77	11	10	78	58833 heures /7354,12 jours

### Tranche d'âge de la population cible

Age	Hommes	Femmes	Total
< 18	0	0	0
18-25	17	2	19
26-30	11	1	12
31-40	18	2	20
41-50	13	3	16
51-60	17	3	20
61-70	1	0	1
71-80	0	0	0
>80	0	0	0
inconnu			

### Nationalité de la population cible

Nationalité de la population cible			
Nationalité	Hommes	Femmes	Total
Luxembourgeoise	30	2	32
Ressortissants UE (précisez)	23 (14 Portugais; 1 Allem; 1 Espagne; 3 Français; 4 Ital; )	5 (4 Portugaises; 1 Belge)	28
Ressortissants non UE (précisez)	24 ( 5 Cap-vert; 3 Syrie, 3 Kosovo; 2 Albanie; 2 Cameroun; 2 Erythre; 1 Montenegro; 1 Bosnie; 1 Sri Lanka; 1 Peru; 1 Niger; 1 Uganda; 1 Brésil; 1 Tunisie; 1 Dominicaine; 1 Congo; 1 Gambie )	4 ( 2 Cameroun; 1 Bosnie; 1 Albanaise)	28

### Travaux réalisés en 2016

Suite à notre demande adressée à l'OLAI dans le cadre du projet « Service de collecte et distribution de meubles pour demandeurs de protection internationale » nous avons reçu de la part du Ministère de la Famille une convention pour 3 postes supplémentaires et des frais de fonctionnement.

Fin décembre 2015, l'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte a lancé dans le contexte de la crise migratoire un appel à projets intitulé « mateneen » pour mettre en place des projets inclusifs permettant de rapprocher la population luxembourgeoise et les nouveaux arrivants et de faciliter l'intégration de ces derniers.

Le CNDS Nei Aarbecht a introduit une demande pour une aide unique en matériel à savoir le financement d'un camion, d'une camionnette et d'un hall de stockage.

Depuis Juin 2016, le service « Distribution meubles » est opérationnel et en octobre 2016 le hall de stockage est installé sur le terrain de Nei Aarbecht à proximité des ateliers de



sorte que nous pouvons réserver des meubles adéquats pour les bénéficiaires des services d'aide.

## **Services de l'Entraide**

Les Services de l'Entraide ayant leur hall à Troisvierges visent à offrir à des personnes marginalisées socialement et très éloignées du marché du travail une structure de réinsertion sociale et professionnelle dont le but est une guidance vers une vie socioprofessionnelle ordinaire.

### **Activités**

Les différents projets proposent une aide à l'emploi dans différents domaines tels que :

**L'environnement et le jardinage** : services en relation avec l'entretien de la nature et des travaux d'aménagement de l'environnement (avec Ëmwelt an Natur, l'administration des Eaux et Forêts, les communes du nord du pays, diverses associations non lucratives telles que le Sicler, zones industrielles,) ainsi que la mise en place et la gestion d'un jardin de grande surface en collaboration avec une association locale de mise en valeur de la nature (Naturpark-Our).

**Atelier Cuisine-Entretien** : Cette équipe prépare les repas de midi pour les travailleurs présents sur le site et propose, au besoin des formules à emporter. Elle gère la cantine et rend le lieu convivial par son service, la préparation du café ou autres événements.

Les menus sont variés et incluent un maximum de légumes du jardin. Le personnel s'occupe aussi, en saison, de la conservation et transformation des produits du jardin : confitures, choucroute, bocaux, sous-vide....

L'équipe est également chargée de l'entretien des locaux et du linge. Le service de buanderie n'est pas réservé qu'aux vêtements de travail, il propose aussi à la demande, le repassage de vêtements privés.

L'organisation du travail par poste permet à certain un travail à temps partiel.

**Elwenter Kleederstuff** : Collecte des vêtements en faveur de familles et personnes dans le besoin : revenus modestes, maladie, RMG, allocation de chômage mais aussi des familles monoparentales ou encore les victimes de la crise actuelle.

La collecte et la redistribution des vêtements soulagent non seulement les bénéficiaires de cette action mais permettent également aux Services de l'Entraide d'employer quelques personnes en plus dans le cadre d'une activité temporaire d'insertion (ATI).

Les travaux proposés dans ce projet toucheront au triage, au nettoyage et la réparation des vêtements mais aussi à la vente (à prix modiques) et la gestion de la boutique des vêtements de seconde main.

**Treffpunkt** : Une boutique de vêtements de seconde main à prix modiques pour soutenir les personnes en difficulté. Une buanderie sociale avec l'aide sur place pour laver, plier et repasser. Un local de rencontre pour discuter, boire un café et recevoir diverses informations et conseil sur le plan social.

### **Sous-traitance :**

Atelier de cartonnerie (collage et pliage)

Atelier mailing,

Atelier métal,

Atelier peinture,

Atelier bois,

**Formation :** Notre structure met également l'accent sur la formation dans les différents domaines traités. Les chefs d'équipe ne doivent pas uniquement effectuer une tâche avec leur équipe, ils doivent aussi apprendre à nos clients à utiliser les outils de manière correcte et rationnelle, leur montrer toute la gamme de travaux de jardinage et de paysagisme qui existe et leur expliquer la raison de faire ces travaux. L'entretien et la réparation de notre matériel est partiellement effectué par nos équipes de travail.

Le responsable de la cantine réalise des recettes simples et économiques que les clients peuvent reproduire facilement à la maison, il leur apprend les rudiments de la cuisine et de l'entretien du linge.

Il leur inculque aussi les principes d'hygiène HACCP, qui sont d'application dans tout le domaine de la restauration.

Une formation à l'utilisation basique d'un ordinateur est proposée (rédaction d'une lettre de candidature, d'un CV...)

D'autre part, une formation en conducteur de chariot-élévateur sera proposée à nos clients dans notre hall polyvalent de Troisvierges.

Ces diverses formations représentent un atout non négligeable pour nos bénéficiaires lors de la recherche d'un emploi à l'extérieur.

### **Tourisme :**

**Balisage :** Il s'agit de baliser les sentiers touristiques à travers tout le Grand-Duché de Luxembourg. (Circuits auto-pédestre, grande randonnée, etc)

**Entretien :** cette équipe assure l'entretien des sentiers touristiques du Grand-Duché (débroussaillage, pose d'escaliers, aménagement de passerelles ou de ponts)

**Mullerthal :** cette équipe s'occupe du balisage et de l'entretien de sentiers touristiques de la région Mullerthal (Mullerthal-Trail).

### **Objectifs**

Les Services de l'Entraide visent à offrir à des personnes marginalisées socialement et très éloignées du marché du travail une structure de réinsertion sociale et professionnelle avec pour but une intégration professionnelle dans le milieu normal du travail.

Notre structure de travail fonctionne en respectant aussi les intérêts économiques (rythme de travail, ponctualité, concurrence, productivité) afin de garder nos usagers aussi proches que possible du premier marché du travail.

### **Population :**

Le point commun de nos bénéficiaires est qu'ils sont tous en rupture totale avec le système socio-économique actuel.

Outre l'absence d'un emploi fixe, les personnes présentent une multitude de problèmes comme :

- Des revenus modestes,
- Des lacunes intellectuelles et/ou une inadéquation scolaire puis professionnelle,
- Une tendance à la surconsommation d'alcool, de drogues illicites ou de médicaments,
- Une santé mentale et physique instable,

Une inscription à l'administration de l'emploi est une condition nécessaire afin de pouvoir participer à une activité au sein de nos équipes.

**Financement :**

Services de l'Entraide est une Initiative Sociale entièrement financée et contrôlée par le Ministère du Travail et de l'Emploi via le Fonds pour l'Emploi. Le Ministère de la Famille et de l'Intégration prend en charge des frais de fonctionnement en lien avec le hall (financé par le même ministère) ainsi que le salaire du chargé de direction.

**Généralités de la population cible**

Nom du service / Organisme gestionnaire	Nombre de personnes encadrées	Hommes	Femmes	Perspective concrète en termes d'emploi/de formation	Pas de perspective concrète en termes d'emploi/de formation	Jours de présence
CNDS Services sàrl	160	112	48	9		9464/8h
						4816/4h

**Tranche d'âge de la population cible**

Âge	Hommes	Femmes	Total
< 18			
18 – 25	10	7	17
26 – 30	16	5	21
31 – 40	26	11	37
41 - 50	26	12	38
51 – 60	34	1	46
61- 70			1
71 – 80			
+ 80			
inconnu			

**Nationalité de la population cible**

Nationalité	Hommes	Femmes	Total
Luxembourgeoise	54	20	74
Ressortissants UE (précisez)	38(détail en annexe)	24	62
Ressortissants non UE (précisez)	19 (détail en annexe)	5	24

## Vollekskichen

### Objectifs:

- Offrir des repas à prix modérés à des gens à petit revenu (clientèle cible)
- Lieu de rencontre pour personnes isolées.
- Offrir des remises au travail à des chômeurs, difficiles à placer sur le 1<sup>er</sup> marché du travail, avec le but de la réintégration dans les mesures du possible, ainsi qu'à des chômeurs plus âgés à longue durée qui ont des chances très minimes d'être placés sur le 1<sup>er</sup> marché de travail. Les ouvriers apprendront ou maintiendront un rythme de travail réaliste, la ponctualité, les règles d'hygiène et de sécurité et la cuisine évidemment...
- Réintégration professionnelle dans les mesures du possible
- Entretien et encadrement psychosocial des travailleurs et des habitants du Foyer De Greeff, 5, rue des Romains L-2444 Luxembourg. Le foyer a été abandonné en juillet 2016.
- Gestions financières à base volontaire

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 1993 la Ville de Luxembourg met à disposition le bâtiment, 14, rue du Puits et supporte les frais d'électricité, de gaz et d'eau et elle prend en charge les frais de salaire d'un poste d'artisan.

### Repas servis en 2016

	Repas 2016			
Mois	<u>Midi</u> <u>semaine</u>	<u>Soir</u> <u>semaine</u>	<u>Weekend</u> <u>midi</u>	<u>Weekend</u> <u>soir</u>
Janvier	1278	89	401	90
Février	1358	58	313	61
Mars	1454	91	366	81
Avril	1372	75	344	64
Mai	1243	81	483	80
Juin	1266	81	363	63
Juillet	1387	114	431	91
Août	1544	93	435	81
Septembre	1663	100	390	76
Octobre	1660	82	437	82
Novembre	1672	98	419	88
Décembre	1371	55	435	75
<b>TOTAL : 2016</b>	<b>17268</b>	<b>1017</b>	<b>4817</b>	<b>932</b>

<b>TOTAL : 2015</b>	<b>17461</b>	<b>1284</b>	<b>4611</b>	<b>1121</b>
<u>TOTAL : 2014</u>	16602	1219	4172	1047

moyenne repas midi/jours ouvrables								
2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
72	77	85	85	92	93	64	69	68,25

Même si nous constatons une très légère baisse quant à la moyenne journalière pendant les jours ouvrables (68,25 au lieu de 69) et un « moins » de 443 repas sur la totalité des repas vendus, nous pouvons dire que Vollekskichen a bien su garder sa clientèle, malgré la grande offre de repas gratuits par les institutions sociales du quartier de la gare et de Bonnevoie.

D'ailleurs le week-end il y a une hausse par rapport aux 2 années précédentes, ce qui confirme l'ouverture de la Vollekskichen 7 jours sur 7.

Il faut d'ailleurs souligner qu'il existe une bonne collaboration entre Vollekskichen et les autres institutions. Si jamais un client ne peut pas payer, nous lui servons de la soupe et du pain à discrétion lors de sa 1<sup>re</sup> visite et l'informons sur toutes les possibilités pour trouver des repas gratuits dans les environs.

La plupart des clients sont des personnes venant manger régulièrement à pied ou avec le transport public; des gens surtout à petit budget, n'ayant pas les connaissances ou l'infrastructure pour se préparer des repas équilibrés chez eux; et/ou des personnes vivant seules qui viennent entre autre à cause de la convivialité.

Vollekskichen se confirme donc comme une institution pour personnes à très bas revenu qui désirent payer (prix bas pour choix et repas de qualité) plutôt que de recevoir du gratuit.

Nous mettons de plus en plus d'importance sur des produits régionaux, saisonniers et frais. A l'aide de dons de la part des « Cent Buttek », légumes frais des jardins de CNDS/Nei Aarbecht et Polygone ceci est possible, tout en maintenant les prix bas.

Le mélange d'âge, de cultures etc. est très important pour la dynamique de Vollekskichen.

Pour rendre la Vollekskichen plus attractive :

Depuis novembre 2015 on peut trouver la Vollekskichen sur Facebook et depuis août 2016 nous servons les repas jusqu'à 14.00h (au lieu de 13.30h) pendant les jours ouvrables.

Le soir la vente de repas est en baisse, mais c'est toujours une possibilité de vendre les repas qui restent de midi à un prix plus bas pour quelques personnes qui n'ont pas la possibilité de venir à midi. De toute façon notre équipe doit travailler jusqu'à 18.00 heures pour terminer le nettoyage et la préparation pour le lendemain et parallèlement nous servons les repas restants.

### Total des repas de 2008 à 2016

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
repas midi jours ouvrables	18.590	19.943	22.218	21.904	23.379	23.462	16.602	17.461	17.268
repas soir jours ouvrables	1.441	857	1.270	1.384	1.722	2.211	1.219	1.284	1.017
repas midi week-end et jours de fête	5.413	5.866	6.167	6.249	7.451	6.901	4.172	4.611	4.817
repas soir week-end et jours de fête (lunch-bag)	1.568	1.339	993	953	981	973	1.047	1.121	932

<b>Total repas</b>	<b>27.012</b>	<b>28.005</b>	<b>30.648</b>	<b>30.490</b>	<b>33.533</b>	<b>33.547</b>	<b>23.040</b>	<b>24.477</b>	<b>24.034</b>
--------------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

Si, il y a 3 ans encore, la plupart des repas servis était payée par bons, cette année, à peine 1/3 des repas sont payés par bons. Les donateurs ont de plus en plus tendance à envoyer leurs clients vers les institutions gratuites. Les clients de la Vollekskichen, profitant de bons surtout des personnes ayant une gestion financière et/ou ayant besoin d'un cadre plus calme et protégé.

Les principaux donateurs de bons sont:

- Offices sociaux
- SCAS
- Ligue Médico-Sociale (surtout accompagnement social)
- Jugend-an Drogenhëllef
- CARITAS
- donateurs privés
- CNDS /Abrigado
- Presbytères

**Hommes et femmes entre 18 et 65 ans, le plus souvent sans qualification, qui ont besoin de suivi dans le monde du travail et des fois au-delà du travail (logement, famille, démarches administratives etc.)**

<b>Nom du service / Organisme gestionnaire</b>	<b>Nombre de personnes encadrées</b>	<b>Hommes</b>	<b>Femmes</b>	<b>Perspective concrète en termes d'emploi/de formation</b>	<b>Pas de perspective concrète en termes d'emploi/de formation</b>	<b>Jours de présence 2016</b>
Vollekskichen	30	18	12	8	22	2466

Sur le tableau ci-dessus les jours de présence sont exclusivement les jours travaillés ; jours de congé, de maladie et de récupération exclus !!!

Nous constatons moins de jours de présence en 2016 (2.702 en 2015), pourtant on a encadré 31 personnes en 2016 par rapport à 23 personnes en 2015.

Ce fait s'explique par un plus grand nombre de bénévoles en 2016 (souvent jeunes de foyers CNDS ou CARITAS, travaillant en bénévolat pour une période transitoire, le temps de chercher un travail ou une formation.

En plus nous avons accepté 6 » bénévoles » SCAS à côté des 7 autres bénévoles, tous travaillant seulement pour une courte durée.

Vollekskichen a donc encadré 31 travailleurs différents en 2016 dont 18 hommes et 13 femmes. 11 sont toujours présents au 31.12.2016. Ce nombre est relativement bas, mais après le départ de quelques personnes, de nouvelles demandes sont en cours. Par jour ouvrable, l'équipe de travail compte environ 8 ouvriers, les week-ends et jours de fête 3 personnes qui travaillent avec un cuisinier, chef d'équipe.

Ensemble avec Nei Aarbecht, la Vollekskichen est engagée dans une Initiative Sociale auprès du Ministère du Travail. L'initiative occupe 15 personnes en contrat AIP.

Le Ministère du Travail a accordé un maximum de 3 OTI (chômeurs indemnisés) à Vollekskich en 2016. Il reste 1 seule OTI présente au 31.12.2016, deux autres OTI 50+ ont été dirigés vers une AIP après la fin du contrat OTI au cours de l'année 2016, malgré leur fiabilité, les 2 personnes sont difficiles à placer sur le 1<sup>er</sup> marché du travail, faute de qualification et à cause de leur âge et de leurs problèmes de langue. Tous les 2 suivent d'ailleurs des cours de français et/ou de luxembourgeois.

Quant aux personnes plus âgées, non-qualifiées ou celles avec un léger handicap (qu'il soit déjà reconnu ou pas), il est très important de pouvoir travailler, se rendre utile, dans un milieu protégé, sans trop de stress, sans harcèlement. Ce fait est déjà à considérer comme perspective positive chez certaines personnes et il serait une illusion de mettre comme seul but la réintégration sur le 1<sup>er</sup> marché du travail.

D'ailleurs un ouvrier AIP 40h/semaine, 50+, est début 2016 pour une autre AIP chez Caritas en vue d'une embauche sous l'article 13/3.

La personne en AIP 30h/semaine a terminé son ATI fin juillet, après sa réussite d'examen pour aide socio-familiale.

Ouvriers VK Total en 2016	AIP 40h/se m	AIP 32h/se m	AIP 30h/se m	AIP 25h/se m	AIP 24h/se m	AIP 20h/s em	OTI 40h/se m	TIG SCA S	Bén év	Tota l
hommes	7	1			1		1	4	4	18
femmes	2	1	1	1		3		2	3	13
<b>TOTAL :</b>	9	2	1	1	1	3	1	6	7	31

Ouvriers Vollekskich en Au 31.12.2016	AIP 40h/se m	AIP 32 h/sem	AIP 25h/se m	AIP 20h/se m	OTI 40h/se m	Bénév.	TOTA L
hommes	4				1		5
femmes	2	1	1	2			6
<b>Total</b>	6	1	1	2	1		11



## Tranche d'âge des travailleurs 2016

Age	Hommes	Femmes	Total
< 18		1	1
18-25	4	1	5
26-30	4	2	6
31-40	1	4	5
41-50	5	1	6
51-60	4	4	8
61-70			
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>31</b>

Durée de la période d'occupation	<b>Total:</b>	<b>Hommes</b>	<b>Femmes</b>
	<b>31</b> Nombre de personnes	<b>s</b> <b>18</b>	<b>13</b>
1 semaine - 1 mois	8	4	4
1 mois à 3 mois	6	4	2
3 mois à 6 mois	4	3	1
6 mois à 12 mois	1	1	0
12 mois à 24 mois	3	1	2
plus de 24 mois	9	5	4

Courte durée : surtout bénévoles et TIG (SCAS)

## Nationalité

Nationalité	Hommes	Femmes	Total : 31
<b>Luxembourgeoise</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>17</b>
<b>Ressortissants UE (précisez)</b>	<b>Port : 3</b> <b>Pays Bas : 1</b> <b>Grèce : 1</b>	<b>Port : 1</b> <b>It : 2</b>	<b>8</b>
<b>Ressortissants non UE (précisez)</b>	<b>2</b> <b>Algérie : 1</b> <b>Maroc : 1</b> <b>Brésil : 1</b>	<b>Cap vert : 1</b> <b>Philippines : 1</b>	<b>6</b>

En 2016, 17 personnes différentes ont travaillé à la VOLLEKSKICHEN en **contrat AIP (Affectation temporaire indemnisée)**, mesure d'insertion dans le cadre de la loi RMG.

Vollekskichen peut accepter des horaires de travail entre 20 et 40h/semaine, cependant la demande pour femmes 20h/semaine devient de plus en plus grande. Vu le site très bien accessible de la Vollekskichen et le grand nombre de personnes monoparentales étant limitées quant aux horaires. L'encadrement et le suivi de personnes à cadre restreint demande d'ailleurs autant de temps et d'engagement de la part des encadrants que les 40h/semaine !!!

6 nouveaux contrats AIP en 2016

- 1 personne 40h/sem. a dû quitter après le 1<sup>er</sup> jour de travail pour soins médicaux plus cure...une nouvelle convention peut être faite après réussite.
- 2 personnes à 40h/sem., ont déjà été présentes (OTI suivie d'une AIP au cours de l'année)
- 1 personne 32h/sem. a dû abandonner après 4 mois pour raisons de santé.
- 2 personnes 20h/semaine, toujours présentes.

8 travailleurs AIP sont partis en 2016 :

- 4 ont dû arrêter pour raisons de santé (dont 2 venus seulement en 2016)
- 1 a réussi la formation « aide-socio-familiale » et est parti pour une autre AIP pour assembler des expériences dans le domaine des soins, en vue d'un CDI.
- 1 est parti pour CIGEL en vue d'un CDI.
- 1 est parti pour une AIP chez Caritas comme traducteur, en vue d'art. 13/3
- 1 a « disparu » après absences non-excuses

3 personnes ont travaillé en contrat OTI (occupation temporaire indemnisée)

- 1 personne est toujours présente en OTI
- 2 personnes : l'OTI a été suivie par une AIP au cours de l'année, et les personnes sont restées à la Vollekskichen.

6 personnes ont travaillé en TIG (travail d'intérêt général) par le SCAS (service central d'assistance sociale) :

Ces personnes ont travaillé entre 20 et 200 heures, dont 1 continue en 2017.

6 personnes ont travaillé en bénévolat:

- 1 étudiante qui a interrompu ses études en attendant un travail fixe.
- 4 personnes pour compenser leur logement et faire des expériences (CNDS/Foyer de Greeff CNDS/Wunnen et Caritas)
- 1 personne par elle-même (ancien CAE/CNDS), habitant avec la famille, en attendant un travail sous le statut du travailleur handicapé.

Les demandes pour jeunes bénévoles augmentent constamment, surtout de la part de CNDS/Wunnen et d'autres institutions d'hébergement social. Sont concernés : des jeunes < 25 ans, sans travail et trop jeunes pour demander le RMG.

## Evolution des demandes auprès des services pour adultes depuis le début de la crise financière et économique (2008 – 2016)

Nom du service Orga- nisme gestion- naire	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	Nomb re de dossi ers	Nomb re de dossi ers	Nomb re de dossi ers	Nomb re de dossi ers	Nomb re de dossi ers	Nomb re de dossi ers	Nomb re de dossi ers	Nomb re de dossi ers	Nomb re de dossi ers
Volleks- kichen	<u>20</u>	<u>32</u>	<u>32</u>	<u>26</u>	<u>27</u>	<u>30</u>	<u>27</u>	<u>23</u>	<u>31</u>

- Ces chiffres, montrant le nombre d'ouvriers par année ne peut pas être mis en relation avec la crise financière et économique. Le nombre de dossiers (travailleurs encadrés) par année, dépend de la durée des contrats et du nombre d'heures prestées par la personne par semaine.
- Le nombre de personnes, composant notre « staff » dépend plutôt des saisons, selon lesquelles varie notre nombre de clients qui viennent manger. Il faut trouver la balance entre le nombre d'ouvriers et la quantité de travail.
- Le recrutement se passe comme suit : si nous avons besoin de personnel, nous adressons une demande au SNAS ou à l'ADEM (tout en faisant attention de maintenir un équilibre) qui nous adressent une ou deux personnes, afin d'épargner des frustrations a trop de personnes que nous devrions refuser, parce que la surface de notre infrastructure ne permet pas de faire travailler plus que 10 personnes par jour. Il faut noter que toute l'équipe n'est pas toujours complète ce qui est dû aux congés, aux maladies et à notre ouverture 7 jours sur 7, ce qui entraîne les récupérations des week-ends et jours de fête.
- Nous mettons d'ailleurs beaucoup d'importance sur l'homogénéité de l'équipe, c.à.d. sur le respect conjugal en relation avec la différence d'âge et la différence des capacités de chacun.

Stages :

- 1 stagiaire (f) 1 semaine par Lycée « Fieldgen »
- 1 stagiaire (f) 1 semaine par ALJ-Lycée Belvaux
- 2 stagiaires (f) par Lycée Robert Schumann dont 1 pour 1 semaine et 1 pour 6 semaines (après avoir interrompu de l'année scolaire).

## **Naturaarbechten**

Le but de CNDS-Naturaarbechten s'adresse à des personnes socialement défavorisées et très éloignées du marché de l'emploi. Ces personnes, qui ne trouvent généralement pas leur place sur le premier marché du travail, peuvent acquérir une certaine autonomie par le biais de travaux assistés dans le domaine de la nature. Une petite structure décentralisée dans le nord du Luxembourg permet aux ouvriers de travailler dans un entourage sans pression excessive et adapté à leurs capacités. Ainsi les personnes prises en charge par CNDS-Naturaarbechten ont la possibilité de travailler dans un cadre protégé au service de la collectivité.

Les travaux réalisés sont d'une grande utilité pour la collectivité. Beaucoup de missions contribuent au devoir du Luxembourg de remplir ses engagements internationaux en matière de maintien de la biodiversité. Ces travaux de protection de la nature réalisés pour le compte de l'Etat, de la fondation « Natur & Umwelt », de différentes communes ainsi que le « Naturpark Our » contribuent grandement au développement écologique régional.

CNDS-Naturaarbechten s'adresse à des personnes socialement défavorisées et très éloignées du marché de l'emploi. Ces personnes, qui ne trouvent généralement pas leur place sur le premier marché du travail, peuvent acquérir une certaine autonomie par le biais de travaux assistés dans le domaine de la nature. Une petite structure décentralisée dans le nord du Luxembourg permet aux ouvriers de travailler dans un entourage sans pression excessive et adapté à leurs capacités. Ainsi les personnes prises en charge par CNDS-Naturaarbechten ont la possibilité de travailler dans un cadre protégé au service de la collectivité

Nom du service / Organisme gestionnaire	Nombre de personnes encadrées	Hommes	Femmes	Perspectives concrètes en termes d'emploi/d'formation	Pas de perspectives concrètes en termes d'emploi/d'formation	Jours de présence
CNDS-Naturaarbechten	35	34	1	12	23	2699

### **Nombre et types d'activités réalisées avec la population cible**

Les travaux réalisés sont d'une grande utilité pour la collectivité. Beaucoup de missions contribuent au devoir du Luxembourg de remplir ses engagements internationaux en matière de maintien de la biodiversité. Ces travaux de protection de la nature réalisés pour le compte de l'Etat, de la fondation « Natur & Umwelt », de différentes communes contribuent grandement au développement écologique régional.

Des autres travaux réalisés sont: le travail du bois avec la production de pieux et bois de chauffage, le travail dans notre petite pépinière avec des arbres fruitiers haute-tige de variétés locales et rustiques, l'apiculture...

### **Synthèse de l'analyse de la population cible de l'année 2016**

Le choix des personnes est fait en fonction des buts d'intégration visés par celle-ci. Les problèmes psycho-sociaux des personnes prises en charge sont multiples et peuvent être la pauvreté, le manque de qualifications ou encore un entourage social défavorisé.

Des formations externes ont été organisées selon les capacités des personnes encadrées. Notamment pour la manipulation des outils à risques (tronçonneuses, débroussailleuses) et pour les travaux forestiers (élagage, éclaircies). Une formation continue en matière de gestion d'une pépinière d'arbres fruitiers haute-tige est donnée par un spécialiste externe de ce domaine.

Pour 2016 nous avons mis l'accent surtout sur les personnes avec un contrat ATI par rapport aux années précédentes, donc on avait 2016 moins de jeunes.

En 2016, de nos 35 différentes personnes encadrées, 5 ont trouvés un emploi au premier marché du travail.

Cinq autres personnes encadrées étaient envoyées, de la part de l'ADEM, vers une autre incitative sociale.

### Généralités de la population cible

Nom du service Organisme gestionnaire	Total : Nombre de clients différents	Nombre de journées de présence	Adultes		Mineurs		Familles		Nombre de jours de présence	
			Hommes	Femmes	Garçons	Filles	Couples	Mono-parentales	Hommes	Femmes
CNDS- Naturaarbechten	35		34	1					2563	136

### Séjour de la population cible

Nom du service/Organisme gestionnaire	Durée du séjour	Total : Nombre de clients différents	Hommes	Femmes
CNDS - Naturaarbechten	< 1 semaine			
	1 semaine – < 1 mois	2	2	
	1 mois à 3 mois	7	7	
	3 mois à 6 mois	15	15	
	6 mois à 12 mois	1	1	
	12 mois à 24 mois	3	2	1
	Plus de 24 mois	7	7	

### Tranche d'âge de la population cible

Âge	Hommes	Femmes	Total
< 18			
18 – 25	3		3
26 – 30	7		7

<b>31 – 40</b>	<b>14</b>		<b>14</b>
<b>41 - 50</b>	<b>5</b>		<b>5</b>
<b>51 – 60</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
<b>61- 70</b>			
<b>71 – 80</b>			
<b>+ 80</b>			
<b>inconnu</b>			

#### Nationalité de la population cible

<b>Nationalité</b>	<b>Hommes</b>	<b>Femmes</b>	<b>Total</b>
<b>Luxembourgeoise</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>13</b>
<b>Ressortissants UE (précisez)</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>17</b>
<b>Ressortissants non UE (précisez)</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

### 3. Services auprès de personnes toxicomanes

#### Abrigado

Structure d'accueil et d'hébergement / Salle de consommation pour toxicomanes

##### Missions

Le centre Abrigado est composé de trois structures complémentaires, le centre de jour avec la salle de consommation de drogues pour personnes toxicomanes et l'asile de nuit. Le travail de l'Abrigado est centré sur la population du milieu de la toxicomanie. L'approche est basée sur un travail d'accès bas-seuil, centré sur l'acceptation, la tolérance, le respect et le non-jugement. L'offre de l'Abrigado est gratuite, anonyme et représente un lieu de protection et de repos pour les usagers.

#### **Offres de l'Abrigado:**

Centre de jour avec :

- CAARUD (Centre d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques pour usagers de drogues)
- Salle de Consommation de drogues
- Service Médical bas-seuil
- Asile de Nuit avec 42 lits

#### **Rapport chiffré sur l'activité 2016**

En 2016, le centre de jour (salle de consommation incluse) était ouvert pendant 361 jours. Les horaires d'ouverture étaient les suivants: le centre de jour: samedi, dimanche, lundi et mardi de 12h00 à 19h00, mercredi 12h30 à 16h00 et jeudi et vendredi 9h00 à 16h00. L'asile de nuit était ouvert 7 jours/semaine de 22h00 à 7h30 pendant 365 nuits.

En 2016, l'Abrigado enregistrait 65.753 passages pour le centre de jour (+9%) avec une moyenne de 182 passages par jour et 12.045 pour l'asile de nuit. La salle de consommation comptait parallèlement 57.333 (+16%) passages avec une moyenne de 159 consommations par jour. Les usagers de la salle de consommation sont inclus dans les visites totales de l'Abrigado, parce qu'ils utilisent également les offres du centre de jour et de l'asile de nuit.

Pendant l'ouverture de l'Abrigado, les clients peuvent échanger des seringues et se procurer gratuitement de l'eau stérile, de l'acide ascorbique, des tampons d'alcool et des filtres. En dehors des heures d'ouverture, il existe un échange des seringues jusqu'à minuit. Au total 317.961 seringues usagées étaient échangées contre 339.065 seringues nouvelles (2015: 253.377/270.854 ; 2014: 185.639 /195.603). On constate une augmentation 25%.

Promouvant le safer-use, l'Abrigado propose 3 différentes tailles d'aiguilles et microfiltres. En plus des feuilles d'aluminium et des pailles pour sniffer, à usage unique, sont mis à disposition des clients.

#### **1. La centre de jour : CAARUD**

##### **1.1. Offre**

Le but principal du centre de jour est d'offrir un lieu de repos pour des personnes toxicomanes. L'accueil tient compte des problématiques spécifiques liées à cette population. Le premier contact et l'approfondissement relationnel ont lieu dans une salle de séjour.

## **1.2. Rapport chiffré 2016 sur l'activité du centre de jour**

### **CAARUD**

En 2016, l'Abrigado enregistrait 65.753 passages pour le CAARUD. La moyenne des contacts par jour était de 182 personnes. 2.124 passages de personnes non-toxicomanes sont inclus dans le total de passages. Le CAARUD était ouvert pendant 361 jours en 2016 (7 heures/jour). Les usagers de la salle de consommation sont inclus dans les passages totaux du CAARUD, parce qu'ils utilisent également les offres du centre de jour. Le pourcentage de femmes s'élève à 7 % au CAARUD. Depuis des années, le pourcentage est en baisse (2015 : 13%). Le Samu a été appelé à 93 reprises et la police à 74 reprises. Au total, 166.710 seringues usagées étaient échangées contre 180.113 seringues nouvelles.

En dehors des heures d'ouverture, 85.859 seringues usagées étaient échangées contre 91.866 seringues nouvelles au guichet externe de l'Abrigado. Ici, 21.633 (2015: 13.059) contacts avec les clients ont eu lieu ainsi que 766 entretiens informatifs. La moyenne des contacts par jour était de 59 personnes. Le Samu a été appelé à 18 reprises et la police à 10 reprises.

### **Salle de consommation de drogues**

A la salle de consommation de drogues, le client reçoit à l'accueil un étui avec tout ce dont il a besoin pour une injection stérile (nouvelle seringue, filtre, ascorbine, tampon d'alcool, cuillère). Pour fumer les substances, on met des feuilles d'aluminium et des pipes à disposition du client.

En 2016 : 57.333 passages (comptages multiples inclus) ont été enregistrés dans la salle de consommation, avec une moyenne des 159 (2015: 141) consommations par jour. 67.083 (2015: 56.178) processus de consommation ont eu lieu. La salle de consommation de drogues offre 8 tables pour la consommation intraveineuse et 6 tables pour la consommation par inhalation.

Jusqu'à la fin de l'année 2016, 112 nouveaux contrats étaient signés par des personnes toxicomanes. Depuis l'ouverture en juillet 2005, 1.717 clients ont signé un contrat d'utilisation. Parmi les passages, 15% étaient des femmes et 85% des hommes, qui ont également consommé des drogues. La majorité des contacts étaient âgés entre 35 et 44 ans (52%) suivis de ceux âgés entre 25 et 44 ans (23%) et de ceux âgés entre 18 et 24 ans (3%). 23% des contacts avaient 45 ans et plus. Nous avons une population vieillissante.

Les formes de consommation se présentent comme suit: 57% de consommation intraveineuse, 41% fument de l'héroïne et 2% sniffent. La possibilité de sniffer ou de fumer de l'héroïne devrait aider les clients de changer d'une forme de consommation à grands risques, (consommation intraveineuse), à une forme à petits risques et moins malsains.

Pendant l'année 2016, l'équipe de l'Abrigado (salle de consommation) a pris en charge 29 surdoses avec perte de conscience et 40 surdoses sans perte de conscience. L'aide et les mesures à prendre dépendent de la gravité de l'overdose et se composent d'une stimulation verbale ou « talking down », d'un contrôle des paramètres, de la pratique de la respiration artificielle, de massages cardiaques et si nécessaire de l'appel d'une ambulance. Le Samu a été appelé à 38 reprises et la police à 2 reprises. 36% ont refusé le transport vers l'hôpital.

### **Service médical**

L'Abrigado offre aussi un service médical bas-seuil. Trois fois par semaine, les clients toxicomanes peuvent consulter un médecin généraliste. Un Infirmier est sur place tous les jours.



Pendant tous les autres jours, les clients peuvent obtenir des petits soins médicaux, des soins de veines et de plaies dans l'infirmierie de l'Abrigado. En 2016, 4.163 passages ont été enregistrés (74% hommes, 26% femmes)

Dans ce cadre ont eu lieu 8.623 interventions de types différents (pansements, paramètres vitaux, injections, conseils, prises de sang, orientations et transferts). En outre l'Abrigado coopère, à raison de deux fois par mois, dans le Projet DIMPS (test rapide HIV et hépatite dans les locaux de l'Abrigado).

89 nouveaux clients ont été admis pour traitement au service médical avec établissement d'un dossier médical. Parmi eux 66% étaient assurés. Ils ont eu des traitements de base et ont été transférés dans d'autres services. 34% des clients admis étaient des sans-abris et n'avaient aucune assurance-maladie. L'infirmierie était ouverte pendant 361 jours. (100% des jours ouvrables) En 2016, 220 analyses de sang ont été effectuées en laboratoire.

## **2. L'asile de nuit**

Il s'agit d'une structure d'hébergement d'urgence spécialisée pour les personnes toxicomanes avec une capacité de 42 lits.

### **2.1. Rapport chiffré 2016 sur l'activité d'asile de nuit**

L'offre de nuit se distingue par un accueil aisé et sans obligation. Elle représente, comme le centre de jour, un lieu de repos et de protection.

L'asile de nuit avec ses 42 lits, était ouvert pendant 366 jours en 2016 (100%). Le taux moyen d'occupation durant l'année était de 78% (2015 : 84%). En 2016, on enregistrait 12.045 nuitées. Depuis l'ouverture de la structure en décembre 2003, 2.938 clients différents ont bénéficié de cette offre.

L'asile de nuit a accueilli parmi ces clients une proportion de 88% d'hommes et 12% de femmes en 2016. La majorité des usagers avaient entre 35 et 44 (47%) suivis de personnes âgées entre 25 et 34 ans 23%. 3% étaient âgés entre 18 et 24 ans et 23% étaient âgés de 45 ans ou plus. 139 nouveaux clients ont été enregistrés.

En 2016, 19.943 seringues usagées étaient échangées contre 21.637 seringues nouvelles à l'asile de nuit.