

BILAN D'ACTIVITÉ

20
23

cnds
comité national
de défense
sociale



CNDS **WUNNEN**

Introduction	3
Les Centres d'Accueil Classiques (CAC)	3
L'Hébergement Solidaire (HS)	5
Les Centres d'Accueil Classiques et l'Hébergement Solidaire en chiffres	6
Les Logements Encadrés et Accompagnés (LEA)	7
Les Logements Encadrés et Accompagnés en chiffres	8
Le projet Housing First (HF)	9
Le projet Housing First en chiffres	10

CNDS **NEI AARBECHT**

Introduction	12
CNDS Nei Aarbecht en chiffres	13
Synthèse de l'analyse de la population cible de l'année 2023	14

CNDS **VOLLEKSKICHEN**

Introduction	17
CNDS Vollekkichen en chiffres	17
L'accompagnement par le travail	21
Synthèse de l'analyse de la population cible de l'année 2023	22

CNDS **SERVICES DE L'ENTRAIDE & NATURAARBECHTEN**

Introduction	23
CNDS Services de l'Entraide & CNDS Naturaarbechten en chiffres	23
Synthèse de l'analyse de la population cible de l'année 2023	25

CNDS **ABRIGADO**

Introduction	26
Le centre de jour	26
La salle de consommation de drogues à moindre risque (SCDMR)	27
Le service médical	28
L'échange de matériel de consommation	29
L'Asile de Nuit (AN)	30
Le projet TABA (Walferdange)	30
Le projet Xchange / MOPUD	31

CNDS *WUNNEN*

Le CNDS / Wunnen vise à soutenir la **réinsertion des personnes seules, en couple ou en familles qui sont en marginalisation ou en risque de marginalisation** en leur offrant **une aide sociale, pédagogique, administrative et financière**.

LES CENTRES D'ACCUEIL CLASSIQUES (CAC)

À partir de 2021, le CNDS / Wunnen ne dispose plus que d'un Centre d'Accueil Classique. L'ancien foyer de Moutfort a été vendu et le CNDS a réinvesti dans un deuxième bâtiment situé à Ettelbruck. Le deuxième bâtiment d'Ettelbruck nécessitera des transformations avant sa mise en service. Une ouverture du nouveau bâtiment est prévue pour 2024. Le nouveau Centre d'Accueil Classique disposera de 7 chambres individuelles.

Les Centres d'Accueil Classiques sont en contact régulier 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.

Ces 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. Ils 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, etc.) 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,
- Consomment de manière chronique des substances illicites,
- 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 / déguerpissement,
- 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, etc.,
- **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,**
- **Éducation des enfants,**
- **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,
- Logements Encadrés et Accompagnés du CNDS / Wunnen,
- Autres.

L'HÉBERGEMENT SOLIDAIRE (HS)

Abstraction faite des Centres d'Accueil Classiques, le CNDS dispose d'une troisième maison à Diekirch où a été mis en place le concept de l'Hébergement Solidaire.

L'Hébergement Solidaire du CNDS / Wunnen se caractérise par un regroupement d'un petit nombre de bénéficiaires, hébergés au sein d'un même appartement ou maison, disposant d'espaces privatifs individuels et d'espaces collectifs cogérés par les habitants eux-mêmes. Une grande importance est mise sur l'autonomie des personnes hébergées, à leur communauté et à la cogestion de celle-ci.

La présence du personnel est discontinue, il n'y a pas de présence en permanence. Les intervenants du CNDS / Wunnen assurent un accompagnement sur mesure pour chaque bénéficiaire et donnent aux habitants un soutien à la gestion de la communauté.

La cogestion et la responsabilisation des habitants sont des éléments clés de l'Hébergement Solidaire. Le CNDS / Wunnen fixe quelques règles de base et les habitants participent activement à la mise en place de leur propre règlement d'ordre intérieur (ROI) qu'ils s'engagent à respecter. Les prises de décision relatives à l'utilisation, l'embellissement et à l'entretien des espaces collectifs sont prises en commun lors des réunions hebdomadaires.

Contrairement aux Centres d'Accueil Classiques, les habitants d'un Hébergement Solidaire bénéficient d'une autonomie accrue et sont associés au processus de prise de décisions. La communauté en place a par exemple la possibilité de s'impliquer dans le processus de prise en charge, de rencontrer préalablement les candidats potentiels et de donner leur avis.

Le concept de l'Hébergement Solidaire implique que les bénéficiaires présentent un comportement social et sociable ainsi qu'une ouverture d'esprit nécessaire à une vie en communauté. La population cible, les critères d'admission et les objectifs sont identiques aux Centres d'Accueil Classiques.

LES CENTRES D'ACCUEIL CLASSIQUES ET L'HÉBERGEMENT SOLIDAIRE EN CHIFFRES

Généralités de la population cible :

	Adultes		Mineurs		Nombre de jours de présence	
Sexe	H	F	H	F	H	F
Nombre	15	9	2	0	3277	1925
TOTAL	26				5202	

Durée de séjour de la population cible :

Durée du séjour	1 à 3 jours	4 à 7 jours	1 à 2 sem.	2 sem. à 1 mois	1 à 3 mois	3 à 6 mois	6 à 12 mois	12 à 24 mois	+ de 24 mois
H	0	0	0	2	3	3	1	5	3
F	0	0	0	0	1	2	3	1	2
TOTAL	0	0	0	2	4	5	4	6	5

Tranche d'âge de la population cible :

Âge	- de 18 ans	18 à 25 ans	26 à 30 ans	31 à 40 ans	41 à 50 ans	51 à 60 ans	61 à 70 ans	71 à 80 ans	+ de 80 ans
H	2	3	4	4	1	2	1	0	0
F	0	1	4	2	1	1	0	0	0
TOTAL	2	4	8	6	2	3	1	0	0

Nationalité de la population cible :

Nationalité	Luxembourgeoise	Ressortissants UE	Ressortissants non UE
H	14	1xPT 2xIT	0
F	5	2xPT	1xCV 1xCM
TOTAL	19	5	2

LES LOGEMENTS ENCADRÉS ET ACCOMPAGNÉS (LEA)

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 5 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. À ce jour, nous disposons de sites de ce genre à Hautbellain, Helmdange, Diekirch (Maison Neiers) et à Mersch dans un futur proche,
- **Scattered – LEA** : studio, appartements ou maison dispersés à travers le Luxembourg, principalement dans le centre et dans le nord du pays.

En 2023, le CNDS / Wunnen a également encadré 17 personnes vivant dans leur propre logement ou celui d'une autre association (ex. : Wunnengshellef) et nécessitant d'un encadrement quelconque.

LES LOGEMENTS ENCADRÉS ET ACCOMPAGNÉS EN CHIFFRES

Généralités de la population cible :

	Adultes		Mineurs		Nombre de jours de présence	
	H	F	H	F	H	F
Sexe						
Nombre	67	38	5	8	20068	11648
TOTAL	118				31716	

Durée de séjour de la population cible :

Durée du séjour	1 à 3 jours	4 à 7 jours	1 à 2 sem.	2 sem. à 1 mois	1 à 3 mois	3 à 6 mois	6 à 12 mois	12 à 24 mois	+ de 24 mois
H	0	0	0	0	4	5	10	30	23
F	1	0	0	0	6	6	6	14	13
TOTAL	1	0	0	0	10	11	16	44	36

Tranche d'âge de la population cible :

Âge	- de 18 ans	18 à 25 ans	26 à 30 ans	31 à 40 ans	41 à 50 ans	51 à 60 ans	61 à 70 ans	71 à 80 ans	+ de 80 ans
H	5	2	7	16	15	22	5	0	0
F	8	5	5	10	7	9	1	1	0
TOTAL	13	7	12	26	22	31	6	1	0

Nationalité de la population cible :

Nationalité	Luxembourgeoise	Ressortissants UE	Ressortissants non UE
H	28	20xPT 1xFR 7xIT 1xBE 1xES 2xRO	1xKE 1xME 1xCD 5xAF 1xIQ 1xGM 1xSD 1xER
F	15	14xPT 3xFR	1xKE 2xME 5xCV 2xRG 1xGW 2xBU 1xBA
TOTAL	43	49	26

LE PROJET HOUSING FIRST (HF)

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.

LE PROJET HOUSING FIRST EN CHIFFRES

Généralités de la population cible :

	Adultes		Mineurs		Nombre de jours de présence	
	H	F	H	F	H	F
Sexe						
Nombre	26	10	0	0	8262	3369
TOTAL	36				11631	

Durée de séjour de la population cible :

Durée du séjour	1 à 3 jours	4 à 7 jours	1 à 2 sem.	2 sem. à 1 mois	1 à 3 mois	3 à 6 mois	6 à 12 mois	12 à 24 mois	+ de 24 mois
H	0	0	0	0	1	0	6	10	9
F	0	0	0	0	0	0	0	1	9
TOTAL	0	0	0	0	1	0	6	11	18

Tranche d'âge de la population cible :

Âge	- de 18 ans	18 à 25 ans	26 à 30 ans	31 à 40 ans	41 à 50 ans	51 à 60 ans	61 à 70 ans	71 à 80 ans	+ de 80 ans
H	0	0	0	5	7	12	2	0	0
F	0	0	0	1	5	4	0	0	0
TOTAL	0	0	0	6	12	16	2	0	0

Nationalité de la population cible :

Nationalité	Luxembourgeoise	Ressortissants UE	Ressortissants non UE
H	14	3xPT 1xFR 3xIT 1xDE 1xNL	1xCV 1xTN 1xBY
F	6	1xPT 1xFR	2xBA
TOTAL	20	11	5

Parc immobilier (tous projets confondus) :

Gestion Locative Sociale (GLS)	Nombre de logements au 31.12.2023		Nombre de nouveaux logements en 2023		Nombre de logements restitués en 2023	
	GLS	Hors GLS	GLS	Hors GLS	GLS	Hors GLS
Studios	8	55	3	1	0	0
Appartements	7	9	0	0	1	0
Maisons	0	0	0	0	0	0
Autres (foyer ou colocation)	3	24	0	0	0	0
TOTAL	18	88	3	1	1	0

CNDS *NEI AARBECHT*

Au départ, Nei Aarbecht a été créée en tant que projet de travail du CNDS, en 1986 afin d'intégrer des demandeurs d'emploi de longue durée au niveau social et professionnel. Aujourd'hui Nei Aarbecht offre surtout des mesures d'activation dans le cadre de la loi sur le revenu d'inclusion social. A côté du travail, Nei Aarbecht offre un accompagnement social, un logement, dans la mesure du possible et de la disponibilité, un repas sain et équilibré dans la cantine ainsi que des relations humaines stabilisantes et constructives. Par un travail satisfaisant, Nei Aarbecht offre à ces personnes des perspectives d'emploi par une occupation, une qualification et une orientation.

Nei Aarbecht fait dans tout le pays la collecte d'objets dont les gens n'ont plus besoin et veulent bien céder. Si ces objets tels que meubles, vêtements, porcelaines, appareils électriques, livres, ferrailles ou autres sont réutilisables, ils sont rénovés, nettoyés et réparés dans les ateliers de Nei Aarbecht. Finalement ils sont vendus dans le magasin de seconde main à un prix modeste accessible à tout le monde. Les articles non vendables sont recyclés et triés dans l'atelier de démontage. Les activités de Nei Aarbecht sont donc d'une grande diversité.

POPULATION CIBLE :

Nei Aarbecht encadre des hommes et des femmes âgés de 18 à 65 ans qui sans appui ne suffisent pas aux exigences du marché de l'emploi. Les différentes personnes qui sont passées par Nei Aarbecht ont été encadrées dans l'un de nos ateliers : atelier cuisine, atelier menuiserie, atelier électrique, atelier mécanique, atelier de triage / vêtements, atelier démontage, atelier camion / tour, atelier boutique (rayon meubles), atelier distribution de meubles / service Mateneen, atelier vélo à Mersch.

En date du 31 décembre 2023, Nei Aarbecht encadrait 45 hommes et 13 femmes. Parmi ces 58 personnes prises en charge, la structure proposait différents types de contrats :

Contrats TUC	Contrats CAE	Occupation Temporaire Indemnisée (OTI)	Bénévole	TOTAL
49	8	1	0	58

Pendant l'année 2023, Nei Aarbecht a encadré au total 111 personnes différentes dans sa structure (105 en 2022, 89 en 2021 et 83 en 2020). Sur les 111 personnes, 60 personnes étaient des bénéficiaires de protection internationales (BPI).

CNDS NEI AARBECHT EN CHIFFRES

Généralités de la population cible :

	Nombre de personnes encadrées		Dont mesures dans le cadre de la loi REVIS	Nombre de jours de présence
Sexe	H	F	H & F	H & F
Nombre	89	22	89	10876
TOTAL	111		89	10876

Tranche d'âge de la population cible :

Âge	- de 18 ans	18 à 25 ans	26 à 30 ans	31 à 40 ans	41 à 50 ans	51 à 60 ans	61 à 70 ans	71 à 80 ans	+ de 80 ans
H	0	15	14	29	15	14	2	0	0
F	0	1	2	9	2	7	1	0	0
TOTAL	0	16	16	38	17	21	3	0	0

Nationalité de la population cible :

Nationalité	Luxembourgeoise	Ressortissants UE	Ressortissants non UE
H	16	1xIT 12xPT 1xDE 1xBE 1xNL	7xAF 2xCD 17xER 13xSY 1xDZ 1xBY 4xCV 2xET 3xIQ 3xXK 1xDO 1xSO 2xSD
F	3	1xIT 2xPT 1xFR	1xAF 1xCD 6xER 2xSY 2xAL 1xIR 1xTR 1xRU
TOTAL	19	20	72

Entrées et sorties en 2023 :

	TUC	CAE	Bénévoles	OTI	TIG	TOTAL
Entrées	39	10	2	0	1	52
Sorties	40*	9	0	3	1	53

*Motifs de départ (TUC) :

Motif	Nombre
Accident de travail et arrêt prolongé	2
Aggravation de l'état de santé physique	4
Autre projet, école	2
Autre mesure TUC	10
CIT répétitifs	3
Grossesse	1

Motif	Nombre
Instabilité psychique et consommation	4
Non-respect du règlement	4
Patron privé	4
Problème de garde d'enfant	2
Thérapie	1
Transfert Adem, COSP	3

SYNTHÈSE DE L'ANALYSE DE LA POPULATION CIBLE DE L'ANNÉE 2023 _____

FLUCTUATION DE LA POPULATION ENCADRÉE :

Les chiffres l'attestent : en 2023, 111 personnes sont passées dans notre structure. Ce nombre augmente depuis 2020 (105 personnes en 2022, 89 en 2021 et 83 en 2020). La population encadrée est vulnérable aussi bien physiquement que psychologiquement ainsi qu'au niveau de la consommation. Sur les 40 personnes en mesure TUC qui sont sorties de notre structure, 15 personnes ont dû arrêter pour des raisons de santé au sens large. Cette instabilité est un réel challenge au niveau des équipes, du recrutement, de la planification à court terme et aussi au niveau administratif. À cela se rajoute la charge de travail pour toutes les personnes qui ne se trouvent pas dans ces statistiques, qui aurait dû commencer une mesure TUC mais qui a été annulée au dernier moment pour instabilité de

l'état de santé. Ainsi, on comptabilise 7 personnes en 2023 qui sont restées moins de 10 jours dans notre structure, dont une dame qui n'a réussi à effectuer qu'une journée (de 4 heures). Le suivi social et administratif de cette personne n'est pas moindre, même au contraire, par rapport nombre d'heures de présence. Cette année nous avons également constaté une forte fluctuation au niveau du nombre de candidats proposés. Il y a eu des périodes très creuses et d'autres périodes avec beaucoup de candidatures.

ADAPTATION :

Les horaires de cours de langues ont encore changé et maintenant il n'existe plus de limite dans les variations possibles : allant d'une fois par semaine à cinq fois par semaine, à n'importe quel moment dans la journée. De plus, les cours ne sont pas toujours à la même heure en fonction des jours de la semaine. Sur une semaine, une personne peut travailler quelques jours le matin, d'autres l'après-midi, un jour complet et un jour d'absence à cause de l'horaire scolaire. Chez Nei Aarbecht, cette variation des horaires et des délais des cours de langue est un travail imposant au niveau de la coordination des équipes dans les ateliers, du nombre de candidats à encadrer, au niveau administratif (horaire variant au gré des écoles et des horaires, la fixation des conventions, la gestion des congés, etc.). Ainsi, il faut parfois programmer des courtes conventions pour arranger le plan d'activation ou les horaires ou délais des écoles de langue. Tout cela dans un contexte où il y a un congé collectif en été à Helmdange et en hiver à Mersch.

Les problèmes de langue sont similaires aux dernières années. Le nombre de BPI reste très élevé dans notre structure.

Certains jeunes stagnent dans notre structure parce que leurs capacités (langue et / ou cognitif) ne leur permettra pas, ou très difficilement, d'accéder au marché de l'emploi classique. Certains candidats sont entre le statut du travailleur handicapé et le marché du travail classique. La fragilité de certains ne leur permet pas d'évoluer (parfois même malgré les compétences linguistiques). La non acceptation (parfois culturelle) ou la non compréhension cognitive des informations et des feedbacks donnés ne permet pas à certains de développer leurs aptitudes. D'autres s'accrochent à des projets irréalistes comme à un apprentissage spécifique, dans l'espoir de trouver un emploi idéalisé. Ce phénomène explique le nombre élevé de personnes qui sont partis pour une autre TUC (10).

Il est à constater qu'un certain nombre de candidats, plutôt européens, font le tour des différentes structures et se retrouvent une deuxième fois chez Nei Aarbecht plus de 10 ans plus tard.

Les chefs d'équipe de formation, plutôt artisanale, sont en difficulté face à cette population très fragilisée et ne savent pas toujours comment gérer le quotidien. À l'avenir il faudra trouver des formations plus adaptées, plus intensives et proposer des supervisions pour leur permettre de gérer la pression et le stress mental du quotidien au mieux possible.

Le règlement de manière générale reste depuis l'année dernière un point crucial. Il y a un aspect culturel certes, mais également générationnel. Ainsi, entre les plus de 50 ans et les moins de 30 ans, l'attitude au travail et la perception du travail est très différente. Il a fallu mettre en place des règles plus strictes afin de limiter les débordements de la vie privée au travail telles que l'achat de meubles seulement pendant la pause, l'interdiction de l'utilisation du téléphone portable, une tenue de travail appropriée (ne pas mettre de capuchon au magasin lors de la vente), etc. Un grand défi pour toute l'équipe en 2023 a été la mise en place d'un roulement pour le nettoyage des toilettes et vestiaires des hommes. Ainsi à tour de rôle, chaque jour, un autre homme s'occupe de cette tâche (avant c'était l'équipe des femmes qui s'occupait de toutes les toilettes du bâtiment). Il y a également un roulement pour les toilettes et vestiaires des femmes. Une grande majorité a accepté ce changement, mais de nombreux entretiens et parfois des sanctions ont dû être appliquées. Cela reste un sujet sensible et une charge de travail supplémentaire, mais nous sommes heureux de l'aspect éducatif et égalitaire de la mesure.

ADMINISTRATIF :

L'année 2023 a été également très chargée au niveau du travail administratif. Ainsi de nouvelles

procédures ONIS engendrent un travail administratif conséquent supplémentaire, sans compter le travail administratif interne à Nei Aarbecht. Dans ce contexte, les courtes conventions avec des candidats qui restent maximum 3 mois sont compliquées à gérer. Non seulement il y a l'organisation quotidienne (chef d'équipe, équipe, horaire, casier, explications, rendez-vous, encodage dans le système de pointage Nei Aarbecht, etc.) mais à cela se rajoute toute la charge administrative pour l'ONIS (convention, suivi des absences et leur justifications, arrêt prématuré, justifications, congé, monitoring, déclaration de nouveau poste, etc.). Après recommence la recherche d'un nouveau candidat et les nouvelles démarches qui en découlent. Face à cette charge de travail, il est parfois favorable de ne pas faire commencer une personne si la situation semble trop chaotique.

LOGEMENT :

L'insécurité de logement est un sujet qui a beaucoup augmenté fin 2023 et qui nous poursuit déjà en 2024. Le nombre élevé de BPI dans notre structure n'arrange pas la situation étant donné que certains foyers d'accueils ordonnent le déguerpissement des BPI et que les logements sociaux (Lisko, Caritas, etc.) ont en général une durée de 3 années. À cela se rajoutent les célibataires ne trouvant plus comme il y a quelques années des chambres au-dessus de cafés. Les personnes en détresse dans leur logement (insalubrité, problème de voisinage, etc.) ont très peu d'espoir de trouver un autre logement. Début 2023, plusieurs personnes ont réussi à avoir un logement stable chez CNDS Wunnen. Mais là, comme dans toutes les structures de logements, la pénurie empêche de libérer les logements pour de nouveaux candidats. Actuellement, plusieurs célibataires et familles doivent trouver un nouveau logement pour début 2024 sous peine de se retrouver à l'hôtel. Cette situation précaire rend compliqué l'élaboration d'un projet et la projection vers un avenir professionnel. À nouveau, au niveau de la gestion du quotidien, il faut prendre cela en compte et adapter parfois les conventions en fonction de l'évolution de la situation de logement du candidat, sans oublier les implications psychiques, physiques ou de la consommation liée à l'instabilité de la situation de logement.

Pour conclure sur un point plus positif, nous sommes heureux d'avoir pu accompagner 4 personnes vers un patron privé et 3 vers un transfert Adem.

CNDS **VOLLEKSKICHEN**

Les objectifs principaux de la Vollekskichen sont :

- **Offrir des repas à prix modérés** à des gens à petit revenu (clientèle cible). Cependant tout le monde est le bienvenu afin de ne marginaliser personne,
- **Lieu de rencontre** pour personnes isolées,
- **Interlocuteur** pour clients qui ont des questions par rapport à des démarches administratives, problèmes financiers ou familiaux,
- **Offrir des remises au travail** à des bénéficiaires REVIS, difficiles et / ou impossibles à placer sur le 1^{er} marché du travail. Les ouvriers apprendront ou maintiendront un rythme de travail réaliste et la ponctualité. Évidemment, ils apprennent les travaux de commis de cuisine, ainsi que les règles d'hygiène et de sécurité, ceci sous les conditions les plus proches possibles du 1^{er} marché du travail,
- **Encadrement psychosocial des travailleurs.**

POPULATION CIBLE :

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

CNDS VOLLEKSKICHEN EN CHIFFRES

Généralités de la population cible :

	Adultes		Dont mesues dans le cadre de la loi REVIS		Nombre de jours de présence	
	H	F	H	F	H	F
Sexe						
Nombre	14	10	8	10	-	-
TOTAL	24		18		3152	

Activation sociale et professionnelle de la population cible :

Ouvriers encadrés en 2023	Contrats TUC	Contrat OTI 50+	TIG	Stages
TOTAL	18	1	3	2

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

Tranche d'âge de la population cible :

Âge	- de 18 ans	18 à 25 ans	26 à 30 ans	31 à 40 ans	41 à 50 ans	51 à 60 ans	61 à 70 ans	71 à 80 ans	+ de 80 ans
H	2	1	2	1	3	4	1	0	0
F	0	0	3	0	1	4	2	0	0
TOTAL	2	1	5	1	4	8	3	0	0

Nationalité de la population cible :

Nationalité	Luxembourgeoise	Ressortissants UE	Ressortissants non UE
H	4	1xIT 3xPT 1xES 1xRO 1xGR	2xSY 1xMA 1xBR
F	2	1xIT 2xPT	1xCV 3xER
TOTAL	6	10	8

4 départs TUC en 2023 et 5 nouvelles conventions :

- **1 départ 40h / semaine** : la personne a remis un certificat d'incapacité de travail suite à la grossesse à risque de sa femme,
- **1 départ 40h / semaine** : la personne a atteint ses 65 ans. Elle est partie en retraite,
- **1 départ 40h / semaine** : la convention a été interrompue suite à la grossesse de la dame,
- **1 départ 20h / semaine** : CIT prolongé (+ de 6 semaines).

REPAS / VOLLEKSKICHEN 2023 :

Mois	Midi semaine	Soir semaine	Weekend + midi férié	Weekend + soir férié + emportés	TOTAL	Repas en + par rapport à 2022
Janvier	1782	116	311	41	2250	291
Février	1667	83	280	29	2059	211
Mars	1777	94	311	32	2214	302
Avril	1519	79	412	28	2038	215
Mai	1545	145	540	80	2310	434
Juin	1665	105	362	36	2168	204
Juillet	1761	100	407	33	2301	486
Août	1789	186	441	58	2474	743
Septembre	1755	179	430	29	2393	392
Octobre	1781	155	421	36	2393	304
Novembre	1829	194	486	39	2548	400
Décembre	1372	216	505	47	2140	137
TOTAL	20242	1652	4906	488	27288	4119

Moyenne par jour ouvrable	Moyenne par jour férié, samedi ou dimanche
87,5 repas	47 repas

TOTAL 2019	TOTAL 2020	TOTAL 2021	TOTAL 2022	TOTAL 2023
25907	20988	21154	23169	27288

En rouge = moins de repas que l'année précédente

En 2023, nous avons donc vendu un total de 4119 repas en plus que 2022. Les chiffres restent donc croissants.

Chaque mardi et vendredi, la Vollekskichen livre 7kg de pâtes / riz et 4kg de sauce à CNDS / Abrigado. Ceci fait plus ou moins 40 portions de pâtes / riz par livraison et 4000 repas en plus par année. Ces chiffres n'apparaissent pas dans les statistiques des repas vendus.

La plupart des clients de CNDS / Vollekskichen 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 préparer des repas équilibrés chez eux ; et / ou des personnes vivant seules qui viennent surtout grâce à la convivialité. Beaucoup de connaissances, voire des amitiés, ont leur origine à la Vollekskichen.

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 leur nourriture gratuitement. Nous sommes persuadés qu'il est très important pour la dignité humaine de personnes à revenu très modeste de payer (à des prix adaptés à leur revenu) ce qu'ils consomment.

Nous mettons beaucoup d'importance sur des produits régionaux, saisonniers et frais. À l'aide de dons de la part des « Cent Butték », de légumes frais de « Terra » et d'autres dons de légumes et / ou fruits, ceci est possible tout en maintenant les prix bas.

Parmi les dons alimentaires (toujours sous le respect des dates et de la conservation), nombreux sont ceux qui nous permettent de faire des économies et d'acheter de la bonne qualité surtout sur les viandes et poissons.

Il faut d'ailleurs souligner qu'il existe une bonne collaboration entre Vollekskichen et les institutions susdites. Si jamais un client ne peut pas payer, nous lui servons de la soupe et du pain lors de sa 1^{ère} visite et l'informons sur toutes les possibilités pour trouver des repas gratuits ou moins chers dans les environs (Stëmm vun der Strooss, Caritas, Action Hiver).

La diversité des personnes, que ce soit au niveau de l'âge, de la culture ou d'autres facteurs est très importante pour la dynamique de la Vollekskichen. D'après notre expérience, en sensibilisant aux sujets de la diversité, des préjugés peuvent être diminués et même éliminés.

Environ ¼ des repas sont payés par bons. Les donateurs d'ailleurs ont de plus en plus tendance à envoyer leurs clients vers les institutions gratuites. Les clients de la Vollekskichen, profitant de bons sont surtout des personnes ayant une gestion financière et / ou ayant besoin d'un cadre plus calme et protégé. Les principaux donateurs de bons sont toujours : les Offices sociaux, le SCAS (Service Central d'Assistance Sociale), la Ligue Médico-Sociale (surtout accompagnement social), Caritas, des donateurs privés, les services d'accompagnement tuteurale (TACS asbl, SAT asbl, Horizon asbl), le CNDS / Abrigado et finalement les Presbytères.

L'ACCOMPAGNEMENT PAR LE TRAVAIL

CUISINE ET REPAS :

Nous aidons nos ouvriers individuellement à acquérir le niveau le plus haut possible pour travailler comme aide-cuisinier, homme / femme à tout faire, homme / femme de charge. En plus, chacun reçoit par écrit lors de son entrée en service : un règlement interne, un plan de nettoyage et un plan de la salle pour la mise en place.

Au début, un nouvel ouvrier est accompagné et instruit en permanence par les cuisiniers et / ou l'artisan. Il apprend à travailler d'une façon de plus en plus autonome et efficace ainsi qu'à prendre des responsabilités selon ses capacités, tout en respectant les règles d'hygiène et de sécurité. Tous les travaux se font en général avec le suivi et la surveillance d'un chef d'équipe.

Un emploi sur le 1^{er} marché du travail (suivant les évaluations) n'est jamais exclu, mais la majorité des ouvriers actuels en contrat TUC doit surmonter des obstacles assez conséquents pour la réalisation de l'objectif visé. Pour une grande partie, il y a manque de qualification certifiée. Pour certains des concernés, leur état de santé et / ou leur âge ne permet guère un retour sur le marché du travail ordinaire. De plus, leurs problèmes sur le plan social (famille, finances, etc.) ne sont pas des facteurs favorisant un retour à une vie en autonomie complète.

Dans le contexte de l'aide individuelle donnée aux personnes en mesure d'activation TUC, l'engagement de la Vollekskichen se situe à différents niveaux :

- Établissement de plans de formation et organisation de formations individualisées : collaboration étroite avec les ARIS quant aux projets avec les TUC et avec Adem pour le candidat travaillant en OTI 50+,
- Suivi social des ouvriers concernant leurs problèmes de logement, finances, famille, selon les besoins,
- Rôle consultatif et démarches administratives envers les clients du restaurant : contacter des services tel que Office Social, Fonds du Logement,
- Organiser des accompagnements sociaux : ce rôle devient de plus en plus important. En effet, les personnes âgées qui ne sont pas familiarisées avec les nouvelles technologies en sont demandeuses.

ENTRETIEN :

Nettoyage et entretien de la cuisine, du restaurant, du couloir avec sanitaire, de la cave comprenant le dépôt des denrées alimentaires et le dépôt des produits de nettoyage.

Depuis la crise sanitaire, la désinfection régulière de surfaces est très importante. Également les travaux au niveau de la buanderie où sont lavés et reprisés les vêtements de travail ainsi que les serviettes de la Vollekskichen, avec bloc sanitaire et vestiaires, ont demandé une attention particulière en temps de crise sanitaire. Chaque ouvrier qui n'a pas la possibilité de laver ses affaires dans son logement peut faire ceci à la buanderie de la Vollekskichen en payant une petite contribution. Le personnel de la Vollekskichen est chargé du nettoyage de la cour avec ses plantations ainsi que du terrain devant le bâtiment. En hiver, il s'occupe du salage et du nettoyage en plus du reste des petites rénovations et réparations durant le reste de l'année.

SYNTHÈSE DE L'ANALYSE DE LA POPULATION CIBLE DE L'ANNÉE 2023

Les personnes encadrées deviennent de plus en plus vulnérables au niveau physique ainsi qu'au niveau psychique. Ceci engendre plusieurs problématiques. Les encadrés ont de plus en plus de restrictions et il est presque impossible de trouver des personnes pour un travail à 40 heures par semaine.

Les chefs d'équipes n'ont pas de formations suffisantes pour encadrer les personnes avec des problématiques de plus en plus complexes, non seulement au niveau physique mais aussi au niveau psychique, social, etc. En outre, ceci engendre une augmentation de l'interruption de convention dûe aux différents problèmes des personnes. Vu les problématiques aux différents niveaux, les rendez-vous chez différentes administrations et professionnels se multiplient ainsi que les absences au lieu d'affectation. Nous comptons également beaucoup plus d'absences justifiées par des certificats de maladie. Toutes ces absences impliquent du travail administratif et organisationnel assez important.

Les langues restent aussi une problématique indéniable. À la Vollekskichen, nous sommes très tolérants et nos exigences ne sont pas élevées du tout. Pourtant, les langues restent une problématique marquante.

Comme expliqué au début de ce rapport, la Vollekskichen est ouvert 365 / 365 jours, ce qui fait que les personnes doivent aussi parfois travailler des weekends et des jours fériés. Ceci est un critère pour beaucoup de personnes de ne pas vouloir travailler chez nous.

Il est très rare, voire presque inexistant, qu'une personne soit orientée vers l'Adem ou vers le premier marché d'emploi, suite aux problématiques mentionnées ci-dessus. Dans la plupart des cas, les conventions sont interrompues. Autrement, les personnes restent jusqu'à la retraite dans une mesure dans le cadre du REVIS. À la Vollekskichen, nous n'observons pas beaucoup d'interruptions de conventions pour raison de changement de lieu d'affectation.

CNDS **SERVICES DE L'ENTRAIDE & NATURAARBECHTEN**

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.

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 à Binsfeld, 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.

CNDS SERVICES DE L'ENTRAIDE ET CNDS NATURAARBECHTEN EN CHIFFRES _

Généralités de la population cible :

	Nombre de personnes encadrées dont lectures dans le cadre de la loi REVIS		Nombre de jours de présence	
	H	F	H	F
Sexe				
Nombre	86	45	5183	9435
TOTAL	131		14618	

Tranche d'âge de la population cible :

Âge	- de 18 ans	18 à 25 ans	26 à 30 ans	31 à 40 ans	41 à 50 ans	51 à 60 ans	61 à 70 ans	71 à 80 ans	+ de 80 ans
H	0	0	10	20	24	29	3	0	0
F	0	1	3	15	9	12	5	0	0
TOTAL	0	1	13	35	33	41	8	0	0

Nationalité de la population cible :

Nationalité	Luxembourgeoise	Ressortissants UE	Ressortissants non UE
H	24	1xDE 1xFR 18xPT 1xBG 1xES 1xGB 2xIT	2xIQ 7xSY 17xER 2xAF 1xET 1xAZ 2xRU 2xCV 1xSD 1xSO 1xApatride
F	14	1xDE 1xFR 8xPT	2xIQ 5xSY 5xER 2xAF 1xSO 1xCZ 1xDC 1xBA 2xSN 1xUA
TOTAL	38	35	58

NOMBRE ET TYPES D'ACTIVITÉS RÉALISÉES AVEC LA POPULATION CIBLE :

- **L'environnement** : entretien d'espaces naturels et travaux d'aménagement de l'environnement (avec Umwelt an Natur, l'Administration des eaux et Forêts, les communes du nord du pays, NaturPark Our, diverses associations telles que le Sicler, etc.),

- **Le jardinage / maraîchage** : gestion d'un jardin de grande surface selon les critères de l'agriculture biologique, production de légumes, herbes aromatiques et autres fruits rouges sous le label LU05. L'exploitation de 2 grandes serres permet de cultiver les jeunes plants et de produire des fleurs « Ouni Pestizid ». Organisation d'un jardin didactique et du champ d'essai en collaboration avec le naturpark Our. Cette équipe est également responsable de la cuisine de production qui propose des produits bio et régionaux, du champ à l'assiette dans le cadre du projet « O km Teller »,

- **La cuisine et l'entretien** : préparation des repas pour les travailleurs, gestion de la cantine, repas à emporter. Les menus sont variés et incluent un maximum de légumes du jardin. Le prix est symbolique et permet à chacun de manger sainement et à sa faim en toute convivialité. Cette équipe prend en charge l'entretien des locaux,

- **Les Kleederstuffs situées à Ettelbruck, Troisvierges, Clervaux et Mersch** : collecte de vêtements en faveur de personnes dans le besoin, triage, nettoyage, réparation puis

redistribution via les boutiques de seconde mains à prix modiques ou contre bons des offices sociaux. Chaque Kleederstuff est jumelée à une buanderie sociale,

- **La Bitzstuff** : travaux de couture qui utilise essentiellement les restes de tissus récupérés dans les 3 Kleederstuff pour créer divers articles originaux et uniques issus de l'imagination des bénéficiaires selon la technique « Upcycling » et une certaine lutte contre le gaspillage,
- **La sous-traitance** : divers ateliers comme le cartonnage, le mailing, le travail du bois ou du métal, des petits travaux de peinture,
- **Les travaux forestiers** : récolte, fente, stockage et livraison de bois de chauffage,
- **Le tourisme** : balisage et entretien des sentiers touristiques à travers tout le Grand-Duché de Luxembourg (auto-pédestre, grande randonnée, Europäische Wanderwege, pistes cyclables, etc.).

SYNTHÈSE DE L'ANALYSE DE LA POPULATION CIBLE DE L'ANNÉE 2023

(Caractéristiques, perspectives en termes d'emploi et de formation, évolution de la population par rapport aux années précédentes, etc.).

Les caractéristiques de la population encadrée n'ont pas fondamentalement changé par rapport à l'année 2022 : surconsommation d'alcool, de drogues licites et illicites, santé mentale et physique instable, difficultés à trouver (et à garder) un logement décent, manque de qualification, problèmes familiaux et absence d'un filet socio-familial, problème de familiarisation avec la culture du pays, problème d'inclusion sociale et / ou culturelle.

Comme en 2022, on constate une forte augmentation des personnes ne pouvant travailler qu'à temps partiel, une hausse des restrictions pour des raisons médicales auprès de notre public-cible et peu ou pas de maîtrise d'une langue usuelle ni de son alphabet, ceci surtout pour les personnes sous le statut du bénéficiaire de protection internationale. En 2022, le constat que cette augmentation en nombre de personnes pose un certain problème au niveau de l'infrastructure reste d'actualité. On remarque un manque de place, des vestiaires étroits ainsi que des sanitaires en nombre insuffisant. On peut toutefois noter que fin 2023, le chantier menant à un agrandissement conséquent des sanitaires et vestiaires a pu démarrer. Une amélioration des conditions de travail en 2024 est donc certaine.

Il importe également de retenir le manque récurrent de bénéficiaires, particulièrement pour les travaux d'entretien extérieurs pourtant adaptables aux capacités de chacun et chacune ainsi qu'un plus grand « turn-over » des bénéficiaires avec la surcharge de travail inhérente à ce va et vient. Et finalement, il faut souligner que la présence de plus de 24 nationalités qui se côtoient quotidiennement au travail est l'une des plus grandes opportunités au niveau de la communication et que l'apprentissage d'une des langues usuelles du pays est pour bon nombre des bénéficiaires la première compétence à acquérir. Il est ainsi prévu d'organiser en 2024 des cours de langues sur leur lieu d'affectation afin de parer aux conditions peu favorables du transport en commun. En effet, jusqu'ici, la plupart des cours de langues se situent au centre du pays. L'objectif est donc de favoriser l'activation des usagers freinés par les déplacements fréquents et parfois longs pour se rendre sur le lieu de formation.

CNDS **ABRIGADO**

Le CNDS / Abrigado constitue une structure d'accueil et d'hébergement d'urgence avec salle de consommation à moindre risque pour personnes toxicomanes

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. Le centre Abrigado est composé de trois structures complémentaires :

- **Le centre de jour** avec : CAARUD (Centre d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques pour usagers de drogues), SCDMR (salle de consommation de drogues à moindre risque), le service médical et l'échange de matériel de consommation.
- **L'asile de nuit,**
- **Le projet TABA (Walferdange).**

Par ailleurs, l'Abrigado participe également au Projet Xchange / MOPUD (voir détails en fin de rapport).

LE CENTRE DE JOUR

LE CENTRE D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT À LA RÉDUCTION DES RISQUES POUR USAGERS DE DROGUES (CAARUD)

Le but principal du CAARUD est d'offrir un lieu de repos, de services et d'échanges 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 ouverte chaque jour de l'année le lundi de 7h30 à 21h00, le mardi de 12h30 à 16h00, du mercredi au vendredi de 9h00 à 16h00 et du samedi au dimanche de 7h30 à 21h00.

La diminution de fréquentation observée sur le tableau ci-dessous trouve sa source dans les aspects suivants : distribution de matériel à la fenêtre (ces clients ne sont pas comptabilisés car ils n'entrent pas nécessairement dans l'établissement), accueil régulé des clients uniquement toxicomanes ou encore multiplication des points de distribution de matériel d'injection sur le territoire de la ville de Luxembourg. Dans ce contexte, nous pouvons proposer un travail bien plus ciblé au bénéfice des usagers. Pour preuve, nous comptons une moyenne de 363 contacts par jour, ce qui équivaut à 4 contacts par client par jour.

Chiffres clés du CAARUD :

	2022	2023	Observations
Nombre moyen de visiteurs différents par jour	108	92	En baisse
Moyenne de contacts par jour	NA	363	NA
Proportion hommes / femmes	83% / 17%	82% / 18%	Légère augmentation
Moyenne de participation au projet femmes par mois	23	34	Forte augmentation
Total des urgences internes / externes	3 / 27	1 / 18	Forte diminution
Total des appels ambulance	34	16	Forte diminution
Total des appels police	75	29	Forte diminution

LA SALLE DE CONSOMMATION DE DROGUES À MOINDRE RISQUE (SCDMR)

À la salle de consommation, le client reçoit un étui avec tout ce dont il a besoin pour sa consommation. La salle offre 8 tables pour la consommation par intraveineuse et 6 tables pour la consommation par inhalation.

- En 2023, la moitié des contacts étaient âgés de plus de 45 ans, ce qui constitue une forte hausse.
- Les formes de consommation demeurent dans des proportions relativement stables.
- L'héroïne par voie nasale reste la forme de consommation la plus répandue tandis que la cocaïne par inhalation poursuit son augmentation.
- Le nombre de surdoses à l'héroïne reste stable. Le personnel a cependant dû intervenir sur 8 cas de surdoses de cocaïne dans la salle de consommation.

Chiffres clés de la SCDMR :

	2022	2023	Observations
Nombre total de passages	45405	44517	Légère diminution
Proportion hommes / femmes	84 % / 16%	83% / 17%	Stabilisation
Nombre moyen de consommation par jour	141	136	Légère diminution
Nombre de nouveau contrats	102	96	Légère diminution
Proportion des usagers de plus de 45 ans	42%	50%	Forte augmentation
Proportion des consommation par intraveineuse	42%	41%	Très légère diminution
Proportion de consommation par inhalation	56%	58%	Légère augmentation
Proportion de consommation par voie nasale	2%	1%	Diminution
Nombre total de surdoses (avec / sans perte de conscience)	1 / 4	1 / 4	Stabilisation
Total d'appels ambulance	1	3	Augmentation
Total d'appels police	0	1	Augmentation

LE SERVICE MÉDICAL

L'Abrigado offre également un service médical bas-seuil. Les clients toxicomanes peuvent consulter un médecin généraliste (convention avec Médecins du Monde) tous les jours de la semaine.

- L'infirmerie était ouverte chaque jour de l'année.
- L'offre de substitution d'opiacés à bas-seuil constitue toujours un pan essentiel de nos services.
- En marge de la substitution, les clients peuvent obtenir divers soins médicaux, des soins de veines et de plaies dans l'infirmerie de l'Abrigado.
- La part de patients sans caisse de maladie a chuté, grâce au système de la CUSS.

Chiffres clés du service médical :

	2022	2023	Observations
Nombre total de consultations	12808	12839	Stabilisation
Proportion hommes / femmes	78% / 22%	79% / 21%	Stabilisation
Proportion des patients sans assurance	65%	46%	Forte diminution
Proportion de la substitution parmi toutes les consultations	47%	50%	Augmentation

L'ÉCHANGE DE MATÉRIEL DE CONSOMMATION

Pendant l'ouverture de l'Abrigado, les clients peuvent échanger des seringues et se procurer gratuitement le matériel nécessaire pour leur consommation. Il importe de préciser que 98% des usagers qui reçoivent du matériel propre et stérile le ramènent ensuite.

Chiffres clés de l'échange de matériel de consommation :

Aiguilles distribuées	2022	2023	Observations
CAARUD	136363	102778	Forte diminution
Salle de consommation	31658	29106	Diminution
Asile de nuit	9493	11737	Augmentation
TOTAL	177514	143621	Diminution

L'ASILE DE NUIT (AN)

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

L'asile de nuit était ouvert pendant 365 jours en 2023 (100%).

Chiffres clés de l'asile de nuit :

	2022	2023	Observations
Taux moyen d'occupation	75%	76%	Légère augmentation
Proportion hommes / femmes	89% / 11%	89% / 11%	Stabilisation
Total de nouveau contrats	66	62	Légère diminution
Total des appels ambulance (principalement urgences externes)	26	16	Forte diminution
Total des appels police	15	9	Forte diminution

LE PROJET TABA (WALFERDANGE)

TABA est un projet d'importance dans l'objectif de stabilisation des clients. Ce service offrant une occupation structurée est ouvert quatre jours par semaine et emploie deux à trois collaborateurs par jour.

Chiffres clés du projet TABA :

	2022	2023	Observations
Nombre total de clients	1020	1174	Légère augmentation
Nombre total d'enfants ayant bénéficié de jouets	4457	7084	Augmentation substantielle

LE PROJET XCHANGE / MOPUD

L'Abrigado a activement participé à l'exécution du projet pilote Xchange. Ce projet de coopération entre l'Abrigado, la Jugend an Drogenhëllef et la Croix Rouge avait les objectifs suivants :

- Éviter les risques de transmission du VIH et des hépatites ;
- Proposer aux consommateurs les plus marginalisés un environnement qui les incite à avoir accès aux services partenaires en place.

La gestion du projet et la documentation statistique ont été reprises par la JDH. Au courant de 2023, l'organisation et la gestion du projet ont été évalué afin de pouvoir encore mieux répondre à la demande des usagers. Pour 2023 et les années suivantes, une convention de collaboration entre les trois partenaires qui précise les engagements et obligations de chaque partenaire a été signée. Durant 2023, des pourparlers avec plusieurs communes ont eu lieu en vue de la décentralisation du projet surtout vers le sud et le nord du pays.