



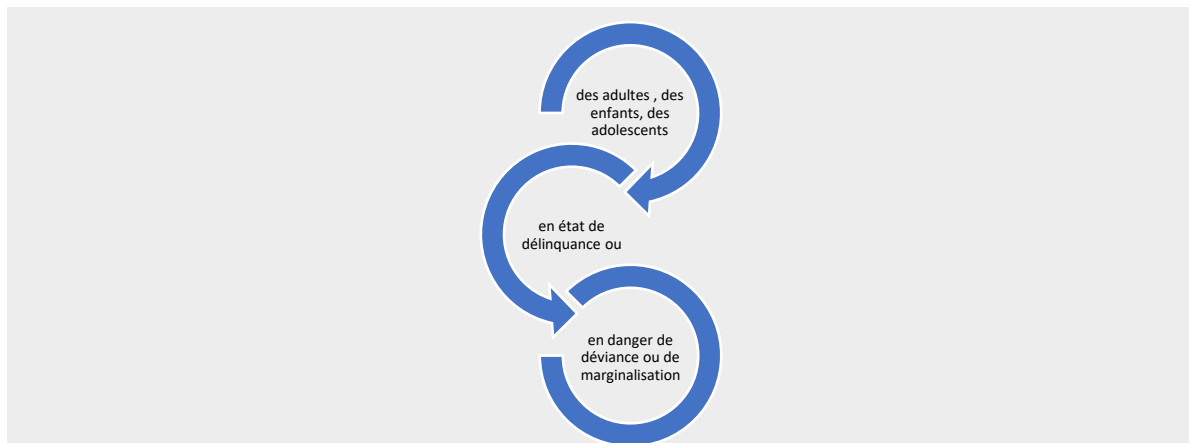
## **Rapport d'activités 2019**

## Introduction

Le **Comité National de Défense Sociale (CNDS)** est une association sans but lucratif créée en 1967 et reconnue d'utilité publique en 2010.

Aux termes des statuts, le CNDS a pour objet « *d'aider, par tous les moyens appropriés, au reclassement des détenus libérés et de toutes personnes en état de prédélinquance, ainsi que d'une façon générale de mettre en œuvre les moyens propres à aider l'enfance et l'adolescence en danger de déviance, ainsi que toute personne en danger de déviance ou de marginalisation.* »

Depuis 1967, le CNDS centre ses activités autour ...



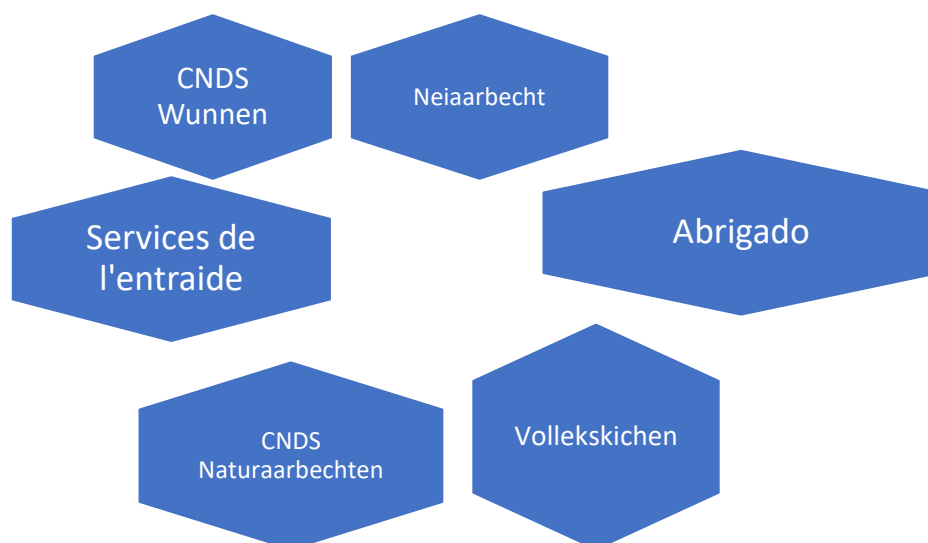
Pour le CNDS, la participation sociale repose sur trois piliers :



Ainsi, le CNDS propose aux personnes qui s'adressent à lui, des **possibilités d'hébergement temporaires ou durables** ainsi qu'un éventail **d'activités professionnelles** adaptées à leur situation et associées à un **accompagnement social**.

D'autre part, on relèvera que le CNDS s'adresse **aux personnes en état ou risque de délinquance, de déviance ou de marginalisation, quelle que soit la cause première** qui induise cet état ou ce risque. Les toxicomanes constituent un groupe de personnes plus particulièrement concernées par l'aide du CNDS.

CNDS ASBL est constitué de six entités...



... auxquelles nous ajouterons *l'écrivain public*.

Historiquement, ces entités sont nées au fil et en réponse à des besoins et, si pendant de nombreuses années, ces entités ont agi de manière isolée, on tend actuellement de plus en plus vers la complémentarité dans l'intervention pour une approche intégrée des besoins de la personne. La présentation des cartes de visite des différentes entités illustre cette volonté d'intégration dans l'approche : du côté pile, on trouve la carte d'identité du service, du côté face, la carte d'identité du CNDS.

Pour que les activités du CNDS puissent répondre aux exigences du droit commercial, le CNDS a constitué en son sein, deux Sarl : CNDS services Sarl et *Nei Aarbecht* Sarl.

Jusqu'il y a peu, la méthodologie d'intervention du CNDS reposait sur un **modèle par paliers** : pour gravir vers son autonomie, l'utilisateur évolue d'un palier vers le palier suivant. Chaque palier est une nouvelle étape d'un processus partant d'une situation de protection intense pour évoluer vers une situation de protection minimale voire nulle. Ceci implique qu'à chaque palier, l'utilisateur soit apte à accéder à l'étape suivante du processus.

Depuis l'introduction du projet *Housing First*, où le logement indépendant est le point de départ du cheminement vers l'autonomie plutôt que l'objectif final, la méthodologie « *par paliers* » a quelque peu été remise en question.

A plus d'un égard, et comme tant de fois depuis sa création, le CNDS se trouve à une croisée des chemins.

Le CNDS fonctionne sur *le respect absolu de la liberté de la personne* à accepter ou refuser l'aide offerte.

Par ailleurs, en proposant à chacun une aide taillée *sur mesure*, il s'attache à respecter dans toute la mesure du possible, le caractère unique de chaque personne humaine.

Enfin, le CNDS fait partie intégrante du mouvement de l'économie sociale et solidaire du Luxembourg.

Les principales ressources financières du CNDS proviennent du Ministère de la Famille et de l'Intégration, du Ministère de la Santé, du Ministère du Travail et de l'Emploi, du Ministère du Tourisme et du Ministère du Logement, sur base de conventions annuelles.

Ce rapport présentera le fonctionnement des différentes entités du CNDS, en plusieurs parties :

- Dans une première partie, la présentation des différentes entités se concentrera sur **les particularités de l'activité en 2019** ;
- La deuxième partie comportera les tableaux qui ont alimenté les statistiques publiées dans la première partie ;
- Une troisième partie présentera les annexes du document. Certaines annexes reviendront sur les différentes activités de la première partie de manière détaillée ainsi que sur les différents éléments transversaux. D'autres seront consacrées à expliquer et documenter des points particuliers du document.

## PREMIERE PARTIE : LES ACTIVITES DU CNDS EN 2019

### Chapitre I. Les activités liées à la problématique du logement

#### 1. CNDS *Wunnen*

CNDS *Wunnen* gère trois voies d'accès au logement : le centre d'accueil, le logement encadré et accompagné et le projet *Housing First*.

Les **centres d'accueil et les logements encadrés accompagnés** fonctionnent sur le **modèle d'intégration par paliers**.

Le projet **Housing First** fonctionne en revanche sur un **modèle inverse** de l'intégration par paliers : l'utilisateur intègre sans délai le logement, qui devient ainsi un **point de départ** (au lieu d'un point d'aboutissement) de la réintégration dans les autres domaines de la vie sociale.

##### 1.1 Les centres d'accueil

Le CNDS gère trois foyers d'hébergement, dans divers endroits du pays.

L'administration centrale est située à Vichten.

Chaque foyer est en mesure d'accueillir huit à onze personnes. Le résident dispose d'une chambre individuelle meublée. La cuisine, la salle-de-bains, la buanderie, les toilettes sont communes à tous les résidents. Les résidents s'organisent en groupe de vie et se partagent charges et tâches ménagères.

Un accent particulier est porté sur l'importance **des interactions et du dialogue** entre les résidents. Ainsi, la participation des résidents au repas du soir et aux réunions du groupe est obligatoire.

Le groupe est encadré par un éducateur, présent en journée, les jours ouvrables.

Dans le cadre de l'ensemble du CNDS, le nombre de centres d'accueil tend à diminuer.

L'évolution et le changement des besoins de la population imposent de nouvelles réponses que les centres d'accueil, créés il y a plus de trente ans, ne sont plus à même d'apporter.

Au cours de l'année 2019, ...

**Le nombre total d'occupants s'élève à 48 personnes, dont trois mineurs d'âge, deux garçons et une fille. 75 % des occupants sont de sexe masculin<sup>1</sup>.**

**Le nombre total de jours de présence est de 6918, soit une moyenne de 144 jours (21 semaines) par personne.**

**Le nombre moyen de jours de présence pour les femmes correspond à 153 jours (22 semaines). Il est plus élevé que chez les hommes où il représente 141 jours, soit 20 semaines.**

**62.5 % des occupants présentent une durée de séjour supérieure à six mois, 75% parmi les femmes et 58 % parmi les hommes.**

**42 % des occupants ont moins de trente ans et personne ne dépasse l'âge de soixante ans. 87.5 % des occupants ont moins de cinquante ans.**

**Quant à la nationalité, on compte 54 % de Luxembourgeois, 27 % de ressortissants d'autres pays de l'Union (Espagne, France, Portugal) et 19% de ressortissants de pays tiers (Albanie, Cameroun, Monténégro, Syrie et Togo).**

<sup>1</sup> Tableaux 1.1- 1.4

## 1.2 Le logement accompagné et encadré (LEA)

De plus en plus souvent, le CNDS est appelé à accompagner des bénéficiaires dans un logement extérieur à ses structures, en leur fournissant un accompagnement taillé « sur mesure », limité dans le temps.

Ainsi, les bénéficiaires résident dans leur propre logement ou dans un logement mis à leur disposition par CNDS-*Wunnen*. Ce logement est proposé aux personnes pour une période déterminée, qui peut être passablement longue et dépasse parfois quatre années.

Le logement accompagné et encadré est destiné aux personnes ou familles présentant des déficits sociaux de niveau et d'intensité différents. Toutefois, il est indispensable que le candidat présente une capacité d'indépendance suffisante pour vivre dans un logement semi-autonome.

Un projet de réinsertion, établi avec le bénéficiaire sur un mode contractuel, préalablement à la prise en charge, fixe les objectifs et les modalités de l'aide :

- Périodicité des rencontres avec le professionnel ;
- Type de soutien apporté par le CNDS ;
- Définition de l'apport attendu du bénéficiaire.

Pour la filière LEA, Le CNDS-*Wunnen* dispose de vingt-six logements, dont une maison unifamiliale.

Le CNDS- *Wunnen* distingue deux modèles de logements encadrés et accompagnés :

- Les *congregate- LEA* : ce sont des studios ou appartements regroupés dans un bâtiment, disposant de personnel in situ.  
Le CNDS dispose de deux bâtiments de ce genre, l'un est situé à Diekirch et l'autre à Luxembourg-ville.
- Les *scattered- LEA* : ce sont des studios ou appartements indépendants, situés à des endroits divers du pays, principalement dans le Centre et le Nord, sans personnel in situ.

En outre, CNDS-*Wunnen* accompagne **vingt-quatre personnes (24)** résidant dans leur logement personnel ou dans un logement relevant d'une autre association (comme l'association *Wunnengshellef* par exemple)<sup>2</sup>.

Au cours de l'année 2019<sup>3</sup> ...

*Le nombre total d'occupants des logements encadrés au cours de l'année 2019 s'élève à **107** personnes, dont 27 mineurs d'âge, 10 garçons et 17 filles. 59% des occupants sont des hommes. Les mineurs d'âge représentent 25% de la population des logements encadrés.*

*Le nombre total de jours de présence s'élève à **27275**, soit une moyenne de **255 jours (36 semaines)** par personne.*

*Le nombre moyen de jours de présence pour **les femmes** correspond à **270 jours (39 semaines)**, alors qu'il correspond à **244 jours (35 semaines)** pour les hommes.*

***82 %** des occupants présentent une **durée de séjour supérieure à six mois**, 93% parmi les femmes et 75 % parmi les hommes.*

<sup>2</sup> Leur nombre est cité une fois pour toutes. Il ne sera plus repris dans les statistiques figurant dans ce rapport.

<sup>3</sup> Voir tableaux 1.5-1.8

58 % des occupants présentent une durée de séjour supérieure à un an et 31% dépassent la durée de deux ans.

Pour ce qui est de l'âge, on relève que **25 % des occupants sont mineurs d'âge** avec une proportion importante de **filles (63% des mineurs d'âge)**. **21 % de la population des occupants dépassent les cinquante ans**.

**Les Luxembourgeois représentent 49 % des occupants**. **16% des occupants sont des ressortissants de pays -tiers** (Albanie, Burundi, Congo, Cameroun, Cap vert, Kenya, Erythrée, Pérou, Gambie et Nigéria).

**Les femmes** représentent une proportion importante parmi les ressortissants des pays-tiers **(59%)**

### 1.3 Housing First

Concept novateur, *Housing first* est basé sur le modèle *Pathways Housing First* élaboré aux États-Unis<sup>4</sup> et repris dans plusieurs initiatives européennes. Pour répondre adéquatement aux besoins des personnes du pays, il a été adapté aux spécificités socio-économiques du Grand-Duché de Luxembourg.

Il prend sa place dans *la stratégie nationale de lutte contre le sans-abrisme et l'exclusion liée au logement*, élaborée par le Gouvernement pour les années 2014 à 2020<sup>5</sup>.

Le principe de la démarche *Housing first* est la reconnaissance du logement comme un droit fondamental, tel qu'il est énoncé dans la déclaration universelle des Droits de l'Homme.

Garantir aux personnes privées de domicile, un niveau élevé de **choix et de contrôle** sur les services proposés, en particulier sur le logement est un prérequis de la stratégie *Housing first*.

Le logement indépendant devient le point de départ du cheminement vers l'autonomie plutôt que l'objectif final. L'utilisateur intègre directement un logement indépendant, pour une durée indéterminée, sans suivre le modèle d'intégration par paliers pratiqué traditionnellement. Il peut ainsi trouver la stabilité, la sécurité et se réinsérer progressivement dans la vie sociale, en évoluant à son propre rythme, sans échéances externes.

Parallèlement, une assistance et un accompagnement personnalisé répondant aux souhaits de l'utilisateur peuvent être proposés. La collaboration entre l'utilisateur et le prestataire est basée sur l'offre et la demande. L'utilisateur choisit les services et l'intensité de l'aide dont il souhaite bénéficier. Parmi les services proposés, on relève, l'aide pour l'aménagement du logement, les démarches de la vie quotidienne, le développement personnel, les loisirs et les démarches administratives, financières et médicales.

*Housing first* s'adresse à un public en grande précarité sociale pour lequel les moyens de prise en charge traditionnels sont inadéquats.

Il s'adresse exclusivement aux personnes seules, sans abri ou sans logement de longue durée (Situations de vie 1.1 et 7.2 de la typologie ETHOS)<sup>6</sup>, à quoi sont associées une psychopathologie sévère ou une dépendance (stabilisée ou non).

---

<sup>4</sup> Des détails sur le modèle américain, élaboré par Sam Tsemberis à Minneapolis et les adaptations pour le Luxembourg sont fournis à l'annexe I.

Le lecteur peut aussi consulter le guide sur le logement d'abord, en Europe : *Housing First Guide Europe*-[www.housingfirstguide.eu](http://www.housingfirstguide.eu)

<sup>5</sup> Une brève description de cette stratégie est disponible à l'annexe II.

<sup>6</sup> Typologie ETHOS : voir annexe III

Les usagers potentiels doivent avoir un revenu et résider de manière ininterrompue au Luxembourg depuis cinq ans au moins.

Pour *Housing first*, Le CNDS-*Wunnen* dispose de vingt-deux logements.

On distingue deux modèles :

- Les *congregate- HF* : ce sont des studios ou appartements regroupés dans un bâtiment, disposant de personnel in situ. On compte vingt studios à l'heure actuelle.
- Les *scattered- LEA* : ce sont des studios ou appartements indépendants, situés à des endroits divers du pays. CNDS- *Wunnen* accompagne actuellement deux personnes dans un logement de ce type.

Les *congregate- HF* sont localisés à la Fondation Félix Chômé<sup>7</sup>. L'aspect « *congregate* » est une particularité du projet au Luxembourg. L'évaluation du projet réalisée par ILRES a souligné l'intérêt que représentait cette particularité luxembourgeoise du projet *Housing first*<sup>8</sup>.

La demande de logements dans le cadre de ce projet est très importante. Soixante-quinze (75) personnes figurent actuellement sur cette liste.

Au cours de l'année 2019<sup>9</sup> ...

*Le nombre total d'occupants Housing first s'élevait à 29 personnes. Ce sont tous des adultes. 66 % sont des hommes.*

*Le nombre total de jours de présence s'élève à 9941, soit une moyenne de 343 jours (49 semaines) par personne.*

*Le nombre moyen de jours de présence pour les femmes correspond à 315 jours (45 semaines), alors qu'il correspond à 357 jours (51 semaines) pour les hommes.*

*Parmi les occupants, 93 % dépassent une durée de résidence d'une année.*

*Ce sont en majorité des personnes d'âge moyen : 55 % se situent dans la classe d'âge de 41 à 60 ans, 63% parmi les hommes et 40 % parmi les femmes.*

*Quant à la nationalité, on relève que 59 % des occupants sont des Luxembourgeois, 24 % sont originaires de pays de l'Union autres que le Luxembourg et 17 % sont des ressortissants de pays -tiers.*

## **2. La structure de logement *Nei Aarbecht***

### **2.1. Le Foyer *Nei Aarbecht***

En raison de sa proximité avec le service *Nei Aarbecht* dont il sera question au prochain chapitre et aussi parce qu'il accueille principalement des travailleurs occupés chez *Nei Aarbecht*, le Foyer n'est pas géré dans le cadre de la structure CNDS- *Wunnen*. Jusqu'à présent, il reste sous la tutelle de la structure *Nei Aarbecht*. Les objectifs poursuivis correspondent néanmoins tout à fait à ceux de CNDS-*Wunnen*.

<sup>7</sup> Fondation Félix Chômé 44, rue d'Eich L-1460 Luxembourg

<sup>8</sup> Voir annexe I.

<sup>9</sup> Tableaux 1.9- 1.12



Le Foyer est composé de douze studios, équipés chacun d'une kitchenette et d'une salle de douche.

Les studios sont réservés aux personnes aptes à travailler. La durée du séjour n'est pas limitée dans le temps.

Les admissions au Foyer *Nei Aarbecht* sont assurées par la responsable de *Nei Aarbecht* et la majorité des occupants du Foyer sont des travailleurs employés par *Nei Aarbecht* .

L'encadrement et le suivi social sont assurés par les travailleurs sociaux de *Nei Aarbecht* . L'entretien des communs est assuré par l'équipe de l'atelier- cuisine.

Au cours de l'année 2019<sup>10</sup>...

*Le nombre total d'occupants du Foyer Nei Aarbecht s'élevait à **15 personnes**. Ce sont tous des hommes adultes.*

*Le nombre total **de jours de présence** s'élève à **4274**, soit une moyenne de **285 jours**, soit **41 semaines** par personne.*

*Parmi les occupants, **73 % dépassent une durée de résidence d'une année**.*

*Quant à la nationalité, on relève que **27 % des occupants sont des Luxembourgeois**, **40 % sont originaires de pays de l'Union autres que le Luxembourg** et **33 % sont des ressortissants de pays - tiers**.*

*Parmi les motifs de l'entrée au Foyer Nei Aarbecht en 2019, on note que huit personnes sortent d'une institution, quatre personnes y sont arrivées après la perte de leur emploi, une personne après expulsion de son logement et deux personnes ont quitté un logement reconnu insalubre.*

*Au cours de l'année, **trois personnes ont quitté la structure**, l'une a été relogée dans le cadre d'un regroupement familial, une seconde a trouvé un emploi à l'étranger et la troisième a réintégré sa famille.*

## 2.2 La cantine de *Nei Aarbecht*

Au cours de l'année 2019, **11056 déjeuners** ont été servis à la cantine de *Nei Aarbecht*, ce qui représente une moyenne de **60 et 70 déjeuners par jour**.

La cantine s'adresse à l'ensemble du personnel de *Nei Aarbecht*, qu'il s'agisse du personnel d'encadrement ou du personnel encadré. Le prix du repas est de 2 EUR pour le personnel encadré et de 4 EUR pour le personnel encadrant.

---

<sup>10</sup> Tableaux 1.13-1.16

## Chapitre II. Les activités liées à la problématique du travail et de l'emploi

Dans ce chapitre, nous intégrerons toutes les formes d'activités proposées par le CNDS, en rapport avec **le travail au sens classique** mais aussi **les activités socio-pédagogiques** proposées aux personnes confrontées à de grosses difficultés sociales.

### 2.1 *Nei Aarbecht*

Créée en 1986 dans le but d'intégrer les chômeurs de longue durée au marché du travail, *NEI AARBECHT* est une entreprise **sociale et solidaire**.

Elle s'adresse aux chômeurs résidents, de plus de 18 ans.

**L'activité économique développée à *Nei Aarbecht* est la collecte, le tri, le recyclage et la vente d'objets d'occasion (meubles, vêtements, porcelaines, appareils électriques, livres, ferrailles...) récupérés chez des particuliers.**

Les objets récupérés sont répartis sur six ateliers : l'atelier couture, l'atelier électro, l'atelier métal, l'atelier menuiserie, l'atelier démontage et le service distribution de meubles.

Dans chaque atelier, un chef d'atelier et ses équipes assurent une (ou plusieurs) activités, amenant à la remise en état des objets récupérés et à leur revalorisation en vue de la vente<sup>11</sup>.

L'ensemble est coordonné par un coordinateur-technique et un chargé de direction.

Depuis 2016, dans le contexte de l'accueil des migrants, *Nei Aarbecht* s'est dotée d'une branche supplémentaire : la collecte et le stockage de meubles et matériel d'équipement à destination des nouveaux arrivants (*projet Mateneen*). *Nei Aarbecht* est la seule structure au Luxembourg à proposer ce service et pratiquement tous les prestataires de service social y ont recours. Cette branche connaît un franc succès tant au niveau des donateurs que des bénéficiaires, qu'ils soient demandeurs ou bénéficiaires de protection internationale ou simples résidents.

#### 2.1.1 Les activités de *Nei Aarbecht* en 2019

Au cours de l'année 2019, *NEI AARBECHT* a encadré un total de **quatre-vingt-six personnes (86)**<sup>12</sup>. Elles étaient **quatre-vingt-quinze (95)** en 2018. Entre 2018 et 2019, on relève dès lors une diminution de **12 %** du nombre des personnes occupées. Sur les quatre-vingt-six travailleurs occupés, cinquante-

---

<sup>11</sup> Il peut s'agir...

- Du déménagement et de l'acheminement des objets, avec la charge et décharge de camions ;
- De travaux de menuiserie, montage et démontage de meubles ;
- De travaux électriques, démontage et réparation de matériel électroménager et audiovisuel ;
- De travaux de nettoyage des espaces intérieurs et extérieurs ;
- De l'exposition et de la vente des objets ;
- Du démontage des objets inutilisables en vue d'un recyclage ou non ;
- De travaux de jardinage, de soins et de gardiennage d'animaux ;
- De travaux de couture, de retouche, de lessive et repassage de vêtements ;
- De trash design et fabrication d'objets créatifs à partir de matériel de recyclage.

<sup>12</sup> Tableaux 2.1- 2.9

cinq (55) sont accompagnés dans le cadre de mesures de la loi REVIS. Chaque travailleur REVIS a presté en moyenne 98,6 jours sur l'ensemble de l'année.

A la date du 31 décembre 2019, **cinquante-quatre (54)** travailleurs étaient occupés par *Nei Aarbecht*. Parmi les 54 personnes, on compte 42 hommes (78%) et 12 femmes (22%). L'emploi chez *Nei Aarbecht* est régi par quatre formes de contrats<sup>13</sup> qui sont fonction du statut du travailleur sur le marché de l'emploi.

#### 2.1.1.1 Les mouvements du personnel employé au cours de l'année 2019<sup>14</sup>

##### - Les engagements

Au cours de l'année 2019, trente-trois personnes (33) ont été engagées chez *Nei Aarbecht*. En 2018, le nombre d'engagements s'élevait à 71. Le nombre d'engagements chez *Nei Aarbecht* en 2019 a dès lors **diminué de plus de la moitié**, comparé à 2018.

La diminution globale dans le nombre d'engagements trouve son explication principale dans l'introduction, au 1<sup>er</sup> janvier 2019, de la loi REVIS, qui modifie la loi sur le revenu minimum garanti.

L'introduction de cette loi a limité le public susceptible d'être engagé par *Nei Aarbecht*, aux seuls bénéficiaires d'une *mesure de stabilisation et d'activation sociale*, initiée par l'Office National d'Inclusion Sociale (ONIS). Ainsi, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, les bénéficiaires orientés vers l'ADEM dans le cadre de la nouvelle loi, ne sont plus susceptibles d'être engagés par *Nei Aarbecht*. Dès lors, cette nouvelle loi ne limite pas seulement le nombre de candidats orientés vers *Nei Aarbecht*, elle change aussi leur degré de qualification. D'emblée, ils présentent moins de dispositions à retrouver un emploi sur le marché du travail ordinaire que précédemment. Il s'agit pour un grand nombre d'entre eux, de personnes présentant des déficits au niveau de la santé ou des personnes inaptes à occuper une tâche à temps plein. Plusieurs candidats orientés vers *Nei Aarbecht* en 2019 étaient des réfugiés, dont la maîtrise des langues du Luxembourg était très lacunaire et imposait une participation intensive à des cours de langues, ce qui a réduit singulièrement leur possibilité d'occuper un travail à temps plein. En conséquence, et notamment pour les tâches de déménagement, *Nei Aarbecht* a dû recourir à davantage de travailleurs sous contrat appui-emploi (CAE) que par le passé.

En ce qui concerne les engagements, on constate que

- Quinze engagements (15), **soit 45 %** ont été fait dans le cadre d'un contrat de travail d'utilité collective ;
- Neuf engagements (9), **soit 27 %** dans le cadre d'un contrat d'appui à l'emploi ;
- Neuf personnes (9), **soit 27 %** ont été engagées dans le cadre d'un stage bénévole ;

---

<sup>13</sup> On distingue principalement quatre types de contrats :

- Le contrat d'appui-emploi (CAE) qui est un contrat temporaire conclu entre l'ADEM et de jeunes demandeurs d'emploi ;
- Le travail d'utilité collective (TUC) qui est une mesure prévue pour les bénéficiaires du revenu d'inclusion sociale (REVIS) ;
- Le stage bénévole qui permet d'employer des personnes passagèrement inoccupées pour des raisons purement administratives.
- L'occupation temporaire indemnisée (OTI) qui est une mesure permettant à l'ADEM de mettre demandeur d'emploi indemnisé à disposition d'un employeur. Depuis 2013, *Nei Aarbecht* est agréée par l'ADEM pour engager huit chômeurs dans le cadre de cette mesure.

<sup>14</sup> Le lecteur pourra trouver un complément d'information à l'annexe VII.

- La diminution par rapport à 2008 a été particulièrement perceptible dans le cadre des stages bénévoles. Ils sont neuf (9) en 2019 alors qu'ils étaient vingt-trois (23) en 2018. La diminution correspond à près des deux tiers de l'effectif.
- Quant à l'**origine des candidats au stage bénévole**, on notera que trois (3) provenaient de CNDS *Wunnen*, un (1) avait été orienté par un service social, deux (2) avaient été adressés par Youth4Work, un candidat s'est présenté de sa propre initiative et deux (2) ont choisi de poursuivre un stage bénévole à la suite d'une autre mesure échue.

- Les sorties d'activité

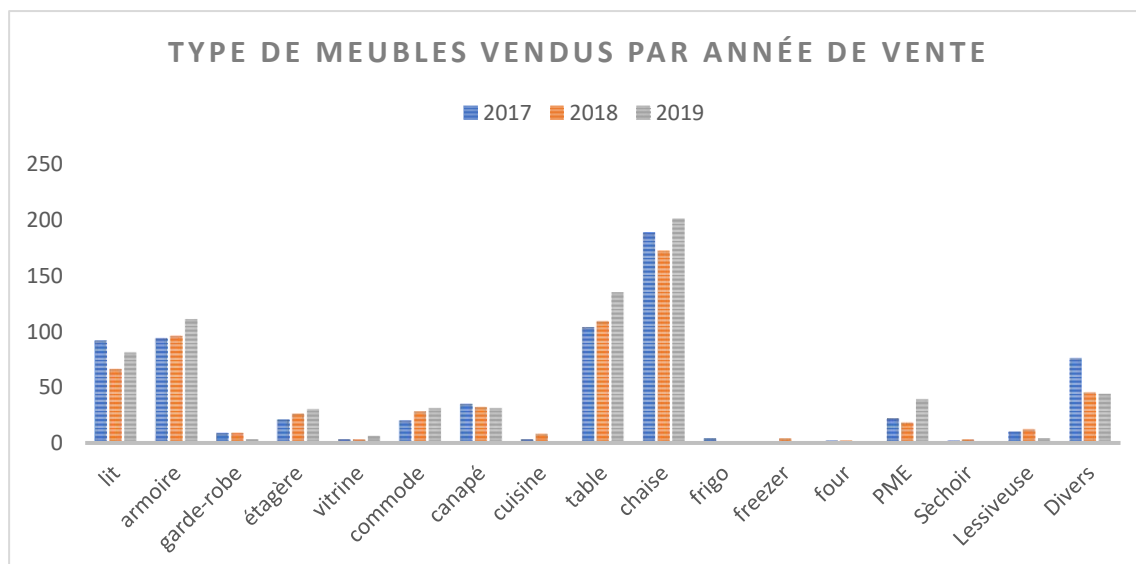
Trente-quatre personnes (34) ont quitté *Nei Aarbecht* en 2019. On notera que les sorties concernent pour 50% des travailleurs occupés dans le cadre d'un contrat de travail d'utilité collective et pour 32% de travailleurs occupés dans le cadre d'un contrat appui-emploi.

Quant aux **motifs de sorties**, on relèvera que deux (2) stagiaires ont été engagés sous CAE, un (1) a évolué vers un statut d'occupation temporaire indemnisée, trois (3) ont quitté *Nei Aarbecht*. L'un d'eux poursuit son activité dans le cadre d'une mesure de l'ADEM et deux (2) ont été congédiés après faute grave.

Il y a lieu d'attirer l'attention sur le **projet Mateneen** qui a connu un franc succès en 2019. Le nombre de donateurs offrant meubles et objets ménagers a fortement augmenté et *Nei Aarbecht* a pu répondre aux besoins de soixante (60) bénéficiaires. Le total des recettes de cette branche s'élève à 28 350 EUR pour l'année 2019, dépassant ainsi largement le montant de 2018 qui était de 22 842 EUR.

Le graphique suivant représentant les ventes de trois années illustre le dynamisme du projet. On relève que les meubles les plus vendus sont les tables et les chaises. En 2019, *Nei Aarbecht* a vendu 201 chaises.

Graphique 2.1. Nei Aarbecht- projet Mateneen- type de meubles vendus par année de vente



2.1.1.2 Les caractéristiques personnelles des travailleurs chez *Nei Aarbecht* en 2019

Les travailleurs occupés chez *Nei Aarbecht* sont, en majorité, des hommes : on recense 79 % d'hommes pour 21% de femmes.

Du point de vue de l'âge, on notera une proportion de travailleurs âgés passablement importante : ainsi, 29% des travailleurs dépassent l'âge de 50 ans.

Du point de vue de la nationalité, on relève que **45 %** des travailleurs occupés sont des ressortissants de pays-tiers. La palette des nationalités est d'ailleurs très étendue : ainsi on relève dix-neuf nationalités différentes. Si on y ajoute les pays de l'Union, on peut dire que *Nei Aarbecht* a occupé en 2019, des travailleurs issus de **vingt-sept pays différents**.

#### 2.1.2 La procédure de remise au travail proposée par *Nei Aarbecht* <sup>15</sup>

*Nei Aarbecht* est une entreprise dont l'objectif est la remise au travail des chômeurs de longue durée. Pour atteindre cet objectif, *Nei Aarbecht* s'est dotée d'un modèle d'intervention, fonctionnant sur deux voies parallèles. Ce modèle a été élaboré au fil des années et de l'expérience acquise. La voie principale se concentre strictement sur l'intégration à l'emploi, la voie facultative comporte des mesures de suivi personnel du candidat.

##### 2.1.2.1 La voie principale

Elle se décline en trois phases :

- **La phase d'accueil**

Un entretien à l'arrivée du candidat permet d'établir une fiche d'admission qui reprendra un ensemble de données permettant au chargé de direction d'élaborer avec le candidat, un projet professionnel qui porte sur le travail lui-même, la formation et éventuellement l'acquisition du permis de conduire.

- **La phase de formation et de perfectionnement**

La formation chez *Nei Aarbecht* est une formation « Learning by doing ». Tous les candidats ne passent pas nécessairement par les mêmes étapes. En effet, le cheminement est adapté au profil individuel du candidat.

Cette phase s'adapte à la dynamique globale et à l'évolution du candidat. Les conflits qui ne manquent pas de surgir entre le candidat et le chef d'atelier sont modérés par le service social.

- **Les stages externes : passage dans le circuit du travail ordinaire**

Lorsque le profil d'un candidat correspond à un poste à pourvoir dans une entreprise, le futur patron peut accueillir le candidat pour un stage de deux semaines. Ce stage permettra à l'éventuel employeur d'évaluer lui-même les capacités du candidat pour le poste proposé et permettra d'un autre côté, au jeune candidat d'évaluer lui-même ses compétences pour le poste.

##### 2.1.2.2 La voie facultative

Parallèlement au cheminement strictement professionnel, *Nei Aarbecht* propose des dispositions parallèles facultatives et adaptées au profil de chacun afin d'aider le candidat à s'insérer ou réinsérer sur le marché du travail.

Parmi ces dispositions, citons :

- **Le suivi professionnel**

Le suivi professionnel aide le candidat à définir et construire un projet professionnel en fonction de ses aptitudes et de ses motivations.

---

<sup>15</sup> Le lecteur intéressé pourra trouver une description détaillée de procédure à l'annexe VII.

- **Le suivi psychosocial**

La conduite d'entretiens réguliers avec le candidat permet l'instauration progressive d'une relation de confiance.

Cette phase a pour but d'évaluer la situation individuelle, familiale et sociale, d'identifier et analyser la teneur des besoins exprimés.

- **Le projet « permis de conduire »**

La détention d'un permis de conduire est un atout indiscutable pour la recherche d'un emploi sur le marché du travail privé.

Afin de permettre aux candidats d'acquérir le permis, le CNDS les soutient en leur accordant un préfinancement pour l'auto-école, qu'ils s'engagent à rembourser par étapes, selon leurs moyens.

### 2.1.3 Le personnel d'encadrement

L'équipe d'encadrement se compose de dix-sept personnes :

- Une chargée de direction, psychologue de formation ;
- Un chargé de direction adjoint qui est le coordinateur technique de l'entreprise ;
- Neuf chefs d'atelier : couture, menuiserie, métal, électro, démontage, service distribution de meubles. Chacun d'eux dispose de la formation professionnelle adaptée à l'activité de l'atelier qu'il dirige : éducatrice diplômée, électricien, mécanicien, menuisier, couvreur-charpentier.
- Six chefs d'équipe : menuisier- chauffeur, serrurier-chauffeur, chauffeur, cuisinier, menuisier-charpentier. Ici aussi chacun dispose de la formation professionnelle adaptée à l'objectif de l'équipe qu'il dirige. La distinction qu'il y a lieu d'établir entre atelier et équipe tient à la mobilité. L'atelier ne bouge pas. L'équipe en revanche est mobile. Ainsi, pour la plupart des équipes, une formation de chauffeur professionnel est exigée en plus de la qualification professionnelle de base.
- Un ouvrier installateur chauffage-sanitaire.

Le personnel d'encadrement bénéficie lui aussi de possibilités de formation continue. Au cours de l'année 2019, ces formations ont été nombreuses et variées.

- Trois chefs d'équipe ont terminé la formation *train the trainer*. Cette formation permet d'acquérir des aptitudes et compétences pédagogiques pour l'encadrement de personnes à problèmes multiples.
- Un chef d'équipe a suivi la formation préparatoire à « l'habilitation électrique pour personne avertie » qui permet aux détenteurs d'une habilitation électrique, de brancher des appareils électriques chez les clients. Dans notre cas, cette habilitation est importante pour l'installation de cuisines équipées.
- Un chef d'équipe a suivi en interne, une formation « travaux d'électricité ».
- Deux chauffeurs ont suivi la formation en vue de l'obtention du statut de chauffeur professionnel (formation C95 d'une durée de quatre semaines à Sanem).
- Cinq personnes ont suivi une formation intitulée « *gestion et prévention des déchets* » organisée par la *Superdreckskösch*.
- Une formation à l'utilisation du logiciel *PosIn/Tradeln/BookIn*, destiné à la gestion de la caisse enregistreuse Inteclux.
- Du point de vue de la sécurité, deux exercices d'évacuation ont été organisés par *INFOPLA* au cours de l'année. L'un concernait les ateliers de *Nei Aarbecht* et le deuxième concernait le Foyer.

## 2.2 Nei Aarbecht SARL

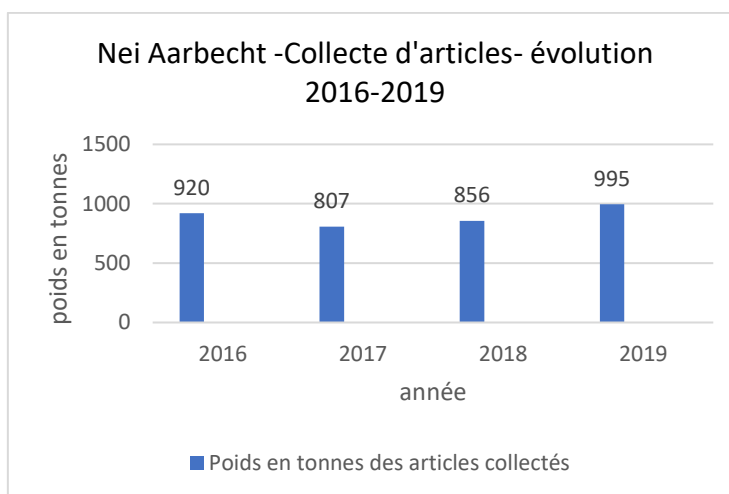
Afin de satisfaire aux exigences légales en matière de droit commercial, le CNDS a créé la société *Nei Aarbecht* sàrl, au sein de laquelle s'opèrent **les collectes et opérations de vente** des objets récupérés. Les bénéfices éventuels résultant de la vente sont réinvestis dans les activités sociales et permettent de payer une partie des salaires ainsi que certains d'infrastructure de *Nei Aarbecht*.

### 2.2.1 Les collectes

L'année 2019 a connu une croissance importante des demandes de vidage complet de maisons ou appartements. On peut estimer que Nei Aarbecht a vidé en moyenne trois et deux appartements par semaine. Le délai d'attente pour l'opération s'étendait à une moyenne de trois à quatre semaines. En 2019, Nei Aarbecht a collecté 995 tonnes d'articles.

Le graphique ci-dessous donne un aperçu de l'évolution de la collecte depuis 2016.

Graphique 2.1. Nei Aarbecht SARL – collecte d'articles- évolution 2016-2019



Au total sur l'année 2019, nous avons reçu 11 037 appels téléphoniques, soit une moyenne de 47 appels par jour.

L'augmentation de la demande d'enlèvement de meubles a imposé l'acquisition d'un camion supplémentaire, une réorganisation complète des tournées ainsi que la création d'un nouveau poste de travail pour la planification de cette collecte.

### 2.2.2 Les ventes

Les ventes sont opérées au magasin de *Nei Aarbecht* et depuis 2015 à partir d'une page Facebook en ligne.

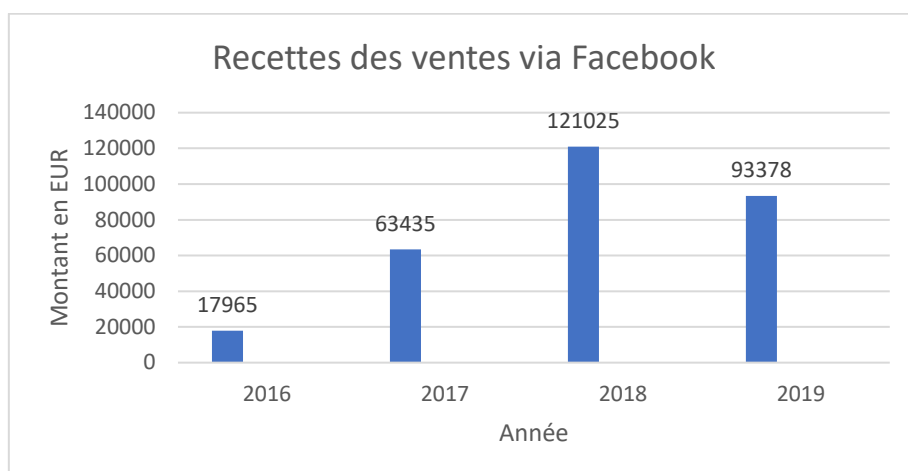
En magasin, les clients sont de plus en plus nombreux et l'on constate l'arrivée de nouveaux clients tels que les réfugiés.

Les ventes en ligne sont destinées à une clientèle plus « aisée » à laquelle nous réservons des articles originaux ou précieux pour lesquels nous pourrions demander un prix plus élevé.

La plateforme Facebook permet aussi une information objective du public sur les projets et les réalisations de *Nei Aarbecht*.

En 2019, les recettes de la vente par Facebook ont marqué un léger fléchissement par rapport à 2018. Le bilan reste cependant tout à fait positif.

Graphique 2.3. Neiaarbecht SARL - recettes des ventes via Facebook- évolution 2016- 2019

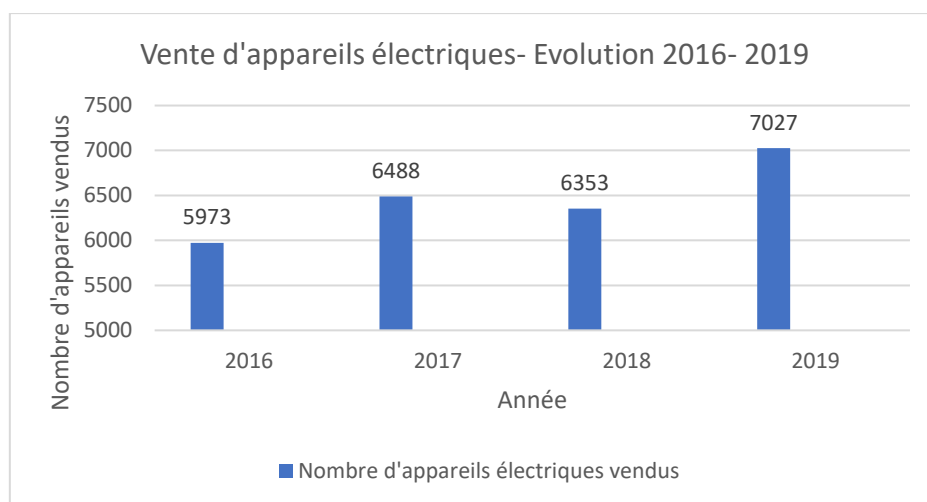


2.2.3 La convention de coopération ECOTREL<sup>16</sup> et CCN (centre de coordination nationale pour l'information, la valorisation, et le compostage).

En vertu de la convention signée en 2012, ECOTREL autorise *Neiaarbecht* à collecter et revendre des appareils électriques d'occasion.

Le graphique suivant présente l'évolution de la vente d'appareils électriques depuis 2016

Graphique 2.4. Neiaarbecht SARL – Vente d'appareils électriques- évolution 2016- 2019



Une deuxième convention de coopération impliquant ECOTREL et le CCN a été signée en 2018 par *Neiaarbecht*. Cette convention autorise le gestionnaire du parc de DEEE (déchets d'équipements électriques et électroniques ménagers) à mettre de tels équipements à la disposition de *Neiaarbecht* en vue de leur réparation et de leur remise sur le marché.

Au cours de l'année 2019, *Neiaarbecht* a effectué un enlèvement bimensuel de matériel électrique aux parcs de recyclage de Hesperange, Munsbach et Junglinster. En juin 2019, le parc de Schifflange est venu s'ajouter à la liste.

<sup>16</sup> Ecotrel est un organisme agréé par la Ministre de l'Environnement, du Climat et Développement durable pour endosser les obligations à charge des producteurs et importateurs d'équipements électriques et électroniques (EEE) telles que décrites dans le règlement grand-ducal modifié du 30/07/2013.



Tab. 2. *Neiaarbecht*- Année 2019- Nombre d'appareils récupérés et revendus et parc d'origine.

Parc de recyclage	Nombre d'appareils électriques		
	Enlevés	Remis en vente	Retournés au parc
Hesperange	240	175	65
Munsbach	61	39	22
Junglinster	154	99	55
Schiffflange	98	69	29
Total	553	382	171

### 2.3. Les services de l'entraide

Les services de *l'entraide* ont été instaurés afin d'offrir aux personnes socialement marginalisées, très éloignées du marché du travail, une structure d'insertion sociale et professionnelle. Dans le cadre de leur fonction, les personnes employées bénéficient d'une guidance visant à terme à une intégration au marché du travail classique.

Au sein des services de *l'entraide*, toutes les activités professionnelles sont organisées avec des impératifs de rentabilité, sur un mode analogue à celui du marché du travail ordinaire. Les conditions de travail se rapprochent autant que possible de celles que l'on connaît dans une vie professionnelle classique : respect du temps de travail, des horaires, exigence de ponctualité, de productivité, afin que la personne employée se retrouve dans un environnement très proche du circuit de travail classique et puisse en intégrer les règles.

Mais, la structure est aussi conçue pour que dans son occupation, le travailleur puisse bénéficier d'un cadre formateur. Ainsi les chefs d'équipe ne doivent pas seulement mener à bien la tâche pour elle-même, ils doivent aussi initier le travailleur à une utilisation correcte et rationnelle des outils, à l'organisation du travail, à la découverte de l'ensemble des tâches qui relèvent du domaine dans lequel il travaille.

Cet aspect formateur est particulièrement important car il augmente considérablement les chances du travailleur d'intégrer un jour, le marché du travail ordinaire.

#### 2.3.1 Les activités développées par les services de l'Entraide

Les services de l'entraide s'organisent autour de sept thèmes d'activité :

- *L'environnement et le jardinage*

Cette équipe assume un éventail d'activités liées à l'entretien de la nature et l'aménagement de l'environnement.

Plusieurs services étatiques, parastataux et communaux lui confient des tâches. On citera *Emwelt an Natur*, l'administration des eaux et forêts, les communes du Nord du pays et d'autres associations sans but lucratif telles que le *Sicler* et *Zones industrielles*. En collaboration avec *Naturpark-Our*, association locale de valorisation de l'environnement naturel, l'équipe a créé et continue de gérer un jardin de grande surface.

- *La cuisine et l'entretien*

Cette équipe s'investit principalement au service des travailleurs des autres équipes.

Elle gère la **cantine**, prépare les repas de midi pris sur le site ou propose un service *takeaway* pour les repas pris à l'extérieur. Ces repas sont en grande partie, préparés à base des légumes du jardin des services de l'entraide.

En saison, l'équipe se charge de la transformation des produits du jardin en vue de leur conservation : confection de confitures, conserves de légumes, stérilisation etc.

L'équipe se charge également de l'entretien des locaux et du linge, autant des vêtements de travail que des vêtements privés des travailleurs.

L'organisation du travail par poste permet à certains travailleurs d'assumer une tâche à temps partiel.

- *Elwenter Kleederstuff*

Cette équipe se charge de la collecte, du tri, du nettoyage et de la réparation et de la vente de vêtements de seconde main, destinés à familles et personnes dans le besoin (personnes à revenus modestes, familles monoparentales, personnes en détresse sociale...).

Cette activité permet d'employer plusieurs personnes dans le cadre d'une activité temporaire d'insertion (ATI).

- *Treffpunkt*

Comme la *Kleederstuff*, *Treffpunkt* est une boutique de vêtements de seconde main à prix modiques pour les personnes en difficultés.

*Treffpunkt* est également équipé d'une buanderie sociale où le client peut trouver une aide pour la lessive, le pliage et le repassage des vêtements ainsi que d'un local de rencontre où en plus d'un café, le visiteur peut recevoir une information ou un conseil.

- *Terre solidaire*

Le développement de ce projet a permis la création de douze postes de travail. L'équipe a pu ainsi s'ouvrir à plusieurs demandeurs et bénéficiaires de protection internationale.

Dans le cadre d'une cuisine construite grâce à un financement par l'œuvre Grande- Duchesse Charlotte, l'équipe transforme des produits du jardin et propose depuis 2017, une gamme de produits bio, d'origine locale, directement du champ à l'assiette.

- *Le tourisme*

Cette équipe est principalement chargée du balisage et de l'entretien des sentiers touristiques de l'ensemble du pays. Une branche spécifique s'occupe plus particulièrement du balisage et de l'entretien des sentiers touristiques du *Mullerthal*.

- *Des travaux en sous-traitance*

Plusieurs équipes des services de l'Entraide sont occupés à des travaux en sous-traitance. Il s'agit notamment de travaux de cartonnerie, mailing, métal, peinture et bois.

### 2.3.2 Caractéristiques personnelles des travailleurs des services de l'Entraide au cours de l'année 2019<sup>17</sup>

Au cours de l'année 2019, les services de l'Entraide ont occupé 166 personnes. Elles ont presté un total de 18439 jours de travail, soit une moyenne de 111 jours par travailleur.

La majorité (76%) des personnes employées sont des hommes.

Près de 57% des employés des services de l'Entraide dépassent l'âge de 40 ans. Dans cette catégorie d'âge, les femmes sont clairement surreprésentées. Alors que dans les catégories d'âge de 41 à 65 ans, on retrouve 41% de la population masculine, la présence des femmes y atteint 75 %.

Près de la moitié des travailleurs (48.2%) sont de nationalité luxembourgeoise.

Les ressortissants de pays- tiers (21.1%) y sont beaucoup moins représentés que dans d'autres activités du CNDS. A titre de comparaison, on relèvera que chez *Nei Aarbecht*, ils représentent 45% de l'ensemble des travailleurs.

## 2.4. La *Vollekskichen*

La *Vollekskichen* poursuit un double objectif :

- Offrir des repas à prix modiques aux personnes dans le besoin ;
- Offrir de l'emploi à des chômeurs rencontrant des difficultés à s'insérer sur le marché du travail ordinaire ainsi qu'à des chômeurs de longue durée, âgés dont les chances de retrouver du travail sont minimales.

---

<sup>17</sup> Tableaux 2.10- 2.12.

Dans son rôle d'employeur, la *Vollekskichen* travaille dans la perspective d'une intégration au marché du travail ordinaire par l'acquisition d'une qualification mais aussi l'apprentissage des règles de la vie professionnelle : rythme du travail, respect des horaires, ponctualité, hygiène et sécurité.

Lieu où l'on mange ensemble, la *Vollekskichen* est aussi le lieu où l'on se rencontre. Elle est ouverte tous les jours de l'année, à midi et le soir. La salle-à-manger comporte 64 places.

Le bâtiment abritant la *Vollekskichen* appartient à la ville de Luxembourg qui le met à la disposition du CNDS et paie également les frais d'électricité, de gaz et d'eau.

#### 2.4.1 La *Vollekskichen* : un restaurant à prix modique.

##### 2.4.1.1 La clientèle

On peut dire que la clientèle de la *Vollekskichen* est plutôt diversifiée du point de vue de l'âge et de l'origine culturelle. Cette diversité contribue à sa dynamique et constitue un excellent moyen de lutter contre les préjugés.

Il s'agit d'une clientèle assez régulière, qui tient à payer son repas.

Beaucoup viennent à pied car ils résident à distance raisonnable de l'établissement, d'autres utilisent les transports publics. Ainsi, l'interdiction par la ville de Luxembourg de l'accès au parking de la cour de l'établissement à la fin de l'année 2018, n'a guère affecté la fréquentation de la *Vollekskichen*.

Les clients sont souvent des personnes qui ne disposent pas de l'infrastructure ou du savoir nécessaires pour se confectionner un repas.

Une part importante d'entre eux sont des personnes seules qui cherchent à briser la solitude.

##### 2.4.1.2 Le fonctionnement

La *Vollekskichen* fonctionne à peu près tous les jours de l'année, midi et soir.

Certes, le repas est payant mais, dans la philosophie de respect de la dignité humaine prônée par la *Vollekskichen*, il est essentiel qu'il le reste. En payant son repas, le client est un vrai client et non une personne assistée. Son prix reste cependant très modique.

Parmi les clients de la *Vollekskichen*, on en compte quelques-uns dont le repas est couvert par des bons fournis par des services sociaux<sup>18</sup>. Un quart des repas servis est payé par ce biais.

Quand un client incapable de payer se présente, le personnel lui sert un potage et du pain et l'oriente vers une institution servant des repas gratuits<sup>19</sup>

L'établissement met son point d'honneur à servir des repas de bonne qualité, confectionnés à partir de produits régionaux, frais et de saison.

Ils proviennent des jardins de CNDS- *Nei Aarbecht*, des « *Cent-Buttek* »<sup>20</sup> et de la coopérative « *Terra* ».

---

<sup>18</sup> Il s'agit principalement des Offices sociaux, du service central d'assistance sociale, de la ligue médico-sociale, de *Jugend-an-Drogenhellef*, Caritas, CNDS-*Abrigado*, certains presbytères, et aussi des donateurs privés.

<sup>19</sup> Plusieurs institutions servant des repas gratuits existent à proximité : *Stemm vun der Stroos*, *Bistrot le Courage*, *Action hiver*, *Streetangels* etc. La *Vollekskichen* entretient de bonnes relations avec ces différentes institutions et tous cherchent à travailler dans une certaine complémentarité.

<sup>20</sup> « *Den Cent Buttek asbl* » est une association bénévole créée fin 2009, dans le but de lutter contre le gaspillage alimentaire par la collection dans les grandes surfaces et d'autres locaux de vente de denrées alimentaires invendues encore parfaitement consommables et conformes aux critères de la sécurité alimentaire et leur redistribution à des familles dans le besoin.

Sur l'ensemble de l'année, **25907 repas** ont été servis, soit une moyenne de 71 repas par jour. Près de 94% de l'ensemble sont des déjeuners.

Tab. 2.11 bis *Vollekskichen*- 2019- Nombre de repas servis par type

Semaine		Week-end		Total
Déjeuner	Dîner	Déjeuner	Dîner	
19461	848	4871	727	25907

Pour ce qui est des dîners, on est étonné du peu de différence entre le nombre de repas servis en semaine et le week-end. D'ailleurs, en moyenne, on sert plus de dîner le week-end que la semaine. Il semble que la clientèle du dîner constitue un groupe particulier, où l'on retrouve de vrais habitués.

Les menus de la semaine sont publiés chaque lundi sur le site du CNDS<sup>21</sup>. En outre, la *Vollekskichen* dispose d'une page Facebook qui lui permet d'être visible pour un public « en ligne ».

#### 2.4.2 La *Vollekskichen* : un employeur pour des chômeurs en difficulté

La *Vollekskichen* fonctionne essentiellement par l'embauche de chômeurs. Ceux-ci sont par ailleurs encadrés par un personnel salarié afin de leur permettre d'acquérir un savoir-faire professionnel pour un retour à terme, vers le marché du travail classique.

##### 2.4.2.1 Les mouvements dans l'emploi en 2019

En 2019, dix-sept personnes en recherche d'emploi ont été employées à la *Vollekskichen*, huit hommes et neuf femmes. Ils ont totalisé un nombre de **2611 jours de présence effective**<sup>22</sup>, soit une moyenne individuelle de **154 jours**. En 2018, le nombre de jours de maladie avait été plus important et la présence effective moyenne représentait 125 jours.

En 2019, la présence au travail fut plus régulière et le personnel fut par ailleurs, beaucoup plus stable. *Vollekskichen* a pu compter sur une équipe quasi complète. Elle était constituée en majorité de quadragénaires et quinquagénaires dont les perspectives de réintégration sur le marché du travail classique sont plutôt aléatoires, principalement en raison de situations familiales compliquées ou de problèmes de santé. Le fonctionnement du restaurant peut s'accommoder d'une certaine flexibilité dans l'organisation et les horaires de façon à permettre à ces travailleurs de répondre aux contraintes familiales.

##### 2.4.2.1 Les différents contrats<sup>23</sup>

En 2019, les travailleurs de la *Vollekskichen* ont été engagés sous deux types de contrats.

- **Le contrat de travail d'utilité collective (TUC)** concerne seize personnes sur les dix-sept qui ont travaillé en 2019. Rappelons que le contrat d'utilité collective (TUC) est une mesure prévue pour les bénéficiaires du revenu d'inclusion sociale (REVIS). Elle est gérée par l'office national d'inclusion sociale (ONIS). Parmi les seize personnes, onze travaillaient à temps plein (40H/ semaine), une personne avait un contrat pour 30 heures par semaine, une pour 25 heures par semaine et trois pour 20 heures par semaine.
- **L'occupation temporaire indemnisée (OTI)** concerne un travailleur âgé de plus de cinquante ans. L'OTI est une mesure qui permet à l'ADEM (administration de l'emploi) de mettre un

<sup>21</sup> [www.cnds.lu](http://www.cnds.lu)

<sup>22</sup> Les jours de maladie, les récupérations et les congés ne sont pas compris dans ce chiffre.

<sup>23</sup> Tableaux 2.13- 2.20

demandeur d'emploi indemnisé à disposition d'un employeur. En principe, il s'agit d'une mesure d'une durée limitée à six mois. Cependant, pour les personnes âgées de plus de 50 ans, cette durée peut s'étendre jusqu'à l'âge de la retraite du travailleur.

#### 2.4.2.2. Les caractéristiques personnelles des travailleurs de la *Vollekskichen*

Du point de vue de l'âge, on relève que les travailleurs présentent une certaine hétérogénéité, allant de 26 ans jusqu'à 65 ans. La classe d'âge de 41 à 50 ans est la plus importante avec sept travailleurs, soit 41 %.

On relève aussi un grand équilibre du point de vue du genre. On compte huit hommes et neuf femmes. Cet équilibre diffère des caractéristiques que l'on retrouve dans les autres structures du CNDS où les hommes sont souvent très majoritaires.

On retrouve aussi un éventail assez large de nationalités : quatorze citoyens européens dont trois luxembourgeois et trois personnes originaires de pays- tiers. Les langues utilisées dans le travail sont le français et le luxembourgeois. L'équipe d'encadrement attache beaucoup d'importance à garantir une coexistence harmonieuse entre les travailleurs en encourageant le respect mutuel au-delà des différences liées à l'âge, à l'origine culturelle et aux capacités individuelles.

#### 2.4.3 Le cadre permanent de la *Vollekskichen*

En 2019, l'équipe des cadres se compose de cinq postes, équivalant à 4,5 temps plein : une éducatrice, qui est chargée de la direction, trois cuisiniers et un artisan. Une présence de cadres doit être garantie de 07.30H à 18.00H les jours ouvrables et de 09.30H à 15.30H les week-ends et jours fériés.

L'équipe permanente de *Vollekskichen* est chargée du management de l'ensemble de la *Vollekskichen*. Cette fonction comporte la gestion et l'administration de la *Vollekskichen* comme entreprise de restauration.

On y recense un grand nombre de tâches telles que :

- la préparation des repas ;
- l'entretien de la cuisine, de la salle du restaurant, des caves ;
- la gestion des réserves alimentaires et autres ;
- l'entretien et la gestion de la buanderie où les travailleurs ont la possibilité d'entretenir leur linge personnel moyennant une modeste contribution financière ;
- la gestion des abords ( cour, plantations, salage en période hivernale...) ;
- les réparations et petits travaux de rénovation.

Outre l'encadrement du personnel *temporaire* de la *Vollekskichen* pour le fonctionnement proprement dit, l'équipe des cadres offre un encadrement psychosocial à ses employés, de façon à leur permettre de rejoindre avec un maximum de chances, le marché du travail classique.

Cet accompagnement est contractuel. Dès son entrée en fonction, chaque travailleur s'engage formellement au respect du règlement interne de l'établissement, par une signature.

L'accompagnement que l'équipe des cadres apporte au travailleur consiste entre autres en :

- une aide individuelle à l'acquisition d'un savoir-faire de qualité pour accéder dans les meilleures conditions au marché du travail classique.
- un enseignement des gestes professionnels
- une initiation aux règles d'hygiène et de sécurité
- un accompagnement pour l'organisation du travail (la planification du nettoyage, la disposition de la salle du restaurant) ;
- une stimulation au travail autonome et à la prise de responsabilités ;
- la planification et l'organisation de formations individuelles ;

- le suivi des travailleurs pour leurs problèmes de logement, les difficultés familiales et financières ;

Elle comporte enfin, la gestion des relations avec une clientèle aux caractéristiques sociales particulières.

Ainsi l'équipe d'encadrement peut aider les clients du restaurant, dans leurs démarches administratives, leurs démarches auprès d'organismes tels que les offices sociaux, le fonds du logement, l'utilisation des nouvelles technologies etc. et surtout en leur apportant quotidiennement une écoute professionnelle et empathique.

## **2.5. CNDS- *Naturaarbechten***

CNDS *Naturaarbechten* a été créé en septembre 2004. Il offre à des personnes très éloignées du marché du travail ordinaire, une aide socio- thérapeutique en les occupant dans le secteur des services de protection de la nature. Il s'agit en général de chômeurs de longue durée ou de personnes présentant un léger handicap mental.

En 2019, les personnes employées sont au nombre de vingt-quatre, vingt-trois hommes et une femme. Le nombre total de jours de présence au travail s'est élevé à 1743, soit une moyenne de 73 jours par travailleur.

L'objectif est d'amener les personnes employées à acquérir davantage d'autonomie en les assistant dans des tâches d'entretien et de valorisation de la nature.

Le travail est organisé dans le cadre d'une structure modeste, située au Nord du Luxembourg. Elle permet aux ouvriers de travailler dans un environnement paisible, adapté à leurs possibilités, sans pression excessive.

### **2.5.1 Les activités développées dans le cadre de CNDS *Naturaarbechten***

CNDS *Naturaarbechten* travaille essentiellement à la valorisation de l'espace naturel.

Ces travaux de protection de la nature revêtent une grande utilité sociale. Plusieurs d'entre eux répondent aux engagements internationaux du Luxembourg en matière de maintien de la biodiversité. Ils sont réalisés pour le compte de l'Etat, de la fondation « *Natur&Emwelt* », de différentes communes et pour le « *Naturpark Our* ».

CNDS *Naturaarbechten* réalise aussi d'autres travaux tels que la fabrication de pieux, la production de bois de chauffage, l'entretien d'un verger composé d'arbres fruitiers haute -tige à variétés locales, l'élevage d'un troupeau de vaches Galloway destinées au pâturage extensif et enfin, des travaux d'apiculture.

La formation a aussi sa place à CNDS *Naturaarbechten*. Elle est adaptée dans le fond et la forme aux capacités physiques et intellectuelles des travailleurs occupés.

En 2019, les responsables ont organisé des formations à la manipulation des outils à risques tels que les tronçonneuses et débroussailleuses.

Une autre formation fut consacrée aux techniques de gestion d'une pépinière d'arbres fruitiers.

### **2.5.2 Caractéristiques personnelles des personnes employées chez CNDS *Naturaarbechten*<sup>24</sup>**

Comme nous l'avons vu précédemment, le petit groupe des personnes employées chez *Naturaarbechten* ne compte qu'une seule femme. Les personnes de nationalité luxembourgeoise représentent la part la plus importante du groupe (65.2%). Les ressortissants de pays-tiers sont très peu nombreux (21.7%). La répartition par classe d'âge est assez homogène. On peut toutefois dire

---

<sup>24</sup> Tableaux 2.21-2.24

qu'il s'agit d'une population relativement âgée. En effet, 62.5% des personnes employées dépassent les 30 ans. Ceci s'explique par la volonté en 2019 d'engager surtout des personnes sous contrat AIP.

## 2.6 L'écrivain public

Le CNDS s'est également attaché les services d'un écrivain public. Il offre à toute personne un soutien à la compréhension et à l'écriture de textes.

Sur base d'une écoute active, tout en excluant ses propres idées et en restant neutre et bienveillant, l'écrivain public assiste la personne à comprendre et interpréter les courriers.

L'écrivain public conseille, informe et aide à formuler une réponse.

La personne bénéficiaire est maître d'ouvrage et responsable de sa démarche. L'écrivain public s'efforce de retranscrire et de formuler la parole de ce dernier et n'intervient que sur la forme.

Toutefois, il informe la personne sur les éventuelles conséquences de l'écrit et les suites qui peuvent en découler (coûts, procédures, délais, enjeux, etc.).

Sont concernés les courriers administratifs à destination d'organismes communaux, étatiques et paraétatiques, courriers à l'adresse d'une entreprise, lettres à caractère privé ou encore soutien à la rédaction de lettres de motivation ou curriculum vitae.

L'écrivain public s'interdit cependant toute rédaction de courrier en contradiction avec la législation luxembourgeoise et se réserve le droit de refuser l'écriture de courriers de dénonciation, chantage, menaces, injures et insultes.

Chaque dossier est traité dans la plus grande confidentialité et aucune information n'est divulguée sans l'accord du bénéficiaire.

Les prestations de l'écrivain public sont entièrement gratuites et il est à disposition sur rendez-vous ou lors des permanences dans les locaux du *Treffpunkt* à Ettelbruck <sup>25</sup>.

---

<sup>25</sup> Voir le chapitre II-3 consacré aux services de l'entraide.

### Chapitre III. Les services pour personnes toxicomanes **ABRIGADO**

Fondé en 2005, le centre d'aide aux toxicomanes *Abrigado* combine structures d'accueil de jour et structure d'accueil de nuit. Il intègre un espace protégé de consommation de drogues.

Il s'adresse principalement à la population des consommateurs adultes du quartier de la gare à Luxembourg-Ville.

L'approche adoptée par *Abrigado* est basée sur le concept de l'*accès à seuil bas*<sup>26</sup>, qui prône l'acceptation de l'assuétude, sans contrainte de désintoxication. Une telle approche impose la tolérance, le respect inconditionnel et une absence totale de jugement sur la personne.

L'offre d'*Abrigado* est gratuite et anonyme. *Abrigado* représente un lieu de protection et de repos pour les usagers.

Tous les usagers de l'*Abrigado* sont accueillis et accompagnés dans le plus grand respect de leur demande et de leurs besoins.

Certains n'attendent rien, certains attendent seulement un peu d'écoute et l'équipe leur offre cette écoute.

Pour d'autres, l'accueil peut aller plus loin et devenir un accompagnement par des conseils pour une consommation à risques réduits, pour une orientation vers une substitution de produit ou de mode de consommation, parfois enfin pour un accompagnement vers l'abstinence.

Toutes ces tâches réclament une collaboration avec d'autres acteurs confrontés à la problématique.

Au cours des dernières années, les contacts se sont intensifiés dans le but d'un meilleur service aux usagers. Ainsi, on assiste à des rencontres régulières entre les professionnels d'*Abrigado*, de la Jugend-an Drogenhellef, la HIV Berodung, le centre thérapeutique du Syrdallschlass. Car à terme, l'objectif à atteindre est une vie loin de l'*Abrigado*.

*Abrigado* est composé de trois structures : le centre de jour, le centre d'occupation pour personnes toxicomanes âgées TABA, et le projet *Xchange*.

#### 3.1 Le centre de jour

Le centre de jour se compose de quatre unités complémentaires.

##### 3.1.1 Le centre d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques pour usagers de drogues (CAARUD)

L'objectif de CAARUD est d'offrir un lieu de répit et de repos pour les personnes toxicomanes.

---

<sup>26</sup> Le seuil définit la facilité d'accès à une institution et le niveau d'exigence auquel les consommateurs doivent répondre afin de bénéficier de ses prestations. Dans le cadre de l'aide aux consommateurs de drogue, les différentes structures de première ligne sont caractérisées par le fait qu'elles sont des structures dites de « *bas seuil* ». L'accès y est facile et le niveau d'exigence de la part des consommateurs est faible. Le « *seuil bas* » concerne les programmes basés sur une aide médicale et sociale de base, sans visée d'abstinence, sans dossier et prise en charge individuelle. Il peut s'agir d'antenne médicale, hébergement d'urgence ou encore de lieux offrant des repas ponctuels.



Le premier contact entre les professionnels et l'utilisateur a lieu dans la salle de séjour. Ce premier contact est une démarche d'accueil et l'amorce d'une relation, en tenant compte de la grande complexité de la problématique de la population des personnes toxicomanes.

En 2019, CAARUD a ouvert ses portes presque tous les jours. Sur l'ensemble de l'année, on compte un total de **360 jours d'ouverture** au public. Les horaires d'ouverture varient selon les jours de la semaine.

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
12.00-19.00	12.00- 19.00	12.00- 16.00	09.00-16.00	09.00- 16.00	10.00-19.00	10.00-19.00

Jusqu'en juin 2019, les plages de présence du samedi et du dimanche étaient de 12.00H à 19.00H. A partir de juin 2019, l'horaire a été adapté pour mieux répondre à la demande.

Une présence permanente de gardiens *Doormen*, équipés de vestes de sécurité est indispensable en raison de la recrudescence des comportements dangereux pour la sécurité des personnes.

Tab. 3.25 *Abrigado*- CAARUD- Evolution du nombre de visites au centre d'accueil- comparaison 2017-2018-2019

	2017	2018	2019
Total annuel de visites	74621	73106	63831
Moyenne journalière	208	203	178

En 2019, *Abrigado* a reçu un total de **63 831 visites**. Ceci représente une moyenne de **173 contacts** par jour. En comparant avec les années précédentes, on peut relever une diminution du nombre de visites.

Tab. 3.26 *Abrigado*- CAARUD- Evolution 2017-2019 du nombre de visites -Proportion par genre

Genre	Année		
	2017	2018	2019
	%	%	%
Hommes	84	83	80
Femmes	16	17	20

Depuis les dernières années, la proportion de **femmes** parmi les clients augmente de façon régulière. **En 2019, elles représentent 20% de l'ensemble des visiteurs.**

La réunion hebdomadaire (chaque mardi après-midi) d'un groupe de femmes s'avère dès lors de plus en plus nécessaire. Le groupe rassemble une dizaine de femmes qui abordent ensemble les problèmes de la toxicomanie dans leurs aspects spécifiquement féminins. Il permet à l'équipe d'encadrement de donner les conseils nécessaires face aux difficultés exprimées.

En ce qui concerne les interventions pour des cas d'urgence, on relève qu'au cours de l'année 2019, l'équipe d'encadrement est intervenue pour 15 situations à l'intérieur du centre de jour et pour 49 situations dans les environs immédiats du centre.

### 3.1.2 La salle de consommation de drogues à moindre risque (SCDMR)

L'objectif poursuivi est de permettre la prise de drogues dans un contexte de sécurité qui réduit autant que possible les risques connexes à la prise de drogue.

A l'accueil, le client reçoit un étui contenant le nécessaire pour une injection stérile <sup>27</sup> ou pour les substances à inhaler, des feuilles d'aluminium et des pipes.

Depuis 2019, la salle est équipée d'un scanner à veines qui permet de distinguer les veines par infra-rouge.

Des travaux d'aménagement de la salle de consommation dans le but d'y améliorer la sécurité, l'hygiène et l'intimité, ont démarré en décembre 2019.

Tab.3.27 *Abrigado* – SCDMR- Evolution 2017-2019 du nombre de visites à la salle de consommation

	2017	2018	2019
Total annuel de visites	61104	57926	57136
Moyenne journalière	204	195	159

Tab.3.28 *Abrigado* – SCDMR- Evolution 2017-2019 du nombre de processus de consommation

	2017	2018	2019
Processus de consommation	73154	70293	68800
Moyenne journalière	245	237	192

La salle offre huit tables pour la consommation en injection intraveineuse et six tables pour la consommation par inhalation.

Tab.3.29 *Abrigado*- SCMDR- Evolution 2017-2019 du nombre de nouveau contrats d'utilisation signés avec le service

	2017	2018	2019
Nouveaux contrats	133	129	132

Le nombre de contrats dûment signés reste plutôt stable. Depuis 2005, année d'ouverture du service, 1979 contrats ont été signés au total, ce qui représente une moyenne annuelle de 132 contrats. On relève dès lors une évolution plutôt stable depuis de longues années.

Tab.3.30 *Abrigado*- SCMDR- Evolution 2017-2019 du nombre de visites – proportion par genre

Genre	Année		
	2017	2018	2019
	%	%	%
Hommes	84	82	81
Femmes	16	18	19

<sup>27</sup> L'étui contient une nouvelle seringue, un filtre, de l'acide ascorbique, un tampon d'alcool et une cuillère.

A la lecture de ce tableau, on relève l'augmentation progressive de la proportion de femmes parmi les usagers de la salle, constatation qui a déjà été relevée précédemment pour le centre d'accueil CAARUD.

L'âge de la population présente quant à elle une certaine tendance à s'élever, probablement parce qu'il s'agit d'une population « d'habitues ».

Tab.3.31 *Abrigado*- SCMDR- Evolution 2017-2019 du nombre de visites – proportion par genre

Genre	Année		
	2017	2018	2019
	%	%	%
Hommes	84	82	81
Femmes	16	18	19

Ce tableau montre l'augmentation progressive de la proportion de femmes parmi les usagers de la salle, constatation qui a déjà été relevée précédemment pour le centre d'accueil CAARUD.

Tab.3.32 *Abrigado*- SCMDR- Evolution 2017-2019 du nombre de visites- proportion par classe d'âge

Classe d'âge	Année		
	2017	2018	2019
	%	%	%
18-24 ans	2	2	1
25- 34 ans	20	21	20
34-45 ans	54	52	51
45 ans et plus	24	25	27

Tab. 3.33 *Abrigado*- SCMDR- Evolution 2017-2019 du nombre de visites- proportion par classe d'âge

Classe d'âge	Année		
	2017	2018	2019
	%	%	%
18-24 ans	2	2	1
25- 34 ans	20	21	20
34-45 ans	54	52	51
45 ans et plus	24	25	27

Tab.3.34 *Abrigado* – SCMDR- Evolution 2017-2019 des formes de consommation

Forme de consommation	Année		
	2017	2018	2019
	%	%	%
Consommation par injection intraveineuse	49	46	44
Consommation par inhalation (fumée)	48	51	53
Consommation par inhalation (sniff)	3	3	2

On remarque que la proportion de consommation par injection a tendance à diminuer progressivement au profit des modes de consommation par inhalation. La consommation par

inhalation (fumée ou sniff) est une forme moins nocive et moins dangereuse que la consommation par injection.

Représentant 39% des situations de consommation, l'héroïne par inhalation est la forme de consommation la plus répandue dans la salle. C'est une observation positive, si la tendance se confirme et se renforce.

En revanche, la consommation de cocaïne a beaucoup augmenté au cours des dernières années. Elle représente actuellement 14% de la consommation dans la salle. Il s'agit d'une consommation comportant beaucoup de risques et qui entraîne dans son sillage, une augmentation significative des situations réclamant une intervention urgente et intensive.

Tab. 3.35 *Abrigado* – SCDMR- Prise en charge de surdoses- comparaison 2017-2018-2019

Prise en charge de surdoses	Année		
	2017	2018	2019
Avec perte de conscience	10	8	15
Sans perte de conscience	10	27	26
Total	20	35	41

On remarque que les surdoses sont en augmentation en 2019. La plupart sont des surdoses de cocaïne (38 cas sur 41). Les modes d'intervention de l'équipe dépendent de la gravité de la surdose : stimulation verbale (*talking down*) contrôle des paramètres, respiration artificielle, massages cardiaques et enfin appel de l'ambulance en cas de gravité extrême. En 2019, l'équipe a appelé treize fois l'ambulance. C'est plus qu'en 2018 où elle avait été appelée dix fois. L'équipe a été contrainte de recourir deux fois à l'intervention de la police.

Dans ce contexte, le mois de décembre a vu l'initiation d'un nouveau projet, le *Drug Check Project*. Il a pour objectif de tester la qualité de la drogue consommée. Le consommateur laisse un échantillon du produit (héroïne ou cocaïne) qu'il consomme afin de permettre son analyse au laboratoire national de santé. Le projet vise à écarter progressivement du marché les produits de mauvaise qualité, sources de nombreux accidents.

### 3.1.3 Le service médical

*Abrigado* a conclu une convention avec *Médecins du Monde* afin de permettre aux usagers du service de bénéficier de consultations médicales. Ce service se situe lui aussi dans la ligne de *l'accès seuil bas*, adoptée par *Abrigado*. Trois fois par semaine, les usagers du service peuvent consulter un médecin généraliste présent au centre.

Un infirmier, spécialisé en soin des plaies, est disponible pour les usagers presque tous les jours de l'année. En 2019, l'infirmier a été accessible 360 jours sur 365.

Ce service offert par *Abrigado* représente un allègement considérable de la charge de travail des médecins, pharmaciens et hôpitaux opérant dans la ville de Luxembourg.

Le service médical offre quotidiennement aux usagers la possibilité de soins de plaies, de veines et d'autres soins infirmiers.

Tab.3.36 *Abrigado*- Service médical- Evolution 2017-2019 du nombre de passages

	2017	2018	2019
Total annuel de passages	4749	4960	5101

Moyenne journalière	16	17	14
---------------------	----	----	----

Tab.3.37 *Abrigado*- Service médical- Evolution 2017-2019 du nombre de passages – proportion par genre

Genre	Année		
	2017	2018	2019
	%	%	%
Hommes	71	69	65
Femmes	29	31	35

Comme précédemment, on relève l'augmentation du nombre de femmes parmi les demandeurs de soins. Cette demande est d'ailleurs proportionnellement plus importante que celle que nous avons notée dans les visites au centre de séjour ou à la salle de consommation.

Le tableau suivant donne un aperçu des soins sollicités.

Tab. 3.38 *Abrigado*- Service médical- Année 2019- interventions soignantes sollicitées

Gestion des plaies	Organisation/case-management	Soins généraux
%	%	%
43	33	24

Il y a lieu de noter que les plaies que le personnel soignant doit traiter deviennent de plus en plus compliquées, entraînant des soins plus délicats et plus coûteux. Par ailleurs, la part d'usagers sans caisse de maladie augmente elle aussi. Ceci risque de poser à terme un sérieux problème financier.

Au niveau médical, on note plusieurs collaborations de santé publique importantes :

- Coopération au projet *DIMPS* (tests HIV et hépatite rapides)
- Coopération au projet de détection de l'hépatite C avec le LIH (Luxemburg health institute)
- Coopération au projet *HCV-UD* avec le LIH. La collaboration se situe au niveau de la collecte, de l'analyse des données et de la valorisation des résultats produits par le projet. Des usagers volontaires d'*Abrigado* acceptent que leurs données soient transmises au LIH par les médecins d'*Abrigado*.

### 3.1.4 Le *Spritzentausch*

Dans l'esprit de consommation protégée et sécurisée, *Abrigado* offre également un service gratuit d'échange de seringues usagées afin d'éviter les réemplois et les infections qui y sont liées.

Aux heures d'ouverture du centre, les consommateurs peuvent échanger leurs seringues utilisées et se procurer gratuitement de l'eau stérile, de l'acide ascorbique, des tampons d'alcool et des filtres. L'*Abrigado* propose trois tailles différentes d'aiguilles et de microfiltres. Les consommateurs peuvent aussi disposer gratuitement de feuilles d'aluminium et de pailles pour sniffer à usage unique.

Auparavant, l'échange était possible à la fenêtre en dehors des heures d'ouverture du centre. Cette possibilité a été supprimée après l'installation de la nouvelle clôture en mai 2019.

Tab. 3.39 *Abrigado*- *Spritzentausch*- Année 2019- Bilan de l'échange de seringues

	Total	Kontaktcafé	Salle de consommation	Asile de nuit	Fenêtre
Aiguilles usagées collectées	296403	236555	35177	18932	5739
Aiguilles distribuées	313562	252150	35177	19842	6393

### 3.2 L'asile de nuit

L'asile de nuit est une structure d'urgence spécialisée dans l'accueil pour personnes toxicomanes. Il présente une capacité de quarante-deux (42) lits.

Comme le centre de jour, il offre un accueil inconditionnel et représente un lieu de répit et de protection.

Depuis le 1<sup>er</sup> mai 2019, un accès réservé a été aménagé pour les personnes à mobilité réduite (fauteuil roulant).

En 2019, l'asile de nuit a été ouvert tous les jours.

Tab.3.40 *Abrigado* – Asile de nuit - Evolution 2017-2019 du taux d'occupation

	2017	2018	2019
	%	%	%
Taux d'occupation	79	73	67

Tab. 3.41 *Abrigado*- Asile de nuit - Evolution 2017-2019 du nombre de visites – proportion par genre

Genre	Année		
	2017	2018	2019
	%	%	%
Hommes	86	84	83
Femmes	14	16	17

A la lecture de ce tableau, on relève l'augmentation progressive de la proportion de femmes que l'on avait déjà relevée précédemment pour les autres structures.

En 2019, l'asile a répondu à la demande de 158 nouveaux clients. Ils étaient 154 en 2018.

L'intervention d'une ambulance a été sollicitée à vingt-sept reprises, celle de la police à vingt-cinq reprises.

### 3.3 Le centre d'occupation pour personnes toxicomanes âgées (TABA)

Au Luxembourg, on estime entre 15 et 20 %, proportion de personnes toxicomanes qui ont plus de 45 ans. Les progrès de la médecine et les améliorations des conditions d'hygiène permettent à un certain nombre de personnes toxicomanes de « survivre ».

En raison de leur passé de toxicomane, les toxicomanes âgés constituent sont un groupe de la population particulièrement meurtri. Cumulant les maladies chroniques, les handicaps, la pauvreté, l'exclusion, le rejet, l'isolement, des histoires de vie tragiques, ils trouvent peu de structures prêtes à les accueillir.

Elément essentiel pour la stabilisation des clients, TABA est une structure de jour qui collecte les jouets et les recycle pour les distribuer gratuitement aux enfants. Elle est située à Walferdange.

Elle offre à 15 personnes toxicomanes âgées la possibilité d'une occupation organisée. Elle ouvre ses portes trois jours par semaine ainsi que le samedi durant les mois de novembre et décembre.

En 2019, 585 personnes ont fréquenté la structure, soit une moyenne de quatre personnes par jours.

Par son offre de jouets, la structure a fait le bonheur de 1927 enfants au cours de l'année.

### 3.4 Le projet *Xchange*/ MOPUD

Le projet *Xchange*/MOPUD est un projet commun à la *Jugend- an Drogenhellef*, à la Croix Rouge et à *Abrigado*. Il a pour objectif d'éviter les risques de transmission du VIH et de proposer aux consommateurs les plus marginalisés, un environnement qui les incite à recourir aux services en place.

*Abrigado* collabore activement au projet. Toutefois, pour les informations relatives à la gestion et à la documentation du projet, le lecteur se référera au rapport d'activités de la *Jugend- an Drogenhellef*.

## Tableaux du chapitre I. Les activités liées à la problématique du logement

### 1. CNDS Wunnen

Les centres d'accueil

Tab.1.1 Centres d'accueil- Année 2019 – Occupation par genre et nombre de jours de présence

Nombre d'utilisateurs					Nombre de jours de présence		
Adultes		Mineurs		Total			
Hommes	Femmes	Garçons	Filles		Pour les hommes	Pour les femmes	Au total
34	11	2	1	48	5082	1836	6918

Tab.1.2 Centres d'accueil- Année 2019- Occupation par genre et durée du séjour

Durée du séjour	Genre		Total
	Hommes	Femmes	
1 à 3 jours	2	0	2
4 à 7 jours	0	0	0
1 à 2 semaines	1	0	1
2 à 4 semaines	2	0	2
1 à 3 mois	5	2	7
3 à 6 mois	5	1	6
6 à 12 mois	17	9	26
12 à 24 mois	4	0	4
Plus de 24 mois	0	0	0
	36	12	48

Tab.1.3 Centres d'accueil- Année 2019- Occupation par genre et classe d'âge

Classe d'âge	Genre		Total
	Hommes	Femmes	
Moins de 18 ans	2	1	3
18 – 25	10	3	13
26 – 30	2	2	4
31 – 40	7	3	10
41 - 50	9	3	12
51 – 60	6	0	6
61- 70	0	0	0
71 – 80	0	0	0
Plus de 80 ans	0	0	0
Total	36	12	48



Tab. 1.4 Centres d'accueil- Année 2019- Occupation par genre et nationalité

Nationalité		Genre		
		Hommes	Femmes	Total
Luxembourgeois		22	2	26
Ressortissants de l'Union européenne	Espagne		1	13
	France	2	1	
	Portugal	7	2	
Ressortissants de pays- tiers	Albanie	1		9
	Cameroun		1	
	GW		1	
	Monténégro	1	2	
	Syrie	2		
	Togo	1		
Total		36	12	48

Logements encadrés et accompagnés

Tab.1.5 Logements encadrés et accompagnés - année 2019 -Caractéristiques générales des occupants

Nombre d'usagers					Nombre de jours de présence		
Adultes		Mineurs		Total			
Hommes	Femmes	Garçons	Filles		Hommes	Femmes	Total
53	27	10	17	107	15384	11891	27275

Tab.1.6 Logements encadrés et accompagnés - année 2019 -Genre et durée du séjour

Occupation des logements encadrés et accompagnés au cours de l'année 2019 : durée du séjour			
Durée du séjour	Genre		
	Hommes	Femmes	Total
1 à 3 jours	0	0	0
4 à 7 jours	0	0	0
1 à 2 semaines	0	0	0
2 à 4 semaines	3	1	4
1 à 3 mois	5	1	6
3 à 6 mois	8	1	9
6 à 12 mois	12	14	26
12 à 24 mois	18	11	29
Plus de 24 mois	17	16	33
Total	63	44	107

Tab.1.7 Logements encadrés et accompagnés - année 2019 - Age et genre des occupants

Classe d'âge	Genre		Total
	Hommes	Femmes	
Moins de 18 ans	10	17	27
18 – 25	4	6	10
26 – 30	9	3	12
31 – 40	11	6	17
41 - 50	11	9	20
51 – 60	18	1	19
61- 70	0	0	0
71 – 80	0	2	2
Plus de 80 ans	0	0	0
Total	63	44	107

Tab.1.8 Logements encadrés et accompagnés - année 2019 -Nationalité et genre des occupants

Nationalité		Genre		Total
		Hommes	Femmes	
Luxembourgeois		38	14	52
Ressortissants de pays de l'Union européenne	Allemagne	3	3	38
	France	1	1	
	Portugal	12	14	
	Pologne	1		
	Suède	1	2	
Ressortissants de pays -tiers				17
	Albanie	1		
	Burundi		1	
	R.D. Congo		1	
	Cameroun		1	
	Cap-Vert	2	3	
	Kenya	1	1	
	Erythrée	2	1	
	Pérou		1	
	Gambie	1		
Nigeria		1		
Total		63	44	107

Tab.1.9 Housing first- année 2019 : caractéristiques générales des occupants

Nombre d'occupants					Nombre de jours de présence		
Adultes		Mineurs		Total			
Hommes	Femmes	Garçons	Filles		Hommes	Femmes	Total
19	10	0	0	29	6793	3148	9941

Tab. 1.10 Housing first- année 2019 : genre et durée du séjour des occupants

Durée du séjour	Genre		Total
	Hommes	Femmes	
1 à 3 jours	0	0	0
4 à 7 jours	0	0	0
1 à 2 semaines	0	0	0
2 à 4 semaines	0	0	0
1 à 3 mois	0	0	0
3 à 6 mois	0	1	1
6 à 12 mois	1	0	1
12 à 24 mois	4	3	7
Plus de 24 mois	14	6	20
TOTAL	19	10	29

Tab.1.11 Housing first- année 2019 : genre et classe d'âge des occupants

Classe d'âge	Genre		Total
	Hommes	Femmes	
Moins de 18 ans	0	0	0
18 – 25	0	0	0
26 – 30	3	1	4
31 – 40	4	5	9
41 - 50	10	4	14
51 – 60	2	0	2
61- 70	0	0	0
71 – 80	0	0	0
Plus de 80 ans	0	0	0
Total	19	10	29

Tab. 1.12 Housing first- année 2019 : genre et nationalité des occupants

Nationalité		Genre		Total	
		Hommes	Femmes		
Luxembourgeois		10	7	17	
Ressortissants de l'Union européenne		5	5	7	
		<i>France</i>	-	1	
		<i>Portugal</i>	1	1	
		<i>Italie</i>	3	-	
		<i>Pays-Bas</i>	1	-	
Ressortissants de pays- tiers		4	1	5	
		<i>Bosnie</i>	-	1	
		<i>Biélorussie</i>	1	-	
		<i>Canada</i>	1	-	
		<i>Cap- Vert</i>	1	-	
		<i>Tunisie</i>	1	-	
Total		19	10	29	

Le Foyer *Nei Aarbecht*

Tab. 1.13 Foyer *Nei Aarbecht* - année 2019 : caractéristiques générales des occupants

Nombre d'occupants					Nombre de jours de présence		
Adultes		Mineurs		Total			
Hommes	Femmes	Garçons	Filles		Hommes	Femmes	Total
15	-	-	-	15	4274	-	4274

Tab. 1.14 Foyer *Nei Aarbecht* - année 2019 : Genre et durée de séjour des occupants

Durée du séjour	Genre		Total
	Hommes	Femmes	
Moins d'une semaine	0	-	0
1 semaine à 1 mois	2	-	2
1 à 3 mois	0	-	0
3 à 6 mois	0	-	0
6 à 12 mois	2	-	2
12 à 24 mois	3	-	3
Plus de 24 mois	8	-	8
TOTAL	15	-	15

Tab. 1.15 Foyer *Nei Aarbecht* - année 2019 : Genre et âge des occupants

Classe d'âge	Genre		Total
	Hommes	Femmes	
Moins de 18 ans	0	-	0
18 – 25	1	-	1
26 – 30	2	-	2
31 – 40	6	-	6
41 - 50	5	-	5
51 – 60	1	-	1
61- 70	0	-	0
71 – 80	0	-	0
Plus de 80 ans	0	-	0
Total	15	-	15

Tab. 1.16 Foyer *Nei Aarbecht* - année 2019 : Genre et nationalité des occupants

Nationalité		Genre	
		Hommes	Femmes
Luxembourgeois		4	0
Citoyens européens	France	1	0
	Portugal	4	0
	Italie	1	0
Ressortissants de pays-tiers	Afghanistan	1	0
	Cap-Vert	1	0
	Erythrée	1	0
	Pérou	1	0
	Donnée manquante	1	0
Total		15	0

Tableaux du chapitre II. Les activités liées à la problématique du travail et de l'emploi

### *Nei Aarbecht*

Tab. 2.1 *Nei Aarbecht* : Travailleurs occupés – situation au 31.12.2019

Type de contrat	Nombre de travailleurs	%
Travail d'utilité collective (TUC)	40	74.0
Contrat appui-emploi (CAE)	8	15.0
Occupation temporaire indemnisée (OTI)	1	1.8
Art. 13.3	1	1.8
Stage bénévole	4	7.4
Total	54	100

Tab 2.2 *Nei Aarbecht* : Mouvements dans l'activité au cours de l'année 2019

	TUC	CAE	OTI	Stage bénévole
Entrées	15	9	-	9
Sorties	-	-	-	6

Tab. 2.3 *Nei Aarbecht* : Projet *Mateneen* : Comparaison 2016-2017-2018-2019 nombre de bénéficiaires, montant des recettes et temps investi.

	Bénéficiaires	Total du temps investi	Total des recettes	Temps investi par bénéficiaire	Recette par bénéficiaire	Recette par heure investie
		Heures	EUR	Heures	EUR	EUR
2019	60	707	28350	11,8	472,5	40,1
2018	62	529	22842	8,5	368,4	43,2
2017	59	576,5	27916	9,8	473,2	48,4
2016	36	185,5	11750,3	5,2	326,4	63,3

Tab. 2.4 *Nei Aarbecht* - Année 2019- Projet *Mateneen* : Type de meubles vendus par année de vente.

Type de meuble	Année		
	2017	2018	2019
lit	92	66	81
armoire	94	96	111
garde-robe	9	9	3
étagère	21	26	30
vitrine	3	3	6
commode	20	28	31
canapé	35	32	31
cuisine	3	8	1
table	104	109	135
chaise	189	172	201
frigo	4	1	1
freezer	1	4	0
four	2	2	0
PME	22	18	39
Séchoir	2	3	1
Machine-à-lessiver	10	12	4
Divers	76	45	44
	687	634	719

Tab. 2.5 *Nei Aarbecht* - Année 2019 : entrées et sorties des activités par type de contrat

Type de contrat	Entrées		Sorties	
	N	%	N	%
Travail d'utilité collective	15	48.4	17	50.0
Contrat appui-emploi	8	25.8	11	32.4
Occupation temporaire indemnisée	0		1	2.9
Bénévoles	6	19.4	3	8.8
Stage	1	3.2	1	2.9
TIG	1	3.2	1	2.9
Total	31		34	

Tab. 2.6 *Nei Aarbecht* -Année 2019 : Motifs de sorties par type de contrat

Motifs de sortie	Type de contrat	
	Travail d'utilité collective	Contrat appui-emploi
Intégration au marché du travail ordinaire	2	6
Orientation ADEM (loi REVIS)	3	
Autre mesure de la loi REVIS	5	
Décès	2	
Retour au pays d'origine	1	
Problèmes de santé	2	
Fin de contrat	1	5
Faute grave	1	
TOTAL	17	11

Tab 2.7 *Nei Aarbecht* -Année 2019 : Accompagnement dans le cadre de mesures prévues par la loi REVIS

Total	Mesures dans le cadre de la loi REVIS		Nombre total de jours de présence	Nombre moyen de jours par travailleur
	N	%		
86	55	64.0	8476.8	98.6

Tab 2.8 *Nei Aarbecht* -Année 2019 : Age et genre des travailleurs encadrés

Classe d'âge	Total		Hommes		Femmes	
	N	%	N	%	N	%
Inférieur à 18 ans	-	-	-	-	-	-
18-25 ans	17	19.8	13	19.1	4	22.2
26-30 ans	9	10.5	8	11.8	1	5.5
31-40 ans	18	20.9	14	20.6	4	22.2
41-50 ans	17	19.8	13	19.1	4	22.2
51-60 ans	21	24.4	17	25.0	4	22.2
61-70 ans	4	4.6	3	4.4	1	5.5
71-80 ans	-	-	-	-	-	-
Plus de 80 ans	-	-	-	-	-	-
Total	86	100	68	79.1	18	20.9

Tab 2.9 *Nei Aarbecht* -Année 2019 : Nationalité et genre des travailleurs encadrés

Nationalité				Genre			
				Hommes		Femmes	
		N	%	N	%	N	%
Luxembourgeois		20	23.3	17	25.0	3	16.7
Citoyens européens		27	31.4	21	30.9	6	33.3
	<i>Allemagne</i>	2		2			
	<i>Belgique</i>	1				1	
	<i>Croatie</i>	1		1			
	<i>France</i>	4		4			
	<i>Italie</i>	3		2		1	
	<i>Pays-Bas</i>	1		1			
	<i>Portugal</i>	15		11		4	
Ressortissants de pays-tiers		39	45.3	30	44.1	9	50.0
	<i>Afghanistan</i>	5		5			
	<i>Albanie</i>	2				2	
	<i>Algérie</i>	1		1			
	<i>Cameroun</i>	1				1	
	<i>Cap-Vert</i>	2		2			
	<i>Congo</i>	1		1			
	<i>Erythrée</i>	2		1		1	
	<i>Ethiopie</i>	1		1			
	<i>Guinée</i>	1				1	
	<i>Iran</i>	3		2		1	
	<i>Kosovo</i>	4		3		1	
	<i>Macédoine</i>	1				1	
	<i>Nigéria</i>	3		3			
	<i>Ouganda</i>	1		1			
	<i>Pérou</i>	1		1			
	<i>Syrie</i>	5		5			
	<i>Togo</i>	1		1			
	<i>Tunisie</i>	1				1	
	<i>Turquie</i>	1		1			
TOTAL		86	100	68	100	18	100



Les services de l'entraide

Tab. 2.10 Services de l'entraide- Année 2019 : Travailleurs accompagnés

	Genre				Nombre total de jours de présence	Nombre moyen de jours par travailleur
	Hommes		Femmes			
	N	%	N	%		
Total	126	76	40	24	18439	111

Tab. 2.11 Services de l'entraide- Année 2019 : Age et genre des travailleurs occupés

Classe d'âge	Hommes		Femmes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Inférieur à 18 ans	0	0	0	0	0	0
18- 25 ans	7	5,5	0	0	7	4,2
26-30 ans	10	7,9	4	10	14	8,4
31-40 ans	41	32,6	6	15	47	28,4
41-50 ans	34	27	16	40	50	30,1
51-60 ans	31	24,6	13	32,5	44	26,5
61-70 ans	3	2,4	1	2,5	4	2,4
71-80 ans	0	0	0	0	0	0
Plus de 80 ans	0	0	0	0	0	0
Donnée manquante	0	0	0	0	0	0
	126	100	40	100	166	100

Tab. 2.12 Services de l'entraide- Année 2019 : Genre et nationalité des travailleurs

				Genre			
				Hommes		Femmes	
Nationalité		N	%	N	%	N	%
Luxembourgeois		80	48,2	62	49,2	18	45
Citoyens européens		51	30,7	36	28,6	15	37,5
	<i>Allemagne</i>	4		1		3	
	<i>Bulgarie</i>	1		1		0	
	<i>Espagne</i>	2		1		1	
	<i>France</i>	6		4		2	
	<i>Italie</i>	1		1		0	
	<i>Pays-Bas</i>						
	<i>Portugal</i>	37		28		9	
Ressortissants de pays-tiers		35	21,1	28	22,2	7	17,5
	<i>Albanie</i>	1		1		0	
	<i>Algérie</i>	1		1		0	
	<i>Azerbaïdjan</i>	1		1		0	
	<i>Cap Vert</i>	3		2		1	
	<i>Erythrée</i>	5		5		0	
	<i>Gambie</i>	1		0		1	
	<i>Irak</i>	10		9		1	
	<i>Maroc</i>	1		0		1	
	<i>Monténégro</i>	1		1		0	
	<i>Nigéria</i>	1		1		0	
	<i>Sénégal</i>	1		0		1	
	<i>Syrie</i>	9		7		2	
TOTAL		166	100	126	100	40	100

Vollekkichen

Tab 2.13 *Vollekkichen*- Année 2019- Nombre de repas par type et par mois

Mois	Semaine		Week-end		Total
	Déjeuner	Dîner	Déjeuner	Dîner	
Janvier	1584	75	365	57	2081
Février	1573	55	353	52	2033
Mars	1681	56	500	60	2297
Avril	1644	55	387	48	2134
Mai	1496	47	510	64	2117
Juin	1448	49	423	50	1970
Juillet	1499	57	326	52	1934
Août	1431	53	319	61	1864
Septembre	1587	80	358	57	2082
Octobre	2007	136	382	58	2583
Novembre	1932	98	523	92	2645
Décembre	1579	87	425	76	2167
Total	19461	848	4871	727	25907

Tab 2.14 *Vollekkichen*- Total des repas servis- Evolution de 2015 à 2019

	Semaine		Week-end		Total
	Déjeuner	Dîner	Déjeuner	Dîner	
2019	19461	848	4871	727	25907
2018	19603	669	5138	745	26155
2017	19779	611	4817	901	26108
2016	17628	1017	4817	932	24394
2015	17461	1284	4611	1121	24477

Tab. 2.15 *Vollekkichen*- 2019- Nombre de repas servis par type

Semaine		Week-end		Total
Déjeuner	Dîner	Déjeuner	Dîner	
19461	848	4871	727	25907

Tab. 2.16 *Vollekkichen* employeur- Année 2019 - Jours de présence

Total des travailleurs	Hommes	Femmes	Total des jours de présence	Moyenne par travailleur
17	8	9	2611	153,6

Tab 2.17 *Vollekskichen* employeur -Année 2019- travailleurs par genre et type de contrat

	Type de contrat					Total
	TUC-ONIS 40h/semaine	TUC-ONIS 30h/semaine	TUC-ONIS 25h/semaine	TUC-ONIS 20h/semaine	OTI50- ADEM 40h/semaine	
Genre						
Hommes	7				1	8
Femmes	4	1	1	3		9
Total	11	1	1	3	1	17

Tab 2.18 *Vollekskichen* employeur - Année 2019- situation au 31 décembre - travailleurs par genre et type de contrat

Genre	Type de contrat					Total
	TUC-ONIS 40h/semaine	TUC-ONIS 30h/semaine	TUC-ONIS 25h/semaine	TUC-ONIS 20h/semaine	OTI50- ADEM 40h/semaine	
Hommes	6				1	7
Femmes	3	1	1	3		8
Total	9	1	1	3	1	15

Tab 2.19 *Vollekskichen* employeur-Année 2019- travailleurs par genre et classe d'âge

Classe d'âge	Genre		
	Hommes	Femmes	Total
Moins de 18 ans			
18-25 ans			
26-30 ans	1	1	2
31-40 ans	1	2	3
41-50 ans	3	4	7
51-60 ans	3	1	4
61-70 ans		1	1
Total	8	9	15

Tab 2.20 *Vollekskichen* employeur - Année 2019- Travailleurs par tranche d'âge et nationalité

Nationalité	Genre			
		Hommes	Femmes	Total
Luxembourgeois		3	2	5
Citoyens européens				9
	<i>Grèce</i>	1		
	<i>Italie</i>	1	1	
	<i>Pologne</i>		1	
	<i>Portugal</i>	2	3	
Ressortissants de pays- tiers				3
	<i>Cap- vert</i>		1	
	<i>Congo</i>		1	
	<i>Maroc</i>	1		
		8	9	17

CNDS *Naturaarbechten*

Tab 2.21 CNDS *Naturaarbechten* -Année 2019 : Classe d'âge et genre des personnes occupées

Classe d'âge	Hommes		Femmes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Inférieur à 18 ans						
18- 25 ans	4	17,4	1	100	5	20,8
26-30 ans	4	17,4			4	16,7
31-40 ans	5	21,7			5	20,8
41-50 ans	5	21,7			5	20,8
51-60 ans	5	21,7			5	20,8
61-70 ans						
71-80 ans						
Plus de 80 ans						
Donnée manquante						
	23	100	1	100	24	100

Tab 2.22 CNDS *Naturaarbechten* -Année 2019- Travailleurs accompagnés

Total des travailleurs	Genre				Nombre total de jours de présence	Nombre moyen de jours par travailleur
	Hommes		Femmes			
	N	%	N	%		
24	23	95,8	1	4,2	1743	73

Tab 2.23 CNDS *Naturaarbechten* -Année 2019- Durée du séjour des personnes occupées

Durée	Hommes		Femmes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Moins d'une semaine						
Une semaine à un mois	4	17,4			4	16,7
Un mois à 3 mois	4	17,4	1	100	5	20,8
3 mois à 6 mois	4	17,4			4	16,7
6 mois à 12 mois	4	17,4			4	16,7
12 mois à 24 mois	3	13			3	12,5
Plus de 24 mois	4	17,4			4	16,7
	23	100	1	100	24	100

Tab 2.24 CNDS *Naturaarbechten* -Année 2019- Genre et nationalité des personnes occupées

Nationalité	Hommes		Femmes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Luxembourgeois	15	65.3	1	100	16	66.7
Citoyens européens	3	13			3	12.5
Ressortissants de pays-tiers	5	21.7			5	20.8
TOTAL	23	100	1	100	24	100

## Troisième partie : Annexes

### Annexe I. Complément d'information sur les centres d'accueil classiques

#### I.1 Population concernée

Les centres d'accueil *classiques* s'adressent à des personnes présentant des déficits sociaux d'une intensité suffisante pour entraîner une marginalisation à court ou moyen terme.

Ces déficits peuvent être :

- Des lacunes cognitives ou intellectuelles ;
- Un manque de qualifications scolaires ou professionnelles ;
- Une santé psychique et physique précaire ;
- Une tendance à la surconsommation d'alcool ou de drogues ;
- Un passé psychologique lourd (abus, placements...) ;
- Des problèmes psychiatriques ;
- Un manque de structure familiale ;
- Des problèmes liés au rôle parental : enfants placés, déficits dans l'éducation des enfants ;
- Des difficultés financières, incapacité de gestion et surendettement ;
- Un besoin de logement décent.

La plupart des personnes qui fréquentent les centres d'accueil classiques présentent un cumul de plusieurs déficits.

Les centres d'accueil du CNDS sont précisément ouverts aux personnes cumulant les difficultés, qui ne sont pas acceptées dans les structures spécialisées où les conditions d'accueil sont basées sur des critères exclusifs (les foyers pour personnes présentant un retard mental refusent les personnes présentant à la fois un retard mental et un casier judiciaire chargé ; les foyers pour femmes en détresse refuseront l'accueil d'un couple avec enfant, en mal de logement...).

Les centres d'accueil classiques ne sont pas conçus pour :

- Les personnes de nationalité étrangère en situation irrégulière. L'attestation d'enregistrement ou la carte de séjour doivent être valables depuis au moins six mois.
- Les personnes présentant un handicap physique ou psychique dont la gravité nécessite des soins ou des aménagements particuliers ;
- Les personnes présentant un important déficit d'autonomie au niveau des actes de la vie quotidienne ;
- Les enfants mineurs non accompagnés de l'un de leurs parents ;
- Les personnes qui refusent d'abandonner la consommation de substances illicites durant le séjour ;
- Les personnes qui ne montrent pas de motivation intrinsèque.

#### I.2 Objectif de la prise en charge en centres d'accueil

L'objectif est d'augmenter de manière systématique, l'autonomie individuelle de la personne, de façon à lui permettre de vivre seule ou en famille, en s'intégrant dans la société, sans faire appel aux services du CNDS, sinon de manière très ponctuelle.

L'autonomie de la personne peut être renforcée par une intervention sur des plans divers :

- **Recherche de travail ou d'occupation.** Si la personne ne trouve pas de travail ou d'occupation après plusieurs semaines, elle est intégrée dans un stage bénévole au sein d'une des structures de travail du CNDS, de façon à rester en contact avec la vie professionnelle et ses exigences ;
- **Recherche de revenus :** salaire, REVIS, rente, allocations familiales, pension alimentaire... ;
- **Education à l'hygiène :** hygiène personnelle, hygiène et propreté sur le lieu de vie, parties communes du foyer et chambre personnelle ;
- **Protection de la santé physique et psychique :** en fonction de l'état de santé, prise de rendez-vous et consultations auprès des médecins appropriés ;
- **Gestion des revenus et des dettes.** La gestion est assurée par un membre du personnel en concertation avec l'intéressé ;
- **Relations** avec les membres du personnel et les autres personnes accueillies ;
- Assistance pour **l'éducation** des enfants, le cas échéant ;
- **Recherche d'un logement** adapté aux besoins et aux ressources de la personne.



## **Annexe II. Complément d'information sur les logements encadrés et accompagnés (LEA)**

### **II.1 Population concernée**

- Usagers ayant quitté un centre d'accueil classique du CNDS-*Wunnen*. Ils peuvent ainsi continuer à bénéficier d'un accompagnement social (modèle par paliers). Cette catégorie de personnes est prioritaire pour l'admission en logement encadré et accompagné.
- Personnes seules, en couple ou en famille, pour qui le modèle des centres d'accueil classiques (CAC) est inadapté.
- Personnes seules, en couple ou en famille nécessitant un suivi régulier dans un ou plusieurs domaines précis (gestion financière, soutien administratif, tâches quotidiennes, etc.).

### **II.2 Conditions d'admission**

- Bénéficier d'un revenu supérieur ou égal au revenu minimal garanti ;
- Présenter un niveau d'autonomie élevé ;
- Accepter la mise en place et les conditions d'un projet de réinsertion sociale adapté et négocié ;
- Être en mesure de comprendre et de parler au moins une des trois langues usuelles du pays ;
- Accepter le plan financier préalablement établi.

### **II.3 Objectifs de la prise en charge en logements encadrés et accompagnés**

- Stabilisation ou amélioration de la situation sociale de la personne ou de la famille en leur offrant un logement et un encadrement spécifique.
- Eviter une marginalisation et favoriser l'insertion sociale
- Accroissement de l'autonomie maximale individuelle (AMI)

### **II.4 Les services proposés**

La collaboration entre le CNDS-*Wunnen* et le bénéficiaire est réglée par un projet de réinsertion. Ce projet est adapté aux besoins et ressources de la personne ou de la famille.

Ce projet peut comporter :

- Un soutien administratif ;
- Une aide à la gestion financière
- Un soutien dans la recherche de travail
- Un soutien dans les démarches de la vie quotidienne
- Une aide pour les démarches dans le domaine médical et paramédical.

## **Annexe III. Complément d'information sur le projet « Housing first »**

### **III.1 Principes- directeurs du projet :**

- Le logement est considéré comme un droit fondamental et constitue l'élément central et prioritaire du projet ;
- Le bénéficiaire n'est soumis à aucune obligation de traitement médical ou de désintoxication ;
- La durée de résidence n'est pas limitée : le logement est prévu sur une longue durée voire définitivement ;
- Le bénéficiaire dispose de la liberté de choisir les modalités de l'accompagnement ;
- Le CNDS-*Wunnen* s'engage au respect de l'usager en ne portant aucun jugement et proposant le service, indépendamment de toute considération d'ordre religieux, philosophique ou idéologique.

### **III.2 Objectifs du projet**

- Combattre le sans-abrisme et créer une forme de logement stable ;
- Réduire les risques liés à la consommation de drogues ;
- Stabiliser la personne logée et faciliter son rétablissement ;
- Maintenir dans un logement stable : l'habitation du bénéficiaire devient un « chez-soi » (contrairement à un hébergement temporaire et partagé) ;
- Accroître la qualité de vie et promouvoir le bien-être du bénéficiaire ;
- Intégrer dans la communauté locale.

### **III.3 Critères d'admission**

- Résider de manière ininterrompue et légale depuis au moins 5 ans sur le territoire luxembourgeois ;
- Être en possession d'un revenu supérieur ou égal au revenu minimum garanti ;
- Présenter un niveau élevé de besoins sociaux et sanitaires ;
- Être en mesure de comprendre et de parler au moins une des trois langues usuelles du pays.

### **III.4 Conditions préalables à la prise en charge**

- Collaborer avec l'équipe pluridisciplinaire du CNDS-*Wunnen* ;
- Accepter au moins une visite hebdomadaire (sur rendez-vous) d'un professionnel du CNDS-*Wunnen* ;
- Accepter que le revenu du bénéficiaire soit versé directement sur le compte du CNDS afin de garantir le paiement mensuel du loyer. Le solde pourra être reversé intégralement sur le compte du bénéficiaire) ;
- Accepter le règlement d'ordre intérieur de la résidence ou du logement.

### **III.5 Services offerts**

La collaboration entre le CNDS-*Wunnen* et les bénéficiaires n'est pas régi par un projet de réinsertion rigide et prédéfini. Elle se base sur l'offre, la demande et l'opportunité.

Le bénéficiaire choisi lui-même les services ainsi que l'intensité de l'accompagnement dont il souhaite bénéficier.

Le personnel du CNDS-*Wunnen* propose ses services mais ne les impose jamais.

Ces services sont de diverse nature :

- Aide à l'aménagement ;
- Soutien administratif ;

- Aide à la gestion financière ;
- Soutien dans les démarches de la vie quotidienne ;
- Aide au développement personnel ;
- Soutien dans les démarches médicales et paramédicales.

### **III.6 Travail en réseau**

Les travailleurs sociaux du projet Housing First attachent une grande importance au travail en réseau. L'intervenant social du CNDS-*Wunnen* reprend le rôle du « Case-Manager » et collabore étroitement avec les partenaires du secteur social luxembourgeois et autres.

#### Annexe IV. Caractéristiques du modèle Housing First et adaptations pour le Luxembourg

- Tsemberis, S.J. (2010) Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction Minneapolis: Hazelden.
- Nicholas Pleace, guide sur le logement d'abord en Europe, [www.housingfirstguide.eu](http://www.housingfirstguide.eu)

*«Housing First» en anglais, est probablement l'innovation la plus importante en matière de services aux personnes sans domicile depuis 30 ans.*

*Elaboré par le Dr. Sam Tsemberis à New York, ce modèle a été appliqué avec succès pour mettre fin au sans-abrisme chez les personnes ayant des besoins élevés d'accompagnement aux États-Unis, au Canada et dans plusieurs pays européens. Conçue pour les personnes qui nécessitent une aide importante pour sortir de leur situation de sans-abrisme, cette stratégie est particulièrement adaptée aux personnes sans domicile qui souffrent de troubles psychiques ou de pathologies mentales sévères, ont un problème de drogue ou d'alcool, une mauvaise santé physique ou sont en situation de handicap. Les services de logement d'abord se sont également révélés efficaces auprès de personnes qui sont sans-abri depuis une longue période ou de façon répétée et qui, outre leurs besoins élevés d'accompagnement, sont en rupture de lien social, c'est-à-dire qu'elles ne bénéficient pas ou plus d'aide d'amis ou de leur famille et sont particulièrement isolées.*

*Aux États-Unis et au Canada, les programmes fondés sur le logement d'abord sont également utilisés pour aider les familles sans domicile et les jeunes. Dans le cadre de cette approche, on utilise le logement comme point de départ plutôt que comme objectif final. Avant toute chose, un service de logement d'abord s'occupe de fournir un logement. Dans ce cadre, on se concentre immédiatement sur le fait de permettre à la personne de vivre dans son propre logement, celui-ci étant un logement ordinaire en ville. L'approche est également centrée sur l'amélioration de la santé et du bien-être et sur la (re)création d'un lien social pour les personnes accompagnées.*

*Il s'agit d'une approche très différente de celle des services d'aide plus classiques dans le cadre desquels on essaie de rendre les personnes **prêtes à être logées** avant de leur permettre d'accéder à un logement. Dans ces services, on exige des usagers d'être sobres, de prendre régulièrement leur traitement et d'être suffisamment autonomes avant de leur fournir un logement. Dans le cadre de ce type de services, le logement intervient **en dernier lieu**. Le logement d'abord vise de plus à garantir aux personnes sans domicile un niveau élevé de choix et de contrôle sur les services proposés, en particulier le logement. Les usagers des services sont activement encouragés à réduire leur consommation de drogue et d'alcool et à entamer un traitement sans que cela leur soit imposé.*

*Dans le cadre des services d'aide plus classiques, comme les services dits **par paliers**, où l'accès au logement arrive à la fin du parcours d'insertion, on exige souvent que les personnes suivent un traitement et arrêtent complètement la drogue et l'alcool avant de leur permettre d'accéder au logement. On peut également leur retirer ce logement si elles ne suivent pas le traitement ou si elles n'arrêtent pas complètement la drogue et l'alcool. Aux États-Unis, au Canada et en Europe, les recherches ont montré que le logement d'abord permettait de mettre fin au sans-abrisme d'au moins huit personnes sur dix. On a également pu constater l'efficacité de cette approche auprès de divers groupes de personnes sans domicile. L'approche fonctionne très bien pour les personnes fortement désocialisées après une longue période ou des épisodes répétés de sans-abrisme, pour les personnes sans domicile qui souffrent de troubles psychiques sévères et/ou de problèmes d'addiction et pour les personnes sans domicile en mauvaise santé physique.*

*On peut dire que le logement d'abord en Europe suit huit principes fondamentaux. Ceux-ci sont très similaires aux principes de base élaborés par le Dr. Sam Tsemberis, fondateur de l'approche Housing 1.*

*Les principes qui suivent ont été définis en concertation avec le Dr. Tsemberis et le comité consultatif de ce guide :*

- 1. Le logement est un des droits de l'homme*
- 2. Principe de la réduction des risques*
- 3. Choix et contrôle par les usagers des services*
- 4. Engagement actif sans coercition*
- 5. Séparation entre le logement et le traitement*
- 6. La personne est au centre de l'accompagnement*
- 7. Services d'accompagnement orientés vers le «rétablissement»*
- 8. Souplesse de l'accompagnement qui sera proposé aussi longtemps que de besoin*

Extrait du rapport d'évaluation réalisé par TNS- ILRES en avril 2016, p.6-7 :

*Les adaptations « luxembourgeoises » de l'approche classique sont également à considérer comme facteur de succès du projet pilote.*

- Le modèle "luxembourgeois" de cohabitation de 15 clients Housing First (16 depuis janvier 2016) est une des plus grandes différences entre le projet Housing First au Luxembourg et les projets semblables à l'étranger. Ce modèle a eu des effets particulièrement positifs, comme par exemple un sentiment communautaire, même s'il n'en résulte pas nécessairement beaucoup de contacts sociaux. Un avantage additionnel de ce modèle de cohabitation est la valeur éducative, comme il favorise l'esprit de compromis et le respect mutuel selon le personnel encadrant. Le fait que le règlement interne soit respecté en grande partie (à part des incidents mineurs) par les clients est à considérer comme signal positif dans ce contexte. La présence de plusieurs personnes du même projet ne pose également pas de problèmes pour la majorité des clients. Certains interlocuteurs signalent même des relations interservices. Une seule personne se sent dérangée par la présence des autres et évite par conséquent toute forme de contact. Il y a toutefois également des cas où les clients signalent qu'ils apprécient la présence des autres. Les responsables sont convaincus que le modèle de cohabitation ne présente actuellement aucun désavantage majeur. En d'autres termes, aucun des risques que l'on attribue habituellement à ce type de cohabitation ne s'est donc concrétisé. Ainsi la présence de différents profils (dû à la présence de différents projets) ainsi que le nombre limité de clients Housing First ont assuré que la maison ne devienne une sorte de ghetto, un des risques potentiels dans le contexte du modèle de cohabitation.*
- Le système de gérance de l'argent des clients Housing First (tâche réalisée par le personnel encadrant) fait également partie des divergences entre le projet au Luxembourg et l'approche classique appliquée à l'étranger. Les différentes phases de l'évaluation du projet pilote ont montré que le système actuel présente aussi bien des avantages que des inconvénients. Le système est largement apprécié par les clients, parce qu'il est rassurant pour les clients de savoir que toutes les factures (le loyer inclus) sont payées et qu'ils n'ont plus à se soucier de rien. Ce système contribue donc en quelque sorte au bien-être psychologique des clients. Les clients et les responsables sur le terrain apprécient également la valeur éducative du système, comme il favorise la prudence ainsi que la bonne gérance et répartition des revenus. Sans ce système, presque tous les clients sont persuadés qu'ils dépenseraient leur revenu disponible plus rapidement. Finalement les clients ainsi que les responsables perçoivent le système*

*comme étant un élément qui renforce le relationnel entre le personnel et les clients. Malgré ces avantages, les responsables sur le terrain avouent que le système comporte un certain potentiel de conflit. En informant les clients Housing First qu'il ne reste plus d'argent pour un mois précis, les responsables sont souvent confrontés à des situations délicates.*

- *Le fait que, contrairement à l'approche classique d'un projet Housing First, le CNDS « doit » s'occuper du logement ainsi que de l'encadrement ne pose actuellement aucun problème pour le personnel encadrant. Bien au contraire : Cette approche permet aux responsables de conserver une vue d'ensemble du projet. C'est également un principe qui facilite et intensifie le contact avec les clients plutôt réticents ; c'est une possibilité de contact supplémentaire. Une séparation des tâches entraînerait cependant un gain de temps pour les responsables sur le terrain qui, surtout au début du projet pilote, ont dû investir énormément de temps pour entretenir les studios et organiser les travaux de finition. Du point de vue des clients, le plus grand avantage d'une telle séparation serait que la collaboration avec le personnel ne serait plus une condition nécessaire au maintien à domicile.*

Annexe V. Stratégie nationale contre le sans-abrisme et l'exclusion liée au logement (source : Ministère de la Famille, de l'intégration et à la grande Région- <https://mfamigr.gouvernement.lu/fr/le-ministere/attributions/solidarite/sans-abrisme-logement>)

Le 18 janvier 2013, le gouvernement luxembourgeois a adopté une stratégie nationale pour lutter contre le sans-abrisme et l'exclusion liée au logement.

Cette stratégie élaborée pour les années 2013 à 2020, fournit un cadre aux actions menées par les différentes institutions du gouvernement pour lutter contre toutes les formes du sans-abrisme et de l'exclusion liée au logement.

Elle préconise une approche globale qui prend en compte les besoins sociaux, psychologiques et médicaux de la personne sans-abri. Elle est basée sur le principe du "logement d'abord".

Elle souligne un ensemble de quatorze actions concrètes, à courte et moyenne échéance, qui sont regroupées sous **quatre objectifs**, à savoir :

- **Objectif I** : fournir des logements privés, stables et adaptés aux personnes qui sont des sans-abris de longue durée ou chronifiés, aux personnes vivant dans des logements précaires et inadéquats et aux personnes sortant d'institutions.
- **Objectif II** : réagir de manière rapide et adéquate aux situations d'urgence.
- **Objectif III** : prévenir le sans-abrisme.
- **Objectif IV** : consolider les mesures existantes et renforcer la gouvernance.

Annexe VI. Typologie ETHOS 2007 : Typologie européenne de l'exclusion liée au logement



### VII.1 Conditions exigées pour l'embauche chez *Nei Aarbecht*

- Résider au Luxembourg ;
- Être inscrit auprès de l'Administration de l'emploi ;
- Être âgé de 18 ans minimum, sans condition de genre, de nationalité ou de niveau de formation ;
- Parler une des trois langues du pays (luxembourgeois, allemand ou français). Ceci est un préalable indispensable à la communication dans le cadre du travail.

### VII.2 Types de contrats d'emploi proposés

*Nei Aarbecht* peut engager les travailleurs sous différentes formes de contrat, selon leur situation sur le marché de l'emploi. On distingue principalement quatre types de contrats :

- Le contrat d'appui-emploi (CAE)

Ce contrat est conclu entre l'ADEM et les jeunes demandeurs d'emploi. Son objectif est de donner une initiation ou formation théorique ou pratique au demandeur d'emploi en vue d'augmenter ses compétences et de faciliter son intégration (ou réintégration) sur le marché du travail. Sa durée est limitée à douze mois.

- Le travail d'utilité collective (TUC)

Le travail d'utilité collective est une mesure « d'activation » introduite dans le cadre de la loi sur le revenu d'inclusion sociale (REVIS), entrée en application le 1<sup>er</sup> janvier 2019

Un « profiling » réalisé par l'administration de l'emploi (ADEM) lui permet de juger de la capacité du bénéficiaire du REVIS à intégrer le marché du travail et de l'orienter vers un suivi intensif par l'Office national d'inclusion sociale (ONIS) ou un suivi régulier à l'ADEM.

Seules les personnes bénéficiaires d'une mesure « de stabilisation et d'activation sociales » initiée par l'ONIS sont susceptibles d'être engagées par *Nei Aarbecht*.

- Le stage bénévole

Le stage bénévole est proposé par un service social aux personnes temporairement sans emploi. Cette inactivité temporaire peut relever de différentes raisons. Un dossier incomplet à l'ADEM ou au FNS peut entraîner une privation de l'accès au logement ou au travail. La personne en stage bénévole peut bénéficier d'une prise en charge de son loyer par un service social, dans l'attente d'une régularisation du dossier administratif.

La demande de stage bénévole peut émaner de services sociaux externes (comme le service social de l'Office social) ou de structures internes du Comité national de défense sociale.

*Nei Aarbecht* accorde au stagiaire bénévole une compensation de 10 EUR par jour ainsi que la gratuité du repas.

- L'occupation temporaire indemnisée (OTI)

L'occupation temporaire indemnisée (OTI) est une mesure qui permet à l'ADEM de mettre un demandeur d'emploi indemnisé à disposition d'un employeur.

Le demandeur d'emploi est assisté et encadré par un tuteur désigné par l'entreprise.

L'Etat, les communes, les syndicats communaux, les établissements publics et fondations et les entreprises privées concernées par un plan de maintien dans l'emploi peuvent bénéficier de l'appui d'un demandeur d'emploi sous statut d'OTI.

L'OTI est accordée pour un terme de six mois, renouvellement compris. Sur une période de douze mois, le promoteur ne peut bénéficier que d'une seule OTI pour un même poste.

Durant l'occupation temporaire, le chômeur bénéficie d'une indemnité de chômage, augmentée d'une indemnité complémentaire.

En 2013, *Nei Aarbecht* avait été agréée par l'ADEM pour l'occupation de huit demandeurs d'emploi sous statut d'OTI.

Depuis 2018 cependant, *Nei Aarbecht* ne bénéficie plus d'un tel agrément. Seules les personnes âgées de plus de 50 ans peuvent continuer à travailler jusqu'à leur retraite dans le cadre de cette mesure. Chez *Nei Aarbecht*, une seule personne reste concernée par cette disposition.

### VII.3 Les étapes de la procédure de remise au travail telles que proposées par *Nei Aarbecht*

*Nei Aarbecht* est une entreprise dont l'objectif est la remise au travail des chômeurs de longue durée. Pour atteindre cet objectif, *Nei Aarbecht* s'est dotée d'un modèle d'intervention, fonctionnant sur deux voies parallèles.

La voie principale se concentre sur l'intégration proprement à l'emploi, la voie parallèle comporte des mesures de suivi personnel du candidat.

#### VII.3.1 La voie principale

- **La phase d'accueil**

Différents acteurs sont susceptibles d'orienter le candidat vers *Nei Aarbecht*.

- Lorsqu'il s'agit d'une affectation temporaire indemnisée (ATI), le candidat a été dirigé vers *Nei Aarbecht* par le service d'action sociale (SRAS).
- Lorsqu'il s'agit d'un contrat d'appui-emploi (CAE), la demande est formulée par le service emploi-jeunes de l'ADEM.
- D'autres services introduisent également des demandes, notamment les services sociaux internes et externes du CNDS.

Dès l'arrivée, une fiche d'admission est établie pour le candidat. Le chargé de direction lui présente le concept de travail et les activités de *Nei Aarbecht* et lui explique le règlement d'ordre interne ou plus précisément ses droits et ses devoirs vis-à-vis de l'entreprise.

L'entretien a également pour objet de faire l'inventaire des difficultés rencontrées par le candidat dans le domaine de la vie sociale : logement, finances, justice, santé etc. Enfin, compte tenu de cet ensemble d'éléments, le chargé de direction élabore avec le candidat, un projet professionnel qui porte sur le travail, la formation et éventuellement l'acquisition du permis de conduire.

- **La phase de formation et de perfectionnement**

La formation chez *Nei Aarbecht* est une formation « *Learning by doing* ». Tous les candidats ne passent pas nécessairement par les mêmes étapes. En effet, le cheminement est adapté au profil individuel du candidat.

On distingue en principe trois étapes :

- L'étape de socialisation à travers le travail. Lors de cette étape, le candidat fait des apprentissages en matière de relations aux autres, d'hygiène personnelle, de tenue vestimentaire, l'intégration d'un horaire.

- L'étape de la découverte de la vie professionnelle. A ce stade, le candidat apprend à accepter les diverses contraintes de la vie professionnelle, telles que l'horaire, le fonctionnement en équipe, le respect de la hiérarchie et des règles de travail.
- L'étape d'entraînement ou réentraînement au travail. Ici, il s'agit de l'apprentissage la tâche proprement dite : les gestes professionnels, la réalisation d'un produit de qualité, la rapidité de production.

Cette phase s'adapte à la dynamique globale et à l'évolution du candidat. Les conflits qui ne manquent pas de surgir entre le candidat et le chef d'atelier sont modérés par le service social.

- **Les stages externes : passage dans le circuit du travail ordinaire**

Lorsque le profil d'un candidat correspond à un poste à pourvoir dans une entreprise, le futur patron peut accueillir le candidat pour un stage de deux semaines. Ce stage permettra à l'éventuel employeur d'évaluer lui-même les capacités du candidat pour le poste proposé et permettra d'un autre côté, au jeune candidat d'évaluer lui-même ses compétences pour le poste.

### VII.3.2 La voie parallèle

Parallèlement au cheminement strictement professionnel, *Nei Aarbecht* propose des dispositions parallèles afin d'aider le candidat à s'insérer ou s'insérer sur le marché du travail.

Parmi ces dispositions, citons :

- **Le suivi professionnel**

Le suivi professionnel aide le candidat à définir et construire un projet professionnel en fonction de ses aptitudes et de ses motivations. Il s'y associe une analyse de la faisabilité du projet et de la mise en place des moyens de sa réalisation. On y prévoit plusieurs étapes telles que l'information, l'orientation et le conseil, l'élaboration d'un projet d'intégration sociale et professionnelle, la rédaction d'un curriculum vitae, d'une lettre de motivation, la préparation d'un entretien d'embauche, la recherche de lieux de stages et de formation et la mise en contact avec des employeurs potentiels.

- **Le suivi psychosocial**

La conduite d'entretiens réguliers avec le candidat permet l'instauration progressive d'une relation de confiance.

Cette phase a pour but d'évaluer la situation individuelle, familiale et sociale, d'identifier et analyser la teneur des besoins exprimés. Soutien psychologique, écoute et assistance personnelle, gestion de conflits, médiation, accompagnement pour les démarches administratives, gestion budgétaire, collaboration avec les services sociaux et les administrations sont divers moyens utilisés pour concrétiser cette phase.

Le suivi psychosocial permet d'établir ou rétablir des relations entre le candidat et son environnement. Les domaines d'intervention les plus fréquents sont la formation, la recherche d'emploi, le logement, la santé physique et psychique, les finances, le surendettement, les administrations et tout particulièrement celles qui touchent à la justice.

#### **4 Le projet « permis de conduire »**

La détention d'un permis de conduire est un atout indiscutable pour la recherche d'un emploi sur le marché du travail privé.

Afin de permettre aux candidats d'acquérir le permis, le CNDS les soutient en leur accordant un préfinancement pour l'auto-école, qu'ils s'engagent à rembourser par étapes, selon leurs moyens.