

Rapport annuel 2020

Inter-Actions a.s.b.l.



Inter-Actions
Développement & Action Sociale

www.inter-actions.lu

Services communs et Siège

73, côte d'Eich • L-1450 Luxembourg
T.: +352 492660 • F.: +352 492659
E-mail: inter-actions@inter-actions.lu

Introduction

Une année particulière s'achève. Démarrée en janvier dans la convivialité avec le pot de la présidente organisé dans les nouveaux locaux du Foyer Pinocchio à Bonnevoie, elle a été vite colorée par la dégradation d'une situation sanitaire mondiale qui égrainait, jour après jour, le nombre de contaminés par le Covid-19, puis le nombre de morts. En mars, pour la première fois depuis la création de l'association il y a quarante ans, les maisons relais, les maisons des jeunes, les crèches et une grande partie de nos services sociaux ont dû fermer leurs portes au public. En peu de temps, la majorité de nos collaborateurs ont fait face à cette situation inédite en étant encore plus réactifs, plus créatifs, et plus attentifs aux besoins de leurs « clients ». L'usage des médias électroniques s'est développé, les sites Facebook, Instagram, parfois Tik-Tok ont été mis à jour au quotidien, les activités en ligne se sont multipliées, des cours de sport ou de cuisine aux petits déjeuners ou aux apéritifs en commun. Toutes nos maisons relais ont entretenu le lien avec les enfants et les parents, en leur proposant régulièrement des activités à faire à la maison, en prenant des nouvelles, en écoutant des parents parfois au bout de leurs ressources et confrontés à la prise en charge non-stop de leurs enfants, du matin au soir pendant des semaines. Les services de rue (Streetwork et Wanteraktioun, prolongée jusqu'en juin) ont été très sollicités, pour venir en aide aux sans – abris et leur transmettre, autant que possible, informations et incitations à respecter les mesures sanitaires, pour organiser leur tests et leurs quarantaines, pour les soutenir quand ils se retrouvaient avec les portes fermées de nombreux services.

Adaptation et flexibilité sont restées les maîtres mots des mois qui ont suivis le confinement. Les mesures gouvernementales et sanitaires toujours en évolution nous ont obligé à revoir régulièrement notre fonctionnement selon le nombre de personnes autorisées dans nos structures, l'obligation du port du masque, le nombre de personnes malades ou en quarantaine ou les distances à respecter. Malgré la charge de travail, nous sommes fiers de dire que tous les services ont su gérer la/les crises, avec patience et courage. A ce jour, la proportion de salariés ayant été testés positifs reste relativement basse comparativement à la moyenne nationale, et très peu d'entre eux ont souffert des formes graves de la maladie.

Pour venir en aide aux personnes qui pourraient être économiquement ou socialement frappées par les conséquences de la crise, nous avons développé le service « question-réponse », groupement des services Endettement, Suivi financier et Social, Coup de Pouce et Accompagnement et Coaching pour le Travail (ACT !). Ensemble, les collaborateurs de ces 4 structures répondent aux questions que se posent les clients de nos maisons relais, maisons des jeunes, crèches, ou autres. En combinant leurs expériences et leurs expertises, ils peuvent conseiller et orienter les personnes confrontées à des problèmes financiers, de logement, ou professionnels.

L'année ne se résume toutefois pas uniquement au Covid-19. Nous avons eu le plaisir de mettre en place le nouveau service « à vos côtés », destiné à rassurer les habitants du quartier Gare. Nous avons été contactés par le Ministère de l'Egalité des Chances, intéressé par notre projet « Eng Schrett Geint Gewalt » destiné aux auteurs de violence domestique. Nos services de travail communautaire à Esch sur Alzette et à Dudelange ont vu le périmètre de leurs activités s'étendre. Enfin, suite au départ d'un des membres de la direction, nous avons recruté une troisième directrice adjointe, qui a pris ses fonctions le 15 octobre.

L'année prochaine s'annonce pleine de défis, des suites de la crise Covid-19 à la reprise d'une maison des jeunes et d'un service Streetwork, sans compter les projets qui peuvent fleurir au fil des mois.

Merci à tous pour votre engagement, Inter-Actions, c'est nous.

Roger Faber (directeur)

I. Les quartiers

1. Luxembourg - Grund

Haus vun den Kanner

Jetant un regard sur l'année 2019 – 2020, l'équipe du Haus vun den Kanner conclut qu'elle a permis de renforcer les liens : avec les enfants, les parents et les partenaires externes, notamment les maisons relais alentours et l'école fondamentale. Avec les enfants tout d'abord, puisque les éducateurs de l'équipe se sont attachés à mettre en œuvre plusieurs projets participatifs, dont, notamment, le grand projet de la fête d'hiver, conçu, préparé et réalisé de bout en bout avec les enfants. D'autres projets, de groupe (ateliers par exemple) ou individuels, ont aussi été développés. La mise en place de projets individuels, en collaboration avec les parents et avec les enfants, a permis une meilleure inclusion des familles dans la maison relais.

Souhaitant développer et favoriser le travail avec l'école centrale de Clausen, les équipes du Haus vun den Kanner et du foyer Laladudo ont proposé une rencontre informelle avec les enseignants. Autour des plats amenés par chacun et dans une ambiance détendue, les participants ont échangé leurs idées et impressions. La rencontre a été un beau succès !

L'événement marquant de l'année a bien entendu été la pandémie Covid-19 et le confinement induit, du mois de mars au mois de mai 2020. Pour pallier au manque de rencontres entre enfants, éducateurs et parents, l'équipe a fait preuve de créativité et a réussi à poursuivre une partie du travail pédagogique par le biais des réseaux sociaux. Le lien avec les familles et les enfants a aussi été entretenu par des conversations téléphoniques. L'équipe a aussi profité de la période de confinement pour réaménager la maison relais, en créant deux nouvelles salles (sciences et médias et atelier créatif), qui ont été ouvertes en mai 2020.

Pour préparer le retour des enfants à l'école et à la maison relais et proposer un accueil à tout ceux qui pouvaient en avoir besoin, l'équipe du Haus vun de Kanner a collaboré avec les autres maisons relais du faubourg, permettant ainsi la répartition des enfants des cycles 1 à 4 entre les sites de Neudorf, Grund, du Pfaffenthal et du Centre-ville.

Enfin, les éducateurs de l'équipe ont participé à des formations continues sur l'éducation sexuelle et affective, formations qui s'inscrivent dans la continuité du développement des maison relais et des lignes directrices du ministère de l'éducation.

Maison des jeunes Annexe Grund

La maison des jeunes a poursuivi sa collaboration avec le Haus vun de Kanner, en accueillant, une fois par semaine, les enfants du cycle 4.2. Ces visites facilitent, pour les enfants, la transition entre la fréquentation de la maison relais et de la maison des jeunes. A l'inverse, le cours de boxe de la Maison des Jeunes Annexe Grund a pu être organisé dans l'une des salles du Haus vun de Kanner.

La période du confinement a impliqué la fermeture totale de l'Annexe Grund du 16 mars au 14 juin 2020. L'éducateur en charge de la maison a dû prendre le congé pour raisons familiales et n'a pu être remplacé, les contacts avec les jeunes en ont forcément pâti. La période post-confinement a permis une relance de la maison des jeunes, et un élargissement des horaires de fonctionnement à partir du mois d'octobre, avec l'embauche d'une nouvelle éducatrice deux jours par semaine. La maison des jeunes Grund ouvre désormais ses portes 30 heures par semaine, réparties sur 5 jours (du lundi au vendredi de 14h à 20h). Tout au long de la semaine, les jeunes ont ainsi un espace qui leur est ouvert et réservé, dans leur quartier.

Deux projets peuvent être particulièrement mis en lumière. Le premier, la mise en place d'un petit studio d'enregistrement, répondant à l'intérêt des jeunes pour la musique. Avec eux, l'équipe éducative a travaillé à la transformation d'une petite pièce du premier étage de l'annexe Grund en studio. Le second, la collaboration avec le service « travail communautaire Grund » pour la réalisation du projet « Grund hier et aujourd'hui. » dans le cadre du 25ème anniversaire de l'inscription du Grund au patrimoine mondial de l'Unesco. Cette exposition, combinant d'anciennes prises de vue du quartier Grund avec des photographies prises au même endroit en 2020, a été présentée en novembre dans la chapelle de l'Abbaye de Neumünster. Des jeunes et des anciens jeunes de l'annexe Grund ont participé aux différents shootings photos pendant les vacances d'été.

A ces deux projets, s'ajoutent les activités spontanées organisées dans le cadre de l'espace rencontre (jeux de société, kicker jeu vidéo, darts, atelier cuisine) ou plus organisées comme les sorties au jumpbox, au cinéma ou au karting, les tournois de kicker ou de futsal, l'atelier cuisine ou design gourde, ou la pizza party.

En 2020 l'annexe Grund a accueilli 840 visiteurs. 86,07% des visiteurs journaliers sont des garçons et 13,93% des filles.

Travail communautaire Grund

L'équipe a été occupée pendant une grosse partie de l'année par un gros projet, répondant à un appel lancé par la Ville de Luxembourg, à l'occasion des 25 ans de l'adhésion du Grund au patrimoine mondial de l'UNESCO. Nous avons proposé de réaliser une exposition photos « Grund hier et aujourd'hui » à laquelle la Ville avait donné son accord. Aidés par les jeunes de l'annexe Grund, nous sommes allés à la rencontre des habitants pour qu'ils témoignent de leur enfance dans les rues du quartier. Après plusieurs mois de collaboration avec des habitants du Grund, nous avons présenté une exposition reprenant des photos anciennes couplées aux mêmes photos prises en 2020. L'exposition s'est déroulée en novembre à la chapelle de l'abbaye de Neumünster et dans les rues du Grund. Un catalogue reprenant les différents témoignages et photos a été édité. Il sera présenté en 2021 lors d'un nouveau vernissage.

2. Luxembourg Gare - Bonnevoie

Ensemble Gare-Bonnevoie – Travail communautaire

2020 est marquée par la pandémie mondiale liée à la Covid-19. Pour le service Ensemble Gare / Bonnevoie, dont les deux collaborateurs démissionnent en août 2020 et seront remplacés en octobre par une nouvelle responsable, elle est aussi marquée par les changements de personnel.

Ces deux événements majeurs ont eu une influence directe sur la participation aux projets permanents tels que les *Pause – Café*, les *Repas Presque Parfait*, les *Tournées de Quartier*, *l'Écrivain Public* qui diminue fortement en comparaison avec les années précédentes. Les projet bottom-up (ascendant) *Danse* et *Fit avec Bébé* en collaboration avec Fit Parent Asbl ont eu lieu de janvier à mars.

Le service a toutefois essayé de maintenir le contact avec les habitants du quartier et de comprendre leurs besoins en temps de crise et d'incertitude, en lançant une enquête et un questionnaire sur la vie quotidienne durant la pandémie. Adaptant son offre, Ensemble Bonnevoie Gare a proposé des permanences sociales téléphoniques et a informé les habitants des aides

mises à leur disposition (entre autres par les Lëtzebuenger Guiden a Scouten). Le service a préparé et distribué un flyer listant les commerces ouverts et les intervenants sociaux ont effectué de nombreuses tournées de quartier pour entretenir le lien social. Les *Pause-Café* et des apéros, en collaboration avec Cocktail & Co ont été organisés à distance et en ligne pour passer un moment agréable ensemble malgré la distance physique.

Maison relais Pinocchio

Soyez heureux, c'est contagieux !

Voilà l'adage que l'on pourrait choisir à la maison relais Pinocchio pour l'année 2020. Sans vouloir minimiser cette crise sanitaire ni nier le nombre de personnes malades ou souffrantes, nous voulons regarder le bon côté des choses et de réfléchir à ce que cette crise nous a apporté de positif.

En premier lieu, une grande solidarité, qui, pendant le confinement, s'est rapidement mise en place pour soutenir, épauler, guider, rassurer les parents. Les parents ont tous participé à la bonne réalisation de notre travail en continuant plus que jamais à nous faire confiance et à respecter nos directives. Un contact régulier a eu lieu pour garder le lien, que ce soit par téléphone ou par mail. Les éducateurs ont créé une newsletter, destinée aux enfants (idées d'activités confinées) comme aux parents (informations, téléphones utiles), distribuée dans chaque boîte aux lettres.

Les enfants ont également reçu un masque et un livre confectionné par les éducateurs pour leur apprendre les gestes barrières ainsi que des « chaudoudoux » pour leur réchauffer le cœur et des graines de tournesol pour amener le soleil dans le quartier.

En deuxième lieu, impossible de ne pas mentionner l'entraide. L'équipe éducative a fait preuve d'une grande imagination pour réadapter notre travail à la situation. Chacun y a mis beaucoup de bonne volonté et nous avons pu compter les uns sur les autres pour fournir un travail de qualité. La femme de ménage n'a pas ménagé ses efforts pour garantir à chacun une sécurité maximale en gardant notre maison dans un état de propreté et d'hygiène impeccable.

Nous avons aussi pu, pendant cette période, compter sur le soutien des éducateurs des maisons de jeunes. Celles-ci étant restées fermées jusqu'en juillet, ils sont venus renforcer notre équipe et ont pu prendre en charge un groupe-classe d'enfants. Quelques remplaçants occasionnels ont également été engagés pour renforcer notre équipe éducative.

La qualité enfin, à laquelle nous avons porté une attention toute particulière pendant l'été, dans l'optique d'améliorer encore la note de 6/7 obtenue en novembre 2019 lors de l'évaluation du KES. Lors de la journée de restitution du 16 novembre, nous avons déjà réfléchi à l'amélioration du point le plus faible : l'aménagement de l'espace extérieur. Les restrictions Covid-19 limitant les sorties et excursions habituelles, nous avons passé beaucoup de temps à la maison relais pendant l'été, et le beau temps nous a permis de mettre nos projets à exécution. **L'espace extérieur a été complètement réaménagé**, notre **poulailler** et l'espace des poules ont été agrandis et sécurisés pour empêcher les fugues de nos protégées. Nous avons construit un **espace dédié à la construction** et un autre **aux jeux de rôles**, et installé un beau **bac à sable**. Les fleurs, fruits et légumes ont été bien arrosés et tout le monde a pu en profiter.

Tout le monde est fier de ce travail qui donne un beau cachet pour accueillir tous les visiteurs.

La maison accueille 120 enfants du précoce à la 6^e classe primaire, de 17 nationalités différentes. Ce qui représente un total de 60 759,75 heures de présence et 12 795 repas chauds servis.

Maison des jeunes Gare

La maison des jeunes Gare a beaucoup évolué en 2020. Un tout nouveau concept a été élaboré fin 2019, et mis en œuvre dès les premiers mois de 2020. L'organisation de la maison, l'accueil des jeunes, l'aménagement des espaces, l'équipe éducative même, ont été revus et adaptés au public de la gare et aux objectifs d'Inter-Actions pour la maison. Ainsi, pour permettre un véritable travail individuel, augmenter la participation des jeunes filles et de groupes d'adolescents plus jeunes, les heures d'ouverture ont été revues et adaptées, et certaines tranches horaires réservées à certains groupes. La maison a été repeinte, l'aménagement revu, pour aérer l'espace et permettre des interactions différentes entre jeunes et éducateurs. L'équipe a enfin été complètement modifiée, avec un nouveau responsable, et plusieurs éducateurs, dont certains en formation, apportant chacun des compétences, des centres d'intérêt et des qualités différentes.

En 2020 il a été compliqué d'organiser des activités à l'extérieur de la maison des jeunes. Avec l'accueil d'une nouvelle clientèle avec une nouvelle équipe, la priorité a été mise sur le volet rencontre et des activités à l'intérieur du bâtiment.

Au-delà des activités « filles », et du volet rencontre, l'équipe éducative a mis l'accent sur l'aide aux devoirs, en allant jusqu'à accompagner les jeunes lors d'entretiens avec les enseignants. Ceci a permis de renforcer la confiance des jeunes envers les éducateurs, mais aussi donner aux enseignants un nouveau point de référence. Comme une partie des parents des jeunes qui fréquentent la maison ne parlent pas les langues du pays et ne savent pas toujours comment gérer toutes les démarches administratives, l'implication des éducateurs a été très bien perçue et appréciée par les familles, comme les enseignants.

L'objectif pour l'année 2021 est de renforcer le lien avec les commerçants, les habitants et les personnes qui transitent par le quartier. C'est un projet à long terme avec une démarche étape par étape. L'image et la réputation de la maison des jeunes ne correspondent pas à la clientèle qui la fréquente actuellement. En participant régulièrement à des manifestations sportives, inaugurations et en organisant des petits événements il nous sera possible de nous présenter dans notre entourage et par la suite dans le voisinage. La collaboration avec d'autres services, organisations, structures, écoles etc. sera accentuée.

Ayant commencé l'année 2020 avec une nouvelle clientèle nous sommes fiers de compter à ce jour 111 membres actifs dont 82 garçons et 29 filles.

Maison des jeunes Studio – Bonnevoie

La Maison des Jeunes Bonnevoie existe officiellement depuis le 19 avril 2012 et l'équipe éducative poursuit depuis ce jour l'objectif de soutenir, d'accompagner et d'encourager les jeunes dans leur développement vers l'autonomie.

En mars, face à l'augmentation rapide du nombre d'infections dues au Covid-19 le gouvernement a décidé un confinement général, dont l'une des conséquences a été la fermeture „physique“ immédiate des toutes les Maisons des Jeunes.

Face à cette situation totalement nouvelle, l'équipe a rapidement compris que le champ d'activité pédagogique devait être assimilé au plus vite par voie digitale, pour continuer à accompagner et soutenir les jeunes aussi et surtout dans cette situation extraordinaire.

Les chats vidéo et les discussions individuelles proposées aux jeunes dès le départ ont permis de collecter nombre d'informations sur leurs besoins et leurs souhaits, ce qui a permis d'adapter la gamme d'activités tout au long de la crise sanitaire. Les activités visaient à créer et entretenir un espace où les jeunes ont pu rester connectés de manière ludique afin de nourrir le sentiment

de confiance et de communauté de nos bénéficiaires. L'offre allait de divers « challenge et quiz », à des cours de fitness et Muay Thaï interactifs ou de coaching via chat vidéo, d'un blog hebdomadaire sur le jardin ou encore un « tutoriel de fabrication de masques ».

Tout ce travail a entraîné une profonde évolution de la maison des jeunes en ce qui concerne les relations publiques et la communication. Ces dernières années, les médias et spécifiquement les réseaux sociaux ont pris encore plus d'importance dans la vie des jeunes et de la société en général. À cette fin, l'équipe a fait beaucoup d'effort pour être plus présente sur les plateformes les plus utilisées telles que Facebook et Instagram et a développé ainsi de nouvelles voies de communication et d'information avec les jeunes.

Autre facteur de ce gain de visibilité et de transparence est le site internet d'Inter-Actions asbl. L'équipe a systématiquement publié des rapports sur les activités et les projets sur cette plateforme et les a partagés dans une deuxième étape via Facebook et autres réseaux sociaux.

Après la réouverture en juin, la plupart des activités ont eu lieu à l'extérieur pour minimiser le risque d'infection, que ce soit les activités de loisirs dans le cadre du projet *MJ Mobile* au Kaltreis, les *Voyages d'aventures* dans la nature ou le projet de jardin avec la construction de meubles de terrasse ou le travail dans le potager. Le *volet rencontre* lui aussi s'est aussi souvent déroulé à l'extérieur, de préférence dans le jardin où l'équipe a organisé plusieurs soirées thématiques et de jeux collectifs.

Pendant l'été, les Maisons des Jeunes Bonnevoie et Leudelage ont collaboré dans l'organisation de deux excursions (4 jours chacune) à Vianden et à Echternach. Étant donné que le voyage prévu au Canada a été reporté à l'année prochaine, l'équipe a profité de la situation actuelle pour permettre aux jeunes de mieux connaître leur propre pays.

De nombreuses activités de « teambuilding » et de l'éducation par l'expérience (Erlebnispädagogik) ont eu lieu à Vianden. L'objectif principal était de renforcer les compétences sociales et émotionnelles des jeunes tout en leur permettant de découvrir l'histoire de Vianden. À Echternach, l'équipe pédagogique a travaillé principalement sur les thèmes de l'estime et de la confiance en soi avec les jeunes. Toutes les activités et exercices sportifs ont été réalisés avec des méthodes ludiques, pour que les jeunes collaborent tout en respectant les limites et besoins de chacun.

En 2020, le nombre moyen de visiteurs a été d'environ 27 jeunes par jour. Il s'agit d'une baisse significative des présences par rapport à l'année précédente (plus de 40 jeunes par jour en moyenne). Au-delà de l'impact direct du confinement, il est à noter que la nouvelle génération des jeunes de 12-14 ans a mis plus de temps à fréquenter à nouveau la maison des jeunes après la réouverture. Ils ne sont vraiment revenus qu'après la rentrée scolaire.

La répartition des visiteurs féminins et masculins reste toujours très équilibrée, tant dans les heures d'ouverture que lors des activités alors que le nombre de participants aux activités lui a également diminué par rapport à l'année précédente.

À part le congé de maternité d'un membre de l'équipe éducative, peu de changement structurel et/ou personnel à noter au cours de l'année passée de sorte que l'équipe a pu offrir et garantir aux jeunes un sentiment de sécurité, de stabilité et de continuité pendant ces temps particulièrement difficiles.

La maison des jeunes compte 117 membres, avec 4751 visiteurs sur l'année 2020, qui ont bénéficié de 312 activités et 310 entretiens info/ guidance.

Foyer Obenthalt

Le Foyer Obenthalt du Service Logement de la Ville de Luxembourg est une structure d'hébergement d'urgence pour des personnes seules et les familles qui résident en ville et qui, suite à un déguerpissement, un incendie ou d'autres circonstances exceptionnelles, se retrouvent sans logement. Géré par Inter-Actions Asbl depuis juillet 2012, le foyer Obenthalt leur offre, pour un certain temps, hébergement et accompagnement social.

L'objectif principal de la structure de stabiliser la situation financière et sociale des bénéficiaires grâce à un accompagnement professionnel, et de les aider à trouver un nouveau logement le plus rapidement possible.

Le responsable du Foyer Obenthalt coordonne actuellement également le Foyer Moulin d'Eydt. Au 1^{er} octobre 2020 un nouvel assistant social a repris le poste de responsable. Pour des raisons de flexibilité un poste de remplacement permanent (10h/semaine), a été mis en place en 2020. Ce collaborateur pourra effectuer des remplacements surtout auprès du Foyer Moulin d'Eydt.

La Ville a revu le modèle de contrat d'hébergement proposé aux bénéficiaires, suite aux suggestions des équipes Obenthalt et Moulin d'Eydt. Le contrat inclut dorénavant la mise en place d'une gestion financière. L'indemnité d'occupation a également changé, et les résidents doivent demander, tous les trois mois, une prolongation d'hébergement auprès de la Ville.

Toutefois, depuis la fin de l'année 2020, le Service Logement ne lance plus de procédures judiciaires à l'encontre des résidents qui ne collaborent pas. Certains se voient attribuer des logements sociaux, afin de les faire quitter les foyers au plus vite et permettre à d'autres bénéficiaires de prendre leur place. Si pour ceux-ci c'est un progrès dans leur situation, pour une partie des bénéficiaires restants sur place c'est un argument pour persister dans une attitude léthargique devant leur problème de logement.

Face aux nouvelles consignes de la Ville de ne plus lancer de procédures judiciaires, il est important de réfléchir à une nouvelle stratégie d'intervention lorsque les résidents ne respectent pas les règles ou ne collaborent pas avec le personnel. La situation est rendue d'autant plus complexe qu'il est fort probable que les résidents restent dans la structure. Aussi la pénurie de logements sur le marché, qui défavorise de manière honteuse nos bénéficiaires dans la recherche, ne nous aide pas. Il faudra donc trouver un terrain d'entente avec la Ville pour renforcer la crédibilité du travail social et garantir la bonne gestion des foyers.

Dès le 13 mars les collaborateurs du Foyer Obenthalt ont mis en place de premières mesures de protection complétées ensuite par les mesures gouvernementales. Les intervenants sociaux ont, chaque jour, affiché les courriers et recommandations adressés aux résidents en plusieurs langues. Du savon et du gel hydrologique ont été mis à disposition dans les sanitaires et le personnel a désinfecté le bureau avant la prise de poste de l'agent de sécurité ou du prochain collègue.

Pour pallier au manque de communication directe, l'équipe a beaucoup utilisé la communication digitale. Il était en effet primordial d'apporter un soutien quotidien aux personnes les plus vulnérables, anxieuses et / ou dépressives. Certains bénéficiaires ont très mal vécu l'isolement et d'autres ont perdu leurs emplois. Certains membres de l'équipe ont eu des difficultés, au début, à faire face à leurs propres peurs et angoisses.

Une très grande partie des activités prévues ont dû être annulées. Conséquence du virus, les résidents ont aussi manqué de motivation pour s'impliquer dans la vie du foyer. Ce manque d'implication est toutefois assez général, les résidents s'impliquant peu dans la vie en

communauté. L'offre n'est peut-être pas assez diversifiée, mais les ressources humaines disponibles pour l'organisation de ces activités ne sont pas toujours suffisantes.

Tout au long de l'année 2020, au total 68 personnes ont résidé ou résident encore dans la structure d'urgence. Il s'agit de 27 entités familiales (familles / personnes seules) différentes composées dans l'ensemble de 42 personnes adultes et 26 mineurs. Cela se traduit par 8 entités familiales de plus qu'en 2019.

3. Luxembourg Neudorf - Weimershof

Maison relais Laladudo

Deux thèmes de travail avaient été retenus pour l'année 2020 : les sentiments et le gaspillage alimentaire, l'un comme l'autre résultant des observations de l'équipe éducative dans les interactions quotidiennes avec les enfants. La question des sentiments devait être abordée avec l'association de sage-femmes *Nid d'Amour*, notamment pour donner aux éducateurs quelques clefs pour discuter, avec les enfants des cycles 3 et 4, de sujets sensibles comme la sexualité. La rencontre, dont la date tombait pendant le confinement, n'a pas pu avoir lieu. Le travail sur le gaspillage alimentaire a dû aussi être mis entre parenthèses : l'équipe avait en effet pensé à acheter un petit frigo pour conserver les restes souvent jetés par les cantines scolaires. Ce n'est que partie remise, et l'année 2021 offrira certainement d'autres opportunités pour avancer sur ces thèmes.

Suite à la remarque d'une maman, l'organisation de la récupération des enfants en fin de journée a été revue. Les parents ont eu la possibilité de venir chercher leurs enfants à l'heure de leur choix, alors qu'il leur était jusque là demandé venir au plus tôt un quart d'heure avant la fin de la tranche horaire de leur inscription. Malgré quelques craintes de l'équipe éducative quant à l'impact de cette décision sur la qualité du travail, peu de différences ont été constatées.

La maison relais est restée fermée pendant le confinement, mais l'équipe en a profité pour ranger, trier, et nettoyer de fond en comble. Les liens avec les enfants et les parents ont été entretenus par téléphone ou via les réseaux sociaux : facebook avec messages et propositions d'activités, mais aussi cuisine en streaming. A partir du 25 mai, la maison a pu ouvrir à nouveau, avec une nouvelle organisation pour respecter les mesures sanitaires.

Maison des jeunes In Move Neudorf - Weimershof

Trois périodes caractérisent la vie de la Maison des Jeunes en 2020. De janvier à mi-mars, les jeunes ont pu profiter d'un planning d'activités régulières et participer à des activités comme la zumba, la boxe, le yoga ou le hip-hop. Entre mi-mars et juin, pendant le confinement, l'équipe a proposé aux jeunes un suivi et une aide en ligne pour garder le contact et les aider au mieux dans une période difficile. Aide aux devoirs, yoga, jeux de société, zumba ou discussions ont eu lieu via Zoom ou Messenger. Depuis juillet, l'équipe s'efforce de rendre la vie des jeunes au sein de la maison des jeunes la plus « normale » possible. Les cours de zumba, de yoga ou de hip-hop ont pu reprendre en petits groupes et avec le port du masque obligatoire. Le respect des gestes barrières et de la distanciation physique sont une constante. Des espaces libres pour des discussions ou des activités spontanées comme un billard, un jeu de société, une activité cuisine, pâtisserie ou un tournoi de kicker sont également maintenus.

L'équipe de Neudorf a également continué son travail de prévention, d'information et de guidance comptant 81 discussions. Les guidances se faisaient soit à la Maison des Jeunes soit à distance.

Deux projets peuvent être particulièrement mis en valeur : le projet Street Art, dans le cadre duquel les jeunes, soutenus par l'équipe éducative, ont souhaité réaliser une grande œuvre artistique, installée sur la façade de la maison pour en accentuer l'identité visuelle. Et le projet « don't think, act green », autour de la protection de l'environnement.

Pour le Street Art, les jeunes, conseillés et guidés par un artiste du street art, ont d'abord réfléchi à ce que pourrait être une telle œuvre artistique. Comment chacun l'imaginait-il ? Certains jeunes du groupe avaient pu visiter une exposition des œuvres de Banksy à Paris, lors d'un voyage organisé en décembre 2019. Ils ont ainsi, montré des photos de certaines œuvres et surtout des symboles qui les intéressaient. Après cette réunion, pendant les vacances de février, les jeunes ont travaillé pendant deux jours sur leur œuvre d'art. Ils ont dû travailler en groupe, s'exprimer devant les autres, et accepter leurs idées. En août 2020 l'œuvre a été exposée sur la façade de la maison des jeunes.

Le projet « don't think, act green » est basé sur les critères de durabilité, à considérer comme un idéal que l'on peut atteindre au fur et à mesure des années à venir. Chaque début d'année, les jeunes choisissent les objectifs et les critères qu'ils veulent mettre en place durant l'année en cours. Cette année, ils ont choisi de créer un bar alternatif avec des produits du magasin OUNI (Organic Unpackaged, Natural, Ingredients) et du magasin Naturata. Les jeunes ont d'abord testé les produits, puis ils ont réduit l'assortiment jusqu'alors proposé, pour le remplacer par les produits respectant les critères établis par les jeunes. Le prix de vente n'a pas été modifié. Un autre élément du projet a été la réalisation d'un design à imprimer sur des gourdes « Kleen Kanteen ». L'utilisation de bouteilles en plastique à usage unique est un grand facteur de pollution. C'est pourquoi les jeunes veulent promouvoir, entre eux, l'utilisation de bouteilles réutilisables. Avec l'aide d'un designer/illustrateur, ils ont créé leur propre design qui correspond à leur identité et au message qu'ils veulent transmettre. Les bouteilles sont arrivées fin septembre et elles ont été distribuées aux jeunes en décembre 2020.

Au cours de l'année 2020, nous avons accueilli 3037 visiteurs à la maison des jeunes In Move et nous comptons 155 membres actifs. 626 activités diverses et variées ont été proposées et 1399 jeunes y ont participé.

Travail communautaire Neudorf

Le travail communautaire proposé dépend des attentes des gens du quartier. A Neudorf, les fêtes de quartier et les ateliers artistiques rencontrent le plus de succès. En 2020 malheureusement, les fêtes ont été annulées les unes après les autres. Le cinéma en plein air n'a pas été autorisé non plus par la ville de Luxembourg, même s'il a pu avoir lieu dans d'autres villes du pays.

Le contact n'a pourtant pas été rompu avec les habitants du quartier. Le cours d'art floral a continué une fois par mois à domicile et non en présentiel. Les participantes s'inscrivaient par mail et venaient chercher à la maison relais un sac comprenant les fleurs, le matériel nécessaire et une feuille d'explications. Dès qu'elles avaient réalisé leur montage, elles nous envoyaient une photo qui paraissait sur facebook. Les 10 personnes du groupe ont toutes continué à participer, à distance. Le cours de couture a par contre été suspendu, plusieurs participantes étant enceintes et particulièrement à risques.

Une New's letter a été distribuée en juin dans toutes les boîtes aux lettres. Comme nous avons gardé un contact virtuel avec les gens de Neudorf, nous avons pu partager dans cette édition les occupations des familles comme des recettes de cuisine, mais aussi mettre en avant certains artistes de Neudorf qui se sont remis à travailler.

Les projets « jardinage », « repair café » et « table de conversation » ont été mis en standby mais ne sont pas oubliés.

4. Luxembourg Pfaffenthal

Maison des jeunes Pfaffenthal

L'Open Space Pfaffenthal est normalement ouvert tous les vendredis de 14h à 16h. L'objectif est d'entretenir un contact avec le quartier, ses habitants, surtout les jeunes. La présence d'un éducateur garantit une écoute et un lien avec les jeunes du quartier, qui peuvent avoir besoin de soutien et d'attention. Cela permet aussi un relais d'information concernant les activités organisées par les Maisons des Jeunes de Clausen ou de l'Annexe Grund. En 2020, l'Open Space Pfaffenthal a été fermé du 16 mars au 14 juin, lors du confinement dû au Covid-19.

Moulin d'Eydt

Le Foyer Moulin d'Eydt est une structure d'hébergement d'urgence de la Ville de Luxembourg (Service logement) dont Inter-Actions est le gestionnaire depuis 2019. L'équipe est constituée de deux travailleurs sociaux qui assurent une présence du lundi au vendredi, de 7.30 à 13.30 : une assistante sociale à 40 heures/semaine (CDI) et une bachelière en sciences sociales et éducatives à 20 heures/semaines (CDI). Suite à la démission de la personne occupant le poste à 20h, un nouveau collaborateur, qui a aussi pris en charge la gestion financière des bénéficiaires des deux foyers Moulin d'Eydt et Obenthalt, a été embauché en mars.

La situation socio-économique des personnes hébergées est souvent précaire (bénéficiaires du REVIS/indemnités de chômage, situations de surendettement, etc.). L'indemnité d'occupation du foyer est plus attractive (15 euros par jour) que le prix moyen du loyer au Luxembourg, il n'est donc pas facile de reloger les personnes résidentes.

En 2020, huit nouvelles familles ont été accueillies au Moulin d'Eydt, après avoir été forcées de quitter leurs logements (déguerpissement, incident, etc.). Six familles ont par contre quitté le foyer, trois sont devenues propriétaires ou locataires d'un immeuble (appartement, maison) et trois ont bénéficié d'un logement communal. De nombreux résidents préfèrent « attendre » une telle opportunité et ne sont pas toujours très actifs dans la recherche d'une solution durable.

Plusieurs usagers de la structure présentent des problèmes de santé physique (p.ex. insuffisance rénale, problèmes cardiaque) et des troubles de santé mentale (p.ex. dépressions sévères). En 2020, le personnel a constaté que le nombre de personnes atteintes de troubles psychiques augmente, ce qui rend complique les relations et les interactions. Certaines personnes sont également dépendantes à l'alcool ou aux médicaments. De telles pathologies peuvent perturber les relations familiales, porter préjudice à l'évolution socio-économique des résidents, les rendre agressifs ou irrespectueux du règlement d'ordre intérieur. Ainsi, en 2020, plusieurs conflits ont éclaté au sein de familles, ou entre certains résidents et les agents de sécurité.

La période du confinement (16 mars au 15 mai) était une situation spéciale pour les familles et pour la communauté. Le personnel a sensibilisé les bénéficiaires sur la dangerosité du virus. Certaines activités ont dû être annulées, mais le personnel du foyer a proposé d'autres animations par correspondance, notamment pour que les parents puissent occuper leurs enfants.

A noter enfin une invasion de cafards importée au Moulin d'Eydt, dont l'extermination a été longue et compliquée.

Le foyer héberge 67 personnes, soit 17 entités familiales, dont 41 personnes adultes et 26 mineurs. 25 % détiennent la nationalité portugaise. En moyenne, les familles restent deux ans au Foyer Moulin d'Eydt, en 2020 toutefois, la moyenne d'hébergement d'une famille est de cinq à six mois. Nuitées d'hébergement 2020 : 8203 nuitées.

5. Luxembourg Clausen

Maison des jeunes River - Clausen

Fidèle à son attachement à la musique et à la danse, la MDJ a accueilli dans ses salles de répétition en 2020, 11 groupes de musique et 8 groupes de danse. Ces espaces peuvent ponctuellement être mis à disposition de groupes extérieurs à la MDJ. Plusieurs activités ont aussi été proposées aux jeunes: l'Akatsuki Battle, l'excursion à Mayence, la pâtisserie pour les anniversaires, le karting, l'Escape Room, le bowling et l'organisation de soirées.

Deux activités particulières doivent être mises en lumière : l'akatsuki battle, et les éco-gourdes.

Organisée par le professeur de cours de danse, l'akatsuki battle a eu lieu le vendredi 6 mars. Dans la salle de danse, décorée par deux jeunes filles qui fréquentent régulièrement la MDJ, se sont affrontés 21 danseurs, sous les regards de la soixantaine de spectateurs venus les encourager. DJ Zenny nous a fait le plaisir d'animer la salle, et les 3 jurés ont fait une démonstration de leurs talents avant la grande finale.

Les vainqueurs ont gagné des pullovers et des t-shirts sponsorisés par « Art in Motion ». Les deux meilleurs danseurs ont aussi reçu des gadgets de mangas offerts par le « Réservoir ».

Le but du projet « éco-gourdes » est d'inciter les jeunes à l'utilisation d'un contenant durable dans le souci de rendre la maison des jeunes plus écologique, de réduire toute consommation d'objets en plastique, d'éviter l'utilisation des emballages inutiles, etc.... Les jeunes ont pu créer un visuel avec un graphiste professionnel, pendant l'atelier « Design Gourdes » en janvier 2020, qui a été gravé sur les gourdes. Chaque MDJ a pu créer son propre visuel. La présentation des gourdes et la distribution ont débuté le 20 novembre 2020.

En 2020, la maison des jeunes a accueilli 4217 visiteurs (2866 garçons 67.96%, et 1351 filles 32,04%), 581 activités ont été proposées et 2637 jeunes y ont participé. Nous avons travaillé sur 248 dossiers de guidances, entretiens et échanges, dont les thèmes dominants étaient l'école, les démarches administratives, le travail et la santé.

6. Luxembourg Limpertsberg

Maison relais Babbeltiermchen

L'année scolaire 2019-2020 a été une année pleine de changements pour notre maison relais et pour la plupart d'entre nous. Le Babbeltiermchen a, entre-autres, vécu de nombreux va-et-vient au sein de son équipe éducative : départ de salariés, congés maternité/parental, hospitalisations d'urgence, départs de remplaçants ayant trouvé des postes définitifs, etc....Le Babbeltiermchen a du coup accueilli de nouveaux collaborateurs qui font maintenant partie de l'équipe.

Le projet « feu » a commencé en janvier, dernier élément du projet des 4 éléments. Avec grand enthousiasme, des activités ont été proposées, le feu de camp a été refait et de nombreuses

autres surprises attendaient les enfants et les parents. En mars, toutefois, le confinement a interrompu toutes les activités et la crèche a dû fermer.

Pendant toute la période, une grande majorité des membres de l'équipe éducative n'a pas travaillé : certains éducateurs étaient malades, d'autres en confinement et d'autres en congé pour raisons familiales (CRF). Les membres de l'équipe présentes ont d'abord entretenu les relations avec les parents, prenant et donnant régulièrement des nouvelles. Elles ont aussi travaillé sur le renouvellement du concept d'action général (CAG), qui met en avant l'inclusion, la participation et un grand projet autour de la musique, prévu pour l'année scolaire à venir. Fin avril, début mai, l'équipe s'est rassemblée de nouveau, et a travaillé à la transformation de la maison relais. C'était une situation exceptionnelle, d'un côté bizarre et en même temps très agréable. L'équipe s'est soudée et un état d'esprit solidaire s'est installé. Chaque éducateur a pu apporter ses idées, les membres de l'équipe se sont encouragés mutuellement et chacun a pu apporter du sien au renouvellement du Babbeltiermchen.

La maison relais a réouvert le 25 mai 2020 suivant les nouvelles restrictions imposées. Trois groupes ont été créés, dans le but de pouvoir accueillir le maximum d'enfants sachant que beaucoup de parents n'avaient pas le droit au CRF. Depuis, la MRE s'adapte aux communiqués récurrents du ministère de l'Education et/ou de la Santé.

7. Luxembourg Gasperich

Maison des jeunes Gasperich

En 2020, les jeunes ont décidé d'offrir les lions de l'exposition ***D'Leiwien brëllen***, customisés aux couleurs des 12 cantons luxembourgeois, aux chefs-lieux de cantons respectifs. La quasi-totalité des communes concernées s'est montrée très réceptive à l'initiative, y compris à Luxembourgville, où les jeunes de la maison des jeunes (MDJ) ont été accueillis par la bourgmestre Mme Polfer, et Mr Bauer, échevin. Les communes de Clervaux, Echternach, Remich et Redange ont aussi réservé un accueil très chaleureux à « leur » lion.

L'exposition ***Europe between the lines*** qui met à l'honneur la culture européenne à travers la réalisation de portraits d'écrivaines et d'écrivains des 27 pays de l'Union a été exposée durant deux semaines à l'ambassade du Luxembourg à Bruxelles. Le vernissage a fourni l'occasion à de nombreux jeunes de Luxembourg de découvrir Bruxelles, le Parlementarium et l'hémicycle du Parlement européen.

D'autres activités de citoyenneté ont été organisées en 2020 : quinzaine de sensibilisation sur la politique, rencontre citoyenne entre nos jeunes et Madame Dubravka Suicz, Vice-Présidente de la Commission européenne, promenades de chiens de l'asile des animaux...

En mars, 6 des meilleures danseuses de la MDJ se sont rendues un **weekend à Reims** pour participer à un cours approfondi de danse orientale donné par une professionnelle ainsi qu'à un concours international de danse intitulé *Festival ORIENT ALL*. L'obtention de 2 premières places dans 2 catégories différentes au *Festival ORIENT ALL* est la preuve du niveau élevé des cours dispensés à la MDJ.

Un nouveau projet a été lancé, avec le double objectif de sensibiliser à la thématique de la violence faite aux femmes et de récolter des fonds au profit de la Fondation Denis Mukwege. Ce projet a obtenu le Haut Patronage de Son Altesse Royale la Grande-Duchesse Maria Teresa. C'est dans ce cadre qu'ont été organisés la vente de bougies et autres créations de Noël réalisées par les jeunes, un atelier créatif en collaboration avec des adolescentes de *Femmes en détresse*,

la réalisation d'un clip en collaboration avec un groupe d'une cinquantaine de jeunes alsaciens, la fabrication et l'installation de boîtes à dons dans les commerces de Gasperich. En novembre, 2 clips de 30" où ont été mis en scène des adolescents victimes ou témoins de violences familiales ont été réalisés et présentés le 1^{er} décembre, lors de la journée de réflexion organisée par la MDJ dans le cadre de l'Orange Week.

En 2020, la MDJ a préparé un **projet écologique** consistant à créer des œuvres d'art à partir de déchets recyclés sous l'impulsion d'une voisine membre de la Commission consultative communale d'intégration de la Ville de Luxembourg.

Le **travail de prévention** a lui aussi été conséquent (tri des déchets, workshop sur les réseaux sociaux, workshop de prévention sur la drogue et le racket en collaboration avec le service de prévention de la police grand-ducale, distribution de roses et de préservatifs à la St-Valentin, vente de fruits...)

Le **travail de quartier** est de loin l'axe de travail qui a été le plus impacté par la Covid-19. Beaucoup d'événements ont dû être annulés. Malgré ces annulations, plusieurs actions ont été réalisées : repas de l'Amicale de la MDJ, tournées dans le quartier, nettoyages extérieurs, petits déjeuners hebdomadaires de quartier, jardin de quartier où les habitants peuvent venir se servir en herbes aromatiques...

En période de confinement, l'équipe de la MDJ est restée en contact avec une partie des jeunes (environ une quinzaine par jour) avec des vidéos conférences quotidiennes, ou encore en leur proposant on line de nombreux défis, activités sportives, projets, ateliers artistiques, jeux de société, aides aux devoirs... Une newsletter avait également été conçue et distribuée dans tout le quartier.

616 jeunes membres actifs sont inscrits, dont 31 nouveaux en 2020. La MDJ accueille une trentaine de visiteurs par jour en moyenne, très majoritairement des filles.

8. Dudelange

Ensemble Quartiers Dudelange – Travail communautaire

Le service Ensemble Quartiers Dudelange, conçu pour favoriser le développement d'une communauté interculturelle et participative, cherche à rassembler les citoyens des quartiers Italie, Schmelz et autres Dudelangeois autour d'actions communes. A travers le travail communautaire, il s'agit de permettre l'intégration de chacun pour atteindre une cohésion sociale, culturelle et politique basée sur la tolérance, le respect de la diversité d'autrui et le droit à la différence.

Une très grande partie des activités permanentes ont dues être annulées (fêtes des cultures, fête des voisins, fête d'été, cortège de la Fête Nationale, Computerstuff...). D'autres activités organisées par le service Ensemble Quartiers Dudelange ont été programmées pour la rentrée, organisées puis annulées au dernier moment ou se tenir dans un cadre plus restreint (café des langues...). Conséquence des restrictions et des annulations répétées, la fréquentation des activités proposées a aussi baissé.

Les contacts avec les comités de quartier ont eu lieu de façon virtuelle et sporadique. A noter toutefois la réalisation d'une activité de ramassage de déchets dans le quartier Italie en octobre 2020, qui a permis d'embellir le quartier mais était également un prétexte à la rencontre. Le service Ensemble Quartier Dudelange a aussi établi des contacts avec les responsables du comité de quartier Brill, dans le cadre de l'élargissement de son territoire d'intervention.

Le service a lancé, au printemps 2020, une Pause-Café pour garder le contact avec les habitants et de leur offrir une plateforme d'échanges. Les pauses-café ont d'abord eu lieu de manière digitale, puis, au fil du dé-confinement dans le jardin communautaire, qui a vu son taux de fréquentation augmenter sensiblement. Jardiner dans l'espace communautaire de la NeiSchmelz était en effet l'une des seules activités possibles pendant le confinement. Le jardin est devenu non seulement un endroit de rencontres pour les passionnés de jardinage mais pendant le printemps, l'été et l'automne l'endroit où de nombreuses activités ont été organisées (p.ex. les ateliers de lecture et les séances de clown dans le cadre du projet Zesummen duerch de Summer, Activité Viz et les Pause-Café). C'est aussi sur le terrain de la NeiSchmelz qu'a eu lieu à l'automne le projet du DKollektiv dans le cadre de l'année culturelle Esch 2022. Les habitants sont invités à s'impliquer autour de la rénovation du bâtiment Wagonnage et de la création d'une place de village sur la NeiSchmelz, pour co-créer leur milieu. Le service Ensemble a donné son appui, relayé l'information auprès des citoyens et cherche à les impliquer.

La Give-Box est l'une des activités du service dudelangeois qui a attiré le plus d'attention médiatique. Pour lutter contre la surconsommation et propager le partage, les habitants peuvent déposer les affaires en bon état mais qu'ils n'utilisent plus dans une « give-box ». Les gens qui le souhaitent peuvent venir se servir. Les objets qui ne trouvent pas preneurs doivent régulièrement être récupérés par leurs propriétaires. Deux Give-Box se trouvent actuellement sur le terrain de la Ville de Dudelange, dans les quartiers Italie et Schmelz.

Maison relais Diddelfamill

A la fin de l'été 2019, l'équipe éducative s'est occupé des nouvelles inscriptions et a organisé les phases d'adaptations. A la rentrée, les éducateurs se sont présentés dans les écoles Deich et Quartier Italie pour faire connaissance avec les nouveaux élèves fréquentant le foyer Diddelfamill et les nouveaux enseignants. Une nouvelle inscription fait particulièrement plaisir à l'équipe : une famille du quartier a réinscrit sa fille après une pause d'une année. A la reprise, après les vacances d'été, les grands enfants (âgés de 7 à 12 ans) et leurs parents ont à maintes reprises exprimé leur joie aux éducateurs de pouvoir retrouver l'ambiance familiale du foyer Diddelfamill. Une réunion des parents a été organisée pour souhaiter la bienvenue aux nouveaux arrivants. En décembre, Saint-Nicolas est venu récompenser petits et grands et pour clôturer l'année parents, enfants et éducateurs se sont retrouvés à la traditionnelle fête d'hiver.

Deux activités sont à mettre en valeur : la fabrication de sels de bain aux couleurs de l'arc-en-ciel, qui permet un apprentissage autour de la théorie des couleurs, et le disc golf, qui entraîne l'adresse, la motricité et la concentration.

En mélangeant des sels de bains de couleur neutre (blanc) avec les trois couleurs primaires (bleu, rouge, jaune) de colorant alimentaire, les enfants créent des sels de bains colorés. Ils apprennent et découvrent comment deux couleurs mélangées peuvent en former une troisième, et expérimentent aussi les nuances de couleur. Pour améliorer la consistance du sel de bains, les enfants y ont ajouté quelques gouttes d'huiles essentielles de citronnelle. Le mélange enfin terminé, les enfants ont soigneusement empilé les différentes couleurs dans un bocal en verre formant ainsi un arc-en-ciel. Les enfants étaient fascinés par la théorie des couleurs et l'expérimentation.

Le disc golf est une combinaison de deux sports distincts : le golf et le frisbee. L'activité favorise la condition physique et la concentration, mais encore la patience et l'esprit d'équipe. Les enfants ont découvert cette activité sportive pour la première fois cet été, lors des services et jeux mis à disposition par la commune de Dudelange, ils en étaient ravis et ils souhaitent pouvoir y rejouer.

L'équipe pédagogique a réussi à trouver ses repères, malgré un poste inoccupé et de nombreux changements concernant le personnel remplaçant.

Suite aux réflexions autour du suivi qualité KES, le foyer Diddelfamill a complété sa bibliothèque interne en achetant des livres thématiques sur l'inclusion et la diversité. L'attribution de l'organisation et la gestion d'un atelier à un éducateur particulier a permis de réaliser plusieurs progrès : une meilleure responsabilisation, la définition d'un objectif clair, et plus de facilités pour les enfants pour choisir l'atelier qui leur convient. Les dessins et bricolages des enfants sont désormais suspendus et exposés à hauteur de leurs yeux. Des petites tentes pour deux à maximum trois enfants avec coussins et couvertures ont été installées dans différentes pièces de la maison pour permettre aux enfants de se retirer lorsqu'ils en éprouvent le besoin. Le foyer a investi dans l'achat de haut-parleurs sans câble utilisés dans divers ateliers de loisirs, que ce soit pour danser, écouter de la musique, se relaxer ou préparer un spectacle. La salle de relaxation a été repeinte en bleu ciel et donne un effet plus accueillant, un mur a été peint en blanc pour permettre la projection de films. Dans la salle de l'atelier créatif le bas d'une grande partie d'un mur a été peint avec de la peinture pour tableau noir au grand plaisir des plus jeunes enfants. Les fenêtres du premier étage ont été enjolivées de nouveaux stores roulants, et les toilettes de la maison de nouveaux stores plissés.

Pendant l'année écoulée, le foyer Diddelfamill a rédigé un nouveau concept d'action général (CAG). L'équipe y décrit les adaptations de la structure aux évolutions des modèles familiaux dans lesquels évoluent les enfants qui fréquentent la maison relais.

Pendant la période lourde et compliquée du confinement, les éducateurs se sont concentrés sur leurs tâches de base, notamment l'accompagnement des enfants et de leurs familles en tentant de minimiser leurs angoisses, partager leurs inquiétudes et leur donner des perspectives positives et concrètes. L'équipe s'est régulièrement manifesté par téléphone et en rendant visite aux familles pour distribuer des dossiers d'activités aux enfants, en respectant bien entendu les mesures sanitaires et de distanciation sociale. La joie de se revoir, les uns les autres, était à chaque fois très grande et reflète la confiance des parents envers les éducateurs.

L'équipe a profité de cette période pour ranger et désinfecter chaque pièce, mettre à jour les dossiers et enlever les jouets ne se prêtant pas aux règles sanitaires actuelles. La femme de charge a offert ses services aux ateliers Schläifmillen pour dépanner un congé de maladie, tandis qu'un éducateur a travaillé au service Premier Appel pour accompagner et soutenir les personnes sans-abris.

A la reprise, fin mai et jusqu'au 15 juillet 2020, le foyer Diddelfamill a accueilli uniquement les enfants du préscolaire, des cycles 1.1 et 1.2. Les enfants ont été divisés en groupes A et B. Toutes les activités ont été organisées à l'extérieur : balades en forêt, à vélo, jeux d'eaux, chasse au trésor, jeux d'ombre, etc.

Pendant les vacances d'été, les enfants inscrits régulièrement au foyer Diddelfamill sont enfin revenus. Au début, c'est un vrai challenge pour l'équipe de suivre les mesures sanitaires, les enfants n'étant pas tous inscrits depuis le début des vacances. Il fallait être très attentif et isoler les enfants les uns des autres. Le temps joue en faveur de tout le monde et toutes les activités peuvent continuer à être pratiquées en plein air, à la plus grande satisfaction de tous.

9. Esch-sur-Alzette

Ensemble Quartiers Esch – Travail communautaire

L'année était particulière, et l'équipe a dû faire preuve de beaucoup de créativité et d'imagination pour garantir la continuité des projets et la réalisation de nouveaux événements.

Les projets les plus stables et ayant eu lieu en continuité sont la « Pause-Café », déplacée en différents endroits, le « Jardin communautaire » et le « BikEnsemble ». Ces projets ont été adaptés en fonction des mesures imposées pour maintenir un contact permanent avec les habitants. D'autres projets ont connu plus de changements, tels que « l'aide aux devoirs », annulée pour l'année scolaire 2019/2020 et qui a repris avec une réduction de participants pour l'année scolaire 2020/2021. Le « cuisinons ensemble » a été remplacé par des séances de barbecue au jardin communautaire et au parc Cockerills. Différents événements ont eu lieu, tout en respectant les mesures imposées, tels que « l'Open Air Cinéma », « En Owend am Quartier », la « confection de masques » et la « Marche de la Paix ». Les événements « Plogging » et « ramassage des mégots » promouvant « l'empowerment » des habitants, les ont réunis autour d'une action de nettoyage citoyen des quartiers. Le service a participé à différents événements organisés par d'autres structures, notamment le « Familjendaag » et le « All un en Dësch ».

Escher Kannervilla

Comme annoncé lors du dernier rapport en 2019, plusieurs travaux étaient prévus à la maison cette année : après la pose de plafonds acoustiques, le sol a été refait sur tous les étages, le deuxième étage a été repeint, des matelas imperméables ont remplacé les anciens matelas dans la salle de repos du groupe scolarisé et deux nouvelles caches-poussettes ont été posées à l'extérieur du bâtiment.

Pour la première fois, trois paires de jumeaux sont arrivés à la Escher Kannervilla : des jumeaux sur chaque étage ! Cette année également, plusieurs enfants étaient suivis par des assistantes sociales, ce qui a entraîné de nombreux échanges entre éducatrices et assistantes sociales. Pour la première fois également, l'équipe éducative a été confrontée à une situation de transgenre.

En automne, l'équipe éducative a préparé le nouveau concept d'action général, en se donnant comme objectifs futurs de se concentrer davantage sur l'inclusion et sur la durabilité, notamment concernant la réduction du plastique.

La Give-Box publique a trouvé sa place au coin de rue entre la Escher Kannervilla et l'Ensemble Esch, ce qui en fait un projet des deux services.

Avec le confinement dû au Coronavirus, la Escher Kannervilla a dû fermer ses portes du 14 mars au 24 mai. L'équipe en a profité pour faire un grand nettoyage et du tri dans toute la structure. Les éducatrices ont aussi fait de nombreux efforts pour garder le contact avec les enfants et les parents, que ce soit par voie postale, par groupe WhatsApp ou tout simplement par téléphone. Des vidéos, photos, activités, etc. ont été échangées. Pour l'équipe, il était primordial de garder le contact avec les enfants et les parents pendant cette phase difficile.

Le 25 mai tout était prêt pour accueillir les enfants dans les meilleures conditions : 30 enfants sur 58 ont pu être répartis dans 6 groupes de 5 enfants.

A partir de mi-juillet, tous les enfants ont pu revenir à la crèche.

Pendant les vacances d'été, de nombreuses activités ont été proposées aux enfants. Les enfants et les éducatrices ont profité du beau temps, afin de passer des journées entières à l'extérieur.

10. Mersch

Butzenhaus

Pour être plus visible et améliorer notre communication vers l'extérieur, nous avons profité des possibilités que nous offrent les réseaux sociaux et les nouvelles technologies, en publiant notamment plus fréquemment sur notre site Facebook (activités, annonces, menus hebdomadaires...). Nous avons aussi fait quelques travaux de modernisation et décoration, en repeignant certaines de nos salles de fonction ou en installant, grâce à la commune de Mersch un nouveau parquet au rez-de-chaussée. Pour améliorer la sécurité de nos enfants, la commune nous a installé une nouvelle centrale d'incendie.

Le projet « alimentation saine et bonne » a débuté en janvier. Il s'adresse à tous les groupes du Foyer de Jour et vise à apprendre à manger sainement, à se familiariser avec la variété d'aliments proposée au buffet, connaître l'origine des aliments, faire connaissance avec la pyramide alimentaire et réaliser ensemble des recettes équilibrées... En participant aux activités amusantes liées à ce thème, les enfants se familiarisent avec les fruits, les légumes et autres aliments. Ils apprennent de nouveaux mots et développent ainsi leurs compétences langagières. Exemples d'activités réalisées dans le cadre de ce projet : réalisation d'une fleur alimentaire géante, d'un gâteau au chocolat et courgettes, impression de photos représentant les divers aliments proposés lors des repas montrant ainsi aux enfants la composition du menu afin de les aider dans leurs choix, création d'un memory reprenant divers aliments triés par leur couleur...

Avec les objectifs de valoriser et reconnaître les langues familiales, de développer les compétences langagières des enfants, et de donner ou de redonner leur place aux livres, l'équipe a mis en place une bibliothèque multilingue dans le cadre du programme plurilingue du gouvernement. La première démarche a été de rédiger un courrier pour les familles pour expliquer le projet et solliciter leur participation pour étoffer le stock de livres. Plus de 200 livres pour enfants ont ainsi été récoltés. Ils ont été triés par langue (Luxembourgeois, Français, Allemand, portugais, Italien, espagnol, Anglais...) et rangés dans des wagons en bois sur lesquels ont été posés des drapeaux représentant les différentes langues disponibles. La bibliothèque se trouve dans le hall d'accueil du Foyer. A l'aide d'un carnet accroché au mur, les parents inscrivent la date d'emprunt, le numéro du livre... L'emprunt est prévu pour un livre et pour une durée de 7 jours. Les parents et les enfants choisissent ensemble le livre qu'ils veulent emporter à la maison.

De nombreux changements de personnel ont eu lieu. Le groupe le plus impacté a été celui des « Keisecker », le groupe des bébés a vu partir son infirmière en pédiatrie, après 26 ans de services. En septembre, nous avons accueilli un nouveau chargé de direction adjoint, avec un contrat de 40 heures, réparties entre le groupe scolaire et le bureau.

Dans le courant du mois de juin, nous avons eu une supervision dans le cadre du KES (Kindergarten- EinschätzSkala), qui a entraîné une journée de réflexion réunissant toute l'équipe autour des observations de l'évaluatrice. Certaines pistes d'intervention ont été élaborées en vue d'améliorer notre travail pédagogique au quotidien (création de pictogrammes universels pour tous les groupes d'âge, projet de mise en place de conférences d'enfants, projet de comité de parents...)

Pendant le confinement, et après quelques jours de travail sur site pour le personnel, Inter-Actions a rapidement mis en place la possibilité du télétravail, solution pour laquelle a opté la majorité du

personnel. Pour relever le grand défi du maintien de contact avec les parents, diverses méthodes ont été expérimentées (contacts téléphoniques, enregistrements de vidéos, séances en direct, diffusion de matériel didactique par courrier...).

En mai, à la réouverture, nous avons constitué 10 petits groupes de maximum 5 enfants, selon les consignes du Ministère de la Santé. Nous avons dû adapter notre structure pour accueillir ces groupes afin qu'ils puissent fonctionner en toute autonomie, sans contacts les uns avec les autres. Le groupe scolaire a pu profiter du chalet des scouts de Mersch pour y accueillir 2 groupes. Les parents des bébés ont pu continuer à entrer dans le bâtiment pour amener et reprendre leur enfant ; ceux des plus grands ont été invités à rester à l'extérieur du bâtiment afin d'éviter le va et vient et les contacts à l'intérieur.

Depuis le début des vacances d'été et jusqu'au mois de décembre les groupes traditionnels ont repris leur place d'avant le confinement. La norme d'enfants par groupe étant de 30 maximum. Mais les contacts entre groupes sont toujours interdits. Les groupes fonctionnent donc en totale autarcie, que ce soit pour la prise des repas, les activités, les déplacements au sein de la structure...

Klengt Butzenhaus

La Garderie a commencé l'année scolaire avec peu d'inscriptions. Cependant, au fur et à mesure des mois, les inscriptions ont été plus nombreuses mais le groupe n'a jamais été complet.

La Garderie travaille en étroite collaboration avec le Foyer. L'objectif principal de cet accueil est de permettre aux enfants d'avoir des échanges avec d'autres enfants, pendant quelques heures. La fréquentation de la Garderie les après-midis est beaucoup moins importante que les matinées, ce qui permet régulièrement à l'éducatrice de la garderie de travailler en commun avec les groupes du Foyer.

Dans le cadre d'un projet « livres » et pour permettre aux enfants d'apprendre les couleurs, la Garderie a travaillé avec les enfants à la réalisation d'un livre. Chaque enfant a expérimenté une technique de peinture différente pour réaliser une page du livre, chaque page étant consacrée à une couleur différente. En vis-à-vis de chaque page est collée la photo d'un enfant en train de réaliser son œuvre.

Les pages ont été plastifiées et assemblées avec des anneaux en un beau livre, mis à la disposition des enfants et qui sert aussi aux éducatrices comme base pour dialoguer avec les enfants.

En décembre 2019, une collaboratrice est partie. Ce poste de 10 heures n'a pas été remplacé. Le nombre de collaborateurs est donc resté à 2, sauf pendant les deux mois d'accueil d'une étudiante du LTPES (Lycée technique pour professions éducatives et sociales).

Suite à la supervision KES (Kindergarten-EinschätzSkala), une journée de réflexion a été organisée, réunissant toute l'équipe autour des observations de l'évaluatrice. Certaines pistes d'intervention ont été élaborées en vue d'améliorer le travail pédagogique au quotidien (par exemple, création de pictogrammes universels pour tous les groupes d'âge, projet de mise en place de conférences d'enfants ...).

Lors de la réouverture fin mai 2020, la Garderie a accueilli 2 groupes de 5 enfants. Un groupe venant les lundis, mercredis et vendredis (matins et après-midis) et l'autre groupe venant les mardis et jeudis (en matinée). Durant cette période, une éducatrice de la Garderie a encadré un groupe d'enfants du Foyer et l'autre personne est restée au sein de la Garderie.

Maison relais Krouneberg

Comme à l'habitude pendant les vacances de Noël, les éducateurs de l'équipe ont accompagné les enfants au Lieshaus pour la présentation d'un livre. Cette année, la bibliothécaire leur a lu une histoire de détectives, dont ils devaient résoudre eux-mêmes l'énigme. A la fin de l'activité, les enfants sont encouragés à demander une carte de membre qui leur permettra d'emprunter des livres de la bibliothèque du Lieshaus.

Dans le cadre des échanges entre maisons relais, les plus jeunes enfants de la maison relais Nic Welter ont fait visiter leur structure aux plus grands du Krouneberg. L'après-midi, très agréable, s'est terminé par un passage à la crèche Butzenhaus pour dire bonjour aux tout petits. Nous avons lu des histoires ensemble et fait un jeu de memory avec des animaux. Les échanges et les rencontres ont beaucoup plu aux enfants de tous les âges. Pour certains c'était en plus l'occasion de jouer avec leurs frères ou sœurs.

A partir du mois de novembre 2019, une collaboratrice a organisé des réunions pour parler du handicap. Elle a eu l'idée d'amener à la maison relais son chat, amputé d'une patte suite à un accident. Nous sommes aussi allés au LTPES où les élèves avaient organisé des parcours spéciaux dans lesquels les enfants ne pouvaient pas utiliser tous leurs membres ou leurs sens, en étant assis dans une chaise roulante, ou en ayant les yeux bandés ou un casque sur les oreilles. Grâce à cette expérience, les enfants ont eu l'idée de réaliser des chaussettes antiglisse pour que le chat puisse marcher dans les escaliers. Les chaussettes lui ont été données lors de sa visite à la maison relais, pour rencontrer les enfants. Elles ont eu un grand succès, puisqu'il miaule et réclame les chaussettes à sa maîtresse chaque fois qu'il veut maintenant monter les escaliers chez lui.

Pendant le confinement, nous avons fait de notre mieux pour rester en contact avec les enfants via le site internet Padlet. Nous avons proposé plusieurs activités en ligne pour que les enfants n'oublient pas qui nous sommes et qu'ils gardent un point de référence par rapport à la Maison relais où ils passent d'habitude plusieurs heures par semaine. Nous avons aussi réalisé de petites vidéos pour notre « Challenge Week » sur lesquelles nous proposons des jeux et les enfants pouvaient alors commenter et tenter de battre notre score. Nous avons enfin donné plusieurs fois organisé en ligne des ateliers « jeux » comme le UNO et les échecs pour les enfants et les éducateurs. Nous avons aussi proposé des activités de pâtisserie, des activités manuelles et sportives, des devinettes et des blagues

Pour garder le contact avec les enfants qui n'ont pas accès à Internet, aux médias sociaux ou qui n'ont pas d'ordinateur, une collaboratrice a préparé des cartes, avec un dessin et une photo de l'enfant. Les cartes contenaient également un gentil texte signé par le « Team Krouneberg ». Nous avons eu plusieurs retours des enfants, très contents d'avoir reçu la photo et le petit mot.

Nous n'avons bien entendu pas oublié les devoirs et nous avons appelé les parents pour leur proposer notre aide si le besoin se faisait sentir.

Nous avons enfin commencé un serpent de pierres à l'entrée du parc de Mersch, que les parents ont continué avec leurs enfants au fil des semaines.

Lors du déconfinement, chaque éducateur a eu toute liberté d'organiser les journées comme il l'entendait dès lors qu'étaient respectées les mesures sanitaires. Bien entendu nous n'avons pas oublié l'esprit participatif et nous avons toujours sollicité les avis et les idées des enfants. Nous avons proposé des excursions en vélo dans la commune de Mersch et les alentours. Nous avons aussi souvent pris le train pour aller à Luxembourg-ville au parc, au cinéma au Kirchberg ou à Diekirch, au ruisseau de Kautenbach et au Hunnebur. D'autres enfants sont allés à Biltgen pour faire des grillades et des jeux dans la forêt. Certains ont même pris la camionnette pour passer la journée au barrage de Lultzhausen.

Maison relais Nic Welter

Entre septembre 2019 et mars 2020, l'équipe éducative, tenant compte des besoins et des demandes de enfants, a lancé plusieurs nouveaux projets, comme le projet culinaire et le projet "prise de conscience". L'équipe encourage de plus en plus la participation des enfants en les impliquants dans le choix des activités du quotidien (menu de groupe par exemple) ou pendant les vacances.

Le projet "cuisinons et voyageons à travers le monde" tient particulièrement à cœur aux éducateurs, puisqu'il leur permet de rencontrer les parents dans un cadre différent. Autour du choix d'un repas représentatif d'une culture culinaire, les parents et les éducateurs se mettent d'accord sur les plats à préparer. Les parents sont invités à amener un amuse-bouche ou une petite entrée à déguster lors d'une soirée conviviale, qui a lieu une fois par mois. Nous avons déjà dégusté des spécialités luxembourgeoises, roumaines et portugaises. Dès que possible, nous serons ravis de découvrir les cultures brésilienne, indienne, et chinoise, prochaines sur notre liste.

Le projet "prise de conscience" a débuté en janvier 2020 et a pour but la réalisation de différentes activités, favorisant le développement émotionnel et corporel des enfants. Dans une première phase, les enfants sont amenés à réfléchir à leur comportement par rapport aux autres. Cette réflexion a été menée lors de tables rondes où tous (éducateurs et bénéficiaires concernés) avaient droit à la parole. Plusieurs activités de "prise de confiance" et des jeux de coopération, permettant de comprendre qu'en se soutenant, tous peuvent aller plus loin, ont été organisés une fois par semaine. Ces activités sont très émouvantes pour les enfants. La remise en question, l'apprentissage et la prise de conscience de leurs propres émotions et actions sont de grands défis pour les enfants. La phrase qui est le fil conducteur de ce projet : « avant d'agir, je me demande si j'aimerais qu'on me fasse la même chose ? ».

Pendant le confinement, un des plus gros défis a été de garder le contact avec les enfants et leurs parents. Chaque éducateur référent de groupe a proposé aux familles des activités (bricolage, magie, sport) par mail, par courrier, ou bien par le site d'Inter-Actions.

A la reprise de l'école, de mai à juillet 2020, différentes activités ont été organisées comme le bricolage d'une station de lavage, des ateliers de création de craie, des sorties au parc, des activités de rollers...

11. Sandweiler

Maison des jeunes Sandweiler

La maison des jeunes de Sandweiler est un lieu de rencontre et d'échanges pour les adolescents de 12 à 26 ans. Ils peuvent y participer à des ateliers créatifs, s'adonner à leurs loisirs, s'informer et participer au développement de la citoyenneté de la population jeune, en valorisant leur image dans leur quartier ou leur entourage. Des valeurs positives comme le respect, la tolérance et la confiance sont transmises par le personnel spécialisé qui accompagne et oriente les jeunes dans la transition vers le monde adulte. La plupart des jeunes viennent de la commune de Sandweiler.

Entre janvier et décembre 2020, 240 activités ont eu lieu à l'intérieur et à l'extérieur de la maison des jeunes. 1553 adolescents y ont participé dont 731 garçons et 822 filles. Avec la crise sanitaire et la fermeture de la maison des jeunes, toutes les activités hebdomadaires ont eu lieu de manière

numérique, par le biais des médias sociaux. Les sports, la cuisine et la pâtisserie, voire les discussions individuelles ou de groupe, ont été menés à l'aide des réseaux sociaux. L'aide aux devoirs était très demandée au début de la crise. Nous avons atteint 70 % de nos jeunes pendant cette période. Les 30% restants ont retrouvé leur chemin vers nous lors de la réouverture en été.

Nous avons aussi, pendant cette période, décentralisé le travail que nous faisons dans la maison pour atteindre et renforcer la communauté. Deux éducateurs se sont ainsi déplacés dans Sandweiler pendant le confinement et ont cherché à entrer en contact avec les jeunes qu'ils ont rencontrés. Les jeunes, mais aussi les parents et les résidents de la communauté se sont aussi approchés pour avoir une conversation ou simplement pour nous saluer. Nous avons partagé nos tournées via les réseaux sociaux, ainsi les jeunes nous attendaient déjà ou prenaient rendez-vous avec nous à l'avance.

74 jeunes sont inscrits à la maison des jeunes de Sandweiler, dont 37 jeunes garçons et 42 jeunes filles. Du 1er janvier au 8 décembre 2020, 2270 visites (garçons et filles) ont été recensées dans la maison des jeunes. En octobre, nous avons eu le plus grand nombre de visites avec 346 visiteurs. Le vendredi était le jour le plus populaire parmi les jeunes, avec une moyenne de 19 jeunes. Au cours de l'année écoulée (de janvier à décembre), 89 discussions ont eu lieu. L'accent a été mis sur les problèmes scolaires et familiaux ainsi que sur les relations amoureuses.

12. Leudelage

Maison des jeunes Leudelage

Cette année, une nouvelle éducatrice, à 30h / semaine et un nouveau CAE ont rejoint l'équipe pédagogique de la maison des jeunes. Ces ajouts en personnel ont permis la continuité du « projet en zone urbaine », et la prise de contact avec de nouveaux jeunes et leurs parents. Le nombre de membres de la maison des jeunes est d'ailleurs en hausse, avec 54% des visiteurs originaires de Leudelage, et une moyenne d'âge de 20 ans.

Pendant le confinement, l'équipe éducative a su maintenir à distance le contact avec les jeunes et une grande partie des activités prévues. Le travail via les réseaux sociaux s'est beaucoup développé, et a permis de nombreux échanges et discussions avec les jeunes pour les aider à comprendre, accepter et gérer la situation. L'équipe éducative a su s'adapter et assurer une présence, demandée et appréciée. Les échanges avec les parents, ou avec de nouveaux jeunes ayant pris contact avec l'équipe par l'intermédiaire de membres plus anciens sont à remarquer.

Lorsque les conditions sanitaires l'ont rendu possible, les jeunes ont initié et participé au projet « Graffiti #Eist Duerf » en collaboration avec la commission d'accompagnement de la maison des jeunes. Les membres de la commission et les jeunes de la maison ont travaillé ensemble à la mise en peinture et à l'animation visuelle d'un mur longeant toute la maison des citoyens de Leudelage. Tous les participants étaient ravis de cette activité.

L'activité « Adventure Trip » réalisée à Vianden et à Echternach en collaboration avec les maisons des jeunes de Bonnevoie et Sandweiler, a été un des beaux moments de l'été. Lors de deux séjours de quelques nuits dans ces belles régions de Luxembourg, les jeunes ont découvert le travail en équipe, ont joué, et ont pu échanger sur les sujets qui leur tenaient à cœur avec les éducateurs.

Malgré une situation difficile et compliquée, l'équipe éducative a cherché à créer et maintenir une atmosphère chaleureuse et de partage.

La maison des jeunes compte 138 membres, dont 84 jeunes garçons, et 54 jeunes filles. On recense 1689 visites en 2020 dont 49,20% étaient des visiteurs masculins et 50,80% étaient des visiteuses féminines. Le nombre moyen de visiteurs par jour s'élève à 11, le jour le plus fréquenté reste le vendredi.

360 activités ont été mise en place au sein de la structure mais également via les réseaux sociaux.

13. Schifflange

Coup de pouce

L'année avait comme but la stabilisation des clients, au niveau social et financier et la réalisation des objectifs des axes « emploi/formation » et « intégration ». Toutefois, la situation sanitaire et l'évolution de la pandémie, notamment la période de confinement ont pratiquement complètement remis en question ces objectifs.

L'équipe a, en effet, adapté en permanence son travail social aux conséquences des restrictions sanitaires : au départ, il a fallu aider les ménages à s'organiser pendant le confinement, et les soutenir moralement, en portant une attention particulière aux enfants. Dans la maison de Belvaux, un grand travail a été fait pour respecter les consignes sanitaires, la population résidente étant très hétérogène et le confinement dans les chambres individuelles quasiment impossible.

La collaboration avec les partenaires sociaux externes a aussi pâti de la situation sanitaire, les partenaires étant essentiellement occupés à assurer un travail social auprès de leur clientèle.

Le service a aussi dû faire face à des non-respects de paiements d'indemnité de logement multiples et répétées. Les clients irrespectueux ont été avertis par lettre d'avertissement et lors de discussions de recadrage quant aux objectifs à atteindre.

Plusieurs points positifs sont toutefois à remarquer : le projet de jardin communautaire en collaboration avec le CIGL de Sanem a pu être réalisé malgré les restrictions sanitaires. Le service a aussi pu acquérir sept nouveaux logements et a réussi à institutionnaliser la collaboration et le dialogue avec différents propriétaires. La période des vacances scolaires d'été a été l'occasion de mettre à jour les dossiers en attente (documents relatifs aux surendettements, démarches judiciaires pour divorces, demandes d'emploi/de formation/de stages/d'études supérieures, ...). Enfin, le Coup de Pouce a pu participer au projet « Projet Question-Réponse » en collaboration avec 3 autres services d'Inter-Actions, projet mis en œuvre pour répondre, rapidement, aux demandes potentielles des usagers des structures d'Inter-Actions sur des questions de logement, finance, travail ou problématiques sociales en général.

Au niveau du personnel, une nouvelle responsable a été nommée pour remplacer la précédente, partie en retraite, et une nouvelle assistante sociale a été recrutée suite à une démission. Un ATI technicien a aussi rejoint l'équipe.

14. Boulaide, Esch-sur-Sûre, Goesdorf, Lac de la Haute Sûre, Winseler

Club Uewersauer

L'année a débuté avec un programme d'activités défini pour répondre aux demandes des habitants de la région et complété avec des activités fixées par la loi ministérielle. Le programme

est revu tous les quatre mois et diffusé à 3200 exemplaires à tous les ménages installés dans les communes partenaires. Facebook et le site internet, tout comme les premiers contacts établis avec les services sociaux et communaux partenaires ont permis d'augmenter la visibilité du club et d'en diffuser les informations essentielles.

2020 démarrait bien, de nombreuses personnes étaient intéressées par nos activités : ainsi, aux 786 séances d'activités proposées (80 activités différentes), l'équipe du club a noté 838 inscriptions, inscriptions de clients occasionnels et/ou inscriptions de participants réguliers. Le club a été contacté par 365 clients dont 75 hommes (20.55%) et 290 femmes (79.45%), en majorité en provenance des communes partenaires mais aussi des communes avoisinantes que ce soit pour les inscriptions aux activités ou pour conseil et guidance dans le cadre de l'Uewersauer-Telefon.

Le recrutement d'un collaborateur de formation éducative à partir de janvier a complété l'équipe du Club Uewersauer ce qui a permis d'élargir l'offre d'activités et de répondre encore plus aux demandes du terrain. Fin 2020 l'équipe du Club Uewersauer se composait de la chargée du club, de 2 collaborateurs de formation éducative engagés à temps partiel et de 2 collaborateurs assurant les tâches administratives, engagés à temps partiel.

En mars la pandémie du Covid-19 a brusquement freiné les plans du club et a imposé une réorientation et une réorganisation des activités. De nombreuses activités du programme ont dû être annulées ou modifiées mais les responsables du club ont proposé d'autres choses et ont maintenu, dans la mesure du possible, le contact avec la population sur le terrain pour éviter l'isolement. L'équipe a conçu, rédigé et distribué mensuellement un journal « De Club bei lech doheem » avec des quizz, des énigmes, des devinettes ou des idées pour des travaux manuels. Les éducateurs ont proposé aussi de faire des petites courses pour les personnes vulnérables. Pour les seniors, peu familiarisés avec les nouveaux moyens de communication les responsables du Club Uewersauer ont mis au point le projet « Computerstuff », initialement prévu fin 2020 – début 2021, offrant des conseils et de la guidance pour l'utilisation des nouveaux médias.

Tout le long de l'année, en fonction des restrictions, de nombreuses activités des domaines physiques, cognitifs, culinaires, culturels ont été organisées tels que « Sushi cours », « Wantergrillen », « Wandergroup », « Promenades avec lamas », des soirées informatives au sujet la généalogie, de la météorologie, « Keeespillen », etc. De nombreuses activités, organisées à distances telles que Yoga-online, « Uewersauer Kachstudio », « Stressmanagement online », « entraînement autogène », « Sproocheneck », etc., ont permis tout le long de l'année de motiver la population cible à rester active et à préserver ou développer des compétences physiques et psychiques pour prévenir des problèmes de santé et psychiques. 120 personnes ont ainsi répondu à l'appel du club de créer des masques en tissu !

Le service du bureau mobile a fonctionné dès début de l'année, ce qui a permis de réduire les déplacements des personnes cibles qu'un trajet parfois long jusqu'au siège pouvait parfois freiner dans leur demande de conseils et de guidance. Les responsables du Club Uewersauer ont par ailleurs toujours assuré, pour la population cible, un soutien professionnel pour aider dans des situations problématiques soit via des consultations individuelles en direct, ou par téléphone. L'Uewersauer-Telefon a connu un grand succès, surtout pendant les périodes marquées par plus de restrictions et a constitué un bon moyen pour rester en contact avec la population cible et d'avoir du contact avec les plus vulnérables et les personnes à risque d'isolation.

La remise du concept d'action général (CAG) pour la période 2019 à 2021 au Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a été un des points administratifs important à finaliser début 2020.

En décembre le siège du Club Uewersauer a finalement pu être installé à sa nouvelle adresse à Boulaide. Les activités du Club seront bien entendu toujours organisées dans les différentes communes partenaires, en fonction des salles disponibles ainsi que dans d'autres localités suivant les activités, les visites et les excursions proposées.

Crèche Babasi - Réseau Actif s.à.r.l

Début 2020, les enfants ont travaillé à la création de la mascotte Babasi. Plusieurs de leurs productions ont été envoyées au garde forestier de la commune pour qu'il transpose ces réalisations directement dans le bois. La mascotte sera présentée lors de l'inauguration de la structure courant 2021.

Au cours de cette année, l'équipe a dû revoir sa façon de travailler pour s'adapter à une situation improbable et en constante évolution. Nous n'avons cessé d'entretenir le lien avec nos clients pour leur montrer que même à distance, l'équipe Babasi était présente pour répondre à leurs besoins, attentes ou inquiétudes. L'équipe est restée active, non seulement pour les familles dont les enfants étaient inscrits à la crèche, mais aussi pour tous les habitants des communes des alentours. Nous avons ainsi beaucoup travaillé à partir des réseaux sociaux pour toucher un maximum de personnes : nous avons créé le site internet de la crèche Babasi et la page Facebook documentés au quotidien. Des activités avec interactions indirectes (culinaires, artistiques, expériences scientifiques, comptines et jeux de doigts, lectures partagées, ...) ont été mises en place via la plateforme zoom 2 fois semaine (yoga, chasse aux couleurs, ...). Les activités pouvaient également être proposées par les parents eux-mêmes. Les enfants ont pu ainsi continuer à voir l'équipe éducative mais aussi leurs camarades de jeux, et maintenir ainsi les relations sociales.

Pour préparer la reprise, l'équipe a réalisé une vidéo pour expliquer aux enfants l'application des gestes barrières au sein de la crèche et les sensibiliser au virus de façon plus adaptée à leur âge. Une lecture sur le retour à la crèche leur a également été offerte. Elle traitait entre autres du sujet du fonctionnement en petit groupe, mais également du port du masque. Deux pages ont d'ailleurs été insérées dans cette histoire où l'on retrouve des photographies des membres de l'équipe avec et sans masque. Ces mêmes photos se retrouvaient également sur les portes de chacune des salles de la crèche pour la reprise.

Nous avons mis encore plus l'accent sur les activités en extérieur. Des sorties ont été organisées dans la région avec notamment la découverte des lacs, points de vue et aires ; nous sommes aussi allés plus loin, à la ferme pédagogique Hanshaff, au domaine Robbescheier ou encore au Park Sennesrâich. Les piques niques ont également été très prisés sur l'aire de jeux de la structure. Avec les fortes chaleurs, un feu s'est déclenché non loin d'un des lacs où les enfants se sont rendus à plusieurs reprises. L'échevin de la commune de Boulaide s'est alors lancé dans une action de sensibilisation afin de mettre en garde la population quant aux conséquences de l'abandon des déchets dans la nature. La nature étant un élément très important pour Babasi, c'est tout naturellement que nous avons sensibilisé à notre tour les enfants face à cette situation. Sacs poubelles à la main, les enfants se sont rendus autour de plusieurs lacs de la région pour contribuer au ramassage des déchets.

Dès que cela a été possible, nous avons célébré chaque occasion avec les enfants : l'anniversaire des enfants, Halloween, La venue de Saint-Nicolas ou encore le 1^{er} anniversaire

de la crèche Babasi. Ce 1^{er} anniversaire était l'occasion de remercier les parents pour leur collaboration à chaque instant.

Les retours des familles concernant notre investissement au quotidien ont été très positifs. Les échanges d'informations, les activités proposées durant la période de fermeture ou encore l'engagement constant de permettre aux enfants de mener une vie « normale » en appliquant les règles et gestes barrières en vigueur de façon ludique mais rigoureuse ont été très appréciés.

Fin 2019, la crèche comprenait 21 inscriptions dont 16 enfants fréquentaient réellement la structure. En décembre 2020, la crèche compte 36 inscriptions dont 27 enfants réellement présents dans la structure. Nous avons l'intention d'augmenter notre capacité d'accueil à 49 enfants et avons en ce sens, lancé les démarches pour ouvrir notre quatrième salle. Deux nouvelles éducatrices ont rejoint l'équipe qui compte aujourd'hui 6 collaboratrices dont l'une est en apprentissage adulte comme auxiliaire de vie.

Aujourd'hui, l'équipe est très satisfaite du travail accompli. Hormis ces nouvelles inscriptions, la plus belle des récompenses a sans aucun doute été la façon dont les enfants ont réintégré la structure après plus de 2 mois de séparation : sereins et enjoués.

II. Les services spécifiques

15. Structure d'encadrement socio-économique

Accompagnement et Coaching par le Travail – ACT !

L'objectif du service ACT! est l'intégration socio-professionnelle de ses bénéficiaires par le biais d'interventions socio-éducatives.

ACT! propose un job-coaching, basé sur l'analyse de la situation de chacun et des exigences du marché de travail. Le service favorise les chances d'intégration sur le marché de l'emploi de ses bénéficiaires en identifiant leurs intérêts, leurs compétences sociales et professionnelles, en cherchant le contact direct avec des entreprises privées et en promouvant leur autonomie par le biais de formations sociales. En complément de cet accompagnement professionnel, ACT! offre un suivi social volontaire. Ce suivi comporte une information, orientation et/ou aide générale en cas de problèmes de natures diverses. ACT! accompagne ainsi ses bénéficiaires en élargissant leur réseau, notamment en les orientant vers des services spécialisés selon la problématique rencontrée.

L'année 2020 et les activités de ACT! ont été marquées par la crise sanitaire liée au Covid-19. Le service a dû fermer ses portes au public lors du premier confinement de mars à mai. L'accompagnement socio-professionnel des bénéficiaires a été maintenu par des appels téléphoniques réguliers. Ce contact était surtout bénéfique pour les personnes vivant seules, ayant besoin d'une écoute active et d'un soutien moral. Le ralentissement du marché de travail, l'arrêt temporaire d'entrevues physiques et de formations sociales ont permis à l'équipe de se focaliser principalement sur l'actualisation et l'élargissement de l'offre de formations sociales.

La réouverture progressive du service au public a été accompagnée par une adaptation continue des mesures sanitaires et d'une limitation du nombre de visiteurs.

Malgré cette fermeture, le nombre de bénéficiaires accueillis reste stable et connaît même une légère hausse par rapport à l'année précédente. Cette année, l'équipe de ACT! a accueilli au total 346 personnes et a effectué 2973 interventions dans le cadre de ses différents axes de travail.

L'équipe multidisciplinaire a été élargie au mois de février par une assistante sociale engagée auprès d'Inter-Actions Plus S.I.S. Une collaboratrice a été dispensée en fin d'année 2020 (enceinte et vulnérable au Covid-19).

Le nombre de bénéficiaires de ACT! connaît depuis l'année 2016 une hausse continue. Cette croissance peut être relié surtout au succès de l'axe de travail des permanences sociales i-ACT. L'élargissement de cette offre en 2019 par un système de rendez-vous individuels a été maintenu en 2020 pour répondre davantage au besoin d'accompagnement des bénéficiaires cherchent un soutien individuel dans leur recherche de travail.

Le succès de i-ACT peut également être relié aux efforts de renforcement de la visibilité du service et d'intensification du travail en réseau. Afin de favoriser l'orientation par des services externes, une version actualisée du flyer a été envoyé à une vingtaine de services sociaux juste au moment de déconfinement. Le travail en réseaux a été également stimulé par ACT! par l'initiation d'échanges avec d'autres organismes œuvrant dans l'insertion socio-professionnelle, dont le COSP (Centre d'Orientation Socio-Professionnel), Défi-job, Co-labor, SOLINA Aarbechtshëllef et CIRP-Jongenheem). L'équipe a aussi participé à la plateforme des services sociaux des quartiers du Nord de la Ville de Luxembourg organisée par l'ASTI. Nous avons été plus visible en interne grâce à notre participation à l'élaboration et à la mise en œuvre du Projet Question-Réponse.

En 2021, l'équipe de ACT! envisage de retracer systématiquement les sources d'orientation des bénéficiaires des permanences sociales i-ACT pour détecter des niches de développement du service.

L'apparence du Covid-19 a eu ses répercussions sur le projet d'insertion Polygone. Une baisse significative du nombre d'embauche de demandeurs d'emploi encadrés est à constater qui s'explique pour partie par l'adaptation des modalités du recrutement aux mesures sanitaires. Les ateliers d'embauche en collaboration avec le service employeur de l'ADEM ont dû être annulés au début de 2020 et remplacés par plusieurs journées de recrutements dans les locaux de Polygone. Cette adaptation a permis d'éviter des regroupements de personnes, mais elle a entraîné également une augmentation des démarches administratives et une décélération des recrutements de personnel. 13 demandeurs d'emploi ont été intégrés dans le projet d'insertion durant l'année. L'effectif des ouvriers en insertion a aussi diminué suite à la perte de la soumission des chantiers des Ponts & Chaussées. Polygone et ACT! cherchent de nouvelles pistes innovatives de création de postes d'insertion pour compenser cette perte. La création d'un poste d'insertion auprès d'Ecotec SARL est un exemple envisagé. Des entrevues avec l'ADEM sont prévues pour revoir ensemble les changements à venir.

L'équipe de ACT! a su mettre en place deux ateliers socio-professionnels pour 20 bénéficiaires du REVIS en 2020. La collaboration avec l'ONIS (Office National d'Inclusion Sociale) a été intensifiée. Des échanges réguliers ont eu lieu. En vue d'adapter en continu l'offre de l'atelier socio-professionnel aux besoins du terrain, il a été convenu que des sondages réguliers après chaque groupe de formations seront menés auprès des ARIS (Agents Régionaux d'Inclusion Sociale) par l'ONIS.

La collaboration étroite avec l'Atelier Schläifmillen a été maintenue en 2020. ACT! s'est engagé à élaborer et à mettre en place des formations sociales pour les jeunes. Les modules de formations favorisent le développement de compétences transversales indispensables pour le maintien dans l'emploi et la recherche de travail. Au total, 45 séances de formations ont été mises en place par ACT! dans l'atelier.

Atelier Schläifmillen

L'Atelier Schläifmillen fait partie de la structure d'encadrement socio-économique (SESE) d'Inter-Actions et accueille des jeunes depuis 1986. Le but de l'atelier de formation est de préparer des jeunes âgés entre 18 et 30 ans au marché de l'emploi par le biais d'un de nos deux projets d'initiation : à la rénovation ou dans le domaine de l'électricité, du chauffage/sanitaire.

Cette année a été particulière, l'équipe ayant dû arrêter ses activités pendant plusieurs semaines. Malgré ces conditions exceptionnelles, tout a été organisé pour que les jeunes soient accueillis au mieux en respectant les mesures sanitaires. L'équipe pluridisciplinaire est restée en contact avec les jeunes pendant cette période, pour les soutenir et poursuivre avec eux les démarches administratives (dossier BIZ, etc).

Dans le cadre de la rénovation les membres de l'équipe collaborent étroitement avec l'ADEM, qui permet d'engager les jeunes dans le cadre d'un contrat d'appui emploi. Les jeunes suivent des formations techniques dans le secteur du bâtiment traditionnel et des formations sociales et de Job coaching organisées par l'assistante sociale de l'atelier et le service ACT !.

L'année de formation comporte différents modules : La formation de base, la formation pratique sur le chantier externe, les formations de préparation pour le marché de l'emploi, l'autonomie de vie, le projet « fit for work » et les stages. Au terme de leur formation à l'atelier Schläifmillen en 2020, 6 jeunes ont trouvé du travail sur le premier marché de l'emploi.

La formation à l'initiation à l'électricité et l'installation chauffage sanitaire, aussi organisée en collaboration avec l'ADEM, comprend des modules sur le démontage des déchets électriques et électroniques. Les compétences sont déterminées par des tests standardisés, qui permettent d'évaluer le niveau des jeunes. Tout au long du contrat d'emploi, les formateurs sont aussi attentifs à des éléments importants pour une meilleure intégration sur le marché de l'emploi (ponctualité, motivation, travail en équipe, ...). Dans le cadre du projet Electro 8 jeunes ont trouvé un emploi ou un apprentissage. Une candidate qui était en post-suivi a également obtenu un contrat CDI.

39 jeunes hommes ont été embauchés en 2020 (aucune fille), 18 pour l'atelier rénovation, 21 pour l'atelier électro. 14 de ces 39 ont atteint leurs objectifs de retourner à l'école ou bien d'intégrer le premier marché de l'emploi. (35.9%)

8 jeunes ont été licenciés par l'ADEM pour différentes raisons : mesures disciplinaires, absences sans excuses, congé de maladie répété ou ne sont plus revenus après le lock-down.

Donc sur les candidats qui étaient disponibles pour le premier marché de l'emploi et qui ont respecté le règlement interne de notre structure, 14 sur 31 ont trouvé un apprentissage ou bien ont été embauché. (45.16%). 15 jeunes continuent encore leur contrat de travail jusqu'en 2021.

16. Les structures économiques Polygone, Ecotec, Polysan, Polygone Solutions Modulaires

Inter-Actions est associé majoritaire de Polyparticipations s.a. Cette société détient des participations financières dans les sociétés Polygone, Ecotec, Polygone Solutions Modulaires et Polysan. L'objectif de ces structures économiques est double :

- Générer une plus-value économique pour garantir le développement futur des structures et rétribuer équitablement l'investissement, et
- Générer une plus-value sociale en favorisant l'intégration économique et sociale de demandeurs d'emploi.

La Covid-19 est venue perturber considérablement le quotidien de l'entreprise.

- Au niveau économique, même si les derniers chiffres ne sont pas définitivement arrêtés, nous pouvons considérer que nous atteindrons un chiffre d'affaires de 21.500.000 €, soit une perte de 7 à 8% par rapport au budget prévu. C'est principalement le département des Prestations de service, totalement à l'arrêt du 20 mars au 20 avril, qui a été touché. Notre département modulaire a également souffert, toutes les locations pour les activités événementielles ayant été annulées (festival, Schuberfouer, fête d'entreprise...). Enfin, notre département logistique a pâti de la fermeture de certains commerces, principalement dans le secteur de l'Horeca, la production de déchets ayant largement baissé.
- En ce concerne l'objectif social, Polygone a embauché 11 nouvelles personnes dont 6 Contrats d'Initiation à l'Emploi (CIE) et 5 Contrats de Réinsertion-Emploi (CRE). A ce niveau également, le recrutement de la population-cible n'a pas été facilité par la situation sanitaire : les incertitudes sur des périodes potentielles de (re)confinement n'incitent pas au recrutement, et sont au contraire un réel frein.

Actuellement, les 4 entreprises de la structure Polyparticipation SA (Polygone Sàrl, Polygone Solutions Modulaires Sprl, Ecotec Sàrl et Polysan Sàrl) procurent en fin d'année un emploi à 285 salariés.

En 2020, Ecotec employait 15 salariés et à cela s'ajoute 8 ouvriers de Polygone dans les activités de tri de déchets. Même avec la situation de crise sanitaire du Covid-19, Ecotec a traité plus de 59.250 tonnes de déchets durant l'année, avec un taux de valorisation de plus 97% et un taux de recyclage dépassant les 60%.

17. Les services de consultation

Service d'information et de Conseil en matière de Surendettement - SICS

Le surendettement n'est pas qu'une question de dettes. Il touche la personne dans son entier. Lorsqu'elles prennent conscience de la gravité de leur situation, les personnes surendettées ont généralement un sentiment d'insécurité, d'échec personnel voire d'incompétence. Leur estime d'elles-mêmes chute et il arrive qu'elles se replient sur elles-mêmes et se sentent découragées. Les conséquences tant sociales qu'économiques sont importantes pour elles, mais également pour toute la société, qui les soutient.

Les principales causes liées à une situation de surendettement sont les accidents de la vie, tels qu'une séparation ou un divorce, une diminution de revenu, le chômage, la maladie, l'accident de travail, l'invalidité, mais aussi des difficultés de gestion, un entrepreneuriat échoué.

Face à ce constat, il est indéniable que le chemin qui mènera au désendettement se conjugue au pluriel et ne se limitera pas à la seule mise en place d'une gestion financière mais sera fonction de la situation sociale de la personne concernée.

Le Service d'information et de conseil en matière de surendettement (SICS) assure aux ménages, éprouvant des difficultés financières, un soutien ayant pour objectif de surmonter ou de réduire les situations de surendettement.

Au cours des trois premiers mois de 2020, le SICS a enregistré une augmentation des demandes de renseignements de 38 % en janvier, 23 % en février et 40 % en mars par rapport à 2019. Par contre, il y a eu une baisse sensible à raison de 70% pour les mois d'avril à août. En conséquence, le nombre de demandes est resté légèrement inférieur à l'année précédente, soit 271 en 2020 contre 281 en 2019.

L'évolution au 1^{er} trimestre 2020 et la forte augmentation des consultations enregistrée en mars sur notre site internet www.dettes-net.lu, laisse prévoir une augmentation importante du nombre de personnes touchées par les problématiques liées au surendettement.

Dans un souci d'offrir une aide directe et adaptée au besoin des personnes requérantes, le SICS a instauré en 2014 sa Helpline. L'expérience précieuse obtenue les années précédentes s'est révélée bénéfique surtout dans cette année de Covid-19.

Ce moment d'écoute permet une analyse globale et qualifiée de la situation des clients. Le SICS propose des pistes de solution adaptées à la problématique rencontrée. Cela se traduit par des conseils directs permettant la résolution du ou des problèmes, par une orientation vers d'autres structures professionnelles et/ou un premier rendez-vous pour mettre en place des procédures de rétablissement (médiation ou règlement collectif des dettes).

A noter pour 2020, la participation du SICS au projet "**Question-Réponse**", qui offre un lieu où les clients peuvent être conseillés et soutenus directement et de manière transversale grâce à une expertise concentrée de quatre services de consultations d'Inter-Actions.

Suivi Financier et Social - SFS

Le service Suivi Financier & Social (SFS) – en collaboration avec le Service d'Information et de Conseil en matière de Surendettement (SICS)–, offre une aide aux ménages en situation de surendettement ou ayant des difficultés financières et sociales, et résidant au Luxembourg. L'objectif ultime de ce service est la responsabilisation des clients face à leur situation de surendettement, mais aussi la régularisation – voire l'assainissement – de leur situation financière, et finalement, leur autonomisation dans la gestion de leurs finances.

Cette année ne fait que conforter notre opinion à savoir que « nul n'est à l'abri de problèmes financiers, voire de surendettement ». En bref, le SFS rencontre une population très hétéroclite : de tous âges (moyenne de 45,9 ans), de toutes nationalités (dont 43% sont luxembourgeois, 36% sont portugais), de toutes classes sociales et une petite majorité d'hommes (54,6%) par rapport aux femmes.

En cette année, trois éléments ont littéralement bouleversé le fonctionnement du service Suivi Financier & Social.

Le développement et l'optimisation du programme comptable InterGest au regard des spécificités du SFS, qui a facilité énormément le quotidien du suivi Financier et du suivi social. La migration de l'ancien système BOB vers le nouveau programme comptable InterGest a réclamé beaucoup de temps, d'énergie et de travail, d'autant plus que l'activité financière a été maintenue en continu. Néanmoins, cela a permis de clarifier chaque dossier et d'en assainir la situation financière mais aussi de mettre en lumière quelques éléments à ne jamais négliger, tels que la concordance journalière des soldes des comptes entre le Multiline et InterGest, l'encodage adéquat des paiements mensuels récurrents, la double vérification systématique de chaque mouvement bancaire, etc.

Après quelques années de fonctionnement, le SFS a constaté que le volet social du travail qui initie l'évolution du service. Il est à l'origine de son développement et c'est lui qui guidera le SFS vers une croissance.

Comme pour tous les services, la Covid-19 a influencé le quotidien du SFS. Le service a dû développer des méthodes de suivi « inédites », telles que des entretiens par téléphone, l'usage intensif des e-mails voire le recours à des vidéo-conférences en lieu et place de visites à domicile. Une grande flexibilité nous est toujours demandée en raison du report de nombreux rendez-vous suite au confinement ou à des quarantaines, des maladies avérées ou des suspicions en attente de résultats.

L'accompagnement social, en tant que tel, a également évolué au fil de cette année. Lors du 1^{er} confinement, nos clients étaient exclusivement préoccupés par leurs besoins primaires (nourriture, etc.) et négligeaient leur situation socio-financière. Ainsi, sans minimiser leurs sentiments d'inquiétude et d'insécurité, les assistants sociaux ont dû incessamment remettre en perspective le vécu des personnes avec la situation financière actuelle et le respect du budget mensuel et/ou prévisionnel.

Les dernières semaines de l'année 2020 ont ainsi été marquées par le retour à la « réalité » : la complexité dans la recherche d'un emploi (faillite d'entreprise et nombre croissant de demandeurs d'emploi, activité dans l'Horeca fortement réduite, etc.), la reprise en main du budget avec les aléas habituels (factures imprévues, etc.).

Le temps rendu disponible par le confinement a été mis à profit par le SFS pour concrétiser quelques projets reportés jusqu'alors. Ainsi, la rédaction d'une nouvelle procédure générale du service mettant en parallèle les missions du Suivi Social et du Suivi Financier, ou la rédaction du Concept d'Action Général pour les trois années à venir (2020 – 2022) enfin, l'archivage et le classement des dossiers clôturés.

Enfin, il est aujourd'hui nécessaire d'envisager une complexité croissante dans le traitement de nos dossiers (situation financière négligée et malmenée, modification des revenus et des dépenses, perte d'emploi et réinsertion professionnelle difficile, modification des plans de redressement en cours, dettes supplémentaires, etc.), mais aussi de prédire des retombées de la Covid-19 pendant des mois, voire des années encore, et d'imaginer une recrudescence des dossiers à traiter par le SFS

Deux autres changements ont aussi eu lieu sur la dernière partie de 2020. Le départ d'un de nos assistants sociaux et donc l'engagement d'une nouvelle travailleuse sociale, qui a dû être formée et rendue « opérationnelle » le plus rapidement possible, et la mise en place du projet « Question-Réponse » en étroite collaboration avec le SICS, ACT !, le Coup de Pouce et, en toile de fond, tous les services d'Inter-Actions.

Le Suivi Financier & Social achève cette année avec la prise en charge de 72 dossiers, soit 86 clients adultes (15 dossiers ont été admis en cours d'année et 20 dossiers ont été clôturés sur cette même période). Parmi ceux-ci, 77,7% sont en procédure de règlement collectif des dettes (RCD – cf. loi sur le Surendettement du 8 janvier 2013) dont plus de 80% sont suivis par la Commission de Médiation.

17. Les services de travail de rue

Service Streetwork – Streetsport

La **Covid-19** nous a forcé à nous réinventer, nous adapter à la situation et aussi mettre en suspens la plupart de nos projets et activités.

Des grands événements ont dû être annulé, tel que la « Nuit du Sport à Luxembourg – Ville », la fête du quartier à Gasperich en collaboration avec la maison des jeunes de Gasperich, le relais pour la vie, le Batizado dans le cadre du Streetsport, le Weltspilldag, le football avec le « Street Cup » ainsi que des activités d'été dans les 3 quartiers. Nous avons toutefois maintenu toute l'année autant que possible une bonne collaboration avec les associations, les commerçants et les écoles des quartiers.

Les présences dans les quartiers de Bonnevoie, Gare et Gasperich ont été assurées par plusieurs tournées journalières ou par des tournées en soirée voire jusqu'à minuit pour répondre à la demande des sans-abris, particulièrement pendant la période de confinement de mars à juillet. Pendant ces mois extraordinaires, la collaboration avec les autres équipes du Streetwork a été maintenue et renforcée.

- **Le Streethair** : Né dans le cadre de l'Open Space. Pour sa 7ème année, le Streethair est connu et reconnu par les clients de la rue et par les institutions sociales de la ville. Offrir une coupe de cheveux gratuite et retrouver le sourire (estime de soi) d'une personne sans-abri sont parmi les objectifs. En 2020 plus de **410 personnes** ont bénéficié d'une coupe gratuite.
- **L'Open Space** : L'Open Space est un outil complémentaire aux autres projets du Service Streetwork. Cet espace favorise la socialisation en offrant un espace de convivialité où les personnes peuvent lire un journal, chercher un travail, un logement, rédiger leur CV et leur

lettre de motivation, échanger des idées avec les éducateurs de rue ou encore préparer des projets. Comme les années précédentes, le projet continue d'avoir un grand succès avec plus de **2660 présences**.

- **Le Streetart** : Le projet a démarré il y a 8 ans maintenant. Les cours de break-danse ont eu lieu durant toute l'année. Nous avons réalisé avec le concours de la CFL dans le cadre de l'embellissement des abords de la gare, une performance streetart autour du projet « Art on stairs ». Durant l'année **71 jeunes** ont participé aux différents ateliers artistiques du service streetwork.
- **Le Streetsport** : Après 16 ans les activités du projet Streetsport montrent toujours qu'elles sont plus que jamais un bon outil d'intégration et de socialisation du public cible. En 2020, ce sont entre 17 et 20 activités qui ont été proposées par semaine, allant de la boxe à la Capoeira ou encore du Mix Martial Arts à la lutte libre. Comme les années précédentes, le projet continue d'avoir un grand succès. En 2020, **1295 jeunes** ont participé au projet Streetsport.
- **Le Streetcare** : Depuis 5 ans, chaque lundi matin de 8h00-10h00, un membre de l'équipe est accompagné d'un(e) infirmier(ière) de Médecins du Monde pour une tournée dans le quartier Gare jusqu'à la ville haute. Durant cette tournée des petits soins médicaux sont assurées. En cas d'un soin plus important, le client est orienté vers le service de Médecins du Monde.

Wanteraktioun

Situation exceptionnelle oblige, la Wanteraktioun a dû cette année être prolongée de 3 mois. Premier défi, la nécessité de trouver de nouveaux locaux puisque ceux jusqu'alors occupés à Bonnevoie devaient être libérés au 31 mars 2020. Le Foyer de jour a ainsi déménagé au Findel dans les nouveaux locaux du Ministère de la Famille, où se trouvait déjà le foyer de nuit. Cela a incité le public à rester sur place, sur le site du Findel, pour faciliter le confinement. Les services du Streetwork et du Premier Appel nous ont aidés dans ce déménagement.

L'équipe de coordination s'est adaptée aux nouvelles mesures de sécurité dues à la pandémie. Nous avons renforcé les mesures de protection à travers une vitre en plexiglas ne permettant aux usagers qu'un passage de leurs documents. Nous avons aussi distribué des masques en tissus au public, confectionnés par des bénévoles du Foyer Pinocchio et les scouts. Cela a permis de sécuriser le public qui était en demande de masques.

Pendant cette période, il a aussi fallu gérer le mois de Ramadan, du 24 avril 2020 au 23 mai 2020. Une procédure a été mise en place afin que les bénéficiaires pratiquant le ramadan puissent avoir accès aux repas aux heures correspondant au ramadan.

23 bénéficiaires de la Wanteraktioun, dont une grande partie d'asymptomatiques, ont été infectés par le virus. L'équipe de coordination d'Inter-Actions a établi les listes des personnes qui se faisaient tester, a centralisé toutes les informations concernant les personnes qui recevaient une ordonnance de test Covid-19, et celles qui devaient être isolées ou non. Nous avons appliqué la procédure de transfert vers le Klänge Casino, le centre de Colpach ou l'hôpital.

Du 1^{er} décembre 2019 au 31 mars 2020, une permanence médicale était assurée, comme les années précédentes, le mardi après-midi par un médecin et une infirmière et le vendredi après-midi par une infirmière de la Croix-Rouge. La crise sanitaire et l'augmentation des besoins ont entraîné la mise en place d'une collaboration avec une autre organisation, Médecins du Monde, dont un médecin et une infirmière ont effectué une permanence tous les mercredis matin.

A cause de la pandémie, toutes les démarches administratives devaient être faites par internet ou téléphone, le public était restreint dans ses actions car il n'avait pas accès à ces outils. Pour

permettre aux bénéficiaires de mener leurs démarches alors que la majorité devaient être faites via internet ou par téléphone, la coordination a mis à disposition un téléphone, utilisé 63 fois.

Entre le 1^{er} décembre 2019 et le 30 juin 2020, nous comptons 7613 inscriptions au foyer de nuit. La tranche d'âge la plus élevée bénéficiant des prestations reste, pour le foyer de jour comme celui de nuit, celle des 45-49 ans. La plupart d'entre eux sont des gens venant de l'étranger qui sont à la recherche d'un emploi et qui ont de la difficulté à en trouver un.

Enfin, les statistiques montrent que la Wanteraktioun a accueilli davantage de personnes pour manger que pour dormir, de décembre à fin mars, mais cette tendance s'est inversée d'avril à juin, probablement en lien avec le confinement obligatoire et le déplacement au Findel.

Entre décembre 2019 à mars 2020, nous avons rencontré en entretien social 96 hommes entre 16 ans et 74 ans et 20 femmes entre 24 ans et 56 ans. La principale problématique pour laquelle nous avons été sollicités est le logement (43 demandes sur 116 entretiens).

Le dernier mois de la prolongation de la Wanteraktioun, la coordination a interrogé chaque client pour connaître son projet après la fermeture et proposer des orientations et/ou des suivis plus intensifs. Nous avons ainsi réalisé 231 entretiens sociaux

Nous constatons une augmentation du nombre de femmes fréquentant la Wanteraktioun par rapport aux années précédentes. Dans ce contexte, il pourrait être intéressant de leur mettre à disposition, en plus du dortoir femmes dans lequel elles ne peuvent pas garder leurs sacs et leurs bagages, un espace qui leur serait réservé. Elles pourraient s'y reposer et y conserver leurs affaires avec elles.

Durant ces 5 mois, nous avons accueilli 9 familles, chiffre en augmentation par rapport à l'année précédente.

Malgré les contraintes de pandémie, la flexibilité et l'engagement du Ministère de la Famille et de l'Intégration ainsi que de chaque membre des différents services présents sur le terrain, ont permis le bon fonctionnement de la Wanteraktioun 2019/2020. Les besoins primaires des bénéficiaires ont été satisfaits et nous avons répondu au mieux à leurs demandes. La possibilité pour chaque personne sans domicile d'avoir un toit pour se confiner était donné aux personnes sans-abris, tout en sachant qu'un certain nombre parmi eux n'accepte pas un hébergement en institution.

Premier Appel

Le service Premier Appel est un dispositif d'intervention d'urgence créé pour aller à la rencontre de personnes en détresse hors des périodes couvertes par les autres services. Le service est ouvert 7/7 jours de 17h00 à 22h00.

Le service est divisé en deux parties. D'une part, la permanence téléphonique, permettant le transfert de tous les signalements et de toutes les demandes d'aide, d'information ou d'orientation vers l'équipe mobile ou vers le personnel du Streetwork. D'autre part, l'équipe d'intervention mobile qui répond aux signalements effectués, vient en aide et accompagne les personnes en détresse, et les guide, si nécessaire vers d'autres services.

Pour l'année 2020 le Service Premier Appel a effectué 1440 interventions, touchant 135 clients, ce qui constitue une moyenne de 4 interventions par jour. Pendant la période de l'Action Hiver (Wanteraktioun), la moyenne quotidienne des interventions a baissé.

Le Premier Appel a maintenu ses tournées pendant le confinement, en plaçant un plexiglas dans la camionnette utilisée par l'équipe mobile pour respecter les mesures sanitaires. Le nombre d'interventions a toutefois légèrement baissé, probablement en raison du couvre-feu.

A vos côtés

Ce nouveau service, financé dans son intégralité par la ville de Luxembourg, a été créé pour répondre aux inquiétudes des habitants du quartier Gare, qui se plaignent depuis des années de ne pas se sentir en sécurité. En nous basant sur notre connaissance du quartier et du terrain, et en nous inspirant pour partie de ce qui existe dans d'autres pays, nous avons proposé à la ville de Luxembourg la mise en place d'un service de proximité, visible, effectuant des tournées dans le quartier ou se plaçant au niveau des endroits « chauds », pour rassurer les habitants et leur apporter un sentiment de sécurité. Les membres de l'équipe devaient être recrutés parmi les jeunes fréquentant notre service Streetsport, connaissant donc le quartier Gare et ses particularités.

Le premier collaborateur a pris des fonctions le 1^{er} octobre et a été rejoint le 15 du même mois par 5 autres qui ont complété l'équipe. Après plusieurs mois de formation, dans les domaines de la communication non-violente, de la médiation, de la deescalation et de la gestion de conflit, l'équipe s'est déployée, le 15 décembre, dans les rues du quartier, de part et d'autre de la rue de Strasbourg.

18. Formations et assurance qualité

Eng Chance Geint Gewalt

Quelques évolutions à noter pour le projet Eng Chance Geint Gewalt cette année. Au-delà de l'annulation des formations prévues entre mars et juin, conséquence directe de la crise sanitaire et du confinement, le format des interventions a été revu et est en cours de modification. Deux raisons à cette évolution :

- L'acceptation, par le Ministère de l'Égalité des Chances, d'un projet que nous leur avons proposé concernant la violence domestique et la formation des auteurs de violence. Le Ministère s'est montré très intéressé par notre projet, particulièrement par l'angle de la prévention de l'escalade vers la violence, et souhaite que nous organisions quelques formations destinées aux auteurs de violence domestique. Ce nouveau public demande une adaptation du format de nos interventions. Nous prévoyons de donner les premières formations dans ce domaine dans la seconde moitié de 2021.
- Une refonte de la structure et des modes de communication du projet. Avec le départ des deux collaborateurs qui coordonnaient, jusqu'alors le projet « geint gewalt », nous avons revu la structure des formations proposées, ainsi que nos cibles potentielles et les moyens de les approcher, de leur présenter nos interventions et de les convaincre de l'intérêt de nos formations.

Deux formations ont été données en interne à nos collaborateurs des Maisons des Jeunes de la Gare et de Gasperich, dans l'optique de souder des équipes parfois nouvelles ou ayant besoin de mieux comprendre leurs modes de fonctionnement et d'action. Des coaching « stay cool » ont aussi été donnés à certaines maisons relais de la Ville de Luxembourg.

Assurance qualité et formations continues

Comme pour tous les autres activités, l'assurance qualité et les formations continues ont été affectées par les contraintes Covid-19. A ces contraintes, s'est ajouté le long congé maladie de la personne jusqu'alors en charge de ces thèmes. Pour relancer le service, nous avons, en fin d'année engagé un nouveau responsable.

11 formations ont toutefois eu lieu sur l'ensemble de l'année, certaines organisées sur le deuxième semestre, en tenant compte des mesures sanitaires : 2 formations concernant la sexualité infantile, un des thèmes principaux de l'année, ont heureusement pu avoir lieu. La conférence pédagogique, sur la même thématique et prévue pour le mois d'avril a dû être reportée à 2021.

Sur les quatre évaluations KES (Kindergarten-EinschätzSkala) prévues, seule une a pu avoir lieu. Malgré de fortes demandes d'acteurs sociaux luxembourgeois aucune évaluation externe n'a pu être réalisée.

II. Les autres activités

Conseil d'administration

Le conseil d'administration s'est réuni 10 fois durant l'année et a pris des décisions, entre autres, par rapport aux sujets suivants : statut d'utilité publique, suivi des services pendant le confinement, prolongation de la Wanteraktioun, service Question-Réponse, présentation du rapport annuel 2019, recrutement d'un directeur adjoint, service « à vos côtés », projet Delta, reprise de deux services de l'ASTI, projet sur la prévention de la violence domestique, création de Draïeck asbl en collaboration avec la Croix Rouge et Caritas, réorganisation de certains services, fonctions à l'intérieur du conseil d'administration, représentants auprès de Polygone et Polyparticipations, organisation du pot de la présidente et diverses décisions concernant le personnel. La seconde réunion de l'année a eu lieu à la maison relais Babbeltiermchen, ce qui a permis aux membres du conseil ne connaissant pas la structure d'en faire la visite. En raison de la crise sanitaire toutefois, les réunions prévues dans d'autres services n'ont pu avoir lieu, et le conseil s'est essentiellement réuni soit au siège de l'organisation, soit via zoom.

Direction et Services communs

Suite à la démission d'un de ses membres, la direction a accueilli, au cours de l'année, une 3^{ème} directrice adjointe. La répartition des différents services a été adaptée en conséquence, tout comme l'organigramme.

Les services communs ont comme toujours pris en charge le volet administratif qui n'est pas directement réalisé dans les services. Ceci comprenait entre autres :

- le volet Comptabilité, salaires, budgets, décomptes, situations financières, conventions, etc.
- le volet Ressources humaines avec la gestion des dossiers du personnel, des contrats de travail, maladies, dossiers d'embauche, etc.
- les volets formations internes, assurances, image externe, publicité, etc.

Le travail dans les organisations fédératrices et dans divers organes officiels est un autre volet de notre mission. Il s'agit ici de s'informer et intervenir sur des processus globaux d'organisation de différents services ou de secteurs d'activité entiers. Nous avons mandatés différentes personnes de la direction, du conseil d'administration, mais aussi différents collaborateurs dans les organes suivants :

- les organisations fédératrices : le conseil d'administration, différentes plateformes techniques et le groupe de pilotage CCT-SAS de la FEDAS asbl ; le conseil d'administration de la DLJ asbl , le conseil d'administration de l'ULESS asbl , le conseil d'administration d'ETIKA asbl , le conseil d'administration de l'EAPN asbl , le conseil d'administration de Wunnengshellef asbl, l'assemblée générale de CULTRALL asbl, etc.
- les organes officiels : la Commission d'Harmonisation, la commission Sur-endettement, etc.
- les groupes de pilotage destinés à suivre des projets précis : le groupe de pilotage Wanteraktioun, la commission crèche Bauschelt, la commission Club Uewersauer, le conseil des gérants de Polygone sàrl, le conseil des gérants de Polyparticipations sàrl, le conseil des gérants d'ECOTEC sàrl, le conseil des gérants de Réseau Actif sàrl, le conseil des gérants d'Inter-Actions Plus sàrl-SIS, etc.

Une très grande partie de l'énergie de la direction et des services communs a cette année été consacrée à la gestion de la crise Covid-19 et à ses conséquences : le confinement et la fermeture au public de tous nos services ont demandé un suivi approfondi des collaborateurs et de leurs plans et charges de travail, la réouverture des maisons relais et des crèches a entraîné de nombreuses réunions d'organisation et de suivi avec les établissements scolaires, enfin l'intégration et le respect des directives toujours en évolution du gouvernement ont demandé une attention et une adaptation permanente de tous.

Surtout la deuxième moitié de l'année une partie du travail était consacré à de nouveaux projets : la mise en place du service « A vos côtés » au quartier de la Gare, la reprise des services Streetwork et Maison des jeunes Amigo de l'ASTI (1^{er} janvier 2021), la constitution de l'association Draïeck, qui est un regroupement de Caritas, Croix-Rouge et Inter-Actions en vue de reprendre la gestion du Centre d'urgence multifonctionnel au Findel (1^{er} janvier 2021).

Activités internes

Le Pot de la présidente s'est déroulé avec beaucoup de succès le 30 janvier à Bonnevoie, dans les nouveaux locaux du foyer Pinocchio. Toutes les autres activités prévues cette année ont été annulées.