

Rapport annuel 2021

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

Si dans le dernier rapport nous avons considéré l'année 2020 comme particulière à cause de la pandémie Covid-19, l'année 2021 nous a appris que la particularité risquait de devenir la règle. Les restrictions sanitaires ont été adaptées à un rythme élevé suivant les différentes vagues d'infection et forçant tous nos services à changer régulièrement leur mode de fonctionnement. L'objectif était, pour tous, de maintenir un niveau élevé de nos prestations, malgré les contraintes de distanciation, de taille de groupes, de limitation de contacts et de protection. Limiter le moyen crucial d'intervention du travail social, la communication, a forcé les équipes à inventer de nouvelles stratégies, témoins de leur engagement.

Plus graves encore sont les effets de la pandémie prolongée sur nos bénéficiaires. Des équilibres déjà parfois précaires risquent de se déstabiliser. Le fonctionnement changeant des classes scolaires, les mises en quarantaine, le manque de contacts avec les collègues, mais aussi les échanges plus compliqués avec les administrations et les services, l'augmentation des dépenses, les pertes d'emplois ont fréquemment mis les personnes à revenus modestes ou quasi inexistantes à rude épreuve. Cette situation a sensiblement alourdi notre travail de suivi avec les familles, confrontées de plus à un marché du logement effréné qui, trop souvent, rend impossible l'accès à un logement locatif abordable. Permettre l'application du droit universel¹ de l'accès à un logement décent grâce à un travail social efficace est devenu impossible et maints services ne savent plus comment venir en aide à leurs bénéficiaires. Des décisions politiques d'ampleur devraient être encouragées.

Malgré ce contexte global, des progrès remarquables ont pu être réalisés durant l'année. Le nouveau service A vos Côtés s'est très bien développé dans le quartier de la Gare et la Ville de Luxembourg nous a permis de déployer, dès le mois de mai, la même offre sur le quartier de Bonnevoie. Depuis janvier nous avons aussi accueilli les collègues de deux services de l'ASTI, la maison des jeunes Amigo et le Streetwork Quartiers Nord. Un travail conséquent dans le cadre de la réorganisation de la formation continue nous a aussi permis de nous positionner comme une des six agences aptes à proposer des formations pour le secteur de l'éducation non formelle. Dans le domaine de l'assurance qualité nous avons finalisé le travail de mise en place complexe d'une grille d'évaluation pour nos maisons des jeunes.

L'année 2021 a été aussi celle de la mise en place d'une collaboration formalisée entre la Caritas, la Croix-Rouge Luxembourgeoise et Inter-Actions, en vue de la gestion du Centre d'accueil d'urgence multifonctionnel au Findel.

Pour faciliter la gestion journalière de l'association, nous avons, après longues réflexions, décidé d'acheter trois minibus mis à disposition des services pour le transport de leurs clients et d'introduire un système de pointage et de planification informatisé, qui devra faire ses preuves dès janvier 2022.

Pour l'année 2022 deux perspectives sont déjà en préparation finale, la mise en place d'un Club Seniors à la Moselle et la reprise d'une structure SEA sur le terrain de la capitale.

Finalement, vu mon départ en pension, Edvard Skrijelj reprendra en main, en 2022, la direction des services de l'association en s'appuyant sur l'aide compétente de toute l'équipe de direction. Connaissant l'engagement de nos collaborateurs dans notre combat contre les inégalités sociales, je suis confiant que cette équipe poursuivra l'élan que l'association a montré les dernières décennies.

Roger Faber (directeur)

¹ Article 25 de la déclaration universelle des droits de l'Homme

I. Les quartiers

1. Luxembourg - Grund

Haus vun den Kanner

Gros changement au Haus vun den Kanner en 2020-21 : quatre collaborateurs ont quitté la structure et ont été remplacés. La recherche de stabilité était donc l'un des objectifs principaux de l'année scolaire, rendue d'autant plus nécessaire avec les évolutions incessantes des conditions sanitaires et d'organisation qui ont imposé la mise en place d'un système fermé.

Pour accompagner au mieux les enfants et leur donner une certaine stabilité, les collaborateurs ont mis en place des activités, des projets mais aussi des rituels. Les échanges individuels entre éducateur et enfant ont été encouragés, pour favoriser l'individualité mais aussi l'observation du professionnel envers l'enfant. Les aides aux devoirs ont aussi été intégrées dans le quotidien des enfants, qui ont pris l'habitude de faire leurs devoirs en maison relais. Cela leur a permis d'être plus responsables et autonomes, tout en sachant que l'éducateur est à leur disposition si nécessaire.

L'année a aussi été marquée par l'entrée en cycle 1 d'un grand nombre d'enfants en septembre 2021. Cette évolution a soulevé des questionnements en terme de disposition de l'espace, du matériel adapté et de l'organisation du personnel. En conséquence, la structure a investi dans une table à langer pour les plus petits, et les éducateurs ont pris contact avec le service « Inclusio » en juin pour s'assurer que les 17 enfants pouvaient être accueillis dans toute leur individualité. Le fait d'avoir instauré des rituels visibles au sein du groupe, leur a permis d'avoir plus d'autonomie et aussi de se situer dans l'espace et dans le temps. L'équipe a pu observer une évolution et un épanouissement de leur part.

Pour maintenir un lien de qualité avec les parents malgré l'impossibilité de les accueillir dans la structure (hormis les parents d'enfants du cycle 1), les éducateurs ont décidé d'accompagner, chaque soir, les enfants à l'extérieur jusqu'à leurs parents. Cela a permis un échange autour de l'enfant, de son évolution et de ses besoins éventuels. L'équipe a également maintenu les entretiens concernant les enfants et s'est toujours montrée disponible pour une aide administrative (remplissage de formulaire, prises de rdv...).

Le projet de rajeunissement du bâtiment historique dans lequel est située la maison relais Haus vun den Kanner a été entamé à l'été, avec l'installation de nouvelles portes d'entrée. C'est un projet de longue haleine qui se poursuivra dans les années à venir.

La directrice adjointe, la chargée de direction, ainsi que son adjoint, ont par ailleurs lancé les démarches pour la modification de l'agrément de la maison relais Haus vun den Kanner et de la cantine du midi à l'école centrale de Clausen. Il manque uniquement quelques finalités afin d'obtenir l'agrément provisoire, vu les futurs travaux qui vont encore avoir lieu.

Dans le quartier et suite à la demande du Syndicat du Stadtgrund, l'aire de jeux du Bisserwee a été rénovée. Pour le plus grand plaisir des habitants, et en consultation avec eux, des tyroliennes, de nouveaux types de balançoires ainsi qu'un terrain de pétanque ont été installés. Des bancs et des tables de différentes tailles ont été mis en place.

Le travail communautaire a été limité avec le covid-19. Nombre de projets, d'événements ou d'activités ont été annulés (ateliers cuisine, vacances d'été, fête d'hiver annuelle, soirée consacrée aux parents « Elterenschoul » ou encore collaboration avec la chorale et le cercle Münster autour du Kleeschen).

Maison des jeunes Annexe Grund

Les restrictions sanitaires nous ont, cette année encore, obligé à mettre nos projets en attente et à nous adapter à une situation continuellement changeante. Nous avons travaillé de manière beaucoup plus spontanée, en réalisant de « petites » activités. Nous avons privilégié le travail en extérieur, le Parc Bisserwee et le Skatepark nous ayant offert des terrains de jeux idéaux. Nous avons aussi régulièrement profité de la possibilité de louer des trottinettes/Skate/BMX, ce qui nous a permis de sortir souvent en petit groupe et de nous amuser ensemble.

Le studio d'enregistrement a été un « échappatoire » qui a permis à quelques jeunes de s'épanouir pendant les périodes plus difficiles de la crise sanitaire. Nous avons organisé deux mini-formations sur les bases d'utilisation d'un studio d'enregistrement et l'utilisation du logiciel Protools.

La deuxième partie du projet *Grund hier et aujourd'hui*, réalisé dans le cadre du 25^{ième} anniversaire de l'inscription du quartier du Grund au patrimoine mondial de l'Unesco, a été réalisé. Nous avons préparé en novembre l'exposition du livre à l'Abbaye de Neumünster. Le feedback a été très positif.

En juillet la structure a été inondée (40 cm d'eau au rez-de-chaussée). Tous nos meubles ont été détruits, y compris la cuisine. Nous n'avons pas pu accueillir de jeunes pendant trois semaines, le temps de nettoyer et réparer les espaces abîmés.

Au cours de l'année 2021, l'Annexe Grund a accueilli 1454 visiteurs. 82,90 % des visiteurs étaient des garçons et 17,10%, des filles

Travail communautaire Grund

Un premier *Repair café* a eu lieu en avril au Haus vun den Kanner. Au lieu de jeter des appareils électriques défectueux, les gens du quartier ont pu les confier aux mains expertes d'un bricoleur qui a pu tout réparer.

En collaboration avec la maison des jeunes Annexe Grund, une exposition de photos intitulée « *Grund hier et aujourd'hui* » a été organisée en novembre à l'Abbaye de Neumünster. Il s'agissait d'un projet réalisé dans le cadre des festivités célébrant le 25^{ième} anniversaire de l'adhésion du Grund au patrimoine mondial de l'UNESCO. Certaines photos anciennes ont été installées dans le quartier grâce à l'amabilité des commerçants.

2. Luxembourg Gare - Bonnevoie

Ensemble Gare-Bonnevoie – Travail communautaire

L'année a été particulièrement marquée par l'évolution incessante de la pandémie qui a eu un impact majeur sur le service. Malgré différentes tentatives innovantes, comme le dépôt d'une candidature présentant le projet « *Lëtzt Talk Ensemble* » au Plan d'Action National auprès du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région, la réalisation des projets est devenue difficile et le travail de l'assistante sociale compliqué. Le terrain d'action du service Ensemble, concentré pendant plusieurs années sur Bonnevoie, s'est aussi avéré relativement « saturé » d'initiatives associatives ou citoyennes, ne permettant pas vraiment au service de réaliser de nouveaux projets et de rassembler des habitants intéressés.

Après une période de réflexion et d'analyse de nouveaux terrains plus adaptés à une intervention communautaire, nous avons décidé de redéployer nos efforts de l'autre côté de la voie ferrée, au niveau de la Place Wallis et des rues alentours. Après avoir mené une enquête de terrain auprès des habitants et commerçants du quartier, le service s'est concentré sur la construction de 5 projets permanents : Ecrivain Public, Cours de langue luxembourgeoise avec possibilité de garde pour les enfants, Picasso et ses parents (découverte de l'art pour les enfants), Lies a Fléi et Table des Langues. Ces projets sont en cours de préparation et débiteront en 2022.

Maison relais Pinocchio

En cette 2^{ème} année de crise sanitaire, le foyer Pinocchio n'a probablement jamais aussi bien porté son titre de Maison Relais. Après une première période de gestion de crise (mars 2020-août 2020) pendant laquelle tout était à inventer, il nous a fallu mettre en place un nouveau quotidien intégrant des informations souvent anxiogènes, des consignes de sécurité dépendant de l'évolution de la pandémie, un service éducatif à garder opérationnel, des parents voyant leur vie tant familiale que professionnelle chamboulée et surtout les enfants que nous encadrons.

Nous sommes pleinement conscients que les enfants sont des éponges face aux émotions des adultes qui les entourent, leurs parents bien évidemment, mais également tout le personnel éducatif (enseignants et éducateurs) qu'ils côtoient. D'après notre expérience de cette crise sanitaire, les enfants souffrent plus des tensions qu'ils ressentent que de la pandémie elle-même.

Notre fonction éducative a été plus que jamais une action de communication, d'explication, de collaboration, parfois de médiation entre les différents partenaires (école, Contact Tracing, parents). Elle fut également une prise de responsabilité dans cette gestion dépassant largement notre mission initiale et surtout un engagement total de chaque membre de l'équipe, que ce soit les éducateurs, le personnel administratif ou le personnel d'entretien.

Tous ont tenu des propos sereins envers les enfants et les parents en insistant sur l'aspect protecteur de notre nouvelle manière de fonctionner. Nous avons choisi de regarder le verre à moitié plein plutôt que de le regarder à moitié vide !

Nous avons donc réaménagé la Maison Relais Pinocchio en groupes par cycles avec 2 éducateurs référents, afin de limiter les échanges entre différents groupes/classe et d'éviter la mise en péril du fonctionnement de toute la maison si des enfants ou des éducateurs étaient déclarés positifs. Grâce à ce dispositif et jusqu'à ce jour, nous n'avons pas été obligés de fermer de groupe. De plus, les éducateurs totalement dédiés à un groupe ont développé un lien privilégié avec les enfants et leurs familles et ont pu mettre en mots et actes leur mission d'encadrement et de soutien.

Nous avons également choisi de travailler en extérieur le plus souvent possible quelles que soient les contraintes horaires, météorologiques et sanitaires. Pendant l'année scolaire, les enfants ont travaillé en groupes distincts à l'aménagement de notre potager, ont fait des expériences dans notre cabane de jardin, ont réalisé des défis en vélos, trotinettes et racers dans notre cour. Nous sommes également partis en forêt accompagnés de notre chariot transportant tout le matériel de désinfection (eau, savon, papier pour les mains) nécessaire pour répondre aux consignes en place.

Pendant les vacances d'été grâce au recours de bus de location, des sorties hebdomadaires au grand air (parc d'escalade, visite à la ferme, Parc Merveilleux, ...) ont permis aux enfants présents de retrouver un sentiment d'insouciance.

100 enfants sont inscrits à la maison relais, totalisant 70 058 heures de présence et représentant 30 nationalités. 17 008 repas ont été servis en 2021, et 12 967 collations.

Maison des jeunes Gare

Au début de l'année de nombreux jeunes ont visité quotidiennement la maison. Les restrictions sanitaires et la période creuse des vacances d'été ont entraîné une diminution des visiteurs. A noter aussi, comme raisons possibles de cette évolution, un manque de personnel dû pour partie au congé parental du responsable et à des difficultés de recrutement.

Depuis plusieurs années, nous cherchons un nouveau local pour installer la maison. Un espace, plus haut dans la rue du Fort Neipperg, paraissait prometteur et plusieurs démarches (architecte pour rénovation, Ville de Luxembourg pour financement et accord) avaient été lancées pour signer un contrat de bail. Malheureusement, le propriétaire a refusé notre offre en dernière minute. La maison reste donc pour l'instant dans le local actuel, qui n'est pas toujours adapté à certaines activités. Ainsi, la salle du sous-sol, parfois utilisée pour pratiquer des activités sportives, mais qui est petite et pas assez ventilée, ce qui oblige à réduire le nombre de jeunes pouvant s'y tenir en même temps. L'équipe y propose toutefois des cours d'arts martiaux et de yoga. Les arts martiaux sont très populaires auprès des jeunes. Ils y apprennent différentes techniques et se défoulent. Des valeurs comme le respect mutuel, le respect de soi-même leur sont transmises, et ils entrent en lien avec les autres jeunes et les éducateurs.

Grâce à leur engagement et à leur grande motivation, les jeunes ont réussi à gagner assez d'argent pour financer une partie de leur voyage à Paris. Ils ont organisé des barbecues, vendu des salades, des pâtes, du café et du thé devant la maison des jeunes et des cookies dans le voisinage. Avec les recettes dégagées, 5 jeunes filles et une éducatrice ont pu se rendre 3 jours à Paris. Chacune des filles a pu choisir une activité et le groupe a ainsi visité la tour Eiffel, découvert Montmartre, est allé au restaurant Manzil, à Châtelet les Halles, et a visité le magasin de vêtements « chezsnowbunny ».

La mise en place d'une « journée filles » tous les jeudis et l'ouverture de plages horaires destinées uniquement aux plus jeunes nous ont permis de diversifier notre public et de remplir ainsi l'un de nos objectifs. Nous avons aussi développé les contacts avec les parents, en organisant plusieurs rendez-vous avec eux, pour qu'ils puissent mieux comprendre le fonctionnement de la Maison des Jeunes et le travail pédagogique des éducateurs.

La maison des jeunes Gare compte 142 membres, dont 53 % de garçons et 47 % de filles. 15 jeunes fréquentent quotidiennement la maison. En 2021, nous avons effectué 72 activités et 159 démarches « d'info - guidance ».

Foyer Maison Delta

La maison Delta du Service Logement de la Ville de Luxembourg est une structure d'hébergement d'urgence, encadrée et à loyer modéré pour des familles monoparentales, nucléaires, des couples ou des célibataires résidents de la ville de Luxembourg. Elle est gérée par Inter-Actions depuis avril 2021. Un travailleur social y est engagé.

La maison Delta comprend 23 logements, répartis en chambre, chambres communicantes et chambre de famille. Une grande cuisine et une buanderie sont mises à disposition des habitants.

Le but du travail avec les résidents est de stabiliser leur vie personnelle et professionnelle, pour leur permettre de trouver des solutions durables à des difficultés financières ou sociales.

A l'ouverture, la maison Delta a accueilli d'emblée 17 personnes bénéficiaires de protection internationale réfugiées au Luxembourg, qui étaient auparavant logées dans une structure ayant été fermée. A ces 17 personnes, ce sont ajoutées d'autres, ayant mené des vies très différentes. Le but de l'assistant social engagé dans la structure a été d'abord de mieux faire connaissance de ses résidents, de comprendre leurs besoins et de chercher à y répondre. Pour les BPI, il a surtout travaillé à leur intégration sociale au Luxembourg. L'apprentissage du système luxembourgeois, les lois, langue et coutumes sont la première priorité.

Chaque habitant a aussi une idée différente de son projet social. Même si l'appartement privé était théoriquement l'objectif principal de départ, pour certains les priorités changeaient au fur et à mesure des mois passants et des conversations. Deux résidents ont aussi décidé qu'ils ne voulaient pas d'un autre appartement, la stabilité d'une structure surveillée étant pour eux d'une valeur inestimable.

Après l'été, l'équipe a pu être agrandie en accueillant une personne bénéficiaire d'un statut d'insertion. Cela a rendu le travail beaucoup facile et a contribué fortement au bien-être des résidents.

La coopération avec les différentes institutions gérant des logements sociaux s'est avérée assez difficile : elles ont en effet retiré la plupart des résidents de la maison Delta des listes d'attente, arguant qu'ils bénéficiaient déjà d'un logement social.

Une question reste ouverte : quelles seraient les conséquences d'actes répréhensibles / abusifs commis par des résidents ? Il n'y a pour l'instant pas eu de cas concrets mais l'expérience d'autres structures de logement d'urgence indique que cela pourrait venir. L'équipe porte donc pour l'instant grande attention au dialogue et au respect interpersonnel.

En 2021, 30 personnes, soit 14 unités familiales dont 8 enfants mineurs ont résidé à la maison Delta. Seule une famille a pu trouver un logement définitif.

Nous avons organisé quelques activités, surtout en fin d'année : action de nettoyage dans toute la structure avec la participation de tous les résidents, fête d'hiver et de Saint Nicolas, décoration, couture...

Maison des jeunes Studio – Bonnevoie

La crise sanitaire et les restrictions afférentes ont continué à avoir un gros impact sur les activités et projets, surtout pendant la première moitié de l'année. Le travail non-formel se développe sur base du volet rencontre et en construisant une relation de confiance, ce qui s'avère compliqué avec le port du masque et la distanciation sociale.

L'équipe a beaucoup misé sur des activités sportives et éducatives à l'extérieur, dans le parc Kaltreis, dans la cour de récréation de l'école primaire Gellé ou lors des sessions de jardinage et de bricolage dans le jardin et sur la terrasse de la Maison des Jeunes. Cette stratégie de présence à l'extérieur et la visibilité accrue de notre maison dans le quartier au printemps et en été ont fortement contribué à l'essor des visites à partir de septembre, notamment de la part jeunes de 12 à 15 ans sensibilisés lors de ces activités.

Le projet vacances a dû être revu avec les restrictions sanitaires. Le voyage au Canada a été remplacé par un séjour à Dubaï, financé en grande partie par les jeunes. L'organisation du voyage

et les actions de vente ont permis aux 10 jeunes du groupe de développer de nouvelles compétences et surtout de nouvelles amitiés.

23 jeunes en moyenne ont quotidiennement visité la maison de janvier à décembre. Ce chiffre montre une baisse significative par rapport aux années précédant la crise sanitaire. Cependant le nombre de visiteurs a nettement évolué depuis la rentrée scolaire, essentiellement grâce aux nombreuses nouvelles inscriptions des 12-15 ans. Une nouvelle génération visite la maison des jeunes et participe de plus en plus aux projets et activités proposées. On remarque également que la proportion de garçons a encore augmenté par rapport à l'année précédente (57% de garçons sur 43% de filles) et qu'en moyenne 3 garçons pour 2 filles participent aux activités.

Enfin, de nombreux changements dans l'équipe éducative sont à signaler cette année : une collègue est à nouveau partie en congé parental en mars et deux nouveaux collaborateurs ont intégré l'équipe à partir d'août et septembre. L'équipe éducative est actuellement constituée de trois hommes et une femme. Les nouveaux collaborateurs ont vite développé une relation de confiance avec les jeunes et ont fortement contribué à intégrer « la nouvelle génération » pour les activités et projets de la Maison. L'accueil des filles et leur mise en confiance a beaucoup bénéficié de la présence d'une éducatrice féminine au sein de l'équipe.

5370 visites, 149 inscriptions (84 garçons, 65 filles), 321 infos / guidance et 1283 participations au 241 activités organisées.

Foyer Obenthalt

Situé à Bonnevoie, le Foyer Obenthalt, du Service Logement de la Ville de Luxembourg, est une structure d'hébergement d'urgence pour des personnes seules et des familles résidentes en ville et qui, pour des raisons diverses, se retrouvent sans logement. Au foyer, géré par Inter-Actions Asbl depuis juillet 2012, ils bénéficient d'un hébergement et d'un accompagnement social limité dans le temps

Le personnel éducatif est présent tous les jours de 7h00 à 22h00, un agent de sécurité prend la relève la nuit. Le foyer dispose de 14 chambres, d'une salle de jeux, de deux salles de bains (dames et hommes), de deux sanitaires (dames et hommes), d'une cuisine commune, d'un garde-meubles avec emplacement prévu pour chaque résident et d'une buanderie commune (incluant un local vélo) au sous-sol. Le mobilier est mis à disposition par la Ville. En tout 36 personnes au maximum peuvent y être accueillies.

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

En 2021, 61 personnes ont résidé ou résident encore dans la structure d'urgence. Il s'agit de 28 entités familiales (familles / personnes seules) composées dans l'ensemble de 38 personnes adultes et de 23 mineurs. Nous avons accueilli moins de personnes qu'en 2020 mais plus d'entités familiales, avec un nombre plus important de personnes seules.

Nous avons aussi accueilli plus de résidents à court terme, dont certaines ont trouvé des solutions de logement en quelques jours. Cette évolution peut être dûe au fait que les personnes seules doivent maintenant partager une chambre dès leur arrivée, ce qui les incite fortement à trouver une autre solution.

L'équipe du Foyer Obenthalt se compose d'un assistant social responsable, d'un éducateur gradué, d'une éducatrice diplômée en formation et d'une auxiliaire de vie. Un poste de remplacement (10 h/semaine) a été créé en 2020. Une personne en mesure de « travail d'utilité collective » est venue compléter l'équipe au mois de novembre. Le responsable du Foyer Obenthalt coordonne actuellement également le Foyer Moulin d'Eydt et la Maison Delta. Le personnel travaille, selon roulement, tous les jours (weekend et jours fériés inclus) de 7h00 à 22h00.

Cette année, l'équipe a été momentanément fragilisée suite à la maladie à long terme d'un membre de l'équipe, même si un remplaçant a finalement été trouvé. Cette absence a renforcé la cohésion de l'équipe, chacun de ses membres ayant accepté de prendre en charge des tâches supplémentaires pour pallier au manque.

L'équipe éducative s'est particulièrement impliquée cette année dans le suivi médical des résidents, avec la gestion des rendez-vous médicaux, des vaccins, et d'autres interventions médicales. Elle a également, dans la mesure du possible, accompagné les résidents plus fragiles ou ayant plus de difficultés linguistiques lors des rendez-vous importants.

A l'été, tenant compte des conditions climatiques peu clémentes, il a été décidé de permettre aux enfants d'accéder à la salle de jeux, tout en mettant l'accent sur le respect des gestes barrière importants comme la désinfection des mains et des locaux.

Un tout nouveau système de documentation a été mis en place, qui permettra à long terme de mieux quantifier l'évolution des résidents en se basant sur la réalisation de petits objectifs à court terme au lieu d'objectifs trop ambitieux qui se perdent dans le temps.

Le problème du logement est à ce point crucial au Luxembourg, que le Service Logement de la ville n'intente plus de procédures judiciaires, même contre des résidents qui ne collaborent pas avec les gestionnaires des foyers, ou qui ont un comportement inadéquat. Il arrive même que des logements sociaux leur soient accordés, pour faciliter « le roulement » dans les foyers d'urgence. Une telle politique ne facilite pas le travail de l'équipe éducative et n'incite pas les résidents à être actifs dans la recherche d'une nouvelle solution de logement.

3. Luxembourg Neudorf - Weimershof

Maison relais Laladudo

Notre quartier change de visage, il est en perpétuelle évolution. Les promoteurs ont fait leur apparition depuis quelques années, achetant plusieurs maisons jumelées pour les détruire et les remplacer par des immeubles à appartements. Ces derniers sont très souvent des appartements de standing au loyer assez élevé. La population change donc elle aussi. Nous accueillons maintenant des populations asiatiques (indiennes, chinoises ou japonaises) travaillant sur le plateau du Kirchberg. Pour la maison relais, cette multiculturalité est une ouverture sur le monde et ses différents modes de vie. Un plus pour tous les enfants.

Le nombre d'enfants reste sensiblement le même d'une année à l'autre. Cela varie entre 73 et 80 enfants inscrits, indépendamment des déménagements pendant l'année. A cela s'ajoutent plusieurs enfants qui ne viennent que pendant les congés scolaires, étant inscrits dans une autre école que celle de Clausen.

Malgré la situation sanitaire inattendue et toujours changeante, l'équipe éducative a tenu à maintenir le contact avec les enfants et leurs parents et à proposer des activités et de nouveaux projets aux enfants. Les réseaux sociaux ont été utilisés à maintes reprises pour envoyer aux enfants et à leur famille des petits mots d'encouragement et même des activités à faire à la maison. Plusieurs photos ont été échangées, pour garder le contact.

Les activités en extérieur ont été privilégiées même si l'équipe a dû séparer les enfants du primaire et ceux de maternelle pour respecter les mesures sanitaires en vigueur. Seules les sorties à la piscine ont dû être annulées.

Notre projet « nourriture saine » a permis aux enfants de semer, jardiner, planter et enfin récolter les légumes. Les enfants les ont cuisinés pendant les vacances d'été. Une attention toute particulière a été portée sur les fruits et légumes de saison. Les enfants ont ainsi pu établir un classement des fruits et légumes en prenant en compte plusieurs critères : origine, mode de reproduction, semis ou plantation...

La seconde partie de l'année a été consacrée aux animaux : le classement, leur cycle de vie, leur prédateurs et leur habitat. Le papillon, l'escargot, la poule et l'abeille ont été mis particulièrement à l'honneur. Il s'en est suivi des activités durant les vacances scolaires en adéquation avec ces thèmes : visite du musée du papillon, parcours de l'abeille en ville et longues promenades en forêt. Une journée dans une ferme pédagogique a symboliquement clôturé le projet.

Plusieurs instruments de musique ont également été achetés et notamment des boomwhackers et un tongue drum. Ce dernier instrument faisant merveille pour mettre les enfants dans une ambiance calme et sereine, nous l'avons surtout utilisé juste avant de débiter une activité afin d'avoir toute leur attention ou en fin de journée lorsque la fatigue se faisait sentir. Les enfants en sont très fans !

Nous avons accueilli cette année un groupe important d'enfants inscrits au précoce. Leurs besoins n'étant pas les mêmes que ceux des autres enfants de maternelle, une salle avait été prévue pour qu'ils puissent s'isoler avec leur éducatrice quand ils en avaient besoin. Les enfants de maternelle occupaient tout un étage, pour les activités comme pour les repas pris en groupe. Pour respecter les règles sanitaires, les éducatrices ont été affectées systématiquement aux mêmes groupes tout au long de l'année.

L'équipe éducative a connu beaucoup de changements. Plusieurs éducateurs ont été engagés : remplacement congé de maternité, une TUC pour aider aux tâches ménagères, une aide-covid et deux éducatrices ont rejoint notre équipe en CDI. Deux éducateurs ont choisi de poursuivre leur carrière ailleurs.

79 enfants sont inscrits dont 27 enfants de maternelle, représentant 19 nationalités et totalisant 40000 heures de présences (en baisse à cause de la fermeture de la maison relais entre mars et mai 2020).

Maison des jeunes In Move Neudorf - Weimershof

Les activités sportives et les cours hebdomadaires n'ont pu réellement reprendre en intérieur qu'à partir d'avril - mai. Cela a eu un fort impact sur les présences et notamment sur les présences féminines. Même si les éducateurs ont proposé des activités adaptées (cuisine, teambuilding pour les groupes de hip-hop) la fréquentation des filles a été moins importante. Entre les cas contacts, le port du masque obligatoire et les restrictions au niveau de l'utilisation des locaux, les éducateurs ont vu la fréquentation baisser dans la structure.

L'équipe et les jeunes ont toutefois été très contents que la maison reste ouverte, et tout en veillant à respecter les règles en vigueur liées à la pandémie, permette de proposer des activités, des mini-projets, des ateliers ou des workshops aux jeunes, en fonction de leurs envies, de leurs besoins et de leurs humeurs.

Avec pour leitmotiv : « profitons et occupons-nous de l'instant présent avec les jeunes », nous avons consacré beaucoup de temps à la discussion, l'échange, l'écoute et l'aide si le jeune en avait besoin.

Les activités en plein air ont également été privilégiées. Nous avons organisé plusieurs « grandes » journées : rallye de Pâques, fête d'été, workshops Manga, battle de danse des élèves... Les cours fixes comme la zumba, les deux cours de hip-hop, la boxe ont repris depuis mi-septembre.

Durant les vacances de Carnaval, de la Pentecôte et de la Toussaint, les jeunes ont eu la chance de pouvoir participer à des ateliers artistiques : trois workshops ont été consacrés à l'univers du manga avec deux artistes différents : Sabrina Kaufmann et Sadoner. Les jeunes ont appris des techniques pour dessiner un personnage, son visage, ses émotions et son corps. Deux ateliers, ont été réalisés sur du papier, le troisième a permis de customiser le bureau du projet Twitch.

Pendant les vacances de la Toussaint, un troisième artiste leur a fait cette fois découvrir l'univers de la bombe de peinture. Les jeunes ont pu customiser leur propre planche de skateboard tout en profitant de l'œil avisé de l'artiste et de ses précieux conseils.

En juillet, la maison des jeunes In Move a organisé sa fête d'été annuelle, en collaboration avec les collègues et les jeunes des maisons des jeunes Amigo, River et Annexe Grund qui ont également participé et contribué à cette belle après-midi festive.

Nous avons accueilli 3779 visiteurs et comptons 206 membres actifs. 92 guidances ont été réalisées soit à la maison des jeunes soit de façon digitale. 596 activités diverses et variées ont été proposées et 2793 jeunes y ont participé.

Travail communautaire Neudorf

La boîte à livre a été réinstallée devant la maison relais en attendant de reprendre sa place dans le parc, en plein milieu de la rue de Neudorf. Les habitants du quartier la font vivre en empruntant et/ou en y déposant des livres.

Le journal de quartier « New's Dorf/ New's Grund » a été distribué deux fois : en février et en novembre dans les 1200 boîtes des deux quartiers. Il décrit les activités et événements proposés par le travail communautaire.

Le traditionnel cinéma en plein air a eu lieu au mois d'août à Neudorf puis au Grund.

Les ateliers de couture et d'art floral se déroulent à la maison relais Laladudo.

4. Luxembourg Pfaffenthal

Moulin d'Eydt

Le Foyer Moulin d'Eydt est un foyer d'urgence constitué de 13 petits studios. 56 personnes peuvent y être logées. Le Foyer Moulin d'Eydt est destiné aux familles (nucléaires, recomposées, monoparentales, couples mariés ou non avec ou sans enfants).

52 personnes ont résidé ou résident encore dans la structure. Il s'agit de 14 entités familiales (familles / personnes seules) différentes composées de 31 personnes adultes et 21 mineurs. Le chiffre est en légère diminution par rapport à l'année passée. De nombreux changements de personnel ont eu lieu cette année : une collaboratrice a démissionné, une autre est partie en congé maternité. L'équipe a donc dû être réorganisée, ce qui a eu un léger impact sur la capacité d'organisation et de mise en place de nouveaux projets.

En juillet le Foyer a été touché par des inondations. Toute la cave a été inondée et les effets personnels de plusieurs résidents ont été abîmés, voire détruits. Plusieurs familles n'étaient pas correctement assurées et n'ont pas pu être remboursées. De nombreux dégâts structurels ont été provoqués par ces inondations : les portes de sécurité de la cave ont par exemple été toutes abîmées et doivent être changées.

Maison des jeunes Pfaffenthal

L'annexe de la Maison des jeunes Clausen, la Maison des jeunes Pfaffenthal a servi, comme les années précédentes, de point de rencontre des jeunes du quartier Pfaffenthal. Comme la taille de l'annexe ne nous permet pas d'organiser des activités sur place, l'équipe éducative continue à orienter les jeunes dans la maison des Jeunes de Clausen.

5. Luxembourg Clausen

Maison des jeunes River - Clausen

L'année a commencé avec la fermeture de la Maison des jeunes en raison de l'évolution sanitaire. Rodée après le confinement de 2020, l'équipe éducative a toujours gardé le contact avec les jeunes, en proposant des activités à distance. Dès que cela a été possible, l'équipe éducative a relancé les activités en présentiel et les cours de danse et de boxe. Au cours de l'année, la Maison des jeunes a pu participer à nouveau à des projets, comme par exemple : « My Urban Piano », On Stéitch et à des collaborations avec d'autres Maisons des jeunes.

Grâce à des collaborations avec des Foyers de jours et des Maisons relais, de nouveaux jeunes visiteurs osent venir en maison des jeunes pour passer du temps avec des amis. Ils parlent et font connaissance avec les jeunes adultes ou d'autres jeunes de leur âge.

Pour éviter que les équipements scolaires soient un frein pour les études, l'équipe éducative a acheté des fournitures scolaires qui vont du simple crayon jusqu'au compas. La salle de danse a aussi été équipée de matériel sportif. Les toilettes ont aussi été relookées : chez les filles, nous avons installé une étagère sur laquelle les filles peuvent trouver des tampons, des serviettes

hygiéniques, des préservatifs féminin et masculins, des produits d'hygiène comme des déodorants ou de la laque à cheveux. Dans les toilettes des garçons, ils peuvent trouver des préservatifs masculins et féminins et des produits d'hygiène comme du gel pour les cheveux et des déodorants.

L'équipe éducative a changé deux fois pendant cette année. En effet, une éducatrice a changé d'orientation professionnelle en mars et un second éducateur a terminé son service en novembre.

La maison des jeunes River a accueilli 4514 visiteurs, dont 3266 garçons et 1258 filles. 780 activités ont été organisées.

6. Luxembourg Limpertsberg

Maison relais Babbeltiermchen

L'année scolaire a été pleine de bouleversements pour la Maison Relais Babbeltiermchen. Beaucoup de changements ont eu lieu au niveau de l'équipe éducative, avec des démissions et des grossesses, ce qui a entraîné l'arrivée de plusieurs nouveaux éducateurs. La responsable de la Maison Relais a aussi décidé de quitter son poste, après plus de 10 ans de service. Le recrutement d'une nouvelle responsable, mais aussi d'un agent administratif, a permis la mise en place d'un tout nouveau binôme, qui a dû se former, trouver son équilibre et assurer que la structure fonctionne.

L'évolution sanitaire a imposé le travail dans des groupes fermés fixes, ce qui a constitué un défi pour l'équipe éducative. Malgré quelques difficultés au départ, surtout dans le groupe des petits (beaucoup de bébés et beaucoup de bruit dans une petite salle), l'équipe du Babbeltiermchen a retrouvé un rythme et continué à offrir un travail pédagogique de qualité aux enfants.

Un projet a été mis en place sur le thème des saisons. Il a été décliné tout au long de l'année : en octobre a débuté une première partie sur l'automne et en mars la deuxième sur le printemps. Les activités se sont majoritairement déroulées à l'extérieur. La partie de l'automne s'est concentrée sur les animaux, la nature et les couleurs et s'est terminée par une fête de clôture où tous les enfants ont pu venir déguisés. La partie du printemps était plus courte et a concerné uniquement les enfants de 0 à 2 ans. Elle s'est aussi beaucoup concentrée sur la nature, le soleil, les feuilles qui changent de couleur, les animaux qui se réveillent de l'hibernation, la chenille qui se transforme en papillon, etc.

L'équipe éducative a aussi continué à se former. Elle a participé à une formation interne sur l'instrument d'observation « MONDEY », lors de laquelle l'équipe a découvert une nouvelle grille d'évaluation pour les enfants. Celle-ci est venu remplacer le « Beller & Beller », un instrument d'observation plus détaillé, mais coûteux en temps.

Lors d'une autre formation autour de la musique, les éducateurs ont appris comment bricoler des instruments et comment les intégrer dans certaines chansons. Le but était de découvrir de nouvelles astuces pour intégrer la musique dans le quotidien des enfants.

Finalement, un point important de notre travail : la collaboration et la communication avec les parents qui confient, chaque jour, leur(s) enfant(s) aux éducateurs du Babbeltiermchen. D'habitude, la porte est toujours ouverte aux parents qui veulent participer, ou même organiser une activité avec les enfants et les éducateurs. Des fêtes sont traditionnellement organisées au cours de l'année scolaire, auxquelles les parents sont invités. La pandémie de covid a

malheureusement mis un frein temporaire à ces activités et les parents ont exprimé leur regret du fait que de nombreux événements n'ont pas pu avoir lieu.

7. Luxembourg Gasperich

Maison des jeunes Gasperich

Avec l'accueil d'une petite vingtaine de visiteurs par jour en moyenne, l'équipe constate cette année une baisse significative de la fréquentation de la maison. Elle s'explique par une dynamique de groupe que la pandémie a impacté et par un climat anxigène où nombre de parents sont inquiets pour leurs enfants.

Nos jeunes visiteurs sont majoritairement des filles de 12 et 15 ans. Elles ne se contentent pas de passer en maison des jeunes, mais y restent de nombreuses heures, souvent jusqu'à la fermeture pour une partie d'entre eux.

Du 5 au 8 août 2021, 8 de nos jeunes sont partis à Paris pour un voyage culturel qu'ils ont en grande partie financé par la conception et la vente de savons et de petits gâteaux sablés. Le programme de ce séjour culturel a été riche : découverte guidée de Paris, de son histoire et de ses monuments les plus célèbres au guidon d'un Segway, visite de la Tour Eiffel, découverte des sites emblématiques de Paris lors d'une croisière sur la Seine à bord d'un trimaran en verre, visite du musée du Louvre et de l'Arc de Triomphe, promenade sur les Champs Élysées et au jardin du Luxembourg...

Nos jeunes ont aussi eu la volonté de se mobiliser autour d'un projet de récoltes de matériel (matériaux scolaires, jeux de société, puzzles, jouets, vêtements...) afin de soutenir un projet qui consiste à offrir aux enfants de l'île de Maio du Cap-Vert un encadrement avant et après l'école ou pendant les vacances scolaires.

En 2019, nous avons initié, avec nos jeunes, un projet de soutien au Dr Mukwege, prix Nobel de la Paix, concernant sa fondation au profit des femmes victimes de violences de guerre. L'objectif du projet mis en place était double : d'une part la sensibilisation à la thématique de la violence faite aux femmes ; d'autre part la récolte de fonds au profit de la Fondation du Dr Denis Mukwege. A noter que nos jeunes ont eu l'honneur d'obtenir pour ce projet le Haut Patronage de Son Altesse Royale la Grande-Duchesse. Après diverses actions de sensibilisation à la cause et de récolte de fonds, nous devrions remettre l'argent récolté à Son Altesse Royale la Grande-Duchesse très prochainement.

L'an passé, en présentant notre projet Europe between the lines, nous avons concouru au Prix Charlemagne, concours invitant les jeunes européens à soumettre des projets contribuant activement au développement de l'Europe... initiative payante puisque nous avons gagné le premier prix pour le Grand-Duché de Luxembourg. Nous avons de ce fait été invité 4 jours à Aachen pour présenter notre projet et échanger avec les gagnants des autres pays de l'Union européenne.

Le local du 5 de la rue Tony Bourg est aujourd'hui devenu une annexe principalement utilisée pour certains workshops spécifiques (ateliers danses, création de chorégraphie). Il accueille aussi le « coin filles ». Pour donner plus de cachet à cet endroit, nos jeunes ont décidé de le rafraîchir en le repeignant et en remplaçant les anciens tags muraux par une déco plus épurée, agrandissant visuellement les lieux et les rendant plus attractifs. Le coin filles a également été réagencé.

Comme chaque année, nous avons organisé une quinzaine sur la politique où, par le biais de conception de tableaux et d'échanges interactifs, les jeunes ont eu l'opportunité de se (re)familiariser avec les bases de la politique luxembourgeoise (composition du gouvernement, partis politiques, chambre des députés...)

Le travail de quartier, singularité de la maison s'est poursuivi malgré le contexte sanitaire contraignant. Parmi les actions réalisées, citons l'open air cinéma, la participation à la fête paroissiale de Gasperich, les tournées de quartier, les nettoyages extérieurs, les petits déjeuners hebdomadaires de quartier ou encore notre jardin de quartier...

Le travail de prévention a lui aussi été conséquent (tri des déchets, workshop sur les réseaux sociaux, venue de Bee Secure et du planning familial, sensibilisation continue sur les dangers liés à la consommation de cannabis, vente de fruits...).

Enfin, il est important pour l'équipe éducative de prôner non seulement les activités sportives elles-mêmes, mais également toutes les valeurs qui sont véhiculées à travers le sport (combativité, respect, collaboration...) Les activités sportives proposées en maison des jeunes sont variées et nombreuses : danse orientale, hip hop, yoga, piscine, acrobranche, football, basket ou encore trampoline particulièrement appréciées par nos jeunes.

641 jeunes membres actifs sont inscrits en maison des jeunes. En 2021, nous avons inscrits 25 nouveaux membres.

8. Eich Dommeldange

Maison des jeunes Amigo

La maison des jeunes Amigo est installée dans le quartier d'Eich à Luxembourg-Ville depuis 28 ans. Elle accueille les jeunes de 12 à 26 ans des quartiers Nord de la Ville de Luxembourg (Eich, Mühlenbach, Weimerskirch, Beggen et Dommeldange). Gérée par l'ASTI (Association de soutien aux travailleurs immigrés) jusqu'en 2020, elle a été reprise début janvier par Inter-Actions.

Ce changement a apporté une nouvelle dynamique à l'équipe, qui, avec l'aide des jeunes, s'est lancée dans la transformation et l'amélioration des infrastructures, dans le but d'améliorer encore la qualité des prestations offertes aux jeunes : changement de l'enseigne lumineuse, rénovation des salles, achats de nouveaux matériels, acquisition de nouveaux équipements. L'équipe compte bien poursuivre cette évolution en 2022.

Il a été également possible de réaliser des projets (en respectant les mesures sanitaires), comme par exemple :

- # Stop Violence : ce projet avait pour objectif de sensibiliser les jeunes sur différentes sortes de violence. Il s'agissait de concevoir des outils pour les jeunes, créés et imaginés par eux. Il a été décidé, lors de réunions de préparation, de créer des cartes postales et une expo itinérante avec des photos de scènes violentes et des adresses utiles d'organismes ou de services d'aides adaptés au Luxembourg. Les jeunes ont joué les différentes scènes et ils ont été photographiés par un professionnel. Ces cartes postales ont été distribuées aux différents lycées du pays. Une inauguration de cette exposition a eu lieu à la Maison des Jeunes Clausen. Cette exposition a été prêtée à différents lycées et à des maisons des jeunes.

- « Lëtzplore » : le Rallye pédestre « Lëtzplore » a eu lieu le 12 juin dans les quartiers Nord de la ville. Il a été organisé avec les jeunes et en partenariat avec différents commerces et associations de proximité. 60 personnes se sont inscrites. Les participants devaient parcourir un itinéraire avec des étapes et des jeux sur différentes stations auprès de nos partenaires locaux. Ce projet avait

un double objectif : impliquer les jeunes dans un projet collaboratif et faire connaître notre maison des jeunes auprès du public en développant notre travail dans les quartiers.

Un nouveau CAG 2022/2024 a été élaboré. Un suivi de l'assurance-qualité est assuré par le service « développement de la qualité » du Service National de la jeunesse. Au niveau interne, notre maison des jeunes a été évalué par l'Evaluation qualité « KES » d'Inter-Actions.

La maison a accueilli 3041 visiteurs, et compte 103 membres. 203 activités ont été organisées, 175 entretiens « info/guidance » ont eu lieu.

9. 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, Brill et autres Dudelangeois autour d'actions communes. A travers le travail communautaire, nous voulons permettre l'intégration de chacun et nous cherchons à 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 grande partie des activités permanentes comme la fête des voisins, la fête de l'été ou encore la fête Nationale, ont dûes être annulées. La fête des cultures a pu toutefois être organisée en octobre sous le régime du CovidCheck. D'autres activités permanentes comme le Café des Langues ou l'Intégration par le sport ont également eu lieu sous le régime du CovidCheck. Nous avons d'ailleurs observé une hausse de la fréquentation, surtout pour le Café des Langues.

Le contact avec les comités de quartier a été plus compliqué. Les rencontres, auparavant mensuelles, n'ont plus eu lieu de manière régulière depuis l'apparition de la Covid-19. Nous espérons des réunions plus fréquentes en 2022. Nous avons, par contre, instauré avec succès le contact avec le comité de quartier Brill. Des projets sont prévus en 2022 pour intégrer ce quartier de manière active dans le champ d'action du service.

Nous avons particulièrement travaillé à mobiliser les Dudelangeois pour participer au projet NeiSchmelz en collaboration avec des partenaires locaux comme le DKollektiv. Une série de projets participatifs, en relation avec le site NeiSchmelz, ont été proposés aux habitants de la ville. Tout au long de l'année, ces derniers ont également été invités à participer au projet caravane-serre du jardin communautaire participatif.

L'année a aussi spécifiquement été marquée par la mise en place du « Mois du respect ». Lancé par le service Ensemble Quartiers Dudelange et l'a.s.b.l. Respect.lu en partenariat avec l'a.s.b.l. Alter&Ego, le Centre d'éducation interculturelle, le Zentrum fir politesch Bildung et le service Egalité des Chances de la Ville de Dudelange, il s'est déroulé du 16 mai au 18 juin et proposait de nombreuses activités, workshops, formations et conférences autour des thèmes du respect, de la tolérance, de la diversité et de l'interculturalité.

Grâce à un appel à projets de la Ville de Dudelange, le service a aussi co-organisé le nouveau intergénérationnel « *Handy- an Internetstuff* ». Il s'inscrit dans une optique d'entraide entre deux générations autour de l'IT. Le projet réunit des seniors dudelangeois et de jeunes étudiants du Lycée Nic Biever et de la Maison des Jeunes de Dudelange, qui transmettent leur savoir informatique aux plus âgés.

En octobre, il y a eu quelques changements internes au sein du service Ensemble Quartiers Dudelage : une nouvelle collaboratrice a intégré le service pour un remplacement d'un an.

Maison relais Diddelfamill

Le foyer ayant dû fermer ses portes à plusieurs reprises durant l'année écoulée, les chiffres montrent certains changements statistiques au niveau clientèle : les présences ont baissé de septembre à février et fortement augmenté de mars à août. Nous accueillons autant de filles que de garçons. Les inscriptions des enfants de nationalité portugaise ont baissé d'un tiers, celles des enfants de nationalité érythréenne ont presque doublé.

Le personnel fixe a pu, à nouveau, participer à plusieurs formations et a vu le nombre de formations et les heures tripler par rapport à l'année 2019/2020.

L'équipe a cherché à organiser un maximum d'activités à l'extérieur. Malheureusement, beaucoup d'enfants fréquentent le foyer avec des vêtements et des chaussures inadaptées aux conditions météorologiques, malgré des rappels écrits répétés aux parents.

„Diddelen haalen Diddeleng propper“: l'activité est née de l'initiative des enfants. Lors des promenades dans la ville et dans les bois, ils se sont régulièrement rendus compte que beaucoup de déchets traînaient et n'étaient pas éliminés correctement. Les enfants ont proposé de ramasser les déchets eux-mêmes pour embellir leur quartier. Pendant deux mois et en collaboration avec le service hygiène de la Ville de Dudelage, un groupe d'enfants accompagné d'un éducateur a collecté les ordures jetées dans la nature. La collecte n'était pas limitée autour du foyer, mais s'étendait dans les rues de Dudelage et dans les bois. Chaque semaine, un groupe d'enfants différent parcourait le trajet défini à l'avance. Des sacs poubelles, des pinces à déchets et des gants jetables leur étaient mis à disposition. Après chaque collecte, les éboueurs venaient nous débarrasser des sacs poubelles remplis. Les enfants posaient beaucoup de questions sur l'environnement, le traitement des ordures et la gestion durable. Les éducateurs essayaient d'y répondre au mieux et si nécessaire, de retour au foyer, les différents thèmes étaient repris et clarifiés. L'activité a permis aux enfants de s'impliquer personnellement dans le maintien de l'environnement, de prendre conscience de la durabilité et de développer un comportement écologique.

Mini-Olympiade: l'activité se déroule en 4 étapes. Lors de la 1^{ère} station les enfants marchent sur des pots rattachés à une ficelle. Le but est de parcourir une distance imposée en maintenant l'équilibre à l'aide des ficelles, sans toucher le sol avec les pieds. La 2^{ème} station est le lancer d'un anneau autour d'une quille. Le vent ne simplifie pas la réussite, en revanche il encourage les enfants à recommencer maintes fois, jusqu'à ce qu'ils parviennent à encercler la quille. La 3^{ème} étape est la course en sac. Les enfants rient beaucoup, mais sont également vite fatigués. La 4^{ème} et dernière station est une étape physique et mathématique. Des disques numérotés sont disposés au sol. L'éducatrice crie un chiffre et les enfants doivent courir, le plus vite possible, rejoindre le disque demandé.

Le Foyer Diddelfamill est pratiquement une des seules structures à avoir accepté des stagiaires pendant la pandémie. Différentes écoles ont, elles-mêmes, annulé les stages en dernière minute. Le foyer a ainsi accueilli uniquement deux stagiaires lors de l'année scolaire 2020/2021. L'encadrement s'est déroulé de façon très satisfaisante pour les deux parties concernées.

10. Esch-sur-Alzette

Ensemble Quartiers Esch – Travail communautaire

L'année a été pour l'Ensemble Quartiers Esch une année transitoire vers une reprise plus ou moins normale des activités et projets, permettant de rencontrer les habitants et de répondre à leur besoin accru de reconnecter avec leurs voisins.

Le RécoltEnsemble a permis de sortir du jardin urbain participatif et de s'aventurer dans d'autres quartiers et des bois d'Esch/Alzette. Avec les habitants, nous y avons récolté une cinquantaine de kilos de fruits, transformés en confiture, depuis utilisée lors de la Pause-Café. Avec cette activité, une dynamique citoyenne se développe et contribue à ne pas gaspiller les ressources naturelles.

La Pause-Café a été organisée sur divers lieux pour rester à l'écoute des besoins des habitants tout en respectant les conditions sanitaires.

L'Atelier de fabrication de bijoux a contribué à la création et au renforcement de liens entre les participantes du lieu de rencontre « Porte Ouverte » du quartier Brouch. Chacune a ainsi acquis un savoir-faire reproductible au quotidien.

Le service a participé au Escher Familjendaag et à la Fête culinaire interculturelle de la Ville d'Esch/Alzette, permettant ainsi d'impliquer les habitants dans la vie locale.

- Projets permanents : 14
- Événements : 5
- Participations : 1126
- RécoltEnsemble : cueillette de +- 50 kilos de fruits, retravaillés en ± 130 pots de confiture

Escher Kannervilla

Le groupe des enfants scolarisés s'est lancé dans un projet passionnant : « dat sinn ech ». Il s'agissait surtout de mieux se connaître et de mieux connaître ses camarades de groupe.

En décembre, un grand sapin de Noël a été installé dehors, à l'entrée du bâtiment et uniquement décoré avec des lumières. Les parents ont été invités à bricoler des décorations avec leurs enfants, à partir de matériaux recyclés ou qui auraient normalement été jetés. Les éducatrices ont fait de même. Après deux semaines, le sapin était magnifique, avec de nombreuses belles décorations, que les enfants contemplaient chaque jour, en cherchant « leur » objet, fabriqué à la maison.

Pendant tout l'été, tous les groupes ont fait de nombreuses excursions : visite des animaux au Galgenbiërg, Parc Merveilleux, piscine, différentes aires de jeux, château de Vianden, etc....

Entre septembre 2020 et fin 2021, plusieurs personnes, dont la responsable de la structure, ont quitté l'Escher Kannervilla pour commencer un nouveau challenge. Deux personnes ont été aussi engagées (en CDD d'un an ou en CDI), ce qui a permis de pallier le manque de personnel remplaçant.

Après de nombreux va-et-vient, la visite d'agrément a finalement eu lieu début juillet et les changements demandés dans le rapport sont en cours, afin de pouvoir obtenir l'agrément définitif.

En automne a eu lieu l'évaluation assurance qualité (KES KRIPS). L'équipe éducative se concentre donc surtout sur les points qui avaient été relevés lors de la dernière évaluation et qui

pourraient être corrigés. L'intégration des critères et évaluation KES est de plus en plus consciemment intégrée dans le travail au quotidien.

Les restrictions sanitaires se sont aussi évidemment fait sentir, que ce soit par rapport à la planification de l'accueil et de la reprise des enfants ou par rapport à l'organisation si des enfants ou éducateurs s'avéraient positifs ... De nombreuses activités, d'habitude proposées aux enfants, ont dû être mises en suspens : piscine, airtramp, visite de la ferme pédagogique...

11. Mersch

Butzenhaus et Klengt Butzenhaus

Le Foyer de Jour Butzenhaus et la Garderie « Klengt Butzenhaus » sont situés l'une à côté de l'autre à Rollingen Mersch. Ouvertes en 1993, les deux structures ont connu nombre de changements organisationnels. Au fil des années, les deux structures ont fusionné et travaillent aujourd'hui de manière complémentaire. Le foyer accueille les enfants de 3 mois à 4 ans, la garderie ceux de 18 mois à 4 ans, avec des horaires plus ciblés (fermeture notamment entre 12 et 14h).

Historiquement, la garderie accueillait principalement les enfants de familles luxembourgeoises où l'un des parents ne travaillait pas et qui souhaitaient que leur enfant se socialise auprès d'autres quelques heures par jour ou par semaine. L'année passée, les enfants de plusieurs familles primo-arrivantes, orientées par l'assistance sociale du centre d'accueil des réfugiés, ont été accueillis dans ce groupe. La fréquentation de notre structure permet de développer les contacts sociaux, l'approche de la culture luxembourgeoise et l'apprentissage de la langue. Elle permet aussi de libérer les parents quelques heures par jour pour qu'ils puissent faire leurs démarches administratives, se rendre à des cours de langue...

Concernant le groupe des bébés, la constellation a également changée. L'obligation pour un des deux parents de prendre le congé parental directement après le congé de maternité a pour conséquence que le groupe n'accueille presque plus de bébés de moins de 9 mois. Les demandes d'inscription augmentent toutefois en flèche (90 demandes pour une capacité de 20 places).

La salle du personnel a été réaménagée. Au préalable, celle-ci servait de salle pour le personnel mais aussi de salle d'activités pour les groupes pour le plurilinguisme. Dorénavant, la salle est uniquement destinée au personnel : deux bureaux y ont été aménagés. Un deuxième ordinateur a été mis à disposition. Une table et des chaises permettent des réunions de groupe, des entretiens avec des parents...

Depuis quelques années, nous cultivons avec les enfants des légumes dans de grands bacs en bois situés à l'arrière du bâtiment. Cette année, la commune a installé de nouveaux bacs, plus pratiques et plus accessibles pour les petits enfants. Les objectifs d'un tel projet sont multiples : faire participer les enfants dès leur plus jeune âge à la culture des fruits et légumes, leur permettre de comprendre le processus de développement d'une graine, les amener à prendre du plaisir à jardiner, favoriser une attitude positive vis-à-vis de l'agriculture biologique, du respect de l'environnement et de sa propre production, tenter d'améliorer le régime et les habitudes alimentaires des enfants et utiliser sa propre production de fruits et légumes afin de les cuisiner ensemble ... Dans notre philosophie d'ouverture sur le quartier, nous avons affiché des panneaux expliquant notre démarche, et incitant les passants à se servir. Dans plusieurs bocaux en verre placés dans les bacs, nous avons mis des ciseaux et des sachets afin de faciliter la cueillette. Nous avons également distribué un flyer dans les boîtes aux lettres du quartier. Toutes les

familles de notre structure ont reçu l'information par mail afin que les parents puissent aussi profiter de notre potager.

Le groupe des « 18 mois – 4 ans » a travaillé sur le thème des espaces, formes et couleurs qui entourent les enfants dans leur quotidien. Avec ce projet, nous avons donné aux enfants l'opportunité de s'approprier les formes qu'ils perçoivent dans leur environnement, en les manipulant et en les nommant. Nous leur avons aussi permis d'approcher le monde des couleurs, de comprendre ce qu'elles représentent, de favoriser le développement du langage au travers de la répétition des noms, l'expansion du vocabulaire autour des formes et couleurs...

Nous avons lancé différentes activités pour illustrer ce thème, par exemple le chant du matin sur le thème des couleurs avec des chansons comme que « grün, grün, grün sind meine Kleider », « farweg Paiperlëcken », la lecture et autres activités autour de livres comme « Elmer », « Wei eng Faarw huet een kuss », den « Faarwenmonster », et l'organisation d'une journée couleur une fois par semaine, pendant laquelle tous les enfants s'habillent avec des vêtements de la même couleur. Nous avons aussi cuisiné en couleurs en utilisant différents ingrédients et des colorants, pour réaliser des desserts magiques. Enfin, nous avons réalisé une maison « lego » à l'aide des cubes de construction. La première étape consistait à trier les cubes par couleurs, la seconde étant la construction proprement dite. Tels de petits architectes, les enfants ont beaucoup apprécié de manipuler et de créer.

A signaler, quelques changements au niveau du personnel. Suite à un départ, une nouvelle éducatrice a été engagée dans le groupe des bébés. Dans le groupe des moyens, une des collaboratrices a été mise en dispense de grossesse. Elle a été remplacée par un collaborateur qui terminait justement sa formation d'auxiliaire de vie dans notre structure et qui entamera les études d'éducateur en 2022.

De mars à juillet, nous avons engagé deux nouveaux collaborateurs en « renfort covid ». Pour une des deux personnes, le contrat à durée déterminée s'est prolongé par un contrat à durée indéterminée dans le groupe scolaire.

Au Butzenhaus, la chargée de direction est partie mi-janvier, remplacée par le chargé de direction-adjoint. Un nouvel agent administratif a également été engagé au printemps pour les 3 structures de Mersch (10 heures/semaine concernant le Butzenhaus).

Fin 2020, le concept d'action général qui présentait les objectifs pluriannuels des trois structures de Mersch, avait été profondément retravaillé pour répondre à la demande de l'agent régional, qui souhaitait que chacune des structures rédige son propre concept. Nous en avons profité pour revoir de manière approfondie nos approches pédagogiques et la mise en œuvre des principes éducatifs généraux de l'éducation non-formelle.

Maison relais Krounebiorg

La découverte, pour un enfant, de la musique et des instruments peut réveiller une passion qui l'accompagnera toute sa vie. C'est aussi un moyen de partager des émotions, de découvrir des cultures étrangères et de s'amuser. Les ukuleles et les djembés sont deux instruments abordables, même pour les jeunes enfants, et nous y consacrons beaucoup d'attention et de temps. C'est un espace d'échange et d'écoute qui favorise le développement de soi.

Cette année, pour faire face aux peurs éventuelles et aux angoisses liées à la propagation du coronavirus, les enfants ont pu créer des peluches mangeuses d'inquiétudes. Ils ont d'abord choisi les tissus et dessiné les visages des petits monstres. Avec l'aide de l'éducatrice ils les ont ensuite cousus et rembourrés avec de la ouate.

L'équipe a cette année travaillé à l'intégration d'un enfant qui ne parlait pratiquement pas. Pour mieux communiquer avec lui, et sur les conseils d'experts, nous avons téléchargé l'application Multi-signes et nous avons appris les signes élémentaires du quotidien comme « manger, boire, aller aux toilettes, ranger, etc. ». Nous avons ainsi mieux connu la langue des sourds, langue à part entière et un des piliers de l'identité de la culture sourde. La majorité des enfants ne connaît pas cette langue, et ils ont été surpris de savoir qu'elle existait et curieux de la découvrir. La curiosité des autres enfants une fois piquée, nous avons commencé à apprendre ce que les différents signes voulaient dire et nous avons répété cela une fois par semaine.

Les enfants ont également pu s'exercer au tennis au club de Mersch. Le club a été réaménagé avec un nouveau comité et le clubhouse a été rafraîchi. Nous comptons passer régulièrement au club pour que les enfants puissent continuer à profiter de cette offre et éventuellement s'inscrire au club si cela leur plaît.

Le travail communautaire a élargi l'éventail des offres proposées aux habitants de la commune de Mersch. De nombreuses personnes bénéficient des activités proposées souvent organisées en collaboration avec la maison relais (aide aux devoirs et pédibus par exemple).

307 enfants sont inscrits à la maison relais, représentant 121.387 heures de présence et 30 nationalités différentes. 42.734 repas ont été produits et distribués.

Maison relais Nic Welter

La Maison relais Nic Welter est pour l'instant cernée par les chantiers : construction de l'école Albert Elsen, nouvelle école européenne et chantiers de la commune. Les classes ont donc dûes être repensées : quatre ont déménagé à la Wissestross, les autres sont restées dans le bâtiment Nic Welter. Le préscolaire a été installé les bâtiments Jean Majerus et Nic Welter. A cela s'ajoute la suppression du hall sportif et de la piscine. Les cours du Fit Kanner Mersch, qui y avaient lieu, ont désormais déménagé au Krounebiérg. L'école portugaise et l'éveil musical ont également déménagé dans d'autres bâtiments. Dans l'ensemble cela a rendu l'accompagnement des enfants et l'organisation des trajets un peu plus compliqués, mais l'équipe a su s'adapter et proposer le plus d'accompagnement de trajets possibles.

Les salles ont été aménagées pour répondre aux critères présentés dans le concept d'action général. L'équipe a également tenu compte des critères énoncés dans les systèmes de qualité KES et HUGS.

La structure a dû engager plusieurs personnes en contrats à durée déterminée pour assurer l'encadrement nécessaire au nombre d'enfants inscrits dans la structure. Cinq personnes ont rejoint notre équipe éducative, d'autres l'ont quittée. Nous avons recruté plusieurs aides pour la cuisine et augmenté les heures administratives.

Pour répondre au besoin exprimé par les enfants de se dépenser, de bouger et de se défouler, nous avons organisé plusieurs activités physiques : promenades dans le parc, danse, gymnastique dans le couloir ou dans la salle...

Dans un contexte sanitaire compliqué, nous avons aussi favorisé les activités en extérieur : les enfants du bâtiment Jean Majerus ont par exemple décidé d'"aller se promener tous les jours" après le déjeuner dans le parc de Mersch. Cela a permis aux enfants de faire de petites expériences en découvrant la nature et le quartier qui les entourent, tout en s'amusant.

Les enfants du cycle 2 se sont enthousiasmés pour les ateliers cuisine ou pâtisserie : ils ont pu choisir en groupe ce qu'ils avaient envie de cuisiner et de manger au déjeuner. Ensemble nous avons préparé des pizzas, des fajitas ou des spaghettis bolognese.

La Maison relais Nic Welter a accueilli 307 enfants de septembre 2020 à septembre 2021, ce qui a représenté 199903,5 heures de présence. 41374 repas ont été cuisinés sur place. La structure accueille des enfants de 34 nationalités différentes.

12. 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. La plupart des jeunes viennent de la commune de Sandweiler. La maison des jeunes permet aux adolescents de participer à des ateliers créatifs, de s'adonner à leurs loisirs, de s'informer et de participer au développement de la citoyenneté en valorisant leur image dans leur quartier ou entourage. Des valeurs positives tels que le respect, la tolérance et la confiance sont communiquées par le personnel spécialisé tout en accompagnant et en orientant les jeunes dans la transition vers le monde adulte.

Cette année nous avons eu la possibilité d'organiser de nouveau la Nuit du Sport, célébrée simultanément dans de nombreuses communes du Grand-Duché. En collaboration avec la commune de Sandweiler, la commission Intergénérationnel, les Guiden an Scouten et les clubs sportifs de Sandweiler, nous avons réalisé plusieurs activités et ateliers sportifs, qui ont fait le bonheur des habitants de Sandweiler et des communes avoisinantes, jeunes ou moins jeunes.

En raison de la crise sanitaire actuelle, un certain nombre d'activités communales n'ont pas pu avoir lieu (fête nationale, fête de la musique, Pic-Nic Party). La maison des jeunes a quand même eu le plaisir d'organiser cette année le Gladiator Run en collaboration avec les maisons des jeunes de Moutfort, Schuttrange, Niederanven, Echternach, Grevenmacher et Remich. Un parcours chronométré d'obstacles sur un matelas gonflable géant. Une journée entière de plaisir et de joie, axée sur le sport et l'activité physique.

95 jeunes (garçons et filles) sont inscrits à la maison des jeunes de Sandweiler, dont 44 garçons et 51 filles. 1878 visites ont été recensées. 267 activités ont été organisées. 100 entretiens « guidance » ont eu lieu, la thématique la plus fréquemment abordée était celle des relations qu'elles soient amoureuses, amicales et familiales.

13. Leudelange

Maison des jeunes Leudelange

Rêve d'enfance réalisé pour certains jeunes de la maison des jeunes de Leudelange : ils ont eu la joie cette année de se rendre au parc d'attraction de Disneyland Paris. Autre grand succès : le « Landart » proposé par la commune de Leudelange, en collaboration avec la commission des jeunes. Le but de cette activité étant de créer, en collaboration avec un artiste renommé, des œuvres d'art dans la nature, à l'aide de papier photo, des fleurs ou d'herbes cueillies en forêt.

Le « Jugendforum » a eu lieu cette année en mois de novembre. En préparation de cet événement, quelques jeunes avaient créé un court-métrage, diffusé sur les réseaux sociaux pour inciter d'autres jeunes de la ville de Leudelange à participer à ce forum leur permettant d'exprimer leurs avis et leurs propositions devant des représentants de la commune de Leudelange et de la commission des jeunes. Plusieurs jeunes se sont mobilisés une journée entière, et ont, à travers

divers échanges, décrit leurs interactions avec leur ville et leurs attentes et espoirs. Toutes ces propositions seront traitées par le conseil communal.

Les échanges individuels avec les jeunes ont contribué à renforcer les relations entre les jeunes et l'équipe pédagogique : 2568 entretiens ont eu lieu cette année, ce qui montre à quel point les interactions entre l'équipe éducative et les jeunes sont appréciées.

L'équipe espère que le projet de voyage en Norvège, repoussé cette année en raison des conditions sanitaires, pourra être réalisé en 2022. L'équipe pédagogique espère pouvoir aussi inaugurer le projet de logement « Jugendwunnen ».

140 membres sont actuellement inscrits à la maison des jeunes, dont 88 garçons et 52 filles. 54% d'entre eux sont des résidents de Leudelange. La moyenne d'âge des jeunes est en ce moment de 20+. Nous accueillons depuis quelques mois de nouveaux visiteurs, plus jeunes (12 à 15 ans), ce qui nous permet de renouveler nos membres. Nous avons recensé 2015 visites, soit une moyenne de 12 par jour. 316 activités ont été réalisées.

14. Schiffflange

Coup de Pouce

Le service Coup de Pouce, créé début janvier 2019, est un service conventionné par le Ministère de la Famille et le Ministère du Logement. Il agit dans le cadre de la gestion locative sociale. Le service dispose de 20 logements qu'il loue à 28 ménages pour 2 ans, avec une prolongation possible. Les logements se trouvent à Schiffflange, Belvaux, Sanem, Dudelange, Rumelange, Bettembourg, Bonnevoie et Mersch. Le service gère aussi la maison Inter-Actions à Belval et y héberge actuellement 8 femmes, colocation d'étudiantes et de femmes en situation difficile.

Cette année, le service s'est vu confier la gestion de 3 logements supplémentaires, ce qui accroît d'autant le nombre de suivis sociaux et porte le nombre de personnes suivies à 45 adultes et 32 mineurs, soit 77 personnes au total. La majorité des clients sont des personnes seules (Maison Belval) et des familles monoparentales composées majoritairement de mamans avec leurs enfants. 13 nationalités différentes sont représentées au sein de la population du service, avec une majorité de portugais, de luxembourgeois et de bénéficiaires de protection internationale. 27% des clients du service sont des étudiants adultes, 22% disposent d'un contrat à durée indéterminée et 20% bénéficient du Revenu d'Intégration Sociale (REVIS). Les clients sont confrontés à diverses problématiques, même si l'on constate que nombre d'entre eux attendent surtout que leur soit attribué un logement social. Seule une famille a réussi à trouver un logement sur le marché privé.

La pandémie mondiale liée au Covid-19 continue de perturber le bon fonctionnement du service (quarantaine et isolement du personnel) et de la stabilisation des personnes qui y sont accompagnées (recherche de travail, rendez-vous annulés pour cause de quarantaine / isolement des clients, cours de langue en ligne, etc.). Le service participe cette année à la Semaine du logement (Home Expo).

Le projet Question-Réponse, en collaboration avec les services ACT (Accompagnement et Coaching pour le Travail), SICS (Service d'Information et de Conseil en matière de Surendettement) et SFS (Suivi Financier et Social) d'Inter-Actions Asbl continue et doit être réadapté, suite aux analyses internes.

Une de nos collaboratrices a démissionné cette année. Elle a été remplacée par une assistante sociale.

Pour 2022, le service continuera à entretenir de bonnes relations avec les propriétaires, les clients et tout autre organisme social / administratif. Le service reste ouvert à toute proposition de logements pour étendre l'offre de logement abordable dans le cadre de la gestion locative sociale. La stabilisation du personnel encadrant sera à maintenir pour garantir l'évolution du service. La présence des intervenants sociaux sera également accentuée dans la Maison à Belval et le travail social communautaire, qui fait partie des projets du service, sera accentué

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

Club Uewersauer

Les responsables du club se sont efforcés de mettre au point un programme d'activités répondant aux attentes et aux besoins des habitants des cinq communes partenaires, toujours en tenant compte des restrictions au niveau national ou communal (p.ex. organisation et déroulement des activités en groupe, lors de rassemblements de personnes, fermetures des salles communales, des salles de réunion, etc.). Constatant les réticences des membres du club à participer à des activités en salle, nous avons surtout mis l'accent sur l'extérieur.

Les programmes d'activités ont été revus et diffusés trois fois dans l'année, à raison de 4500 exemplaires par version, à tous les ménages dans les communes partenaires. Nous avons aussi été présents sur les réseaux sociaux comme Facebook, Instagram ou sur internet, ce qui a rendu le club plus visible ! 48 activités différentes (332 séances) ont été organisées telles que le « Mettesdesch » dans les restaurants des communes partenaires, des après-midis de jeux de société, « Bingo », « Keelen », des excursions de shopping, « Marie-Astrid », « Solarboot », « Muppentreff », activités pour jeunes enfants (« Baurenhaff », « Äppelpress », « Niklosatelier »). 971 inscriptions personnes se sont inscrites, même si certains se sont ensuite désistés. Certaines activités ont dû être annulées par manque de participants.

Le Uewersauer-Telefon a connu un grand succès et nous a permis d'aider et conseiller les personnes plus fragiles pour leur éviter l'isolement. Dans la même optique, nous avons maintenu le « Club bei lech doheem » et avons continué à organiser la « Computerstuff », programme particulièrement intéressant pour la population moins habituée à utiliser les nouveaux médias. Les collaborateurs se sont même parfois déplacés au domicile des clients pour donner des instructions pour l'utilisation de l'IPad ou du GSM.

Tout au long de l'année, les activités physiques à distances tel que le « Yoga online », le « Sprocheneck », etc., nous ont permis d'inciter la population cible à rester active et de soutenir ainsi une bonne hygiène de vie.

Toutes ces offres nous ont permis d'entrer en contact avec 608 clients, dont 121 hommes (19,90 %) et 487 femmes (80,10 %) qui proviennent en grande majorité des communes partenaires du Club Uewersauer mais également des communes avoisinantes respectivement d'autres clubs seniors du pays. Ce nombre a augmenté de 40% par rapport à l'année dernière.

Le nombre de salariés du Club Uewersauer est resté stable par rapport à l'année passée avec responsable, un éducateur et une personne chargée du support administratif (à temps partiel). L'équipe a aussi été soutenue par 4 bénévoles qui ont donné leur support dans différents domaines.

Crèche Babasi - Réseau Actif s.à.r.l

Partant des dessins, croquis et créations des enfants, une couturière de la commune a réalisé notre mascotte Babasi sous forme de marionnette. Nous avons ainsi pu lancer le projet « Raconte-moi Babasi » : chaque week-end un enfant ramène la mascotte chez lui, pour que les parents lui racontent une histoire. L'histoire est enregistrée par un dictaphone, caché dans la marionnette. Dès le retour à la crèche le Babasi peut ainsi raconter l'histoire à tous les enfants.

En collaboration avec la commune de Boulaide, nous avons participé au projet « TOTO Am Eisleck », en allant à la rencontre du bus qui a voyagé dans tout le pays pour permettre aux enfants de découvrir leur patrimoine et ses richesses locales. Avec le bus, nous avons pu organiser une matinée à la ferme de M. Ludovicy, une matinée en forêt à Baschleiden puis une activité permettant de jouer avec l'eau d'un cours d'eau (affluent de la rivière Hämichterbaach).

De nombreuses sorties à l'extérieur ont été organisées cette année. Nous sommes allés à la rencontre des membres de la commune de Boulaide et du service technique afin de les remercier de leur collaboration, nous avons également fait de nombreuses sorties en forêt à Baschleiden, mais également dans les villages voisins comme Wiltz ou Rindschleiden. Nous gardons également de merveilleux souvenirs de nos promenades jusqu'aux points de vue de la région, de nos pique-niques le long des lacs et de nos visites plus lointaines à la ferme pédagogique Hanshaff, au domaine Robbescheier ou encore au Park Sennesräch.

Sur une initiative de sensibilisation d'un des échevins de la commune, nous avons décidé, avec les enfants, de ramasser les déchets que nous pourrions trouver dans le village lors de nos promenades. Au printemps, les enfants ont aidé les membres de la commune à agrémenter le petit parterre de fleurs devant la crèche, ainsi que notre mini potager. N'oublions pas la plantation et la récolte des potirons faites avec une habitante de la commune, ainsi que la réalisation du Viz. Nous rendons ainsi notre espace de vie encore plus beau, en contribuant à protéger la nature.

Nous avons également eu la chance de voir construire une magnifique aire de jeux au sein de notre village, à seulement quelques mètres de la crèche. Avec beaucoup d'enthousiasme, les enfants en ont fait la découverte !

Au début du mois de décembre, la commune a lancé un projet concernant la construction d'une nouvelle place communale. Ils ont demandé aux enfants de leur donner des idées afin que celle-ci soit conviviale et attrayante. Notre équipe éducative et l'ensemble des enfants de la crèche se sont lancés avec plaisir dans ce projet.

Signe de la croissance de la commune, de nouvelles constructions ont vues le jour juste à côté de la crèche. Afin de protéger l'intimité de ces nouveaux habitants ainsi que la nôtre, et après discussion avec toutes les personnes concernées, une haie a été plantée sur les limites de nos deux terrains à la fin de cette année.

Le nombre d'inscriptions est en constante évolution. Nous sommes passés de 36 inscrits en 2020 à 59 à la fin de cette année. Quatre nouvelles éducatrices ont rejoint notre équipe, qui compte aujourd'hui 10 personnes dont l'une est en apprentissage adulte pour devenir auxiliaire de vie.

Suite à l'entrée en congé maternité de la responsable de la crèche, le 1^{er} octobre, une éducatrice a été désignée adjointe. Ses heures ont donc été scindées entre des heures administratives et éducatives.

Nous avons obtenu l'agrément pour ouvrir une quatrième salle le 19 avril, ce qui nous permet d'accepter plus d'enfants. La salle est maintenant opérationnelle et peut accueillir jusqu'à 12 enfants âgés de 2 à 4 ans.

II. Les services spécifiques

16. Structure d'encadrement socio-économique

Accompagnement et Coaching par le Travail – ACT !

Le service ACT! est un service de suivi social soutenu par le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région. Il a comme mission l'aide à l'insertion sociale et professionnelle de personnes défavorisées par le biais d'interventions socio-éducatives. ACT! propose un job-coaching qui tient compte de la situation globale de l'individu ainsi que des exigences et demandes du marché de travail. En identifiant les intérêts et les compétences sociales et professionnelles des bénéficiaires, en promouvant leur autonomie par le biais de formations et en cherchant le contact direct avec des entreprises privées, le service favorise les chances d'insertion professionnelle de ses bénéficiaires.

En complément, l'ACT! offre un suivi social dont le but est de faire en sorte que les problèmes sociaux auxquels sont confrontés ses clients, aient le moindre impact sur leur insertion professionnelle durable. Ce suivi comporte l'information, l'orientation et l'aide générale.

L'ACT s'adresse :

- aux bénéficiaires du revenu d'inclusion social (REVIS) qui participent à l'Atelier Socio-Professionnel,
- aux demandeurs d'emploi engagés auprès de Polygone sàrl sous contrat d'initiation à l'emploi (CIE) et sous contrat de réinsertion-emploi (CRE),
- aux demandeurs d'emploi engagés au sein de l'Atelier Schläifmiller sous contrat d'appui-emploi (CAE) et
- à toute autre personne en risque d'exclusion sociale et à la recherche d'un soutien dans ses démarches de recherche d'emploi et/ou d'aide sociale lors des permanences sociales i-ACT.

En 2021, l'équipe a accompagné 380 personnes et a réalisé un total de 2262 interventions².

Trois Ateliers Socio-Professionnels ont été mis en place en collaboration avec l'Office national d'inclusion sociale (ONIS). Ce parcours de formation vise le redémarrage professionnel et le développement des compétences transversales des bénéficiaires du REVIS. S'étalant sur trois mois, il englobe des formations en groupe, des entrevues individuelles et un stage au sein des structures d'Inter-Actions. Il permet l'établissement d'un bilan de compétences (avis professionnel sur la situation actuelle du bénéficiaire, observations quant à ses compétences socio-professionnelles et propositions de pistes d'actions en vue de l'élaboration d'un nouveau plan d'activation) transmis au participant. 50 formations, 155 entrevues individuelles et 20 stages bénévoles ont été proposés aux 30 participants. 24 bilans de compétences ont été émis aux participants ayant conclu le cycle de formation.

La permanence sociale est une aide sociale à bas seuil dont bénéficient de plus en plus de personnes. Lors d'une première entrevue, la demande et la situation sociale de la personne sont analysées. Selon la situation et la demande, les collaborateurs proposeront une aide ponctuelle

² Les activités du service sont réalisées sous forme de consultations individuelles et de formations en groupe. Ces activités sont encodées sous formes d'interventions, catégorisées selon des thèmes et natures dans une base de données interne, permettant une analyse statistique efficace.

ou un suivi intensif sous forme de rendez-vous réguliers. En 2021 239 nouveaux bénéficiaires ont été accueillis, dont 6 personnes mineurs. Il est à noter qu'il s'agit d'un public marqué par une immigration récente au Luxembourg. Un tiers des bénéficiaires a indiqué résider moins d'un an au Luxembourg au moment d'entrée en contact avec le service. L'ACT! a mis en place un sondage systématique en 2021 afin de répertorier l'impact de l'offre sur les parcours des bénéficiaires. Ces derniers ont été recontactés par téléphone trois mois après le dernier contact avec le service. Sur les 129 personnes que nous avons réussi à contacter, 73 (57 %) avaient repris une activité.

Le service ACT ! assure l'accompagnement des demandeurs d'emploi engagés dans le cadre du projet social Polygone. En collaboration avec l'ADEM, Polygone permet en effet annuellement, à plusieurs dizaines de demandeurs d'emploi d'intégrer le premier marché du travail grâce à des contrats d'insertion. La collaboration avec une agence intérimaire ont permis de palier la perte de la soumission des Ponts & Chaussées ainsi que les répercussions du Covid-19 sur l'employabilité des bénéficiaires. Le nombre de bénéficiaires suivis dans cet axe de travail a néanmoins connu une baisse en 2020 et 2021. Ainsi, en 2021, 33 demandeurs d'emploi ont été accompagnés dans le cadre de ce projet. 82 entrevues individuelles et 4 séances de formations sociales leur ont été proposées. Le taux de réussite des 10 bénéficiaires ayant terminé leur contrat d'insertion s'élève à 50%.

La problématique de logement affecte une grande partie des bénéficiaires. L'ACT! collabore étroitement avec des associations qui proposent une gestion locative sociale afin de favoriser l'inclusion sociale des ménages concernés. Sur les quatre ménages suivis en 2021 et occupant des logements sociaux gérés par Wunnéngshëllef et l'Agence Immobilière Sociale, un a bénéficié de la mise à disposition indéfinie d'un logement par Abitatio (Fondation pour l'accès au logement).

L'ACT! offre des prêts sans intérêts pour financer la partie pratique des différentes catégories de permis de conduire. Suite à un recensement de l'évolution des prix auprès des auto-écoles, les montants de préfinancement maximaux ont été augmentés en 2021 (1200 € pour le permis B, 1800 € pour les permis C et D). En 2021, trois permis B et un permis D ont été préfinancés, soit un total de 4717,50 €. Deux bénéficiaires ont réussi à rembourser l'avance qui leur avait été faite, 8 autres sont toujours en cours.

Sur demande du CIGR Canton Grevenmacher et dans l'optique de favoriser le travail en réseau, l'ACT ! a mis en place quatre séances de formations à 14 demandeurs d'emploi engagés dans la mesure spéciale de l'ADEM. La formation a visé la rédaction de lettres de motivation et de CV.

L'équipe a connu plusieurs changements. Deux membres ont été remplacés pour des dispenses de grossesse puis pendant leurs congés de maternité et congés parentaux. De juin à décembre, une éducatrice graduée a été engagée à temps partiel pour couvrir un congé parental fractionné. Les quatre postes conventionnés vont être occupés en 2022 par quatre assistants sociaux, une sociologue et un psychologue du travail.

Le service a su renforcer en 2021 sa visibilité et a intensifié le travail en réseaux internes et externes. Des entrevues régulières avec l'ADEM et l'ONIS ont permis de redéfinir les procédures de l'Atelier Socio-Professionnel et du projet social Polygone. La visibilité des axes de travail a été renforcée envers les conseillers professionnels et les ARIS. Des besoins d'adaptation et des niches de développement ont ainsi été identifiés.

La *participation au « Projet Question-Réponse »* a amené une nouvelle dynamique dans le travail en réseau entre les services internes. Des échanges intéressants ont eu lieu et des pistes de développement ont été identifiées pour 2022.

La *collaboration avec l'Atelier Schläifmillen* est moins développée, les formations sociales dispensées par le service ayant été mises en suspens. La collaboration sera intensifiée en 2022 pour créer de nouvelles synergies au niveau de l'orientation des bénéficiaires, des formations sociales et du contact avec des entreprises.

Atelier Schläifmillen

Le projet « grange en bois », construite sur le site de la Schläifmillen par les jeunes, a pu être finalisé. Les participants du projet électrique ont prouvé leurs compétences pratiques en réalisant, avec les instructeurs, l'installation électrique dans la grange. Sur un chantier du projet Coup de pouce d'Inter-Actions les jeunes de la rénovation ont de nouveau participé aux travaux de réfection d'un appartement en réalisant divers travaux de démolition et de rénovation. Les travaux devraient être achevés en 2022.

L'équipe du projet Elektro a pris en charge le renouvellement du système d'éclairage de l'atelier de maçonnerie en transformant le système de lampes fluorescentes existants en système LED. Cette transformation augmentant la sécurité au travail et ayant un impact économique positif, plusieurs pièces seront converties à ce système d'éclairage au cours de l'année à venir.

A la demande des bureaux d'architecte de la Ville de Luxembourg, un mur en pierres naturelles est en cours de réparation et de reconstruction partielle dans la rue « Am Haff » dans le quartier de Hamm. Les jeunes participants ont jusqu'à présent pu effectuer une partie du travail préparatoire nécessaire. Des travaux futurs sont actuellement en discussion.

L'équipe a commencé les préparatifs de la mise en route d'un nouveau projet, réalisé avec le soutien de la Fondation Losch : il s'agit de transformer un transporteur (camionnette) à l'état brut en camping-car. Avec ce projet pilote, l'équipe souhaite impliquer les jeunes adultes dans le travail et les intégrer dans un processus qui montre des résultats tangibles.

L'un des objectifs de l'année, maintenir le nombre de participants présents dans les deux projets, n'a pas toujours été réalisable puisqu'il a fallu s'adapter aux restrictions sanitaires et notamment à la limitation du nombre de participants. Malgré ces restrictions, l'équipe pluridisciplinaire tient à regarder plus loin et à continuer à motiver les jeunes accueillis en répondant à leurs besoins individuels. Comme l'année précédente, selon les conditions météorologiques, il a été possible d'aménager plusieurs espaces de travail séparés dans la cour de l'Atelier Schläifmillen afin de garantir la continuité des modules proposés.

Au mois de juillet, l'atelier Schläifmillen a dû fermer ses portes pendant deux jours suite aux inondations exceptionnelles. Avant cela, l'équipe avait réussi à éviter des dommages importants au bâtiment et dans le bâtiment en installant des barrières d'eau. Après la baisse du niveau de l'eau, les travaux de nettoyage ont été effectués immédiatement par l'équipe, afin de pouvoir à nouveau recevoir les jeunes.

17. 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.

Même si cette année n'a pas été simple, plusieurs facteurs freinant régulièrement l'activité (retards d'approvisionnement en matériel, augmentation sensible des coûts de l'énergie ou absences ponctuelles de nos collaborateurs pour cause de Covid), l'activité commerciale de Polygone a été intense. Elle devrait permettre d'atteindre les objectifs financiers annuels de l'entreprise.

Septembre 2021 a vu la création de la société Oikos-Concept. L'objectif de cette société est de commercialiser des maisons modulaires abordables, solution rapide pour répondre à la pénurie de logements sur le territoire.

En ce concerne l'objectif social, Polygone a embauché 14 nouvelles personnes dont 8 Contrats d'Initiation à l'Emploi (CIE) et 6 Contrats de Réinsertion-Emploi (CRE). Ces emplois ont été possibles, malgré la perte du chantier des Ponts & Chaussées grâce aux moyens en interne, déployés pour relancer le service de déblayage et de nettoyage de chantiers. Ce type de prestations ne demande en effet pas de compétences techniques trop spécifiques mais un encadrement très strict : c'est une excellente alternative aux Ponts et Chaussées pour l'embauche du personnel en insertion

L'effectif global du groupe, toutes entreprises commerciales réunies (Polygone Sàrl, Ecotec Sàrl, Polygone Solutions modulaires Sprl, Oikos-Concept Sàrl et Polysan Sàrl) est resté stable avec 279 collaborateurs dont 234 pour la société Polygone Sàrl.

En 2021, 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 66.000 tonnes de déchets durant l'année, avec un taux de valorisation de 96% et un taux de recyclage de 67%.

18. Les services de consultation

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

Afin de répondre au mieux à la demande croissante de personnes touchées par le surendettement et de réduire au maximum les délais d'attente des gens en demande d'un rendez-vous le SICS a créé, en juin 2008, une plate-forme en ligne facilement accessible à un large public : www.dettes-net.lu. Le site offre des conseils et informations pratiques, aux personnes qui sont déjà en situation de surendettement mais aussi à celles qui souhaitent mieux maîtriser

leurs budgets. Les premières démarches à entreprendre en cas de difficultés financières sont décrites, et des courriers type à adresser aux créanciers, aux banques, aux huissiers sont téléchargeables. Depuis sa création, le site a enregistré 48 084 visites. En parallèle, la Helpline téléphonique complète notre mission d'information et de conseil. Elle offre un premier contact sans contraintes, anonyme qui nous permet d'apporter des éléments réponses et les premières recommandations. Elle permet d'évaluer l'état d'urgence et la gravité de la situation financière de la personne en ligne. A l'issue de la consultation téléphonique, une entrevue peut être proposée au besoin.

Depuis 2014, le SICS constate une forte corrélation entre le nombre de visites du site internet, les consultations Helpline et les nouveaux dossiers en procédure consultation.

En 2021 nous avons recensé 137 consultations, au cours desquelles nous abordons les problèmes financiers et économiques des personnes qui viennent nous voir, mais également les aspects personnels et sociaux ainsi que leurs perspectives d'évolution. En fin d'entretien, nous élaborons un diagnostic de leur situation financière pour leur proposer la solution la plus adéquate. En fonction du diagnostic élaboré, des entretiens individuels sont fixés. En 2021, le service a proposé des entrevues individuelles à 102 ménages. Pour 48 d'entre eux, un dossier est en cours d'instruction. Sur ces 48 dossiers, 21 nouvelles demandes de procédure de règlement collectif des dettes (loi du 08 janvier 2013) ont été instruites par le service.

L'ajout de ces nouvelles demandes porte à 251 le nombre de dossiers en procédure de règlement collectif des dettes traités par notre service. Ils sont répartis en :

- 24 dossiers en procédure judiciaire auprès du tribunal de paix pour lesquels nous avons assisté à 33 audiences en Justice de Paix à Esch/Alzette, Luxembourg et Diekirch.
- 93 dossiers en phase de règlement conventionnel des dettes devant la Commission de Médiation nommée par le Ministère de la Famille
- 117 plans de remboursement des dettes élaborés, calculés et contrôlés par le SICS, dont 67% sont exécutés par le Service de Suivi Financier et Social d'Inter Actions.

La situation actuelle liée à la pandémie Covid-19, laisse entrevoir une hausse conséquente du nombre de personnes en difficultés financières. Jusqu'à présent les aides d'Etat ont permis de soulager les finances des ménages, mais un risque d'augmentation des cas de surendettement n'est pas à exclure.

Diverses activités de prévention ont été poursuivies en 2021 :

- CNFPC : ASF « Haushaltsbudget », 2 sessions pour 28 participants (en février et avril 2021)
- Service ACT! : Ateliers Socio-Professionnels, 2 sessions pour 14 participants (en mai et en octobre 2021)
- CIGR Möllerdall, avec 3 sessions pour 51 participants (en novembre 2021)

Le SICS a participé à la rédaction d'un article de presse sur le thème suivant : «Finanzielle Situation im Alter: Wenn das Geld nicht mehr reicht.»³Le SICS en 2022 va faire face à des changements au sein de son équipe, avec le départ en pension de 2 collaboratrices en mai 2022, avec pour chacune 17 et 29 ans de service. Ces départs seront compensés par l'arrivée de 2 nouveaux gestionnaires de dossiers. Le SICS devra assurer la transition tout en maintenant un niveau de qualité de travail et de compétences élevé.

³ Article publié dans la revue du RBS Center fir Altersfroen- juin 2021

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) d'Inter-Actions asbl –, offre un accompagnement social et une gestion financière aux ménages résidant au Luxembourg, en situation de surendettement ou ayant des difficultés financières et sociales. 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.

En 2021, bien que le SFS ait connu une recrudescence de plus de 13% du nombre de ses dossiers (69 dossiers actifs au 31/12/2020 et 78 dossiers actifs au 31/12/2021), les caractéristiques de sa population-cible restent relativement similaires :

- Le nombre d'hommes bénéficiant du suivi social est plus élevé que celui des femmes.
- La tranche d'âge la plus représentée est toujours entre 41 ans et 50 ans, mais l'âge moyen a augmenté sensiblement (45,92 ans en 2020 et 47,45 ans en 2021) ;
- Les personnes de nationalité luxembourgeoise représentent aujourd'hui la majorité des dossiers (48,35%), alors qu'en 2020, 50% des dossiers étaient des ressortissants d'autres pays européens (46,15% en 2021). Les personnes originaires de pays hors Europe restent minoritaires (4,65% en 2020 et 5,5% en 2021).

Au cours de cette année, quatre phénomènes ont eu un fort impact sur notre travail et sur nos clients :

- La Covid-19 : déjà fragilisée dans leur situation financière, souvent relayée au ban de la société en raison de leur situation socio-professionnelle précaire, et parfois isolée socialement pour divers motifs, la majorité des usagers du SFS a été directement confrontée aux répercussions de cette pandémie. Pour ces personnes, il est très difficile de sortir de la spirale de crise: situation financière négligée et malmenée pendant des mois, fluctuation des revenus (perte d'emploi, chômage, etc.), majoration des dépenses (ordinateur pour l'école ou le télétravail, masque, gel hydroalcoolique, etc.), report dans le paiement de quelques factures, création de nouvelles dettes, réinsertion professionnelle difficile, etc.

Les assistantes sociales du SFS doivent alors sans cesse jongler entre les contraintes financières imposées par un budget mensuel et/ou prévisionnel, la réalité quotidienne et le vécu, avec en toile de fond la dignité humaine. Quant aux gestionnaires de comptes, après la révision et l'adaptation des budgets par les travailleurs sociaux, en collaboration avec le SICS, ils doivent exécuter les nouveaux plans de redressement ainsi modifiés.

Cette pandémie a également comme « effet secondaire » de ralentir et d'alourdir les démarches administratives (cf. télétravail, gestionnaire injoignable, service réduit ou sur rendez-vous, administrations temporairement fermées, etc.), ce qui affecte directement notre population dans une situation financière déjà précaire (ex. : allongement du délai de traitement des demandes de subvention de loyer à +/- 6 mois, etc.).

- L'émergence de problématiques sous-jacentes et de plus en plus lourdes entravent l'accompagnement des bénéficiaires et leur réinsertion socio-financière et professionnelle :
 - o des personnes rencontrent des problèmes judiciaires (délinquance, délit, crime, etc.) ;
 - o des personnes sont confrontées à une dépendance vis-à-vis d'une substance (drogue dure, ...) ou autre (jeux pathologiques, achats compulsifs, etc.).

D'une part, ces problématiques rendent plus difficiles encore l'accès à un emploi (cf. casier judiciaire) ou le maintien de celui-ci et empêchent souvent l'évolution « positive » des revenus (ces personnes bénéficient souvent du REVIS et il est difficile d'envisager un changement à courte ou moyenne échéance). D'autre part, le budget doit souvent être revu et les plans de redressement modifiés car il est difficile de changer un mode de fonctionnement et de réduire les dépenses, surtout quand il s'agit d'une réelle maladie. Enfin, il n'est pas rare que de nouvelles dettes « apparaissent » à l'issue de procès (ex. : dommages et intérêts, amendes, etc.).

- La hausse exponentielle du prix des énergies (carburant, gaz, électricité, etc.) déstabilise immédiatement le budget de nos bénéficiaires et rend parfois difficile l'accès ou le maintien d'un travail ou d'une vie décente (ex.: si davantage d'argent est investi dans le prix du carburant, alors le logement est moins chauffé, les frais de nourriture sont réduits ou les loisirs sont réduits à néant).
- Il est important de rappeler que le logement devient une charge financière préoccupante qui grève le budget de nos familles et accapare une tranche de plus en plus importante de leurs revenus, quelle que soit la localisation dans le pays et quel que soit le type de logement (chambre meublée, appartement, etc.).

Malgré tout, le Suivi Financier & Social a profité de cette année pour développer, voire concrétiser, essentiellement trois projets :

- Consolidation des relations professionnelles avec le Service d'Information et de Conseil en matière de Surendettement dans le but d'une harmonisation de nos pratiques, d'une collaboration optimale entre tous les collaborateurs et d'une prise en charge efficace et efficiente de chaque dossier ;
- Amplification de la collaboration entre les quatre services de consultation d'Inter-Actions asbl (Act !, Coup de Pouce, SICS et SFS), notamment grâce au projet « Question – Réponse ». Ceci a permis de créer des synergies voire d'initier de nouveaux projets (préventifs ou autres) ;
- Élaboration et mise en place d'indicateurs sociaux et financiers afin de définir notre population, d'apprécier l'évolution des dossiers, d'évaluer le travail de l'équipe, d'estimer la pertinence de ses interventions, mais aussi d'établir des statistiques.

Pour conclure, grâce à l'instauration de diverses procédures internes, aux formations de nos assistantes sociales, mais aussi, grâce aux performances et mises à jour régulières d'InterGest, à sa meilleure connaissance et à l'habileté de nos gestionnaires de comptes, le Suivi Financier & Social remplit ses missions de manière adéquate et exigeante et poursuit efficacement ses objectifs de travail en assurant un suivi de qualité, tant financier que social, de ses bénéficiaires. Le SFS achève cette année 2021 avec la prise en charge de 78 dossiers, soit 91 clients adultes (22 dossiers ont été admis en cours d'année et seulement 13 dossiers ont été clôturés sur cette même période). Parmi ceux-ci, 87, soit 18%, sont en procédure de Règlement Collectif des Dettes (RCD) dont près de 80% sont suivis par la Commission de Médiation.

En 2022, le Suivi Financier & Social devrait-il peut-être offrir un service de gestion financière volontaire, en dehors de toute procédure pour endiguer préventivement les difficultés financières et éviter la spirale du surendettement auprès de personnes déjà fragilisées ou « sur le fil » ?

17. Les services de travail de rue

Service Streetwork – Streetsport

Malgré les difficultés engendrées par le respect des restrictions sanitaires, le service a réussi à organiser une grande partie des événements annuels importants tel que la « Nuit du Sport » à Luxembourg – Ville ou les activités d'été.

Les présences dans les quartiers de Bonnevoie, Gare et Gasperich, ont été assurées par plusieurs tournées hebdomadaires ou encore par des tournées en soirée parfois jusqu'à minuit, pour répondre à la demande des sans-abris et des personnes dans la rue. Notre champ d'intervention s'est élargi depuis le 1 janvier 2021, à la suite de la reprise du service Streetwork ASTI à Dommeldange. Le service Streetwork a donc accueilli deux nouveaux collaborateurs qui interviennent dans les quartiers nord de la ville (Beggen, Dommeldange, Weimerskirch, Eich et Mühlenbach).

La collaboration avec les autres équipes du Streetwork a été maintenue tout au long de l'année à travers des supervisions, des formations, des réunions du bureau commun et des tournées communes. Les travailleurs de rue ont adapté leurs présences en fonction des demandes, des besoins des personnes, des observations ou des informations qui leurs ont été communiquées. Une bonne collaboration avec les associations, les commerçants et les écoles des quartiers a été maintenue pendant toute l'année.

- Le Streethair : Né dans le cadre de l'Open Space, pour sa 8ème année, le Streethair est connu et reconnu par les clients de la rue et par les institutions sociales de la ville de Luxembourg. Offrir une coupe de cheveux gratuite et retrouver le sourire (estime de soi) d'une personne sans-abri sont parmi les objectifs. En 2021 plus de 587 personnes ont bénéficié d'une coupe.
- L'Open Space : L'Open Space est un outil complémentaire aux autres projets du service Streetwork. Cet espace favorise la socialisation à travers l'intériorisation des règles et crée un espace de convivialité au sein duquel 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 4765 Présences.
- Le Streetart : Le projet a démarré il y a 8 ans maintenant, les cours de break-dance ont eu lieu jusqu'à la fin du mois de juillet et ont dû être arrêtés par manque de participants réguliers.
- Le Streetsport : Après 17 ans, les activités du projet Streetsport montrent qu'elles sont, plus que jamais, de bons outils d'intégration et de socialisation du public cible des éducateurs de rue. En 2021, ce sont 9 activités qui ont été proposées par semaine, allant de la boxe à la capoeira ou encore du Mix Martial Arts (MMA) à la lutte libre. Comme les années précédentes, le projet continue d'avoir un grand succès. En 2021, 496 jeunes (124 femmes et 372 hommes) ont participé au projet, totalisant 5244 présences. Il est important de souligner que les activités n'ont repris qu'en février 2021 et que les différents cours sont limités à 10 personnes, afin de respecter les mesures sanitaires. Les inscriptions se font par réservation téléphonique. Pour accueillir maximum de participants, les différents cours ont été répartis sur deux groupes. (P.ex. boxe thaï : Groupe A de 16.00-17.00 / Groupe B de 17.00-18.00).
- Le Streetcare : Depuis 6 ans, chaque lundi matin de 8h00 à 10h00, un membre de l'équipe est accompagné par un(e) infirmier(ière) de Médecins du Monde pour la tournée Streetcare, dans les quartiers Gare et Ville Haute. Durant cette tournée, des petits soins médicaux sont assurés. Si un soin plus important est nécessaire, le client est orienté vers le service de Médecins du Monde où il sera soigné soit par un(e) infirmier(ière) soit par un(e) médecin. Lors

des tournées Streetcare, nous distribuons de croissants et du café, ainsi que des flyers de Médecins du Monde, aux personnes qui ne connaissent pas encore leur offre.

- Le Projet Lunettes, avec l'appui des ophtalmologues, a pu offrir une paire de lunettes (gratuite) à 25 clients.

Tous les ans, le SNJ et le Ministère des Sports, dans le cadre du plan national « Gesond iessen, méi bewegen », organise dans de nombreuses communes du pays la Nuit du Sport. Comme par le passé, le service Streetwork Inter-Action a coordonné l'événement en ville de Luxembourg. La nuit du sport 2021 avait lieu le samedi 5 juin. Cette édition a été organisée sur plusieurs sites : à l'Athletic Center nous avons proposé Mixed Martial Arts, zumba et boxe thaï ; au Parc Laval, le calisthenics et le break dance ; à Place Léon XIII la capoeira et finalement au Parc & Ride Kockelscheuer, le kayak. 80 personnes ont participé.

Le service Streetwork Inter-Actions organise traditionnellement durant les mois estivaux les activités d'été, proposant à nos clients différentes sorties et activités tout au long de l'été, de juillet jusqu'à fin septembre. La place Léon XIII nous a ainsi servi d'estrade pour nos démonstrations sportives dans le cadre du Streetsport. Nous y avons organisé des workshops de capoeira et boxe thaï. Nous avons aussi proposé du kayak à la Schlaifmiller en collaboration avec le club KCL, une sortie au lac de Remerschen, de l'escalade au Kletterpark à Merzig/Allemagne et une sortie cinéma. Les conditions météorologiques défavorables (inondations) ont malheureusement entraîné l'annulation du Beach Volley au parc Kaltreis et le tournoi de football au terrain du parc Laval.

En dehors de la période hivernale, les structures d'hébergement d'urgence pour le public sans-abris du Luxembourg sont peu nombreuses et ne peuvent pas toujours faire face à une demande supérieure à l'offre. Nombre de personnes sans-abris ne remplissent pas les conditions leur permettant d'intégrer une structure d'hébergement d'urgence, et dorment dans les rues de Luxembourg. Pour leur offrir une forme de protection lorsque s'arrête l'Action hiver, le service Streetwork, coordonne le Projet « 200 Schlofsäck fier den Wanter » et lance depuis maintenant 3 ans une campagne de dons sur les réseaux sociaux : les dons que nous recevons de la part de généreux donateurs, sont investis dans l'achat de sacs de couchages, distribués à la fin de l'Action hiver à nos clients et aux plus marginaux qui passent toute l'année dans la rue, par le service Premier Appel. En distribuant un sac de couchage par personne, nous avons pu soutenir 232 sans-abris.

Action Hiver - Wanteraktioun

Comme l'Action Hiver est à cheval sur deux exercices (elle débute en décembre et se termine fin mars), nous faisons ici le rapport de la session 2020/2021.

La Wanteraktioun a débuté le 16 novembre 2020. Suite à la décision gouvernementale relative à la crise sanitaire, elle a été prolongée de 3 mois pour la deuxième année consécutive, jusqu'au 30 juin 2021. Les locaux du Centre d'Urgence Multifonctionnel au Findel ont servi de foyer de jour et de nuit.

Grâce aux services externes et à la bonne collaboration entre la Wanteraktioun et les Ministères de la Santé et de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région, nous avons pu assurer plusieurs accompagnements et la mise en place d'actions au sein du site tels que le Large Scale Testing (LST), la vaccination anti-Covid-19 ou l'instauration de tests rapides de détection du Covid-19..

Ainsi le LST a été organisé par la coordination le 7 décembre, en collaboration avec le foyer de nuit, le foyer de jour et le Ministère de la Famille. Un bus a été mis à disposition sur le site de la WAK de 6h à 9h. Une liste de préinscription a été établie par les professionnels de terrain et envoyée à la coordination du LST avec les données nécessaires des bénéficiaires voulant y participer. 34 bénéficiaires ont été testés dont un qui se trouvait au Bâtiment B. Aucun d'entre eux n'était positif.

65 personnes ont été vaccinées lors de l'action « vaccination Covid 19 ». 14 ont profité de la campagne de vaccination contre la grippe organisée sur trois jours par Médecins du Monde, en collaboration avec la coordination de terrain, le service Santecom de la Caritas et le Ministère de la Santé. La camionnette de DIMPS de la Croix-Rouge réalisant des tests pour l'hépatite et le HIV anonymement est venue sur le site 10 fois entre le 19/01/2021 et le 15/06/2021, permettant la réalisation de 51 tests sur 6 femmes et 45 hommes.

Enfin 59 personnes ont été testées au Covid 19 sur 9 jours du 06/06/2021 au 30/06/2021

Pour sensibiliser les bénéficiaires à la situation sanitaire la coordination de terrain tenait à jour un tableau d'affichage reprenant les chiffres nationaux actualisés chaque matin : nombre de contaminations en 24h, nombre de contaminations depuis le début de l'épidémie et nombre de décès.

Nous avons accueilli 8 familles avec enfants et 18 mineurs non-accompagnés. Nous avons aussi remarqué que le nombre de jeunes adultes accueillis à la Wanteraktioun a augmenté (234 jeunes adultes). Nous avons ouvert 545 dossiers sociaux, dont 152 suivis sociaux approfondis et complets, parmi lesquels 41 sont à ce jour clôturés. Sur toute la durée de la WAK nous avons fait appel 131 fois à l'Ambulance, et 54 fois à la Police. C'est au mois de mai (2 et 6 mai) que le foyer de nuit a été le plus fréquenté avec 180 bénéficiaires. Le foyer de jour a, quant à lui, été plus fréquenté le 14 mars et le 24 mai, avec le service de 143 repas de midi. Les personnes qui ont fréquenté la WAK venaient d'environ 30 pays différents.

Fin 2020 la collaboration, qui existe depuis quelques années entre Caritas, la Croix-Rouge Luxembourgeoise et Inter-Actions pour l'organisation de l'Action Hiver a été formalisée, à la demande du Ministère de la Famille. Une nouvelle association, regroupant les trois gestionnaires et nommée Draïeck asbl a été créée. Le champ d'intervention de cette association a été élargi à l'ensemble des activités de la structure d'urgence multifonctionnelle Findel : la gestion de cette structure, des urgences et de l'action hiver y accueillies.

Au début de l'année l'asbl Draïeck s'est attelée à l'engagement de trois collaborateurs, à la reprise des contrats en rapport avec les installations et les bâtiments, à l'organisation des différents processus, etc. L'inondation de juillet a causé l'arrivée en urgence d'une structure sociale et de quelques personnes isolées. Draïeck a préparé l'Action Hiver session 2021/2022 qui a débuté, de manière anticipée, en novembre 2021.

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. L'activité est divisée 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, les interventions mobiles, répondant aux signalements effectués, lors desquelles l'équipe aide et accompagne les personnes en détresse et les guide, si nécessaire vers d'autres services.

En 2021, le Service Premier Appel a effectué 857 interventions, auprès de 203 clients, ce qui constitue une moyenne de 4 interventions par jour. Pendant la période de l'Action Hiver la moyenne quotidienne des interventions a baissé.

Nous avons régulièrement constaté que nous manquons de places d'hébergement d'urgence. Actuellement, nous bénéficions de 3 lits : Halte de Nuit Femme (Caritas), Halte de Nuit Mixte (Caritas) et Nightshelter (Croix-Rouge). Ces lits sont mis à disposition au bon vouloir des partenaires mais ils ne sont pas dus. Or, nous pouvons enregistrer en moyenne jusqu'à 15 demandes d'hébergement d'urgence par soir lorsque l'Action Hiver est terminée. Les 3 lits auxquels nous pouvons recourir sont donc en nombre largement insuffisant face à la demande. L'ouverture d'un foyer de nuit dédié à cette demande d'hébergement d'urgence, pourrait permettre de désengorger nos listes d'attente et de résoudre cette problématique.

Afin de respecter les règles sanitaires en vigueur, le Premier Appel a maintenu les mesures adoptées l'année dernière, notamment la séparation plexiglas dans la camionnette. Le personnel porte des masques FFP2, utilise du gel hydro alcoolique ainsi que des gants lors de la manipulation des effets personnels des bénéficiaires. Le véhicule et les locaux du Premier Appel sont régulièrement désinfectés.

Avec la pandémie, nous avons remarqué que le nombre de nos interventions a sensiblement baissé par rapport aux années qui l'ont précédée.

Le renforcement de l'équipe, un des objectifs majeurs a été atteint, La création d'un poste d'Assistante Sociale est venue compléter l'aspect pluridisciplinaire du service.

Une des priorités de cette année écoulée a aussi été de consolider et de faire progresser la collaboration avec les partenaires. Des réunions mensuelles ont ainsi été mises en place dans les locaux du Premier Appel, pour rassembler régulièrement tous les acteurs du réseau du service.

En 2022, nous comptons poursuivre et enrichir cette collaboration inter services, continuer à mettre en commun les compétences de chacun et maintenir les liens entre les partenaires du réseau, toujours dans le but d'optimiser l'accompagnement des bénéficiaires.

A vos côtés Gare

Le quartier de la gare depuis des années se compose d'une population cosmopolite et marginale, des prostituées aux revendeurs de drogue, qui cohabitent tant bien que mal avec familles et commerçants. Les habitants dénoncent, au-delà d'une insécurité permanente, les problèmes d'hygiène, de consommation de drogues et de vandalisme auxquels ils sont régulièrement confrontés. Face à cette situation Inter-Actions a proposé de créer un service de prévention et de médiation (Service « À vos côtés »), déployé sur le terrain en décembre 2020 dans le quartier de la Gare. Présents et visibles à des endroits particulièrement stratégiques (écoles, commerces, places de jeux...), les membres de ce groupe ont pour mission principale de rassurer les habitants dans des situations compliquées.

Notre équipe de prévention / médiation, est composée d'un éducateur expérimenté et de 6 agents-éducatifs sélectionnés parmi les sportifs du projet Streetsport. Nos collaborateurs se

déplacent en binômes et connaissent très bien le quartier et sa dynamique. L'équipe est multiculturelle ce qui lui permet d'interagir avec les différentes communautés. De plus, l'équipe est particulièrement sensibilisée aux problématiques de sécurité du quartier Gare, spécialement formés à la prévention, à la dé-escalation ainsi qu'à la médiation et au dialogue.

Les membres de notre service « À vos côtés » ont pour mission :

- d'assurer une présence visible dans le quartier,
- de rester devant les endroits stratégiques (écoles, commerces, restaurant, aires de jeux, etc,...),
- d'accompagner si nécessaire, les habitants du quartier les plus vulnérables (personnes âgées, enfants) dans leurs trajets à pied,
- de jouer un rôle de médiateur, en cas de besoin, entre habitants / commerçants et dealers/sans-abris et de renvoyer vers la police ou les services du Streetwork lorsque cela est nécessaire,
- de faire le lien avec les services de police du quartier Gare et de leur signaler toute agression ou situation dangereuse,
- de faire appel aux éducateurs du Streetwork pour intervenir auprès des jeunes en difficultés.

Le service est aussi joignable par téléphone et peut intervenir sur demande, pour venir en aide à des habitants plus vulnérables, faire une médiation en cas de conflit, ou être présent dans des situations tendues. Une bonne collaboration avec les services de police du quartier permet des réactions rapides et efficaces lors de situations conflictuelles ou dangereuses.

Pour réaliser au mieux ces missions, notre service « À vos côtés » entretient de bonnes relations avec les associations d'habitants, les commerçants, et les institutions du quartier (école, autres organisations sociales, police). C'est dans cette optique que les premiers mois de la mise en route du service, nous avons priorisé l'établissement de contacts, en nous présentant dans les différentes structures du quartier, en contactant les gérances d'immeubles, en distribuant des flyers présentant ce nouveau service et en organisant des réunions. Cela nous a permis de mieux cerner les besoins du quartier.

A notre arrivée sur le terrain le 15 décembre 2020, la situation dans le quartier de la Gare présentait une forte concentration de consommation de stupéfiants dans les rues : avenue de la Gare, avenue de la Liberté, rue Andrée Duchscher, rue Glesener, ainsi qu'une présence constante de revendeurs de drogues dans la rue de Strasbourg, de jour comme de nuit. Il y avait même des points de ventes à proximités des écoles et des commerces. Nous recevions d'innombrables plaintes traduisant l'exaspération des habitants et commerçants concernant l'insécurité, le trafic de drogues et la prostitution, sans compter les problèmes d'hygiène.

Au début, nous avons ressenti une très grande méfiance de la population marginalisée ainsi qu'une incertitude des habitants et commerçants. Après un an de service, il apparaît clairement que nous avons établi une relation de confiance avec les habitants et commerçants ainsi qu'une forme de dialogue respectueux avec les acteurs de la rue, nous permettant d'améliorer la cohabitation de la population du quartier. Une grande partie des commerçants et habitants constate une évolution positive de la situation. Nous recevons moins de plaintes concernant les dealers ou consommateurs de stupéfiants devant les établissements. Nous ne retrouvons plus de dealers devant les écoles car ils ont migré vers d'autres zones.

Le regroupement du trafic de drogues à certains lieux précis reste problématique : ainsi devant la Spuerkeess le soir ou le magasin de meubles Mich-Gillen l'après-midi. La consommation de drogues s'est accentuée dans la rue d'Epernay, autour de la Spuerkeess et en face du Burger King dans l'avenue de la Gare. Nous notons aussi, notamment rue Mercier, que la saleté et les

déchets sont nombreux et réguliers, malgré les passages fréquents du service hygiène de la Ville de Luxembourg.

A vos côtés Bonnevoie

Après plusieurs mois de retours positifs quant au travail effectué par l'équipe à la Gare et avec la dégradation apparente de la situation à Bonnevoie, la Ville de Luxembourg a souhaité réagir. Nous avons donc, à la demande des autorités communales, proposé le déploiement d'une nouvelle équipe dans le quartier Bonnevoie. Notre proposition a été acceptée, et nous avons lancé le recrutement en mars 2021. Les 7 membres de l'équipe (un éducateur gradué, responsable du service et six agents éducatifs) ont été embauchés et formés au mois d'avril, et les tournées ont démarré dans le quartier à partir du 15 mai.

Comme du côté Gare, le service a pour vocation première de procurer un sentiment de sécurité aux habitants et aux commerçants. Toute personne travaillant dans le quartier ou le traversant peut aussi potentiellement faire appel aux membres de l'équipe.

Une première équipe, en binôme, débute la journée à 11h du matin. Nous commençons nos tournées de manière stratégique, en passant d'abord par les endroits les plus sensibles ou les plus fréquentés. Nous passons également saluer les commerçants. Une deuxième équipe démarre ses tournées à 14h, pour finir à 22h en semaine, tandis que le premier binôme finit sa journée à 19h. Les vendredis la deuxième équipe travaille de 15h à 23h et le samedi il y a uniquement une équipe de 3 à 4 personnes sur le terrain de 15h à 23h.

Le quartier de Bonnevoie abrite de nombreuses structures de prise en charge de personnes marginalisées (drogués, sans-abris), réparties autour de la rue du Dernier Sol et du début de la route de Thionville. Dans cette zone nos interventions sont plus fréquentes et nous entrons régulièrement en contact avec les personnes se trouvant dans la rue, sans-abris ou toxicomanes. Souvent, avant même d'être alertés par les habitants, nous constatons que des squats se forment devant les entrées de résidences. Grâce au dialogue avec les « squatteurs » (sans-abris ou toxicomanes), nous essayons de leur faire comprendre que les habitants ne se sentent pas rassurés à l'idée de voir des personnes inconnues dans leur immeuble, qui laissent derrière elles des déchets, des seringues ou d'autres ustensiles. Nous restons par ailleurs en échange étroit avec d'autres services actifs dans Bonnevoie, comme le service Streetwork ou bien le Premier Appel. Nous dirigeons les personnes en situation de détresse vers ces différents services.

Les appels téléphoniques peu nombreux les premiers mois, augmentent petit à petit, probablement grâce à notre travail quotidien de proximité.

19. Formations et assurance qualité

Eng Chance Geint Gewalt

En janvier, Inter-Actions a signé une convention avec le Ministère de l'Egalité entre les Femmes et les Hommes prévoyant l'organisation de formations « geint gewalt » destinées aux personnes auteur(e)s de violences domestiques. Trois cycles de formation, de 30h chacune, étaient prévues en novembre et décembre. L'inscription à ces formations devait être volontaire. Plusieurs mois ont été nécessaires pour développer les formations mais surtout pour prendre contact avec tous les acteurs de Luxembourg impliqués dans la lutte contre la violence domestique. Nous avons rencontré des représentants du service judiciaire, du parquet, des

associations de défense des femmes victimes de violence, d'associations venant en aide aux personnes ayant des pulsions violentes, de la police, et du système carcéral. Nous avons eu aussi plusieurs contacts avec le service Riicht Eraus, de la Croix Rouge, seul service conventionné pour proposer un suivi psychologique aux personnes auteures de violence. Malgré l'intérêt des formations que nous proposons, la plupart des acteurs ont clairement indiqué que le recrutement volontaire de personnes auteures de violence allait être difficile. Sans obligation de participer à la formation et d'aller jusqu'au bout des 5 séances de 6 heures, il était peu probable que nous arrivions à réunir assez de participants pour former les groupes de 6 personnes nécessaires au déroulement d'une formation.

Ces pronostiques se sont révélés justes : malgré la diffusion de 2000 flyers en quatre langues (luxembourgeois, français, anglais et portugais), la création d'une ligne téléphonique spécifique, la communication sur notre site internet et auprès des acteurs du réseau « violence domestique » au Luxembourg, seules une poignée de personnes se sont manifestées. Nous n'avons pu organiser les formations prévues. Le projet reste intéressant mais ne pourra être réalisé que si nous obtenons un agrément spécifique du Ministère de l'Egalité, rendant obligatoire la participation à nos formations pour les auteur(e)s de violence domestique.

Des formations « geint gewalt » plus classiques ont été données cette année : auprès de plusieurs de nos maisons des jeunes, pour former les équipes, renforcer les dynamiques et permettre de mieux affronter des situations difficiles. Auprès du CNFP, à Ettelbrück, pour des jeunes adultes.

Assurance qualité et formations continues

Le service qualité et formation a organisé 13 formations pour les différents services d'Inter-Actions. 168 participants y ont pris part. Toutes les formations ont été organisées dans le respect des mesures de protection sanitaire. Quatre collaborateurs ont bénéficié d'une formation à l'étranger.

L'accent a de nouveau été mis sur la pédagogie de la sexualité avec l'organisation de 3 formations et d'une conférence. La conférence de 3 heures, tenue par Madame Anke Erath, a rassemblé 255 personnes en octobre au Centre Culturel de Bonnevoie. Une traduction simultanée a également été proposée aux participants francophones.

Nous avons aussi organisé, pour tous les nouveaux collaborateurs, une matinée de bienvenue, pendant laquelle ils découvrent de manière vivante la diversité des services et le fonctionnement d'Inter-Actions. 3 matinées de ce type ont eu lieu cette année.

Evolution notable par ailleurs : depuis cette année, Inter - Actions fait partie des 6 agences qui seront autorisées à proposer des formations dans le domaine de l'éducation non formelle à partir de 2022. Partenaire à part entière, Inter-Actions a participé à la mise en place de la réforme qui concerne environ 7000 professionnels du secteur. A partir de 2022, Inter- Actions proposera environ 1000 heures de formation. Pour assurer la logistique d'une telle organisation, le service a été renforcé par l'embauche d'une personne chargée de l'administration. Un programme de gestion de formations commun a été acquis et rendu opérationnel en collaboration avec 3 autres agences. Dès à présent, toutes les formations continues d'Inter-Actions sont publiées dans un catalogue en ligne avec la possibilité de s'inscrire directement en ligne.

Dans le cadre de l'assurance qualité et développement, 3 structures SEA ont été évaluées cette année. 5 évaluateurs ont été mobilisés pendant environ 10 jours sur toute l'année. 200 heures de travail ont été consacrées à l'évaluation, à l'analyse et à la présentation. Chaque structure a obtenu une note très correcte. L'équipe a également procédé à l'évaluation d'une structure SEA externe sur demande d'un autre organisme du secteur de l'éducation non- formelle.

En 2021, après 3 ans de travail préparatoire et de développement, l'assurance qualité des maisons de jeunes a pu être achevée. La Jugendhausskala fait désormais partie intégrale de la gestion de la qualité chez Inter-Actions. 3 maisons de jeunes ont été évaluées avec ce nouvel outil dans le cadre d'une phase de test. A partir de 2022, la nouvelle échelle sera opérationnelle et proposée aux institutions externes.

En 2022, nous espérons consolider et développer le nouveau dispositif de formation d'une part et affirmer notre place comme gestionnaire de formations d'autre part, tout en défendant les outils que nous avons développés dans le domaine de l'assurance qualité. L'objectif est aussi de mettre en œuvre dans toutes les maisons des jeunes d'Inter-Actions les nouveaux standards établis par la nouvelle échelle d'évaluation Jugendhausskala

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 : suivi des services et changement de responsables, adaptation aux mesures sanitaires, réforme de la formation continue, prolongation de la Wanteraktioun, présentation du rapport annuel 2020, école internationale à Mersch et recrutement d'un directeur adjoint, service « à vos côtés » Bonnevoie, projet sur la prévention de la violence domestique, réorganisation de certains services, reprise d'une Maison Relais à Cessange, 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.

Direction et Services communs

En préparation des changements à venir en 2022, la direction a accueilli, au cours de l'année, un 4^{ème} directeur adjoint. 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 mandaté 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.

Cette année encore, une très grande partie de l'énergie de la direction et des services communs a été consacrée à la gestion de la crise Covid-19 et à ses conséquences : le respect des directives toujours en évolution du gouvernement ont demandé une attention et une adaptation permanente de tous. Les changements de personnel dans les différents services, le recrutement de nouveaux collaborateurs et les adaptations conséquentes ont aussi demandé beaucoup d'énergie. Sans oublier le développement et l'accompagnement de nouveaux projets (réforme de la formation continue, à vos côtés Bonnevoie, projet Losch) qui reflètent bien le dynamisme et l'évolution constante de l'association.

Crise sanitaire oblige, le traditionnel pot de la présidente n'a pu avoir lieu en 2021. Pour saluer tous les collaborateurs et les remercier de leur engagement tout au long de l'année, les membres du conseil d'administration ont souhaité toutefois marqué le passage de l'année, en distribuant, dans tous les services, des corbeilles garnies de douceurs et délicatesses luxembourgeoises. Les visites des membres du conseil ont été très appréciées tout comme le contenu des paniers, partagé entre collègues.