



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Famille, de l'Intégration
et à la Grande Région

ACTION HIVER 2019/2020

(01 décembre 2019 – 31 mars 2020)

Prolongation Covid-19

(01 avril 2020 – 30 juin 2020)

BILAN

Organisation de l'Action Hiver

L'Action Hiver (« Wanteraktioun – WAK ») est une action humanitaire mise en place par le Gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg depuis l'hiver 2001. Le but est d'éviter que des personnes sans-abri ne soient victimes d'hypothermie par période de grand froid.

L'Action Hiver a été organisée par le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région en partenariat avec les associations suivantes :

- ✓ Inter-Actions : coordination de terrain
- ✓ Croix-Rouge luxembourgeoise : gestion du Foyer de jour (Bonnevoie)
- ✓ Caritas Accueil et Solidarité : gestion du Foyer de nuit (Findel)

D'autres associations et organismes ont été étroitement associés à l'organisation de l'Action Hiver, notamment : Doheem Versuergt a.s.b.l. de la Croix-Rouge, le service migrants et réfugiés de la Croix-Rouge, l'association Stëmm vun der Strooss, le Comité national de défense sociale (CNDS) avec ses structures Vollekskichen et Abrigado, l'organisation Jugend an Drogenhëllef, Femmes en détresse, Médecins du Monde, la Police grand-ducale, l'Office national de l'accueil (ONA), le ministère des Affaires étrangères et européennes, le ministère de la Santé, le ministère de la Mobilité et des Travaux publics, la Société nationale des chemins de fer luxembourgeois (CFL), la Ville de Luxembourg - Direction des affaires sociales, le service des Autobus de la Ville de Luxembourg (AVL), le service incendie et ambulances de la Ville de Luxembourg, la Ville d'Esch/Alzette – Foyer Abrisud¹, la structure Péitrusshaus de Solidarité Jeunes asbl, et la division de l'inspection sanitaire de la Direction de la santé.

Foyer de jour

- Le Foyer de jour a été géré par la Croix-Rouge luxembourgeoise. Il est sis à 22 Dernier Sol à Luxembourg-Bonnevoie et a été ouvert tous les jours de 12.00-17.00 heures.
- 71 bénévoles ont contribué à l'organisation du « Mëttesdesch ». En collaboration avec les professionnels de la Croix-Rouge, ils ont distribué les repas et participé aux tâches ménagères ainsi qu'à la logistique.
- Outre le travail socio-éducatif et l'écoute indispensables pour les bénéficiaires de l'Action Hiver, l'équipe éducative, soutenue par les bénévoles, a proposé des activités de réinsertion professionnelle (rédaction de CV et de lettres de motivation, cours de langues), des ateliers artistiques (graffiti, danse, dessin), des activités ludiques (tennis de table, jeux de société) et un atelier de relaxation / méditation. La Croix-Rouge a également mis à disposition des locaux de repos avec des journaux, des jeux, de la musique et une télévision.
- 170 personnes ont profité du vestiaire d'urgence de la Croix-Rouge.

¹ Dans le cadre du Foyer Abrisud, la Ville d'Esch/Alzette a mis à disposition des lits réservés en cas d'urgence sur toute la période de l'Action Hiver. Pendant la période de prolongation de l'Action Hiver du 01 avril au 30 juin 2020, le Foyer Abrisud n'a plus mis à disposition des lits d'urgence à cause de la crise sanitaire.

- L'engagement bénévole de 41 infirmiers et de 6 médecins a permis au « service aides et soins » de la Croix-Rouge d'organiser deux fois par semaine une permanence de soins et une fois par semaine une consultation médicale gratuite. En 166 heures (140 heures de permanences de soins et 26 heures de consultations médicales), 142 bénéficiaires sont passés au dispensaire pour un total de 267 passages.

Foyer de nuit

- Géré par Caritas Accueil et Solidarité, le nouveau Foyer de nuit, sis à 12 A Beim Haff à Findel, a été ouvert toutes les nuits de 19.00 à 09.00 heures.
- 55 bénévoles ont assuré la gestion du réfectoire et la distribution des produits d'hygiène et des serviettes de bain. Matin et soir, une équipe de 2 à 4 personnes a veillé à la distribution des collations.
- Le service « Creamisu » de la Caritas a organisé hebdomadairement des activités créatives ou musicales.

Coordination de terrain

- La coordination de terrain a été assurée par l'association Inter-Actions.
- Le travail de la coordination de terrain a été rythmé par les inscriptions journalières pour le Foyer de nuit et les suivis individuels de personnes sans-abri connaissant des problèmes médico-sanitaires et nécessitant une aide professionnelle. L'aide était apportée soit de façon directe si les différents cas de figure le permettaient, soit les personnes étaient orientées vers des services spécialisés, en priorité vers le service « Streetwork ».
- Une autre mission de l'équipe de la coordination de terrain consistait à transmettre des informations sur les personnes nécessitant des prises en charges particulières aux professionnels du Foyer de jour et du Foyer de nuit.

Services supplémentaires

- Depuis l'Action Hiver 2017/2018, trois services supplémentaires, à savoir le service du « Premier Appel » d'Inter-Actions et deux haltes de nuit (Caritas et Croix-Rouge) complètent l'offre d'aide aux personnes sans-abri.

Le service du « Premier Appel » a été à la rencontre, a motivé et a orienté des personnes sans-abri très isolées vers les services de l'Action Hiver. Certaines personnes ont été orientées vers les deux haltes de nuit, qui, de par leur taille, sont davantage adaptées aux personnes connaissant des problèmes de santé psychique.

Adaptations au niveau de l'organisation de l'Action Hiver pendant la période de prolongation Covid-19

En raison de la situation liée à la pandémie de Covid-19 et en accord avec les décisions du gouvernement sur le confinement, le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région avait décidé de prolonger l'Action Hiver au-delà du mois de mars jusqu'au 30 juin.

La prolongation a résulté dans des adaptations au niveau de l'organisation de l'Action Hiver :

- Le Foyer de jour à Bonnevoie et les haltes de nuit de la Caritas et de la Croix-Rouge ont été transférés sur le site du Foyer de nuit à Findel. Ainsi, toutes les activités ont été regroupées sur un seul site afin de permettre aux personnes sans-abri de rester à un même endroit pendant toute la journée, conformément au principe de la campagne « Bleift doheem ! ».
- Des mesures sanitaires ont été mises en place afin de minimiser la propagation du virus :
 - Mise à disposition de matériel de protection (désinfectant, masques, gants). Dans ce contexte, il y a lieu de relever l'action des scouts luxembourgeois qui ont mis à la disposition des bénéficiaires quelques 3000 masques en tissu.
 - Prise de température et désinfection des mains des bénéficiaires à l'entrée du Foyer de nuit.
 - Installation de deux points d'eau supplémentaires à l'extérieur afin que les bénéficiaires puissent se laver régulièrement les mains.
 - Réorganisation des services pour respecter au mieux les consignes de distance entre personnes. Le nombre de personnes pouvant fréquenter en même temps le réfectoire a été par exemple réduit et à partir du 1er avril, le service de restauration traditionnel (matin, midi et soir) a progressivement été remplacé par des « meals to go ». Dans les dortoirs du Foyer de nuit, il a été essayé, dans la mesure du possible, de garder une distance entre les lits occupés.
 - Instauration d'un service de blanchisserie trois fois par semaine afin de garantir aux bénéficiaires des vêtements propres pendant la période de fermeture des buanderies des services sociaux.
- Au lieu des activités régulières, des actions de sensibilisation aux gestes barrières et une écoute particulière par rapport aux préoccupations des bénéficiaires ont été mises en place.
- Une permanence médicale gratuite a été organisée hebdomadairement en coopération avec Médecins du Monde. Une infirmière, un médecin bénévole ainsi qu'un membre du personnel salarié ont assuré en 48 heures, 12 permanences médicales avec un total de 80 passages.

- Une procédure pour le test Covid-19 auprès des bénéficiaires de l'Action Hiver a été mise en place :
 - Au début de la pandémie, les personnes sans-abri qui ont présenté des symptômes, ont été transférées au centre de soins avancés à Luxexpo/Kirchberg (en journée) ou ont été prises en charge par le service de secours 112 (en soirée).
 - À partir du 21 avril, les personnes sans-abri symptomatiques et en attente du résultat du test ont été accueillies dans une unité du deuxième bâtiment sur le site de l'Action Hiver à Findel et ce jusqu'à l'obtention du résultat du test. Cette unité a été gérée par la Croix-Rouge.
 - En cas de test négatif, les bénéficiaires ont pu retourner au bâtiment principal de l'Action Hiver à Findel. Les personnes dépistées positivement au Covid-19 et ne nécessitant aucune hospitalisation, ont été transférées soit dans une structure d'accueil gérée par la Croix-Rouge à Differdange soit au Centre de Réhabilitation du château de Colpach. Les personnes nécessitant une prise en charge médicale ont été soignées dans les hôpitaux.
- Les activités et services de l'Action Hiver ont été organisés avec un renfort de professionnels additionnels en provenance d'autres services de la Croix-Rouge et de la Caritas ainsi que de professionnels du Comité national de défense sociale (CNDS).

Chiffres-clés de l'Action Hiver 2019/2020²

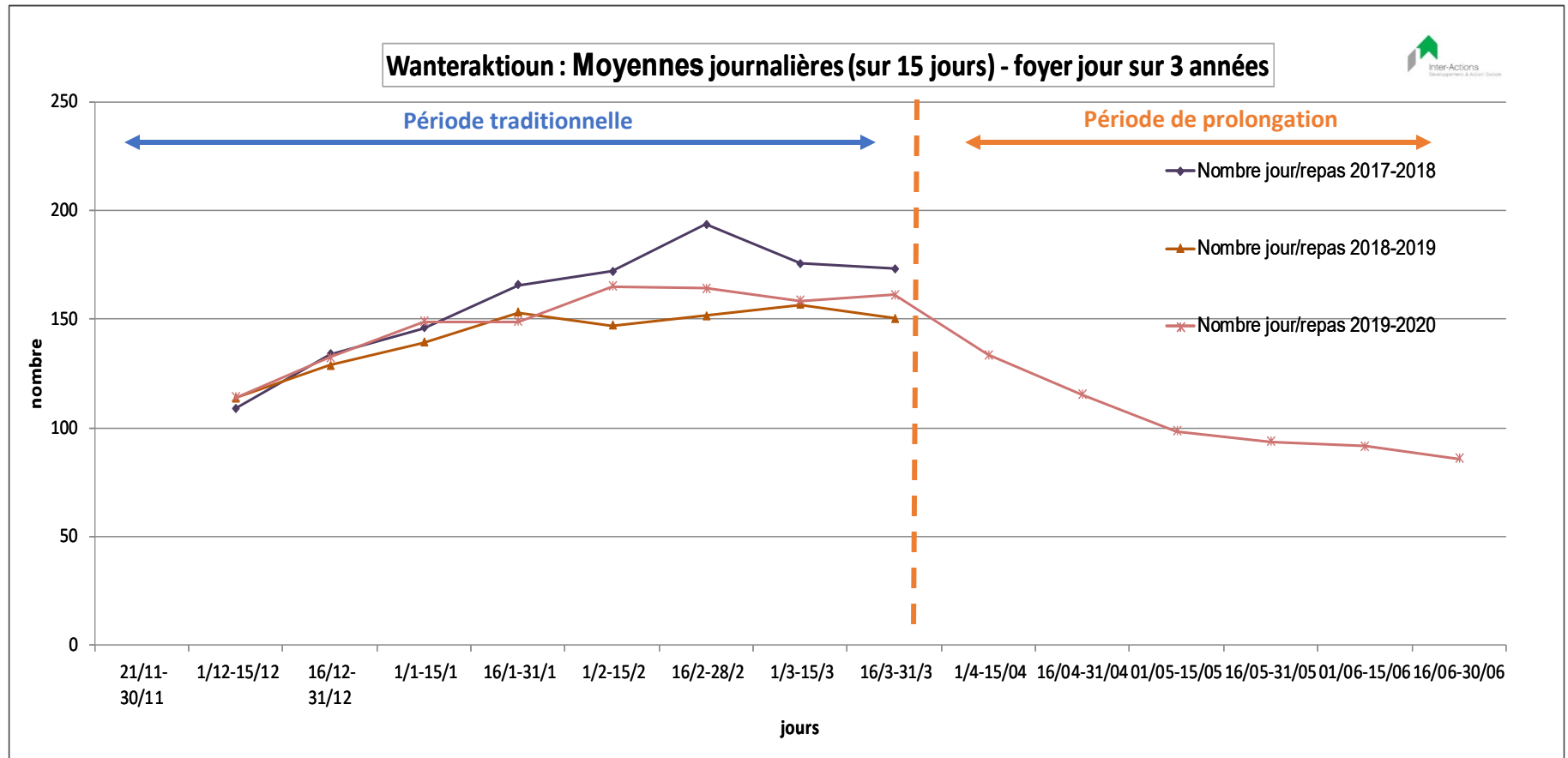
L'édition 2019/2020 de l'Action Hiver comprend deux périodes distinctes : **la période traditionnelle de l'Action Hiver du 1^{er} décembre 2019 au 31 mars 2020** et **la période de prolongation Covid-19 du 1^{er} avril au 30 juin 2020**.

Foyer de jour

▪ Nombre de jours d'ouverture du Foyer de jour :	213
Période traditionnelle (01.12.2019 – 31.03.2020)	122
Période de prolongation (01.04.2020 – 30.06.2020)	91
▪ Nombre total de repas distribués au Foyer de jour :	
2018/2019	17.234
2019/2020 (01.12.2019 – 31.03.2020)	18.173
2019/2020 (01.04.2020 – 30.06.2020)	9.372
▪ Nombre de personnes différentes au Foyer de jour :	
2018/2019	1.316
2019/2020 (01.12.2019 – 31.03.2020)	1.286
2019/2020 (01.04.2020 – 30.06.2020)	445

² Les statistiques publiées dans ce document ont été élaborées par Inter-Actions asbl. Les diagrammes reflètent la période totale de l'Action Hiver du 01.12.2019 au 30.06.2020. Les données concernant la fréquentation du Foyer Abrisud ne sont pas incluses dans les différents diagrammes.

- Nombre de présences (comptées en repas) au Foyer de jour sur 3 années :

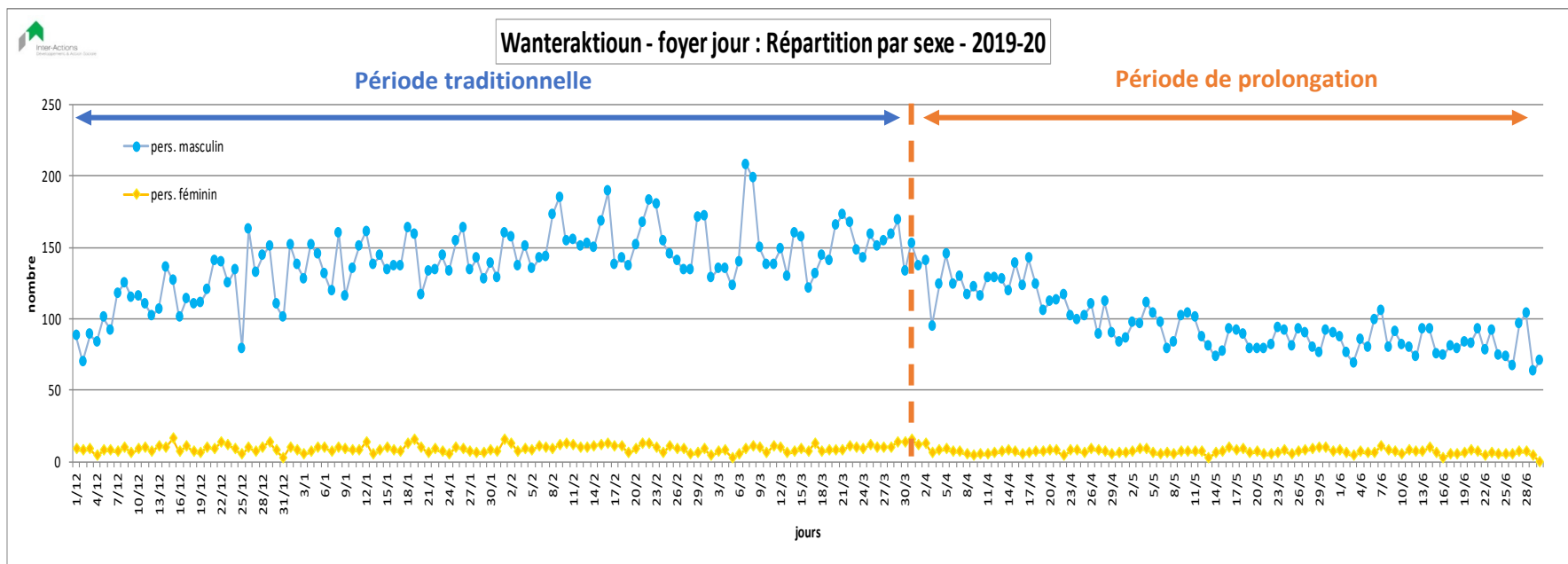


La période traditionnelle de l'Action Hiver 2019/2020 a été caractérisée par une hausse des fréquentations du Foyer de jour par rapport à l'année précédente. Par contre, pour la période de prolongation, le nombre de repas distribués a diminué de presque la moitié.

Par rapport à l'édition 2018/2019, quelque 939 repas ont été distribués de plus entre décembre 2019 et avril 2020, ce qui représente une hausse moyenne de 7,69 repas par jour.

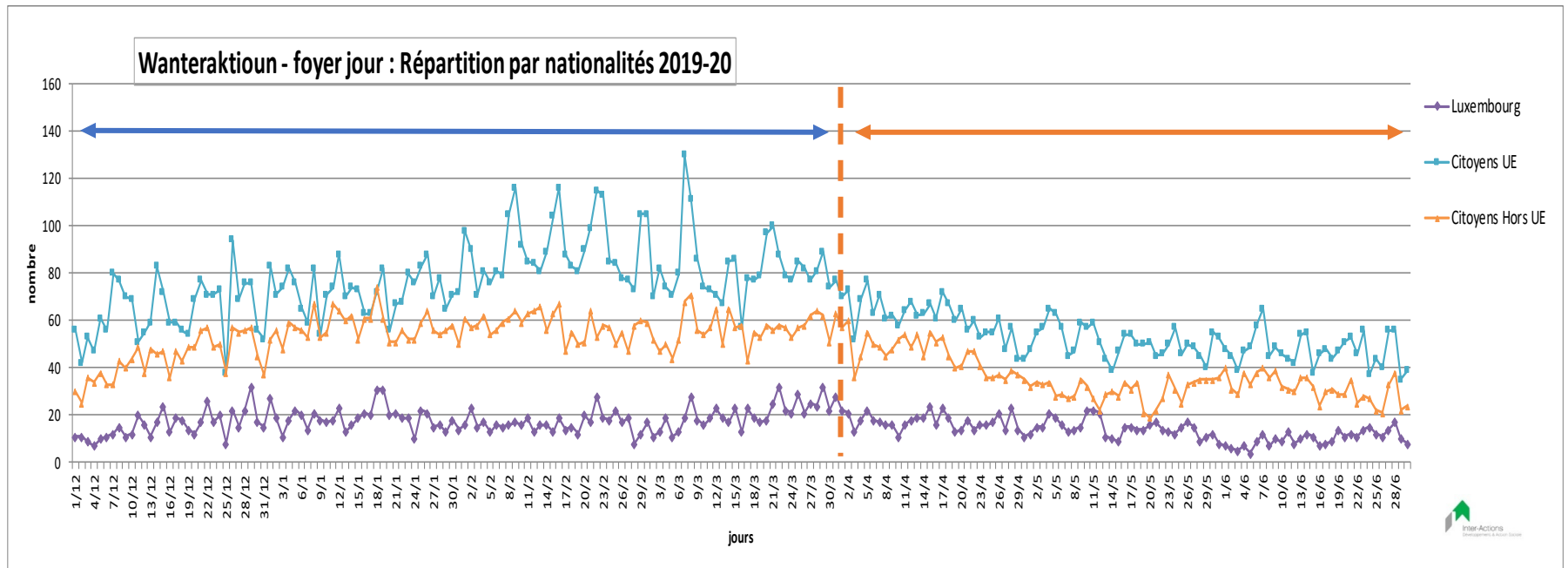
Pendant la période traditionnelle, 149 repas ont été servis en moyenne par jour, le pic étant le 7 mars avec 217 repas servis. La période de prolongation a été caractérisée par une baisse des repas servis, avec une moyenne de 103 repas par jour, le pic étant le 5 mai avec 154 repas distribués.

- Nombre de présences au Foyer de jour par sexe :



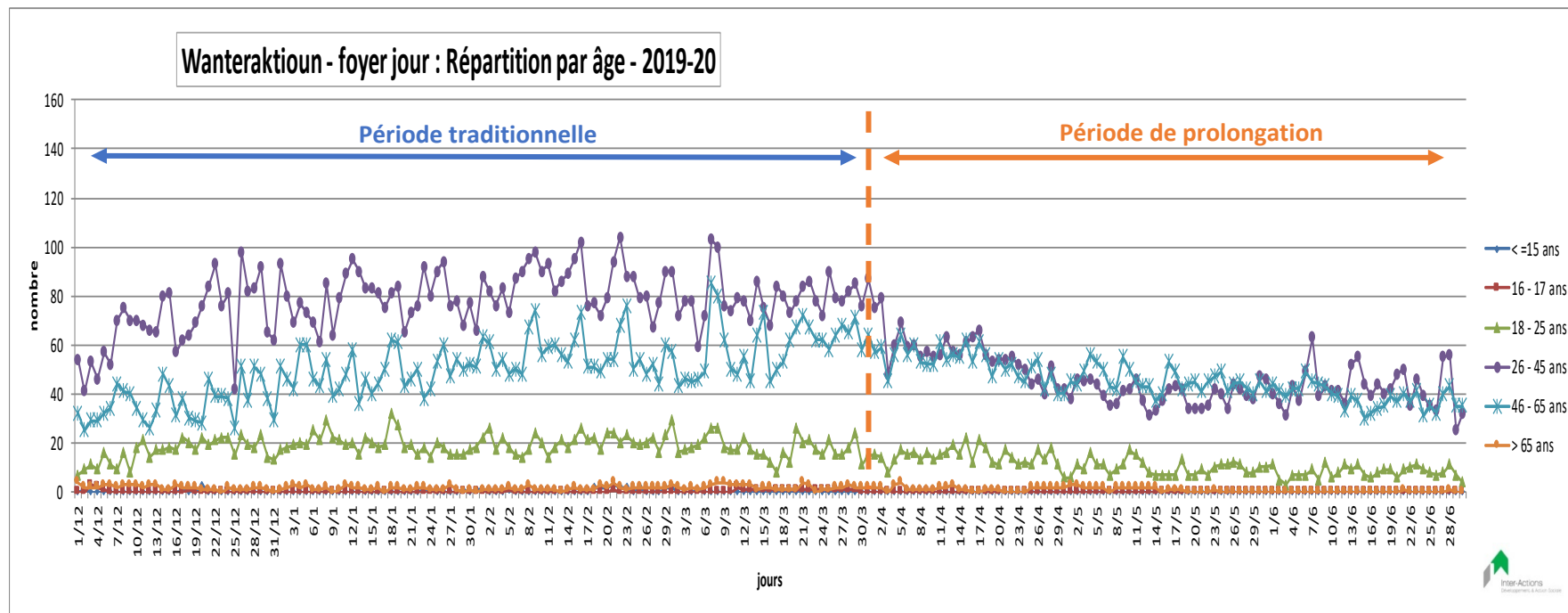
Pendant la période totale de l'Action Hiver 2019/2020, les hommes ont représenté 93,75% des personnes qui ont fréquenté le Foyer de jour, les femmes 6,25%. Ce rapport est resté stable sur les deux périodes (période traditionnelle et période de prolongation).

- Nombre de présences au Foyer de jour par groupes de nationalité :



12,57% des bénéficiaires de l’Action Hiver 2019/2020 étaient de nationalité luxembourgeoise, 51,77% étaient des ressortissants d’un Etat membre l’Union Européenne et 35,66% avaient la nationalité d’un pays tiers. Ces chiffres sont restés relativement stables sur les deux périodes.

- Nombre de présences au Foyer de jour par tranche d'âge :



Sur l'ensemble de la durée de l'Action Hiver (période traditionnelle + période de prolongation), on peut constater que 49,87% des bénéficiaires avaient entre 26 et 45 ans, 37,23% étaient âgés entre 46 et 65 ans, 11,74% appartenaient au groupe des 18 à 25 ans tandis que 1,05% des bénéficiaires avaient plus de 65 ans. 0,11% étaient des mineurs (< 15 ans), accompagnés par au moins un parent.

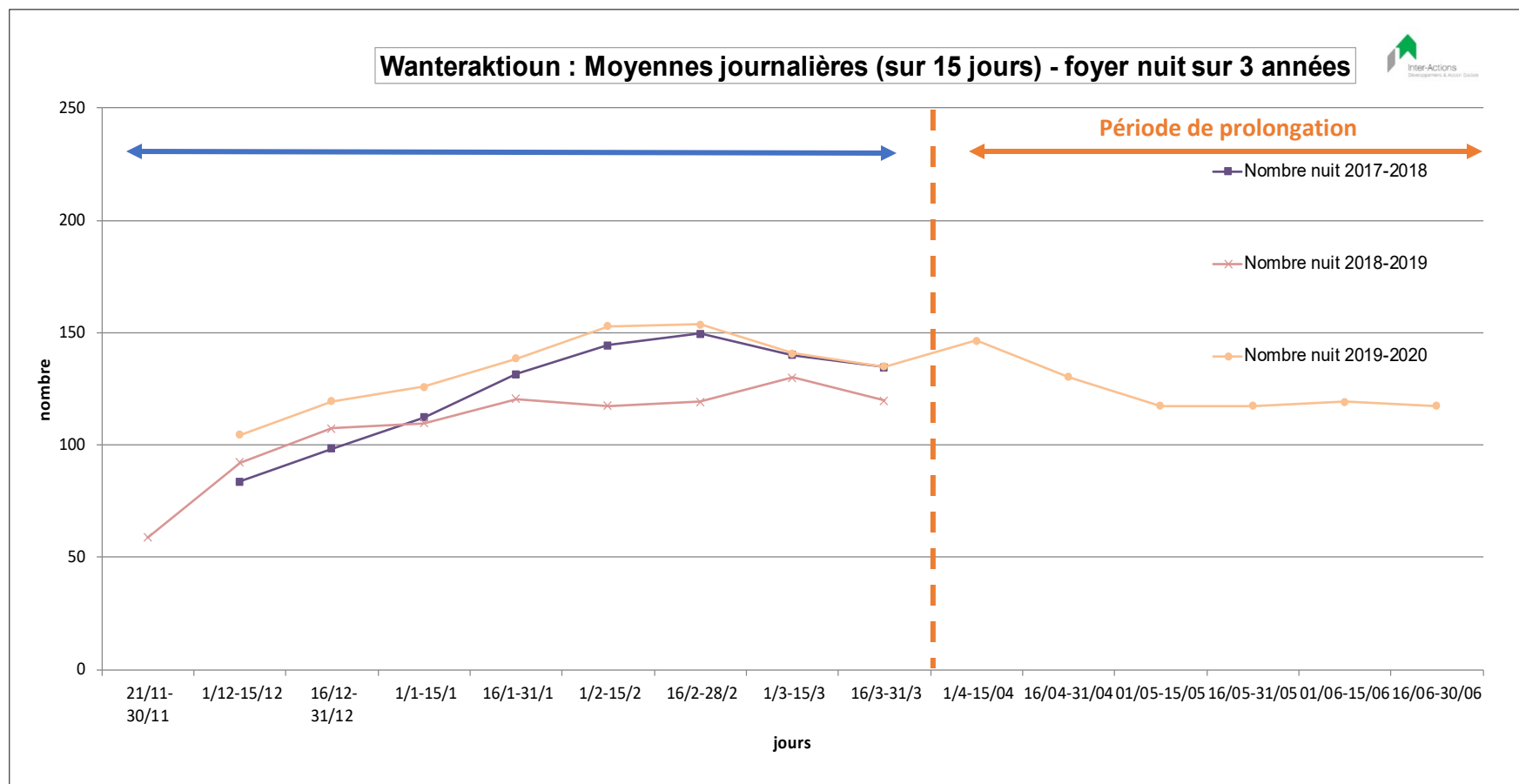
Pendant la période de prolongation, aucun mineur était présent dans le Foyer de jour.

Foyer de nuit

▪ Nombre de jours d'ouverture du Foyer de nuit :	213
Période traditionnelle (01.12.2019 – 31.03.2020)	122
Période de prolongation (01.04.2020 – 30.06.2020)	91
▪ Nombre total de présences au Foyer de nuit (nuitées) :	
2018/2019	14.192
2019/2020 (01.12.2019 – 31.3.2020)	16.299
2019/2020 (01.04.2020 – 30.06.2020)	11.336
▪ Nombre de personnes différentes au Foyer de nuit :	
2018/2019	773
2019/2020 (01.12.2020 – 31.03.2020)	784
2019/2020 (01.04.2020 – 30.06.2020)	452
▪ Nombre de personnes accueillies au Foyer Abrisud :	
2018/2019	39
2019/2020	19
▪ Nombre total occupations « lits d'urgence » au Foyer Abrisud ³ :	
2018/2019	230
2019/2020	27

³ En raison de la pandémie de Covid-19 et des lignes directrices du gouvernement, aucun lit d'urgence au Foyer Abrisud n'a été distribué à partir de mi-mars. Les personnes sans-abri ont été redirigées vers l'Action Hiver. Les données concernant la fréquentation du Foyer Abrisud ne sont pas incluses dans les différents diagrammes.

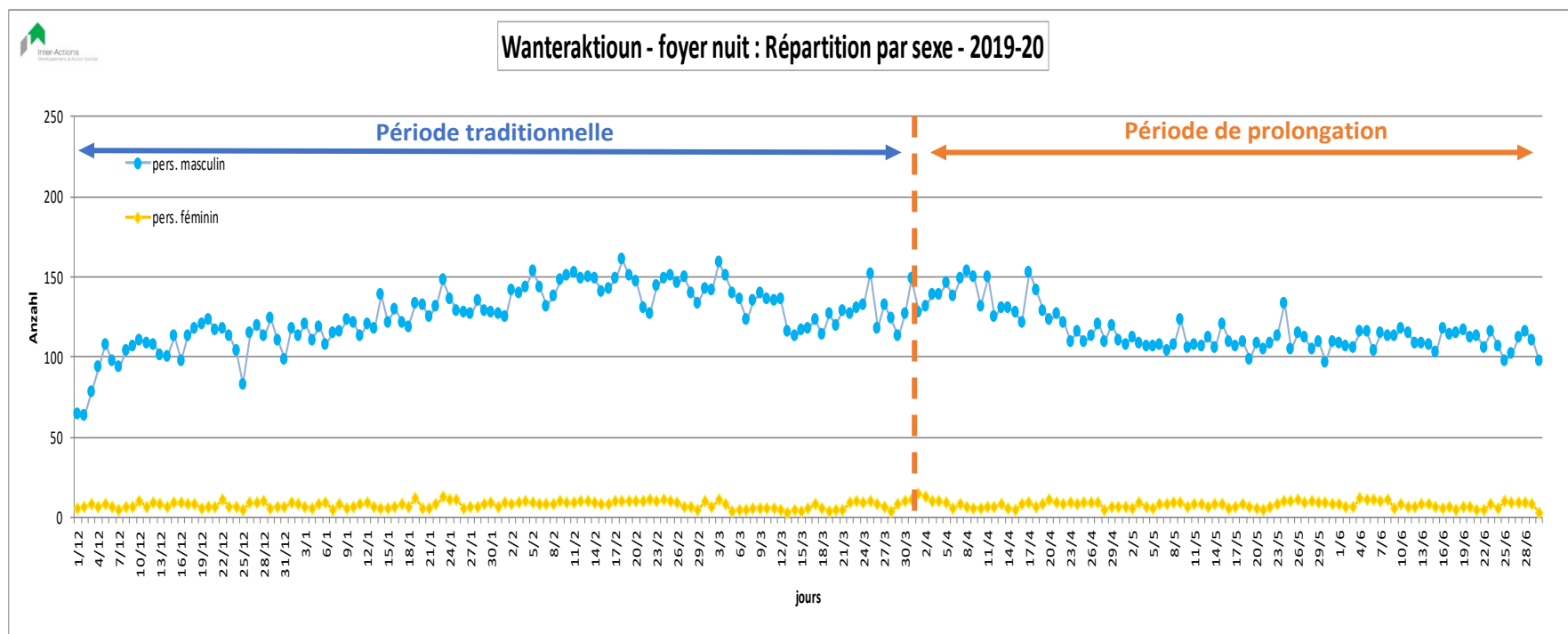
- Nombre de présences au Foyer de nuit sur 3 années :



La période traditionnelle de l'Action Hiver a été caractérisée par une hausse du nombre de présences par rapport à l'édition précédente. En tout, on compte 2.107 nuitées de plus que pour l'édition 2018/2019. En ce qui concerne la période de prolongation, on peut observer une diminution de presque 5.000 nuitées par rapport à la période traditionnelle.

Pour la période de décembre 2019 à fin mars 2020, le pic des fréquentations a été recensé le 18 février avec 171 nuitées. Pendant la période de prolongation, le pic des présences au Foyer de nuit était le 14 avril avec 162 nuitées.

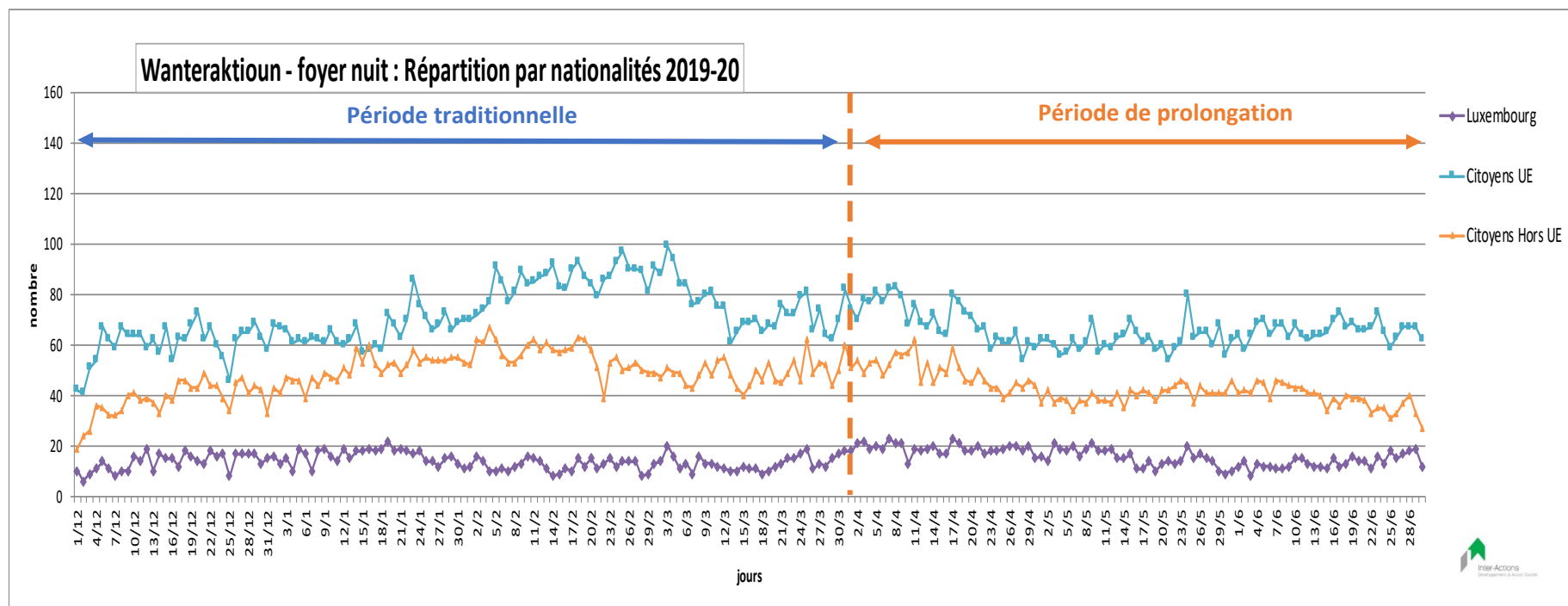
- Nombre de présences au Foyer de nuit par sexe :



Pendant la période totale de l'Action Hiver 2019/2020, les hommes ont représenté 93,95% des personnes qui ont fréquenté le Foyer de nuit, les femmes 6,05%. Ce chiffre est resté stable sur les deux périodes.

Au Foyer Abrisud, 89,47% des personnes étaient des hommes et 10,53% des femmes.

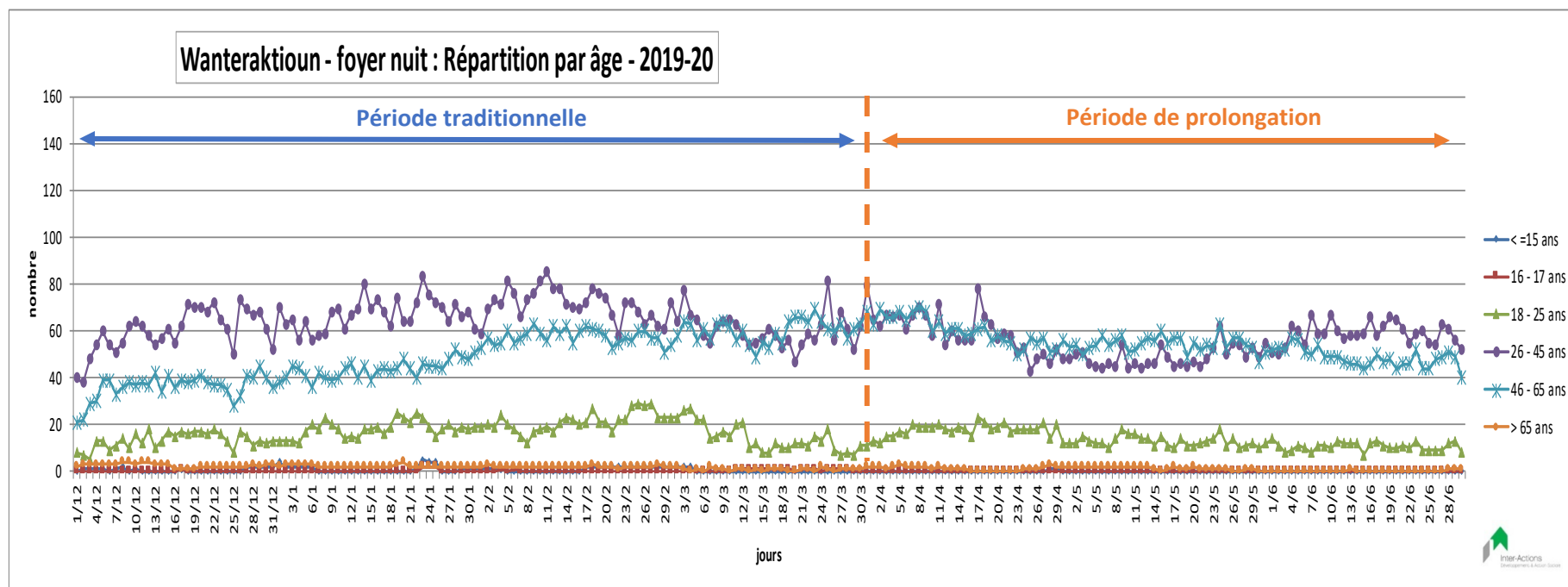
- Nombre de présences au Foyer de nuit par groupes de nationalité :



Sur la totalité de l'édition 2019/2020, 11,37% des personnes accueillies au Foyer de nuit étaient de nationalité luxembourgeoise, 53,21% étaient des ressortissants d'un État membre de l'Union européenne et 35,42% avaient la nationalité d'un pays tiers. Ces chiffres sont restés stables sur les deux périodes (période traditionnelle + période de prolongation).

Au Foyer Abrisud, 42,11% des personnes accueillies étaient de nationalité luxembourgeoise, 31,58% étaient des ressortissants d'un État membre de l'Union européenne et 26,31% avaient la nationalité d'un pays tiers.

- Nombre de présences au Foyer de nuit par tranche d'âge :



Sur l'ensemble de la durée de l'Action Hiver (période traditionnelle + période de prolongation), on peut constater que 46,88% des bénéficiaires avaient entre 26 et 45 ans, 39,67% étaient âgés entre 46 et 65 ans, 11,88% appartenaient au groupe des 18 à 25 ans tandis que 1,15% des personnes avaient plus de 65 ans.

0,09% des bénéficiaires étaient des mineurs entre 16 et 17 ans, tandis que 0,33% étaient des mineurs (<15 ans) accompagnés par au moins un parent.