

« Le premier appel »

Un dispositif urbain de lutte contre l'exclusion

(1.12.2016)

Active dans le secteur social au Luxembourg depuis 1979, Inter-Actions comprend aujourd'hui aussi bien des structures locales, centrées sur des quartiers respectivement sur des localités dans plusieurs communes, que des structures axées sur des thèmes plus spécifiques. Affirmée dans le domaine de l'accompagnement des personnes vivant dans la rue et de la réinsertion des groupes défavorisés, l'association assure divers services dans ce secteur, soutenus par la Ville de Luxembourg et l'Etat, dont, le Service Streetwork, la coordination de terrain de la Wanteraktioun, le projet Streetsport et une formation anti-violence.

C'est ici que ce nouveau service, "le premier appel", pourra devenir un dispositif d'intervention d'urgence créé pour aller vers les personnes en détresse, à des périodes non couvertes par les services en place (7/7 et 1700 à 2400¹), et s'appuyant sur **une permanence téléphonique**, permettant le transit de tous les signalements ainsi que des demandes d'aide, d'information ou d'orientation vers l'équipe en route ou vers le personnel du Streetwork, **une équipe d'intervention mobile**, permettant de répondre aux signalements effectués et de guider les personnes en détresse vers d'autres services, **une coordination d'aide**, permettant d'inclure la population locale dans la lutte contre l'exclusion du public cible.

Les publics cibles sont définis par l'ensemble des personnes qui sont plus fréquemment sur la rue ou dans des espaces publics ou semi-publics et dont la présence ou le comportement sont ressentis comme problématiques par l'entourage direct (quartier, « les résidents »), la société ou le travailleur social lui-même. Un accent spécial sera mis sur un public récemment confronté à la vie dans la rue, sans pour autant exclure les autres groupes et en considérant que le travailleur de rue est

¹ Le projet pilote devra déterminer un horaire adéquat en fonction des demandes qui l'atteignent.

sur son terrain l'instance qui doit être une ressource sociale si toutes les autres structures sociales (dans une définition large, y compris le milieu associatif) n'ont pas ou plus de prise sur le public cible. Sont considérés comme clients également les personnes résidentes qui de leur propre initiative contactent le pour obtenir son soutien, signaler une personne en danger (grand froid, santé, etc.) ou pour proposer un soutien quelconque aux personnes sans-abris.

Le service "le premier appel" complètera ainsi les dispositifs existants en intervenant dans les espaces temporels peu investis par les services d'aide. L'équipe se rendra à la rencontre des personnes, n'attendant pas que ce soit elles qui viennent à l'institution. Elle interviendra le soir, moment particulièrement difficile, la ville dort et les possibilités d'aide sont moins nombreuses, ce qui accentue encore le sentiment d'abandon chez la personne sans-abri. Elle tentera de remédier à l'urgence en question et de créer du lien avec la personne. L'équipe mobile veillera, lors des sorties, de fournir aux personnes qui paraissent en détresse physique ou sociale un travail d'information, de mise à l'abri, d'orientation vers les services et urgences en place.

Chaque intervention de l'équipe mobile sera documentée, afin de suivre l'évolution de la problématique, et comprendra cinq étapes principales :

rencontrer : entrer en contact, « aller vers la personne » ce qui nécessite du tact et une l'approche professionnelle. Nous mettrons en place des modalités et des procédures de rencontre ;

constater : évaluer la condition de la personne à secourir ;

dispenser, si nécessaire et si possible, des soins primaires (nourriture, couverture, etc.) ;

accompagner et orienter : si la personne le souhaite, l'orienter vers un centre d'hébergement d'urgence ou vers tout autre organisme adapté à la problématique rencontrée (hôpital, maison d'accueil, centre d'hébergement pour mineurs, etc.) ;

créer un lien : le travail des équipes consiste à créer le lien, le dialogue et l'établissement d'une relation de confiance réciproque.

Au niveau des moyens 3,5 postes d'éducateurs s'occuperont du service pour une première phase de projet pilote de 2 ans. Ils disposeront d'un véhicule et d'un local.