

## Description – Ouverture officielle du 18.7.2017

### « Le Premier Appel »

#### Un dispositif urbain de lutte contre l'exclusion

(avec le soutien de l'Oeuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte)

### Cadre

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 sociaux plus spécifiques. Affirmée dans le domaine de l'accompagnement des personnes vivant dans la rue et de la réinsertion de groupes défavorisés, l'association assure divers services dans ce secteur, soutenus par la Ville de Luxembourg et par l'Etat, dont : le Service Streetwork, la coordination de terrain de la Wanteraktioun, le projet Streetsport et une formation anti-violence.

### Role du service

C'est dans ce cadre que ce nouveau service, "Premier Appel", s'intègre comme 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 17.00 à 22.00) 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.

Il fonctionne actuellement comme projet pilote, limité sur deux ans, grâce au soutien financier de l'Oeuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte. Ces deux

ans seront utilisées pour faire des expériences et pour affiner le fonctionnement du service.

## Bénéficiaires

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. Le travailleur de rue est sur son terrain l'instance qui doit être une ressource sociale si toutes les autres structures sociales 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 service 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 "Premier Appel" complète ainsi les dispositifs existants en intervenant dans les espaces temporels peu investis par les services d'aide.

## Travail de l'équipe

L'équipe se rend à la rencontre des personnes, n'attendant pas que ce soit elles qui viennent à l'institution. Elle intervient le soir, moment particulièrement difficile, les possibilités d'aide sont moins nombreuses, ce qui accentue encore le sentiment d'abandon chez la personne sans-abri. Elle tente de remédier à l'urgence en question et de créer du lien avec la personne. L'équipe mobile veille, lors des sorties, de fournir aux personnes qui paraissent en détresse physique ou sociale un travail de soutien minimal, d'information, de mise à l'abri, d'orientation vers les services et urgences en place.

Chaque intervention comprend cinq étapes :

**rencontrer** : entrer en contact, « aller vers la personne » ce qui nécessite du tact et une l'approche professionnelle ;

**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 nous disposons de 3,5 postes d'éducateurs (répartis sur 5 personnes). Nous disposons d'un véhicule qui permet de circuler rapidement et d'emporter en même temps le matériel nécessaire.

### Travail en réseau

Il faut souligner que c'est primordial d'avoir une collaboration efficace avec les services autour car souvent c'est eux qui accueillent le client en détresse. Ce sont les associations avec lesquels nous avons signé une convention de collaboration : Croix-Rouge, Médecins du Monde, Caritas, le Comité National de Défense Social. Mais il y en a beaucoup d'autres, parmi eux surtout la Stemm vun der Strooss, qui nous fournit en aliments.

Nous voulons aussi lancer **deux appels** : un appel pour trouver des bénévoles prêts à s'engager auprès de notre équipe permanente et un appel pour obtenir des sacs de couchage et des couvertures.

### Expériences et perspectives

Nous intervenons depuis le 2 mars 2017 et chaque intervention est documentée, afin de suivre l'évolution. Ceci me permet de fournir les **chiffres** clés suivants pour cette période de 4 mois :

- 191 personnes ont bénéficié du service, dont 150 hommes et 41 femmes
- Nous avons fait 801 interventions
- En moyenne par jour on réalise 6,63 interventions
- Il y a eu un jour avec une pointe de 31 interventions
- Le dimanche est le jour où il y a généralement le plus à faire.

En annexe se trouvent deux pages avec les statistiques.

Nous avons fait des **expériences** sur le terrain, mais aussi au niveau de l'organisation. Ainsi nous avons splitté un poste pour pouvoir travailler à 5 personnes ce qui facilite la planification de la semaine 7/7 et nous avons pu catégoriser la saisie de nos interventions.

Au niveau **perspectives**, nous prévoyons dans les mois à venir de tester : l'élargissement de l'horaire à 24.00 heures, une plus grande information des habitants concernés, une intégration de bénévoles dans l'équipe.

### Contact

Le service peut être contacté :

Tél. : 27400115

Gsm : 621141115

Mail : premierappel@inter-actions.lu