



# Interview

## avec Maxime Pax

coordinatrice de la WAK

**Pouvez-vous nous présenter l'action hiver (WAK) ?**

Une première collaboration entre les 3 grandes institutions Inter-Actions, Croix-Rouge et Caritas Accueil et Solidarité et Inter-Actions pour la gestion de la Wanteraktioun a eu lieu en hiver 2013-2014. Avant cette date, la gestion était uniquement assuré par Caritas Accueil et Solidarité.

La Croix-Rouge organise l'accueil du jour dans un local loué au 22 dernier sol à Bonnevoie. Le bureau de la coordination, géré par Inter-Actions se trouve dans le même bâtiment.. Caritas Accueil et Solidarité gère le foyer de nuit qui se trouve au Findel.

En tout 11 personnes, travaillant sur le terrain. Elles sont assistées par des agents de sécurité.

L'équipe de la coordination de terrain se compose d'une assistante sociale, d'une éducatrice graduée et d'une éducatrice diplômée. Tandis que les postes de l'assistante sociale et de l'éducatrice graduée sont engagés pour 40h/semaine, l'éducatrice diplômée est engagée pour 20h/semaine. Je tiens tout de même à préciser qu'il s'agit uniquement d'un statut. Les trois personnes engagées dans la coordination pour cet hiver 2015-2016 sont de formation assistante sociale. Le travail au sein de la coordination exige la formation d'assistante sociale ou minimum d'un éducateur gradué.

Tandis que le foyer de jour ouvre ses portes à 12h et ferme ses portes à 17h, et le foyer de nuit fonctionne de 18,45 à 9.30 heures le travail de la coordination débute à 9h30 et se termine à 18h.

La coordination assure :

**- la première inscription ;**

La première fois que le bénéficiaire se présente à la Wanteraktioun, on remplit une fiche signalétique (nom, prénom, date de naissance, nationalité, provenance, etc.). Il faut savoir que le client n'a pas besoin de nous montrer un document d'identité et nous n'avons pas le droit de l'exiger à nous fournir sa

réelle identité. Nous demandons tout de même que le client s'identifie toujours avec le même nom, c'est-à-dire celui qui l'a nommé lors de la rédaction de sa fiche signalétique.

**- les inscriptions sur les listes d'hébergement de nuit ;**

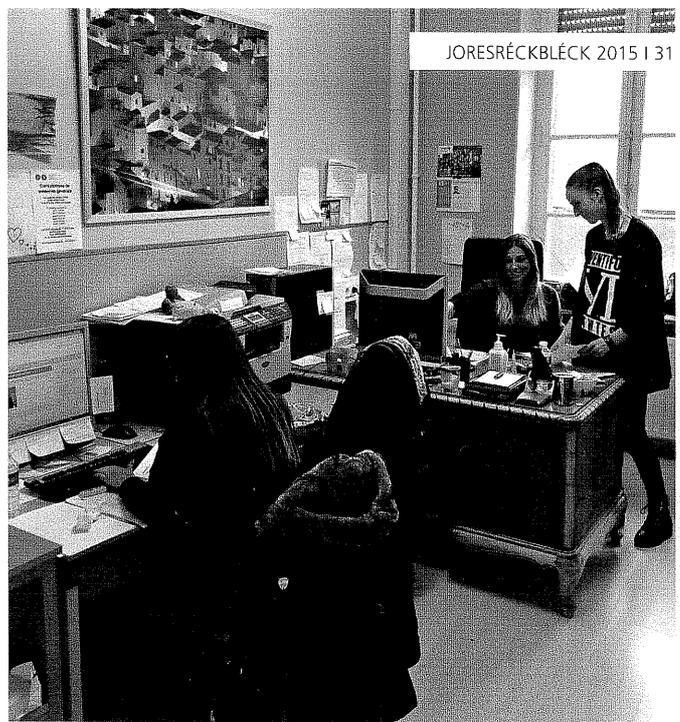
Les clients doivent venir s'inscrire tous les jours au bureau de la coordination pour pouvoir avoir droit à une place dans le foyer de nuit. - Un système informatique nous facilite l'encodage des listes et des données.

**- les inscriptions repas de midi pour le jour ;**

Afin de pouvoir présenter des statistiques, nous enregistrons tous les jours le nombre de personnes qui viennent pour manger et/ou dormir.

**- premiers entretiens afin d'orienter les personnes vers des services spécialisés ;**

A la demande de la personne, nous faisons un entretien social avec elle. Nous nous tenons à un canevas d'entretien. Nous posons des questions - précises afin de pouvoir l'orienter le plus vite possible. La collaboration avec les partenaires dans le réseau du bas seuil est très important, je cite le Streetwork, la Stemm vun der Strooss, Abridago, Foyer Ulysse, Foyer -AbriSud, JDH et les divers offices sociaux. Nous ne pouvons pas assurer un suivi social à long terme puisque l'action



hiver prend fin le 31 mars, d'autant plus l'importance ou la collaboration et bonne entente avec les divers services de bas seuil.

**- L'émission de bons vestimentaires en collaboration avec le vestiaire de la Croix-Rouge ;**

Pour des bénéficiaires qui ont besoin de nouveaux vêtements, ils peuvent avoir un bon vestimentaire pendant la période de la Wanteraktioun. Ils ont la possibilité de laver leurs habits gratuitement du lundi au vendredi à partir de 13h au Foyer Ulysse.

**- émission des bons pour des consultations chez le médecin/ dentistes, urgences à l'hôpital et des bons pour la pharmacie afin qu'ils puissent se fournir les médicaments prescrits ;**

Les infirmiers de HELP assurent les mardis et les vendredis de 12h30 à 14h30 une permanence médicale pour les petits bobos et 1 fois par semaine un médecin se joigne à la permanence médicale. Suite au diagnostic des infirmiers et/ou des médecins, nous orientons la personne aux services des urgences ou bien chez un dentiste. Nous lui fournissons également un « bon pharmacie » afin que le client puisse s'octroyer les médicaments.

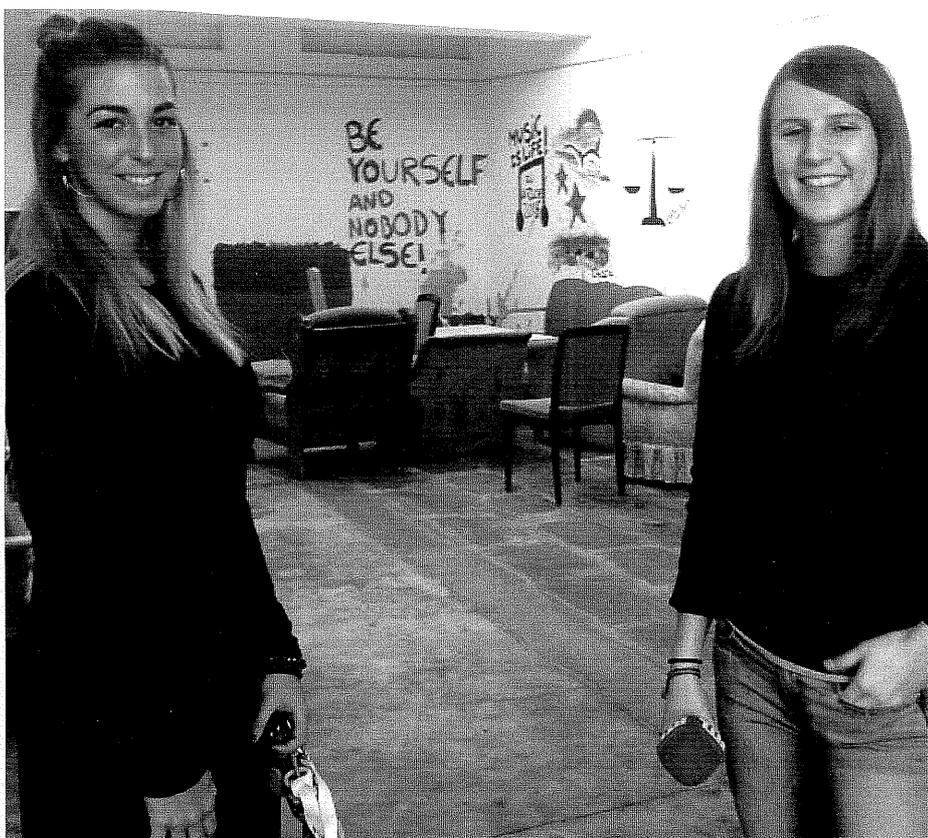
Au sein de la coordination nous assurons la gestion des bons médecins et pharmacies distribués afin d'éviter des abus.

**Comment êtes-vous financé?**

L'action hiver est une action gouvernementale, mise ne œuvre et subventionné par le Ministère de la Famille et de l'Intégration, qui en assure la coordination générale. La coordination de terrain est assurée par Inter-Actions asbl.

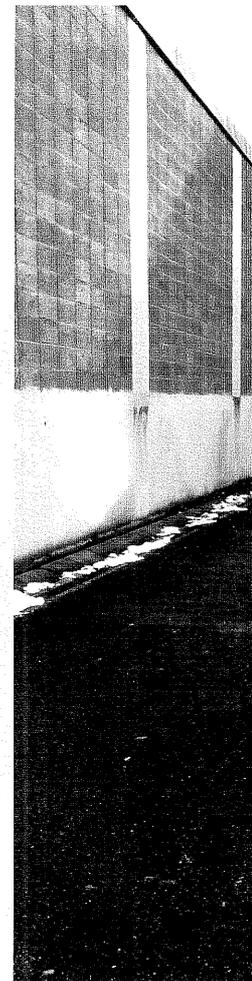
**Qui sont vos clients et d'où viennent t'ils ?**

Nos clients, viennent de contextes très diversifiés. Nous comptons des sans-abris chroniques, des familles en détresse, des personnes qui ont très peu de ressources financières qui viennent manger tous les jours un repas équilibré et chaud, des toxicomanes, des prostitués, des personnes qui souffrent de troubles psychologiques mais qui ne sont pas accueillis dans des structures, des femmes en détresse qui ne sont pas accueillies dans des foyer, des jeunes en précarité, des gens du voyage.



**De Streetworker à la coordinatrice de la WAK? Comment vous est venu l'idée de devenir Streetwoker ?**

Pour l'hiver 2014-2015 je faisais la première fois partie de l'équipe de la coordination de terrain. La coordinatrice de cet hiver travaillait au Streetwork. Nous avons toujours eu une très bonne collaboration et entente avec eux et cela a évoqué ma curiosité et ma passion pour le travail du Streetworker. Quand mon prédécesseur a démissionné au Streetwork, je me suis de suite lancée sur ce poste. En tant que Streetworker, je me trouve, comme le nom le dit, la plupart du temps dans la rue. Je ne me retrouve pas huit heures enfermée dans un bureau où j'attends jusqu'à ce que l'usager se rende chez moi pour me faire une demande.



qu'aujourd'hui il y a plus de sans-abris dans la rue qu'autrefois ou c'est pareil?

Je fais partie de l'équipe depuis mai 2015, mais je travaille dans le domaine depuis 2013, et je crois que les personnes se retrouvant dans une situation de précarité augmentent de plus en plus en novembre. D'autant de plus que les structures d'accueil pour des personnes en détresse sont saturées ou bien il n'en existe pas du tout et donc les personnes se retrouvent à la rue. Oui il y a de plus en plus de sans-abris dans notre pays. Mais je suis aussi convaincu qu'avec la création de nouvelles structures d'accueil, de bas seuil, c'est-à-dire où les personnes n'ont pas de réels critères à remplir et une possibilité d'atteindre des logements à loyers modérés, beaucoup de personnes ne tomberaient pas dans le sans-abrisme.

Quelle sont les causes? Comment vous expliquez cela

Comme je l'ai déjà évoqué dans la réponse précédente, il y a une stagnation dans l'offre des services. Il n'y a pas de structures d'hébergements d'urgence de bas seuil par exemple, une structure basée sur le fonctionnement comme la Wanteraktioun : une toute première prise en charge des personnes sans papiers, sans domicile fixe, des personnes souffrantes de troubles psychologiques mais qui ne sont pas admis dans les psychiatries, des femmes en détresses qui ne sont pas nécessairement victimes de violence domestique mais qui pour d'autres raisons ne peuvent plus rester chez leur mari/compagnon dans le même domicile ne sont pas admis dans les foyers pour femmes car elles n'ont pas subi de la violence et due à la saturation des places dans les foyers pour femmes, des jeunes adolescents qui rencontrent des difficultés dans la relation parentale, mais qui ne remplissent pas les conditions d'admission pour un foyer, mais qui pourrait très bien vivre dans des structures supervisées, des ex-prisonniers qui n'ont pas régularisé leur situation (adresse, ouverture aux droits) au sein de la prison. Un service semblable au Samu social de Bruxelles avec toutes ses structures annexe, qui existe dans toutes les grandes villes. Le Luxembourg veut se comparer aux grandes villes au niveau des infrastructures (construction dans tram), au niveau politique, mais qu'est-ce qui en est avec le volet social ? La pauvreté ne cesse d'augmenter au Luxembourg, mais quand allons-nous agir ?

Est-ce que vous répertoriez ces clients avec lesquels vous avez à faire ?

Le travail du Streetworker est « aller vers le client », sur le terrain mais il y a aussi de plus en plus d'orientation par d'autres services



En tant que Streetworker nous avons un horaire mobile, notre lieu de travail est la rue, nous nous trouvons dans la plupart du temps sur le territoire de nos usagers, nous travaillons en collaboration avec les clients, nous ne sommes pas placés devant, ni derrière le client, mais à côté de ce dernier. Nous allons vers le client. Nous ne travaillons jamais dans la contrainte ! Nous travaillons sur la relation individuelle (travail relationnel, travail de suivi, travail de consultation, accompagnement, négociation/médiation, transmission des ressources sociales, procura-tion des prestations précises, intervention). Par rapport au client, l'objectif est d'établir un contact avec lui afin de pouvoir le faire évoluer (dans le sens d'une meilleure intégration sociale) vers une situation socialement plus stable, par rapport à un ou plusieurs aspects de sa vie (p. ex. logement, hygiène, alimentation, dépendance, etc.).

C'est justement cette diversité du travail et le lieu de mon travail qui me passionne autant. Nous travaillons au rythme de notre client et à sa demande qui peut être implicite comme explicite. En plus de cela nous avons une superbe équipe, jeune, dynamique avec plein d'enthousiasme et nous apprenons beaucoup l'un de l'autre ! Et dans le cadre du Streetwork j'ai la grande chance d'assurer la coordination de terrain de la Wanteraktioun.

Faut-il une formation spécifique pour devenir Streetworker, ou tout le monde peut-il le devenir?

Pour devenir Streetworker, cela dépend du type de contrat, mes collègues de travail sont de formation éducateur gradué, tandis que mon poste et mi éducatrice graduée, mi assistante sociale.

Tout à l'heure on a parlé des chiffres, on a essayé de savoir s'il y en avait. Est-ce qu'il existe des chiffres, est-ce qu'on peut dire

sociaux qui n'ont plus de solutions à proposer à l'usager, qui sont arrivés à saturation dans les démarches sociales.

Et ces problèmes qu'on peut rencontrer dans la rue, de quel nature sont ils ?

Dans la rue on rencontre toutes sortes de problèmes : sans-abrisme, jeunes en précarité, toxicomanie, prostitution, problèmes de logements, problèmes psycho-sociaux. Les personnes qui sont souvent invi-

sibles à l'égard de la société. Personne ne les remarque, personne ne leur donne de l'attention ou de l'écoute et je crois que cela est un besoin énorme et parfois le début du changement de la situation sociale.

Est-ce qu'il y a des demandes bien spécifiques ?

Oui, la demande la plus posée est celle de l'aide au logement ou l'ouverture aux droits. Un logement est de plus en plus difficile à atteindre. Sans réserve de ressources financières importantes, il est presque impossible de s'octroyer un logement.

Est-ce que vous travaillez ensemble avec d'autres projet/services/institutions ?

En tant que Streetworker d'Inter-Actions, nous agissons sur le territoire de la ville de Luxembourg, plus précisément dans les quartiers de Bonnevoie, Gasepereich et la Gare. Avec mes deux collègues de travail, qui sont de formation éducateur gradué, nous

allons à la rencontre des jeunes adolescents et jeunes adultes qui « traînent » dans la rue. Nous les motivons à participer à divers projets :

#### **Streetsport**

Les cours gratuits sont donnés par intervenants professionnels. Il s'agit de stabiliser des jeunes plus difficilement intégrables dans des offres traditionnelles, les conditions d'accès sont réduites à un minimum.

#### **Streethair**

Un jeune coiffeur se rend tous les mercredis dans les locaux du Streetwork d'Inter-Actions pour offrir une nouvelle coupe à tous ceux qui en demandent. Le planning est toujours bien rempli.

#### **Streetart**

Activités de musique, comme Djembe, activité de création de bijoux, excursion en été avec des participations à des divers activités/jeux proposés.

#### **Open Space**

Il est à noter que tous nos services offerts sont gratuits. Nous organisons aussi le projet Open Space, dans nos locaux du Streetwork nous avons arrangé l'accueil de manière chaleureuse et accueillante, avec des canapés, PC, télévision. Du lundi au samedi l'Open Space est ouvert de 19h à 22h. Toute personne peut s'y rendre pour se détendre, pour s'échanger avec les autres, faire des recherches sur internet, rédaction d'un CV et lettre de motivation, diffusion des matchs de football, échange de thèmes actuels, tout cela est supervisé par Streetworker.

Nous accompagnons des personnes à des rendez-vous chez d'autres institutions, nous faisons un tout premier entretien social ; récolte de toutes les informations du processus de la vie de la personne afin de l'orienter vers un service adéquate pour prendre en charge la demande.

Pour les demandes concernant le logement, nous travaillons en collaboration avec CASasbl Streetwork pour les demandes de domiciliation, le foyer Obenthalt (Inter-Actions), la Wunnengshellef, Etapp 21, Agence Immobilière Sociale, Fond de logement, Perspectives Wunnen de la Croix-Rouge, Jugendtreff Hesperange, service logement de la ville de Luxembourg et les offices sociaux.

Il est important de dire que le service Streetwork est subventionné par la Ville de Luxembourg. Nous sommes 4 institutions : Inter-Actions, Caritas Accueil et Solidarité, Caritas Jeunes et Familles et ASTI et comptons 8 Streetworker. Chaque institution agit sur un territoire bien défini. Nous collaborons aussi avec la JDH, le Kontakt 28, Manternach.

Après le 31 mars 2016 vous retournez dans le Service Streetwork ?

Après le 31.03. je participerai encore à quelques réunions du Ministère de la Famille et de l'Intégration pour assurer la clôture de la Wanteraktioun 2015-2016 mais à partir du 1.04.2016 je suis à nouveau 40 heures disponibles au sein du Streetwork.

