

Premier Appel

Rapport intermédiaire 2018

A. Description du service

Le service Premier Appel a commencé ses activités en février 2017, comme projet pilote grâce au soutien de l'Œuvre Grande Duchesse Charlotte. C'est un dispositif d'intervention d'urgence créé pour aller à la rencontre de personnes en détresse à des périodes non couvertes par les autres services. Le service est ouvert 7/7 jours de 17h00 à 22h00.

Le service est divisé en deux parties :

- la permanence téléphonique, permettant le transit de tous les signalements ainsi que des demandes d'aide, d'information ou d'orientation vers l'équipe mobile ou vers le personnel du Streetwork ;
- l'équipe d'intervention mobile, permettant de répondre aux signalements effectués et de guider les personnes en détresse vers d'autres services, ainsi qu'une coordination d'aide permettant d'inclure la population locale dans la lutte contre l'exclusion du public cible.

Le public cible est défini par l'ensemble des personnes qui sont plus fréquemment dans 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 (le quartier, les résidents), la société ou le travailleur social lui-même. Un accent spécial est mis sur un public récemment confronté à la vie dans la rue. Sont considérés comme clients, également les personnes résidentes qui de leur propre initiative contactent le service pour obtenir son soutien, pour 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. L'équipe se rend à la rencontre des personnes et intervient le soir, moment particulièrement difficile. Elle tente de remédier à l'urgence en question et de créer un lien avec la personne. La ville dort et les possibilités d'aide sont moins nombreuses, ce qui accentue encore le sentiment d'abandon chez la personne sans-abri. L'équipe mobile, lors des sorties, fournit aux personnes qui paraissent en détresse physique ou sociale un travail d'information, de mise à l'abri, d'orientation vers les services et les urgences en place.

B. Evolution du service

Moyens

Le service peut s'appuyer sur une équipe de 3,5 postes qui se répartissent actuellement sur 5 personnes. Nous avons en cours de l'année partagé un poste en deux mi-temps afin d'avoir plus de flexibilité pour assurer l'intervention 7 jours sur 7. Aussi avons-nous pu faire appel à deux bénévoles qui viennent chacun une fois par semaine, ce qui nous permet d'alléger un peu le rythme de l'équipe fixe. Il faut cependant dire que la charge reste lourde.

Le local au 13, route de Thionville est adapté et surtout bien situé dans le quartier de Bonnevoie. Le lieu est sécurisé et permet de stationner la camionnette. Du point de vue équipement les moyens de travail sont surtout le téléphone et la camionnette. Pour le téléphone une nouvelle centrale a été achetée et pour la camionnette il s'agit d'un véhicule d'occasion (VW Caddy) pour lequel le garagiste a pris l'engagement de faire les révisions de telle façon à ce que le programme du service ne soit pas perturbé. En outre il a pris l'engagement de nous fournir à tout moment un véhicule de rechange. La camionnette est clairement identifiable comme voiture d'intervention du Premier Appel.

Les moyens qui sont à disposition pour les bénéficiaires :

- nourriture :
 - des sandwiches et divers aliments sont réservés pour le Premier Appel par la Stemm vun der Stross (Stemm-Caddy),
 - la firme Cocottes met à disposition ses invendus, sandwiches et salades. La date de validité doit être d'au moins deux jours. Si le volume est trop grand il est partagé avec le Night-shelter de la Croix-Rouge,
 - des dons en nature permettent d'avoir un stock de soupes en sachets pour l'hiver.
- boissons
 - des petites bouteilles d'eau sont achetées à prix réduit auprès de la firme Drinks,
 - du café et du thé est transporté dans deux jerricanes quand il fait froid
- articles de première nécessité (nécessaires à la survie dehors) :

- des sacs de couchage sont emportés chaque jour (2 à 3). Les bénéficiaires se font voler leurs sacs de couchage. Une action « 200 sacs » a été lancée sur face-book par une personne privée et a permis de constituer ainsi un certain stock.
- des couvertures en laine nous ont été fournies suite à la fermeture d'un grand hôtel.
- un petit stock de vêtements existe pour pouvoir intervenir en cas d'urgence seulement.
- articles d'hygiène
 - des mouchoirs en papier sont nécessaires lors de certaines interventions,
 - des préservatifs ont été mis à la disposition par le Ministère de la Santé,
 - une trousse de secours est dans la camionnette.

Les collaborateurs disposent de vêtements de travail qui permettent de les reconnaître en tant que membres de l'équipe du Premier Appel. Pour leur protection ils ont recours à du désinfectant et des gants de protection.

Organisation

Déroulement de la journée

Une journée normale le responsable débute l'après-midi avant 17.00 heures en allant chercher les aliments à la Stemm vun der Stross. Plus tard les aliments de la Firme Cocottes sont chargés et éventuellement il faudra faire un tri et redistribuer s'il y a trop d'aliments (au streetwork et night-shelter).

Ensuite, il s'agit d'écouter les enregistrements du téléphone qui sont intégrés dans la planification de la tournée de la camionnette. A partir de 17.00 heures la camionnette est chargée et part en tournée. Une personne assure la centrale téléphonique et peut transmettre aux collègues de la camionnette des informations qu'il recueille. A l'inverse l'équipe de la camionnette fait de temps en temps un feedback de ce qui se passe sur le terrain. S'il faut trouver une solution de logement, de clinique ou autre, la personne au téléphone s'en occupe et transmet les informations.

En fin de journée, à 22.00 heures, ou plus tard si une intervention n'est pas terminée, il s'agit de ranger et de nettoyer éventuellement le véhicule.

Organisation des tournées

La camionnette circule chaque jour dans le quartier de la Gare et de la Ville Haute. Certains trajets sont à faire à pied dans les zones piétonnes. Aussi certains points connus sont visités chaque jour, soit parce qu'il y a régulièrement plusieurs bénéficiaires, soit qu'il s'y trouve des bénéficiaires fragilisés.

Alternativement, un jour sur deux, on circule dans la région nord et dans la région sud de la ville. A ceci s'ajoute les signalements qui ont été recueillis au téléphone ou transmis par un autre service social. Des passages irréguliers sont faits à Strassen et Bertrange comme certains bénéficiaires ont tendance à s'y rendre.

Interventions (voir la partie statistique en annexe)

Pour la période du 2 mars 2017 au 12 juillet 2018 le service a réalisé 3303 interventions, ce qui constitue une moyenne de 6,61 interventions par jour. Au total 527 clients ont été touchés par ces interventions.

Le tableau des interventions journalières laisse percevoir que pendant la période de l'Action Hiver « Wanteraktioun » qui se déroule du 1 décembre au 31 mars, il y a une baisse de la moyenne journalière des interventions. Le détail donne les chiffres suivants :

- | | |
|---|--------------------|
| – 1 avril 2017 au 30 novembre 2017 | 6,70 interventions |
| – 1 décembre 2017 au 31 mars 2018 Wanteraktioun | 5,15 interventions |
| – 1 avril 2018 au 12 juillet 2018 | 8,05 interventions |

Parallèlement ceci montre que, hormis la période de l'action hiver, le nombre moyen des interventions a augmenté de plus d'une unité.

Le jour de la semaine ne semble pas avoir d'influence sur les interventions. Sauf les dimanches du 2^{ème} trimestre 2018 où la moyenne augmente à 13,62 interventions. Il semble que certains clients de la Wanteraktioun sont restés dehors après la clôture de celle-ci le 31 mars. Ceci explique une certaine augmentation, mais peut-être pas tout l'écart.

Les clients ont été contactés dans divers contextes (problématiques), les contextes pouvant être multiples. Leur nombre (4841) est donc plus élevé que le nombre des interventions individuelles (3303). Près de 3/5 sont dans un contexte de « Sans domicile fixe », puis viennent les contextes de toxicomanie (17,48 %), de santé mentale (13,24 %) et d'alcool (6,2 %). Sont à souligner ici aussi en fin de tableau les 16 situations de « Mineur sur la rue ».

Au niveau des actions entreprises on voit qu'une large partie (63 %) est investie dans la fourniture de nourriture. Puis seulement c'est le « Soutien moral / écoute » (8 %) et le transfert vers les deux services Halte de nuit (9 % au total).

Demandes

La demande des clients sur place quand nous les contactons à notre arrivée peut se subdiviser grossièrement : 2/3 (68,45 %) sont des demandes de première nécessité et 15,68 % des demandes de logement. Sont à relever, vu leur spécificité, en fin du tableau les 24 interventions « SDF devant la porte » et les 9 « Aide suite à un conflit ».

Qui fait appel à nous ? L'analyse de l'origine des demandes nous amène à distinguer d'abord entre deux grands blocs : les contacts suite à nos tournées régulières (78 %) et les demandes arrivant de l'extérieur (22 %). Si nous regardons de près ce dernier bloc qui comprend encore 714 interventions nous pouvons relever :

- 21,43 % d'appels de personnes privées
- 52,67 % viennent des services intervenant dans la rue (Foyer Ulysse, services du streetwork et autres services intervenant dans la rue)

Bénéficiaires

Au total 527 bénéficiaires ont été contactés pendant la période indiquée. Il s'agissait de 22 % de femmes et de 78 % d'hommes. Au niveau nationalité les luxembourgeois dominent avec 28,27 %, puis en deuxième et troisième position se trouvent les roumains (16,51 %) et les portugais (10,82 %). Le reste des bénéficiaires se répartit sur 41 nationalités différentes.

Pour un grand nombre de bénéficiaires nous ne disposons pas de certaines informations de base comme notamment l'âge. Nous basons donc notre analyse pour l'âge sur les 83 bénéficiaires qui nous ont fourni leur date de naissance. Les catégories d'âge qui sont les plus importantes sont :

- celles de 30 à 45 ans qui cumulent 59,09 % ils constituent donc près de 3/5ème,
- et celle de 50 à 55 ans qui constitue encore 11,36 %.

Coordination et échange

A notre proposition un contrat de collaboration a été établi avec Caritas Accueil et Solidarité, Caritas Jeunes et Familles, Comité Nationale de Défense Sociale, Croix-Rouge et Médecins du Monde, par lequel les six organisations assurent une collaboration dans le cadre du fonctionnement du Premier Appel. Ceci permet notamment les transports vers les deux haltes de nuit, qui réservent chacun un lit, mais aussi un accès aux capacités d'accueil de l'Abrigado et du foyer Ulysse. Tous les services collaborent aussi s'il faut surveiller des bénéficiaires qui sont dans une situation précaire.

Nous avons mis aussi en place une réunion mensuelle qui permet d'échanger entre services sur des situations particulières de clients, sur les collaborations nécessaires, sur les changements qui s'effectuent sur le terrain. A ces réunions participent :

- les trois services streetwork d'Inter-Actions, Croix-Rouge et Caritas,
- les deux équipes Abrigado Nuit et Abrigado Jour
- la Halte Nuit de Caritas
- le night-shelter de la Croix-Rouge
- le foyer Ulysse
- le centre Courage
- le centre Contact 28

- le Quai 57
- le centre Parachute
- les Médecins du Monde
- l'équipe de la Wanteraktioun

C. Perspectives

Le service fonctionne actuellement comme projet pilote financé par un subside de l'Oeuvre Grande Duchesse Charlotte qui couvre une période de deux ans. Nous espérons pouvoir bénéficier d'une convention à partir de l'exercice 2019 afin d'assurer le financement du service au-delà de la période de projet pilote.

Afin d'équilibrer la charge de travail des membres de l'équipe 1,5 postes supplémentaires ont été demandés.