



**RAPPORT  
ANNUEL  
2020**

**ÊTRE PROCHE**





**RAPPORT  
ANNUEL  
2020**

# MISSION

Caritas Luxembourg (Fondation Caritas Luxembourg, Caritas Accueil & Solidarité, Caritas Jeunes & Familles, Caritas Enfants & Familles) agit pour l'inclusion sociale au Luxembourg et dans le monde. Le soutien des populations vulnérables est au centre de ses préoccupations : familles monoparentales, enfants et jeunes, migrants et réfugiés, personnes défavorisées, sans-abri ou en situation de logement ou de revenus précaires, personnes temporairement dans l'incapacité de gérer leur vie. Au niveau international, Caritas Luxembourg est aux côtés des victimes de catastrophes naturelles et de conflits violents, soutient les efforts de reconstruction et de réhabilitation et mène de projets de développement.

## Nos valeurs

- la dignité de la personne humaine
- l'option préférentielle pour les pauvres
- la destination universelle des biens de la terre
- la solidarité
- le développement durable et la conservation de la planète

**La liste de tous les services de Caritas Luxembourg est disponible sur [www.caritas.lu](http://www.caritas.lu).**



# SOMMAIRE

## 6 L'année 2020 en chiffres

---

## 7 Editorial

---

## 8 Défis

8 Au niveau national

9 Au niveau international

---

## 10 Réponses

10 Logement

13 Enfants et jeunes

16 Précarité

19 Travail et occupation

21 Ecoute et conseil

24 Coopération internationale

---

## 30 Moyens mis en œuvre

30 Ressources humaines

31 Ressources bénévoles

32 Ressources financières

34 Ressources réseaux

35 Ressources communication

---

## 36 Gouvernance

---

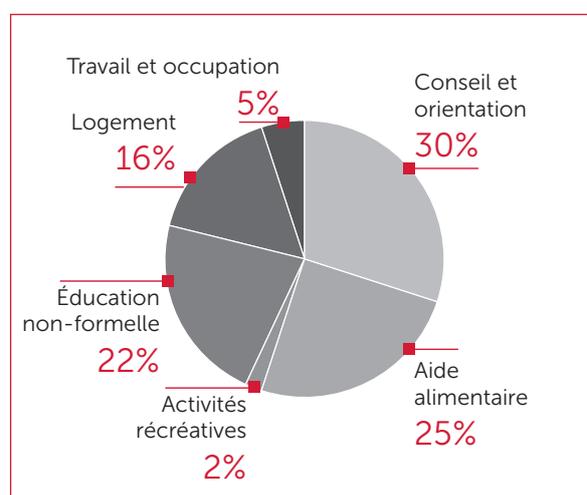
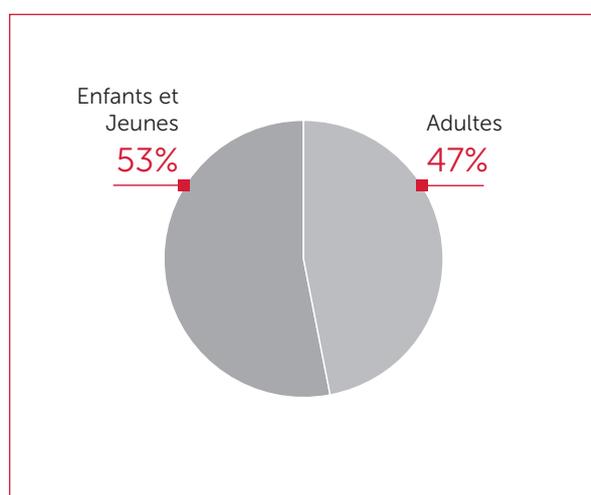
## 37 Merci !

---

## 38 Contact

# L'ANNÉE 2020 EN CHIFFRES

Au niveau national :  
Près de 21.000 personnes aidées<sup>1</sup>



Au niveau international :

plus de **100.000**  
personnes aidées

à travers **64**  
projets menés

dans **14** pays

pour quelque **16,7**  
millions d'euros

Caritas Luxembourg, c'est :

**859**  
collaboratrices et collaborateurs  
dont presque 71 % de femmes

**565**  
bénévoles

**188**  
stagiaires et apprenti(e)s

**156**  
personnes engagées au sein de Caritas Luxembourg  
dans le cadre d'une mesure en faveur de l'emploi

➔ Des services et moyens mis en œuvre pour un montant total de **88.648.591,94 €<sup>2</sup>**

➔ **2.841.071,48 €** de dons et legs

<sup>1</sup> hors activités bas-seuil (bistrot social « Le Courage », Para-chute, tournées Streetwork, atelier Creamisu) pour lesquelles on compte en 2020, quelque 67.000 services rendus.

<sup>2</sup> voir détails page 32

## EDITORIAL

L'année 2020 a été une année très difficile pour Caritas Luxembourg. La crise sanitaire et ses conséquences économiques ont touché de plein fouet les personnes vulnérables que nous accompagnons à travers nos différents services d'aide. La peur pour ces personnes nous a accompagnés tout au long de l'année.

Cependant, 2020 a également été **une année très riche en réalisations**. Nous avons pu réagir rapidement et trouver des solutions qui nous ont finalement permis d'éviter le pire. **Je ne peux être que très fière de tout ce que nous avons accompli**

**en 2020.** Nous avons ainsi réussi à contenir la propagation du virus dans l'ensemble des foyers d'hébergement que nous gérons. Nous avons ouvert en plein confinement de nouvelles structures pour permettre d'isoler les personnes les plus vulnérables. La Wanteraktioun a été prolongée afin d'accueillir les personnes sans-abri. Deux foyers de jours sont restés ouverts pendant le confinement strict pour accueillir les enfants du personnel soignant. Nous avons mis en place une helpline pour aider les personnes qui à cause du confinement n'arrivaient plus à joindre les deux bouts. Nous avons ainsi pu aider des centaines de familles. Les épiceries sociales sont restées ouvertes sans interruption pour accueillir les personnes dans le besoin, de plus en plus nombreuses. Notre soutien psychologique a été renforcé, surtout dans les foyers d'hébergement. Le Streetwork a augmenté le nombre de ses tournées pour être disponible au maximum pour les personnes vivant dans la rue. Un projet de santé et soins en rue a été lancé afin d'aider les personnes sans-abri à reprendre soin d'elles et à renouer avec le système de santé. Des tablettes ont été distribuées à des personnes isolées pour qu'elles puissent rester en contact avec leurs proches, ainsi qu'à des familles et des jeunes pour qu'ils puissent continuer à suivre leurs cours. En même temps, nous avons accueilli en pleine période de confinement strict douze mineurs non accompagnés venus des camps de réfugiés grecs. Le Luxembourg a été le premier pays à le faire et à montrer l'exemple. Nous sommes fiers d'avoir pu contribuer à cette belle initiative.

Au niveau de la coopération internationale aussi, nous avons aidé les populations à se protéger contre le coronavirus en mettant à disposition du matériel de désinfection et en organisant des campagnes d'information. En même temps, nous avons continué nos différents projets de développement, conscients qu'il ne faut surtout pas baisser les bras maintenant et laisser les populations seules.

Tout ceci, nous ne l'avons pu faire que grâce à **l'important élan de solidarité** qu'il y a eu dès l'annonce du confinement. Nous avons reçu en 2020 plus de dons que d'habitude et tenons à remercier de tout cœur tous nos donateurs et donatrices pour leur générosité. Sans eux, nous n'aurions pas pu réaliser tout ceci. Nous tenons également à remercier nos collaborateurs et collaboratrices et tous nos bénévoles qui se sont pliés en deux et qui ont fait preuve de beaucoup d'inventivité pour que l'aide puisse continuer à être apportée coûte que coûte et que les personnes que nous accompagnons ne soient pas laissées seules en ces moments particulièrement difficiles.

**Merci !**

Marie-Josée Jacobs  
Présidente de Caritas Luxembourg



## DÉFIS

# Au niveau national

Les défis sont d'envergure puisque la crise sanitaire a fragilisé encore plus la situation des personnes accompagnées par Caritas Luxembourg : familles monoparentales, enfants et jeunes, migrants et réfugiés, personnes défavorisées, sans-abri ou en situation de logement ou de revenus précaires. Ce sont ces personnes, qui, aujourd'hui déjà, ont du mal à accéder à un logement, à trouver du travail et à joindre les deux bouts en fin de mois, qui paieront le prix fort. **Des décisions courageuses sont à prendre**, à commencer par **l'élimination des nombreuses inégalités** fiscales, que rien ne justifie. Pourquoi imposer les salaires à 100 %, les revenus de capitaux à 50 % (ou même moins dans le cas des « stock options ») et les revenus immobiliers en partie à 25 % (ou même presque pas du tout dans le cas des Fonds d'investissement spécialisés, FIS) ? Si nous ne voulons pas que les inégalités sociales s'accroissent, il faut aussi réintroduire l'impôt sur la fortune, réduire celui sur le revenu dans les tranches inférieures du barème, adapter l'allocation de vie chère en permanence, ajuster les allocations familiales à l'évolution des prix et des salaires, augmenter l'allègement fiscal pour les ménages monoparentaux et augmenter le REVIS en prenant en compte les budgets de référence calculés par le STATEC.

**L'expérience de la Caritas Corona-Helpline** et des équipes sur le terrain pendant toute la crise montre également l'importance d'un soutien inconditionnel

aux personnes ayant perdu leur emploi à cause de la crise, du renforcement de la lutte contre l'exploitation des personnes et de l'accès aux institutions protectrices et aux soins médicaux pour toutes les personnes se trouvant au Luxembourg, y compris les personnes sans-abri et celles sans titre de séjour.

Un autre défi de taille pour le pays reste celui du **logement**. Il est important d'augmenter dans les meilleurs délais le nombre de logements abordables et à coût modéré. La part des logements abordables devrait correspondre au taux de la population qui vit en-dessous du seuil de pauvreté, à savoir presque 20% de la population, ce qui est loin d'être le cas aujourd'hui.

Enfin, **une attention particulière doit être apportée aux enfants et aux jeunes**, qui sont les premières victimes de la crise sanitaire – des victimes silencieuses – et qui doivent pouvoir entrevoir de meilleures perspectives d'avenir. Les difficultés et retards scolaires des enfants et des jeunes issus de familles socialement faibles nécessitent des mesures à prendre rapidement et sur le long terme.

Aussi, les appels que les jeunes avaient lancés avant la crise pour que les gouvernements du monde entier prennent des décisions rapides contre le **changement climatique** ne doivent pas être oubliés. Les politiques ne doivent pas reporter *ad eternam* les décisions pour combattre le changement climatique et ces décisions doivent absolument intégrer une dimension sociale. En effet, ce sont les personnes les plus pauvres et socialement défavorisées qui souffrent aujourd'hui le plus du changement climatique et de la pollution et qui en souffriront également le plus dans l'avenir si les bonnes décisions ne sont pas prises.



En janvier, Caritas Luxembourg a pris position pour une politique climatique socialement juste. La prise de position est téléchargeable sur [caritas.lu](https://caritas.lu)



En avril, Caritas Luxembourg a sorti le Sozialalmanach 2020, dédié aux questions du vieillissement.



En décembre, Marc Crochet a été nommé directeur général de Caritas Luxembourg.

# Au niveau international

Au niveau de la coopération internationale, les défis à relever sont immenses. Les populations des pays en voie de développement sont d'ores et déjà lourdement touchées par les conséquences non seulement sanitaires, mais aussi économiques de la pandémie, et ont infiniment moins de ressources que nous pour y faire face et se relever. Dans la plupart des pays en voie de développement, les systèmes de santé publique font totalement défaut ou sont dans un état plus que médiocre. Les systèmes d'assurance sociale, quant à eux, n'existent souvent pas du tout. **La crise ne doit donc pas servir de prétexte pour diminuer le montant de l'aide publique au développement.** Au contraire, les populations des pays en voie de développement ont plus que jamais besoin de notre solidarité pour survivre.

Cette solidarité doit également se traduire par **un accès juste et équitable à la vaccination.** Dans notre monde globalisé, seul l'effort coordonné et décisif à l'échelle mondiale peut apporter une véritable solution.

Enfin, les salariés des pays en voie de développement sont devenus encore plus vulnérables avec la crise du Covid-19 qu'ils ne l'étaient avant. La plupart d'entre eux vivent au jour le jour et ne savent pas de quoi vivre en cas de licenciement. Aussi, est-il nécessaire de mettre en place une **législation nationale pour un devoir de vigilance** obligeant les entreprises à identifier dans leur chaîne de valeurs les risques éventuels de violation des droits humains et d'impact environnemental et à les prévenir.

Pour finir, n'oublions pas que dans de nombreux pays les conflits se poursuivent malgré la crise du Covid-19 et que les populations qui ont besoin d'une aide humanitaire d'urgence sont de plus en plus nombreuses.



Entrevue en juin entre Franz Fayot, ministre de la Coopération et de l'Action humanitaire, et Marie-Josée Jacobs, présidente de Caritas Luxembourg.



L'initiative pour un devoir de vigilance, dont Caritas Luxembourg est un des membres, rappelle l'importance de la mise en place d'une législation nationale pour un devoir de vigilance qui oblige les entreprises à s'assurer que les droits humains soient respectés tout au long de la chaîne de valeur.



La brochure intitulée « Renforcer le combat contre l'esclavage moderne » éditée en juillet.

# RÉPONSES

## Logement

Le problème de l'accès au logement s'accroît d'année en année.

En 2020, Caritas Luxembourg a aidé près de 3.400 personnes à se loger.

### L'hébergement d'urgence se fait dans plusieurs structures.

Les personnes sans-abri sont accueillies pendant l'hiver à la **Wanteraktioun**. Le foyer de nuit est géré par Caritas Luxembourg pour le compte du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région. Pendant l'hiver 2019 – 2020, 1.236 personnes sans-abri y ont passé la nuit au chaud. Afin de permettre aux personnes sans-abri de respecter les mesures sanitaires et de confinement demandées pour faire face à la crise du Coronavirus, la Wanteraktioun 2019 – 2020 a été prolongée jusqu'en juin et l'édition 2020 – 2021

a commencé un mois à l'avance. Cette prolongation a été un véritable défi pour l'équipe du foyer de nuit, déjà amputée de nombreux bénévoles qui, à cause de leur âge ou parce qu'ils vivent avec des personnes vulnérables, n'ont pas pu se relayer pour servir le dîner et le petit-déjeuner comme ils le font tous les ans avec un grand enthousiasme. Caritas Luxembourg a, cependant, pu compter sur l'aide de la Croix-Rouge luxembourgeoise, d'Inter-Actions et du Comité Nationale de Défense Sociale (CNDS) qui ont mis à disposition leurs collaborateurs et bénévoles afin que le foyer de nuit puisse fonctionner et accueillir les personnes sans-abri dans les meilleures conditions possibles. Pour réduire au maximum les risques de contagion, des efforts ont été faits pour qu'il y ait dans les dortoirs un maximum d'espace entre les lits occupés. Des règles de distanciation ont également été introduites dans la salle à manger et le nombre de personnes présentes au même moment dans la salle à manger a été limité. Une procédure pour la gestion des cas d'infection suspects a été élaborée. Les personnes soupçonnées d'être



*La Wanteraktioun 2019 – 2020 a été prolongée jusqu'en juin et celle de 2020 – 2021 a été avancée d'un mois afin de permettre aux personnes sans-abri de se confiner.*



*A Michelau, une vingtaine de personnes sans-abri occupent de petits chalets selon le principe du « Housing First ».*



*A Liefrange, une structure a été mise en place pour accueillir les réfugiés particulièrement vulnérables.  
Sur la photo : Lena Hatto, en charge de cette structure.*

atteintes du coronavirus ont été isolées dans des chambres individuelles. Les personnes positives, quant à elles, ont été isolées dans un bâtiment adjacent géré par la Croix-Rouge luxembourgeoise. A l'entrée du bâtiment, la prise de la température corporelle et la désinfection des mains étaient systématiques. Grâce à la présence du personnel infirmier de Caritas Luxembourg, mais aussi de Médecins du Monde, il a été possible de répondre rapidement aux questions des usagers, de les isoler si besoin, voire d'organiser la suite de leur traitement à l'hôpital. Par ailleurs, pour réduire les risques de contagion, les usagers avaient la possibilité de faire nettoyer leur linge privé trois fois par semaine par un service de blanchisserie.

Une autre structure d'hébergement d'urgence pour personnes sans-abri est **la halte de nuit « Nuetswaach – l'Espoir »**. Cette structure accueille des personnes sans-abri particulièrement vulnérables du point de vue de leur santé et/ou de leur mental et qui ne peuvent pas être hébergées dans des structures comme les dortoirs de la Wanteraktioun. L'accès à la halte de nuit est coordonné par le Streetwork qui sillonne les rues de Luxembourg-Ville et qui oriente les personnes sans-abri vers une structure pouvant les accueillir pour la nuit. En 2020, la halte de nuit « Nuetswaach – l'Espoir » a dû fermer ses portes pendant quelques mois afin que les ressources humaines disponibles puissent être concentrées sur un nombre limité de structures. Les personnes habituellement accueillies à la halte de nuit ont été redirigées pendant ces mois de fermeture vers le Centre Ulysse, qui est l'autre structure d'hébergement d'urgence pour personnes sans-abri de Caritas Luxembourg. En tout, en 2020, 89 personnes ont été accueillies à la halte de nuit.

Le **Centre Ulysse** aussi a connu en 2020 d'importants bouleversements. Fin 2019, les résidents du Centre Ulysse avaient été évacués provisoirement du bâtiment de Bonnevoie pour des raisons de problèmes de canalisation, certains dans un bâtiment au Findel

et d'autres dans des petits chalets à **Michelau**. Cette dispersion a été source de beaucoup de stress supplémentaire pour les équipes qui devaient faire de nombreux allers-retours entre les sites pour assurer l'accompagnement social des personnes. Cependant, Caritas Luxembourg a su tirer parti de la situation. Une vingtaine de personnes sans-abri, les plus autonomes, sont ainsi restées à Michelau après la réouverture du Centre Ulysse à Bonnevoie et occupent maintenant en toute autonomie de petits chalets, selon le principe du « Housing First ». Caritas Luxembourg est convaincue que le logement est une condition préalable à tout travail social avec les personnes sans-abri. Le projet pilote de « tiny houses » mené actuellement à Michelau le montre.

Pour ce qui concerne l'hébergement d'urgence des réfugiés, celui-ci se fait dans **les foyers pour demandeurs de protection internationale**. Caritas Luxembourg gère 12 foyers et héberge 1.018 résidents. Dans le contexte pandémique, Caritas Luxembourg s'est vue confier la gestion de deux nouvelles structures temporaires : **le foyer Bristol à Luxembourg-Ville**, ouvert d'avril à juillet, et **le foyer Marjaashaff à Liefrange**, ouvert de juin à décembre, tous deux dédiés aux personnes vulnérables et fragiles écartées des foyers traditionnels pour demandeurs de protection internationale afin de mieux les protéger du virus. La crise sanitaire a forcé les foyers à réorganiser leur fonctionnement dans un laps de temps très court tandis que les équipes ont dû adapter leur pratique professionnelle et trouver de nouveaux repères. Le quotidien des résidents a été bouleversé par la mise en place du confinement, des mesures barrières et des quarantaines augmentant les fragilités de certains hébergés. Ces bouleversements ont nécessité un renforcement du travail et de la dynamique d'équipe dans la mise en place d'actions visant à l'appropriation des mesures barrières par les résidents. De plus, une étroite collaboration s'est rapidement mise en place avec l'Office National d'Accueil (ONA) et l'Inspection Sanitaire (INSA) et a permis de maîtriser le développement de la maladie au sein des foyers. Enfin, l'équipe des foyers s'est efforcée avec le soutien de ses psychologues de maintenir la qualité du lien social et d'assurer de manière continue le bien-être des résidents. Un poste d'infirmière a également été créé. Notons également, que depuis le mois de novembre, les résidents du foyer Saint Antoine de



*Coaching sur la réalité du marché du logement pour les réfugiés. Sur la photo : Ali Reza Ilbigi, en charge du coaching.*

Luxembourg-Ville participant au projet pilote « **Cash for Food** » avec l'Office National de l'Accueil (ONA). Les résidents du foyer ont reçu des cartes bancaires limitatives pour faire leurs courses dans un magasin de leur choix à Luxembourg au lieu de l'épicerie sur roues. Le projet vise à améliorer l'autonomie des résidents et développer leur sens de la gestion. Il sera évalué courant avril 2021 pour décider s'il peut être transposé dans d'autres foyers.

Au niveau des enfants et des jeunes, Caritas Luxembourg gère plusieurs structures. Elles s'adressent aux enfants et aux jeunes dont la famille vit une situation de crise. Au foyer **BEO**, les enfants et les adolescents sont accueillis en principe pour une durée de deux à six mois. Au-delà, ce sont les **Kannerhaus Yakari et Kirykou** qui prennent la relève pour les enfants, le groupe de vie **Taboo Jokers** pour les adolescents et les groupes de vie **Esperanza** et **Pakia** pour les jeunes filles ayant un passé psychiatrique, respectivement ayant séjourné au Centre Socio-Educatif de l'Etat. 128 enfants et jeunes sont ainsi hébergés dans les structures et logements encadrés pour jeunes.

Au niveau du logement longue durée, Caritas Luxembourg dispose d'un **parc de 286 logements sociaux**, soit 13 logements de plus qu'en 2019. Ces logements sont destinés aux personnes et familles qui se trouvent dans les différents foyers d'hébergement d'urgence de Caritas Luxembourg. 777 personnes y étaient logées fin 2020. La mission de Caritas Luxembourg ne se limite pas à la gestion locative. Elle inclut un accompagnement social des bénéficiaires qui peut être plus ou moins intense.

Pour les réfugiés, l'accompagnement se traduit par une aide lors de l'installation, pour trouver leurs repères et s'intégrer dans la vie locale, mais aussi pour augmenter leur employabilité sur le marché du travail et, depuis 2020, par des **ateliers** et un **coaching** sur la réalité du marché du logement luxembourgeois et

comment s'y prendre pour trouver un logement sur le marché privé. Cet accompagnement est possible grâce au soutien de nombreux bénévoles. En 2020, une trentaine de ménages ont ainsi réussi à trouver un logement sur le marché privé. Les logements qui se libèrent sont alors disponibles pour des personnes et familles qui se trouvent encore dans les foyers d'hébergement de Caritas Luxembourg. Par ailleurs, certains propriétaires privés qui louent à Caritas Luxembourg sont tellement satisfaits des locataires de Caritas Luxembourg qu'ils expriment le souhait de les garder au-delà des trois ans habituels et de signer un bail directement avec eux pour des périodes plus longues.

Avec les personnes sans-abri, Caritas Luxembourg travaille selon **le principe du « Housing first »**. L'accès à un logement permet à la personne sans-abri de se concentrer sur son projet d'inclusion sociale au lieu de devoir rechercher tous les jours un refuge pour la nuit. Caritas Luxembourg dispose ainsi de logements individuels répartis dans tout le pays, ainsi que de logements en communauté, comme le Centre de l'Oseraie à Kopstal. Les personnes définissent elles-mêmes le projet individuel qui leur permettra petit à petit de se réinsérer dans la société et Caritas Luxembourg les aide à le réaliser, selon leur rythme, leurs compétences et leurs souhaits, tout en veillant à ce que les personnes acquièrent le plus d'autonomie possible.

Un **groupe de travail interne** dédié au logement social se réunit régulièrement. A l'ordre du jour des réunions de 2020, il y avait notamment les projets de construction, les questions de gestion et d'attribution des logements, ainsi que la veille politique et sociale et le plaidoyer en la matière. En 2020, le groupe a notamment contribué à la future loi sur le bailleur social, un rôle que Caritas Luxembourg s'appelle à prendre et pour lequel elle s'est préparée courant 2020. Caritas Luxembourg a également rédigé un avis sur le projet de loi « Pacte Logement 2.0. » qui a été présenté au ministre fin 2020.

Enfin, notons également qu'en 2020, la Corona-Helpline mise en place par Caritas Luxembourg pour aider les personnes qui avaient du mal à joindre les deux bouts pendant le confinement a permis d'aider financièrement de nombreuses personnes et ainsi à les maintenir dans leur logement.

## RÉPONSES

# Enfants et jeunes

L'année 2020 a été une année particulièrement difficile pour les enfants et les jeunes. Les mesures de confinement et de distanciation les ont particulièrement touchées.

Plus de 11.000  
enfants et jeunes  
ont bénéficié d'un  
service de Caritas  
Luxembourg.

Caritas Luxembourg gère plusieurs **structures d'aide à l'enfance**. Le **foyer BEO** accueille pour une durée de 2 à 6 mois les enfants et les adolescents dont la famille connaît une situation de crise aiguë et dans laquelle les parents ne peuvent plus assurer les besoins primaires de leurs enfants. L'accueil de longue durée se fait, quant à lui, dans les **Kannerhaus Yakari et Kirykou** pour les enfants et le groupe de vie **Taboo Jokers** pour les adolescents. Deux groupes de vie sont réservés aux jeunes filles : **ESPERANZA** pour les jeunes filles avec un passé psychiatrique et **PAKIA** pour celles qui ont séjourné au Centre Socio-Educatif de l'Etat. Les jeunes de 16 à 27 ans sont, quant à eux,

accueillis dans des **logements encadrés**. Les structures d'aide à l'enfance ont ainsi hébergé en 2020, 128 enfants et jeunes. Le défi a été de permettre à ces enfants et ces jeunes de rester en contact avec leurs parents malgré le confinement, la fermeture des frontières et les mesures sanitaires et de distanciation. Les contacts se sont fait principalement par visioconférence et plus tard via des visites organisées à l'extérieur. Un autre grand défi a été le homeschooling. Chaque éducateur avait entre 8 et 10 enfants et jeunes en charge.

Les services d'aide comme le service **FARE** qui accompagne les familles fragilisées chez elles, en ambulatoire, et **IsyPSY**, qui propose des consultations psychologiques et psychothérapeutique, ont, quant à eux, dû fonctionner principalement via visioconférence étant donné qu'il n'était pas toujours possible d'accueillir du public ou de se rendre dans les familles. Pour le **Kanner-**

*Les tablettes permettent à de nombreux enfants de rester en contact avec leurs enseignants et de suivre le homeschooling.*





*Caritas Luxembourg accueille en plein confinement 12 mineurs non accompagnés des camps de réfugiés grecs.*

**Jugendtelefon**, qui écoute et soutient les enfants et les jeunes en tout anonymat via téléphone ou via Internet, mais aussi les parents à travers le « Elterentelefon », si le nombre d'appels n'a pas été plus important que les années précédentes, force est de constater que les préoccupations des enfants et des jeunes tournaient presque toutes autour du Covid-19: peur d'infecter les grands-parents, de s'infecter soi-même, difficultés avec le homeschooling, difficultés avec les parents lors du confinement, sentiment de solitude, etc. La communication a été renforcée afin de toucher un maximum d'enfants et de jeunes, particulièrement vulnérables pendant cette pandémie. Enfin, le **Streetwork** aussi a dû s'adapter aux circonstances et changer sa manière de travailler étant donné que les jeunes étaient moins présents dans la rue et davantage devant leur ordinateur, que les cliques de jeunes avaient trouvé de nouvelles habitudes pour se rencontrer, que les activités en groupe proposées habituellement par les streetworkers n'étaient plus possibles à cause des mesures sanitaires et que les seuls jeunes encore présents dans la rue, surtout à la gare, étaient des jeunes avec de très grands problèmes, surtout de dépendance aux drogues dures.

Au niveau des **structures d'accueil de jour**, ces dernières ont connu en 2020 non pas une rentrée, mais plusieurs rentrées : en mai, en juillet, en septembre et en novembre, avec à chaque fois de nouvelles contraintes et restrictions. Réactivité et flexibilité étaient les mots d'ordre. Pendant la période de confinement strict, jusqu'en mai, la plupart des crèches, foyers de jour et maisons-relais ont dû fermer leurs portes. Seuls deux foyers de jour sont restés ouverts, à la demande des autorités, pour accueillir les enfants du personnel médical et de soins. Cette expérience très enrichissante a permis de développer un nouveau modèle de structure d'accueil pour des situations d'urgence. Les équipes des structures qui ont dû fermer ont reçu de nouvelles missions. Certaines sont venues en renfort dans les structures d'aide à l'enfance qui ont continué à fonctionner

7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Toutes ont essayé de rester en contact avec les parents et les enfants via de nouveaux moyens de communication. Si 2020 a été une année difficile, elle a aussi permis d'essayer et d'évaluer toute une série de **nouvelles méthodes pédagogiques** dont certaines continueront à être appliquées au-delà de la crise. D'ailleurs, un appel à idées avait été fait auprès des équipes. Ces dernières y ont répondu avec enthousiasme et ont proposé quelques beaux projets, dont trois ont entretemps été mis en place et deux autres le seront bientôt. Un service de consultation pédagogique a également été mis en place. Il intervient de manière multidisciplinaire au niveau de tous les services en cas d'urgence concernant des parents, des enfants, des jeunes ou le personnel.

Enfin, **la bientraitance et la bienveillance** ont fait l'objet d'une attention toute particulière. Les actions de sensibilisation ont été renforcées. Des podcasts ont notamment été enregistrés afin de sensibiliser les équipes aux différents aspects de bientraitance et de bienveillance, mais pas seulement. Les podcasts traitent aussi d'autres thèmes pédagogiques pouvant intéresser le personnel. Notons également au niveau des structures d'accueil, la reprise du foyer de jour Wibbeldewap à Strassen avec l'équipe en place et la mise en œuvre de plusieurs autres projets avec les communes : plans pour une nouvelle maison-relais à Kopstal, concept pour un nouveau service jeunesse et pour une nouvelle maison-relais à Canach, plans pour une nouvelle crèche à Betzdorf, préparation de la fusion de deux maisons-relais existantes à Helperknapp, projet avec Alpaka dans la commune de Munsbach.

Concernant les activités récréatives organisées par **Young Caritas**, l'année 2020 a vu l'annulation de la plupart des colonies de vacances et des événements de la **Spillmobil** en raison des mesures sanitaires. Quelques colonies de vacances ont cependant pu avoir lieu, avec bien sûr des concepts revus pour garantir un

maximum de sécurité pour les enfants. En 2020, 156 enfants et jeunes ont participé à une colonie de Caritas Luxembourg contre 419 en 2019. Young Caritas propose aussi aux jeunes de nombreuses **activités pour s'engager bénévolement**. Ces activités aussi ont connu un important frein en 2020. Les activités bénévoles habituelles avec les personnes âgées et les malades n'étaient pas possibles. Celles avec les enfants pendant les colonies ou les événements de la Spillmobil étaient très limitées. Young Caritas s'est efforcé de rester en contact avec les jeunes afin de pouvoir les remobiliser dès le retour à la vie normale.

Caritas Luxembourg accorde également une attention spéciale aux jeunes réfugiés et migrants à travers notamment deux dispositifs : **Educ'actif**, qui aide les jeunes à trouver leur place dans la société, et **Form'actif**, qui les soutient dans le cadre de leur orientation scolaire et de leur formation. En 2020, 341 personnes ont été prises en charge par Educ'actif à travers l'Office National de l'Enfance (ONE), soit 63 personnes de plus que l'an passé. En avril, un foyer réservé aux mineurs non accompagnés a vu le jour ; **la maison Saint Hubert à Munshausen** a ainsi accueilli 12 mineurs venant de Grèce dans le cadre du programme de relocalisation de l'Union Européenne.

Pour **Form'actif**, la collaboration, démarrée en 2018 avec le Service de Formation des Adultes (SFA), s'est poursuivie en 2020 avec un succès grandissant. Trois classes supplémentaires ont été créées pour répondre à l'augmentation de la demande. 187 étudiants ont été formés, soit 30 élèves de plus qu'en 2019. Malgré des conditions d'enseignement moins favorables (alternance de cours à distance et en présentiel, arrêts maladie de certains enseignants, division de la classe en 2 groupes), le taux de réussite a progressé de 69% à 81% par rapport à l'an dernier. Le nombre d'inscriptions enregistrées pour les cours d'été a presque doublé si bien que 80 personnes ont dû être refusées par manque de place. Cette année encore, les origines diverses des bénéficiaires ont conduit Caritas Luxembourg à s'adapter et à réorganiser l'enseignement proposé. En effet, suite à l'inscription d'une quarantaine de personnes d'origine turque disposant de formations universitaires, deux classes adaptées à ces profils ont été mises en place.

Enfin, dans deux foyers pour demandeurs de protection internationale, celui d'Ettelbruck et celui de Diekirch, une **offre d'éducation non-formelle pour enfants réfugiés** est proposée. En 2020, 90 enfants ont profité de ce service dont le soutien pour le homeschooling a été essentiel.



*Les maisons des jeunes restent à l'écoute des besoins des jeunes. Sur la photo : l'équipe de la maison de jeunes Woodstock de Walferdange.*



*Les colonies de vacances s'adaptent aux circonstances et accueillent des enfants encore plus contents que d'habitude de partir en colonie. Sur la photo : Vanessa et Elisa, deux jeunes qui ont encadré les enfants de la colonie « Young Astronauts Space Camp ».*

## RÉPONSES

# Précarité

En 2020, avec la crise sanitaire, de plus en plus de personnes ont été touchées par la précarité.

Plus de 5.200  
personnes soutenues  
par les épiceries  
sociales dont 1.360  
enfants

Dès les premières semaines de confinement, Caritas Luxembourg a mobilisé l'ensemble de ses forces internes et externes pour mettre en place à travers la **Caritas Corona-Helpline** un service d'aide sociale pour les personnes qui à cause de la crise sanitaire avaient du mal à joindre les deux bouts. L'objectif était d'éviter que ces personnes et ces familles ne tombent définitivement dans la précarité. Aussi, les appels d'aide ont-ils été nombreux. Du 7 avril au 31 août – période pendant laquelle elle a fonctionné -, la Caritas Corona-Helpline a traité 445 demandes. 860 personnes dont 308 enfants ont pu être aidées par de l'information, une orientation vers d'autres organisations ou une aide

financière ponctuelle. En tout, Caritas Luxembourg a donné 267.348,53 euros en aide financière ponctuelle. Cette aide a été rendue possible grâce au soutien de nombreux donateurs. Parmi les personnes qui ont reçu de l'aide il y avait beaucoup de jeunes : 26,6% avaient moins de 30 ans et 32% entre 31 et 40 ans. 39% des demandeurs avec enfants étaient des parents monoparentaux. 67% des demandes reçues venaient de personnes ou de familles qui, avant la crise, réussissaient d'une manière ou d'une autre à s'en sortir.

**Les épiceries sociales** ont joué un rôle de soutien important pendant toute la crise. De nombreuses précautions ont été prises pour assurer le fonctionnement sans interruption des Caritas Buttek tout au long de l'année: limitation du nombre de bénéficiaires présents en même



*Toutes les forces internes et externes ont été mobilisées pour la Caritas Corona-Helpline. Sur la photo : François Jacobs, retraité de Caritas Luxembourg, répond aux personnes dans le besoin en tant que bénévole.*



*Les collaborateurs de Caritas Luxembourg se relaient pour que les épiceries sociales restent ouvertes. Sur la photo : Cristina Lopes du service Form'actif qui a aidé à l'épicerie sociale de Luxembourg-Ville. (photo prise avant l'obligation du port du masque)*

*Visite princière au Caritas Buttek de Diekirch. Sur la photo, le couple princier en discussion avec Giuseppe Tricarico, responsable de Caritas Buttek de Diekirch. ©Cour grand-ducale, Sophie Margue*



temps dans les épiceries, installations de verrières à la caisse, désinfection systématique des chariots et paniers, mise à disposition de gel hydro alcoolique pour les mains, etc. Leur accès a même été élargi à un nouveau public précarisé par le chômage engendré par la crise sanitaire, des personnes sans papier et de nouveaux bénéficiaires orientés par la Caritas Corona-Helpline. L'accueil s'est adapté au gré de l'évolution des règles sanitaires. Les équipes très investies sont toujours restées disponibles et ont trouvé des solutions pour continuer à recevoir le public. Ainsi, les personnes en quarantaine ou malades ont eu la possibilité de passer leurs commandes en ligne et les masques de protections font désormais partie des articles disponibles dans la gamme des produits FEAD (Fonds Européen d'Aide aux plus Démunis). Avec la fermeture d'autres structures et l'accès donné aux personnes sans papier, les épiceries sociales de Caritas Luxembourg ont fait face à un afflux sans précédent. 739 nouveaux bénéficiaires se sont présentés dans les magasins au cours de l'année. Deux des épiceries ont particulièrement vu leur fréquentation augmenter de manière significative (+35% à l'épicerie de Luxembourg-Ville et +10% à Esch-sur-Alzette). Les magasins de Luxembourg-Ville, Redange-sur-Attert, Esch-sur-Alzette et Diekirch sont venus en aide à 5.203 personnes dont 3.843 adultes et 1.360 enfants soit 16% de bénéficiaires en plus que l'an passé.

Une autre structure d'aide qui est restée ouverte tout le temps est **le bistrot social « Le Courage »**. Les personnes sans-abri ont pu continuer à y prendre une douche, à utiliser les lave-linges, ainsi que les toilettes. Des sandwiches et des boissons ont continué à être servis. Par contre, il n'était pas possible de les consommer à l'intérieur du bistrot et le nombre de personnes admises à la fois dans le bistrot était limité. Ainsi en 2020, 4.951 douches ont été prises, 1.746 machines de linge faites, 1.789 consignes utilisées, 21.919 sandwiches et 12.487 soupes distribués. Les chiffres en baisse par rapport à l'année précédente s'expliquent par la prolongation de la Wanteraktioun 2019-2020 et l'ouverture anticipée de la Wanteraktioun 2020-2021. Les usagers du bistrot social avaient ainsi la possibilité de manger trois fois par jour à la Wanteraktioun.

*Le bistrot social s'adapte aux circonstances. Sur la photo : Gwenaëlle Pierson. (photo prise avant l'obligation du port du masque)*



Enfin, à partir d'avril 2020, Caritas Luxembourg a distribué des **tablettes numériques** aux familles et personnes seules hébergées dans les foyers pour migrants et les logements encadrés qu'elle gère, ainsi qu'aux personnes sans-abri qui logent dans une de ses structures. 1.053 personnes ont pu bénéficier de ce précieux soutien. Pendant le confinement, les tablettes ont permis aux bénéficiaires de s'informer, de communiquer avec l'extérieur, leur famille et les équipes de Caritas, d'écrire des lettres de motivation et CV, mais aussi de se divertir et de s'évader quelque peu sur Internet en cette période où les personnes sont isolées dans leur chambre de foyer, parfois sans télévision, ni ordinateur. Pour les familles et étudiants réfugiés, la tablette a principalement permis d'accéder aux devoirs et cours en ligne. L'action a été rendue possible grâce à la générosité de nombreux donateurs.



*Des tablettes ont été mises à disposition des personnes sans-abri et réfugiées afin qu'elles ne restent pas isolées.*

## Quelques témoignages Caritas Corona-Helpline

« Bonjour,

*Je tiens à vous remercier de tout cœur de l'aide que vous m'avez apportée et surtout du temps que vous avez passé pour m'écouter, me conseiller et m'orienter. J'ai perdu mon travail dans la restauration suite à la crise du Coronavirus. Sans vous, je n'aurais pas su quoi faire. Merci pour tous les conseils et les contacts que vous m'avez donnés pour que je puisse demander l'indemnité de chômage et pour la recherche d'un nouvel emploi. Merci également pour le soutien financier que vous m'avez accordé afin que mes enfants et moi puissions nous en sortir en attendant de percevoir l'indemnité de chômage. »*

*Une mère de famille élevant seule ses 3 enfants*

« Merci de m'avoir donné accès à l'épicerie sociale. Depuis le confinement, mes revenus sont au minimum et j'ai du mal à nourrir correctement mes enfants. Merci à la Helpline. »

*Une mère seule élevant ses trois enfants*

« Bonjour, merci de tout cœur d'avoir pris en charge mon loyer. Avec la crise sanitaire, j'ai perdu tous mes revenus. Je travaillais comme femme de ménage et comme aide-cuisinière. Avec ces deux emplois, j'ai toujours réussi à payer les 500 euros de mon loyer. Je viens de reprendre le travail et pourrais ainsi assumer mes frais à partir du mois prochain. Merci ! »

*Femme, la cinquantaine*

« Merci pour votre travail, qui est essentiel pour les personnes qui, comme moi, se retrouvent dans une situation difficile, n'arrivant plus à payer leur loyer et leurs factures à cause du chômage partiel. Merci pour l'aide financière que vous m'avez accordée et qui comble ma perte de salaire. Merci également pour les bons conseils. Vous m'aviez proposé d'aller discuter avec mon employeur. Ce que j'ai fait. Du coup, il vient de me proposer un contrat à plein temps au lieu de mon contrat à mi-temps. Cela améliorera de manière importante ma situation financière. Je ne vous remercierais jamais suffisamment pour votre travail qui est important et très apprécié. »

*Femme travaillant à mi-temps et en chômage partiel pendant le confinement*

« Je travaille en tant qu'indépendant dans le secteur audio-visuel et fait l'accompagnement musical dans diverses fêtes. J'avais un agenda plein jusque fin 2020. Mais c'était sans compter avec le Coronavirus. Je suis resté sans revenus. Mes économies m'ont permis de payer le loyer de ces 4 derniers mois. Mais du coup, c'était très serré pour faire mes courses. Grâce à la Helpline, j'ai eu accès à l'épicerie sociale pendant trois mois. Cela m'a beaucoup aidé. J'espère pouvoir reprendre mes activités à partir de septembre, mais avec l'évolution des infections rien n'est certain. Merci ! »

*Homme, la trentaine*

**Propos recueillis au téléphone par l'assistant social en charge du dossier**

## RÉPONSES

# Travail et occupation

L'inclusion par le travail et l'occupation des personnes en situation de précarité ou d'exclusion est depuis toujours un volet important de l'action de Caritas Luxembourg. En 2020, avec la pandémie, ce volet prend une importance toute particulière : la crise sanitaire impacte fortement le monde du travail et fragilise encore davantage les publics de Caritas Luxembourg.

Plus de 1.100 personnes aidées à s'intégrer par le travail ou une occupation.

En 2020, Caritas Luxembourg a occupé 156 personnes dans le cadre d'une **mesure en faveur de l'emploi**, certaines au Centre Ulysse où elles aident à la cuisine, à la réception ou à l'entretien technique du bâtiment, d'autres dans les épiceries sociales où elles mettent les produits en rayon. Ces activités se font en collaboration avec l'Office National de l'Inclusion Sociale (ONIS). Avoir une occupation permet aux personnes de lutter contre l'ennui, de sortir de l'isolement, d'apprendre la vie en groupe, de montrer aux autres, mais aussi et surtout à elles-mêmes, qu'elles sont capables de faire des choses et ainsi de se sentir valorisées. En même temps, elles acquièrent de nouvelles compétences et stabilisent leur situation psycho-sociale.

La grande majorité des personnes travaille à l'**Atelier Thérapeutique d'Ehlerange**. Les personnes y lavent et repassent le linge de différentes structures d'hébergement, tout en bénéficiant d'un accompagnement médico-psycho-social. Les participants prennent également part à des activités socio-thérapeutiques pour renforcer l'estime de soi, l'autonomie, favoriser les contacts sociaux, etc. Des formations de base en buanderie, lavage, repassage, nettoyage, entretien ménager, traitement de linge et entretien des alentours leur sont également proposées. En 2020, 43 personnes ont ainsi été occupées et 305 activités organisées. Les horaires ont été aménagés afin de réduire le nombre de personnes présentes en même temps dans l'atelier. L'Atelier Thérapeutique d'Ehlerange bénéficie du soutien du Ministère de la Santé.



Travaux de repassage à l'Atelier Thérapeutique d'Ehlerange.



A l'Atelier Thérapeutique d'Ehlerange, les participants prennent également part à des activités socio-thérapeutiques pour renforcer l'estime de soi et l'autonomie et favoriser les contacts sociaux.

*Le projet de jardinage a connu en 2020 un beau développement.*

**L'activité de jardinage** lancée au Centre de l'Oseraie à Kopstal a connu en 2020 un beau développement avec le recrutement de deux jardiniers professionnels supplémentaires pour encadrer les personnes, l'occupation de 12 personnes en plus et la mise en place, pour un lancement début 2021, de deux nouvelles activités : l'entretien d'espaces verts et la coupe de bois de chauffage.

**L'accompagnement vers le travail des réfugiés** est un autre axe d'action de Caritas Luxembourg. Bien que les embauches issues des partenariats conclus avec les entreprises privées et l'Agence pour le Développement de l'Emploi (ADEM) aient été suspendues depuis le début du confinement, la collaboration avec les conseillers de l'ADEM pour proposer des formations aux bénéficiaires s'est poursuivie. Caritas Luxembourg a également sollicité des entreprises du secteur de l'artisanat et de la construction en leur envoyant les candidatures de ses bénéficiaires et en leur proposant son aide dans les démarches administratives avec l'ADEM. En septembre, une troisième Classe d'Insertion pour Jeunes Adultes (CLIJA) composée de 8 élèves (dont 6 encadrés par Caritas Luxembourg) a été ouverte à l'école hôtelière de Diekirch. Enfin, cette période de crise a conduit les équipes de Caritas Luxembourg à prendre contact avec ses bénéficiaires occupant un emploi pour vérifier qu'il n'y ait pas de problème, que les droits des personnes en chômage partiel soient respectés et soutenir administrativement les personnes licenciées dans leur demande d'allocation de chômage. Au total, 84 personnes ont bénéficié de cet accompagnement.

Un autre pilier de l'action de Caritas Luxembourg en faveur de l'emploi est **la formation professionnelle**. En 2020, grâce au soutien de ses formateurs de longue date, et avec l'autorisation du Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, Caritas Luxembourg a pu rapidement adapter la formation de base pour personnel non-qualifié de l'éducation non-formelle aux impératifs des mesures sanitaires. 4 groupes avec au total 81 personnes ont ainsi pu être organisés. La formation combine maintenant des apprentissages à distance et des modules de formation en présentiel. Les 95 formations professionnelles courtes de son catalogue ont, quant à elle, dû être mises en suspens. Pour rappel, ces formations s'adressent elles aussi aux professionnels de l'éducation non-formelle et portent sur les champs d'action et d'autres outils du cadre

*Activité occupationnelle à l'atelier Creamisu pour personnes dans la grande précarité.*



de référence. En 2020, seules 15 formations ont pu être organisées et ce, à huit clos, pour des équipes qui travaillent déjà ensemble. Le temps libéré à cause de la non-tenu de nombreuses formations, a été cependant investi positivement dans la préparation de nouvelles activités.

A tout cela s'ajoutent les activités occupationnelles réalisées dans le cadre de l'atelier **Creamisu**. Cet espace socio-culturel de rencontre et d'expression artistique permet à des personnes qui vivent dans la rue ou dans une précarité extrême de rompre avec la monotonie, de retrouver l'estime de soi et de s'exprimer. En 2020, **l'atelier « Creamisu »** compte 2.036 participations contre 4.112 en 2019. Cette baisse s'explique par la fermeture de l'atelier pendant près de quatre mois en raison des mesures sanitaires et de distanciation. L'atelier a cependant continué à travailler sur de nouveaux projets visant l'inclusion des personnes par la mise en valeur de leur créativité et de leurs capacités artistiques. **L'activité de musculation « Powerteam »** a aussi été fortement impactée par le coronavirus. Seules 29 personnes ont pu participer à l'activité alors qu'elles étaient 103 en 2019. En effet, pour limiter au maximum les risques de contagion, le nombre de participants par séance a dû être limité de manière importante. Pendant l'été, les entraînements ont eu lieu à l'extérieur, dans la vallée de la Pétrusse, au Bambësch ou à Kockelscheuer. Pour ce qui est du **« Streetfootball »**, celui-ci n'a pas pu se faire en 2020.



## RÉPONSES

# Ecoute et conseil

En 2020, à cause de la crise sanitaire, Caritas Luxembourg a été plus que jamais à l'écoute des personnes pour leur donner conseil et orientation.

Près de 6.200 personnes ont fait appel aux services d'écoute et de conseil de Caritas Luxembourg.

Au niveau de **l'accueil des réfugiés et migrants**, plus de 2.000 entretiens ont été menés au cours de l'année et 760 dossiers ont été traités. L'activité a été certes réduite, mais l'équipe est toujours restée présente pour son public par le biais de son accueil téléphonique, ses séances d'informations collectives et ses entretiens individuels sur rendez-vous. Neuf langues différentes étaient possibles pour permettre à tous de s'exprimer et comprendre. La période de confinement et de déconfinement progressif a également été mise à profit, entre autres, pour conceptualiser et mettre en place des séances d'information collectives sur deux nouvelles thématiques « L'accès à

l'emploi » et « Les particularités du marché immobilier au Luxembourg », pour renforcer d'autres structures comme le foyer Bristol pour demandeurs et bénéficiaires de protection internationale vulnérables, pour participer à la Corona Helpline de Caritas Luxembourg afin de prendre en charge les demandes d'aide des ressortissants hors Union européenne et pour redynamiser la salle d'attente de ses locaux à Luxembourg-Ville grâce à la création d'outils de sensibilisation ou d'information sur des thématiques citoyennes variées telles que la Journée internationale des Femmes, la Journée mondiale de l'Aide Humanitaire, la Journée internationale du Climat et la Journée internationale des Droits humains.

*Pendant le confinement, le Streetwork a multiplié ses sorties pour aider les personnes vivant dans la rue.*



*Des infirmiers sillonnent depuis novembre les rues de Luxembourg-Ville dans le cadre du projet de santé et soins en rue.*

Par ailleurs, deux projets complètent le domaine d'intervention de l'accueil social. Il s'agit du projet UBUNTU mis en œuvre pour accompagner moralement et psychologiquement les personnes hébergées à la SHUK (structure d'urgence destinée aux personnes concernées par le transfert Dublin) face à l'incertitude de leur statut. 214 personnes ont pu bénéficier d'un soutien psychologique et de séances de thérapie ou bien participer à des activités sportives ou de loisir. Le deuxième projet démarré en 2019 concerne le soutien aux victimes de la traite humaine. Il repose sur deux structures d'hébergement dont la deuxième a ouvert ses portes en novembre 2020. Douze personnes ont pu y être accueillies.

L'équipe de **la Maison « Le Temps des Femmes »**, pour sa part, a continué son action auprès des femmes traumatisées ou vulnérables afin de les aider à sortir de leur isolement. A partir du mois de mars, durant le confinement, les activités ont été interrompues, mais l'équipe a continué à être présente pour les femmes et surtout pour aider les mères dans l'accompagnement de leurs enfants sur le plan scolaire et moral. Des tablettes ont également été distribuées afin que les enfants puissent travailler à la maison. En un an, le projet a permis d'aider 211 femmes de 28 nationalités différentes. Au mois d'octobre, la Maison « Le Temps des Femmes » quittait le site de Heisdorf pour s'installer à Mersch et y continuer ses actions de soutien.

Pour ce qui concerne le **Centre Oasis**, acteur majeur dans le cadre du Contrat d'Accueil et d'Intégration (CAI), des cours de langues agréés en luxembourgeois et en français ont été proposés pour la deuxième année consécutive en collaboration avec



la Landakademie. Ces cours ont été interrompus à partir du mois de mars, mais ont repris en octobre. En parallèle, le Centre Oasis a continué à développer une offre variée d'activités sportives, culturelles et manuelles, ainsi que des cours de langues non agréés en français, luxembourgeois et allemand. A noter également l'appui scolaire, encadré par des bénévoles, au bénéfice de la quarantaine d'enfants fréquentant le centre. Devant la digitalisation progressivement mise en place dans le système scolaire luxembourgeois, le Centre Oasis s'est doté de 30 tablettes avec connexion internet afin de faciliter l'aide aux devoirs. Le Centre Oasis ayant fermé pendant la période du 15 mars au 15 juin 2020 en raison de la pandémie, le nombre de consultations enregistrées (127) par la permanence est naturellement moindre que les années précédentes. Les entretiens ont porté sur des motifs divers tels que des inscriptions aux cours de langues et ateliers, des démarches administratives et des demandes d'aide sociale ou de traduction.

Au niveau des personnes sans-abri, le travail du **Streetwork** a été réorganisé en 2020 à cause de la pandémie. Ainsi, le nombre de tournées a été multiplié afin d'être au maximum présent dans la rue pour les personnes sans-abri. Une grande partie des interventions ont porté sur la sensibilisation aux gestes barrières et la prévention de la contagion. Il s'agissait aussi d'informer régulièrement les personnes sur l'évolution de la pandémie, de les rassurer lors des situations d'angoisse et de peur, d'assurer le lien avec leur médecin traitant et le service psychologique de Caritas



*La Maison « Le Temps des Femmes » a déménagé dans de nouveaux locaux à Mersch.*



*Pendant tout le confinement, Caritas Luxembourg est resté à l'écoute de son public.*

Luxembourg. La plupart des personnes rencontrées étaient demandeurs d'un soutien dans le domaine de la santé, de sorte qu'un projet de soins et santé en rue pour personnes sans-abri a été lancé en novembre 2020 avec le soutien de l'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte. Depuis, une équipe d'infirmiers de Caritas Luxembourg sillonne les rues de la capitale afin de permettre aux personnes sans-abri de se faire soigner. Concernant les permanences sociales du Streetwork, elles ont été remplacées par des permanences téléphoniques. Il était important de continuer à fournir ce service étant donné que pendant le confinement, mais aussi après, de nombreuses démarches administratives essentielles (demande de certificat d'affiliation, demande pour le REVIS, demande d'indemnité de chômage, inscription en tant que demandeur d'emploi à l'ADEM) ne pouvaient se faire plus que par internet et que la majorité des personnes sans-abri n'a pas accès à un ordinateur.

Un autre service auquel peuvent recourir les personnes sans-abri est le **Service psychologique**. Ce dernier a été très sollicité pendant la crise sanitaire. Quelque 1.200 entretiens psychologiques ont été menés. En parallèle, que très peu de groupes thérapeutiques, comme les séances « Cinéma-psy » suivies d'un débat psycho-éducatif, ont pu avoir lieu. Seul le « Café psy », organisé selon une approche bas seuil et comme lieu de rencontre et d'échange hebdomadaire pour les personnes les plus vulnérables accueillies au département « Urgence », a continué à être proposé dans le respect des mesures sanitaires et de distanciation.

Pour ce qui concerne le **Para-Chute**, il y a eu en 2020 plus de 20.000 passages. Cette structure permet aux personnes sans-abri qui gravitent autour de la gare de se retirer quelques instants et, si elles le souhaitent, de demander un accompagnement social. La structure est cogérée par la CFL, la Ville de Luxembourg, qui occupe un éducateur gradué, le Ministère de la Famille avec Caritas Luxembourg, qui occupe une éducatrice diplômée. En 2020, les conditions d'accueil et les services proposés, ainsi que les horaires d'ouverture, ont été adaptés aux restrictions sanitaires.

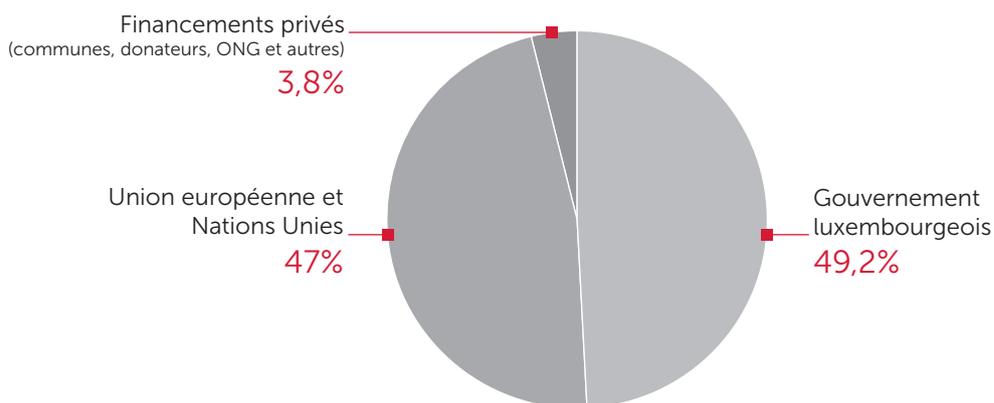
Enfin, les enfants et les jeunes, pour leur part, ont également accès à des services de conseil spécialisés qui leur sont dédiés comme le service d'aide aux familles FARE qui accompagne les familles fragilisées en ambulatoire, le service IsiPSY qui propose des consultations psychologiques et thérapeutiques, le Kanner-Jugendtelefon qui répond de manière anonyme aux questions des enfants et des parents, les maisons de jeunes, l'Atelier Zeralda et son service « Kand a Famill », qui accompagne les habitants du quartier Pfaffenthal de Luxembourg-Ville et enfin le service Dys-positiv, qui aide les enfants atteints de troubles de l'apprentissage. Ces services ont continué à fonctionner pendant toute la crise sanitaire, certains à distance plutôt qu'en présentiel, d'autres avec des renforts pour capter le plus tôt possible un maximum d'enfants et de jeunes en difficultés.

# RÉPONSES

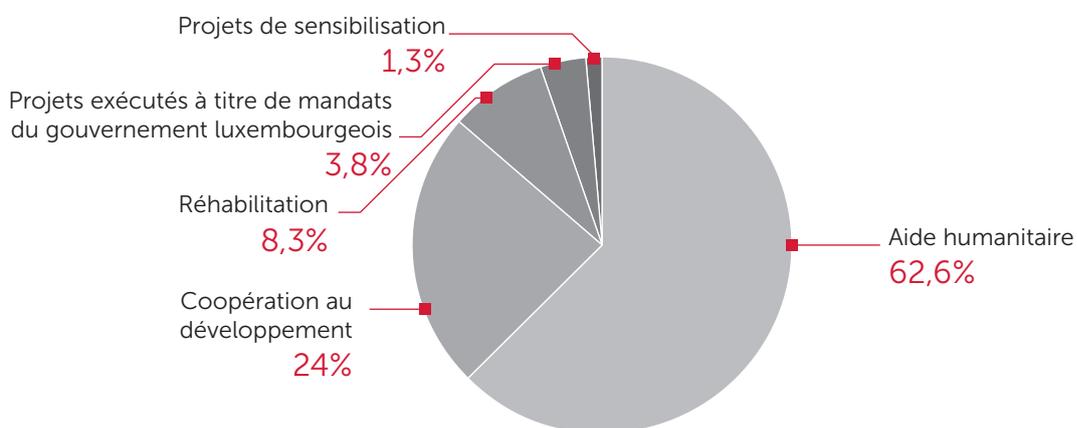
## Coopération internationale

En 2020, Caritas Luxembourg a engagé quelque 16,7 millions d'euros dans 64 projets différents.

### Répartition du financement selon les bailleurs de fonds



### Répartition du financement selon les domaines d'intervention



Plus de 100.000  
personnes ont été  
aidées dans 14 pays.

## Aide d'urgence

En 2020, **la pandémie du COVID-19 a fortement marqué les activités de coopération internationale.**

Les communautés avec lesquelles Caritas Luxembourg travaille ont été lourdement touchées par l'épidémie, non seulement du point de vue médical, mais aussi économiquement. Dès mars, Caritas Luxembourg a répondu aux appels de ses partenaires pour les appuyer dans la lutte contre la propagation du coronavirus, notamment en fournissant du matériel de protection et de désinfection et en menant des campagnes de sensibilisation aux gestes barrières. Ce soutien a concerné l'Afghanistan, le Bangladesh, Haïti, le Laos, le Soudan du Sud, le Mali, le Niger, la République Démocratique du Congo, le Tadjikistan et la Syrie. Des fonds additionnels ont été approuvés par la Commission européenne et le gouvernement luxembourgeois pour venir en aide dans plusieurs pays d'Amérique du Sud qui doivent protéger en plus de leur population les nombreux réfugiés vénézuéliens de plus en plus nombreux. Malgré les obstacles (impossibilité de voyager, risque de contagion, distances sociales pendant les distributions, pays sous confinement, fermetures des frontières, etc.), les collaborateurs et les partenaires locaux de Caritas Luxembourg ont réussi à œuvrer avec proximité.

En août, les **explosions à Beyrouth** ont endeuillé le Liban et aggravé les problèmes structurels et la récession liée à la pandémie. Caritas Luxembourg est intervenue avec ses partenaires locaux pour redonner un peu de réconfort aux personnes dans le besoin. L'aide d'urgence comprenait une assistance alimentaire sous forme de paniers alimentaires et de

repas chauds, une aide en espèce pour permettre aux familles de réparer leur logement et de remplacer des éléments essentiels de leur maison, comme les vitres, les lits, les matelas ou les cuisinières, la réalisation de légers travaux de réparation, ainsi qu'une aide et un suivi psychologique.

Dans certaines régions du monde, **l'urgence est devenue une situation qui dure.** Ainsi, Caritas Luxembourg a continué à apporter de l'aide humanitaire en Syrie. Entre janvier et mars, 900.000 personnes ont été déplacées par la guerre vers le nord de la Syrie, à la frontière turque. Caritas Luxembourg a pu aider grâce au soutien de l'Union Européenne et du gouvernement luxembourgeois plus de 77.000 personnes dans l'urgence. Une aide est également apportée dans la reconstruction des logements détruits. Au Soudan du Sud, Caritas Luxembourg est présente dans deux camps pour personnes déplacées par la guerre civile. Elle y distribue une aide d'urgence alimentaire et d'hygiène et organise des actions pour les communautés-hôtes autour des camps afin d'assurer leur survie et la paix. En République Démocratique du Congo, une aide d'urgence sous forme d'articles ménagers et d'hygiène est donnée aux personnes déplacées par les différents conflits. Enfin, au Mozambique, la distribution de semences et de kits alimentaires, en réponse au cyclone Idai qui avait sévèrement touché le pays en mars 2019, s'est poursuivie.



Au Laos, Caritas Luxembourg a fait don de matériel sanitaire.



Au Soudan du Sud, Caritas Luxembourg a sensibilisé les villageois aux mesures sanitaires contre le Covid-19.



Caritas Luxembourg et son partenaire local ont sensibilisé aux mesures d'hygiène dans les camps de déplacés au Nord de la Syrie.

## Coopération au développement

Malgré l'urgence du coronavirus, les projets de coopération au développement se sont poursuivis en 2020. La **sécurité alimentaire** est l'une des thématiques prioritaires. Caritas Luxembourg vient en aide aux enfants touchés par la malnutrition au Soudan du Sud à travers un programme visant à améliorer et diversifier l'alimentation de la population. En 2020, le programme a été étendu à l'Etat de l'Equatoria occidentale. Caritas Luxembourg a également contribué au renforcement des capacités chez ses deux partenaires locaux principaux – le Diocèse de Torit et Touch Africa Development Organization – et a renouvelé des contrats avec des agences des Nations Unies, notamment le Programme Alimentaire Mondial des Nations Unies (PAM) et l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO). Ces projets, en combinaison avec ceux qui sont financés par le Ministère des Affaires étrangères et européennes luxembourgeois, permettent à Caritas Luxembourg de pérenniser des structures communautaires, telles que des volontaires qui suivent la croissance des enfants et font de la sensibilisation autour de la malnutrition, des comités qui sont chargés de recevoir les plaintes des fermiers lors des distributions d'intrants agricoles, des coopératives plus fortes, des assistants-nutritionnistes capables d'appuyer les structures de santé, des hôpitaux et cliniques capables de faire face aux épidémies, etc. En République Démocratique du Congo, des semences sont distribuées et des formations techniques agro-écologiques proposées. Les cultures agro-écologiques fruitières, notamment bananières sont promues. Des techniques de conservation et d'amélioration des sols, ainsi que de prévention et traitement de maladies des plantes, sont enseignées à la population. Au Laos, c'est l'accès au marché qui constitue un défi majeur à relever pour les agriculteurs et donc un point d'attention particulier pour Caritas Luxembourg.

La **santé** est un autre domaine dans lequel Caritas Luxembourg est active. Au Soudan du Sud, Caritas Luxembourg travaille au renforcement de plusieurs centres de soins de santé primaires et d'un hôpital. Pour faciliter l'accès aux soins des populations, des équipes de proximité et des cliniques mobiles sont également mises en place. Suite aux différentes exactions subies par les femmes, telles que le mariage précoce, un accent particulier est mis sur l'amélioration de l'accès aux soins maternels et infantiles. Un de ces projets porte notamment sur la création d'un centre de prévention, de traitement et d'orientation pour une maternité sans risque, avec une spécialisation dans la réparation des fistules obstétricales. En même temps, Caritas Luxembourg investit dans des programmes radio et des événements villageois consacrés à l'amélioration des connaissances sur des sujets clés en matière de santé, en vue de prévenir la malnutrition, les pratiques

néfastes et la propagation des maladies infectieuses. A Haïti, Caritas Luxembourg soutient un centre de santé dans une zone enclavée et difficile d'accès. Des soins de médecine générale et dentaire y sont proposés, ainsi qu'une pharmacie et un suivi prénatal pour les femmes enceintes. Une clinique mobile se déplace pour vacciner les enfants, mais également pour sensibiliser les élèves et les enseignants dans les écoles. Au Laos, mais aussi en République Démocratique du Congo, une grande partie de l'action de Caritas Luxembourg consiste à fournir de l'eau potable aux communautés par la distribution de filtres à eau et la construction d'adductions d'eau dans les villages. Des latrines sont également construites. Enfin, les populations sont sensibilisées aux différentes questions liées à l'hygiène. Un dernier volet d'action en matière de santé est la lutte contre la tuberculose qu'elle soutient en Afghanistan et au Tadjikistan et cela depuis des années.

Dans le domaine du **travail décent**, qui est un autre pilier de son action, Caritas Luxembourg donne la possibilité aux personnes, et surtout aux femmes, non seulement de développer leurs activités de tissage, de couture, de culture et d'élevage et ainsi d'avoir un revenu supplémentaire pour la famille, mais aussi d'avoir un meilleur accès aux possibilités d'emploi. Au Bangladesh, cet accès est, par exemple, facilité par la mise en place de garderies d'enfants. Au Kosovo, ce sont surtout les activités génératrices de revenus (AGR) qui sont soutenues et, à travers elles, la mise en place d'un environnement économique plus compétitif et plus légal. Les bénéficiaires des kits AGR de Caritas Luxembourg sont obligés, par exemple, d'enregistrer leur entreprise et de payer des impôts. Un autre aspect important de l'action de Caritas Luxembourg est la sensibilisation des communautés exploitées à travers le travail à leurs droits. Ceci est notamment le cas pour les Haïtiens qui ont émigré illégalement en République dominicaine ou qui travaillent dans les régions frontalières. Caritas Luxembourg y soutient un programme qui vise à améliorer leurs conditions de vie. Le programme comprend notamment une assistance aux personnes rapatriées, la promotion du droit à un travail décent, l'encouragement de la création d'entreprises sociales et solidaires, une formation et un appui financier pour mener des activités génératrices de revenu. Au Bangladesh, les nombreux candidats à la migration sont informés sur leurs droits et sur les risques auxquels ils s'exposent. Des campagnes de sensibilisation sont ainsi lancées. Des bureaux d'information et un service d'aide téléphonique ont été créés. Les femmes qui souhaitent partir travailler comme aide-ménagères à l'étranger reçoivent des formations sur leurs droits et leurs obligations, ainsi que des cours de langue. En même temps un soutien psycho-social et juridique est proposé aux migrants qui reviennent.

Enfin, **les projets d'adaptation aux changements climatiques** ont été poursuivis en 2020. Même si les pays dans lesquels travaille Caritas Luxembourg ont été relativement épargnés en 2020 par les catastrophes naturelles, ils restent néanmoins parmi les pays au monde les plus touchés par les conséquences du réchauffement climatique. L'objectif de Caritas Luxembourg est de permettre aux populations de continuer à vivre là où elles ont toujours vécu en les aidant à s'adapter au changement climatique.

Au Bangladesh, par exemple, Caritas Luxembourg cible le renforcement et le reboisement du bassin de Brahmapoutre. L'objectif est de réduire le risque d'inondations et d'érosion du sol et ainsi améliorer les conditions d'existence des familles qui vivent autour du bassin. A Haïti, des activités sont organisées pour renforcer le sol par la plantation d'arbres fruitiers et forestiers, adapter les pratiques agricoles et sensibiliser la population au changement climatique.

## Programme « Plaidons Responsable »

Les activités de « Plaidons Responsable », le programme de plaidoyer et de sensibilisation aux causes et aux conséquences structurelles de l'injustice sociale et de la pauvreté dans le monde de Caritas Luxembourg, se sont concentrées en 2020 principalement sur la problématique du travail décent, d'où une participation active à l'Initiative pour un Devoir de Vigilance. Cette dernière regroupe de nombreuses organisations de la société civile et œuvre afin que les entreprises luxembourgeoises prennent leurs responsabilités quant au respect des droits humains et environnementaux dans leurs activités à l'étranger. En 2020, elle a interpellé à travers plusieurs prises de position, les politiques, les entreprises et l'opinion publique sur le respect des droits humains dans les chaînes d'approvisionnement et à ce que le soutien financier d'entreprises s'accompagne d'une exigence claire d'engagement à respecter les droits humains. En décembre, l'initiative a publié les résultats du sondage qu'elle a fait réaliser par TNS Ilres. Le sondage confirme que la population luxembourgeoise est majoritairement en faveur d'une loi nationale sur le devoir de diligence.



En 2020, Plaidons Responsable a également organisé ou co-organisé plusieurs événements: le lunch debate « Growth and Degrowth : Rethink the role of our economy in creating social welfare » (16 janvier 2020) avec Francesco Sarracino ; la conférence en ligne « COVID-19: Challenges and Opportunities for Neo-humanism » (le 12 octobre 2020) avec Francesco Sarracino, les October Days for Sustainable development avec la Banque Européenne d'Investissement et l'Université du Luxembourg (le 22 octobre 2020), le table ronde organisée par Meng Landwirtschaft « N'exportons pas nos problèmes » (16 octobre 2020).

Au niveau de la sensibilisation des jeunes, un autre axe de travail important du travail de Plaidons Responsable, les activités ont été réduites de manière importante étant donné l'impossibilité de se rendre dans les lycées. Notons quand-même le lancement à l'Ecole privée Fieldgen, en partenariat avec le Ministère de la Justice, d'un dossier pédagogique sur la problématique de l'esclavage moderne et l'organisation, en août, d'un atelier d'upcycling avec la Maison des Jeunes de Bettembourg. Une brochure intitulée « Renforcer le combat contre l'esclavage moderne » a également été éditée.

**Pour en savoir plus : [www.caritas.lu/plaidons-responsable](http://www.caritas.lu/plaidons-responsable)**



Entrevue avec Franz Fayot, ministre de la Coopération et de l'Action humanitaire.



Lunch debate « Growth and Degrowth : Rethink the role of our economy in creating social welfare » avec Francesco Sarracino (16 janvier 2020).



Atelier d'upcycling avec la Maison des Jeunes de Bettembourg.



*Au Bangladesh, les femmes, qui souhaitent partir travailler comme domestiques à l'étranger, reçoivent des formations sur leurs droits et leurs obligations, ainsi que des cours de langue.*



*Au Soudan du Sud, Caritas Luxembourg travaille au renforcement de plusieurs centres de soins de santé, d'un hôpital et de leur personnel.*



*L'équipe de Caritas Luxembourg au Laos.*

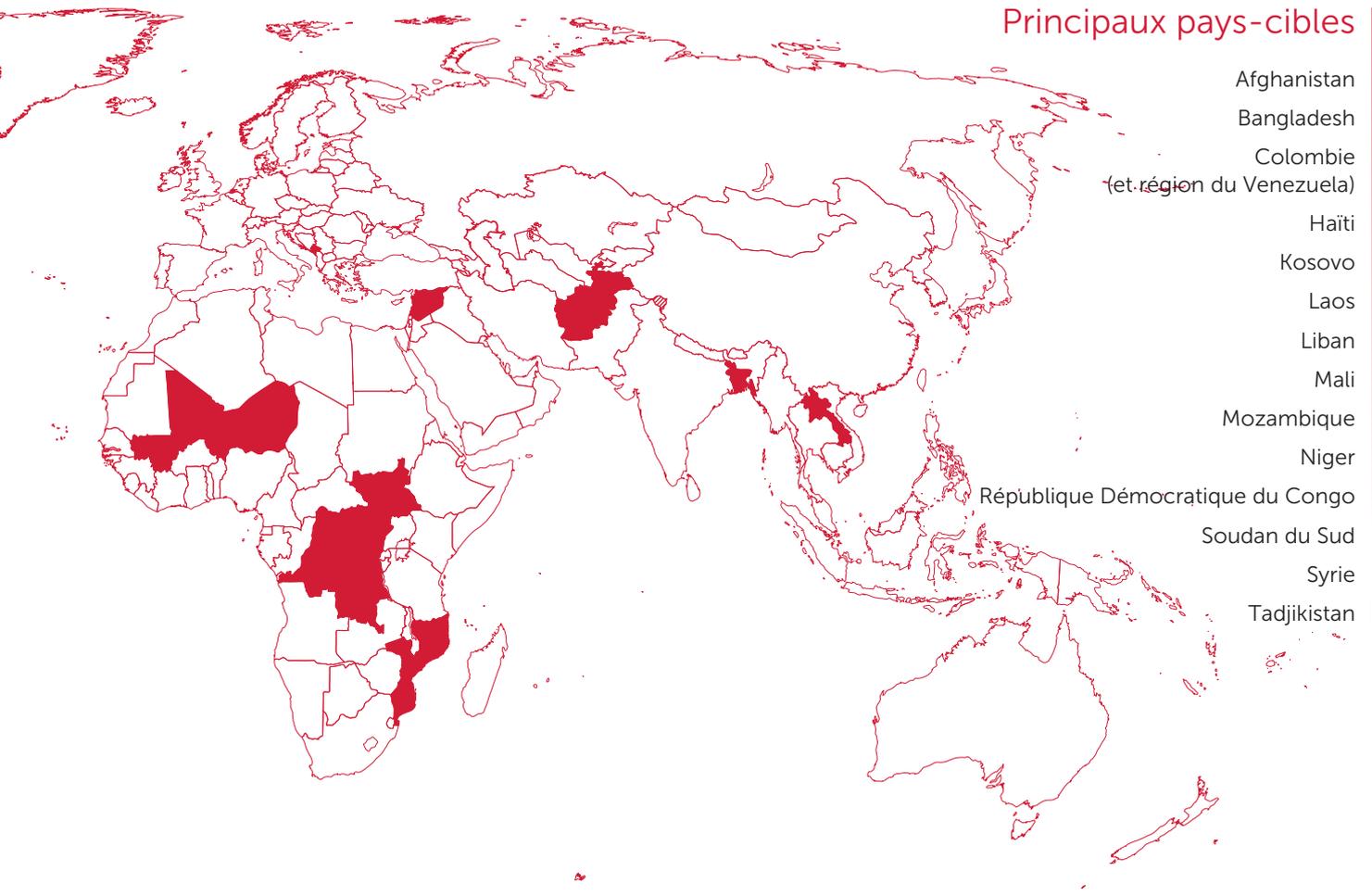


*Nombreux sont les étudiants du centre de formation en nutrition que Caritas Luxembourg a mis en place au Soudan du Sud.*



*Au Mozambique, les partenaires de Caritas Luxembourg continuent à distribuer des semences et des kits alimentaires aux victimes du cyclone Idai grâce au soutien de Caritas Luxembourg.*

## Principaux pays-cibles



Afghanistan

Bangladesh

Colombie  
(et région du Venezuela)

Haïti

Kosovo

Laos

Liban

Mali

Mozambique

Niger

République Démocratique du Congo

Soudan du Sud

Syrie

Tadjikistan



*En Colombie, un soutien est donné aux réfugiés vénézuéliens sous forme d'une aide alimentaire, de produits d'hygiène et financière.*



*Au Soudan du Sud, grâce à des parcelles de démonstration, les agriculteurs sont formés à de nouvelles techniques de culture et reçoivent des conseils d'agronomes.*



*Au Laos, une partie de l'action de Caritas Luxembourg consiste à fournir de l'eau potable aux communautés.*

## MOYENS MIS EN OEUVRE

# Ressources humaines

Au 31 décembre 2020, les quatre associations qui forment Caritas Luxembourg, à savoir Caritas Accueil & Solidarité asbl, Caritas Jeunes & Familles asbl, Caritas Enfants & Familles asbl et la Fondation Caritas Luxembourg, occupaient **859 collaboratrices et collaborateurs**. A ce nombre s'ajoutent les **565 bénévoles** qui viennent renforcer l'action de Caritas Luxembourg, ainsi que les **188 stagiaires et apprenti(e)s** et le **personnel des bureaux à l'étranger** (Laos, Tadjikistan et Soudan du Sud).

Pour améliorer l'aide apportée à ceux qui sont dans le besoin, Caritas Luxembourg a investi en 2020 dans le **développement en compétences** de son personnel à hauteur de 112.500 euros. Ce montant est loin du niveau de 2019 étant donné que de nombreuses formations ont été annulées en raison du confinement et des mesures sanitaires. Les collaboratrices et collaborateurs de Caritas Luxembourg n'ont pas non plus pu participer, comme par le passé, aux formations de sensibilisation et de prévention de la maltraitance du **dispositif « Bientraitance »** mis en place avec d'autres associations. Seuls 23 collaboratrices et collaborateurs ont pu participer aux formations. Pour rappel, le dispositif comprend une formation de sensibilisation à la bientraitance et de prévention à la maltraitance obligatoire pour tous les collaboratrices et collaborateurs, la désignation d'un délégué à la bientraitance chargé de promouvoir la bientraitance, de prévenir la maltraitance, et d'informer, conseiller et former, ainsi que la mise à disposition d'un point de contact externe aux organisations. Ce dispositif est complété pour Caritas Luxembourg par l'obligation pour tous ses collaboratrices et collaborateurs de signer un document les engageant formellement à respecter le code de conduite très stricte de Caritas Internationalis sur la protection des enfants et des personnes vulnérables, notamment face au harcèlement sexuel. Par ailleurs, une charte lie également la Fondation Caritas Luxembourg et le Ministère des Affaires étrangères et européennes à ce propos pour la coopération internationale.

Un autre axe où Caritas Luxembourg investit est le **bien-être de ses collaboratrices et collaborateurs**. En 2020, une attention particulière y a été portée en raison de la crise sanitaire qui a fait que l'environnement de travail des collaboratrices et collaborateurs de Caritas Luxembourg a été encore plus difficile que d'habitude : effectif réduit, mesures sanitaires contraignantes, adaptation constante, surcharge de travail, peur de s'infecter et d'infecter des bénéficiaires, distanciation sociale, télétravail, etc. Caritas Luxembourg a essayé d'être à l'écoute des attentes et besoins de ses collaboratrices et collaborateurs. Tout a été fait pour faciliter au mieux leur travail, pour sécuriser leur poste et pour garder la cohésion d'équipe. A la mi-novembre, le moral des collaboratrices et collaborateurs de Caritas Luxembourg a été fortement touché par le décès inattendu de leur directeur, Andreas Vogt. C'est ensemble que les collaboratrices et collaborateurs de Caritas Luxembourg ont pu traverser cette douloureuse épreuve et continuer à aller de l'avant.

*Triste Nouvelle : Andreas Vogt, directeur de Caritas Accueil & Solidarité et fondé de pouvoirs de la Fondation Caritas Luxembourg n'est plus. Il laisse derrière lui un grand vide, mais également de nombreuses réalisations et idées de projets.*



## MOYENS MIS EN OEUVRE

# Ressources bénévoles

Caritas Luxembourg accueille tout au long de l'année des bénévoles pour renforcer ses équipes. Au-delà de leurs compétences, les bénévoles apportent une touche humaine essentielle au travail de Caritas Luxembourg. Fin 2020, 565 bénévoles soutiennent le travail de Caritas Luxembourg. L'année 2020 a été marquée par **l'arrêt de l'activité bénévole dans de nombreux domaines** lorsque les mesures de confinement sont entrées en vigueur, en mars. Il s'agissait de protéger les bénévoles dont une grande majorité fait partie des personnes vulnérables ou vit avec des personnes vulnérables. D'autre part, les ministères qui subventionnent certaines des structures gérées par la Caritas Luxembourg ont demandé à ce que le bénévolat soit mis entre parenthèse pendant un certain temps afin de confiner au maximum les différentes structures. Caritas Luxembourg et ses bénévoles ont accepté ces décisions, non pas avec un pincement au cœur, surtout que pendant la période de confinement, le besoin en soutien bénévole s'est fait ressentir encore plus que d'habitude. Certains bénévoles ont néanmoins pu continuer et ont mis les **bouchées doubles** surtout à la Wanteraktioun, qui a été prolongée de trois mois et qui avait besoin de tous les bras forts.

En parallèle, de nombreuses personnes (229 à partir de mai) ont demandé pendant la période de confinement et celle d'après à s'engager en tant que bénévole auprès de Caritas Luxembourg, ce qui a incité Caritas Luxembourg à ouvrir à partir de mai un **poste dédié à la coordination du bénévolat**. La coordinatrice engagée s'est investie, dans un premier temps, à maintenir le contact avec les « bénévoles en pause » à travers la correspondance et la réalisation d'un bulletin d'information. En même temps, elle a essayé par tous les moyens de rendre le **« bénévolat à distance »** possible et à ouvrir de nouvelles opportunités de s'engager comme bénévole, notamment pour les nombreuses personnes qui en ont manifesté l'intérêt.

Enfin, notons également qu'une **formation** a été développée pour les bénévoles qui travaillent sur le terrain avec les bénéficiaires. La formation « Aider – mais juste » a été dispensée en 2020 une première fois en visioconférence à 9 bénévoles.



*Une bénévole a préparé des sacs remplis de livres, jeux, matériel de dessin, etc. pour que les enfants du foyer pour réfugiés dans lequel elle est engagée puissent s'occuper pendant le confinement strict.*



*Première édition de la formation « Aider – mais juste ».*



*Visite des lieux pour les bénévoles de la Wanteraktioun 2020-2021 avant son ouverture.*



*Andrea Beestermoeller coordonne le bénévolat depuis mai 2020.*

Merci pour les longues années à nos côtés !

## MOYENS MIS EN OEUVRE

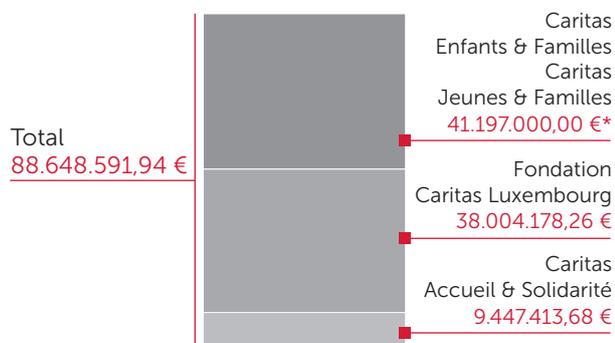
# Ressources financières

Les quatre associations qui composent Caritas Luxembourg ont réalisé en 2020 des prestations pour un montant total de **88.648.591,94 euros (voir détails ci-dessous)**.

**Leurs moyens financiers proviennent aussi bien de sources privées que de sources publiques** : dons privés, dons corporatifs, legs et fonds dédiés, paroisses, communes, subventions de l'Etat, accords-cadres de financement du Gouvernement luxembourgeois, fonds de l'Union européenne, PAM (Programme Alimentaire Mondial) et de l'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte.

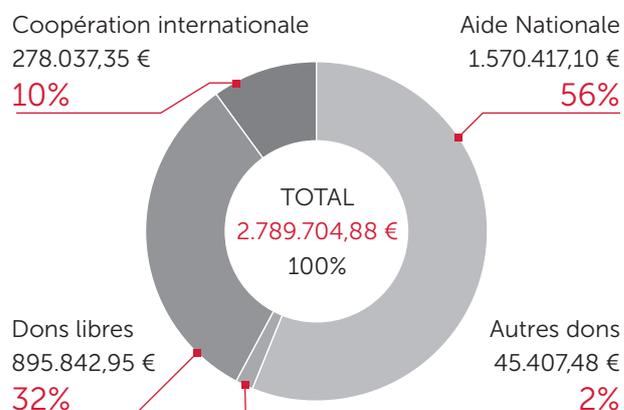
La Fondation Caritas Luxembourg, reconnue d'utilité publique, a en charge, entre autres, la collecte de dons. En 2020, la Fondation Caritas Luxembourg a collecté **des dons** pour un montant de 2.789.704,88 euros. Dans différents domaines, le don privé ouvre souvent la voie à des cofinancements du gouvernement luxembourgeois et de l'Union européenne, notamment pour des projets pilotes. **Les legs et donations** restent également indispensables pour assurer la pérennité des actions de Caritas Luxembourg au service des plus démunis. En 2020, la Fondation Caritas Luxembourg a reçu des legs pour un montant 51.366,60 euros. Caritas Luxembourg utilise une faible portion des fonds qu'elle reçoit pour couvrir ses frais de fonctionnement et de collecte de fonds. Au moins, 85% du montant des dons reçus sont affectés aux projets et activités menés en faveur des personnes en détresse. Aux dons financiers, s'ajoutent les nombreux dons en nature (vêtements, etc.) et les dons en compétences et en temps qui permettent aussi de soutenir les actions de Caritas Luxembourg.

### Moyens mis en oeuvre



\*Chiffres non encore audités au moment de la publication de ce rapport annuel.

### Dons reçus par la Fondation Caritas Luxembourg par domaine d'action\*



\*Les legs ne sont pas considérés dans ce graphique.

Les rapports financiers détaillés sont publiés sur le site : [www.caritas.lu](http://www.caritas.lu)

Depuis plus de 25 ans, les comptes de Caritas Luxembourg sont contrôlés par des réviseurs d'entreprise. S'y ajoutent pour la Fondation Caritas Luxembourg des audits internes et externes réguliers, notamment dans le cadre de la certification ISO 9001. En 2020, la certification ISO 9000 :2015 de la Fondation Caritas Luxembourg a été confirmée

lors de l'audit de suivi. En outre, la Fondation Caritas Luxembourg est membre fondateur de l'asbl « Don en confiance » et a signé une Charte d'entreprises pour la responsabilité sociale.

En 2020, Caritas Luxembourg a fait plusieurs appels à dons. Les appels à dons qui suivent ont permis de soutenir de nombreuses personnes en situation de précarité.



Collecte à l'Eglise en faveur de l'intégration des réfugiés au Luxembourg:	28.192 €
Urgence Covid-19 :	1.066.978 €
Campagne sur la sécurité alimentaire :	81.777 €
Campagne sur les enfants et l'éducation :	65.201 €
Campagne et collecte à l'Eglise de la Toussaint sur les personnes sans-abri :	101.505 €
Campagne de fin d'année :	156.999 €

## MOYENS MIS EN OEUVRE

# Ressources réseaux

### Le réseau international Caritas

Caritas Luxembourg fait partie d'une confédération mondiale qui travaille en solidarité pour un monde plus juste, et qui prend son inspiration de la foi chrétienne et de la doctrine sociale de l'Eglise.

Les 162 Caritas nationales constituent le plus grand réseau d'organisations caritatives catholiques au monde, voué à réduire la pauvreté et à mener des campagnes en faveur de la justice sociale. Caritas Internationalis a son siège à Rome, dans la cité du Vatican. Les 51 membres européens de Caritas Internationalis forment la région Europe et se sont constitués en asbl, avec Caritas Europa ayant son siège à Bruxelles.

### Caritas Luxembourg, membre actif de nombreuses plates-formes

Sur certains sujets, afin de renforcer sa force d'action, Caritas Luxembourg agit en concertation avec d'autres associations.

C'est le cas, par exemple, pour la thématique des réfugiés. Caritas Luxembourg fait partie du **Collectif Réfugiés Luxembourg (LFR)**. Ensemble, ils se sont mobilisés en 2020 sur plusieurs thématiques parmi lesquelles les efforts à réaliser pour protéger les plus vulnérables face à la crise sanitaire, le regroupement familial, les transferts dans le cadre du règlement Dublin, l'accès au marché du travail, l'allocation mensuelle et le droit d'asile en tant que droit fondamental. Depuis septembre 2020, Caritas Luxembourg assure le secrétariat du collectif pour une durée d'un an.

Pour les questions Nord-Sud, les prises de position se font aussi en concertation avec les autres ONG, à travers notamment le programme « **Plaidons Responsable** ». Pour ce qui concerne le climat, Caritas Luxembourg est membre de Votum Klima.

Caritas Luxembourg fait partie de dizaines de plates-formes dont: l'Agence du Bénévolat, la Banque alimentaire, la Coalition Nationale pour les droits de l'Enfant, la Conférence Générale de la Jeunesse Luxembourgeoise, Don en confiance, European Anti-Poverty Network (EAPN), European Federation of National Organisations Working with the Homeless (FEANTSA – Fédération européenne d'associations nationales travaillant avec les sans-abri), Fédération des Acteurs du Secteur Social au Luxembourg (FEDAS) (liste non exhaustive).

# MOYENS MIS EN OEUVRE

# Ressources communication

Pour entretenir sa relation avec ses publics, les informer des différents projets et de leur avancement, Caritas Luxembourg a développé toute une série d'outils de communication.



Retrouvez toutes nos actualités, services, projets et publications sur notre site Internet bilingue français/anglais.



Vous êtes plus de 13.000 à nous suivre au quotidien via les réseaux sociaux.



Le compte Instagram existe depuis avril 2020 et permet d'atteindre un public de jeunes.

Publié tous les ans, le « Sozialalmanach » sert d'instrument de dialogue avec les décideurs politiques, la société civile et l'économie.



News Bénévolat informe les nombreux bénévoles de Caritas Luxembourg.



Caritas News est le bulletin de liaison avec les donateurs de Caritas Luxembourg.

La newsletter électronique Caritas eNews vous informe de ce que fait Caritas Luxembourg.



Le « Sozialbarometer » donne une rapide vue d'ensemble du trimestre écoulé, ceci à l'aide de quelques nouvelles courtes et surtout de statistiques, graphes et tableaux.

# GOVERNANCE

Caritas Luxembourg est un regroupement de quatre associations partageant les mêmes valeurs et agissant de manière complémentaire et coordonnée : Fondation Caritas Luxembourg, Caritas Accueil & Solidarité asbl, Caritas Jeunes & Familles asbl, Caritas Enfants & Familles asbl.

Son Conseil de Gouvernance est composé de membres des conseils d'administration de ces quatre associations. Chaque entité juridique est dirigée par un conseil d'administration.

## Conseil de Gouvernance de Caritas Luxembourg

**Présidente** : Marie-Josée Jacobs  
**Vice-présidents** : Marc Hengen, Pit Bouché  
**Membres** : Marc Entringer, Marie-Christine Ries, Alphonse Wagner

## Comité de direction de Caritas Luxembourg

Andreas Vogt, Caritas Accueil & Solidarité (jusqu'au 15 novembre 2020)  
Carina Goncalves, Caritas Jeunes & Familles / Caritas Enfants & Familles  
Philippe Streff, Fondation Caritas Luxembourg (jusqu'au 14 octobre 2020)

## Fondation Caritas Luxembourg

### Conseil d'administration

**Présidente** : Marie-Josée Jacobs  
**Membres** : Pit Bouché, Marc Entringer, Marc Fischbach, Marc Hengen, Raphael Loschetter, Marcel Oberweis, Bernadette Reuter (jusqu'au 9 mars 2020), Marie-Christine Ries, Suzette Schannel-Serres, Charel Schmit, Alphonse Wagner, Emile Wirtz.

### Comité de direction

**Président** : Philippe Streff (jusqu'au 14 octobre 2020)  
**Membres** : Michael Feit, Stéphanie Friob, Martine Leseigne (à partir du 15 octobre), Yves Schmidt, Andreas Vogt (jusqu'au 15 novembre 2020)

## Caritas Jeunes & Familles asbl

### Conseil d'Administration

**Président** : Marc Hengen  
**Membres** : Marc Entringer, Nathalie Frisch, Maggy Hein, Gaby Meyer, Christiane Schaus, Jean-Luc Thill

### Comité de direction

**Présidente** : Carina Gonçalves  
**Membres** : Gilles Demoulin, Artemio Hoffmann (jusqu'au 29 février 2020), Pascale Lies-Schmit, Sara Pinto

## Caritas Accueil & Solidarité asbl

### Conseil d'administration

**Président** : Pit Bouché  
**Membres** : Marc Entringer, Marie-Josée Jacobs, Raphael Loschetter, Bernadette Reuter-Wagner (jusqu'au 9 mars 2020), Marie-Christine Ries, Suzette, Schannel-Serres, Alphonse Wagner, Emile Wirtz.

### Comité de direction

**Président** : Andreas Vogt (jusqu'au 15 novembre 2020)  
**Membres** : Stéphanie Friob (à partir du 15 octobre), Patrizia Infante, Martine Leseigne (à partir du 15 octobre), Marc Pauly, Stéphanie Sorvillo, Philippe Streff (jusqu'au 14 octobre)

## Caritas Enfants & Familles asbl

### Conseil d'Administration

**Président** : Marc Hengen  
**Membres** : Marc Entringer, Nathalie Frisch, Maggy Hein, Gaby Meyer, Christiane Schaus, Jean-Luc Thill

### Comité de direction

**Présidente** : Carina Gonçalves  
**Membre** : Pascale Lies-Schmit

# MERCI !

- **Au Gouvernement luxembourgeois, à l'Union Européenne et aux Nations Unies**
- **À l'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte**
- **Aux donateurs et philanthropes** pour leurs dons réguliers et généreux tout au long de l'année
- **Aux fondations** pour leur choix de soutenir à titre régulier ou ponctuel des projets de Caritas Luxembourg
- **Aux entreprises** pour leur engagement dans le cadre d'actions
- **Aux mouvements chrétiens et à l'Eglise catholique** pour donner une image vivante et présente de Caritas Luxembourg en tant qu'organisme de l'Eglise
- **À l'Archevêché** pour son soutien
- **Aux communes** pour leurs subsides et leur confiance
- **À toutes les associations et institutions** pour leur soutien généreux
- **Aux services clubs** pour leur engagement
- **À la presse** pour la couverture qu'elle donne à nos actions
- Ainsi qu'à **tous les collaborateurs et bénévoles.**



## CONTACT

**Le personnel de Caritas Luxembourg est à votre disposition  
par téléphone : tél. 40 21 31 - 1, email : [caritas@caritas.lu](mailto:caritas@caritas.lu) ou  
facebook : [www.facebook.com/caritas.lu](http://www.facebook.com/caritas.lu)**

---

Pour être toujours au courant de nos actualités, abonnez-vous à notre newsletter électronique Caritas eNews.

[www.caritas.lu/caritas-e-news](http://www.caritas.lu/caritas-e-news)

# CARITAS eNEWS

LA NEWSLETTER DE CARITAS LUXEMBOURG



---

## Impressum

Edité par Caritas Luxembourg :

- \_ Caritas Jeunes & Familles
  - \_ Caritas Enfants & Familles
  - \_ Caritas Accueil & Solidarité
  - \_ Fondation Caritas Luxembourg
- en juin 2021

## Photos

Caritas Luxembourg, SARD (Syrian Association for Relief and Development), Ministère des Affaires étrangères et européennes, Caritas Suisse, Cour grand-ducale / Sophie Margue, Pixabay, Hakaso, Farzaad Haghshenas

Layout : Hylights

Impression : Imprimerie Reka

**Imprimé sur du papier recyclé**

# caritas

L U X E M B O U R G

29, rue Michel Welter  
L-2730 Luxembourg  
Tél.: +352 40 21 31 - 1  
caritas@caritas.lu  
www.caritas.lu

CCPL : IBAN LU34 1111 0000 2020 0000

