

RAPPORT D'ACTIVITÉS | 2016



RAPPORT D'ACTIVITÉS | 2016





LA CROIX-ROUGE LUXEMBOURGEOISE EN ACTION AU GRAND-DUCHÉ

- 14 Accompagner, orienter, guider les plus fragilisés de notre société
- 24 Tendre la main aux personnes en situation de pauvreté
- 30 Soutenir les enfants et les familles en difficulté
- 38 Contribuer au développement et à l'épanouissement des enfants et des adolescents
- 44 Prendre soin des personnes malades, âgées et en perte d'autonomie
- 50 Secourir et sauver des vies

56

LA CROIX-ROUGE LUXEMBOURGEOISE EN ACTION DANS LE MONDE

- 58 Agir en urgence pour ceux qui n'ont plus de toit et leur permettre de se reconstruire...
- 64 Donner des ressources aux plus défavorisés pour la prévention des désastres
- 66 Développer et diffuser des solutions d'abris pour les crises humanitaires

68

LES RESSOURCES

- 70 Ils se sont engagés bénévolement
- 76 Ils nous ont soutenus





80

L'INSTITUTION : QUALITÉ, TRANSPARENCE ET CONFIANCE

- 82 Donner en toute confiance
- 83 Employeur responsable
- 85 En constant développement pour viser l'excellence
- 87 La gouvernance

88

DONNÉES FINANCIÈRES

- 90 Bilan
- 95 Comptes de profits et pertes



98

CONTACTS

- 98 Coordonnées des services de la Croix-Rouge
- 101 Coordonnées des sections locales



CHÈRES AMIES ET CHERS AMIS DE LA CROIX-ROUGE,

© Photo 2015/Sylvie Lancronn / tous droits réservés



L'année 2016 a été marquée par l'aide à l'intégration des nombreux demandeurs de protection internationale qui sont arrivés dans notre pays depuis l'été 2015. Dans la phase de première urgence, il s'agissait d'abord de trouver un toit, même provisoire, aux nouveaux arrivants. En parallèle, le travail d'intégration des adultes et des enfants est devenu une priorité de l'activité de la Croix-Rouge luxembourgeoise et l'est restée au cours des derniers mois.

L'accompagnement des familles ayant obtenu leur statut de bénéficiaires de protection internationale a demandé la création en avril 2016 d'un nouveau service de la Croix-Rouge luxembourgeoise, *Lëtzebuurger Integratiouns-a Sozialkohäsiounscenter* – LISKO. Au cours de ses 9 premiers mois de fonctionnement, ce centre pour l'intégration et la cohésion sociale a soutenu plus de 1 200 personnes. L'accueil de réfugiés mineurs non-accompagnés a également constitué une activité importante. La Croix-Rouge luxembourgeoise a ouvert en octobre 2016 un centre d'accueil qui leur est destiné. L'arrivée des demandeurs de protection internationale a suscité un grand élan de solidarité et d'entraide parmi la population résidente luxembourgeoise.

J'exprime ma gratitude à toutes ces personnes qui ont fait preuve de générosité, de solidarité et d'esprit d'ouverture pour venir en aide à des hommes, des femmes et des enfants qui ont fui les conflits et qui ont tout perdu ou presque

en quittant leur pays. Je suis fière aussi de la contribution essentielle que la Croix-Rouge luxembourgeoise, ses employés et ses bénévoles ont apportée à l'accueil et à l'intégration des réfugiés.

Notre organisation a aussi renforcé son engagement envers les résidents les plus fragilisés. Je salue tout particulièrement le développement du service *Streetwork Uewerstad*, qui accueille les personnes sans-abri et crée avec eux une relation de confiance, ainsi que l'ouverture de notre 8^e épicerie sociale à Remich.

D'autres initiatives méritent une mention spéciale, comme la création de logements encadrés pour jeunes adultes en détresse. Je pense en particulier au service *Perspectives*, qui a ouvert à Wiltz une structure pour jeunes mamans célibataires. Encadrées par des professionnels, ces jeunes filles, qui ont souvent connu un parcours difficile, apprennent à reprendre leur vie en main et à devenir des mères responsables et autonomes.

Je vous invite également à découvrir, dans ce rapport annuel 2016, nos réalisations dans le domaine de la santé. Un domaine qui représente une part très importante de notre activité et un potentiel de développement considérable. Nos 13 000 donneurs de sang ont de nouveau montré un engagement extraordinaire l'année dernière pour couvrir les besoins en produits sanguins du système de santé luxembourgeois. A l'international, la Croix-Rouge luxembourgeoise a renforcé ses actions en

faveur de l'habitat destiné aux réfugiés et aux populations déplacées. Depuis plusieurs années, notre organisation s'est donnée pour mission de fournir un toit à ceux qui ont tout perdu suite notamment à des conflits armés ou des catastrophes naturelles. Au Mali, où plus d'un demi-million de personnes ont été déplacées en 2012 et 2013, la Croix-Rouge luxembourgeoise a engagé un programme de reconstruction de maisons traditionnelles qui ont permis à de nombreuses familles de revenir chez elles et de reprendre une vie normale. Des écoles ont également été réhabilitées ainsi que des puits.

En ma qualité de présidente, je voudrais remercier tous les acteurs ayant contribué à ces réalisations, qu'il s'agisse des personnes qui sont sur le terrain ou du personnel de support administratif et financier, car tous les maillons de la chaîne sont indispensables pour transmettre les valeurs de solidarité et d'humanité.

Maria Teresa,
Grande-Duchesse de Luxembourg,
Présidente de la Croix-Rouge
luxembourgeoise



.....

2016 : UNE ANNÉE DE CROISSANCE FORTE DE NOS ACTIVITÉS



L'année 2016 a, de nouveau, été une année de croissance forte pour les activités de la Croix-Rouge luxembourgeoise. Ce qui serait un signe de bonne santé pour une entreprise n'est a priori pas le constat d'une évolution positive pour une société de secours.

En effet, si nous avons créé un nouveau service de streetwork pour offrir un peu d'humanité et surtout des perspectives aux personnes sans-abri dont le nombre augmente dans notre capitale, si nous avons renforcé notre capacité d'accueil et d'accompagnement de réfugiés fuyant combats et persécutions, si nous avons démarré de nouveaux projets humanitaires à des milliers de kilomètres de chez nous, ce sont des réponses urgentes et vitales à des situations de crise. Venir en aide à des personnes vulnérables et en danger vital est en effet la mission de la Croix-Rouge, son cœur de métier originel.

Heureusement, tous les facteurs de croissance ne sont pas la conséquence directe de la détérioration des conditions de vie. La forte augmentation de notre activité dans le domaine des maisons relais peut ainsi être lue à la fois comme une réponse adéquate aux besoins changeants des familles et comme une reconnaissance des compétences de la Croix-Rouge dans le domaine éducatif et social.

D'autres projets, comme l'extension de notre service Perspectives qui accompagne de jeunes adultes en difficulté, permettent d'apporter des réponses

nouvelles à des problèmes qui sont connus depuis un certain temps mais qui manquaient de solutions.

En 2016, nous avons de nouveau pu nous féliciter d'une excellente collaboration avec les pouvoirs publics dans de nombreux domaines pour apporter des réponses efficaces à des besoins avérés.

Alors qu'en 2015 plusieurs de nos activités dans le domaine de la santé avaient été confrontées à des difficultés de financement, nous avons pu, grâce à des efforts importants consentis par nos collaborateurs et des échanges intenses avec les autorités compétentes, nous rapprocher de nouveau d'un équilibre budgétaire. Cette nouvelle base nous permet de développer des perspectives d'avenir dans des secteurs d'activité extrêmement importants pour notre société: les aides et soins à domicile, la transfusion sanguine et la réhabilitation physique et post-oncologique. Nous avons pris de nombreuses initiatives pour développer notre performance, assurer la qualité de nos prestations dans le temps et anticiper les risques auxquels notre organisation est confrontée.

À la fin de l'exercice 2016, notre inquiétude persiste cependant par rapport au projet de réforme de l'Assurance Dépendance, avant tout pour le risque qu'il fait peser sur la qualité des soins. Mais notre engagement à assurer une prise en charge de qualité pour toutes les personnes vulnérables partout

dans le pays et pour l'ensemble de leurs besoins est inébranlable et nous sommes convaincus que malgré un contexte changeant nous réussirons à poursuivre le développement de filières de soins adaptées aux besoins des personnes malades et fragilisées.

Une des grandes forces de la Croix-Rouge reste l'engagement fort de milliers de bénévoles et de dizaines de milliers de donateurs qui nous soutiennent moralement et financièrement dans notre engagement renouvelé depuis maintenant 103 ans. Un Mois du Don record, une campagne de collecte inédite en faveur du Comité International de la Croix-Rouge, la 70^e édition du Bazar et le 20^e anniversaire du Bal de la Croix-Rouge illustrent cet engagement et nous assurent les moyens nécessaires à la poursuite à long terme de notre mission au service de l'humanité.

Mais ce sont avant tout les hommes et les femmes, bénévoles, donateurs ou salariés qui font de la Croix-Rouge luxembourgeoise un maillon fort de la solidarité humaine, au Grand-Duché comme au niveau international.

Un grand Merci à eux.

Michel Simonis,
Directeur général de la
Croix-Rouge luxembourgeoise

.....

EN MÉMOIRE DE JACQUES HANSEN (1950-2016)



Directeur honoraire et membre du Conseil d'administration de la Croix-Rouge luxembourgeoise.

À la tête de la Croix-Rouge luxembourgeoise de 1987 à 2012, Jacques Hansen a marqué l'action humanitaire, sociale et sanitaire de notre pays pendant plus de deux décennies. Il est décédé inopinément le 24 juillet 2016.

Né le 10 juin 1950 à Luxembourg, Jacques a perdu son père lorsqu'il avait à peine dix ans. Sa mère l'a élevé seule avec son frère aîné. Petit fils de l'emblématique résistant de la Grande Guerre et homme de lettres Joseph Hansen, ascendant qu'il a toujours tenu en exemple, Jacques était animé d'un esprit altruiste et d'une profonde humanité depuis sa toute jeunesse.

Jacques a commencé sa carrière professionnelle à la Caisse de pension des indépendants, avant que le Conseil d'administration de la Croix-Rouge ne l'appelle à la direction de l'organisation humanitaire en 1987. C'étaient son sens du social, sa liberté de penser, son engagement pour les jeunes appris chez les scouts de la FNEL et sa modestie qui nous avaient convaincus de lui confier le gouvernail.

La fin du 20^e siècle a été marquée par d'importants changements pour l'organisation dont Jacques Hansen avait repris la direction. Son entrée en fonction a coïncidé avec un changement de cap dans la mesure où la Croix-Rouge est devenue plus ouverte à une coopération avec les pouvoirs publics, tout en veillant au respect de l'indépendance et de la neutralité de l'organisation. Jacques a

modernisé l'organisation et a amélioré la qualité de nombreuses de ses prestations, réformant quelques-unes de ses activités traditionnelles, telle que le Centre d'Accueil de la Fondation de Colnet d'Huart à Bertrange dont il a su moderniser le fonctionnement pour l'adapter aux exigences nouvelles.

Mais plus encore que la consolidation des activités historiques, ce sont les innovations pour aider les personnes les plus vulnérables et souffrant le plus d'exclusion qui caractérisent l'époque de Jacques Hansen à la Croix-Rouge luxembourgeoise.

Ainsi, la Croix-Rouge a été la première à réagir à l'épidémie du SIDA par la création de son service Aidsberodung dès l'année 1988. En 1998, réagissant à un besoin aigu, Jacques loue un appartement dans le quartier de la gare pour y installer le premier et encore aujourd'hui unique dispensaire pour «sexworkers» du pays, le service dropln.

Quelques années plus tard, la Croix-Rouge ouvre son service Migrants et Réfugiés. Grâce à l'appui du directeur aux équipes parmi les plus engagées de l'organisation, celle-ci a une fois de plus réussi à tendre la main à ceux qui risquent l'exclusion totale de notre société et est aujourd'hui l'un des principaux acteurs dans ce domaine sensible.

Dans le domaine de la santé, Jacques Hansen a œuvré en faveur de la création d'un service national d'aides et de soins

pour les personnes dépendantes, service aujourd'hui connu sous le nom de Doheem Versuergt et devenu principal acteur du réseau HELP. Convaincu que le maintien à domicile constitue un incomparable gain de qualité de vie pour des personnes ayant perdu une partie de leur autonomie, et s'appuyant sur l'émergence d'un cadre légal sur l'assurance dépendance pour assurer le financement, Jacques Hansen a su associer son organisation à d'autres acteurs du secteur de la santé pour faire naître un réseau couvrant tout le territoire du pays.

Fidèle aux sept principes fondamentaux du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, Jacques n'a bien évidemment pu concevoir l'action de «sa» Croix-Rouge luxembourgeoise sans pratiquer la solidarité avec le réseau universel et unique en son genre du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Une dizaine d'années après la mise en place de ses premières capacités opérationnelles en 2005, la Croix-Rouge luxembourgeoise est aujourd'hui devenue un acteur internationalement reconnu de l'aide humanitaire d'urgence, particulièrement dans le domaine des abris d'urgence et des programmes de réhabilitation et de reconstructions post-crise.

Jacques a su, en allant sans cesse à la rencontre des membres et des comités des sections locales, des donateurs de sang et des donateurs ainsi que

des membres de la Croix-Rouge de la Jeunesse, tisser des liens privilégiés avec les bénévoles et faire éclore un vrai sens commun tout en respectant et en valorisant la spécificité et la diversité des engagements.

Tous à la Croix-Rouge regrettent qu'ils ne puissent plus bénéficier de son expérience de plus de 26 ans au service de l'humanité et ils expriment à son épouse Danielle, ainsi qu'à ses enfants Anne et Georges et à toute sa famille, leurs condoléances émues.

Michel Wurth

Vice-Président de la
Croix-Rouge luxembourgeoise

.....



18 469 repas chauds ont été distribués à 1 118 personnes sans-abri lors de l'Action Hiver 2015/2016.



**LA CROIX-ROUGE
LUXEMBOURGEOISE
EN ACTION AU
GRAND-DUCHÉ**

ACCOMPAGNER, ORIENTER, GUIDER LES PLUS FRAGILISÉS DE NOTRE SOCIÉTÉ

LA CROIX-ROUGE LUXEMBOURGEOISE S'INVESTIT DANS LA PRÉVENTION ET LA LUTTE CONTRE L'EXCLUSION SOCIALE. LORS DE PERMANENCES OU AU DOMICILE DES DEMANDEURS D'AIDE, LES TRAVAILLEURS SOCIAUX DE LA CROIX-ROUGE SONT QUOTIDIENNEMENT EN PRISE AVEC TOUS LES PROBLÈMES SOCIAUX, JURIDIQUES, SANITAIRES, PÉDAGOGIQUES ET ÉCONOMIQUES QUE SUBISSENT BON NOMBRE DE PERSONNES VIVANT DES SITUATIONS D'EXCLUSION. CES PROFESSIONNELS PROPOSENT UNE AIDE SOCIALE INDIVIDUALISÉE, BASÉE SUR UNE ÉVALUATION RIGOREUSE DE LA SITUATION DU DEMANDEUR FRAGILISÉ.

La Croix-Rouge assure le travail social dans 16 des 30 OFFICES SOCIAUX du pays pour le compte de communes ou de regroupements de communes, en collaboration avec tous les acteurs impliqués dans l'accompagnement des personnes en difficulté. En 2016, 5 558 demandes ont été traitées par les offices sociaux de la Croix-Rouge, soit 182 de plus qu'un an auparavant.

Depuis l'entrée en vigueur de la loi sur l'aide sociale en 2011, le nombre de demandes traitées affiche une hausse de 37%.

Les personnes vulnérables rencontrent souvent des problèmes multidimensionnels et ont surtout consulté les Offices sociaux pour **trois grandes problématiques récurrentes, à savoir les problèmes financiers (27% des cas), le logement (16%) et le travail (12%)**. En analysant dans le détail l'aide économique accordée, on constate que le tiers payant social, introduit en 2013, ainsi que les aides alimentaires arrivent largement en tête des secours octroyés. Sur l'ensemble des demandes traitées et qui concernent autant de ménages,

2047 ont abouti à une demande de secours financier ou matériel auprès de l'Office social.

En 2016, 1 764 visites au domicile du bénéficiaire ont permis d'appréhender au mieux la situation des personnes demanderesses d'aide sociale. Au total, les assistants sociaux se sont retrouvés à 24 242 reprises face aux bénéficiaires de l'aide, pour mener à bien leur mission d'assistance et d'orientation.

En cas d'absence des assistants sociaux, la HELPLINE SOCIALE, qui collabore très étroitement avec les Offices sociaux gérés par la Croix-Rouge et tous les autres intervenants sociaux du Luxembourg et de la Grande-Région, peut directement prendre en charge des situations urgentes.

5 558

demandes traitées par les offices sociaux de la Croix-Rouge.

Intervenant en deuxième ligne après les opérateurs de l'accueil et de l'assistance téléphonique de la Croix-Rouge 2755, l'opératrice téléphonique de la Helpline sociale, en s'appuyant sur sa connaissance en tant qu'assistante sociale de l'ensemble des aides et des droits existants au Luxembourg, prend également en charge des appels de secours de personnes vulnérables et à la recherche d'une écoute approfondie. Elle traite des situations nécessitant une réponse ponctuelle dans une problématique sociale, des appels de professionnels du réseau social demandant des informations ou une concertation et des appels d'urgence sociale vitale.

809

demandes d'assistance traitées par la Helpline sociale.

En 2016, la Helpline sociale a traité 809 demandes qui concernaient majoritairement des problèmes de logement, des problèmes familiaux, des difficultés psycho-sociales et des questions sur l'immigration.

Pour accompagner, informer et assister au mieux les demandeurs de protection internationale (DPI) et les migrants pendant leur séjour au Luxembourg, l'équipe d'encadrants du service **MIGRANTS ET RÉFUGIÉS** s'assure qu'ils vivent en dignité en activant et valorisant leurs ressources. Dans le cadre international, le service assure également le rétablissement des liens familiaux (RLF).

La grande majorité des demandeurs de protection internationale (DPI) entrant au Grand-Duché a été accueillie au Hall 6 de Luxexpo au cours des premiers jours suivant leur arrivée. En 2016, **plus de 3 100 personnes de 62 nationalités différentes sont ainsi passées par ce centre d'une capacité de 432 lits**. Si le nombre global de demandeurs d'asile a atteint des sommets en 2015 avec 2 447 personnes, **il a diminué en 2016 avec 2 035 demandes de protection internationale introduites**. Dans le cadre de ses engagements au niveau européen, le Luxembourg a relocalisé, entre l'automne 2015 et fin 2016, 237 personnes qui se trouvaient soit en Grèce, soit en Italie. La Croix-Rouge luxembourgeoise les a accueillies dans ces centres lors de leur arrivée sur le territoire.

Fort d'une expérience de 12 années, le service Migrants et Réfugiés a fourni aux autorités publiques un appui solide pour donner une réponse immédiate en matière d'accueil des migrants lors de leur arrivée sur le sol luxembourgeois.

La Croix-Rouge luxembourgeoise s'est organisée dans l'urgence en renforçant la capacité du service à assurer une prise en charge de grande envergure en un temps record dans des structures capables d'accueillir, dans le long terme, un nombre élevé de personnes. Outre l'accueil d'urgence assuré à Luxexpo, dont l'affectation a été prolongée pour le premier trimestre 2017, **deux centres de premier accueil et neuf foyers traditionnels ont permis d'héberger les migrants**.



2 045 demandes de protection internationale ont été introduites au Luxembourg en 2016.

« Avant, je partageais une chambre avec trois autres personnes. J'avais du mal à me retrouver au calme et à me concentrer pour faire mes devoirs par exemple. En plus, il y avait rarement un encadrant à qui je pouvais m'adresser. Ici, à Strassen, j'ai enfin ma sphère privée dans ma propre chambre. On est entre jeunes et très bien encadrés dès qu'on a besoin de quelque chose. »

Matte, un adolescent de 16 ans venu d'Afghanistan, après avoir emménagé au foyer pour réfugiés mineurs, *Villa Nia Domo*

Parmi ces foyers, **celui de Dudelange a ouvert le 1^{er} mars 2016 avec une capacité de 93 lits**. Il accueille essentiellement des familles. C'est un modèle de collaboration avec les associations locales et les bénévoles qui ont, par exemple, aidé à créer un jardin communautaire. Le foyer a reçu la visite de la Présidente de la Croix-Rouge luxembourgeoise, Son Altesse Royale la Grande-Duchesse, à l'occasion de la rentrée scolaire en septembre.

Durant l'année, 158 mineurs non-accompagnés ont été accueillis et logés au Foyer Lily Uden à Luxembourg-Limpertsberg. Pour leur offrir un cadre de vie adapté aux plus jeunes, **la Croix-Rouge luxembourgeoise a ouvert les portes d'un nouveau foyer à Strassen, la Villa Nia Domo, spécifiquement dédié à l'hébergement et au suivi de neuf mineurs non-accompagnés**. Depuis octobre 2016, ces jeunes bénéficient d'un encadrement étroit et plus approprié à leurs besoins par des professionnels 24 heures sur 24.

158

mineurs non-accompagnés accueillis au Luxembourg.



Rita Thill, responsable du LISKO, conseille une bénéficiaire de protection internationale dans son projet d'intégration au Luxembourg.

Une fois le statut de réfugié obtenu, les bénéficiaires de protection internationale (BPI), désirant être accompagnés dans leur intégration sociale au Luxembourg, peuvent se diriger vers le service **LISKO** (*Lëtzebuurger Integratiouns- a Sozialkohäsiounszenter*) de la Croix-Rouge, opérationnel depuis le 1^{er} avril 2016.

Au cours des neuf premiers mois de fonctionnement, l'équipe d'assistants sociaux de LISKO a assuré le suivi de 1 262 personnes au total, dont 527 mineurs. 16,7% des adultes étaient âgés entre 18 et 25 ans et n'avaient donc pas droit au RMG. 1 091 personnes étaient des bénéficiaires de protection internationale, le restant étant des migrants ne bénéficiant pas du statut de réfugié.

LISKO soutient prioritairement les personnes qui ne disposent pas de ressources propres pour entreprendre les démarches nécessaires à leur intégration dans la société, ainsi que les réfugiés vulnérables comme les personnes souffrant d'un problème médical ou d'un handicap, les mères célibataires, etc.

Assistés en cas de besoin par un interprète du service Interprétariat Interculturel de la Croix-Rouge, les assistants sociaux ont procédé avec les intéressés à une analyse de leur situation et des démarches déjà effectuées, à l'identification et à la mobilisation des ressources disponibles, à la détermination des objectifs individuels du court au moyen terme et à l'établissement d'un projet d'intégration.

Au moment de l'implémentation des aides, les assistants sociaux endossent leur rôle de *coach*. **L'accompagnement social individuel vers l'ancrage local et la construction d'un réseau comprenait toutes les démarches auprès des différentes instances en lien avec l'accès au logement, l'emploi, la formation, la santé, l'éducation des enfants, etc.** Une collaboration étroite avec les Offices sociaux a eu lieu pour toutes les demandes d'aides financières.

71% de la population migrante rencontrée par LISKO provenait du Moyen-Orient avec une nette prédominance de personnes venant de Syrie.

.....

Dans des situations où la communication est difficile voire impossible, ou dans des cas de décalage culturel avec la population migrante, le service **INTERPRÉTARIAT INTERCULTUREL** met à la disposition des administrations publiques et des institutions médicales, d'aide ou d'assistance, un soutien en interprétariat.

L'année 2016 a été marquée par une augmentation significative des demandes : **le service a reçu un total de 5223 demandes, soit une augmentation de 140% par rapport à 2015**. Les demandes ont surtout émané des structures en charge de l'accueil des demandeurs de protection internationale (DPI) comme l'Office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration (OLAI), la Division de l'Inspection sanitaire, mais aussi des services qui accompagnent les bénéficiaires de protection internationale (BPI) dans leur parcours d'intégration.

En 2016, 69 interprètes sont intervenus en 29 langues, l'arabe ayant été la plus sollicitée avec 52% du total des demandes.

Dans le cadre d'un projet AMIF (*Asylum, Migration and Integration Fund*), cofinancé par l'OLAI et l'Union Européenne, une formation initiale pour un nouveau groupe d'interprètes a été organisée au courant de l'année. Seize personnes ont suivi avec succès cette formation, au cours de laquelle elles ont eu la possibilité d'aborder les questions

déontologiques liées au métier d'interprète et de travailler sur les compétences et les limites de l'interprétariat interculturel. Par ce biais, le service a surtout renforcé le besoin en langue arabe et persane (farsi/dari). Il peut désormais compter sur **86 interprètes parlant 40 langues différentes**.

Les problèmes de langues, mais aussi la méconnaissance des institutions et des procédures luxembourgeoises, ont généré des demandes d'accompagnement par rapport aux démarches administratives et sociales de la part des *sexworkers* au service **DROPIN**: besoins d'explication des textes législatifs et de conseils juridiques, recherche d'un logement, accès aux soins physiques et psychiques, manque d'argent, etc.

Le dispensaire dropIn s'investit au quotidien contre l'exclusion sociale des *sexworkers*. Il est ouvert aux prostitué(e)s quelles que soient leur nationalité, leur statut ou leur âge.

En 2016, plusieurs *sexworkers* se sont inscrit(e)s dans des cours de langue de français et d'allemand.

L'équipe du service a vu 707 client(e)s au sein du dispensaire et dans la rue, leur offrant un soutien et une écoute, ainsi qu'un suivi médical, social, psychologique et matériel. Bien que cela représente 83 client(e)s de moins qu'en 2015, le service a enregistré **8036 visites au dispensaire**,

5 223

demandes reçues pour de l'interprétariat interculturel.

soit une augmentation de 11% par rapport à l'année précédente (7 304 visites). Les *sexworkers* se sont rendus au dropln pour obtenir des préservatifs, des lingettes, de la nourriture et des vêtements. Ils pouvaient s'y reposer, cuisiner, faire leur toilette ou laver leur linge et surtout y chercher des conseils et du soutien.

L'équipe s'est rendue plusieurs fois par semaine dans la rue, effectuant 95 streetworks, soit 85 sorties de moins qu'en 2015. En effet, la présence plus fortement marquée des services de police a occasionné une diminution du nombre de travailleur(se)s du sexe dans la rue.

Les bénéficiaires ont pu avoir accès à des soins médicaux et infirmiers, tels que le dépistage des infections sexuellement transmissibles, la contraception, la vaccination ou la prescription de médicaments grâce à la présence quotidienne d'une infirmière et à 48 permanences médicales. Par ailleurs, 51 571 seringues ont été échangées au guichet prévu à cet effet, ouvert à tout usager de drogue, soit 1 695 seringues de plus qu'en 2015.

Le soutien moral des bénéficiaires du dropln est un volet important. Fêtes d'anniversaire, fêtes d'été et de fin d'année ont été organisées, en plus des occasions hebdomadaires de se retrouver au dispensaire autour d'un café pour un moment convivial.

Pour aider et encourager les bénéficiaires à sortir de la prostitution, **l'équipe du dropln a poursuivi le programme Exit, conventionné par le ministère de l'Égalité des chances, en collaboration avec l'ADEM**, introduit en 2015. L'équipe a suivi étroitement trois personnes, dont deux étaient logées dans un studio mis à disposition par la Croix-Rouge et bénéficiaient d'un contrat de travail. Une troisième personne était à la recherche d'un emploi avec l'aide de l'équipe du dropln.

« Le bilan de cette première année est positif. Nos clientes sont ravies du changement de vie. Elles sont motivées et optimistes quant à leur avenir. Elles sont conscientes du chemin qu'elles ont encore à faire mais elles se sentent sécurisées par notre accompagnement. »

La transparence entre notre équipe et les bénéficiaires du programme ainsi qu'un respect mutuel nous ont permis d'avancer ensemble sans difficulté particulière. »

Carmen Kronshagen, responsable,
du dropln sur le programme EXIT

8 036

visites de *sexworkers* enregistrées
au dispensaire.

Confrontées à une toute autre problématique de vie mais souffrant souvent aussi d'exclusion sociale, les jeunes filles mineures tombées enceintes peuvent se retrouver dans une situation de détresse personnelle et familiale. Au **GROUPE ZOÉ** du Centre d'accueil Norbert Ensch, sept jeunes mamans, âgées de 13 à 17 ans, avec leur enfant ont bénéficié d'un encadrement 24h/24 adapté à leur situation de vie.

En plus de l'aide socio-éducative et du soutien psychologique, elles ont eu la possibilité de participer à des activités, cours et séances d'information en lien avec la parentalité : allaitement et alimentation pour bébé, premiers secours, visites dans des maternités, gymnastique post-natale, etc.

Grâce à cet accompagnement, les jeunes filles ont pu se préparer à leur rôle de mère tout en laissant de la place pour leur vie d'adolescente. La plupart ont poursuivi leurs études.

En 2016, trois mères mineures avec leurs enfants et trois adolescentes enceintes ont intégré le groupe Zoé.

Une jeune maman ayant atteint sa majorité a quitté le groupe avec son enfant en bas âge et a intégré la nouvelle structure du service **PERSPECTIVES** dans la commune de Wiltz. Ce service a pour mission de guider et d'encadrer les jeunes adultes en situation de détresse psycho-sociale.

Huit autres jeunes femmes, enceintes ou mères d'un enfant en bas âge, traversant des difficultés de vie, ont été accueillies dans ces logements encadrés qui ont ouvert leurs portes en août 2016. Ces jeunes mamans, comme les autres bénéficiaires du service Perspectives, faisaient preuve de détermination et d'envie de changer leur situation, condition nécessaire pour

« À 15 ans, j'ai intégré le groupe Zoé alors que j'étais enceinte. J'y ai été soutenue dans mon rôle de très jeune maman. Après plus de deux ans, quand j'ai atteint ma majorité, j'ai été transférée dans un autre service de la Croix-Rouge. Le service Perspectives nous permet de ne pas nous retrouver dans la rue avec notre enfant et nous aide à trouver un travail.

J'aimerais travailler dans une maison de retraite et devenir autonome. Ici dans les logements de Wiltz, nous sommes bien accompagnées par rapport à notre situation de jeune mère seule. J'apprends non seulement à devenir une bonne maman mais aussi à gérer moi-même mon quotidien et celui de mon enfant. »

Tania, 18 ans, maman d'un garçon de trois ans



Tania avec son fils de trois ans. Ils logent dans la nouvelle structure du service Perspectives dédiée aux jeunes mères avec leur enfant.

accéder à l'offre et bénéficier du coaching de l'équipe éducative du service.

Le soutien fourni par le service Perspectives vers l'autonomie et l'intégration sociale passe par la mise à disposition provisoire d'un logement, le suivi de la gestion des tâches quotidiennes et l'aide à l'insertion professionnelle.

Sur les 86 jeunes gens accompagnés en 2016 dans les neuf structures de Perspectives, situées à Beaufort, Bertrange, Contern, Differdange, Dudelange, Lorentzweiler, Luxembourg-Eich, Luxembourg-Gasperich et Weidingen (Wiltz), 25 étaient des mamans avec enfants.

Une nouvelle structure a ouvert ses portes en mai 2016 à Beaufort pour l'accueil de cinq jeunes adultes vivant en colocation.

En 2016, 38 jeunes gens, âgés de 18 à 26 ans, ont été nouvellement accueillis par le service Perspectives, tandis que 18 jeunes l'ont quitté car ils étaient en mesure de mener leur vie en autonomie après qu'ils ont développé, avec l'aide de leur référent, leurs propres ressources et compétences leur permettant de devenir acteur de leur projet de vie.

Troubles affectifs, problèmes et conflits au sein de la famille, angoisses et tentatives de suicide, sont les principaux motifs de consultation de jeunes âgés de 12 à 21 ans auprès du service **PSY-JEUNES**. Au total, 1 500 heures de consultation et de thérapie ont été comptabilisées en 2016 à l'attention de 99 jeunes, dont le diagnostic révélait majoritairement des troubles de l'adaptation, du stress post-traumatique et des troubles anxieux.

Les séances de consultation psychologiques et psychothérapeutiques avaient lieu en principe une fois par semaine et la durée moyenne d'une prise en charge psychologique ou d'une thérapie était de 19 mois.

1 757 consultations pour auteurs de violence domestique potentiels, présumés ou condamnés ont été proposés par le service **RIICHT ERAUS**. 453 personnes, soit 120 de plus qu'en 2015, ont bénéficié d'un accompagnement psychologique individuel ou en groupe visant une prise de responsabilité par les auteurs pour leurs actes et un changement comportemental durable. Les hommes représentaient 92% des bénéficiaires de l'aide.

51% des personnes ont été orientées vers le service suite à une expulsion du domicile et les 49% restants ont contacté le service sur base volontaire ou y ont été obligés dans le cadre d'un avertissement, d'un contrôle judiciaire, d'un sursis probatoire ou d'une injonction du tribunal de la jeunesse.

1 500

heures de consultation et de thérapie à l'attention de 99 jeunes.

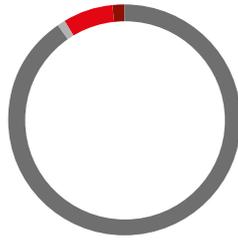
453

personnes auteurs de violence domestique ont bénéficié d'un accompagnement psychologique en groupe ou individuel.

dropln

Volume d'activité:
Salariés:

537k€
4,1ETP

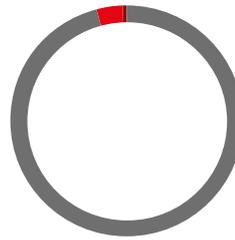


■ Dons	7,1%
■ État/Communes	90,3%
■ Bénéficiaires	1,1%
■ Autres	1,5%

LISKO

Volume d'activité:
Salariés:

984k€
12,5ETP

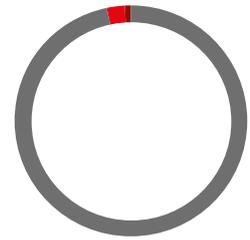


■ Dons	3,8%
■ État/Communes	96,0%
■ Autres	0,2%

Perspectives

Volume d'activité:
Salariés:

1474k€
11,7ETP

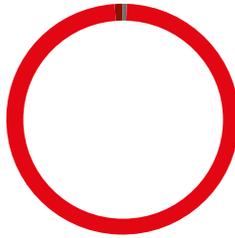


■ Dons	2,4%
■ État/Communes	96,7%
■ Bénéficiaires	0,1%
■ Autres	0,8%

Helpline sociale

Volume d'activité:
Salariés:

52k€
1ETP

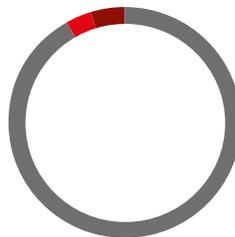


■ Dons	98,4%
■ État/Communes	0,6%
■ Autres	1%

Migrants et Réfugiés

Volume d'activité:
Salariés:

4099k€
54,7ETP

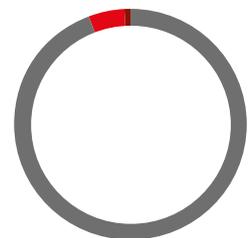


■ Dons	3,6%
■ État/Communes	91,8%
■ Autres	4,6%

Psy-Jeunes

Volume d'activité:
Salariés:

338k€
2,6ETP

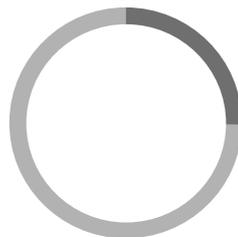


■ Dons	4,9%
■ État/Communes	94,3%
■ Autres	0,8%

Interprétariat Interculturel

Volume d'activité:
Salariés:

409k€
2,5ETP

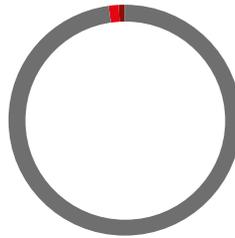


■ État/Communes	25,4%
■ Bénéficiaires	74,6%

Offices sociaux

Volume d'activité:
Salariés:

4166k€
37,1ETP

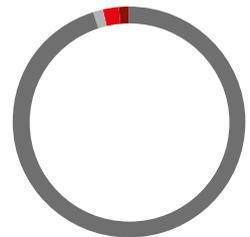


■ Dons	1,4%
■ État/Communes	97,8%
■ Autres	0,8%

Riicht Eras

Volume d'activité:
Salariés:

564k€
5ETP

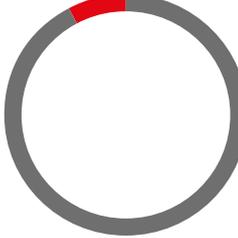


■ Dons	2,2%
■ État/Communes	95,3%
■ Bénéficiaires	1,3%
■ Autres	1,2%

Villa Nia Domo

Volume d'activité:
Salariés:

165k€
6,4ETP



■ Dons	7,6%
■ État/Communes	92,4%

TENDRE LA MAIN AUX PERSONNES EN SITUATION DE PAUVRETÉ

LE RISQUE DE PAUVRETÉ CONCERNAIT EN 2016 PLUS D'UNE PERSONNE SUR SEPT AU LUXEMBOURG (15,3%), BIEN QUE LE GRAND-DUCHÉ SOIT L'UN DES PAYS LES PLUS RICHES AU MONDE. LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ EST L'UN DES PRINCIPAUX TERRAINS D'INTERVENTION DE LA CROIX-ROUGE LUXEMBOURGEOISE. SON TRAVAIL QUOTIDIEN VISE À AMÉLIORER LES CONDITIONS DE VIE ET À PROTÉGER DES PERSONNES QUI SONT EN SITUATION OU EN RISQUE DE PAUVRETÉ. 2% DE LA POPULATION VIVENT DES SITUATIONS DE «VULNÉRABILITÉ EXTRÊME», SOIT PRÈS DE 10 000 HOMMES, DE FEMMES ET D'ENFANTS QUI N'ARRIVENT PAS À PAYER LE LOYER OU LES FACTURES COURANTES, À SE NOURRIR CORRECTEMENT OU À DISPOSER DE BIENS USUELS DE LA VIE QUOTIDIENNE. LES AXES DE TRAVAIL DE LA CROIX-ROUGE SONT LE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES PROPRES DES PERSONNES VIS-À-VIS DE LEUR SITUATION AFIN DE LEUR GARANTIR LA DIGNITÉ ET L'AUTONOMIE.

4034 personnes dans le besoin ont bénéficié en 2016 de vêtements, issus de la générosité du public, auprès des trois **VESTIAIRES** de la Croix-Rouge, situés à Esch/Alzette, Ettelbruck et Luxembourg-Bonnevoie, soit 1 275 personnes de plus qu'en 2015 (+46%). Cette croissance importante s'explique notamment par les besoins des réfugiés arrivés en nombre au Luxembourg ainsi que par la générosité du public face à cette situation. La Croix-Rouge luxembourgeoise comptait au total **14 points de collecte répartis à travers le pays pour les dons de vêtements.** Les vêtements, reçus en bon état, étaient triés par des bénévoles qui se chargeaient également d'accueillir les bénéficiaires.

2016 était la première année complète d'activité pour le Centre National de Collecte et de Tri (CNCT), la plateforme logistique commune créée par la Croix-Rouge et Caritas à la Cloche d'Or, et gérée par Spënchen asbl. Lancé en novembre 2015, le CNCT a rapidement trouvé sa place et les interactions avec

les vestiaires ont augmenté, transformant le CNCT en partenaire logistique au niveau national. Le Centre assurait la récupération des dons et leur acheminement vers les différents vestiaires. Ce système a permis une meilleure adéquation entre les articles à disposition et les besoins des bénéficiaires.

Cependant, un manque chronique de certains types d'articles a été constaté. Pour pallier cette situation, un projet de boutique de seconde main, le *Vintage Mood* a vu le jour en mai 2016 permettant la vente du surplus de vêtements collectés et non adaptés aux besoins. Grâce à l'action *Mir Hëllef* de Cactus, des articles neufs d'une valeur de plus de 20 000 euros ont été commandés pour remédier au manque de certaines pièces comme les sous-vêtements ou les chaussures.

+46%

de personnes aidées par rapport à 2015.

Aux trois vestiaires principaux gérés par les bénévoles de la Croix-Rouge, s'ajoutent les vestiaires disponibles dans les épicerie sociale de Differdange, Echternach, Grevenmacher, Remich, Rollingen et Wiltz. L'épicerie **CROIX-ROUGE BUTTEK** de Remich est la dernière en date du réseau des épicerie sociale de la Croix-Rouge. Elle a ouvert ses portes le 2 janvier 2016 et a fourni des denrées alimentaires et des produits d'usage quotidien contre une participation financière de l'ordre d'un tiers des prix du marché à 390 personnes touchées par la pauvreté, dont 131 enfants.

En 2016, **le réseau des huit épicerie sociale Croix-Rouge à travers le pays (Clervaux, Differdange, Echternach, Grevenmacher, Remich, Rollingen, Steinfort et Wiltz) est venu en aide à 2035 ménages, soit 5171 personnes** (3553 adultes et 1618 enfants de moins de 15 ans), orientés par les services sociaux agréés.

Les épicerie sociale Croix-Rouge Buttek ont comptabilisé **35 751 passages en caisse, soit le double par rapport à 2015** (17 749 passages). Cette augmentation a été possible notamment grâce au support du programme du Fonds Européen d'Aide aux plus Démunis (FEAD). Une gamme de 12 produits de première nécessité fournis par le FEAD a été distribuée gratuitement par les épicerie. 107 ateliers ont eu lieu : culinaires, destinés aux enfants ou organisés en partenariat

avec l'Ecole des parents, ils ont fait des *Buttek* des lieux de rencontre, d'entraide, d'échange et d'intégration sociale.

« J'ai de graves problèmes de santé et de logement. Heureusement, l'assistante sociale m'a parlé de l'épicerie. L'équipe est formidable ! Au niveau des courses, je trouve presque tout ce dont j'ai besoin. Lorsque je m'y rends, j'en profite aussi pour discuter de mes préoccupations et passer un agréable moment. »

Dulce, maman de quatre enfants



Dulce fait ses courses à l'épicerie sociale une à deux fois par semaine.

En complémentarité à des aides existantes, le **FONDS DE SOLIDARITÉ** Croix-Rouge, exclusivement alimenté par des dons, a permis d'attribuer des aides financières individuelles à des personnes ne pouvant pas répondre à leurs besoins primaires (se nourrir, se loger, se soigner, etc.) en raison de revenus insuffisants, voire inexistantes.

En 2016, **le Fonds de Solidarité a traité 276 demandes d'aides**. Par rapport à 2013, la première année de fonctionnement du Fonds de Solidarité, le nombre de demandes a presque triplé. Par rapport à 2015, les demandes ont connu une progression de 8,7%. Un montant total de 90 807 euros d'aides individuelles a été accordé, en 2016.

90% des demandes traitées ont été accordées, alors qu'en 2015 les accords ne représentaient que 73%. Si des demandes d'aide n'ont pas abouti, c'est essentiellement parce qu'elles ne correspondaient pas à l'objet du Fonds de Solidarité ou que l'aide ponctuelle ne permettait pas d'améliorer la situation du demandeur d'aide (souvent en situation de surendettement). Un peu plus d'un tiers des demandes au Fonds de Solidarité ont relevé du domaine de la santé. Les demandes en lien avec le logement arrivaient en deuxième position (17%).

Les services de la Croix-Rouge Helpline sociale, Migrants et Réfugiés et *Streetwork Uewerstad* ont transmis 73% des demandes.

90%

de demandes d'aides accordées
par le Fonds de Solidarité.

STREETWORK UEWERSTAD a ouvert ses portes le 22 juillet 2016 à proximité de la place du Théâtre. Le bistrot social « Am Haff » sert comme lieu de refuge et d'accueil pour toutes les personnes qui se trouvent à la rue ou dans une situation de vie précaire. Une des particularités du bistrot social de la Croix-Rouge est que la consommation d'alcool et la présence des animaux domestiques sont tolérées afin d'éviter toute exclusion.

Du 22 juillet au 31 décembre 2016, le service a pu accompagner régulièrement 56 personnes sans-abri qui fréquentaient la structure d'accueil.

Les bénéficiaires pouvaient se reposer, se réchauffer, boire un café ou un thé. Trois fois par semaine, des plats chauds ont été offerts aux personnes présentes. À ceci s'ajoutait une indispensable écoute des personnes vivant dans la rue qui visait **à leur procurer un sentiment d'appartenance et de reconnaissance** et à les accompagner dans les procédures sociales et administratives.

Les principaux soutiens donnés à ces clients étaient de les orienter vers les services adaptés à leurs situations, des recherches de logement, des démarches administratives (RMG, juridique, santé), etc.

Des personnes de 31 nationalités ont fréquenté la structure pour **un total de 3600 passages, avec une moyenne de 20-45 personnes différentes par jour**. À côté de la structure d'accueil de jour, le service assure également le



Les « streetworkers » font des tournées dans la Ville Haute pour aller à la rencontre des personnes sans-abri.

volet de « travail de rue » (Streetwork) à la Uewerstad (Ville-Haute). **61 tournées ont été réalisées de juin à décembre et 1200 rencontres ont eu lieu.**

« Nos interventions de rue éveillent la curiosité de la population souvent trop ignorante au sujet du sans-abrisme. Les tournées du soir, voire celles de très tôt le matin, mettent en évidence la forte présence de personnes sans-abri qui passent la nuit dehors. »

Maxime Pax, coordinatrice
du Streetwork Uewerstad

Sous la coordination du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région et en partenariat avec Caritas et Inter-Actions asbl, la Croix-Rouge luxembourgeoise a pris en charge, pour la troisième année consécutive, **l'accueil de jour des personnes sans-abri** dans le cadre de la **WANTERAKTIOUN**.

Durant les quatre mois les plus froids, du 1^{er} décembre 2015 au 31 mars 2016, la Croix-Rouge a accueilli **1 118 personnes sans-abri ou en pauvreté extrême dans son foyer de jour au Dernier Sol à Bonnevoie et leur a distribué 18 469 repas chauds**, soit 56 personnes et 577 repas de moins que l'année précédente. Cette légère baisse de fréquentation pouvait s'expliquer par un hiver relativement doux par rapport à la saison 2014-2015.

Environ 100 bénévoles ont épaulé l'équipe de permanents pour la distribution des repas et les tâches ménagères et logistiques, mais aussi pour l'organisation d'ateliers créatifs, de jeux et activités diverses à l'attention des bénéficiaires pendant les après-midis. 22 soignants du service Aides et Soins de la Croix-Rouge se sont portés volontaires pour assurer une permanence deux jours par semaine. Une permanence médicale a été assurée par Médecins du Monde asbl.

En décembre 2016, l'« Action Hiver » a été reconduite pour la quatrième fois.

100

bénévoles ont aidé à distribuer

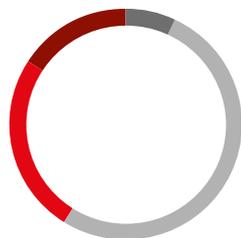
18 469

repas chauds.

Epicerie sociales

Volume d'activité:
Salariés:

1 668 k€
8,3 ETP

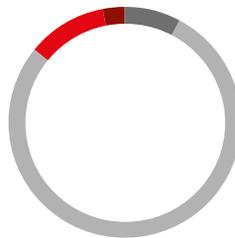


■ Dons	25,3%
■ État/Communes	7%
■ Bénéficiaires	51,9%
■ Autres	15,8%

Vintage Mood

Volume d'activité:
Salariés:

32 k€
1 ETP

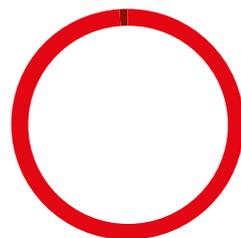


■ Dons	10,9%
■ État/Communes	7,8%
■ Bénéficiaires	78,3%
■ Autres	3%

Fonds de Solidarité

Volume d'activité:

436 k€

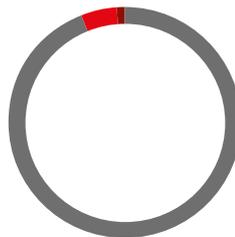


■ Dons	99,1%
■ Autres	0,9%

Wanteraktioun

Volume d'activité:
Salariés:

289 k€
1,5 ETP

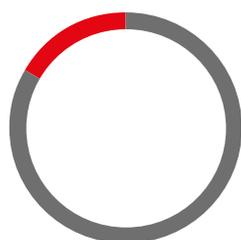


■ Dons	5%
■ État/Communes	94,1%
■ Autres	0,9%

Streetwork

Volume d'activité:
Salariés:

276 k€
4,25 ETP



■ Dons	16,6%
■ État/Communes	83,4%

SOUTENIR LES ENFANTS ET LES FAMILLES EN DIFFICULTÉ

LA CROIX-ROUGE LUXEMBOURGEOISE EST FORTEMENT ENGAGÉE DANS L'AIDE ET L'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES CONFRONTÉES À DES DIFFICULTÉS PSYCHO-SOCIALES, RELATIONNELLES OU PSYCHIQUES. LA SOUFFRANCE D'UN MEMBRE DE FAMILLE SE RÉPERCUTE SOUVENT SUR TOUT LE SYSTÈME FAMILIAL QUI PERD SON ÉQUILIBRE. LES ENFANTS SE RETROUVENT EN SITUATION DE FRAGILITÉ ET DÉVELOPPENT SOUVENT, À LEUR TOUR, DES PROBLÈMES DIVERS. PARFOIS, C'EST L'ÉMERGENCE D'UN TROUBLE SPÉCIFIQUE CHEZ L'ENFANT QUI FAIT RESSORTIR DES DYSFONCTIONNEMENTS INTERACTIONNELS, AFFECTIFS OU AUTRES REMETTANT LE MODÈLE FAMILIAL EN QUESTION.

LES SERVICES DE LA CROIX-ROUGE AGISSENT DANS LE CADRE DE LOI RELATIVE À L'AIDE À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE ET BÉNÉFICIENT D'UN FINANCEMENT PAR L'OFFICE NATIONAL DE L'ENFANCE (ONE).

En 2016, la Croix-Rouge disposait de **COORDINATEURS DE PROJETS D'INTERVENTION (CPI)** qui ont procédé à une évaluation globale des situations familiales comprenant une analyse détaillée des besoins, des ressources et des difficultés de l'enfant et de sa famille ou du jeune adulte. **En étroite collaboration avec les acteurs concernés, dont les divers services d'aide à la famille de la Croix-Rouge, les CPI ont élaboré des projets d'intervention pour 235 familles, 17 familles de plus qu'en 2015.** Les CPI ont assuré la mise en place, la coordination et le suivi des mesures d'aide ainsi que leur évaluation. 66 dossiers ont pu être clôturés.

Les mesures d'aide les plus fréquemment proposées dans les projets d'intervention étaient ambulatoires, plus particulièrement l'assistance psychique, éducative et sociale en famille dont

l'objectif est de rétablir l'harmonie dans le système familial afin d'assurer le maintien des enfants dans la famille. Si, dans le cadre familial, le bien-être de l'enfant n'est plus garanti, une mesure stationnaire, telle que l'accueil en institution au Luxembourg ou à l'étranger ou encore au sein d'une famille d'accueil, est mise en place.

Au 31 décembre 2016, l'activité du service Coordination d'Aides à l'Enfance et à la Famille, ainsi que les deux autres services hors Croix-Rouge employant des CPI, ont été repris par l'État dans le cadre de la réorganisation de l'ONE depuis 2015.

235

familles en difficulté aidées par les coordinateurs de projets d'intervention.

Troubles comportementaux ou affectifs, dépression, anxiété, manque de confiance, étaient les principaux motifs de consultation d'enfants, âgés de 4 à 18 ans au **CENTRE THÉRAPEUTIQUE KANNERHAUS JEAN**, situé à Berg/Betzdorf. **173 enfants (avec leur famille) ont bénéficié d'un accompagnement psychothérapeutique et psychopédagogique par des consultations ambulatoires**, soit 23 enfants de plus qu'en 2015. Cette prise en charge s'est traduite, en plus de la thérapie spécifique de l'enfant, par des consultations thérapeutiques pour la famille et le conseil pour les parents et les enseignants de l'enfant.

19 enfants ont été pris en charge en thérapie semi-stationnaire (accueil de jour). Les enfants présentaient des troubles psychiques qui dépassaient les moyens d'intervention ambulatoires et se rendaient au centre quatre jours par semaine. Ils fréquentaient leur école habituelle le cinquième jour.

La construction d'un internat psychothérapeutique (service stationnaire) et d'un nouveau centre a débuté en 2016. Les nouvelles infrastructures de thérapie en ambulatoire et semi-stationnaire ouvriront leurs portes dès septembre 2017, tandis que la thérapie stationnaire sera disponible à partir de la rentrée scolaire 2018. L'internat permettra à des enfants de 6 à 12 ans d'y être accueillis du lundi au vendredi jour et nuit.

La particularité du centre est son recours à différents « médias » dans la thérapie de l'enfant : l'art, le jeu, les marionnettes et les animaux.

La thérapie par l'animal facilite l'accès à l'inconscient, à la partie blessée et traumatisée de l'enfant.

« L'ouverture d'un internat nous permettra d'offrir des thérapies spécialement pour les enfants et familles qui ont besoin d'un soutien plus intensif que celui offert par la structure de jour. Les enfants n'auront plus besoin d'aller à l'étranger pour ce genre de prise en charge. »

Laura Wiesmann, chargée de direction



Laura Wiesmann souligne qu'au contact des animaux, les enfants les plus renfermés arrivent à se dévoiler et rayonnent enfin car ils ne se sentent pas jugés.

La thérapie assistée par l'animal est également un projet en cours au sein du service **FAMILIJENHËLLEF** qui a fourni, en 2016, une assistance psychique, sociale et éducative, à raison de deux heures, une à deux fois par semaine selon les besoins de la famille, dans 67 familles avec 126 enfants et adolescents (56 familles avec 132 enfants en 2015). En effet, une conseillère familiale de l'équipe s'est engagée dans une formation qui lui permettra d'intervenir avec son chien auprès d'enfants présentant des troubles du comportement.

La multitude et la complexité des problématiques auxquelles les familles sont confrontées requiert la formation continue des conseillers familiaux dans les différents domaines de l'éducation et des systèmes familiaux.

En 2016, l'accent a été porté sur l'intensification du travail en réseau avec les différents services de la Croix-Rouge. Ainsi, sept familles ont été accompagnées par le *Familljenhëllef* après l'intervention du service *Families First* pour consolider les progrès effectués durant les six semaines de prise en charge, 10 familles ont été accompagnées à la demande d'un coordinateur de projets d'intervention de la Croix-Rouge. Cinq familles, dont un ou plusieurs enfants étaient placés au Centre d'accueil Norbert Ensch, ont également consulté ainsi que deux familles suivies par la Maison de l'Adoption et une famille du service Perspectives.

Le suivi intensif de familles, traversant une grave crise, par le service **FAMILIES FIRST**, se traduit par une intervention à raison de minimum trois rencontres hebdomadaires sur une période de six à huit semaines. **L'accompagnement qui a été effectué, en 2016, auprès de 44 familles avec 111 enfants, faisait souvent office de dernier recours avant qu'un placement judiciaire d'enfants ne soit envisagé dans une institution ou dans une famille d'accueil. Dans 88% des cas, le placement a pu être évité grâce au travail réalisé avec la famille.** Il s'agissait d'installer les structures nécessaires de soutien et de développer des changements durables pour stabiliser la situation familiale, après avoir établi un diagnostic identifiant les ressources et les points faibles de la famille.

« Étant maman célibataire, l'éducation de mes trois enfants, âgés entre 12 et 16 ans, m'a complètement dépassée. Je les laissais faire ce qu'ils voulaient, je ne savais plus comment reprendre les rênes après avoir perdu toute autorité. Le service *Families First* m'a fourni les outils nécessaires pour trouver une issue à cette situation néfaste pour nous tous.

J'ai été amenée à me questionner sur mon modèle parental et sur l'éducation que moi-même j'avais reçue. Cela m'a aidée à redéfinir mon rôle de mère en accord avec mes valeurs. J'ai appris à poser un cadre structuré et sécurisant à mes enfants. »

Madame K., une mère accompagnée par le *Families First*

67

familles ont bénéficié d'une assistance psychique, sociale et éducative par le *Familljenhëllef*.

Un très grand nombre de demandes d'intervention (34%) auprès du Familiales First provenaient du Tribunal de la Jeunesse ou du Service central d'assistance sociale (SCAS). 17% des familles ont été référées par un coordinateur de projets d'intervention. Difficultés et absentéisme scolaires, troubles du comportement, négligences physiques ou psychologiques et problèmes de couple, voire séparations, ont été les principales causes d'intervention du service.

La gravité de certaines situations familiales a amené le service à prolonger la durée d'intervention initialement prévue auprès de 32% des familles accompagnées pour assurer une amélioration durable ou pour garantir une bonne reprise scolaire des enfants.

.....

Lorsqu'aucune prise en charge psychologique, psychosociale, thérapeutique ou éducative ne porte ses fruits et que l'interaction familiale continue à être source de souffrance, il arrive que le placement soit inévitable et même nécessaire dans l'intérêt de l'enfant. Un placement d'enfant, au sein d'une famille d'accueil ou dans un centre d'accueil, peut être fait sur décision du Tribunal de la Jeunesse (placement judiciaire) ou, plus rarement, à la demande de la famille (placement volontaire).

191 enfants placés dans 134 familles d'accueil ont été accompagnés en 2016 par le service PLACEMENT



Le placement d'enfants dans un foyer ou dans une famille d'accueil s'avère parfois nécessaire.

FAMILIAL, soit 40 enfants et 34 familles de plus qu'en 2015. 62 familles d'accueil présentaient des liens familiaux avec les enfants. Cette augmentation s'explique en partie par la reprise du suivi de 45 enfants du service Sefia de l'asbl Inter-Actions, suite à sa cessation d'activité. Par ailleurs, 17 autres nouveaux enfants ont été suivis par le service alors que pour **22 enfants, l'accompagnement prenait fin, soit parce qu'ils peuvent désormais mener leur vie de jeune adulte en toute autonomie, soit parce qu'ils ont pu réintégrer leur famille biologique. Le service a réalisé 100 interventions dans le cadre de la réintégration familiale**; un accompagnement destiné à garantir le bien-être des enfants une fois retournés dans leur famille d'origine.

Afin de garantir le bon déroulement du placement et le bien-être psychologique de l'enfant, le service a organisé 758

visites chez les familles d'accueil et 102 rendez-vous avec les parents d'accueil au bureau, dans le cadre du suivi psychosocial. Le suivi des familles d'origine s'est traduit par 113 visites à domicile et 107 rencontres au bureau. Par ailleurs, **142 consultations psychologiques ont été dispensées pour 19 enfants qui en manifestaient le besoin** en raison de problématiques qui n'étaient pas forcément liées au placement.

Dans sa mission d'organisation et d'exécution du droit de visite entre les enfants placés et les parents biologiques, 1 061 rencontres entre enfants et familles d'origine et 10 rencontres entre familles d'accueil et familles d'origine ont été supervisées par l'équipe du Placement Familial.

La Croix-Rouge a accueilli en 2016, 39 enfants et adolescents, âgés de 4 à 18 ans, ainsi que sept mamans mineures avec leur enfant en bas âge au CENTRE D'ACCUEIL NORBERT ENSCH. Il s'agit d'un centre pour enfants placés suite à des difficultés graves dans leur famille, telles que des situations de négligence ou de maltraitance physique ou affective.

Répartis dans cinq groupes de vie, **les enfants ont bénéficié d'un cadre de vie bienveillant et stable avec des règles respectueuses des droits de chacun et des espaces suffisants pour leur développement personnel.** Les parents ont été impliqués dans la vie quotidienne des enfants, **le but étant de permettre le retour des enfants dans leur famille.** L'organisation d'activités et d'événements en famille, encadrés par l'équipe éducative, ont

permis aux parents de structurer les interactions avec leurs enfants.

L'équipe a établi un projet psychopédagogique pour chaque jeune avec des objectifs concrets à atteindre. L'accompagnement scolaire, autant que l'aide à la recherche d'une activité professionnelle pour les plus grands, est un volet primordial du travail pour les aider à devenir autonomes.

En plus de la participation à d'autres activités, plusieurs enfants ont eu l'occasion de partir en colonie de vacances avec le service Vacances de la Croix-Rouge.

Trois adolescents, âgés entre 11 et 16 ans, ont pu réintégrer leur famille.



Le groupe *Reebou* du Centre d'accueil Norbert Ensch héberge neuf enfants et adolescents de 4 à 18 ans.

«Ech war gutt zwee an hallef Joer an der Maison Henri Dunant. Ech krut vill Ënnerstëtzung an hunn gutt Frënn kenne-geléiert. Et huet een seng Fräiheeten. Ech hu mech ëmmer wuel gefillt an ech krut vill Hëllef fir mäi Wee an d'Zukunft.»

Haris, 16 Joër, ass Enn des Joërs erëm bei seng Famill wunne gaangen

La **MAISON DE L'ADOPTION** est un centre de ressources qui accompagne les adoptants avant l'adoption, et soutient les familles adoptives et les adoptés quand ils en ressentent le besoin. Elle n'intervient pas dans la réalisation concrète des adoptions.

Les adoptions internationales concernent de plus en plus des enfants à besoins spécifiques, c'est-à-dire des enfants grands, en fratrie et/ou présentant un problème de développement ou de santé. Le service aide les candidats adoptants à se préparer à l'accueil d'enfants présentant ce type de profil et les accompagne tout au long du processus. **La Maison de l'Adoption a organisé une journée de réflexion sur les bonnes pratiques développées en ce sens par des collègues étrangers.**

Pour accompagner les familles dans leur désir d'adopter, la Maison de l'Adoption de la Croix-Rouge a proposé, en 2016, en collaboration avec l'Autorité centrale en matière d'adoption et les organismes d'adoption agréés, **des séances d'information à 80 familles candidates à l'adoption.** Le service a par ailleurs accompagné **84 familles par des séances de sensibilisation, ainsi que 15 familles par des consultations individuelles, sur les enjeux de la parentalité adoptive.**

64 familles adoptives ont été soutenues en accompagnement post-adoption par 274 consultations psychologiques à l'intention des parents, avec ou sans leur enfant, par

65 consultations psychologiques à l'intention des adoptés ainsi que par des ateliers psychocorporels pour quatre familles, avec enfants âgés jusqu'à 6 ans, et 132 consultations psychocorporelles pour 15 familles.

La Maison de l'Adoption a augmenté le nombre de séances de sensibilisation spécifiques à l'adoption d'un grand enfant ou d'une fratrie.

339

consultations psychologiques.

132

consultations psychocorporelles pour des parents adoptifs, des adoptés et des familles adoptives.

Le processus d'adoption est du ressort des trois organismes d'adoption agréés et conventionnés par le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, dont le **SERVICE D'ADOPTION** de la Croix-Rouge.

Le Service d'Adoption a initié une collaboration médicale visant à terme à la mise en place d'une consultation médicale pédiatrique spécialisée en adoption internationale. Dans ce cadre, la Maison de l'Adoption a soutenu et accompagné le service d'Adoption pour rencontrer une experte belge.

Après la participation au cycle de préparation à l'adoption, **20 familles ont formulé une demande d'adoption auprès du service de la Croix-Rouge (23 demandes en 2015). Cinq dossiers finalisés ont pu être envoyés aux pays d'origine** (quatre en Bulgarie et un au Burkina Faso), **s'ajoutant aux 42 dossiers en cours.**

En 2016, **14 enfants ont pu être accueillis au sein de leur famille adoptive, soit neuf enfants de plus qu'en 2015.** Deux enfants étaient originaires de Colombie, six de Bulgarie et les six autres enfants étaient nés par accouchement anonyme au Luxembourg.

Sur l'année, **17 enfants ont bénéficié d'un suivi post-adoption** afin de s'assurer de la bonne intégration des enfants dans leur famille adoptive.

Le service a effectué une visite de travail en Bulgarie, auprès de la Fondation « Chance pour chaque enfant », avec laquelle il collabore depuis 2004. Cette visite a permis de développer des pistes pour améliorer le travail collaboratif. L'adoption nationale d'enfants privés de leur famille est un thème sur lequel les membres de tout le secteur de la protection de l'enfance avaient commencé à travailler en 2015. Le service Adoption a reçu l'accord des autorités slovaques pour collaborer en tant que nouvel organisme d'adoption agréé partenaire.

Faire face au décès d'un enfant est l'une des épreuves les plus difficiles à traverser par une famille. Pour accompagner les parents dans cette profonde douleur, les **cinq bénévoles du service WEESEN-ELTEREN, eux-mêmes touchés par la perte d'un enfant, ont soutenu 38 mamans et 19 papas lors des réunions mensuelles et des différentes activités proposées.** Neuf parents endeuillés ont rejoint le groupe en 2016. De plus, grâce à leur disponibilité par téléphone, **les bénévoles ont aidé 54 personnes lors de 145 appels téléphoniques.**

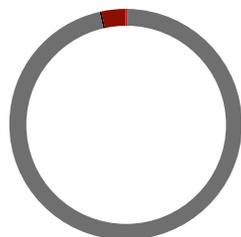
Promenades thématiques, soirées conviviales, visites et autres sorties organisées par le groupe de bénévoles ont également permis aux parents qui partagent cette même souffrance de se retrouver et d'échanger dans une ambiance bienveillante et chaleureuse.

14

enfants accueillis au sein de leur famille adoptive.

Centre d'accueil Norbert Ensch

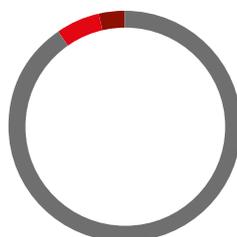
Volume d'activité: **4407k€**
Salariés: **52,3ETP**



■ Dons	0,5%
■ État/Communes	96%
■ CNS + Assurance dépendance	0,3%
■ Autres	3,2%

Families First

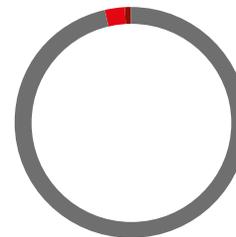
Volume d'activité: **724k€**
Salariés: **5,6ETP**



■ Dons	6,1%
■ État/Communes	90,4%
■ Autres	3,5%

Placement familial

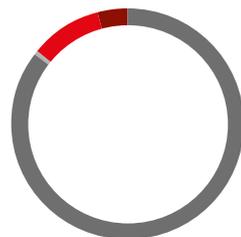
Volume d'activité: **1444k€**
Salariés: **10,4ETP**



■ Dons	2,6%
■ État/Communes	96,5%
■ Bénéficiaires	0,1%
■ Autres	0,8%

Centre thérapeutique Kannerhaus Jean

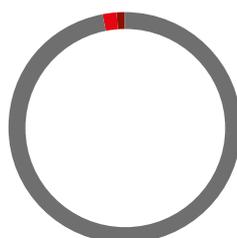
Volume d'activité: **1768k€**
Salariés: **13,9ETP**



■ Dons	10,2%
■ État/Communes	85,3%
■ Bénéficiaires	0,6%
■ Autres	3,9%

Familjenhëllef

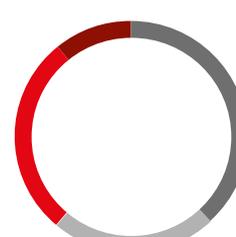
Volume d'activité: **349k€**
Salariés: **4ETP**



■ Dons	1,9%
■ État/Communes	97,2%
■ Autres	0,9%

Service d'Adoption

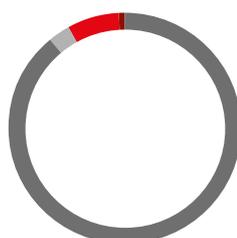
Volume d'activité: **356k€**
Salariés: **2,4ETP**



■ Dons	10,3%
■ État/Communes	80,2%
■ Bénéficiaires	7,6%
■ Autres	1,9%

Maison de l'Adoption

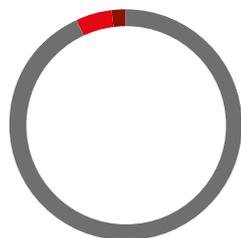
Volume d'activité: **320k€**
Salariés: **3,4ETP**



■ Dons	7,1%
■ État/Communes	88,9%
■ Bénéficiaires	3,2%
■ Autres	0,8%

Coordination d'Aides à l'Enfance et à la Famille

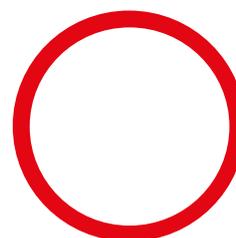
Volume d'activité: **890k€**
Salariés: **9ETP**



■ Dons	5,2%
■ État/Communes	93%
■ Autres	1,7%

Weesen-Elteren

Volume d'activité: **1k€**



■ Dons	100%
--------	------

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ET À L'ÉPANOUISSEMENT DES ENFANTS ET DES ADOLESCENTS

LA CROIX-ROUGE LUXEMBOURGEOISE PROPOSE DES OFFRES D'ÉDUCATION NON-FORMELLE QUI METTENT EN ŒUVRE LES OBJECTIFS ET LES PRINCIPES PÉDAGOGIQUES DÉCRITS DANS LE CADRE DE RÉFÉRENCE NATIONAL DU MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENFANCE ET DE LA JEUNESSE. L'ÉDUCATION NON-FORMELLE CONSTITUE UN TRAVAIL D'ÉDUCATION ET DE FORMATION ORGANISÉE EN DEHORS DU SYSTÈME SCOLAIRE OFFICIEL.

L'ACCUEIL DES ENFANTS OU DES JEUNES DANS UNE CRÈCHE, UNE MAISON RELAIS OU UNE MAISON DES JEUNES N'A PAS SIMPLEMENT COMME OBJECTIF DE FAIRE « GARDER » L'ENFANT POUR PERMETTRE AUX PARENTS DE MIEUX CONCILIER VIE FAMILIALE ET VIE PROFESSIONNELLE. EN CONFIAIT LEUR ENFANT À UN SERVICE D'ÉDUCATION NON-FORMELLE, LES FAMILLES SONT EN DROIT D'ATTENDRE UN ENCADREMENT DE QUALITÉ QUI OFFRE À L'ENFANT DES OPPORTUNITÉS D'EXPÉRIENCE ET D'APPRENTISSAGE VARIÉES CONTRIBUANT À SON ÉPANOUISSEMENT PERSONNEL, À SON INTÉGRATION SOCIALE ET À L'ENGAGEMENT CITOYEN.

Les **MAISONS RELAIS ET CRÈCHES** gérées par la Croix-Rouge pour le compte de communes à travers le pays ont accueilli, **en 2016, 3022 enfants de 0 à 12 ans, soit 613 enfants de plus que l'année précédente.** En effet, la gestion des maisons relais à Angelsberg, Dippach, et Koerich ainsi que de la crèche à Schoos a été confiée par les communes à la Croix-Rouge luxembourgeoise. Au 31 décembre 2016, la Croix-Rouge gérait 15 maisons relais et six crèches.

Le service a ouvert en février 2016 sa première structure d'« Accueil intégré » dans le bâtiment de l'ancien Centre de Logopédie à Strassen qui héberge depuis fin 2015 des deman-

deurs de protection internationale (DPI). **En collaboration avec le ministère de l'Éducation nationale, la Croix-Rouge offre aux enfants un accueil journalier en continu, qui se traduit par l'intervention d'enseignants de l'école fondamentale, dans le cadre de l'éducation formelle, et d'éducateurs et de médiateurs culturels pour le volet non-formel, propre aux maisons relais et crèches.** En mars, une autre structure « Accueil intégré » a été mise en fonctionnement dans l'ancien bâtiment de l'école Adam Roberti à Luxembourg-Merl.

Dans la prise en charge quotidienne de tous les enfants, les équipes éducatives

3 022

enfants inscrits dans les maisons relais et crèches gérées par la Croix-Rouge.



Les éducatrices de la maison relais Koerich proposent des activités visant à renforcer l'esprit d'équipe et le respect entre les enfants.

se réfèrent au **concept pédagogique propre aux maisons relais et crèches de la Croix-Rouge**. Le travail sur les concepts a été approfondi pour offrir aux enfants des espaces aménagés dits « champs d'action » pour des activités pédagogiques, psychocorporelles et psychomotrices (mouvement, jeux de rôle, construction, etc.).

Offrir aux enfants une alimentation saine, équilibrée et savoureuse est une préoccupation dans toutes les maisons relais et crèches de la Croix-Rouge, en partie en collaboration avec CR Services, société qui fournit les repas pour 13 structures. Favoriser une alimentation respectueuse de l'environnement, de l'éthique et de la santé fait partie intégrante de la politique de CR Services.

***Kunterbunte*, le journal pour les enfants fait par les enfants**

Le service Maisons Relais et Crèches a publié quatre nouvelles éditions du journal *Kunterbunte*, une publication tirée à 1 500 exemplaires, élaborée par les enfants pour les enfants, sous la supervision d'une volontaire européenne. Très dynamique, ce journal illustre la vie quotidienne haute en couleurs et riche en activités ludiques, pédagogiques et festives dans les maisons relais, crèches et structures pour enfants réfugiés, gérées par la Croix-Rouge.

Au sein des huit **MAISONS DES JEUNES** de la Croix-Rouge, **les visiteurs, âgés de 12 à 26 ans, ont pu trouver en 2016 une offre éducative complète en accord avec le cadre de référence national pour l'éducation non-formelle.** Des sujets comme les émotions, les relations humaines, la gestion des conflits, la sexualité, le bien-être, la conscience du corps, la santé, l'alimentation, les langues et la communication, la culture, la créativité, l'environnement, la technologie ou encore les questions sociales et politiques ont été thématiques lors de projets, activités et ateliers spécifiques.

Les Maisons des Jeunes ont comptabilisé au total 25 393 visites au cours de l'année, soit 593 de plus qu'en 2015. Les questions sur lesquelles les jeunes ont demandé le plus fréquemment aide et conseil auprès de l'équipe éducative étaient : le parcours scolaire (154 demandes), le travail (137 demandes) et les relations aux autres (87 demandes). Les jeunes qui souhaitent devenir, à titre bénévole, le bras droit de l'éducateur responsable d'une des maisons ont pu participer à la formation « co-pilote », élaborée par l'équipe des Maisons des Jeunes et validée par le Service National de la Jeunesse. Après une formation théorique et des mises en situations pratiques, **22 jeunes ont reçu en novembre leur certificat reconnu par le ministère de l'Éducation nationale.**

L'équipe des Maisons des Jeunes a mené des réflexions sur la consommation de drogues chez les jeunes. Elle a élaboré une procédure déclinée en un cahier de travail, une charte ainsi qu'une affiche illustrée à l'attention des jeunes, dans lesquels sont exposées de manière simple et cohérente **l'attitude et les actions dans les maisons de la Croix-Rouge face aux jeunes qui consomment des drogues.**

«Ech kommen säit 2 Joer an d'Jugendhaus. D'Jugendhaus ass fir mech een zweet Doheim. An et ass eng guut Beschäftegung. Ech fannen et flott datt mer zesammen eppes ënnerhuelen kënnen an datt d'Educatoren sech mat eis beschäftegen.»

Sandy, 14 ans

«Ech fannen alles guut am Jugendhaus. D'Struktur ass cool opgebaut an mir hunn vill Materialien zur Verfügung. Ech kommen an d'Jugendhaus well et mer doheim oft langweilig ass an well et mer och Spaass mëscht.»

Fernando, 15 ans



Les Maisons des Jeunes ont comptabilisé au total 25 393 visites en 2016.

Hariko-Show inspiré par Shakespeare

La communauté d'artistes du projet Hariko, sous la régie de Milla Trausch, Anne Simon et Sophie Langevin, ont adapté l'œuvre de Shakespeare, « *The Tempest* », pour en faire un spectacle réunissant sur scène des jeunes d'origine afghane, bosnienne, irakienne, syrienne et luxembourgeoise, etc. La mise en scène a été entièrement réalisée par les jeunes participants. Le spectacle a proposé un mélange de théâtre, de musique, de danse et de graffiti-live. Le tout dans un décor « fait maison », construit à base de palettes en bois. La pièce de Shakespeare traite de sujets comme l'exil, la justice, le pouvoir et la liberté, des thèmes d'actualité qui ont été présentés à travers le regard des jeunes.

L'activation du potentiel créatif des jeunes en leur proposant des moyens alternatifs d'expression, d'échange et de réflexion, est l'ambition du projet **HARIKO** lancé fin de l'année 2015, initialement pour une durée d'un an. Depuis juillet 2016, il est assuré de fonctionner jusqu'au 30 septembre 2018 grâce au soutien financier de l'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte.

Les 31 artistes, qui disposent d'un atelier dans le bâtiment du Hariko à Bonnevoie, ont offert 803 workshops dans 32 disciplines artistiques à l'attention de 348 jeunes, dont 163 demandeurs de protection internationale.

Le programme a été enrichi en 2016 avec les workshops suivants : coiffures artistiques *Hair Art*, art urbain en tricot *Urban Knitting*, *Sketchbook*, danse contemporaine *Dance Jam* et cours de percussion.

Depuis le mois de juillet, Hariko propose un espace extérieur comprenant une terrasse, une scène, un bar, un *foodtruck* et un bac à sable : **le Hariko-Beach est mis à la disposition des jeunes pour l'organisation de soirées culturelles ou culinaires ou de fêtes entre amis.**

Le *Hariko-Show*, une mise en scène moderne de la pièce de théâtre de Shakespeare « *The Tempest* » a été une initiative clé pour permettre aux artistes et aux jeunes de montrer leur savoir-

faire artistique. Quatre représentations théâtrales ont eu lieu à l'automne au *Hariko-Beach* et au Théâtre National du Luxembourg après **68 workshops de préparation ainsi qu'une douzaine de répétitions sur scène. Ce spectacle intégratif, qui a rencontré un grand succès public, a réuni 36 jeunes originaires de 12 pays.**

Les jeunes demandeurs de protection internationale ont pu profiter de cours de français, de luxembourgeois et d'anglais grâce à l'engagement de 15 bénévoles.

348

jeunes, dont 63 réfugiés ont profité de l'offre de Hariko.

Les enfants et les jeunes âgés de 4 à 17 ans ont également la possibilité de partir en colonies de vacances avec la Croix-Rouge. Le **SERVICE VACANCES** a proposé, en 2016, 22 séjours d'hiver et d'été auxquels ont participé 617 enfants et adolescents, soit 27 enfants de plus qu'en 2015. Ils étaient encadrés par plus de 250 jeunes monitrices et moniteurs, bénévoles de la Croix-Rouge de la Jeunesse.

Les colonies de vacances de la Croix-Rouge, ouvertes à tous les enfants, quelle que soit la situation économique ou sociale des parents, restent très prisées, notamment les séjours d'été sur la côte belge à La Panne et les séjours d'hiver à Fiesch en Suisse.

En 2016, 333 clients sur les 617 ont payé le plein tarif du coût des séjours, alors que 185 participants ont bénéficié d'un tarif réduit,

avec l'aide des dons au Service Vacances, et 99 enfants, issues de familles en risque de pauvreté, ont profité de l'aide accordée par le ministère de l'Education nationale via les « chèque-service accueil ».

69 enfants participants présentaient un handicap, soit 11% des participants.

Le service a changé provisoirement de destination en ce qui concerne les séjours nationaux, qui avaient lieu au chalet d'Géisserei à Dommeldange. Le séjour à la ferme *Sammeshaff* à Munshausen a rencontré un grand succès auprès des 4 à 7 ans. De nombreuses activités champêtres et pédagogiques ont été proposées, dont des moments inoubliables avec les chevaux ardennais.

« Je suis partie pour la première fois en vacances avec la Croix-Rouge alors que j'avais 13 ans. Je ne regrette pas d'avoir tenté l'expérience car j'ai passé des vacances d'été mémorables à Fiesch. Je suis repartie la saison suivante au même endroit, cette fois pour faire du ski. L'ambiance, les nouvelles amitiés, les moments de partage, les jeux, les rigolades; tout était super! J'ai été très inspirée par le travail des moniteurs qui ont toujours été au top avec nous. Comme j'adore le contact avec les enfants, j'ai voulu devenir à mon tour monitrice et j'ai décidé de suivre la formation. Aujourd'hui monitrice, ma motivation principale est de permettre aux enfants de passer des vacances aussi inoubliables qu'elles l'avaient été pour moi. »

Lena, 16 ans, monitrice bénévole

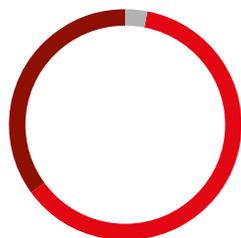


Lena (tout à gauche) et deux autres jeunes monitrices avec les enfants qu'elles encadrent à La Panne.

Hariko

Volume d'activité:
Salariés:

242k€
3ETP

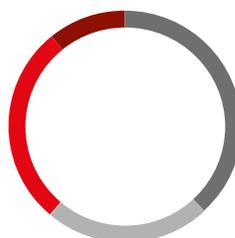


■ Dons	61,7%
■ Bénéficiaires	3,3%
■ Autres	35%

Service Vacances

Volume d'activité:
Salariés:

1374k€
3ETP

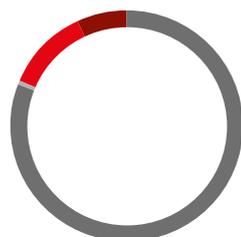


■ Dons	28,1%
■ État/Communes	38,2%
■ Bénéficiaires	23,1%
■ Autres	10,6%

Maisons des Jeunes

Volume d'activité:
Salariés:

1084k€
14,3ETP

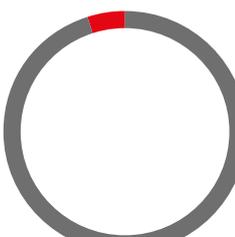


■ Dons	11,7%
■ État/Communes	81%
■ Bénéficiaires	0,6%
■ Autres	6,7%

Accueil intégré DPI

Volume d'activité:
Salariés:

7456k€
8,25ETP

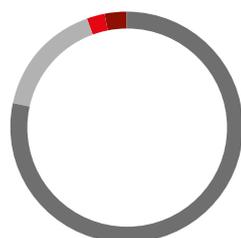


■ Dons	4,9%
■ État/Communes	95,1%

Maisons Relais et Crèches

Volume d'activité:
Salariés:

17204k€
196,4ETP



■ Dons	2,3%
■ État/Communes	78,5%
■ Bénéficiaires	16,1%
■ Autres	3,1%

PRENDRE SOIN DES PERSONNES MALADES, ÂGÉES ET EN PERTE D'AUTONOMIE

LA CROIX-ROUGE LUXEMBOURGEOISE EST L'UN DES GRANDS ACTEURS DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ ET ŒUVRE EN FAVEUR DES PERSONNES MALADES, ÂGÉES ET EN PERTE D'AUTONOMIE. ELLE ASSURE DE NOMBREUSES PRESTATIONS DE SOINS DE SANTÉ ET FAVORISE LE MAINTIEN DU LIEN SOCIAL. L'INTERACTION ENTRE L'ENSEMBLE DES SERVICES DE LA CROIX-ROUGE ACTIFS DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ PERMET D'ASSURER UNE PRISE EN CHARGE HOLISTIQUE ET RÉPONDANT À UN LARGE SPECTRE DE BESOINS.

Maintenir l'autonomie et la qualité de vie à domicile des personnes fragilisées par leur état de santé ou dépendantes, c'est la mission principale de l'accompagnement personnalisé et interdisciplinaire du service des **AIDES ET SOINS**. Les 21 antennes de soins à domicile, les centres de jour, le logement encadré à Kayl et les clubs senior assurent une couverture nationale.

En 2016, **706 849 heures d'aides et de soins**, comprenant les actes essentiels à la vie, les activités de soutien et les tâches domestiques, **ont été comptabilisées dans le cadre de la prise en charge de l'Assurance dépendance**, soit une baisse de 1,6% par rapport à l'année précédente. Cette diminution du volume d'heures prestées s'explique par les changements, intervenus en 2015, dans l'évaluation des besoins des bénéficiaires par l'Assurance dépendance.

Le **nombre d'actes infirmiers a augmenté de 2,7%** par rapport à l'année précédente. Par contre, les actes de kinésithérapie ont enregistré une baisse significative (-9,3%).

Interrogés dans le cadre d'une **nouvelle enquête de satisfaction, neuf clients sur 10 estiment les performances**

du service des Aides et Soins «excellentes» ou «très satisfaisantes». Ce haut niveau de satisfaction est notamment possible grâce à un système de gestion de la qualité perfectionné. Le service des Aides et Soins a également mené une enquête de satisfaction auprès de ses collaborateurs. **87% d'entre eux estiment que leur environnement de travail est «plutôt bien» ou «très bien»**.

En décembre, la 10^e Rencontre des Bonnes Pratiques a créé un cadre d'échanges et de discussions dédié aux acteurs de la santé et consacré à la promotion des bonnes pratiques sur le thème de «la communication au service du patient». L'événement a rassemblé 180 participants internes et externes.

Dans le contexte du plan national démente, le service a participé à la mise en place de l'*Info-Zenter Demenz* (I-ZD) et continuera à travailler au développement du concept et à l'amélioration de la prise en charge du patient.

+2,7%

d'actes infirmiers par rapport à 2015.

En complément des soins de santé relevant d'une activité de réseau de soins, la Croix-Rouge offre également du soutien reposant sur le bénévolat. Le sentiment de solitude, qui prend de l'essor, devient un problème de santé publique du fait de son impact sur la santé physique et psychique des personnes touchées. Il va de pair avec la dépression, la régression cognitive, l'hypertension et les maladies cardiovasculaires.

Les bénévoles du service ENG HAND FIR DÉI KRANK ont suivi une formation pour apprendre à accompagner de manière compétente des personnes en perte d'autonomie et en demande de contact, voyant leur réseau social s'appauvrir. Les visites hebdomadaires ont lieu au domicile des bénéficiaires ou en institution pour personnes âgées. Au total, **les 69 bénévoles ont accumulé sur l'année 3819 heures de présence auprès de 77 bénéficiaires**, soit 904 heures de plus qu'en 2015. Sur les 46 nouvelles demandes d'accompagnement adressées au service, 29 ont pu obtenir une suite positive; 12 demandes sont restées en attente d'un bénévole disponible et cinq demandes ne correspondaient pas au cadre d'intervention offert.

Afin de répondre à une demande croissante d'accompagnement des personnes souffrant de solitude, le service a organisé deux sessions de formations. 33 nouveaux bénévoles ont été formés en 2016, dont **17 ont obtenu leur diplôme en cours d'année.**

17 nouveaux bénévoles certifiés pour rendre visite à des personnes souffrant de solitude

Le 15 juin 2016 s'est déroulée une cérémonie de remise de diplômes aux nouveaux bénévoles du service « Eng Hand fir déi Krank », en présence de Corinne Cahen, ministre de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région. Les 17 bénévoles fraîchement diplômés avaient suivi une formation permettant de rendre visite à des personnes seules à leur domicile ou en institution.

« Ensemble, le binôme bénévole-bénéficiaire partage des moments de complicité et des activités d'intérêts communs. Les bénévoles offrent aux personnes qu'elles accompagnent une reconnaissance, une valorisation et une mise en confiance. Au final, c'est une source d'épanouissement pour chacune des parties. »

Anne Stremmer, coordinatrice de « Eng Hand fir déi Krank »



Le service disposait (en 2016) de 69 bénévoles qui ont tenu compagnie à 77 personnes voyant leur réseau social s'appauvrir.

Lorsqu'elles vivent à domicile, les personnes âgées ont souvent des difficultés pour effectuer certains actes du quotidien. Si le service des Aides et Soins fournit une aide aux actes essentiels de la vie et à l'entretien du logement, le service **REPAS SUR ROUES** est là pour apporter une aide aux personnes pour qui la préparation des repas quotidiens devient une tâche trop compliquée.

Dans ce cadre, la Croix-Rouge luxembourgeoise et les 29 communes partenaires s'associent dans le but de permettre aux personnes vulnérables, que ce soit d'un point de vue physique, psychologique ou social, de vivre à domicile, dignement et de la manière la plus autonome possible.

En 2016, le service Repas sur Roues a enregistré une baisse de la demande, tant en termes de repas livrés (-18%) que du nombre de clients (-23%) suite au retrait d'une des communes partenaires. **Le service reste toutefois fortement sollicité avec 43 224 repas livrés.** Il enregistre un **taux de satisfaction moyen de 94%, pour la qualité des repas et de la livraison.**

43 224

repas livrés.

Après une période de soins aigus ou après une maladie grave, 741 patients ont été admis au **CENTRE DE CONVALESCENCE DU CHÂTEAU DE COLPACH** pour une cure de trois semaines. Les soins et traitements dispensés par l'équipe multidisciplinaire du centre ont porté leurs fruits et ont permis de maintenir et d'améliorer l'autonomie des patients puisque **74% d'entre eux ont pu rentrer en meilleure santé à leur domicile**. Une minorité (12%) a été dirigée vers un établissement de long séjour tandis que 14% ont été ré-hospitalisés ou dirigés vers la rééducation gériatrique.

En collaboration avec la Haute Ecole Robert Schuman de Libramont (Belgique), le Centre a organisé le 4^e cycle de conférence des « Mardis de l'éthique », accueillant 235 participants. Une initiative originale a permis de mettre en valeur en été le superbe site de Colpach : le parcours culturel « Colp'Art », une présentation d'œuvres d'art en plein air. L'exposition de sculptures d'artistes a attiré un grand nombre de visiteurs et a permis de rappeler que le parc du Château reste un lieu de nature et de culture.

Le taux d'occupation du centre, d'une capacité de 100 lits, a atteint 87% en 2016 contre 82% un an plus tôt. **En plus des soins de santé de base, de l'encadrement social, du soutien psychologique et des séances d'éducation à la santé, les patients ont bénéficié de 13956 actes de kinésithérapie et de 3782 actes en ergothérapie.**

Grâce à un travail de longue haleine, la procédure de médiation, initiée en 2015, permet maintenant au centre de bénéficier d'un **tarif de remboursement des cures de convalescence par la Caisse Nationale de Santé (CNS) permettant de couvrir les frais de fonctionnement**. Fin 2016, les résultats financiers proches de l'équilibre en sont la première retombée positive.

74%

des patients ont pu rentrer chez eux en meilleure santé.

Le Centre intégré pour personnes âgées (CIPA) GRANDE-DUCHESSE JOSÉ-PHINE-CHARLOTTE à Junglinster a proposé un accompagnement et une prise en charge globale à 100 seniors âgés de plus de 65 ans, dans le respect de leur dignité et de leur individualité. Pour garantir la qualité de la prise en charge en accord avec les besoins spécifiques de chaque pensionnaire, celle-ci se fait par petits groupes de maximum 12 personnes.

Le Centre a accueilli, au cours de l'année 2016, 23 nouveaux pensionnaires. Au 31 décembre, 76 résidents étaient des femmes. La doyenne a fêté son centenaire au mois d'août en présence de la ministre de la Famille et de l'Intégration et à la Grande Région.

En complément des prestations globales de soins et de santé, **le centre offre des activités ludiques, sociales, sportives et de bien-être visant le maintien des capacités physiques et psychiques des pensionnaires ainsi que des liens sociaux.** Parmi les grands rendez-vous, la Semaine de la Santé, la Fête d'été, une excursion sur le bateau « Princesse Marie-Astrid » ou encore l'*Oktoberfest* ont été particulièrement appréciés.

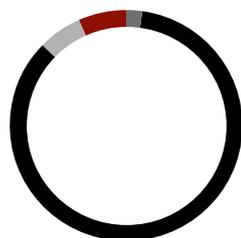
La grande majorité des personnes résidant au CIPA sont originaires des communes avoisinantes, avec lesquelles le centre travaille en étroite collaboration, pour créer les conditions permettant à l'entourage familial de faire partie intégrante de la vie quotidienne des pensionnaires.

« J'accompagne nos clients dans leur quotidien au CIPA de Junglinster. J'ai choisi d'exercer mon métier d'éducatrice, spécifiquement avec les personnes âgées, car il est humainement particulièrement gratifiant. En plus, travailler pour la Croix-Rouge avec ses multiples actions humanitaires est une autre grande source de motivation. »

Céline El-Bahri, éducatrice en formation

Aides et Soins

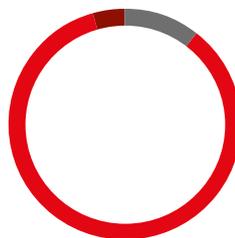
Volume d'activité: **61 811 k€**
Salariés: **836,9 ETP**



■ Dons	0,1%
■ État/Communes	2,3%
■ CNS + Assurance dépendance	85%
■ Bénéficiaires	6,2%
■ Autres	6,4%

Eng Hand fir déi Krank

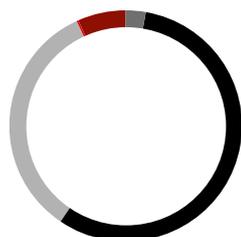
Volume d'activité: **141 k€**
Salariés: **0,5 ETP**



■ Dons	85%
■ État/Communes	10,7%
■ Autres	4,3%

**Centre de Convalescence
Château de Colpach**

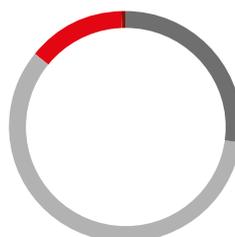
Volume d'activité: **7 378 k€**
Salariés: **63 ETP**



■ Dons	0,5%
■ État/Communes	2,8%
■ CNS + Assurance dépendance	56,8%
■ Bénéficiaires	33,4%
■ Autres	6,5%

Repas sur Roues

Volume d'activité: **916 k€**
Salariés: **0,5 ETP***

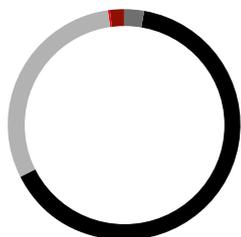


■ Dons	13,8%
■ État/Communes	27,5%
■ Bénéficiaires	58,5%
■ Autres	0,2%

**0,5 ETP correspond à la tâche de coordination.
Le personnel de cuisine et de livraison fait partie de l'effectif de CR Services s.à.r.l.*

**CIPA - Grande-Duchesse
Joséphine-Charlotte**

Volume d'activité: **8 850 k€**
Salariés: **83,1 ETP**



■ Dons	0,2%
■ État/Communes	2,8%
■ CNS + Assurance dépendance	64,8%
■ Bénéficiaires	30,3%
■ Autres	1,9%

SECOURIR ET SAUVER DES VIES

La Croix-Rouge propose un service de transports en ambulance pour des patients qui nécessitent un trajet entre leur domicile et l'hôpital ou entre établissements hospitaliers. **En 2016, le service **AMBULANCES** a effectué 6908 transports en ambulances, en ambulances «soins intensifs» et en véhicules adaptés aux personnes à mobilité réduite, dont 6772 transports nationaux et 129 transports depuis ou vers l'étranger.** Au total, 316548 km ont été parcourus. Une baisse de 27% a été enregistrée par rapport à 2015 (9442 transports). Cette diminution forte de l'activité est la conséquence de la décision de la Croix-Rouge de ne pas remplacer le personnel quittant le service, en attendant de rétablir un financement viable. Malgré cela, le déficit du service s'est élevé à 576000 euros.

Le service Ambulances est également appelé à assurer des gardes pour le Centre de Transfusion Sanguine de la Croix-Rouge. **Les secouristes-ambulanciers bénévoles ont assuré 102 gardes, soit 1187 heures, au cours desquelles ils ont effectué 483 transports de produits sanguins** du Centre de Transfusion Sanguine vers les établissements hospitaliers du pays.

«Après avoir suivi avec succès le cours de premiers secours à l'âge de 16 ans, j'ai décidé de suivre une formation pour devenir secouriste-ambulancier. J'ai découvert que la Croix-Rouge propose une telle formation. J'ai débuté la formation de secouriste-ambulancier en septembre dernier et j'ai vite remarqué que cela me convenait. Cela me permet entre autres d'être présente lors de transports de malades : j'acquiers de l'expérience et j'apprends à être plus compréhensive lors des contacts avec les patients.»

Jil Frank, 17 ans

6908

transports de malades en ambulances.

« Je viens donner mon sang pour la première fois. J'ai entendu qu'il y avait un manque de donneurs alors je n'ai pas hésité »

Linda Ries, 45 ans, Consdorf

« Ça fait 30 ans que je donne mon sang. C'est important de venir et de contribuer à ce qu'il y ait toujours assez de sang pour les malades. Si un jour j'en ai besoin, je serai bien content aussi qu'on puisse me faire une transfusion. »

François Majerus, 59 ans, Moutfort

Le CENTRE DE TRANSFUSION SANGUINE

(CTS) a pour mission d'assurer la collecte de dons de sang auprès des donneurs bénévoles, et de préparer les produits sanguins afin de les distribuer aux hôpitaux pour les malades et les blessés qui en ont besoin. Le CTS a délivré des produits sanguins, dont 20351 concentrés de globules rouges à quatre établissements de santé : le Centre Hospitalier de Luxembourg, le Centre Hospitalier Emile Mayrisch, les Hôpitaux Robert Schuman et le Centre Hospitalier du Nord.

Fin 2016, **13415 donneurs actifs étaient répertoriés**, dont 45% de femmes et 55% d'hommes. Les efforts de recrutement ont permis l'intégration de **1003 nouveaux donneurs**. Les activités de prélèvement ont permis la récolte de

20823 dons de sang total, de 2107 dons de plasma et 562 dons de plaquettes.

Cette mission nationale est accomplie dans le plus grand respect des donneurs et des receveurs de produits sanguins, d'une part en appliquant strictement les critères d'acceptation des donneurs, d'autre part en respectant scrupuleusement les bonnes pratiques de prélèvement.

Le Centre de Transfusion Sanguine est Certifié ISO 9001 et accrédité ISO 15189.

L'établissement a fait évoluer ses horaires d'ouverture pour s'adapter aux besoins des donneurs en étendant son ouverture jusqu'à 18h les mercredis et jeudis.



Le Luxembourg compte plus de 13000 donneurs de sang actifs.

Le Luxembourg a enregistré en 2016 une augmentation des infections au VIH dans toutes les tranches de la population. **99 personnes ont été dépistées séropositives en 2016.** Cette progression est aussi due à un nombre croissant de nouvelles infections par voie intraveineuse chez les usagers de drogues.

En tant qu'acteur national de santé publique, le service **HIV BERODUNG** a choisi en 2016 de renforcer son rôle de prévention du VIH et d'autres infections (hépatites, infections sexuellement transmissibles), ainsi que la promotion d'un environnement non discriminant pour les personnes affectées et permettant une meilleure adhérence au traitement.

Une augmentation de la demande en tests de dépistage a été observée, lors des permanences au sein du service, avec 531 tests effectués en 2016 (454 en 2015).

Le Dispositif d'Intervention Mobile pour la Promotion de la Santé sexuelle (DIMPS) a permis la réalisation de 257 tests de dépistage du VIH, de l'hépatite C et de la syphilis lors de 79 déplacements sur le terrain auprès des populations cibles (dont 84 usagers non couverts par la Caisse Nationale de Santé). Sur les 106 usagers de drogue injectables testés, 70 avaient contracté une hépatite C. Le service HIV Berodung s'est engagé avec le Centre Hospitalier du Luxembourg et le Luxembourg Institute of Health dans une étude

visant à mieux comprendre les facteurs à risque associés à la consommation.

202 personnes, huit personnes de plus qu'en 2015, ont bénéficié de 1 783 consultations sociales et de 482 consultations psychologiques qui visaient à permettre l'accès aux soins et aux traitements à travers l'accompagnement dans la demande de revenus, la recherche d'un logement ou encore dans l'acceptation du diagnostic de la maladie et du traitement. Dans ce contexte, l'équipe du service a accueilli 67 personnes pour la première fois en 2016.

Des personnes vivant avec le VIH et en détresse psycho-médico-sociale sont pris en charge dans des logements encadrés. Le service y a assuré le suivi

« J'ai été pris en charge par le service HIV Berodung il y a plus de 10 ans. J'ai habité au foyer pendant plusieurs années. L'accueil de l'équipe était chaleureux et je me suis senti bien encadré. Ce n'était pas toujours facile mais j'ai réussi à profiter de la chance qui m'était offerte. En 2013, j'ai commencé à travailler comme ouvrier de maintenance au service et en 2014 j'ai déménagé dans un logement individuel. J'aime ce que je fais, je me sens bien intégré dans l'équipe et je participe volontiers aux activités avec les autres bénéficiaires. »

Michel Deischter, client et ouvrier de maintenance



Les lycées sont de plus en plus demandeurs de séances de sensibilisation et de prévention au VIH, comme ici au lycée Josy Barthel à Mamer.

de la prise médicamenteuse pour 23 personnes. L'adhérence au traitement et, par-là, la réduction de la charge virale (amélioration de l'état de santé et réduction du risque de contagion) est l'objectif principal de cet encadrement en accord avec la mission de prévention du service et les objectifs internationaux de l'ONUSIDA. Le foyer Henri Dunant de la HIV Berodung avec ses 17 chambres a pu héberger 34 personnes, majoritairement des usagers de drogues injectables et, pour la plupart, sans domicile fixe.

Sensibiliser et éduquer pour mieux prévenir la maladie

En 2016, 3200 jeunes ont été sensibilisés à la prévention du VIH au sein de leur établissement scolaire lors de séances d'informations ou à travers des outils participatifs. La HIV Berodung a mis sur pied une formation permettant aux enseignants intéressés d'acquérir les connaissances nécessaires sur le VIH tout comme des techniques éducatives et interactives pour informer et sensibiliser leurs groupes. Ainsi, 45 acteurs-relais ont à leur tour proposé des séances de prévention pour 284 personnes.

Un accident ou un problème de santé aigu peuvent survenir à tout moment et chacun peut en devenir victime ou témoin. Trop souvent le malade ou le blessé subit des séquelles évitables ou perd la vie à défaut d'avoir reçu dans les premiers instants les secours adéquats. La Croix-Rouge luxembourgeoise, en accord avec ses principes fondamentaux, encourage chacun à prendre conscience de sa responsabilité face à un être humain en détresse ou en danger de mort.

Chaque citoyen devrait avoir des notions élémentaires dans le domaine des premiers secours pour être à même d'intervenir en cas de besoin. En 2016, **2476 personnes ont pu bénéficier de 139 FORMATIONS EN PREMIERS SECOURS dispensées par la Croix-Rouge luxembourgeoise, soit 14 cours de plus qu'en 2015.**

Les cours de base en secourisme pour le grand public sont proposés gratuitement dans plusieurs communes du Grand-Duché. **1075 personnes ont suivi les enseignements théoriques et pratiques lors de 42 cours** comprenant chacun 14 sessions de deux heures en soirée.

Les cours d'initiation aux gestes de premiers secours, une formule condensée en 12 heures de formation pour les entreprises, ont permis de former 824 personnes lors de 57 cours.

La Croix-Rouge a également organisé 32 cours de rappel dans les communes et pour les entreprises permettant la réactualisation et la revue des gestes élémentaires de premiers secours pour 478 participants.

Pour répondre à la forte demande des petites entreprises, la Croix-Rouge a organisé neuf cours de premiers secours inter-entreprises, c'est-à-dire réunissant des collaborateurs issus de diverses organisations, dans son centre de formation à Bertrange. 152 personnes ont été initiées aux gestes de premiers secours ou ont pu rafraîchir leurs connaissances dans ce cadre.

Afin d'assurer les premiers secours, les secouristes du service **AMBULANCES** ont assuré une **permanence lors de 141 événements culturels et sportifs** avec une ambulance ou bien avec des dispositifs de grande envergure (poste de secours, équipes mobiles, poste médical avancé, etc.). 28 de ces permanences ont été effectuées par l'unité mobile d'intervention à moto et à vélo, *MoVe*. Les secouristes-ambulanciers de la Croix-Rouge sont également **intervenues les week-ends avec les Pompiers Professionnels de la Ville de Luxembourg à 216 reprises.**

Les **25 membres bénévoles de l'UNITÉ CYNOTECHNIQUE** ont pour mission de secourir des **personnes égarées, disparues ou ensevelies sous décombres**, à l'aide de leurs **18 chiens de secours.**

L'équipe a été appelée à intervenir à 13 reprises. Lors de l'une des interventions, une personne âgée a été retrouvée dans un état d'hypothermie grave. Un autre chien de secours a localisé un homme âgé disparu dans un terrain très difficile d'accès. Le chien de dépistage d'odeur individuelle de l'unité a également joué un rôle clé à deux reprises, indiquant aux autorités la bonne direction de recherche. Le temps d'intervention de secours de l'unité, entièrement composée de membres bénévoles, représentait 453 heures parmi les **14 190 heures d'activité totales.**

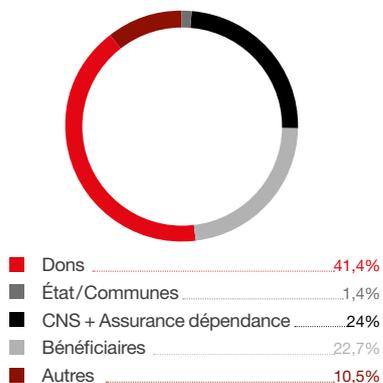
Pour parfaire leur savoir-faire et consolider leur position d'équipe fiable, efficace et hautement spécialisée dans le secourisme de personnes disparues, les membres participent continuellement à des formations et stages divers au Luxembourg et à l'étranger, passent des tests et certifications, font des exercices et démonstrations. S'y sont ajoutées encore **8 400 heures de permanences et gardes** assurées par les maîtres-chiens et les coordinateurs d'intervention.

Stage sur décombres auprès du centre de formation des sapeurs-pompiers cynos de France à Villejust

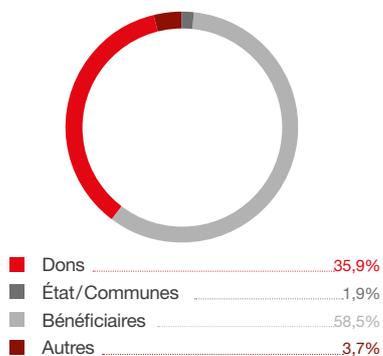
En mai 2016, l'Unité cynotechnique de la Croix-Rouge luxembourgeoise a participé à un stage, organisé sur le site des sapeurs-pompiers cynos de France, qui avait pour but de préparer les conducteurs cynotechniques et les coordinateurs d'intervention à faire face à 48 heures de stress opérationnel. Une équipe composée de six personnes a été appelée à intervenir durant la nuit sur un site de tremblement de terre et a dû localiser un certain nombre de victimes dans diverses situations de décombres. 17 conducteurs cynotechniques et coordinateurs d'intervention de la Croix-Rouge luxembourgeoise ont participé au stage avec 16 chiens.

Ambulances

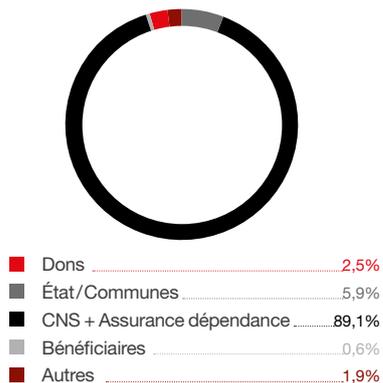
Volume d'activité: **1 397 k€**
Salariés: **20 ETP**

**Formation Premiers Secours**

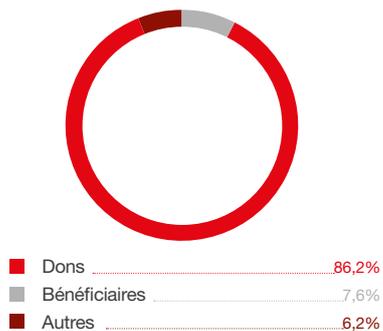
Volume d'activité: **147 k€**
Salariés: **1 ETP**

**Centre de Transfusion Sanguine**

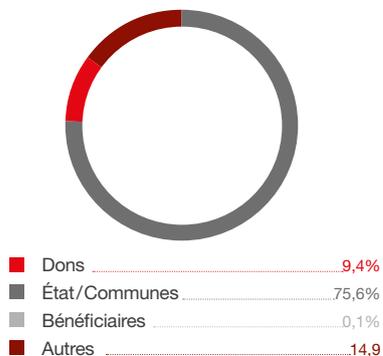
Volume d'activité: **12 016 k€**
Salariés: **59,4 ETP**

**Unité cynotechnique**

Volume d'activité: **96 k€**

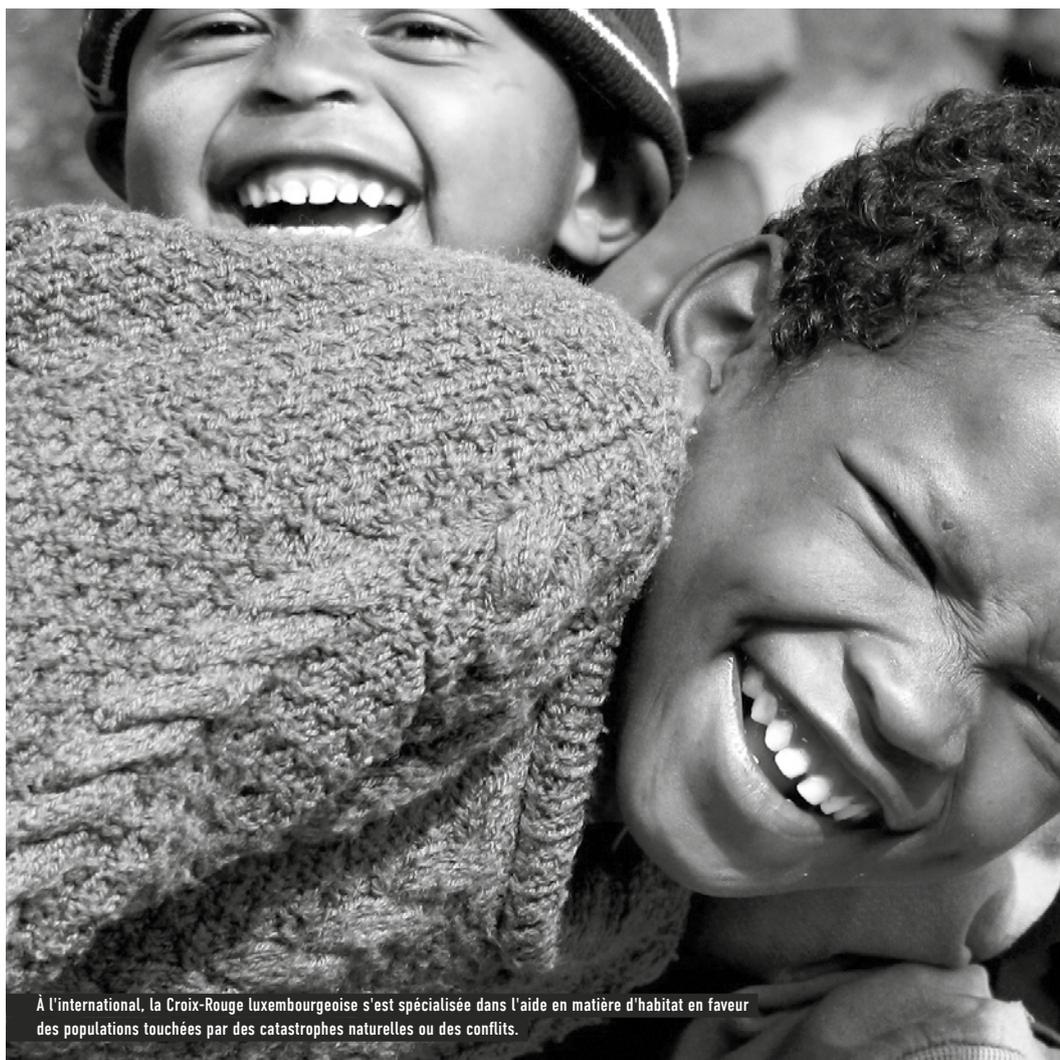
**HIV Berodung**

Volume d'activité: **1 236 k€**
Salariés: **9,5 ETP**



L'intervention humanitaire de la Croix-Rouge luxembourgeoise à l'international est spécialisée dans la mise en place **d'abris d'urgence ainsi que dans la réhabilitation de logements et autres infrastructures communautaires en faveur de victimes de catastrophes naturelles ou de conflits.** Ce travail se fait en collaboration avec la *Shelter Research Unit* (SRU) de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR). L'unité est basée au Luxembourg et effectue des travaux de recherche et de développement sur les abris d'urgence.

En 2016, la Croix-Rouge luxembourgeoise a été active au Burundi, en Equateur, en Grèce, en Haïti, au Mali, au Népal, au Niger, aux Philippines et en Ukraine pour secourir en urgence ceux qui n'avaient plus de toit et leur permettre de se reconstruire à moyen et long terme. Elle est également intervenue au Burkina Faso, au Laos et au Sénégal en prévention aux désastres pour renforcer la résilience des populations exposées à un fort risque de catastrophes naturelles.



À l'international, la Croix-Rouge luxembourgeoise s'est spécialisée dans l'aide en matière d'habitat en faveur des populations touchées par des catastrophes naturelles ou des conflits.



**LA CROIX-ROUGE
LUXEMBOURGEOISE
EN ACTION DANS
LE MONDE**

AGIR EN URGENCE POUR CEUX QUI ONT TOUT PERDU ET LEUR PERMETTRE DE SE RECONSTRUIRE...

... suite à des catastrophes naturelles

En raison de la série de séismes qui a frappé le **NÉPAL** à partir du 25 avril 2015, plus de 600 000 logements, 4 113 écoles et 392 centres médicaux ont été détruits ou endommagés. Forte de son expérience de la construction parasismique au Népal depuis 2011, la Croix-Rouge luxembourgeoise a entamé un projet de reconstruction d'infrastructures communautaires et d'assainissement d'eau dans le district de Dhading.

En collaboration avec la Croix-Rouge de Monaco et la Croix-Rouge du Liechtenstein, la Croix-Rouge luxembourgeoise a formé, en 2016, 60 maçons en

construction parasismique. Elle a entamé la construction de trois écoles secondaires avec 12 salles de classe ainsi que de quatre cliniques communautaires avec un centre d'immunisation et un poste de santé. Six canaux d'irrigation d'eau ont été reconstruits, desservant désormais 259 ménages. La Croix-Rouge luxembourgeoise a organisé des séances de sensibilisation à l'eau et à l'hygiène pour près de 3 000 personnes.

« Nous contribuons au programme de reconstruction du Népal, en collaboration avec la Croix-Rouge népalaise, par la construction de bâtiments communautaires et la réhabilitation de systèmes d'approvisionnement en eau à Katunje, dans le district de Dhading. Quatre cliniques faisant office de centres d'immunisation pour les enfants, un poste de santé pour les soins de base et trois écoles secondaires avec 12 salles de classe sont actuellement en construction. »

Béatrice Winandy,
gestionnaire de projet



Le point d'eau à Garukhola, au Népal, fait partie d'un réseau d'eau pour 33 ménages.

La situation socio-politique tendue au **BURUNDI** a fortement affecté, en 2016, la mise en œuvre des activités d'urgence et de réhabilitation de la Croix-Rouge luxembourgeoise. Suite aux inondations massives du début de l'année, 1 500 sinistrés ont été déplacés dans deux camps provisoires en attendant d'être relocalisés.

Les actions de la Croix-Rouge luxembourgeoise dans les deux camps étaient :

- la sensibilisation au phénomène El Niño et à l'importance des activités de protection de l'environnement ;
- l'aménagement de quatre pépinières de 50 000 plants chacune et le reboisement ;
- la sensibilisation aux risques de catastrophes et la mise en place de plans d'action communautaires ;
- la distribution de nourriture pour deux mois avec le support du Programme alimentaire mondial (PAM).

Afin de venir en aide à la population dans les régions affectées par le tremblement de terre en **ÉQUATEUR** survenu le 16 avril 2016, la Croix-Rouge luxembourgeoise a soutenu financièrement la Croix-Rouge équatorienne pour la distribution de biens alimentaires aux personnes affectées. Un spécialiste dans le domaine des abris a été déployé depuis le Luxembourg pour aider à établir un bilan des dégâts matériels de

l'habitat et proposer des orientations au niveau de la stratégie de réhabilitation.

Un autre spécialiste en matière d'abris a été envoyé aux **PHILIPPINES** en renfort à la Croix-Rouge locale après le passage du typhon Nock-Ten le 26 décembre 2016.

Le 4 octobre 2016, **HAÏTI** a été frappé par l'ouragan Matthew. Ses pluies torrentielles, inondations et vents forts ont fait 546 morts. 1,4 millions de personnes ont eu besoin d'une assistance d'urgence.

La Croix-Rouge luxembourgeoise a déployé des volontaires, membres de l'Emergency Response Unit (ERU), sur une durée de trois mois pour soutenir la Croix-Rouge haïtienne et la Fédération internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge dans la distribution de biens de première nécessité non alimentaires et de matériaux servant à la construction d'abris d'urgence. Les délégués luxembourgeois ont contribué à la sélection des bénéficiaires et à la distribution du matériel d'aide à 13 500 ménages.



Myriam Jacoby de l'Aide internationale de la Croix-Rouge luxembourgeoise et les équipes de la Croix-Rouge haïtienne se préparent à distribuer l'aide d'urgence à des familles touchées par l'ouragan Matthew.

... suite à des conflits armés

En 2012 et 2013, le coup d'Etat, les conflits armés et l'occupation du nord du Mali par des groupes armés ont engendré le déplacement de plus d'un demi-million de personnes à l'intérieur du **MALI** et vers les pays voisins. La Croix-Rouge luxembourgeoise soutient, depuis 2014, des personnes qui retournent dans leur commune d'origine dans la région de Tombouctou. Le projet au Mali vise la reconstruction de l'habitat et d'infrastructures qui ont souvent été détruits ou endommagés.

Dans ce cadre, 260 maisons en banco ont été construites ou reconstruites, 580 kits pour l'auto-construction d'abris transitionnels pour une durée de trois à cinq ans et 45 kits d'abris d'urgence ont été distribués. Au niveau de la réhabilitation des infrastructures communautaires, la Croix-Rouge luxembourgeoise a réhabilité des points d'eau et a créé de nouveaux forages sur les zones de présence de rapatriés. Elle a également réhabilité neuf salles de classe et a amélioré l'accès à l'eau et à l'hygiène dans six écoles.



La Croix-Rouge luxembourgeoise a assisté les réfugiés en transit dans des conditions difficiles sur l'île de Lesbos. En janvier 2016, plus de 36 000 personnes ont entrepris la traversée dangereuse de la Méditerranée entre la Turquie et l'île grecque de Lesbos. Antje Mengel, déléguée internationale, était sur l'île dans le cadre du déploiement de l'équipe ERU Relief Benelux. Elle a apporté son soutien à la distribution du matériel d'urgence pour les réfugiés :

« Chaque bateau transporte en moyenne entre 35 et 45 personnes, même s'ils sont conçus pour moins de gens. Pour éviter que le bateau ne coule, les passagers doivent souvent jeter leurs sacs à la mer. Quand ils arrivent, ils n'ont plus rien. Les secouristes aident les gens à sortir du bateau, apportent les premiers secours et leur donnent des couvertures pour les réchauffer. »

Au **NIGER**, la Croix-Rouge luxembourgeoise aide les réfugiés qui ont fui les violents conflits au Nigéria ainsi que les déplacés internes par la mise en place d'abris d'urgence et de latrines. Ce programme bénéficie d'un important soutien du ministère des Affaires étrangères, du programme européen à l'aide humanitaire et à la protection civile ECHO ainsi que de l'agence de développement britannique UK Aid. Les activités concentrées dans la région de Diffa, à la frontière du Nigéria, ont été placées sous la coordination du Comité international de la Croix-Rouge (CICR) en raison des conditions d'extrême insécurité.

En 2016, 4 000 abris d'urgence ont été distribués, 875 latrines, un forage, 30 latrines familiales traditionnelles, deux latrines publiques et 210 maisons en banco ont été construits.



La Croix-Rouge luxembourgeoise est engagée auprès de 50 000 migrants, en majorité des Irakiens et des Syriens, bloqués en **GRÈCE** suite à la fermeture des frontières sur la route des Balkans.

La Croix-Rouge luxembourgeoise a déployé sur les îles de Chios et Lesbos et à Idomeni, dans le Nord du pays, quatre volontaires de l'Emergency Response Unit Relief Benelux pour aider la Croix-Rouge hellénique à améliorer les conditions d'accueil des arrivants. 2 000 sets de cuisine ont été fournis dans des camps de réfugiés. Un délégué, spécialiste en matière d'abris, a été mis à disposition de la Croix-Rouge grecque pour évaluer l'état des camps et planifier des améliorations avant l'arrivée de l'hiver. Du matériel d'isolation des tentes a été fourni.



Antje Mengel de la Croix-Rouge luxembourgeoise est partie sur l'île de Lesbos pour aider à distribuer du matériel d'urgence pour les réfugiés.

Un projet de réhabilitation du centre pour réfugiés de Lavrio, en Grèce continentale, a débuté. L'objectif était d'assurer au mieux le fonctionnement de ce centre abritant quelque 500 personnes durant l'hiver. En décembre, des chauffages électriques ont été distribués et du fuel a été acheté pour fournir de l'eau chaude. Par ailleurs, la cuisine du centre a été remise en état pour permettre la préparation de repas chauds.

.....

PROGRAMME D'AIDE AUX ENFANTS CARDIAQUES D'UKRAINE

À l'hôpital général de Lviv, à l'ouest de l'Ukraine, le projet de soutien aux enfants cardiaques, dans lequel la Croix-Rouge luxembourgeoise est engagée depuis plus de 25 ans, a été poursuivi.

88 opérations cardiaques, 63 opérations à cœur ouvert, ainsi que 12 interventions par échographie ont été effectuées sur des enfants souffrant de graves malformations cardiaques.

La Croix-Rouge luxembourgeoise a aussi soutenu l'équipe chirurgicale en fournissant du nouveau matériel chirurgical, dont une table d'opération, un appareil d'anesthésie générale, une lampe d'opération et divers autres équipements médicaux d'intervention.

Opérations cardiaques

Opérations à cœur ouvert

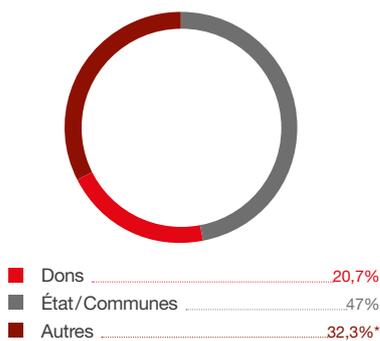
Interventions par échographie

88
63
12

Aide Internationale

Volume d'activité:
Salariés:

7456 k€
17 ETP



*Dont 31,8% de co-financement d'organisations partenaires et 64,7% de l'UNHCR

En **UKRAINE**, la situation politique et économique reste très instable.

La Croix-Rouge luxembourgeoise travaille depuis 2015 dans la région de Donetsk pour améliorer les conditions de vie des déplacés internes fuyant les conflits et a continué en 2016 à œuvrer dans cette même région pour distribuer du matériel non alimentaire de première nécessité dans les centres d'accueil collectifs. En plus, elle a poursuivi la reconstruction ou la rénovation de maisons endommagées ou détruites par les affrontements.

Ainsi, 20 maisons ont été construites et 22 maisons ont pu être entièrement rénovées. La Croix-Rouge luxembourgeoise a également installé des fenêtres à double vitrage dans 50 maisons unifamiliales. 1 499 déplacés internes, soit 597 familles, ont été soutenus dans 15 centres collectifs. La Croix-Rouge luxembourgeoise y a fourni du matériel de première nécessité, comme des kits d'hygiène, des kits de cuisine, des produits d'entretien, des couchages, etc. Elle a installé des radiateurs ainsi que des chauffe-eau et a amélioré l'équipement sanitaire.

« La plupart des déplacés internes Ukrainiens ont dépensé leurs économies pour louer un appartement dans les villes et villages ou ont trouvé refuge auprès de proches. Quant aux plus vulnérables, ils ont été forcés de rejoindre les centres collectifs; des bâtiments principalement publics, abandonnés ou vides, et inadaptés pour accueillir des personnes. »

Dr Christian Huvelle, directeur de l'Aide Internationale de la Croix-Rouge luxembourgeoise

DONNER DES RESSOURCES AUX PLUS DÉFAVORISÉS POUR LA PRÉVENTION AUX DÉSASTRES

LA CROIX-ROUGE LUXEMBOURGEOISE AGIT EN PRÉVENTION AUX DÉSASTRES AUPRÈS DES POPULATIONS LES PLUS VULNÉRABLES HABITANT DES RÉGIONS EXPOSÉES À UN FORT RISQUE DE CATASTROPHES NATURELLES. CET ACCOMPAGNEMENT FOCALISÉ SUR LE SUJET DE L'HABITAT A ÉTÉ FOURNI, EN 2016, AU BURKINA FASO, AU LAOS ET AU SÉNÉGAL.

Au **BURKINA FASO**, le renforcement de la résilience des populations en matière d'habitat face au risque d'inondations causées par les pluies torrentielles a été démarré dans la province du Namentenga.

La Croix-Rouge luxembourgeoise y a réalisé des travaux d'aménagement du territoire, a construit le siège de la Croix-Rouge provinciale et y a assuré la formation des populations. Ce projet prévoit la construction de 250 maisons plus résistantes aux aléas du climat de 2017 à 2019.

PROGRAMME D'ADDUCTION D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT AU BURKINA FASO AVEC LE SOUTIEN DE LA VILLE DE LUXEMBOURG

30 Pompes à eau

La Croix-Rouge luxembourgeoise a poursuivi ses projets de développement au Burkina Faso en collaboration avec Pharmaciens Sans Frontières et la Ville de Luxembourg.

37 Puits

Les travaux d'infrastructure constitués de sept systèmes d'adduction d'eau potable, de 30 pompes à eau et de 37 puits ont été finalisés dans la commune de Dapelogo. Dans la commune de Pabré, la Croix-Rouge luxembourgeoise a continué ses activités pour renforcer et pérenniser son projet de gestion de l'eau et d'assainissement avec l'objectif d'améliorer les conditions sanitaires de la population locale ainsi que l'évacuation des déchets organiques humains.

Depuis 2015, un projet de développement d'infrastructures et de mécanismes communautaires est en cours au **LAOS**. Le projet vise à améliorer les conditions de vie des populations dans 10 villages des districts de Hinboun et Mahaxay, au centre du Laos. Ces populations vivant en milieu rural sont les plus défavorisées et les plus vulnérables en cas de désastres naturels.

2016 a été marquée par la construction de deux écoles et de deux centres communautaires équipés de latrines, permettant le rassemblement des villageois lors de réunions, fêtes, etc. ainsi que de six entrepôts pour le stockage de vivres et de matériel agricole. En outre, un cycle de trois séances de sensibilisation à l'hygiène a eu lieu dans les villages en ciblant les écoliers et les adultes séparément.

L'habitat en milieu rural au **SÉNÉGAL** est principalement constitué de maisons traditionnelles en banco. Un sérieux problème de durabilité se pose pour ce type de constructions en zone inondable. Le projet de la Croix-Rouge luxembourgeoise « construction durable et renforcement des capacités communautaires » dans deux communes au sud de Dakar vise à trouver des solutions pour une maison durable, pérenne, et confortable, tout en veillant à utiliser au maximum les matériaux locaux.

Pour le lancement du projet de construction en soutien à 350 ménages

dans cinq villages, la Croix-Rouge luxembourgeoise a créé, avec le soutien de l'unité de recherche en abris d'urgence Shelter Research Unit, un nouveau modèle de maison, de latrine et de cuisine avec un four amélioré. 115 maisons, 120 latrines et 110 cuisines avec fours améliorés ont été construites au cours de l'année. Pour renforcer les capacités de réponse de la Croix-Rouge sénégalaise dans le nord du pays, la Croix-Rouge luxembourgeoise a construit un bureau ainsi qu'un entrepôt pour le stockage d'articles de secours.

30 maçons ont été formés en construction en terre crue et 120 secouristes ont été formés. La Croix-Rouge luxembourgeoise a aussi permis la formation de 50 personnes en maraîchage dans les 10 villages ciblés. Enfin, 10 autres villages ont pu être sensibilisés aux bonnes pratiques d'hygiène et sur l'utilisation et la confection d'un four amélioré et de briques de pailles de mil.



Nouveau modèle de maison durable en construction à Ronkh au Sénégal.

DÉVELOPPER ET DIFFUSER DES SOLUTIONS D'ABRI POUR LES CRISES HUMANITAIRES

Les activités humanitaires de la Croix-Rouge luxembourgeoise ont bénéficié du support technique de la **SHELTER RESEARCH UNIT (SRU)** de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR).

Cette unité de recherche de solutions d'abris pour les victimes de catastrophes naturelles et humaines dans le monde est basée sur le site de la Croix-Rouge luxembourgeoise à Bertrange. En effet, la SRU a été créée à l'initiative de la Croix-Rouge luxembourgeoise en vue d'améliorer la qualité des réponses proposées par le Mouvement Croix-Rouge en termes d'abris pour les populations victimes de crises humanitaires.

La SRU a été sollicitée sur le projet de la Croix-Rouge luxembourgeoise au Mali pour **la conception technique de la stratégie globale d'abris** et pour l'amélioration du modèle d'abri existant (cases peulh).

En Grèce, un membre de l'équipe a été déployé pour **évaluer les besoins en réhabilitation d'un centre d'accueil** pour réfugiés et a fait des propositions afin que le centre soit en mesure d'héberger dignement les réfugiés durant toute l'année.

Au Sénégal, la SRU a contribué au programme de prévention aux désastres «*construction durable et renforcement*

des capacités communautaires», géré par l'Aide Internationale de la Croix-Rouge (cf. page 65), en conceptualisant un **nouveau modèle de maison incluant latrines, douches et une cuisine améliorée**, ainsi qu'un nouveau mode de construction pour des bâtiments communautaires. L'analyse et le développement de ce programme ont pris en considération les savoir-faire traditionnels et l'utilisation de matériaux locaux.



Sahel shelter: modèle d'abri développé par la SRU.

En 2016, l'unité a renforcé son travail dans le domaine de la reconstruction après désastres. **Des membres de l'équipe ont été déployés en Equateur, à Haïti, au Népal et aux Philippines** pour coordonner la mise en œuvre de solutions techniques pour la Fédération internationale ainsi que pour tous les acteurs humanitaires du « Global Shelter Cluster ».

Au niveau des études sur les abris et matériaux, la SRU a été chargée de tester la nouvelle tente familiale de référence pour le secteur humanitaire. Elle a été développée par le consortium Fédération internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge - Comité international de la Croix-Rouge - Haut-Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés.

Quatre modèles d'abris conçus pour couvrir les besoins primaires des victimes et des acteurs humanitaires lors de situations de crise ont été testés dans des conditions réelles au Sénégal et étaient prêts à l'emploi à partir de mi-2016 pour le secteur humanitaire.

Dans le but de partager les résultats de ses études sur les abris d'urgence, l'unité a participé aux forums internationaux sur l'aide humanitaire AidEx à Bruxelles et DIHAD à Dubai et a dispensé des formations dans neuf pays.

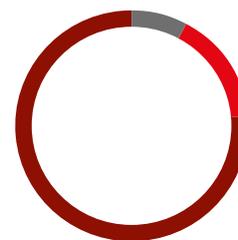


Conférence sur l'innovation à Berlin

La conférence annuelle de la SRU, tenue à Berlin en collaboration avec la Croix-Rouge allemande, a réuni près de 100 experts, venus du monde entier, autour du thème de l'innovation en matière d'habitat pour l'aide humanitaire.

Shelter Research Unit

Volume d'activité: **634k€**
Salariés: **3,5ETP**



■ Dons	15,9%
■ État/Communes	7,9%
■ Autres	76,2%*

*Dont 70,1% de co-financement d'organisations partenaires et 25% de la Commission Européenne





LES RESSOURCES

ILS SE SONT ENGAGÉS BÉNÉVOLEMENT

LA CROIX-ROUGE LUXEMBOURGEOISE PEUT COMPTER SUR L'ENGAGEMENT DE MILLIERS DE BÉNÉVOLES QUI DONNENT DE LEUR TEMPS POUR TRAVAILLER AU CONTACT DIRECT DES BÉNÉFICIAIRES DANS LES SERVICES OU POUR ORGANISER DES ACTIONS ET ÉVÉNEMENTS DE COLLECTE DE FONDS À UN NIVEAU LOCAL. QUATRIÈME PRINCIPE FONDAMENTAL DU MOUVEMENT CROIX-ROUGE, LE VOLONTARIAT EST INDISPENSABLE POUR ASSURER LA CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS HUMANITAIRES TOUT AU LONG DE L'ANNÉE. LA CROIX-ROUGE LUXEMBOURGEOISE A CONTINUÉ, EN 2016, SES EFFORTS VERS UNE ORGANISATION OPTIMISÉE DU BÉNÉVOLAT POUR QUE LES PERSONNES SOUHAITANT APPORTER LEUR CONTRIBUTION SUR BASE VOLONTAIRE TROUVENT UNE FORME D'ENGAGEMENT EN ACCORD AVEC LEURS ATTENTES TOUT EN RÉPONDANT AUX BESOINS DE L'ORGANISATION.

Les nombreux bénévoles qui sont venus appuyer le travail des professionnels de **NOS SERVICES** ont représenté une véritable plus-value car au-delà de l'aide et des compétences apportées, ils ont offert un supplément d'humanité, premier principe fondamental du Mouvement international de la Croix-Rouge. L'aide bénévole a été d'un grand secours au niveau administratif, technique, logistique ou directement dans la relation avec les bénéficiaires.

350 bénévoles étaient engagés auprès du service Migrants et Réfugiés pour aider à accueillir les demandeurs de protection internationale en toute dignité. Ils ont participé aux distributions de repas, à l'encadrement des enfants et à l'organisation de cours de langues ou d'autres activités pour jeunes et adultes.

Le Centre de Transfusion Sanguine comptait 13 415 donateurs de sang, dont 1 003 nouvellement recrutés au cours de l'année 2016. En outre, 80 bénévoles se sont occupés à tour de rôle de l'accueil des personnes après leur don à la cafétéria du Centre de Transfusion Sanguine et sur les sites de collecte externe.

57 secouristes-ambulanciers bénévoles ont travaillé aux côtés des professionnels du service Ambulances pour aider au transport des personnes malades et pour assurer des permanences de premiers secours.

La contribution de collaborateurs bénévoles s'est révélée essentielle pour l'accueil des clients ainsi que pour l'aide logistique apportée aux gérants dans les épiceries sociales. Chacune des huit épiceries sociales comptait en moyenne une dizaine de bénévoles.

Le tri et le rangement des dons vestimentaires a également été pris en charge par près de 50 bénévoles au sein des Vestiaires de la Croix-Rouge à Bonnevoie, à Esch/Alzette et à Ettelbruck, vestiaires qui fournissent des vêtements gratuitement aux personnes les plus démunies au Luxembourg. Les bénévoles se sont également chargés d'accueillir les bénéficiaires et de faire fonctionner la nouvelle boutique de seconde main «Vintage Mood».

350

bénévoles auprès du service Migrants et Réfugiés.

13 415

donneurs de sang bénévoles.

Le service *Eng Hand fir déi Krank* ne peut subsister que grâce à l'engagement de ses 69 bénévoles qui rendent visite à des personnes âgées et seules pour leur tenir compagnie.

L'Unité cynotechnique fonctionne, elle aussi, exclusivement sur base de ses 25 membres bénévoles.

Le service *Weesen-Elteren* est géré entièrement par cinq bénévoles qui aident et soutiennent les parents endeuillés.

Au Centre d'accueil Norbert Ensch, huit bénévoles ont également fourni une aide aux devoirs ou ont aidé à encadrer les enfants et les adolescents lors d'activités de loisirs.

69

bénévoles ont rendu visite
à des personnes âgées et seules.

25

bénévoles forment
l'Unité cynotechnique.

En dehors des services opérationnels de la Croix-Rouge, des bénévoles sont actifs au sein de 41 **SECTIONS LOCALES** de la Croix-Rouge à travers le pays. En plus d'effectuer la collecte de fonds dans le cadre du Mois du Don annuel en avril, la plupart des sections locales organisent également des événements et des activités récréatives ou culturelles pour contribuer au financement des services et des projets de la Croix-Rouge. En voici quelques exemples :

Bazar de la Croix-Rouge

Le 70^e Bazar organisé le 20 novembre dans le Hall Victor Hugo à Luxembourg, a été un grand succès grâce à l'implication de nombreux bénévoles de la section locale de Luxembourg-Ville, d'autres sections locales mais aussi de nombreux clubs et associations. Le public venu en nombre a pu y découvrir, entre autres, divers stands de restauration, une brocante, des produits de luxe ou faits maison, ainsi qu'une tombola. Les enfants ont, quant à eux, participé avec enthousiasme aux animations de la Croix-Rouge de la Jeunesse et étaient ravis de passer un moment avec Saint-Nicolas. En 2016, les organisateurs ont également eu l'honneur d'accueillir la présidente de la Croix-Rouge luxembourgeoise, Son Altesse Royale la Grande-Duchesse.

Participation aux Marchés de Noël et autres événements locaux

La force des sections provient de leur ancrage au niveau local. Les bénévoles



Le Bazar de la Croix-Rouge est une manifestation populaire devenue incontournable à l'approche des fêtes de fin d'année.

participent régulièrement aux événements communaux et autres festivités locales et mettent en valeur les principes de la Croix-Rouge. Des stands sur les marchés de Noël à l'organisation de cours de premiers secours ou aux séances de bienvenue pour les nouveaux habitants : les sections locales de la Croix-Rouge ont fait preuve de dynamisme et ont rendu la Croix-Rouge visible à travers le pays.

Concerts, thés dansants ou après-midis Croix-Rouge

Contribuant à la vie associative et culturelle locale, les sections ont été nombreuses à organiser des fêtes et

des rencontres conviviales : Hierschtfest à Dippach, « Thé dansant » à Mamer ou encore Rout-Kräiz Nomëtteg à Walferdange. La plupart de ces événements annuels font désormais partie intégrante du programme local et sont devenus des rendez-vous à ne pas manquer.

« Le traditionnel Bazar est vraiment l'événement-phare de notre section. 300 bénévoles étaient mobilisés et se sont préparés toute l'année pour garantir la bonne organisation de ce rendez-vous majeur. »

Rita Krombach, Présidente de la section locale de Luxembourg-Ville

Séance académique à Esch-sur-Alzette pour les 70 ans de la section

La section locale d'Esch/Alzette a fêté, en octobre 2016 son 70^e anniversaire par une séance académique, en présence de la ministre de la Santé, Lydia Mutsch, et de la bourgmestre Vera Spautz. Le président de la section, Johny Hoffmann, est revenu sur le parcours historique de la section tandis que les jeunes musiciens du conservatoire d'Esch/Alzette ont assuré l'encadrement musical de l'événement.

20 ans du Bal de la Croix-Rouge à Luxembourg-Ville

Les 20 ans du Bal de la Croix-Rouge luxembourgeoise, organisé par un comité de bénévoles de Luxembourg-Ville, a eu lieu le 19 novembre, en présence de S.A.R. la Grande-Duchesse, présidente de la Croix-Rouge luxembourgeoise. La soirée de bienfaisance a suscité un engouement impressionnant. Les plus de 400 convives ont pu vivre une soirée riche en sensations, placée sous le thème des années 20, thème illustré par le magnifique dessin de Christian Lacroix. La recette de la soirée s'est élevée à 520 000 euros. Le produit de l'événement est destiné aux activités internationales de la Croix-Rouge luxembourgeoise.

© Photo Jacques Lumbart



Le thème des années 20 a été choisi pour célébrer les 20 ans du prestigieux Bal de la Croix-Rouge en présence de S.A.R. la Grande-Duchesse.

Toute une offre en bénévolat existe également à la Croix-Rouge luxembourgeoise, spécifiquement à l'attention des jeunes âgés de 15 ans et plus. La **CROIX-ROUGE DE LA JEUNESSE** (*Lëtzebuurger Jugendroukraiz*) propose aux jeunes des activités variées, en accord avec les sept principes du Mouvement de la Croix-Rouge. En devenant moniteurs de colonie de vacances ou en s'engageant dans des projets d'entraide, interculturels, sociaux, ou autres avec lesquels ils peuvent s'identifier, ils acquièrent des valeurs qui leur permettent de s'épanouir et d'avancer vers la vie adulte. La motivation des jeunes à participer activement à la vie sociétale, dans leur temps libre, est un projet soutenu avec ferveur par de nombreuses Sociétés nationales de la Croix-Rouge.

Au cours de l'année 2016, **la Croix-Rouge de la Jeunesse a proposé 17 stages d'aide-animateur et d'animateur d'activités de loisirs, lors desquelles 307 jeunes ont pu se préparer à leurs futures tâches d'encadrement.** En fin d'année, 36 moniteurs ont obtenu leur brevet d'aide-animateur, 21 ont eu le brevet d'animateur, 10 jeunes ont obtenu le brevet de responsable de colonies de vacances et quatre ont reçu un brevet de formateur. 258 monitrices et moniteurs ont participé aux 22 séjours organisés par la Croix-Rouge en 2016 à l'attention de 617 enfants.

En ce qui concerne les initiatives, projets et activités, qui ont eu lieu tout au long de

l'année et auxquels les jeunes pouvaient participer suivant leurs intérêts, voici quelques exemples :

Move in & Move it ; des projets par les jeunes pour les jeunes

C'est pour faciliter l'intégration des jeunes réfugiés que le projet est né en 2016. Move in & Move it consiste à organiser des rencontres, sorties et autres activités entre jeunes réfugiés et jeunes résidents permettant de valoriser leurs compétences et leurs centres d'intérêt. Ainsi, quatre activités ont été organisées auxquelles ont participé en moyenne 30 à 40 jeunes. Le programme tout comme l'organisation pratique de la journée à la base nautique à Stadtbredimus avec barbecue et des séances de wakeboard, de l'après-midi rallye-quiz à travers la Ville de Luxembourg, d'une soirée cinéma au centre de formation de la Croix-Rouge à Bertrange et d'une soirée cuisine, ont été assurés par les principaux intéressés.

258

jeunes bénévoles formés ont encadré

617

enfants lors des

22

séjours de vacances de la Croix-Rouge.

Kanner hëllef Kanner

Ce projet vise à former de jeunes bénévoles afin qu'ils puissent, à leur tour, donner des cours d'initiation aux premiers secours à des enfants dans les maisons relais. 11 jeunes ont suivi le cycle complet de la formation de base en secourisme en 2016 et 14 jeunes avaient entamé en fin d'année la partie théorique de la spécialisation en vue de former les enfants. Ce projet s'est réalisé en collaboration avec Jeff Herr, instructeur et initiateur des cours de sensibilisation aux premiers secours pour enfants.

Young leaders

La formation «jeunes leaders» à la Croix-Rouge, du réseau des Croix-Rouge de la Jeunesse francophone (Belgique, France, Suisse, Monaco et Luxembourg), vise à encourager les jeunes à s'engager pour organiser et gérer des actions en accord avec les valeurs et principes fondamentaux de la Croix-Rouge. La formation qui a eu lieu en septembre 2016 à Monaco a connu un énorme succès auprès des participants. Six jeunes luxembourgeois, membres de la Croix-Rouge de la Jeunesse, ont participé et ont entretemps déjà monté leur propre projet qu'ils supervisent en tant que leaders. Il s'agira pour 2017 de former de futurs formateurs afin de pouvoir faire vivre cette formation au sein de chacune des Sociétés nationales de la Croix-Rouge.

Le Sapin de la Croix-Rouge

39 jeunes ont récolté les fonds nécessaires pour offrir des cadeaux à 225 enfants issus de familles en précarité au Luxembourg lors de la 7^e édition de l'action de fin d'année «Le Sapin de la Croix-Rouge». Le premier weekend de décembre, les jeunes étaient présents au centre commercial Belle Etoile avec un sapin garni de boules un peu spéciales, puisque chaque boule représentait un enfant identifié par les services sociaux et son souhait de cadeau. Grâce à la générosité des passants, qui faisaient leurs courses de Noël, les jeunes ont collecté les dons en moins d'une journée.

« Je suis monitrice de colonies de vacances et je suis sûre que cette formation en premiers secours va me servir. Et puis, enseigner aux enfants quelques gestes pour aider leurs camarades en cas de besoin va les responsabiliser »

Jill, 16 ans à propos du projet
Kanner hëllef Kanner



Jeff Herr (à droite), co-initiateur du projet *Kanner hëllef Kanner* de premiers secours pour les jeunes, a formé les bénévoles de la Croix-Rouge de la Jeunesse.

ILS NOUS ONT SOUTENUS

LA CROIX-ROUGE LUXEMBOURGEOISE A COLLECTÉ TOUT AU LONG DE L'ANNÉE DES DONS EN FAVEUR DE SES ACTIVITÉS, FONDS INDISPENSABLES POUR GARANTIR LA PÉRENNITÉ DE L'ORGANISATION, RÉAGIR RAPIDEMENT AUX BESOINS URGENTS ET DÉVELOPPER DE NOUVEAUX PROJETS RÉPONDANT AUX BESOINS DES PLUS VULNÉRABLES AU LUXEMBOURG ET DANS LE MONDE.

En 2016, un total de 3 747 762 euros de dons a été comptabilisé, dont 2 477 919 euros étaient affectés par les donateurs à une cause spécifique.

L'édition 2016 du **MOIS DU DON**, la grande collecte annuelle qui se déroule en avril, était placée sous le message « Merci fir Är Mënschlechkeet » en hommage à tous les donateurs qui soutiennent les nombreuses activités de la Croix-Rouge mais aussi aux plus de 1 800 quêteurs bénévoles qui parcourent le pays. Elle a permis de récolter la somme de 962 014 euros, affichant une hausse de 17% par rapport à 2015 mais surtout un record depuis la toute première collecte de porte-à-porte de la Croix-Rouge en 1945.

Les **LEGS** ont constitué une importante source de dons privés. 4 276 830 euros de legs ont été comptabilisés en 2016, soit une hausse de 47% par rapport à l'année précédente. Les legs permettent de lancer des projets d'envergure et, dans le cas de legs immobiliers, d'héberger des activités sociales ou de santé. Par ailleurs, ils permettent de constituer des réserves destinées aux actions d'urgence dans des situations de crise.

« Les dons collectés pendant le Mois du Don en avril permettent de soutenir les différentes activités de la Croix-Rouge luxembourgeoise dans les domaines de la santé, du social, de la jeunesse et de l'humanitaire, là où les besoins se font le plus ressentir. La quête auprès des foyers instaure une relation de proximité qui permet aussi au public de s'informer directement sur les activités de la Croix-Rouge. »

Rita Krombach, vice-présidente de la Croix-Rouge luxembourgeoise, présidente de la section locale de Luxembourg-Ville et quèteuse depuis 28 ans



À la mémoire de personnes décédées, affectation selon le désir de la famille

ACTIVITÉS DE LA CROIX-ROUGE

Mme Cécile ACHTEN-BECK, Moersdorf
 M. Jacques BIVER, Luxembourg
 Mme Jeanny BREUER-FIEDLER, Heisdorf
 Mme Marie-Paule DIDELOT-GOEDERT, Keispelt
 Mme Suzanne DIEDERICH-HILTGEN, Pratz
 M. Daniel FONDU, Clémency
 Mme Monique FIEDLER, Heffingen
 Mme Nelly FEYEREISEN-SCHOCKMEL, Belvaux
 M. Fernand FIS, Godbrange
 M. Jean GODART, Useldange
 M. Antoine GROS, Howald
 M. Jacques HANSEN, Luxembourg
 Mme Maria HARPES-WELTER, Pratz
 M. Ferdy HOFFMANN, Luxembourg
 Mme Irma KALKUS-STEIMENS, Larochette
 Mme Charlotte KERSCHEN-MEDER, Luxembourg
 M. Aloyse KRIER-ZENNER, Mondercange
 M. Michel LENTZ, Luxembourg
 M. Jean MANGEN, Differdange
 Mme Marguerite MARSON-BEFFORT, Bertrange
 Mme Marie MODERT-MANGEN, Luxembourg
 M. Fons MOULIN, Luxembourg
 Mme Nicole MOULIN-HASTERT, Dudelange
 Mme Nadaraja NAKULAMBIKAI, Howald
 Mme Maisy NEUENS-KRAUTH, Junglinster
 Mme Christine PÜTZ-FELTES, Heffingen
 M. Raymond REDING, Mondorf
 Mme Raymonde REEFF-JOST, Luxembourg
 M. Ferd REISDORFFER, Dudelange
 M. Albert RISCHETTE-LENTZ, Sprinkange
 M. Donato SCARAFINO, Luxembourg
 Mme Rina SCHMIT-LANFRANCO, Dudelange
 M. Raymond SIEBENBORN, Cobreville (B)
 Mme Antoinette STEFFEN-GASTAUER, Steinfort
 M. Gaston THILL, Pétange
 Mme Marie THILL-WEYLAND, Esch/Alzette
 M. Mett WAGNER, Crauthem
 Mme Miep WEBER-ROSELLE, Luxembourg
 M. Roby WEYDERT-GASPAR, Osweiler
 M. Roger ZIGRAND, Howald

AIDE INTERNATIONALE

Mme Charlotte GOERENS-MOISSEM, Luxembourg
 M. Sait KATLAN, Luxembourg

CENTRE DE CONVALESCENCE CHÂTEAU DE COLPACH

Mme Valérie ENGEL-LUX, Pétange

CENTRE DE TRANSFUSION SANGUINE

M. Xavier Robert BUSCHMANN, Grevenmacher
 M. Albert ENGEL, Diekirch
 Mme Josette FABER-DIEDERICH, Ellange
 Mme Henriette KRAUSCH-PAULY, Marnach

CIPA JUNGLINSTER

Mme Denise BORTUZZO-OESCH, Junglinster
 Mme Jeanne FANDEL-OLINGER, Junglinster
 M. Roger JOACHIM, Foetz
 Mme Marguerite RESCH-THIMMER, Junglinster
 Mme Marie SCHEUER-SCHMIT, Uebersyren

JEUNESSE ET FAMILLE

M. Marcel ENGELDINGER, Luxembourg

MIGRANTS ET RÉFUGIÉS

M. Jacques BORBEY, Luxembourg
 M. Fränz FRISING, Luxembourg
 Mme Paule KETTENMEYER, Senningen

SECTIONS LOCALES

Mme Annie MARX-SCHWARTZ, Differdange
 M. Norbert SCHACKMANN-SPELLER, Echternach
 M. Joseph WEILER, Esch/Alzette

SERVICE DES AIDES ET SOINS

Mme Marie-Anne BARTIMES-STOFFELS, Merl
 M. Pierre BASTIAN, Schifflange
 Mme Josette CHRISTOPHORY-THULL, Bivange
 M. Salvatore COSIMO DOMENICO, Kleinbettingen
 Mme Rosa DECKENBRUNNEN-REUTER, Wiltz
 M. Jules DEGROTT, Esch/Alzette
 M. Raymond DIDIER, Rumelange
 Mme Maria FELLER-JACOB, Medernach
 Mme Catherine FIEDLER-TOUSSAINT, Schuttrange
 M. Roby FLAMMANG, Dudelange

Mme Margot FLOENER-WILTZ, Elz
 M. François FRANK, Eischen
 M. Willy GEREKENS, Reichlange
 Mme Ada GIACOMINI-BERTIBONI, Eischen
 M. Jean-Claude GOEBEL, Hassel
 M. Nicolas GOETHALS, Vichten
 M. Roger GOUEMBOURG, Rodange
 M. Raymond GRINGOR, Tétange
 M. Charles HAHN, Mondercange
 Mme Thérèse HALER-HOELTGEN, Hagen
 Mme Alice HARY-GOUBER, Welsdorf
 M. René HEINEN, Niederfeulen
 Mme Marie HUSS-MÜLLER, Troisvierges
 Mme Sandra KOENER, Wilwerwiltz
 Mme Anne KREMER-DE JONG, Echternach
 M. Francis LALLEMANG, Rippig
 Mme Nelly LAUTERBOUR-BERNARDY, Differdange
 Mme Marguerite LEIDER, Ettelbruck
 M. Rico LUCANI, Bourglinster
 Mme Anny LUCAS-BACH, Nommerm
 M. Jemp MAJERES, Beckerich
 M. Pierre MEDER, Diekirch
 M. Camille MEYERS, Colpach-Bas
 M. Jäng MILLER, Winseler
 Mme Amélia MOMPÉR-LISÉ, Esch/Alzette
 M. Ed NOBER, Medernach
 M. Jos ORIGER, Leudelange
 M. Pierre PARRIES, Useldange
 M. Lucien PAULY, Dudelange
 M. Robert PETIT, Berdorf
 M. Jean PETRY, Diekirch
 Mme Sonja PHILIPPE-THEISEN, Luxembourg
 M. Raymond REUTER, Beckerich
 M. Jean-Pierre ROEDER, Schifflange
 M. Pierre ROUCKERT, Rodange
 Mme Lydia SASSEL-ROSSETTI, Esch/Alzette
 M. Felix SCHAEFER, Bascharage
 M. Jean-Jules SCHAUS, Redange
 Mme Anna SCHEPERS-GLEIS, Michelau
 M. Reiner SCHÜTZE, Knaphoscheid
 M. Pierre SCHWEITZER, Mondercange
 Mme Suzanne STORS-BERNARDY, Soleuvre
 Mme Marguerite Ernestine WAGNER-RAUSCH, Lamadeleine
 Mme Marie-Thérèse WEILER-MAACK, Wiltz
 Mme Marie-Agnès WEILER-WOHNER, Hovelange
 Mme Lucie WOLFF-SENNINGER, Wiltz

Autres occasions

NOCES D'ARGENT

M. & Mme Georges et Cosita
 ROUSSEAU-DELVAUX, Luxembourg

ANNIVERSAIRES

Mme Marianne DONVEN, Luxembourg
 MM. Georges KROMBACH, Jean MULLER
 et Tom ALZIN, Luxembourg
 M. Guy POMMERELL, Echternach
 M. Guy REDING-SCHROEDER, Luxembourg
 Mme Maus WEILER-MOSAR, Luxembourg

SOIRÉES DE BIENFAISANCE

Mme Anne BRASSEUR, Luxembourg
 M. & Mme Thierry et Anne
 KROMBACH-REULAND, Strassen

RETRAITE

M. Henri WALLERS, Luxembourg

Legs

Des legs testamentaires sont échus à la Croix-Rouge de la part des personnes suivantes :

M. Nicolas CIGRANG, Beaufort
 M. Joseph DAMMAN, Merkholtz
 Mme Félicie HESS, Welfrange
 Mme Anne Catherine dite Annie KALMES, Esch/Alzette
 Mme Renée KLEIN, Hobscheid
 M. Ulrich SCHULTE, Langenfeld, Allemagne
 Mme Jeanne VANHOVE

D'autres légataires ou auteurs de donations ont exprimé le souhait de ne pas être remerciés de manière publique

Quelques-unes des organisations qui nous ont soutenus en 2016

DE NOMBREUSES ENTREPRISES ET ORGANISATIONS SOUTIENNENT LA CROIX-ROUGE LUXEMBOURGEOISE, SOUVENT DEPUIS DES ANNÉES, VOIRE DES DÉCENNIES. POUR 2016, CINQ ENGAGEMENTS, DE TYPES ET D'ENVERGURES DIFFÉRENTS SONT À RELEVÉ EN PARTICULIER.

L'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte soutient les activités de la Croix-Rouge luxembourgeoise depuis sa création par des fonds affectés à des actions dans les domaines de la santé, du social et de la jeunesse au Luxembourg. En 2016, la Croix-Rouge a obtenu un soutien financier de la part de l'Œuvre à hauteur de 1 150 000 euros. À ceci s'ajoutent, en 2016, 115 130 euros pour desancements de projets dans le domaine de la jeunesse et de l'intégration des réfugiés.

L'Union des Journalistes Luxembourg (UJL) a remis en fin d'année un chèque de 30 000 euros à la Croix-Rouge en faveur des projets du Hariko ainsi qu'à l'aide aux réfugiés dans le monde.

Les **Fraen a Mammen** de Nospelt ont dédié 3 000 euros des recettes de leur Kaffisnomëtteg annuel aux actions de soutien du Comité international de la Croix-Rouge dans les zones de conflits.

Plus de 1 300 coureurs ont participé le 23 octobre à la deuxième édition du **RBC Race for the Kids** au parc Dräi Eechelen à Luxembourg. La totalité des fonds, collectés par les employés de la Royal Bank of Canada et issus des recettes des frais d'inscription à la course, au total 73 000 euros, ont été reversés au Centre thérapeutique Kannerhaus Jean.

Le 3 octobre, la Croix-Rouge luxembourgeoise a reçu 62 500 euros de la part de la **Banque européenne d'investissement (BEI)**. Interpellés par le sort des Équatoriens, des membres du personnel de BEI ont lancé une collecte auprès de leurs collaborateurs. Ce don est venu soutenir le travail de la Croix-Rouge luxembourgeoise en faveur de la population équatorienne touchée par un tremblement de terre en avril dernier.



Rita Krombach, vice-présidente de la Croix-Rouge, l'athlète Charline Mathias et Yves Lahaye, managing director RBC ont participé à la course RBC Race for the Kids, en faveur des enfants.

La Croix-Rouge luxembourgeoise est une société d'utilité publique qui a pour mission : « d'aider les personnes vulnérables à vivre dignement et de manière autonome. En mobilisant la solidarité humaine, nous agissons de manière exemplaire, efficiente et responsable pour secourir les personnes en détresse et prévenir les situations de précarité matérielle, sanitaire et sociale, tant au Luxembourg qu'à l'étranger. »

Sa signature **Menschen helfen** traduit sa raison d'être qui est de permettre l'entraide : « les gens aident » et « aider les gens ».

La Croix-Rouge luxembourgeoise fait partie du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et adhère à ses **sept principes fondamentaux qui guident le travail quotidien de ses différents services : Humanité, Impartialité, Neutralité, Indépendance, Volontariat, Unité, Universalité.**

.....



Le Centre de Transfusion Sanguine accomplit sa mission dans le plus grand respect des donateurs et des receveurs de produits sanguins.



L'INSTITUTION:

QUALITÉ,

TRANSPARENCE ET

CONFIANCE

DONNER EN TOUTE CONFIANCE

LA TRANSPARENCE AU NIVEAU DE L'UTILISATION DES DONS RÉCOLTÉS ET LES RELATIONS DE CONFIANCE AVEC L'ENSEMBLE DES DONATEURS SONT AU CŒUR DES PRÉOCCUPATIONS DE LA CROIX-ROUGE. CE RAPPORT D'ACTIVITÉ FOURNIT AINSI, POUR CHAQUE SERVICE, UNE INFORMATION SUR LA PROPORTION DE DONS ENTRANT DANS SON FINANCEMENT.

La Croix-Rouge luxembourgeoise est membre fondateur de l'association « Don en Confiance », garante du respect d'un code de bonne conduite en matière de gestion des collectes de dons et participe à l'auto-évaluation mise en place par l'association. Tous les services entrant en contact direct avec les donateurs ou assurant la bonne gestion de dons ont poursuivi au cours de l'année leurs efforts d'amélioration de la qualité.

Les frais liés à la collecte de dons représentaient 7,5% des recettes en dons, hors legs. Ce taux très faible est la conséquence d'une approche conservatrice et responsable en matière de dépenses pour la collecte de fonds.

Pour l'année 2016, les frais de collecte de fonds se composaient pour 34% de frais de personnel, pour 9% de frais de fonctionnement et pour 57% de frais externes liés essentiellement à la production et à la diffusion de supports de communication.

La Croix-Rouge luxembourgeoise est reconnue d'utilité publique par la loi du 16 août 1923 et peut comme tel recevoir des dons en espèces déductibles dans le chef des donateurs comme dépenses spéciales dans les limites fixées par l'art. 109, alinéa 1 n° 3 de la L.I.R.

Si les sommes collectées dépassent les besoins du projet ou que des contraintes opérationnelles ne permettent pas sa poursuite, la Croix-Rouge utilisera les fonds pour des programmes de même nature, en conformité à son objet statutaire.



EMPLOYEUR RESPONSABLE

L'ENGAGEMENT ET LA COMPÉTENCE DE L'ENSEMBLE DES COLLABORATEURS DE LA CROIX-ROUGE LUXEMBOURGEOISE EST UNE CONDITION ESSENTIELLE POUR LA RÉALISATION DE SA MISSION. UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION MENÉE AUPRÈS DE L'ENSEMBLE DU PERSONNEL A PERMIS D'ÉTABLIR QUE **95%** DES COLLABORATEURS ÉTAIENT SATISFAITS OU TRÈS SATISFAITS DE L'INTÉRÊT DE LEUR TRAVAIL.

Ressources humaines : Accompagner la croissance et les changements

En 2016, l'**effectif** de l'ensemble des entités de la Croix-Rouge luxembourgeoise a augmenté de 6% à 2 134 salariés au 31 décembre 2016 (contre 2008 un an plus tôt). Fin 2016, l'organisation comptabilisait ainsi 1 776 emplois «équivalent temps plein» (ETP). 395 nouveaux collaborateurs ont été engagés (contre 276 au cours de l'exercice précédent).

Cette évolution est essentiellement la conséquence combinée du renforcement des activités en support des réfugiés (25 recrutements), de la reprise de la gestion de trois maisons relais en cours d'année (51 entrées), de l'augmentation de l'effectif de la maison relais de Strassen (31 embauches), compensée par la compression du nombre de salariés au niveau des soins à domicile par non-remplacement partiel des départs ainsi que par le transfert de l'activité CPI vers l'Office National de l'Enfance et la reprise d'une maison relais par un autre opérateur.

En 2016, le pourcentage de salariés ayant bénéficié d'au moins une mesure de **formation professionnelle continue** dans l'année a encore progressé, atteignant 89% contre 85% l'année précédente. Le nombre de formations

proposées s'est en revanche consolidé en passant à 1 112 projets (-8%) alors que le nombre d'heures de formation comptabilisé a baissé de 32% par rapport à une année 2015 record pour atteindre 40 527 heures. Cette diminution était avant tout due à la clôture d'un important programme de formation en langue luxembourgeoise fin 2015 et à la comptabilisation de l'ensemble des heures de ce programme biennuel 2014/15 sur l'exercice 2015. Un nouveau programme de luxembourgeois a démarré début 2017.

Au cours de l'exercice sous revue, la Croix-Rouge a significativement renforcé ses efforts **d'insertion professionnelle d'hommes et de femmes en difficulté** sur le marché du travail. Au 31 décembre 2016, elle comptait 41 bénéficiaires du RMG bénéficiant d'une mesure d'insertion professionnelle (AIP) dans ses rangs, contre 20 un an plus tôt.

La collaboration avec l'ADEM dans le cadre de la convention de partenariat signée en octobre 2015 a continué à porter ses fruits. Fin 2016, les différentes entités de la Croix-Rouge luxembourgeoise occupaient 66 personnes bénéficiant d'une aide de l'ADEM dont 12 travailleurs handicapés.



6 salariés ont bénéficié d'un reclassement interne en 2016, portant le nombre de salariés reclassés en interne à 56.

La contribution au développement professionnel s'est également matérialisée par l'accueil de 391 stagiaires en formation dans les services contre 362 en 2015. La majorité poursuivait des études dans le domaine de la santé ou des métiers éducatifs.

La Croix-Rouge luxembourgeoise a poursuivi son engagement en faveur d'un **dialogue social de qualité** et travaille de manière constructive avec les délégations du personnel de ses différentes unités. En 2016 une attention particulière a été accordée au renforcement de la bonne collaboration entre les délégués à la sécurité représentant le personnel et les travailleurs désignés.

La santé et la sécurité au travail

La mission du service de santé et de sécurité au travail de la Croix-Rouge luxembourgeoise est d'améliorer les conditions de sécurité des bénéficiaires, des bénévoles et des salariés.

Un exercice d'évacuation incendie grande nature impliquant tous les services internes et externes concernés au eu lieu au CIPA à Junglinster. Cette opération majeure a permis de mettre à l'épreuve et d'améliorer le dispositif d'évacuation mais aussi les procédures de relogement des bénéficiaires.

En 2016, le nombre d'accidents de trajet ou de travail avec arrêt maladie a diminué de 28% pour l'ensemble des entités (85 accidents avec arrêt contre 108 l'année précédente). Les accidents sans arrêt baissent moins, passant de 82 à 74.

La bientraitance des bénéficiaires

La Croix-Rouge luxembourgeoise est associée à quatre autres grands acteurs du secteur éducatif et social pour promouvoir la bientraitance et prévenir la maltraitance des bénéficiaires. Au cours de l'année 2016, les Internats Jacques Brocquart sont venus rejoindre les associations fondatrices Arcus, Elisabeth, Caritas Luxembourg et la Croix-Rouge luxembourgeoise. Ils collaborent, pour promouvoir et développer une culture de bientraitance au sein de leur organisation.

En cours d'année 2016, 417 collaborateurs de la Croix-Rouge luxembourgeoise se sont ajoutés aux 1 132 membres du personnel ayant déjà précédemment participé aux formations de sensibilisation à la bientraitance. L'objectif est de former l'ensemble du personnel.

Deux délégués à la bientraitance ont été à la disposition des bénéficiaires, des salariés et des directions des cinq organisations pour leur fournir conseil et accompagnement.

Les délégués ont été sollicités de manière formelle à 23 reprises par rapport à des situations au sein des différents services de la Croix-Rouge

luxembourgeoise (28 dossiers en 2015). Les interventions concernaient des problématiques dans des contextes privés des bénéficiaires, des problèmes entre bénéficiaires et des situations entre salariés et bénéficiaires.

Les situations ont été examinées, suivies et traitées en impliquant le cas échéant des partenaires externes. Par ailleurs les délégués et les relais internes ont conseillé et accompagné des professionnels par rapport à des questionnements d'une sensibilité moindre ou plus généraux.

.....

EN CONSTANT DÉVELOPPEMENT POUR VISER L'EXCELLENCE

LA VOLONTÉ D'AMÉLIORER LES RÉPONSES AUX BESOINS DES BÉNÉFICIAIRES EST PERMANENTE AU SEIN DE LA CROIX-ROUGE. LA CELLULE DE DÉVELOPPEMENT DE L'ORGANISATION A COLLABORÉ EN 2016 AVEC PLUS DE 85% DES SERVICES DANS LEURS DÉMARCHES D'AMÉLIORATION CONTINUE DANS PLUSIEURS DOMAINES : LA GESTION DE PROJETS, LA GESTION DES RISQUES, LA GESTION DES PLAINTES ET LA STRATÉGIE RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE.

La Croix-Rouge luxembourgeoise s'est engagée dans une démarche de Responsabilité Sociale des Entreprises. En 2016, elle a obtenu la certification «**Entreprise Socialement Responsable**». Ce label est attribué par l'Institut National pour le Développement Durable et la Responsabilité Sociale des Entreprises (INDR). L'audit a couvert des sujets en rapport avec la gouvernance, la responsabilité sociale et le respect de l'environnement. C'est la première certification obtenue simultanément par l'ensemble de ses entités.

Début 2016, la Cellule de Développement de l'Organisation (CDO) a déployé un système informatisé de **gestion des plaintes** et a formé l'ensemble des responsables d'unité de l'organisation, leur permettant ainsi de réagir au plus près des attentes de l'ensemble des clients.

2016 fut également marquée par le déploiement de la **plateforme CrossPoint**, initiée en 2015 et désormais opérationnelle. Elle supporte actuellement la documentation et la gestion d'une vingtaine de projets internes. Deux services pilotes ont procédé à la migration complète de leur gestion documentaire vers CrossPoint.



ENTREPRISE
SOCIALEMENT
RESPONSABLE



La Croix-Rouge luxembourgeoise s'est vu remettre officiellement le label «Entreprise Socialement Responsable» le 9 juin 2016 à la Chambre de Commerce, à Luxembourg.

Le développement de l'organisation a poursuivi la mise en place des **concepts d'action généraux** servant à encadrer le travail quotidien des services. Fin 2016, plus de 60% des services de la Croix-Rouge menaient ou avaient déjà mené un plan de développement.

Le déploiement progressif de la **gestion des risques** à la Croix-Rouge s'est poursuivi en 2016. En fin d'année, 50% des services avaient entamé une telle démarche. C'est le cas de l'équipe des Maisons des Jeunes (MJ) de la Croix-Rouge qui ont activement travaillé à une évaluation des facteurs de risque relatif au travail encadrant et éducatif effectué dans les MJ. Certains risques ont pu être éliminés. D'autres, non évitables, ont pu être mis en lumière et des mesures ont été prises pour atténuer les risques.

.....

En juin 2016, **CR Services**, prestataire dans les domaines de la restauration et de l'hygiène des locaux de la Croix-Rouge, a obtenu la **certification ISO 9001-2008**. CR Services a également obtenu le label bio en 2016.

GOUVERNANCE (AU 31 DÉCEMBRE 2016)

CONSEIL D'ADMINISTRATION

COMITÉ EXÉCUTIF

Présidente: Son Altesse Royale
la Grande-Duchesse

Vice-présidents: Michel Wurth,
Rita Krombach-Meyer

Secrétaire: Dr Daniel Mart

Trésorier: Pierre Ahlborn

Économe: Pierre Jaeger

Membre: Dr Sonja Hoffmann

COMITÉ DE DIRECTION

Michel Simonis

Directeur général

Marc Crochet

Directeur général adjoint

Martine Buck

Directrice des Finances

Luc Scheer

Directeur des Ressources
humaines et de
la Communication

LES ADMINISTRATEURS DE LA CROIX-ROUGE

Membres de droit:

le Président de la Chambre des Députés:
Mars Di Bartolomeo

le Président du Conseil d'Etat:
Georges Wivenes

le Président de la Chambre d'Agriculture:
Marco Gaasch

le Président de la Chambre des Métiers:
Roland Kuhn

le Bourgmestre de la Ville de Luxembourg:
Lydie Polfer

le Président de la Chambre des Salariés:
Jean-Claude Reding

le Bourgmestre de la Ville d'Esch/Alzette:
Vera Spautz

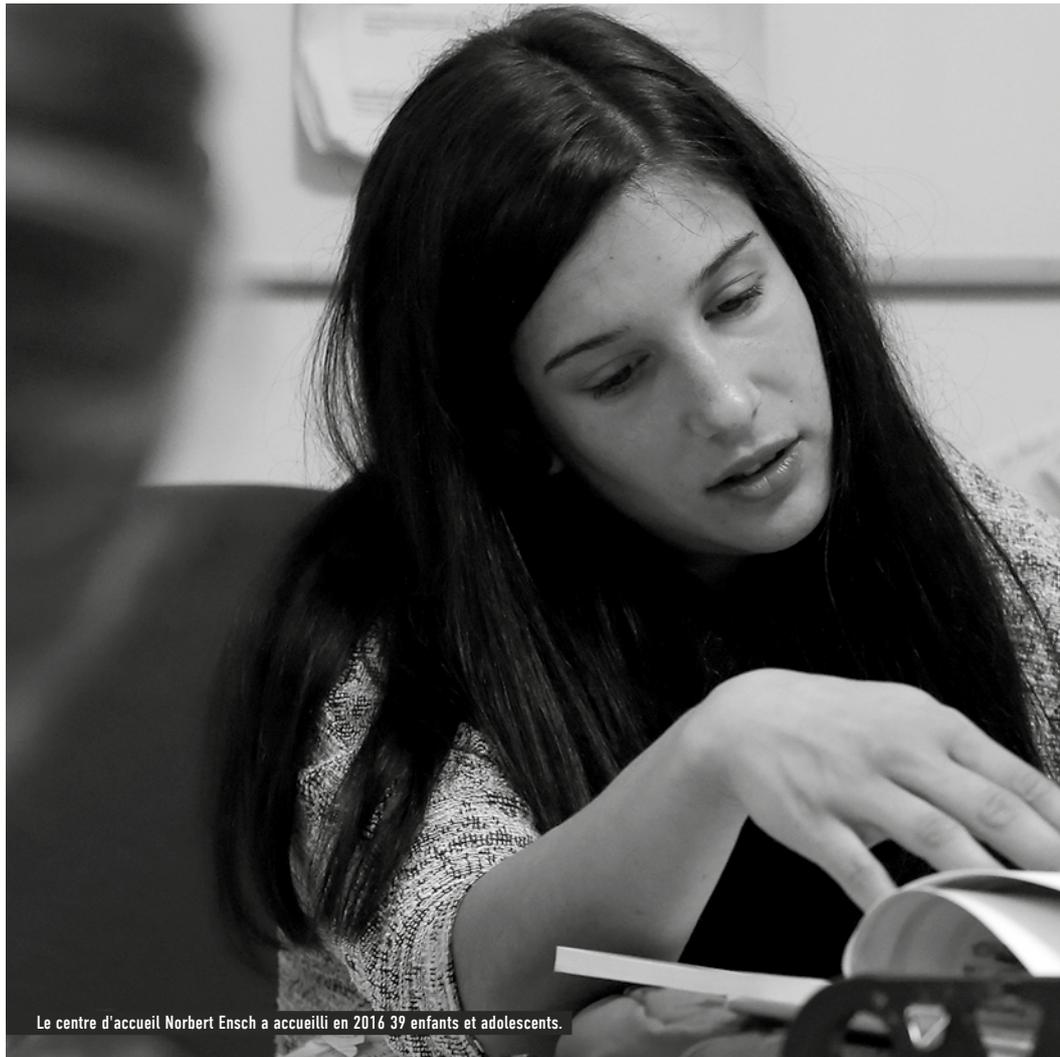
le Président de la Chambre de Commerce:
Michel Wurth

Membres nommés:

Son Altesse Royale la Grande-Duchesse
Pierre Ahlborn
Jerry Ast
Paul Bach
Dr Germain Becker
Fernand Bley
Pierre Bley

Dr Carlo Bock
Marianne Breuer-Kohnen
Pierre Dillenburg
Valérie Dupong
André Feiereisen
Jules Geisen
Dr Robert Goerens
Monique Hamilius
Dr Sonja Hoffmann
Manou Hoss*
Pierre Jaeger
Bob Kneip
Rita Krombach-Meyer
Tom Loesch
Dr Robert Mangen
Dr Daniel Mart
Philipp Müller
Dr Michel Nathan
Marlyse Neuen-Kauffman
Reginald Neuman
Franz Prost
Marie-Paule Prost-Heinisch
Dr Richard Schneider
Benoît Sirof
Florence Taddei

*Manou Hoss est invitée permanente du Comité exécutif.



Le centre d'accueil Norbert Ensch a accueilli en 2016 39 enfants et adolescents.



**DONNÉES
FINANCIÈRES**

BILAN DE L'ENSEMBLE DES ENTITÉS FAISANT PARTIE DE LA CROIX-ROUGE LUXEMBOURGEOISE AU 31 DÉCEMBRE 2016 (EN K€)*

ACTIF	Croix-Rouge luxembourgeoise	Doheem versuergt Asbl	CR Services Sàrl	Aide Internationale de la CRL Asbl	SOUS-TOTAL	Éliminations de consolidation*	TOTAL
Actif immobilisé ⁽¹⁾	112 619	3 572	73	0	116 264	-13	116 251
Actif circulant	80 360	23 837	2 038	2 449	108 684	-5 473	103 211
Stocks	1 794	93	73	0	1 960	0	1 960
Créances	22 499	19 186	1 299	1 204	44 188	-5 473	38 715
Trésorerie de gestion courante	6 511	4 558	666	1 245	12 980	0	12 980
Trésorerie allouée au financement des projets futurs	49 555	0	0	0	49 556	0	49 556
Compte de régularisation	8	2	0	0	10	0	10
Total actif	192 987	27 411	2 111	2 449	224 958	-5 486	219 472

* La Croix-Rouge luxembourgeoise (CRL) est composée des entités juridiques suivantes :

- Croix-Rouge luxembourgeoise ;
- Doheem versuergt Asbl ;
- CR Services Sàrl ;
- Aide Internationale de la Croix-Rouge luxembourgeoise Asbl.

Les refacturations entre ces entités juridiques ont fait l'objet d'un retraitement de consolidation au niveau du tableau ci-dessus.

⁽¹⁾ Immobilisations :

La plupart des immobilisations appartenant à la CRL sont en provenance de donations ou de legs. Leur acquisition n'a pas engendré de coût pour la CRL. Les immobilisations se composent de constructions, installations, outillage et mobilier nécessaires au fonctionnement courant des services de la CRL.

⁽²⁾ Patrimoine-réserve :

Le patrimoine-réserve de la CRL est considéré comme un capital préservé pour faire face aux obligations inscrites dans l'objet social de la CRL, comme par exemple les catastrophes naturelles, les situations de crise résultant d'épidémies ou de catastrophes d'origine humaine, le lancement de projets humanitaires innovants ou bien encore l'assistance aux plus vulnérables face à de nouveaux besoins.

Ce patrimoine a été constitué d'une part par l'actif, qui lui a été directement alloué, composé de valeurs mobilières et de liquidités issues de donations ou de legs investies à long terme et, d'autre part, de legs et donations au cours des années et placés au niveau de la trésorerie allouée au financement des projets futurs.

PASSIF	Croix-Rouge luxembourgeoise	Doheem versuergt Asbl	CR Services Sarl	Aide Internationale de la CRL Asbl	SOUS-TOTAL	Éliminations de consolidation*	TOTAL
Fonds propres	67 453	12 971	397	236	81 057	-13	81 044
Valeur du patrimoine de départ	1 000	6 000	13	310	7 323	-13	7 310
Patrimoine-réserve en provenance de l'actif alloué ⁽²⁾	46 577	0	0	0	46 577	0	46 577
Patrimoine-réserve en provenance des legs et donations ⁽²⁾	3 600	0	0	0	3 600	0	3 600
Patrimoine immobilier	3 367	0	0	0	3 367	0	3 367
Réserve légale	0	0	1	0	1	0	1
Résultats reportés	12 843	8 361	277	-74	21 407	0	21 407
Résultat de l'exercice	66	-1 390	106	0	-1 218	0	-1 218
Fonds affectés	52 607	1 191	0	1 616	55 414	0	55 414
Fonds affectés pour projets futurs ⁽³⁾	47 256	0	0	1 616	48 872	0	48 872
Dons affectés en attente d'utilisation ⁽⁴⁾	5 351	1 191	0	0	6 542	0	6 542
Subventions d'investissement ⁽⁵⁾	53 722	1 002	0	0	54 724	0	54 724
Provisions pour risques et charges	1 498	2 933	468	35	4 934	0	4 934
Dettes	17 507	8 326	1 246	562	27 641	-5 473	22 168
Compte de régularisation	200	988	0	0	1 188	0	1 188
Total passif	192 987	27 411	2 111	2 449	224 958	-5 486	219 472

Les comptes annuels de l'exercice 2016 des différentes entités juridiques de la Croix-Rouge luxembourgeoise ont été certifiés par le cabinet de révision agréé Pricewaterhouse Coopers.



⁽³⁾ Fonds affectés pour projets futurs (en k€):

Conformément à son objet et à sa politique, la CRL organise des collectes de fonds au profit de différents programmes. Les fonds reçus pour ces programmes, qui ne sont pas utilisés à la clôture de l'exercice, restent réaffectés à des projets de construction, d'investissement et de réalisation de programmes spécifiques afin d'être dépensés les années à venir. Une partie de la trésorerie de la CRL, ainsi qu'une partie du patrimoine-réserve, est placée à long et moyen terme et est destinée à financer ces projets futurs.

Projets de secours	15 768 *
Projets de construction	10 817 **
Projets de développement	7 447 ***
Projets de remise en état	10 356 **
Risques inhérents à l'activité	4 484
Total	48 872

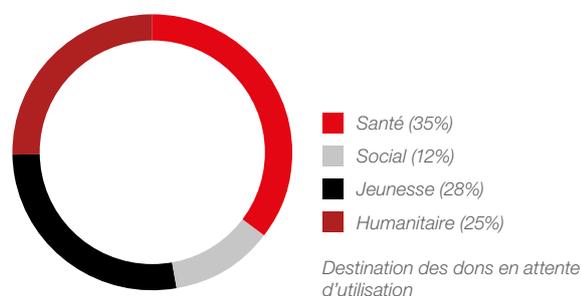
* La CRL a doté des fonds disponibles pour des projets de secours afin de faire face à des situations d'urgence nationale et internationale. Les projets humanitaires sont seulement cofinancés par l'État et la CRL doit pourvoir à un financement propre pour chaque projet d'aide humanitaire. Une majorité de ces fonds de secours est déjà planifiée pour des projets d'aide humanitaire concrets et sera dépensée dans le futur proche.

** La CRL a doté des fonds disponibles pour construire les infrastructures nécessaires à l'exploitation de ses services et pour garantir la pérennité des infrastructures actuelles.

*** La CRL s'est dotée de fonds nécessaires au développement de ces activités. Les fonds sont destinés à financer les études préalables de développement de nouveaux créneaux d'action, mais également destinés à financer de nouvelles activités pour lesquelles aucun financement externe n'est prévu.

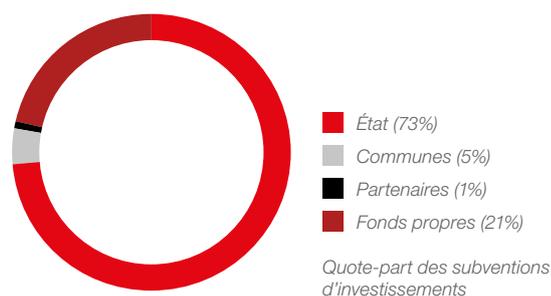
⁽⁴⁾ Dons affectés en attente d'utilisation

Les dons reçus marqués, c.à.d. destinés à soutenir une cause, un service, une famille d'activités ou un projet spécifique sont utilisés selon les vœux du donateur. Si au cours de l'année de réception des dons, ils n'ont pas pu être utilisés selon leur destination, les dons sont stockés au niveau du passif du bilan en attente d'une utilisation correspondant aux vœux du donateur.



⁽⁵⁾ Subventions d'investissement :

Les subventions d'investissement qui proviennent de l'Etat, des Communes et des autres partenaires ne couvrent que très rarement le coût total des investissements réalisés pour les projets de construction et l'acquisition d'immobilisations. C'est la raison pour laquelle la CRL a alloué des fonds disponibles pour couvrir cette partie non subventionnée de certains projets d'investissement.



COMPTES DE PROFITS ET PERTES DE L'ENSEMBLE DES ENTITÉS FAISANT PARTIE DE LA CROIX-ROUGE LUXEMBOURGEOISE (EN K€)

Présentation par entités juridiques

	Croix-Rouge luxembourgeoise	Doheem versuergt Asbl	CR Services Sàrl
Dépenses d'exploitation des services	85 822	62 219	8 537
Frais de fonctionnement des services	27 168	12 379	3 610
Frais de personnel	49 837	47 671	4 739
Corrections de valeur sur postes d'actif	4 177	920	38
Autres charges d'exploitation	4 640	1 249	150
Recettes d'exploitation des services	83 993	60 826	8 643
Recettes de facturation	45 982	57 938	8 265
Autres produits d'exploitation	38 011	2 888	378
Résultat d'exploitation des services	-1 829	-1 393	106
Résultats financier et exceptionnel			
Résultat financier	617	4	0
Résultat exceptionnel	1 278	0	0
Résultats financier et exceptionnel	1 895	4	0
Résultat de l'exercice	66	-1 389	106

* La Croix-Rouge luxembourgeoise comprend les entités juridiques suivantes :

- Croix-Rouge luxembourgeoise ;
- Doheem versuergt Asbl ;
- CR Services Sàrl ;
- Aide Internationale de la Croix-Rouge luxembourgeoise Asbl.

Les refacturations entre ces entités juridiques ont fait l'objet d'un retraitement de consolidation au niveau du tableau ci-dessus.

Aide Internationale de la CRL Asbl	SOUS-TOTAL	Éliminations de consolidation*	TOTAL
7 634	164 212	-11 388	152 824
4 577	47 734	-11 388	36 346
1 300	103 547	0	103 547
0	5 135	0	5 135
1 757	7 796	0	7 796
7 636	161 098	-11 707	149 391
0	112 185	-11 374	100 811
7 636	48 913	-333	48 580
2	-3 114	-319	-3 433
-2	619	0	619
0	1 278	319	1 597
-2	1 897	319	2 216
0	-1 217	0	-1 217

COMPTES DE PROFITS ET PERTES DE L'ENSEMBLE DES ENTITÉS FAISANT PARTIE DE LA CROIX-ROUGE LUXEMBOURGEOISE (EN K€)

Présentation par famille d'activité

	Santé	Social	Jeunesse	Humanitaire
Dépenses d'exploitation des services	94 350	12 878	32 564	7 634
Frais de fonctionnement des services	26 116	3 140	11 103	4 577
Frais de personnel	62 963	9 260	19 841	1 300
Corrections de valeur sur postes d'actif	1 919	19	60	0
Autres charges d'exploitation	3 352	459	1 560	1 757
Recettes d'exploitation des services	92 165	11 967	31 223	7 636
Recettes de facturation	86 224	1 183	12 083	0
Autres produits d'exploitation	5 941	10 784	19 140	7 636
Résultat d'exploitation des services	-2 185	-911	-1 341	2
Résultats financier et exceptionnel				
Résultat financier	4	0	-1	-2
Résultat exceptionnel	15	225	86	0
Résultats financier et exceptionnel	19	225	85	-2
Résultat de l'exercice	-2 166	-686	-1 256	0

* La CRL est composée de différentes entités juridiques (voir page précédente). Les refacturations entre ces entités juridiques ont fait l'objet d'un retraitement de consolidation au niveau du tableau ci-dessus.

** Le volet support de la CRL est composé :

- des frais des fonctions support, telles que la direction générale, les ressources humaines, les finances, l'informatique, les services généraux et la communication ;
- des services support de restauration et de nettoyage regroupés au niveau de l'entité juridique de CR Services Sàrl ;
- de la collecte et de l'affectation des fonds non marqués en vue d'assurer les missions de la CRL.

⁽¹⁾ Cette rubrique est composée comme suit (en k€) :

Personnel de restauration et de nettoyage	4 739*
Personnel des fonctions support	5 444
TOTAL	10 183

* CR Services Sàrl, créée par la CRL, a pour objet l'exploitation des cuisines, la fourniture des repas sur place et à domicile, les services de nettoyage et de transport, etc. pour les différentes entités de la CRL.

Total métier	Support**	Sous-Total	Éliminations de consolidation*	Total
147 426	16 786	164 212	-11 388	152 824
44 936	2 798	47 734	-11 388	36 346
93 364	10 183 ⁽¹⁾	103 547	0	103 547
1 998	3 137	5 135	0	5 135
7 128	668	7 796	0	7 796
142 991	18 107	161 098	-11 707	149 391
99 490	12 695 ⁽²⁾	112 185	-11 374	101 811
43 501	5 412 ⁽³⁾	48 913	-333	48 580
-4 435	1 321	-3 114	-319	-3 433
1	618	619	0	619
326	952 ⁽⁴⁾	1 278	319	1 597
327	1 570	1 897	319	2 216
-4 108	2 891	-1 217	0	-1 217

⁽²⁾ Cette rubrique est composée du chiffre d'affaires réalisé par CR Services Sàrl pour un total de 8 265 k€ en 2016 et par les fonctions de direction et de support de la CRL générant des refacturations aux services opérationnels. Étant donné que la majorité de ce chiffre d'affaires est réalisé à l'intérieur du groupe de la CRL, ce chiffre d'affaires constitue l'un des retraitements de consolidation.

⁽³⁾ Cette rubrique est essentiellement composée de l'amortissement des subventions d'investissements pour un total de 2 741 k€ et du soutien financier de l'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte pour un total de 1 150 k€.

⁽⁴⁾ Le résultat exceptionnel au niveau support se compose comme suit (en k€) :

Legs	4 277
Affectation des legs aux fonds propres/fonds affectés	-4 277
Mois du Don (non dédié à une cause spécifique)	961
Dons non dédiés à une cause spécifique	308
Affectation des dons non dédiés à une cause spécifique aux fonds propres / fonds affectés	-657
Dons marqués par famille d'activité*	1 420
Affectation en réserve des dons marqués par famille d'activité non utilisés	-1 116
Autres	36
Résultat exceptionnel	952

*Ce poste est constitué de dons marqués, alloués à une famille d'activité ou thématique commune, en attente d'utilisation par un service ou un projet spécifique.

COORDONNÉES DES SERVICES DE LA CROIX-ROUGE

ADOPTION

89, rue Jean Pierre Michels – L-4243 Esch/Alzette
 Tél.: 2755-6420 – Fax: 2755-6421
 Email: adoption@croix-rouge.lu
 Heures d'ouverture: heures de bureau/permanences
 les matins du lundi au vendredi
 Personne de contact: Claudine Koster, chargée de direction

AIDE INTERNATIONALE

10, cité Henri Dunant – L-8085 Bertrange
 Tél.: 2755-8000 – Fax: 2755-8001
 Email: humanitaire@croix-rouge.lu
 Personne de contact: Dr Christian Huvelle, directeur

AIDES ET SOINS (RÉSEAU HELP)

11, Place Dargent – L-1413 Luxembourg
 Tél.: 2755-3000 – Fax: 2755-3001
 Email: info.croix-rouge@help.lu
 Personne de contact: Catherine Gapenne, directrice

AMBULANCES

Tél.: 2755-4400 – Fax: 2755-4411
 Email: ambulances@croix-rouge.lu
 Permanences lors de manifestations:
 Tél.: 2755-4403 – Fax: 2755-4411
 Personne de contact: Yves Marx, chargé de direction

CENTRE D'ACCUEIL NORBERT ENSCH

10, cité Henri Dunant – L-8095 Bertrange
 Tél.: 2755-6600 – Fax: 2755-6601
 Personne de contact: Rita Heyen, chargée de direction

CENTRE DE CONVALESCENCE CHÂTEAU DE COLPACH

1, rue d'Ell – L-8527 Colpach-Bas
 Tél.: 2755-4300 – Fax: 2755-4301
 Email: convalescence@croix-rouge.lu
 Admissions nouveaux convalescents:
 du lundi au vendredi de 9h à 10h
 Personne de contact: Jean-Philippe Schmit, directeur

CENTRE DE TRANSFUSION SANGUINE

42, bd Joseph II – L-1840 Luxembourg
 Tél.: 2755-4000 – Fax: 2755-4001
 Nouveaux donneurs: Email: transfusion.secretariat@croix-rouge.lu
 Donneurs actifs: Email: don-du-sang@croix-rouge.lu
 Heures d'ouverture: du lundi au vendredi de 8h à 16h
 et le jeudi jusqu'à 19h
 Personne de contact: Dr Paul-Louis Courier, médecin-directeur

CENTRE NATIONAL DE COLLECTE ET DE TRI

6, rue François Hogenberg, Cloche d'Or
 Tél.: 621 811 688 – Email: info@spendchen.lu

CENTRE THÉRAPEUTIQUE KANNERHAUS JEAN

15A, rue du Château – L-6922 Berg
 Tél.: 2755-6330 – Fax: 2755-6331
 Email: kannerhaus.jean@croix-rouge.lu
 Personne de contact: Laura Wiesmann, chargée de direction

CIPA-CENTRE GRANDE-DUCHESSE JOSÉPHINE-CHARLOTTE

40, rue Rham – L-6142 Junglinster
 Tél.: 2755-4111 – Fax: 2755-4101
 Email: cipa@croix-rouge.lu
 Personne de contact: Jürgen Nellinger, directeur

DIFFUSION DES NORMES HUMANITAIRES

Tél.: 2755-8102 – Fax: 2755-8101
 Email: ed.developpement@croix-rouge.lu
 Personne de contact: Béatrice Winandy

DROPIN

31, rue de Bonnevoie – L-1260 Luxembourg
 Tél.: 2755-5300 – Fax: 2755-5301
 Email: dropin@croix-rouge.lu
 Heures d'ouverture: mardi et vendredi de 15h à 23h45,
 mercredi, jeudi et samedi de 18h à 23h45
 Personne de contact: Carmen Kronshagen,
 chargée de direction

ENG HAND FIR DÉI KRANK

Tél.: 2755 - 5213 – Fax: 2755-5212
 Email: anne.stremier@croix-rouge.lu
 Personne de contact: Anne Stremier, coordinatrice

ÉPICERIES SOCIALES

Croix-Rouge Buttek Clervaux
 92, Grand-Rue – L-9711 Clervaux
 Tél.: 27 55-5070 – Email: buttek.clervaux@croix-rouge.lu
 Personne de contact: Romy Thom

Croix-Rouge Buttek Differdange
 19, Grand-Rue – L-4575 Differdange
 Tél.: 2755-5030 – Email: buttek.differdange@croix-rouge.lu
 Personne de contact: Teresa Miranda

Croix-Rouge Buttek Echternach
 21, rue Maximilien – L-6463 Echternach
 Tél.: 2755-5040 – Email: buttek.echternach@croix-rouge.lu
 Personne de contact: Albertine Simba-Mukaremera

Croix-Rouge Buttek Grevenmacher
 13, rue de Thionville – L-6791 Grevenmacher
 Tél.: 27 55-5080 - Email: buttek.grevenmacher@croix-rouge.lu
 Personne de contact: Danielle Santella

Croix-Rouge Buttek Remich
 6, rue Foascht – L-5534 Remich
 Tél.: 2755-5113 – Email: buttek.remich@croix-rouge.lu
 Personne de contact: Fernanda Chagas

Croix-Rouge Buttek Rollingen/Mersch
 1, rue Belle-Vue – L-7516 Rollingen
 Tél.: 2755-5050 – Email: buttek.rollingen@croix-rouge.lu
 Personne de contact: Isabelle Treillard

Croix-Rouge Buttek Steinfort
 6, rue de Luxembourg – L-8440 Steinfort
 Tél.: 2755-5090 – Email: buttek.steinfort@croix-rouge.lu
 Personne de contact: Marie-Josée Lallemand

Croix-Rouge Buttek Wiltz

2, Am Pëtz – L-9579 Wiltz
Tél. : 2755-5060 – Email: buttek.wiltz@croix-rouge.lu
Personne de contact: Nathalie Hinck

Spëndchen-Centrale d'approvisionnement du réseau des épiceries sociales Caritas et Croix-Rouge

10, cité Henri Dunant – L-8095 Bertrange
Tél. : 26 31 11 25 – Email: info@buttek.lu/info@spendchen.lu
Personne de contact: Fabien Schmit, responsable

FAMILIES FIRST LUXEMBOURG

10, cité Henri Dunant – L-8095 Bertrange
Tél. : 2755-6460 – Fax: 2755-6461
Email: families.first@croix-rouge.lu
Heures d'ouverture:
pour les familles encadrées: 365 J, 24h/24, pour le public:
du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 18h.
Personne de contact: Sylvia Peters, chargée de direction

FAMILIJENHËLLEF

10, cité Henri Dunant – L-8095 Bertrange
Tél. : 2755-6470 – Fax: 2755-6471
Email: assistance.famille@croix-rouge.lu
Personne de contact: Raymond Schmit, chargé de direction

FORMATION PREMIERS SECOURS

Tél. : 2755-4404 – Fax: 2755-4411
Email: formation.secours@croix-rouge.lu
Personne de contact: Yves Marx, responsable

HIV BERODUNG

94, bd Patton – L-2316 Luxembourg
Tél. : 2755-4500 – Fax: 2755-4501
Email: hivberodung@croix-rouge.lu
Heures d'ouverture: du lundi au vendredi de 8h à 12h
et de 14h à 18h
Personne de contact: Sandy Kubaj, chargée de direction

IFRC SHELTER RESEARCH UNIT

Tél. : 2755-8902 – Fax: 2755-6601
Personne de contact: Cristoforo Damiano, responsable

INTERPRÉTIARIAT INTERCULTUREL

11, Place Dargent – L-1413 Luxembourg
Tél. : 27 55-3612 – Fax: 27 55-3611
Email: interpretariat@croix-rouge.lu
Personne de contact: Edel Alvarez, responsable

**LISKO - LËTZEBUERGER INTEGRATIIONS-A
SOZIALKOHÄSIIONSZENTER**

64, rue Charles Martel – L-2134 Luxembourg
Tél. : 2755-5602 – Fax: 2755-5601
Email: ressource.integration@croix-rouge.lu
Personne de contact: Rita Thill, responsable

MAISON DE L'ADOPTION

10, cité Henri Dunant – L-8005 Bertrange
Tél. : 2755-6440 – Fax: 2755-6441
Email: maison.adoption@croix-rouge.lu
Personne de contact: Christine Stadelmann,
chargée de direction

MAISON DES JEUNES - COORDINATION

10, cité Henri Dunant – L-8095 Bertrange
Tél. : 2755-6000 – Fax: 2755-6001
Email: maisons.jeunes@croix-rouge.lu
Personne de contact: Andreas Tarrach, chargé de direction

MAISON RELAIS ET CRÊCHES - COORDINATION

10, cité Henri Dunant – L-8095 Bertrange
Tél. : 2755-6800 – Fax: 2755-6801
Email: relais.coordination@croix-rouge.lu
Personne de contact: Marco Deepen, chargé de direction

MIGRANTS ET RÉFUGIÉS

64, rue Charles Martel – L-2134 Luxembourg
Tél. : 2755-5400 – Fax: 2755-5401
Email: migrants.refugies@croix-rouge.lu
Permanence téléphonique: 691 888 148
Personnes de contact: Nadine Conrardy, chargée de direction

OFFICES SOCIAUX

89, rue Jean-Pierre Michels – L-4243 Esch/Alzette
Tél. : 2755-5503 – Fax: 2755-5501
Email: service.social@croix-rouge.lu
Personne de contact: Patrick Salvi, chargé de direction

PERSPECTIVES

10, cité Henri Dunant – B.P. 51 – L-8005 Bertrange
Tél. : 2755-7202 – Fax: 2755-7201
Email: perspectives@croix-rouge.lu
Personne de contact: Sandra Hauser, chargée de direction

PLACEMENT FAMILIAL

22, route de Luxembourg – L-8077 Bertrange
Tél. : 2755-6400 – Fax: 2755-6401
Email: placement.familial@croix-rouge.lu
Heures d'ouverture: heures de bureau/permanences
du lundi au vendredi de 8h à 17h
Personne de contact: Ines Dias, chargée de direction

PSY-JEUNES

17, rue Glesener – L-1631 Luxembourg
Tél. : 2755-6300 – Fax: 2755-6301
Email: psyjeunes@croix-rouge.lu
Permanences: du lundi au vendredi de 9h à 18h.
Personne de contact: Christiane Weintzen, chargée de direction

REPAS SUR ROUES

Tél. : 2755-5000 – Fax: 2755-5001
Email: repas-sur-roues@croix-rouge.lu
Personne de contact: Josée Steichen

RIICHT ERAUS

73, rue Adolphe Fischer – L-1520 Luxembourg
Tél. : 2755-5800 – Fax: 2755-5801
Email: riichteraus@croix-rouge.lu
Personne de contact : Laurence Bouquet, chargée de direction

SERVICE VACANCES

10, cité Henri Dunant – L-8095 Bertrange
Tél. : 2755-6200 – Fax: 2755-6201
Email: vacances@croix-rouge.lu
Personne de contact : Romain Peters, chargé de direction

UNITÉ CYNOTECHNIQUE

Tél. : 2755-8211 – Fax: 2755-8201
Email: unite.cynotechnique@croix-rouge.lu
Personne de contact : Jerry Ast, chef d'Unité

VESTIAIRES

Vestiaire Luxembourg

22, Dernier Sol – L-2543 Luxembourg
Distribution de vêtements : les mercredis de 15h à 16h
Personne de contact : Isabelle Vekemans

Vestiaire Esch/Alzette

Centre Albert Schweitzer – Distribution de vêtements :
chaque 1^{er} et 3^e jeudi du mois de 15h à 17h

Vestiaire de la section locale d'Ettelbruck

41, avenue Lucien Salentiny – L-9080 Ettelbrück
Distribution de vêtements : chaque 1^{er} et 3^e mercredi du mois
de 14h à 16h

WEESEN-ELTEREN

GSM : 691 90 13 21 – Email: weesen.elteren@croix-rouge.lu
Personne de contact : Gaston Gieres

COORDONNÉES DES SECTIONS LOCALES

BASCHARAGE	13, Boulevard Marcel Cahen L-1311 Luxembourg
BERTRANGE	74, rue de Luxembourg L-8077 Bertrange
BETTEMBOURG	12, rue du Château L-3217 Bettembourg
BETZDORF	3 Banzelt L-6921 Roodt-sur-Syre
BISSEN	32, route de Mersch L-7780 Bissen
BOEVANGE / ATPERT	1, cité Letschert L-8711 Boevange/Attert
CLEMENCY	7, rue de la Fontaine L-4963 Clemency
COLMAR/BERG	12, rue de Grentzingen L-7723 Welsdorf
COLPACH SCHLASSFEST	4, rue des Trois Cantons L-8354 Garnich
DIEKIRCH	1, rue Saint Nicolas L-9263 Diekirch
DIFFERDANGE	25, rue Émile Mark L-4620 Differdange
DIPPACH	9, rue Jean Urbany L-4998 Sprinkange
DUDELANGE	35, rue des Champs L-3442 Dudelange
ECHTERNACH	55, rue de la Gare L-6440 Echternach
ESCH/ALZETTE	15, rue Mathias Koener L-4174 Esch/Alzette
ETTELBRUCK	41, rue Michel Rodange L-9061 Ettelbruck
GREVENMACHER	8, rue du Centenaire L-6719 Grevenmacher
HESPERANGE	11, rue Théodore Speyer L-2545 Howald
JUNGLINSTER	27, cité am Dellchen L-6145 Junglinster
KAYL	18, rue Jos Mille L-3657 Kayl
KEHLEN	110, rue de Kehlen L-8295 Keispelt
KOPSTAL-BRIDEL	19, rue de Steinsel L-8191 Kopstal
LAROCHETTE-ERNZEN	1, chemin J.-A. Zinnen L-7626 Larochette
LUXEMBOURG-VILLE	131, rue des Aubépines L-1145 Luxembourg
MAMER	13, rue de Baumbusch L-8213 Mamer
MERSCH	16, rue de Pettange L-7554 Mersch
MERTZIG	16, rue de Dellen L-9169 Mertzig
MONDERCANGE	27A, Grand-Rue L-3926 Mondercange
PERLÉ	18, route d'Arlon L-8825 Perlé
PÉTANGE	40, rue du Moulin L-4882 Lamadelaine
REMICH-SHENGEN	53, route du Vin L-5405 Bech-Kleinmacher
RUMELANGE	33, Grand-Rue L-3730 Rumelange
COMMUNE DE SANEM	1, quartier de l'Église L-4987 Sanem
COMMUNE DE SCHIFFLANGE	3, rue Aloyse Kayser L-3852 Schifflange
STEINFORT	11, cité Pierre Braun L-8366 Hagen
STRASSEN	158, route de Luxembourg L-8077 Bertrange
TÉTANGE	59, rue Principale L-3770 Tétange
WALFERDANGE	33C, rue de la Forêt L-7227 Bérelange
WILTZ	21, rue des Tondeurs L-9570 Wiltz
SECTION INTERNATIONALE	B.P. 404 L-2014 Luxembourg Email: section.internationale@croix-rouge.lu

Impressum:

Croix-Rouge luxembourgeoise
44, Boulevard Joseph II
L-1840 Luxembourg

Adresse postale:

B.P. 404 – L-2014 Luxembourg
Téléphone: (+352) 27 55 - 2000
Email: info@croix-rouge.lu

© 2755

www.croix-rouge.lu

Compte:

CCPL IBAN LU52 1111 0000 1111 0000

Éditeur responsable: Luc Scheer

Coordination: Rachel Vieira Gomes

Photos: Copyright photo S.A.R. la Grande-Duchesse © Sylvie Lancrenon, Olivier Minaire, Croix-Rouge luxembourgeoise, Claude Welter, © Photo Jacques Lombart

Photo de couverture: © Olivier Minaire.

Le Centre thérapeutique Kannerhaus Jean s'adresse aux familles traversant un épisode difficile dont les enfants montrent des signes de souffrances psychiques se traduisant par des troubles comportementaux ou affectifs.

Conception graphique: Alternatives Communication S.à.r.l.

Print Management: Print Solutions
Imprimé sur papier FSC



Les informations contenues dans cette publication sont actuelles au 31.12.2016.

Remerciements:

La Croix-Rouge luxembourgeoise remercie chaleureusement la société Kneip et ses collaborateurs pour la réalisation des rapports « comptes annuels » de ses quatre entités légales.



Croix-Rouge luxembourgeoise
44, Boulevard Joseph II – L-1840 Luxembourg

Adresse postale:
B.P. 404 – L-2014 Luxembourg

Téléphone : 27 55-2000
Email : info@croix-rouge.lu

© 2755
www.croix-rouge.lu



La Croix-Rouge luxembourgeoise fait partie de la Fédération
Internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.