



Concept d'Action Général

Ensemble Quartiers Esch

Travail Social Communautaire

2019-2021

Table des matières

1. Introduction	3
a. Le processus d'élaboration du concept	3
b. Informations sur le gestionnaire	3
c. Ligne directives d'Inter-Actions asbl	6
d. Notre vision de la ville d'Esch/Alzette	6
2. Organisation spécifique de l'établissement	6
a. Description de l'établissement	6
b. Heures d'ouverture et local	8
c. Personnel et domaines d'activité	8
d. Coopération avec les partenaires externes.....	9
3. Quartier et groupe cible	10
a. Description des environs ou de la zone d'emménagement.....	10
b. Données sociodémographiques	11
c. Description du groupe cible du service	11
4. Projets et objectifs	12
4.1 Projets en développement et en phase de consolidation.....	12
a. T.R.E.C.C. (Tables Rondes d'Echange et de Collaboration Communautaires)	12
b. RécoltEnsemble.....	15
c. Le projet Givebox.....	17
d. Le soutien scolaire.....	19
e. L'atelier cuisine « Cuisinons Ensemble »	22
f. BikEnsemble.....	24
g. Cours de langue	25
4.2 Projets à fréquence régulière ou ponctuels	27
a. La pause-café	27
b. Le jardin communautaire Cockerills Park	29
c. Le « comité de quartier »	32
d. L'écrivain public	33
e. Les Ateliers Créatifs.....	36
f. Journal de quartier « Quartier News »	37
g. Organisations et partenariats.....	39
5. Evaluation et développement de la qualité.....	40



1. Introduction

a. Le processus d'élaboration du concept

Ce concept d'action général se reporte sur une période de trois ans, de 2019 à 2021. La rédaction a été réalisée par les travailleurs sociaux du service et a été retravaillée en collaboration avec la direction. Le concept renoue directement aux lignes directrices de l'association qui ont été concrétisées spécifiquement pour ce service.

b. Informations sur le gestionnaire

Action sociale et innovation

L'organisation Inter-Actions asbl est née en 1979 suite à un stage de travailleurs sociaux qui avait débuté en 1977 dans le quartier Stadtgrund. Ni la date, ni le lieu de création de l'organisation ne sont le fruit du hasard.

A la fin des années soixante-dix, la ville de Luxembourg était caractérisée par des clivages sociaux qui se reflétaient nettement dans le découpage de l'espace de la ville. Les quartiers de la ville basse, clairement délimités du point de vue topographique de ceux de la ville haute, connaissaient une concentration de problèmes sociaux des plus divers entraînant des conflits entre les habitants, et menaçant aussi à moyen ou à long terme de conduire à l'exclusion de certaines catégories de la population et des générations suivantes. Les problèmes concernaient :

- le logement (état délabré des habitations)
- la santé (au niveau de l'insalubrité des logements, au niveau du comportement: hygiène, alcoolisme)
- l'éducation (faibles réussites des enfants)
- le chômage (jeunes chômeurs)
- un début de criminalité chez les jeunes
- la xénophobie

En utilisant des techniques, telles que le développement social communautaire – considérées à l'époque innovatrices du point de vue de l'action sociale – Inter-Actions a misé sur la mobilisation des ressources par l'entraide. Le concept d'«Empowerment» occupait ici le premier plan. Cela signifie que les membres d'Inter-Actions n'essayaient pas de revendiquer ou d'acquérir des formes de pouvoir, mais leur action avait pour but de transmettre aux membres du groupe cible certaines capacités visant à influencer leur existence, de réveiller en eux ces capacités, ou de les aider à les découvrir. En raison de leurs multiples problèmes sociaux, les quartiers de la ville basse constituaient un défi pour l'action sociale à Luxembourg. Des initiatives ont ensuite pu se référer aux expériences vécues en ces lieux et aux connaissances acquises en matière de méthode.

Le concept d' "Empowerment" que l'on peut appliquer aussi bien au cas individuel qu'au développement social communautaire, est toujours resté un élément fondamental des projets réalisés jusqu'à présent par Inter-Actions.



Insertion contre exclusion

Pour une société donnée, former un tout, devenir une unité constitue l'un des processus sociaux des plus fondamentaux. Cela nécessite la reconnaissance de valeurs et de normes communes afin d'intensifier le sentiment de cohésion, cela nécessite l'existence d'une idée ou d'une institution par rapport à laquelle les membres de la société peuvent s'orienter. Pour lutter contre des formes d'exclusion extrêmes, il est utile de prendre des mesures d'insertion ciblées à l'échelle de petits groupes.

La mission d'Inter-Actions se caractérise par le contact direct à ce niveau. Ces contacts sont toujours le point de départ d'une intervention d'action sociale de la part d'Inter-Actions. Ils permettent d'une part, de reconnaître relativement tôt les problèmes sociaux, et d'autre part de développer des propositions de solutions.

Innovation d'en bas

Sur la base de contacts directs établis avec des groupes sociaux faibles, plusieurs projets souvent liés à l'introduction de nouvelles méthodes ou stratégies d'action sociale à Luxembourg, ont été réalisés en 40 ans. On compte parmi ceux-ci :

- l'introduction du développement social communautaire,
- la création du premier « foyer de jour / type porte ouverte »,
- la création de la première entreprise privée dont le but est d'intégrer les jeunes chômeurs dans le marché du travail,
- la création d'une structure de réinsertion visant à lutter contre le chômage chez les jeunes et les jeunes adultes,
- la création et la réalisation d'un projet pilote en collaboration avec une agence d'intérim et l'ADEM, visant à réintégrer des chômeurs qui n'avaient pas retrouvé d'emploi trois mois après leur inscription au chômage,
- la prise en compte du problème du surendettement avec la création du premier centre de consultation sur l'endettement,
- l'introduction d'une procédure standardisée du contrôle de la qualité (système d'évaluation KES) pour les maisons relais,
- la mise en place d'une crèche pilote avec le soutien de l'Université du Luxembourg en vue de développer l'aspect éducatif de la garde d'enfants en bas âge (frühkindliche Bildung).

Au départ, nombre de ces projets étaient soutenus par des financements privés, puis ils ont été régulièrement soutenus par différentes instances nationales ou communales. C'est ainsi qu'en 40 ans, 33 institutions ont été créées regroupant au total 300 salariés.

Les méthodes d'intervention pratiquées par Inter-Actions présentent plusieurs avantages :

- la vigilance permanente par rapport à l'évolution sociale et la détection de mécanismes d'exclusion,
- la proposition rapide de solutions par rapport aux problèmes constatés,
- l'expérimentation et l'application de nouvelles initiatives,
- la disponibilité à prendre certains risques,
- la coordination rigoureuse,
- la diffusion des expériences.



L'ensemble des projets favorisent l'«empowerment» des groupes et des individus concernés et visent leur insertion et leur participation à la vie sociale. La mission d'Inter-Actions consiste en outre à prévenir des conflits sociaux et d'éviter ainsi des coûts sociaux.

Pragmatisme et professionnalisme

Les stratégies utilisées par Inter-Actions sont pragmatiques et font preuve d'un haut niveau de professionnalisme. Elles ne dépendent d'aucune tendance religieuse ou politique. L'organisation n'a jamais hésité de prendre position et même de proposer des solutions à des problèmes ne correspondant pas forcément à l'air du temps (politique). On peut citer dans ce contexte ses propositions concernant la lutte contre le chômage, publiées au début de l'année 1999 et en 2003.

Le souci de la qualité des actions proposées implique de les soumettre à une évaluation permanente. En plus des procédures d'évaluation qualitative habituelles, un système quantitatif (monitoring) a déjà été introduit en 1986 dans le secteur des projets de réinsertion, ainsi qu'au centre de consultation sur l'endettement en 1992. Depuis 2002, le système d'évaluation des garderies est appliqué dans les maisons relais.

Rapports entre les différents domaines d'action

L'existence humaine comprend ce que l'on appelle cinq fonctions de base : le travail (revenus), le logement, l'éducation et la formation, les soins (santé) et le repos (reproduction de la force pour travailler). La stabilité de l'ensemble de ces fonctions est pour l'individu la condition pour réussir son intégration dans la société. Des défaillances dans un secteur entraînent dans d'autres. Des problèmes d'intégration non résolus entraînent des tensions, des dysfonctionnements, des conflits et des coûts. S'ils s'étendent à des groupes entiers, les effets n'en sont alors que plus graves pour une société.

En pleine période d'individualisme et de concurrence accrue, les tendances à la désintégration s'amplifient. Les institutions traditionnelles telles que la famille ou l'Eglise perdent de leur efficacité intégrative. Même l'école en tant qu'institution a perdu de son pouvoir d'intégration. En sachant cela et en s'appuyant sur les expériences acquises en développement social communautaire, Inter-Actions a pris au cours de son existence, différentes initiatives favorisant l'intégration ciblées sur des groupes à risques.

Plusieurs mesures provenant des actions sociales de quartiers et visant à placer et à accompagner des enfants et des jeunes, ont d'une part pour objectif de compenser des défaillances existant dans l'encadrement parental et d'autre part de réussir l'intégration scolaire et l'insertion dans le marché du travail. C'est en proposant des initiatives qui garantissent un meilleur accès à des logements adéquats, en étendant et en intensifiant les mesures d'insertion dans le marché du travail et en créant le premier centre de consultation sur l'endettement, qu'on évite la déchéance sociale de personnes et de groupes socialement faibles et qu'on favorise leur intégration.



c. Ligne directives d'Inter-Actions asbl

1. L'association n'est pas liée idéologiquement
2. L'association considère la société comme un système dynamique qui est donc soumis à des modifications constantes.
3. L'association voit son travail social comme une manière de créer des opportunités pour les groupes marginalisés et leurs différents membres afin qu'ils puissent participer activement à la construction de la société et qu'ils puissent profiter des nouveaux acquis de cette dernière.
4. Dans le cadre de la ligne précédente, les structures sociales sont conçues afin de garantir une participation des groupes marginalisés, ceci en tenant compte des groupes cibles et de leurs problèmes.
5. Le travail social est établi à la fois de manière préventive et curative.
6. La qualité du travail social et des moyens mis en œuvre est soumise à un contrôle constant quant à la pertinence par rapport à leurs objectifs et quant à l'efficacité.
7. Les membres et les collaborateurs participent au développement qualitatif de l'offre sociale.
8. L'offre sociale est élargie et améliorée qualitativement par de nouvelles idées. Celles-ci concernent la structure propre et sont, le cas échéant, transposées sur le secteur socio-politique général.

d. Notre vision de la ville d'Esch/Alzette

Notre vision de la ville d'Esch/Alzette peut se résumer ainsi :

- une ville avec des quartiers durables c-à-d des lieux où il fait bon vivre et travailler, avec une qualité de vie mettant l'accent sur les quartiers comme lieux de rencontre des habitants d'origines socio-culturelles très diverses
- une ville qui favorise le dialogue entre tous ses habitants et ses élus locaux, promouvant ainsi la participation des citoyens à la vie de quartier et au débat public en général, renforçant ainsi la cohésion sociale, culturelle et politique basée sur la tolérance, le respect de la diversité d'autrui ainsi que le droit à la différence, le vivre ensemble, l'entraide et la coopération
- une ville promouvant l'empowerment (le pouvoir d'agir) de ses citoyens et leur permettant de devenir eux-mêmes des acteurs de leur ville, de leurs quartiers et de leurs rues en s'aidant eux-mêmes.

2. Organisation spécifique de l'établissement

a. Description de l'établissement

Au fil du temps, Inter-Actions asbl a pu créer le projet de Travail communautaire au Grund, au quartier Gare/Bonnevoie, ou dans le cadre du Projet Ensemble à Dudelange. Le contact étroit entre le personnel éducatif et les bénéficiaires des services d'encadrement d'enfants à la crèche et au foyer de jour «Escher Kannervilla» nous a montré que le besoin d'un tel projet dans les quartiers avoisinants est présent



et devient de plus en plus urgent. Les contacts sur le terrain et une analyse plus profonde soulignent que la forte présence d'étrangers dans le sud de la ville rime en gros avec un niveau d'instruction plus faible, des emplois de basse ou sans qualification et, ainsi, des revenus modestes ou même précaires. L'isolement social est souvent présent.

Ce service, conçu pour favoriser le développement d'une communauté interculturelle participative, cherche à rassembler luxembourgeois, européens et non européens autour d'actions communes. A travers notre travail nous voulons permettre l'intégration réussie de chacun et nous recherchons à atteindre une cohésion sociale, culturelle et politique basée sur la tolérance, le respect de la diversité d'autrui ainsi que le droit à la différence.

Créer un nouvel "être ensemble" : utiliser les richesses de la société multiculturelle luxembourgeoise mais briser les cloisonnements et passer à une société interculturelle.

L'idée est née en 2014. Au cours de cette année, le personnel éducatif de la crèche « Escher Kannervilla » a pu constater le besoin de plus en plus visible d'un travail communautaire à Esch. Les problématiques tels que l'isolement social, une mauvaise qualité de vie, des problèmes de voisinage, le parcours scolaire difficile des jeunes, les difficultés administratives, etc. ressurgissaient régulièrement et restaient sans réponse adéquate.

Au constat suivait le développement d'une proposition de projet qui a eu lieu entre 2014 et 2015. Cette phase consistait principalement en la rédaction d'une proposition de projet de la part du travailleur social épaulé par la direction d'Inter-Actions asbl. Cette étroite collaboration a permis de présenter un document complet et de le soumettre à différentes instances dans l'espoir de trouver un accord, surtout au niveau budgétaire.

En fin 2015, la commune d'Esch-sur-Alzette a manifesté son intérêt de réaliser un projet de travail communautaire sur leur terrain. Lors d'un échange entre des représentants d'Inter-Actions asbl et des responsables communaux, le projet a été présenté. Rapidement, la commune d'Esch nous a confié la réalisation du projet.

La phase de lancement du projet a débuté en avril 2016. Le travailleur social responsable du nouveau service s'est chargé d'aménager le local communautaire qui se trouve dans un bâtiment annexe de la crèche « Escher Kannervilla ». Il s'agit de deux pièces qui ont eu un réaménagement complet : peinture, meubles, installation d'internet, aménagement de l'accès par escalier, aménagement du passage entre la rue et l'escalier d'accès, installation d'une sonnette avec caméra ainsi que d'une plaque indiquant le service. Cette phase d'aménagement était longue et a connu de nombreuses difficultés.

Afin de toucher un maximum de personnes possible, plusieurs moyens de communication et d'information ont été mis en place : création et actualisation régulière d'un flyer pour présenter le service, création d'une page Facebook pour afficher régulièrement les activités et projets en cours, création d'un site internet propre aux services de travail communautaire d'Inter-Actions asbl regroupant toutes les informations sur les différents services.



La convention entre la ville d'Esch-sur-Alzette et Inter-Actions asbl a été signée en juin 2016. La pause d'été qui suivait la signature de la convention a prolongé la phase de lancement proprement dite. Un avenant (d'une durée d'un an) à la convention initiale est signé régulièrement afin de prolonger la collaboration entre Inter-Actions asbl et la commune d'Esch.

Les premiers projets concrets ont vu le jour à partir du mois de septembre 2016. Depuis, une dizaine de projets et interventions ont vu le jour et continuent à se multiplier. Certains nécessitent un engagement toujours constant de la part des travailleurs sociaux d'Inter-Actions asbl, d'autres évoluent de leur propre chef grâce à l'implication des habitants des quartiers et des associations locales. D'autres enfin sont en phase de développement et seront être peu à peu implantés dans les années qui viennent.

Pour la période 2019 – 2021, il nous paraît absolument nécessaire de garantir une continuité dans les relations avec les habitants et les associations locales. Le travail sur la création de lien, du vivre ensemble, de la prise en main et de la réappropriation des habitants de la vie de leur quartier en tant que citoyens engagés et mieux intégrés, est un enjeu essentiel à côté des moyens de participation démocratique en dehors des élections communales.

b. Heures d'ouverture et local

Le service est ouvert de 9h00 à 17h00. Les heures d'ouverture peuvent néanmoins être adaptées aux projets en cours ou selon la demande des bénéficiaires.

Le bureau principal du service se trouve au 11, rue Nothomb à Esch-sur-Alzette. Certains projets, tel que l'écrivain public, se déroulent à la maison des citoyens de la commune d'Esch située au 150, bd. J.F. Kennedy à Esch-sur-Alzette. Les travailleurs sociaux sont par ailleurs très présents sur le terrain et font régulièrement des tours dans les trois quartiers cibles.

c. Personnel et domaines d'activité

En janvier 2018, le service s'est vu accorder un poste supplémentaire à raison de 20 hrs/semaine, ce qui lui permet de disposer actuellement d'une enveloppe de 60 heures couverte par la convention signée exclusivement avec la Ville d'Esch/Alzette.

Le personnel se compose de trois travailleurs sociaux :

- 1 éducatrice diplômée à raison de 20 hrs/sem (Cheryl Hentges)
- 1 assistante sociale à raison de 20 hrs/sem (Carole Kerger)
- 1 assistant social à raison de 20 hrs/sem (Christian Jung)

Le suivi est assuré par la chargée de direction de la crèche « Escher Kannervilla » et un membre de la direction. Quelques personnes qui s'engagent de façon bénévole ainsi que deux intervenants payés pour le soutien scolaire complètent l'équipe.



d. Coopération avec les partenaires externes

Le service Ensemble Quartiers Esch ne travaille pas uniquement pour et avec les habitants des différents quartiers. Un volet du travail communautaire très important et à ne pas négliger est celui du travail en réseau. Grâce à de nombreux échanges avec les travailleurs du terrain à Esch, nous avons pu constater une grande volonté et un intérêt de collaboration entre les services et institutions. Malheureusement, les différents services ne se connaissent pas toujours, et n'ont pas l'intention ou les moyens (le temps) de sortir de leur cadre de travail ou d'initier des projets. Ainsi, nous sommes d'avis qu'un rôle important du travail communautaire est celui d'intermédiaire entre les différents services déjà existants à Esch, dans l'optique de les réunir et de laisser se créer certaines synergies.

Nous collaborons avec les services et structures suivants :

- Au niveau communal :
 - CCCI (Commission Consultative Communale d'Intégration)
 - Coordination sociale de la Ville d'Esch/Alzette
 - Maison des Citoyens
 - Office social de la Ville d'Esch/Alzette
 - Office du Tourisme Esch
 - PIJ & Service Jeunesse Ville Esch
 - Service de l'Enseignement Ville Esch/Alzette
 - Service de l'Égalité des Chances Ville Esch/Alzette
 - Service Seniors Esch

- au niveau national :
 - Fonds du Logement
 - Ministère de l'Éducation Nationale
 - Ministère de la Famille et de l'Intégration

- et structures associatives locales et nationales :
 - Association des Parents de l'École du Brill
 - Association Islamique et Culturelle du Sud Asbl
 - APEMH asbl
 - Auberge de Jeunesse Esch
 - Biergerinitiative Hiehl-Grenz (Syndicat d'Initiative)
 - Benu Village Esch asbl
 - Café des Parents (Fondation Kannerschlass)
 - CIGL Esch
 - Caritas Fairness Center (Esch)
 - Caritas Foyer Réfugiés Grand Rue
 - CELL (Centre for Ecological Learning Luxembourg) – Transition asbl
 - Centre social et culturel portugais asbl
 - Centre Formida asbl
 - Clubhaus Mosaïque Seniorentreff
 - Diaconie Poar Esch/Alzette
 - Escher Kannervilla (Inter-Actions asbl)
 - Escher Jugendhaus



- Fondation EPI (antenne Esch/Alzette)
- Formida asbl
- Foyer Sud Esch (Femmes en détresse)
- Radio Graffiti (antenne Esch/Alzette)
- Indian Association Luxembourg asbl
- Institut St. Joseph
- Kud Evropa asbl
- Kultur Fabrik Esch/Alzette asbl
- Lëtzebuerger Guiden a Scouten – section Grenz
- MESA – Transition Esch asbl
- Maison Reckinger (LISKO – Croix Rouge Luxembourgeoise)
- Réseau Psy - Oppen Dir – Villa Reebou asbl (Esch/Alzette)
- REconomy Quartiers Esch
- UP Foundation
- 4Motion asbl

3. Quartier et groupe cible

a. Description des environs ou de la zone d'emménagement

Esch est situé dans la vallée de l'Alzette, l'un des sept grands cours d'eau du Luxembourg, dans la région Gutland au sud-ouest du pays, à 15 km de la capitale Luxembourg et à proximité de la frontière française. Avec plus de 34 000 habitants, cette ville est la deuxième localité la plus peuplée du pays. A Esch-sur-Alzette, la majorité des habitants sont de nationalité étrangère. La communauté portugaise y représente plus de la moitié de ces étrangers. Du point de vue historique, les Portugais se sont installés dans la commune dès les années 1970 (suite à la signature d'une convention de travail entre le Luxembourg et le Portugal). En tant qu'ouvriers des usines sidérurgiques, ils ont progressivement remplacé les travailleurs de nationalité italienne. A la différence des ouvriers italiens, venus au Luxembourg essentiellement avec des contrats temporaires, l'installation des Portugais fut encouragée par la législation sur le regroupement familial. Foyer d'immigration depuis la deuxième moitié du 20^{ème} siècle, Esch-sur-Alzette abrite ainsi une importante population portugaise, mais aussi française, italienne, ex-yougoslave, etc.

Les étrangers installés dans la commune d'Esch-sur-Alzette proviennent de plus de 120 pays différents. La gestion de cette diversité culturelle au profit de tous les habitants de la cité devient donc un des enjeux politiques de la Ville. Cette responsabilité sociale peut se rencontrer sous diverses modalités : la mise en œuvre d'une politique d'intégration en est un exemple. Par politique d'intégration, la ville d'Esch comprend un ensemble d'actions visant l'inclusion sociale des groupes de citoyens (écoles, institutions, associations, clubs, simples individus, ...) par le truchement de rapports sociaux variés, positifs et fréquents.¹ Dans le même esprit, un

¹ Premier Plan d'Intégration Esch-sur-Alzette 2016



accord entre la ville d'Esch et Inter-Actions asbl a été trouvé afin de mettre en place le service Ensemble Quartiers Esch.

b. Données sociodémographiques

La ville d'Esch-sur-Alzette est, après Luxembourg-ville, la seconde ville du Grand-Duché de Luxembourg avec 35.382 (janvier 2019). Au 9 mai 2016, la Ville d'Esch-sur-Alzette compte 58% d'étrangers (19 830 personnes) qui se répartissent en 123 nationalités : 58% sont ressortissants du Portugal (11 538 personnes), 23% sont des nationaux d'autres pays de l'UE (4 514 personnes) et 19% viennent de pays tiers (3 778 personnes). Les Luxembourgeois sont 14 544. Entre 2004 et 2016, la population eschoise a augmenté de 17%, passant de 28 343 à 34 006 habitants. Le nombre d'habitants de nationalité luxembourgeoise à Esch-sur-Alzette reste stable. L'augmentation de la population est due à l'afflux des personnes d'origine étrangère (en particulier des Portugais et des ressortissants d'un pays hors UE). Neuf quartiers sur 18 comportent aujourd'hui une majorité de personnes de nationalité étrangère. La population de nationalité étrangère occupe traditionnellement le centre-ville. Toutefois, entre 2004 et 2014, la population d'origine étrangère a aussi dépassé la population de nationalité luxembourgeoise dans les quartiers Lalleng et Zaepert. Durant la même période, on observe dans six autres quartiers (Al Esch, Bruch, Lalleng, Lankelz, Wobrecken et Dellhéicht) plus qu'un doublement de la population étrangère. Pour le quartier de Brill, la croissance est de 57%, à Uecht la population croit de moitié. Enfin, les quartiers de Sommet, Park, Schlassgoart, Belval, Grenz, etc. connaissent une faible augmentation de leur population étrangère avec des taux inférieurs à 10%. En ce qui concerne la population luxembourgeoise, elle s'installe le plus dans les quartiers Wobrecken, Delhéicht et Lalleng.

c. Description du groupe cible du service

Les bénéficiaires visés par le service sont en premier lieu tous les habitants des quartiers Al Esch, Brill et Grenz, ainsi que les personnes qui y travaillent ou fréquentent les quartiers régulièrement.

Le local communautaire se trouvant à Al Esch, ce quartier est d'office inclus dans le secteur d'activité, ainsi que son quartier avoisinant, le quartier Brill. Le quartier Grenz a été ajouté parce que beaucoup des clients de la crèche Escher Kannervilla, qui sont un des premiers groupes approchés par le projet, habitent ce quartier. Pour la période 2019 – 2021, le service envisage d'étendre son action aux quartiers du Bruch et de Uecht, mais une analyse approfondie du contexte et des besoins devra d'abord être faite.

Bien que les personnes principales ciblées par le travail du service soient les habitants des différents quartiers, nous ne négligeons pas ceux qui y travaillent ou les fréquentent régulièrement. Il est important de valoriser la coopération avec les commerçants, les institutions et les associations implantées sur le terrain. Dans la rencontre personnelle avec les responsables de ces différents services, le souci du manque de communication a été relevé à de nombreuses reprises.

Il existe en effet de nombreux services, mais chacun semble travailler dans son coin avec ses bénéficiaires spécifiques sans s'ouvrir sur le quartier et les autres services



existants. Il manque une dynamique de groupe qui relie les différentes institutions. L'Ensemble Quartiers Esch a, dès les débuts de son engagement sur le terrain, favorisé la création d'une synergie entre les services, institutions et commerçants afin de promouvoir le sentiment de cohésion sociale. Nous nous retrouvons toutefois constamment face à de nouvelles complications. Faire face ensemble à ces difficultés nous permet de mieux avancer et de plus facilement parvenir aux résultats souhaités.

4. Projets et objectifs

Dans le cadre de ce concept d'action général, nous voudrions en premier lieu aborder les projets en voie de réalisation ou qui seront réalisés dans les mois et années à venir. Dans une deuxième partie, nous présenterons ceux qui ont déjà été mis en place et dans lesquels nous nous engageons soit ponctuellement, soit de manière plus régulière.

Afin d'avoir une meilleure vue sur l'avancement de chaque projet ainsi que sur ceux en voie de réalisation, une trame temporelle a été réalisée et est jointe à ce concept d'action général.

4.1 Projets en développement et en phase de consolidation

Les projets que nous présentons ci-dessous nécessitent un engagement et une implication constante du travailleur social. Certains sont en effet en phase de développement, c'est-à-dire que nous avons déjà élaboré le concept et réalisé une première analyse de leur faisabilité. Reste maintenant à « faire décoller » ces projets, en investissant temps et ressources. D'autres ont déjà été mis en place, mais il reste important d'investir un temps social conséquent pour garantir leur pérennité.

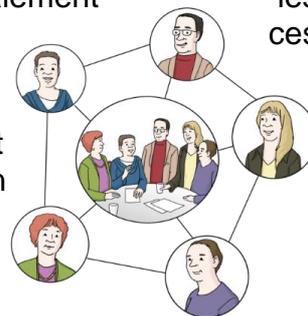
a. T.R.E.C.C. (Tables Rondes d'Echange et de Collaboration Communautaires)

Projet en développement, ces tables rondes feraient fonction de plateforme d'échange et/ou de forum entre divers acteurs de la vie publique/de la société civile à Esch : associations, clubs sportifs, syndicats d'initiatives (Intëressiveräiner), associations de Parents d'Elèves, services communaux, commerces locaux, PME et habitants se sentant concernés. Elles pourraient favoriser une dynamique de quartiers en parant, en aval ou en amont, aux problèmes de certains quartiers, tout en proposant des solutions concrètes et des changements positifs et envisageables pour toutes les parties concernées sur le territoire. Elles favoriseraient ainsi une dynamique de démocratie participative et une planification coopérative à long terme en se basant sur le concept de l'intelligence collective².

² L'intelligence collective désigne la capacité d'une communauté à faire converger intelligence et connaissances pour avancer vers un but commun. Elle résulte de la qualité des interactions entre ses membres (ou agents). Alors que la connaissance des membres de la communauté est limitée, tout autant que leur perception de l'environnement commun et bien qu'ils n'ont pas conscience de la totalité des éléments pertinents par rapport aux buts, des agents au



Les tables rondes offrent la possibilité de créer une "relation triangulaire réussie" entre politique, planification et société civile. La société comprend également les investisseurs et autres représentants des entreprises. Lors de ces tables rondes, en particulier, les citoyens organisés en associations et initiatives locales ont la possibilité de participer à une planification complexe et chargée de conflits en précisant leurs intérêts et en formulant des recommandations. En raison du principe de l'égalité des droits, les participants peuvent se voir attribuer une importance relativement élevée pour les décisions prises lors de la table ronde.



Les propositions faites par une table ronde ont généralement une fonction consultative et ne remplacent pas les décisions politiques ni les décisions des administrations responsables. En ce sens, l'influence des citoyens dépend de diverses conditions. Le secret du succès d'une table ronde réside dans sa capacité à communiquer. Si le groupe parvient à atteindre le consensus le plus large possible entre tous les intérêts, en communiquant de manière convaincante ses points de vue et en formant des alliances, il réussit.

Dans un premier temps, il est prévu de mettre autour de la table le monde associatif eschois avec un choix d'associations représentant un public cible très divers. Cette réunion table-ronde sera organisée le 4 octobre 2019 à l'auberge de jeunesse à Esch. Il s'agira avant tout de promouvoir :

- *Le croisement des intérêts et soucis partagés*
- *La concertation*
- *La prévention*
- *L'amélioration du cadre de vie*
- *Des projets partagés*
- ...

Dans un deuxième temps, ces tables rondes vont être ouvertes aux commerçants et PME eschoises, la Ville d'Esch/Alzette (éventuellement les commissions consultatives communales) et les citoyens d'Esch.

En tout, il s'agit de créer une nouvelle dynamique de quartiers et de ville qui se focalise sur l'intelligence collective en favorisant le dialogue entre les divers acteurs associatifs, privés et communaux, pour le bien-être collectif et la cohésion sociale.

Descriptif du projet

Raisons du projet	<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser la cohésion sociale locale eschoise • Favoriser une dynamique de quartiers permettant d'anticiper, voire d'annihiler des problèmes qui pourraient surgir faute d'espace de débats, de régulation et/ou de médiation
--------------------------	--

comportement simple peuvent accomplir des tâches complexes grâce à différents mécanismes et méthodes, notamment ceux désignés sous les appellations synergie... (source : Wikipedia)



	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer des solutions concrètes et des changements positifs et envisageables pour toutes les parties concernées sur le territoire • Encourager une dynamique de démocratie participative et une planification coopérative à long terme en se basant sur le concept de l'intelligence collective
Population cible	<ul style="list-style-type: none"> • les associations locales d'Esch • les commerces d'Esch • les habitants des quartiers d'Esch • les pouvoirs publics
Rôle du travailleur social	Promoteur de la rencontre entre différents concernés. Organisateur des plateformes et tables rondes
Rôle des habitants et associations	Des partenaires valables dans l'élaboration d'un moyen de démocratie participative en misant sur la co-construction du savoir et la résolution des problèmes Tous les acteurs comme spécialiste de leur quartier, leur domaine d'intervention

Objectifs du projet

Cohésion sociale	A travers la mise en place d'une plateforme/table ronde réunissant la plupart des acteurs locaux eschois, nous comptons encourager la cohésion sociale, permettant aux acteurs locaux de travailler, de communiquer davantage entre eux et de renforcer les relations et liens sociaux, l'intégration et la participation à la vie sociale.
Démocratie participative	En intégrant tous ces acteurs au projet, en leur permettant de participer en dehors des périodes d'élections politiques, nous envisageons de renforcer le débat démocratique de manière continue car étant un processus de partage et d'apprentissage.
Planification coopérative	Chaque élément contribue à sa façon et selon son savoir à la construction de la réalité ; c'est une réalité co-construite où chacun peut apprendre de l'autre.
Résolution de problèmes/conflits au niveau local	Par le dialogue lors des tables rondes entre les acteurs locaux, une résolution des problèmes et conflits pourrait se faire en amont ou en aval

Déroulement du Projet

Avant-projet	Prise de contact, réunions de préparation, recherche de fonds et de partenaire(s)
Pendant-projet	Mise en place de tables rondes réunissant : associations, pouvoirs publics, PME, commerçants, habitants.
Après-projet	Institutionnalisation de la Table Ronde s'inspirant du modèle luxembourgeois de la tripartite

Critères de mesure de réussite

Nombre de participants	Le nombre de participants et leur implication aux réunions de plateformes comme indicateur de réussite
Feedback des acteurs locaux	Le feedback étant un outil précieux, permet de mesurer la réussite à moyen/court terme



b. RécoltEnsemble

Nous avons lancé ce projet en mars 2019. Après une tournée dans quelques associations avec des publics cibles très divers (Maison des Jeunes, Café des Parents, CIGL, Club Mosaïque, Mesa asbl, Foyer Réfugiés Grand Rue), ces dernières se sont portées co-partenaires en ce qui concerne la récolte de fruits et légumes. Actuellement il y a des voisin-e-s et habitants d'autres quartiers qui sont intéressé-e-s, mais malheureusement nous n'avons jusqu'à présent aucune proposition de jardins privés dans lesquels nous pourrions organiser des récoltes. Le projet nécessite beaucoup plus de promotion et à plus grande échelle. Nous voudrions notamment étendre son champ d'activité au-delà des quartiers dans lesquels nous intervenons, les possibilités d'endroits de récolte y étant très limités.

<u>Descriptif du projet</u>	
Raisons du projet	<p>Il y a des fruits, noix et légumes locaux qui ne sont pas récoltés et abandonnés aussi bien dans l'espace public que sur des terrains privés. Un gâchis, car ils pourraient faire l'objet d'une récupération et redistribution vers des habitants, des associations locales et éventuellement des restaurants locaux.</p> <p>En cueillant et en partageant les fruits, légumes et noix de la Ville d'Esch/Alzette, nous pourrions faire bon usage de la nourriture locale et inspirer ainsi une ville accueillante où il fait bon vivre.</p>
Population cible	Tous les habitants des quartiers Al Esch, Brill et Grenz, ainsi que les travailleurs et ceux qui fréquentent les quartiers régulièrement. À élargir à d'autres quartiers grâce à d'autres partenaires locaux.
Rôle du travailleur social	Le travailleur social sera la personne de contact pour les habitants, associations, etc, en mettant en relation les différents participants, en proposant la plateforme d'échange, en organisant les sorties de cueillette etc.
Rôle des habitants	Les habitants et associations qui prendront une place active dans l'organisation des cueillettes et la distribution des fruits, légumes, etc.

<u>Objectifs du projet</u>	
Intégration sociale	Essayer d'intégrer les différents acteurs dans le projet en question, en proposant des activités autour de la cueillette dans la Ville d'Esch/Alzette, comme un lieu de rencontre, d'échange, de partage, favorisant la rencontre et l'intégration sociale.
Limiter le gâchis	En récoltant les fruits sauvages et cultivés, qui normalement sont abandonnés chaque saison, nous pourrions limiter le gâchis et sensibiliser les habitants, écoles etc à la diversité des fruits et légumes en promouvant la consommation réfléchie.



Partage solidarité	et	Les participants partageront des moments de rencontre lors de la cueillette mais aussi lors du partage solidaire de la récolte entre eux et avec d'autres acteurs locaux.
Promouvoir l'autonomie alimentaire		Grace à la réalisation de ce projet, RécoltEnsemble encouragera les habitants, les associations locales à s'approprier l'espace publique et les arbres fruitiers, légumes et noix sauvages ou privés.

Déroulement du Projet	
Avant-projet	<p>Le travailleur social se chargera de trouver, motiver et contacter bénévoles, associations et habitants susceptibles d'adhérer au projet en question. A travers notre Quartiers News, nous pouvons faire un appel au public en ce qui concerne nos 3 quartiers.</p> <p>Une carte de localisation sera élaborée sur laquelle les habitants etc pourront indiquer les endroits d'arbres fruitiers publics et privés.</p> <p>Une base de données basique avec ces informations (localisation, fruits, arbres, haies, noix...) sera créée et se développera au fur à mesure de l'avancement du projet et des informations fournies.</p>
Pendant-projet	<p>RécoltEnsemble s'appuiera sur des animateurs de quartier volontaires et formés pour organiser des récoltes pour les arbres enregistrés et inviter des récolteurs volontaires.</p> <p>Une récolte ressemblerait à une réunion avec 4 à 6 récolteurs volontaires sous un arbre qui passeront environ 1 à 2 heures à récolter, trier et partager des fruits ou des noix.</p>
Après-projet	<p>Les fruits et les noix qui seraient autrement gaspillés sur des propriétés publiques et privées, sont sauvés par des groupes de volontaires lors de récoltes assurées. La prime perçue pourrait être répartie de trois façons :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un tiers est partagé avec le propriétaire (si terrain privé), • un tiers est partagé entre les récolteurs volontaires et • un tiers revient à RécoltEnsemble (don à des restaurants locaux, projets sociaux...) <p>La part du tiers des fruits, légumes et noix locaux conservés par RécoltEnsemble est offerte aux transformateurs et aux restaurants locaux qui souhaitent parrainer notre initiative et partager la nourriture qui aurait sinon été gaspillée sans leur soutien. En contrepartie ils s'engagent à participer à un projet local comme « Cuisinons ensemble » ou tout autre projet.</p>

Critères de mesure de réussite	
Nombre de participants	Informations reçues lors de la phase de lancement et après. Personnes présentes lors des rencontres et récoltes. Motivation générale.
Feedback participants	des Après chaque rencontre-cueillette, une évaluation pourrait avoir lieu pour connaître l'avis des participants au projet.



Quantité de fruits et légumes	En mesurant les quantités de fruits et de légumes qui seront récoltés durant une saison
Déroulement dans le temps	Selon la saison et les fruits, légumes à récolter

c. Le projet Givebox

Le projet des Giveboxes sur le territoire de la Ville d'Esch/Alzette a été initialisé en 2018 et a connu un bon écho. Ce sont ajoutées aux Giveboxes déjà existantes et placées dans des institutions ou des associations (MESA, Escher Kannervilla, Maison des Jeunes Esch, PIJ, Caritas Fairness Center, Ecole des Parents, Maison des Citoyens), trois nouvelles Giveboxes : Ensemble Quartiers Esch, Lycée Marie Consolatrice, LTL et la KUFA.

Afin de promouvoir plus de visibilité vers l'extérieur des GB, des stickers « Givebox Inside here » et des affiches à coller sur les portes et vitrines ont été mis en place avec l'aide précieuse du PIJ.

La plateforme « Givebox » a pu organiser 10 cabines téléphoniques qui nous ont été offertes par la Post. Ces cabines sont en cours de transformation en « Givebox », notamment grâce à l'intervention du CIGL, qui y installe des étagères. Une fois équipées et décorées, ces « Givebox » seront progressivement implantées dans l'espace public. Lors d'une réunion (05.06.18) avec tous les participants de la plateforme « Givebox », quatre lieux publics ont été choisis afin d'installer les premières cabines dans la deuxième moitié de 2019. Après une phase d'essai de quelques mois, l'installation des six cabines restantes suivra en 2020.

		Responsable
1.	Cour de la Kufa (déjà installée)	KUFA
2.	Place du Brill	CIGL
3.	Cour 10, rue du Commerce (Haus vun der Jugend PIJ, 4Motion, Service Jeunesse)	Haus vun der Jugend (Service Jeunesse + PIJ)
4.	Coin rue Nothomb – rue de la Libération	Kannervilla + Ensemble Quartiers Esch

Descriptif du projet

Raisons du projet	Le service Ensemble Quartiers Esch dans son souci de favoriser la cohésion sociale dans le quartier a lancé le projet « Givebox » en 2018. Il s'agit d'une grande boîte en bois (ou autre matériel) destinée à abriter des objets de toute sorte. Le principe est celui de l'échange gratuit d'objets en bon état. Chacun peut déposer des objets dont il n'a plus besoin afin de leur donner une deuxième vie. Dans le même principe, chacun est libre de se servir dans la boîte et de prendre un objet qui lui plaît ou semble utile.
Population cible	Tous les habitants des quartiers Al Esch, Brill et Grenz.



<p>Rôle du travailleur social</p>	<p>Le travailleur social a initié le projet. Il le suivra de près jusqu'à sa mise en œuvre, et sera ensuite impliqué dans le suivi et l'évaluation du projet</p> <p>Le travailleur social figurera comme intervenant entre les participants et la commune d'Esch. Il rapportera les souhaits et les modalités du projet, fixés avec les intervenants à la commune et négociera les autorisations nécessaires afin de lancer l'installation de la « Givebox ».</p> <p>Le jour de la confection et de l'installation, le travailleur social figurera comme coordinateur des différentes tâches à réaliser.</p> <p>Après l'installation, il se chargera de vérifier l'état de la « Givebox » régulièrement et assurera l'implication des services et habitants dans son entretien.</p>
<p>Rôle des habitants</p>	<p>Les habitants seront les acteurs principaux dans le projet « Givebox ». Ils décideront où elle se trouvera, comment elle sera utilisée, participeront activement à sa construction et s'impliqueront dans son utilisation et son entretien.</p>

Objectifs du projet

<p>Se réapproprier son quartier</p>	<p>Chacun a sa part de responsabilité en ce qui concerne le quartier dans lequel il vit. Afin d'assumer cette responsabilité, il est nécessaire de donner aux habitants la possibilité de s'impliquer dans la conception de son environnement de vie.</p> <p>Le projet de la « Givebox » va dans cette direction. Chacun est responsable d'entretenir la « Givebox », de vérifier de temps en temps si elle a besoin d'être nettoyée et d'enlever les objets non récupérés après deux semaines pour éviter qu'elle ne devienne une poubelle. Il s'agit de réveiller chez les habitants le sentiment d'appartenance au quartier et la prise de conscience du fait qu'un tel projet ne peut être réalisé et entretenu que par l'ensemble..</p>
<p>Aider des personnes dans le besoin</p>	<p>Il s'agit également d'aider l'autre. Nous essayons de faire comprendre aux habitants qu'ils ont les moyens d'aider les autres autour d'eux qui sont éventuellement dans le besoin en faisant le choix de façon consciente de donner leur objet non désiré. La « Givebox » incite à penser plus loin qu'à son propre intérêt et à faire un bon geste. Il s'agit d'oser la gratuité.</p>
<p>Diminuer les déchets</p>	<p>Nous vivons dans une société où la consommation est de plus en plus présente et commence à nous diriger. Souvent, nous jetons des objets encore en bon état pour les remplacer par des objets neufs plus à la mode. La « Givebox » tente d'interrompre ce cercle et de sensibiliser les personnes à tirer le plus de profit d'un objet en le réutilisant ou en donnant la possibilité à quelqu'un d'autre de le réutiliser. Nous essayons de donner une deuxième vie aux objets que nous n'utilisons plus au lieu de les jeter simplement.</p>

Déroulement du Projet

<p>Avant-projet (déjà réalisé en 2018-début 2019)</p>	<p>Une rencontre entre différents services intéressés à participer au projet sera organisée. Ce sera l'occasion d'échanger les idées et avis de chacun, de faire un genre de « Brainstorming » et de donner la possibilité aux participants d'influencer le projet à leur manière. Différents points devront être discutés :</p>
--	--



	<ul style="list-style-type: none"> - Qui participera définitivement au projet ? - Quelle forme aura la « Givebox » ? - Où sera-t-elle installée ? - Qui veillera au bon usage et entretien de la « Givebox » ? - Quel matériel est nécessaire pour la construire ? - D'où viendra le matériel ? <p>Une fois le cadre posé, les différents services solliciteront leurs bénéficiaires afin de les inviter à participer au projet et même de s'engager à y jouer un rôle principal.</p> <p>Une négociation avec la commune sera obligatoire afin d'obtenir les accords nécessaires à l'installation de la « Givebox » dans un lieu public.</p> <p>Une date de lancement du projet sera fixée en fonction des accords obtenu de la commune.</p>
Pendant-projet	<p>Les habitants sollicités par les différents services ainsi que les travailleurs sociaux respectifs se chargeront à construire et décorer la « Givebox ». Selon les aptitudes des participants, l'aide d'un menuisier ou d'un ouvrier sera nécessaire pour réussir la construction.</p> <p>La phase de construction de la « Givebox » sera encadrée de façon constante par le travailleur de quartier.</p>
Après-projet	<p>Une fois l'installation terminée, il est important de faire connaître ce nouveau projet. Une inauguration officielle avec un verre de l'amitié offert à tous peut aider à le promouvoir. Des affiches distribuées dans le quartier ainsi qu'une pancarte affichée sur la « Givebox » expliquant leur fonctionnement aidera à la prise de connaissance de son existence dans le quartier.</p> <p>Les personnes impliquées dans le projet pourront faire le premier pas pour la remplir et faire du bouche-à-oreille afin de lancer son utilisation. Ces personnes veilleront dans un premier temps au bon entretien de la « Givebox ».</p>

Critères de mesure de réussite

Nombre de clients	Le nombre d'objets déposés et retirés dans la « Givebox » ainsi que la fréquence de visite/d'utilisation seront un critère de réussite de ce projet. Il pourra être défini par le travailleur de quartier qui s'y rendra régulièrement afin de compter les objets déposés et la fréquence à laquelle les objets déposés changent.
Feedback des habitants	Le feedback des habitants, des différents services et d'autres personnes seront également à considérer dans la mesure de réussite du projet.

d. Le soutien scolaire

Nous sommes partis du constat que de nombreux parents issus de l'immigration et/ou d'un milieu socio-économique plus fragile ont du mal à aider leurs enfants avec les devoirs à domicile et cela pour diverses raisons. Depuis 2016, nous offrons ce service aux habitants de nos quartiers tous les mardis et jeudis après-midi (14.00 – 16.00). Une vingtaine d'enfants de l'école fondamentale peuvent profiter de cet appui scolaire grâce à des bénévoles et des professionnels motivés.



Parmi les enfants inscrits, différentes origines et 8 nationalités sont représentées : portugaise, monténégrine, cap verdienne, espagnole, marocaine, sénégalaise, ghanéenne et chinoise. Le soutien que nous leur avons apporté tout au long de l'année scolaire leur a permis d'étudier et de faire leurs devoirs dans un cadre bien structuré et de se sentir soutenu dans leur parcours scolaire. Certains ont ainsi appris à mieux s'organiser - préalable indispensable à un meilleur parcours scolaire.

Descriptif du projet

Raisons du projet	<p>Dans notre travail sur le terrain, nous remarquons une incapacité de plus en plus fréquente des parents d'aider les enfants avec les devoirs à domicile. Ceci peut avoir plusieurs raisons : manque de temps des parents dû au travail, parents d'origine étrangère qui ne maîtrisent pas la langue ou la matière enseignée, ...</p> <p>Les conséquences sont souvent un retard scolaire et un faible niveau de formation d'une part importante de jeunes ce qui mène, à long terme, à une population fragilisée d'un point de vue socio-économique.</p> <p>Le projet naît également des demandes régulières des parents et de leur besoin de mieux comprendre le parcours scolaire de leurs enfants.</p> <p>Nous pourrions aussi assurer un soutien plus ou moins régulier dans le suivi du parcours des élèves et réagir en cas de difficultés persistantes.</p>
Population cible	Tous les enfants du régime scolaire primaire qui fréquentent les écoles « Groussgasschoul » et « Ale Lycée ».
Rôle du travailleur social	<p>Le rôle du travailleur social sera d'organiser les cours, de surveiller le bon déroulement des cours, d'être présent, de chercher et coordonner les bénévoles et intervenants qui encadrent les enfants.</p> <p>Le travailleur social sera la personne de contact pour les parents qui souhaitent inscrire leurs enfants. Il se chargera des inscriptions, sera à l'écoute des parents et répondra aux éventuelles questions.</p> <p>Il initiera également le dialogue entre établissements scolaire, maison relais et parents des enfants. Il pourra figurer comme intermédiaire en cas de problèmes ou de besoin de dialogue entre les différentes parties au sujet de l'enfant.</p>
Rôle des habitants	Prise de contact initiée par les parents pour inscrire l'enfant et assurer sa participation au soutien scolaire.

Objectifs du projet

Objectifs directs	<p>Offrir un espace et une aide aux jeunes pour faire leurs devoirs.</p> <p>Intéresser et sensibiliser les jeunes à l'importance de la scolarité.</p> <p>Permettre aux parents de suivre la scolarité de leur enfant, notamment en leur permettant, grâce à des rencontres régulières (?) de comprendre le système scolaire luxembourgeois.</p>
Objectifs de processus	<p>Encourager l'enfant à travailler de façon plus autonome en lui donnant des astuces de révision.</p> <p>Soutenir et encourager un meilleur accompagnement des enfants par leurs parents.</p>



	Figurer comme intermédiaire de première ligne entre école et parents.
Objectifs développement à long terme	Améliorer la qualité de vie des enfants et des parents par l'amélioration des performances scolaires de l'enfant. Valoriser les enfants par un soutien et une évolution positive de leur parcours scolaire. Coopération avec les établissements scolaires.

Déroulement du Projet

Avant-projet	L'information est diffusée par des brochures, affiches et le bouche-à-oreille. Les brochures pourront également être distribuées par d'autres services qui se trouvent dans le même quartier.
Pendant-projet	Le soutien scolaire se déroule au local du « Ensemble Quartiers Esch » qui se trouve au 11, rue Ferdinand Nothomb L-4264 à Esch-sur-Alzette. Les cours ont lieu deux fois par semaine tous les mardis et jeudis de 14h à 16h. La fréquence pourra être adaptée selon les besoins.
Après-projet	Le projet n'a pas de limite prévue.

Critères de mesure de réussite

Nombre de clients	Le nombre d'enfants inscrits aux cours et à la liste d'attente, avec un maximum de 10 enfants par tranche de cycle (1 ^e tranche: cycles 2.1 – 3.1 et 2 ^e tranche: cycles 3.2 - 4.2)
Feedback des parents	L'efficacité du soutien scolaire pourra être évaluée en fonction des feedbacks des parents. Il s'agit de voir si l'aide proposée aux enfants a pu améliorer leur niveau scolaire et leur autonomie d'étude et d'apprentissage au niveau des devoirs et épreuves.
Déroulement dans le temps	Le soutien scolaire débutera au mois de septembre parallèlement avec la rentrée des classes. La régularité de fréquence des enfants détectera l'efficacité et la satisfaction des parents du soutien scolaire.

e. L'atelier cuisine « Cuisinons Ensemble »

Ce projet vise la promotion de la convivialité, de la rencontre autour de la nourriture à travers l'échange de recettes et la rencontre d'habitants d'origines culturelles diverses. Notre but : contribuer au vivre ensemble dans une ambiance décontractée. Ce projet, du type « cuisine du monde », nous permet de rencontrer des habitants de nos quartiers d'une autre façon, en étant à l'écoute des besoins et demandes spécifiques qui peuvent exister dans nos quartiers. Le travailleur social prépare avec la personne chef-cuisinier responsable (du pays en question) les préliminaires et les achats. Le jour même, les habitants viennent donner un coup de main dans la préparation de la nourriture (coupe, montage, vaisselle, démontage, etc.) et tous mangent ensemble dans une bonne ambiance.

En 2018, notre service a organisé en tout 8 rencontres culinaires avec les habitants des quartiers, avec comme thèmes des plats de cuisine de cultures différentes avec une personne « chef de cuisine » du pays en question. Le dernier « Cuisinons Ensemble » (Fête de Noël) s'est soldé par un buffet multiculturel type « auberge espagnole » pour lequel tous les invités ont rapporté un plat salé ou sucré. Pour cette même occasion, notre projet a remis un recueil de recettes de cuisine, avec tous les



plats qui ont été préparés au fil de l'année, à tous les participants. Pour l'année 2018, nous avons compté en tout 186 participations

Nous avons poursuivi le projet dans la première partie de 2019, avec toujours un grand succès, et nous comptons, pour la période 2019 -2021, pérenniser le concept et inciter toujours plus d'habitants de nos quartiers à participer.

ACTIVITE	NBRE DE PARTICIPANTS
Cuisine vénézuélienne 18.01.2019	28
Cuisine syrienne 13.02.2019	26
Cuisine japonaise 15.03.2019	32
Cuisine du Moyen-Orient 24.4.2019	25
Cuisine portugaise 29.5.2019	18
Cuisine espagnole 28.6.2019	21
TOTAL participations	150

Descriptif du projet

Raisons du projet	Il s'agit de faire rencontrer les personnes de cultures très différentes en vue de faire connaissance autour de la préparation de plats typiques et d'ouvrir son horizon culinaire.
Population cible	Tous les habitants des quartiers Al Esch, Brill et Grenz, les travailleurs et ceux qui fréquentent les quartiers.
Rôle du travailleur social	Le travailleur social initiera le projet et le suivra de près : Contact et recherche de chef(fe)s de cuisine Ensemble avec l'habitant responsable, fixer les tâches, de fixer un plan d'organisation (, réservation de la cuisine, choix de type de plat, liste des ingrédients, rendez-vous pour effectuer les achats et clarification du matériel nécessaire)
Rôle des habitants	Participation aux ateliers, et animation par l'habitant responsable

Objectifs du projet

Cohésion sociale	Par une rencontre régulière entre les habitants, ceux-ci développent un sentiment d'appartenance au quartier. Des amitiés qui se nouent, permettent aux personnes de s'impliquer davantage dans leur rue, dans leur quartier, dans leur ville. Pour le Conseil de l'Europe "La cohésion sociale est la capacité d'une société à assurer le bien-être de tous ses membres, en réduisant les disparités et en évitant la marginalisation."
Encourager l'ouverture culinaire	Connaitre d'autres plats, d'autres coutumes culinaires. Ouvrir le goût et l'exploration d'autres saveurs.
Encourager l'ouverture interculturelle	Le fait d'avoir un certain nombre de personne avec un background culturel différent, permet aux autochtones et autres de s'ouvrir à de nouvelles façons de faire, de penser.... Ceci favorise une certaine culture d'accueil vis-à-vis de l'Autre différent.
Promouvoir un lieu de rencontre	Le Cuisinons ensemble comme simple moment et lieu de rencontre des habitants dans un cadre bien précis qui se trouve au milieu de leur quartier.



Sortie de la solitude et de la marginalisation	Le fait de pouvoir sortir de chez soi et de se rendre régulièrement à un endroit où l'on connaît d'autres habitants est un moyen de rompre avec l'isolement et la solitude de certaines personnes.
--	--

Déroulement du Projet

Avant-projet	Publicité, flyers, prise de contact avec voisin-e-s
Pendant-projet	Suivi de l'organisation avec l'habitant responsable, contact avec les habitants, flyers
Après-projet	Prise en charge totale et/ou partielle du projet par les habitants.

Critères de mesure de réussite

Nombre de participants	Le nombre de participants et leur implication aux rencontres comme indicateur de réussite. Leur implication aux rencontres permet de mesurer l'importance qu'ils donnent au projet.
Feedback des acteurs locaux	Le feedback étant un outil précieux, permet de mesurer la réussite à moyen/court terme

f. BikEnsemble

Dans le cadre de nos activités de quartier, notre service rencontre une fois par semaine (mercredi 9h30-11h30) les habitants lors de la pause-café. Ces moments conviviaux, autour d'une tasse de café et un croissant, permettent aux habitants de se retrouver dans une ambiance décontractée, de parler de ce qui se passe dans le quartier, de nouer de nouvelles amitiés et de penser à de nouveaux projets.

En 2019, nous avons élargi notre pause-café vers les quartiers, c'est-à-dire que nous avons commencé à aller à la rencontre des habitants dans la rue grâce à un vélo social appelé « BikEnsemble », de format tri-porteur, qui nous permet d'investir l'habitat social. Nous marquons ainsi une présence physique avec un vélo décoré pour rencontrer les habitants et asseoir de nouveaux projets, faire des enquêtes de terrain, des animations, être à l'écoute des gens, de leurs soucis et doléances dans les quartiers et les rues de la Ville d'Esch/Alzette.

Le projet « BikEnsemble » s'avère être un révélateur social, promouvant l'interaction entre les habitants et nous facilitera la rencontre avec les habitants là où eux se trouvent. Une sorte de Pause-café sur roues, un point-rencontre café mobile dans les rues d'Esch/Alzette, c'est-à-dire dans un cadre convivial qu'est l'espace public, en favorisant la communication humaine, facilitant ainsi les relations sociales et créant des liens plus étroits entre les passants.

Les sorties sont organisées les jeudi matins de 10h00 à 12h00 et nous permettent de rencontrer les habitants et visiteurs d'Esch.

Descriptif du projet



Raisons du projet	Montrer plus de visibilité de notre service et activités
Population cible	Tous les habitants des quartiers Al Esch, Brill et Grenz, ainsi que les travailleurs et ceux qui fréquentent les quartiers et la rue de l'Alzette régulièrement.
Rôle du travailleur social	Contact et aller à la rencontre des piétons, habitants, commerçants et travailleurs
Rôle des habitants	S'informer, participer

Objectifs du projet

Communication et Visibilité	Réaliser des nouvelles connaissances entre habitants, artistes et travailleurs sociaux dans le cadre des ateliers créatifs interculturels. Afin d'informer le public, BikEnsemble vise sur la visibilité avec un vélo tri-porteur. Il s'agit d'asseoir des projets et d'en informer le grand public
Rencontre dans l'espace publique	Un vélo social « BikEnsemble », de format tri-porteur qui nous permet d'aller à la rencontre des habitants et d'investir l'habitat social, en marquant une présence physique avec un vélo décoré afin de rencontrer les habitants et d'asseoir de nouveaux projets, de faire des enquêtes de terrain, des animations, d'être à l'écoute des gens, de leurs soucis et doléances, espoirs et rêves dans les quartiers et les rues de la Ville d'Esch/Alzette. Le projet « BikEnsemble » s'avère un révélateur social, promouvant surtout l'interaction entre les habitants et nous facilitera la rencontre des habitants là où eux se trouvent au lieu d'attendre qu'ils viennent vers nous.
Ecoute	Etre à l'écoute des doléances des habitants, s'inspirer pour de nouveaux projets, ...

Déroulement du Projet

Avant-projet (déjà réalisé)	Le travailleur social s'occupe de réaliser la mise sur pieds du vélo (achat, concept graphique, ajout de caisson, financement...) description, l'organisation et la coordination de tous les éléments du projet.
Pendant-projet	Garantir une présence régulière dans la rue de l'Alzette afin de plus de visibilité de notre service
Après-projet	Avant-projet est pendant-projet car pas de fin, seulement extension vers d'autres quartiers

Critères de mesure de réussite

Feedback des clients	Suivant les rencontres dans la rue et les feedbacks directs des habitants.
Déroulement dans le temps	De manière régulière (p ex 1 x / semaine) des sorties sont organisées.

g. Cours de langue

En 2018 un questionnaire distribué aux parents de la structure d'accueil Escher Kannervilla a mis en lumière leur demande d'organisation de cours de langue



luxembourgeoise pour débutants, avec la particularité d'offrir une garde pour enfants durant le cours. Pour répondre à cette demande, nous avons organisé ce cours tous les lundis, à partir du mois d'octobre 2018, entre 18.30 et 20.00. Ce cours a été cofinancé par le Ministère de l'Education Nationale qui lui a attribué le label de qualité.

Pour l'année scolaire 2018-2019, nous avons 21 inscriptions. 12 personnes se sont vues remettre un certificat de participation pour avoir assisté à plus de 70% des cours. La remise des certificats aux participants s'est déroulée lors d'une fête de clôture dans le jardin de la Escher Kannervilla le 1^{er} juillet 2019.

En 2018/2019, nous avons noté la présence de 8 enfants à la garde d'enfants, ce qui nous indique que nous avons pu répondre à un réel besoin.

Le cours de 2019/2020 a déjà été planifié et commencera début octobre 2019.

Descriptif du projet

Raisons du projet	Apprendre le luxembourgeois. Garde pour enfants pour familles monoparentales ou autres.
Population cible	Tous les habitants des quartiers Al Esch, Brill et Grenz, ainsi que les travailleurs et ceux qui fréquentent les quartiers et la rue de l'Alzette régulièrement. Eventuellement des habitants d'autres communes.
Rôle du travailleur social	Le travailleur social est la personne de contact. Il organise les cours au niveau national (MEN) et local (inscriptions). Il fait la coordination entre les étudiants, l'institution et le MEN.
Rôle des habitants	Les habitants participants, ont la possibilité d'apprendre la langue et la culture luxembourgeoises, en rencontrant éventuellement des personnes d'autres cultures.

Objectifs du projet

Intégration	Permettre aux étudiants-citoyens de s'intégrer par la langue. Permettre d'opter pour la nationalité luxembourgeoise.
Communication	Réaliser des nouvelles connaissances
Rencontre	Rencontrer d'autres personnes soucieuses de vouloir apprendre une des langues du pays
Promouvoir l'autonomie	A travers l'apprentissage de la langue luxembourgeoise, les citoyens facilitent leur autonomie au quotidien et participent d'avantage à la société.

Déroulement du Projet

Avant-projet	Le travailleur social réalise la description, l'organisation et la coordination de tous les éléments du projet, ceci jusqu'au commencement des ateliers (label de qualité, inscriptions étudiants, garde pour enfants, liste de présences, cahier de bord, financement, certificats de participation...)
Pendant-projet	Garantir le suivi avec présences et contacts réguliers avec la chargée de cours, le MEN et les étudiants. Suivi des présences
Après-projet	Fête de clôture avec repas partagé et remise des certificats. Décompte financier et pédagogique à remettre au MEN. Débriefing de la chargée de cours.

Critères de mesure de réussite

Feedback des clients	Le feedback des apprenants et de la chargée de cours nous importe, car il nous permet de réajuster le cours et les attentes réciproques pendant l'année
Présences et certificats	A la fin du cours, les statistiques de présences et le nombre de personnes bénéficiant d'un certificat de participation émis par le MEN nous renseignent sur la motivation des apprenants.

4.2 Projets à fréquence régulière ou ponctuels

Ces projets existent pour la plupart depuis quelques années. L'implication du travailleur social est plus ponctuelle. Pour certains de ces projets, nous espérons que la période 2019-2021 permettra une prise en main partielle voire complète par les habitants.

a. La pause-café

Le projet existe depuis avril 2016 . Il constitue une invitation voire une incitation de la personne à devenir active. Il s'agit d'un moment convivial autour d'une tasse de café et un croissant ouvert à tous. La pause-café a lieu dans le local communautaire chaque mercredi de 9.30 à 11.30. Elle constitue un lieu de rencontre pour toute personne intéressée. Cela représente l'occasion de faire connaissance de son voisin, de faire



sortir des personnes isolées de chez elles et de leur proposer un cadre convivial, de parler de sujets actuels, de promouvoir la mixité sociale en rassemblant des personnes de toute provenance dans un même lieu dans un cadre détendu. Les personnes ont le choix de rester cinq minutes ou la durée totale de deux heures.

Des flyers ont été réalisés pour faire connaître ce projet. Ils ont été distribués dans les boîtes aux lettres des maisons avoisinantes du local communautaire et distribué à d'autres services actifs dans le quartier. Le meilleur moyen de diffusion de l'information reste le bouche-à-oreille. Un flyer ne reste finalement qu'un bout de papier. L'invitation personnelle par un ami ou le travailleur social a beaucoup plus d'effet sur la personne concernée. Une relation de confiance est immédiatement mise en place et le premier pas à effectuer de réellement venir à la première pause-café sera plus facile.

En moyenne 4 à 5 personnes participent à la pause-café. La pause-café est également ouverte aux travailleurs et ceux qui fréquentent régulièrement les quartiers. Il nous paraît important de pérenniser la pause-café, espace de rencontre et de convivialité entre les habitants des quartiers.

Descriptif du projet

Raisons du projet	La pause-café comme un endroit où l'on peut venir et rencontrer des habitants de toute origine culturelle, discuter et échanger des nouvelles, et penser ensemble des nouvelles initiatives et projets.
Population cible	Tous les habitants des quartiers Al Esch, Brill et Grenz, les travailleurs et ceux qui fréquentent les quartiers.
Rôle du travailleur social	Promotion de la rencontre entre les habitants. Soutien aux gens dans leurs initiatives. Être à l'écoute de leurs besoins. Intégration des différences.
Rôle des habitants	Etre des habitants tout simplement et apporter son savoir-être

Objectifs du projet

Cohésion sociale	Par une rencontre régulière entre les habitants, ceux-ci développent un sentiment d'appartenance au quartier. Des amitiés qui se nouent, permettent aux personnes de s'impliquer davantage dans leur rue, dans leur quartier, dans leur ville. Pour le Conseil de l'Europe "La cohésion sociale est la capacité d'une société à assurer le bien-être de tous ses membres, en réduisant les disparités et en évitant la marginalisation."
Encourager l'ouverture interculturelle	Le fait d'avoir un certain nombre de personnes avec un background culturel différent, permet aux autochtones et autres de s'ouvrir à de nouvelles façons de faire, de penser.... Ceci favorise une certaine culture d'accueil vis-à-vis de l'Autre différent.
Promouvoir un lieu de rencontre	La pause-café comme simple moment et lieu de rencontre des habitants dans un cadre bien précis qui se trouve au milieu de leur quartier et qui offre café et croissants
Sortie de la solitude et de la marginalisation	Le fait de pouvoir sortir de chez soi et de se rendre régulièrement à un endroit où l'on connaît d'autres habitants est un moyen de rompre avec l'isolement et la solitude de certaines personnes.



Dérroulement du Projet

Avant-projet	Publicité, flyers, prise de contact avec voisin-e-s
Pendant-projet	Pause-Café en tant que tel avec achat de croissant, préparation de la salle et du café
Après-projet	Prise en charge totale et/ou partielle de la Pause-Café par les habitants.

Critères de mesure de réussite

Nombre de participants	Le nombre de participants et leur implication aux rencontres comme indicateur de réussite. Leur implication aux rencontres permet de mesurer l'importance qu'ils donnent au projet.
Feedback des acteurs locaux	Le feedback étant un outil précieux, permet de mesurer la réussite à moyen/court terme

b. Le jardin communautaire Cockerills Park

Le projet du GardEnsemble (situé au Cockerills Park), a été mis sur pied en début de la saison 2018, conjointement avec les services techniques de la Ville d'Esch/Alzette et le CIGL Esch. Après une phase de lancement et d'information des habitants, le jardin et les bacs ont très vite pris forme et les premières semences ont été plantées pour la saison. Durant toute cette première saison, les habitants de tous bords ont pu jardiner et planter ce qui leur plaisait. Nous avons trouvé un bon équilibre entre une démarche communautaire et le jardinage individuel, permettant aux voisin-e-s de se rencontrer autour du jardin, d'apprendre à jardiner et à échanger des bons tuyaux de jardinage.

Depuis le mois de mars 2018, les habitants des différents quartiers, mais aussi les enfants des crèches Cockerills Park et Escher Kannervilla, ont planté et entretenu des haies fruitières et toutes sortes de légumes. Huit bacs en bois abritent des salades, tomates, courgettes, haricots, herbes aromatiques, piments, potirons, etc. qui poussent à merveille et pourront bientôt être récoltés. Dans le même esprit collectif, l'arrosage est également assuré par chacun avec de l'eau de pluie récupérée dans des grands containers d'eau. Nous avons organisé, conjointement avec le CIGL Esch, une formation de jardinage pour les habitants jardiniers. Le 3 juillet 2018, nous avons organisé l'inauguration officielle du jardin en présence du bourgmestre Georges Mischo, de l'échevin Martin Kox et du directeur d'Inter-Actions, Roger Faber. Des représentants du Fonds du Logement et d'associations locales eschoises étaient également présents.

Pour la saison 2019, des habitants « experts » en matière de jardinage nous ont conseillé de déplacer certains arbres afin de libérer les espaces très ensoleillés pour planter plutôt des fruits et légumes. Nous allons aussi consulter le maître paysagiste de la commune d'Esch pour discuter la faisabilité de ces projets.

Entretemps nous avons déplacé les containers d'eau sur demande des gens afin qu'ils puissent accéder plus facilement à une source d'eau qui a été branchée (après autorisation du syndic des habitants) à la gaine d'eau de pluie d'une maison voisine.



Une fête d'été a eu lieu le 13 juillet 2019, conjointement avec deux autres associations locales. D'autres événements suivront afin de faire vivre l'endroit et de faire ressortir davantage son caractère communautaire et convivial.

Descriptif du projet

Descriptif du projet	La pratique du jardinage en ville renvoie à une démarche volontaire de se réapproprier le cycle de production de nos fruits. Comparé aux jardins d'une cité jardinière ou aux jardins communaux, où chacun gère son propre jardin, un jardin communautaire est un jardin qui est géré par un groupe de personnes qui habitent le même quartier. L'idée est donc de créer un espace vert ouvert à tous les habitants du quartier qui sera autogéré par ces derniers. L'idée des jardins collectifs transgresse les limites de la sphère privée et implique une communauté de jardiniers. Car partager son jardin c'est en quelque sorte partager son chez soi!
Population cible	Tous les habitants des quartiers Al Esch, Brill et Grenz ainsi que les travailleurs et ceux qui fréquentent les quartiers régulièrement. Le projet a pour base l'implication d'un maximum de personnes et procure donc un formidable espace de rencontre et de participation, notamment pour les enfants des maisons relais et crèches, les clubs ou les scouts.
Rôle du travailleur social	Le travailleur social a initié le projet, de la recherche d'un terrain adapté à la négociation avec le propriétaire afin de pouvoir l'exploiter. Dans un deuxième temps, le travailleur social va à la rencontre des habitants afin de promouvoir le projet et de les inviter à participer. Il encadre les premières rencontres au jardin communautaire jusqu'à ce qu'un petit groupe d'habités se forme. Par la suite, les rencontres des « jardiniers » se feront de manière de plus en plus autonome.
Rôle des habitants	Le mot d'ordre c'est le collectif. Une fois acquis un premier jardin mis à disposition, le groupe d'habitants va se réunir, fixer ses plans de culture et responsabiliser les personnes sur des projets ou des points précis (la bonne tenue d'un jardin demande de la constance). Le jardin est également un espace d'apprentissage d'un fonctionnement en autogestion. Il y aura toujours une (ou un petit groupe de) personnes qui assurera le bon fonctionnement du projet.

Objectifs du projet

Promouvoir la rencontre	De plus en plus de personnes vivent de façon isolée dans leur quartier avec très peu de contact social. Les personnes qui ont la volonté de s'intégrer dans la société n'y parviennent souvent pas parce qu'elles ne savent pas vers où se tourner. Le jardin communautaire en pleine ville, au centre d'un quartier, implique un échange avec et entre les habitants du quartier. Il s'agit de lancer un projet intergénérationnel et interculturel, et de créer un lieu de rencontre et d'échange de savoirs.
Promouvoir la participation citoyenne	Promouvoir la participation des voisins/des citoyens du quartier et créer une identification avec le lieu est un des objectifs principaux de ce projet. L'accessibilité pour toute la population des quartiers doit être garantie afin d'y parvenir. Le jardin communautaire est une réponse à une variété de besoins : socialisation, reprise de pouvoir personnel, acquisition de connaissances et compétences multiples, etc.) Nous avons la volonté de viser un public large : le projet ne doit exclure personne. Nous



	essayerons en permanence de créer un espace ouvert et participatif qui fonctionne grâce à un mode de gestion participatif et la promotion d'une bonne entente entre personnes impliquées.
Collaboration avec organismes externes du quartier	La collaboration avec les organismes et institutions implantées dans le quartier et qui ont des connaissances au niveau jardinage : CIGL Esch, Cell, ... permet d'intensifier le travail en réseau dans le quartier et soutient la dynamique communautaire que le service souhaite créer.
Sensibilisation à l'environnement	Un des objectifs de ce projet est également de sensibiliser les usagers à l'environnement en appliquant de stricts critères écologiques tels que ne pas utiliser de pesticides, d'engrais chimiques, des organismes génétiquement modifiés. Nous essayerons d'aménager le terrain dans le respect de l'environnement et de sensibiliser le public à la pollution du milieu urbain ainsi que de trouver des options pour y remédier.

Dérroulement du Projet

Avant-projet (déjà réalisé)	<p>Elaboration du projet et concertation avec les parties prenantes. Dépendant du terrain choisi pour l'installation du jardin communautaire, certaines institutions ont manifesté leur intérêt : scouts, crèches, habitants, ...</p> <p>La recherche d'un terrain et la négociation avec les propriétaires sont primordiales avant le lancement du projet. Actuellement, nous visons deux terrains implantés dans nos quartiers ayant un grand potentiel d'exploitation : La cour intérieure du « Cockerills Park » (accès 118-120, bd J. F. Kennedy), juste derrière l'espace de jeux du Foyer de Jour. Il s'agit d'une surface de ca. 85m x 30m, avec des fronts de maisons sur 2 côtés. Il y a de grands arbres ombragés pour la période d'été, laissant toutefois assez de places ensoleillées en cas d'installation de jardins. La cour intérieure appartient au Fonds de Logement.</p>
Pendant-projet	<p>La sensibilisation des habitants et institutions du quartier est importante. Cela peut se faire par le biais d'affiches, la distribution de flyers et évidemment le bouche-à-oreille. Le travailleur social se chargera d'entrer en contact personnel avec les habitants afin de les inviter à participer à l'initiative.</p> <p>Le projet devra garantir une ouverture pour toute personne intéressée tout au long de son déroulement afin d'éviter une dynamique à courte haleine. De plus, il devra garder un caractère suffisamment réaliste pour maintenir l'équilibre travail investi et les résultats obtenus. Il est nécessaire de clarifier l'engagement de la part des intervenants et de garantir une bonne structuration du projet.</p> <p>Utiliser l'espace du jardin et du parc Cockerill pour y organiser d'autres activités et rencontres : mobilier social, plaine de jeux...c'est-à-dire en faire un lieu de rencontre pour grands et petits.</p>
Après-projet	Le projet n'est pas limité dans le temps, ainsi il 'n'y a pas d'après-projet proprement dit. Par contre, dans un deuxième temps, le projet pourrait s'étendre sur d'autres lieux, une fois que des expériences auront été rassemblées et qu'une dynamique soit confirmée, il pourrait s'agir de différents espaces complémentaires qui pourraient faire partie d'un réseau de jardins citoyens dans Esch.



Critères de mesure de réussite

Nombre de clients	Le nombre de participants ainsi que la fréquence de visite seront un critère de réussite de ce projet. Il pourra être défini par le travailleur social combien de personnes participent de manière plus ou moins investie au projet.
Feedback des clients	Le feedback des habitants, des différents services et d'autres personnes seront également à considérer dans la mesure de réussite du projet.
Limiter le vandalisme	Comme la base du projet est l'implication d'un maximum de personnes faisant partie du quartier, il représente une formidable base de rencontre. L'ambition est de faire tomber les barrières et de créer un esprit de voisinage sain et collaboratif. Cela fait également tomber au plus bas les risques de vandalisme. La sécurité dans le jardin sera sérieusement prise en compte. Le fait d'être une dynamique non institutionnelle crée de la confiance.

c. Le « comité de quartier »

Depuis 2017, nous avons mis en place un groupement d'habitants des quartiers Al Esch et Brill qui se rencontre régulièrement. Le comité de quartier propose une plateforme aux habitants où des sujets importants en relation avec leur quartier sont discutés. Nous les encourageons en leur donnant la possibilité de diriger leurs doléances dans la bonne direction et les mettant en contact direct avec les personnes politiques de la ville d'Esch.

Le comité de quartier doit promouvoir l'activité citoyenne. Les membres du comité doivent devenir actifs dans leur quartier. Ils sont incités à être à l'écoute des autres habitants pour déceler les problématiques qu'ils rencontrent et les aider à trouver une solution. Le comité va aussi dynamiser la vie dans le quartier. En organisant des fêtes ou autre événements, il va à la rencontre des habitants et donne vie au quartier. Par ce biais, le comité de quartier se fait aussi connaître.

Il aura également comme objectif l'intégration. D'une part c'est les membres du comité qui s'intègrent plus dans leur quartier à travers les diverses démarches qu'ils font pour aller à la rencontre des habitants. D'autre part, le comité renforce l'intégration des habitants dans leur quartier en étant à leur écoute et en les intégrant dans les diverses festivités ou engagement politique.

A travers des activités (fête de quartier, conférence, fête des voisins, résolution de problèmes), le comité de quartier doit essayer de renforcer les liens communs des habitants et ainsi d'accentuer le sentiment d'appartenance au quartier.

Descriptif du projet

Raisons du projet	Les quartiers Al Esch et Brill sont des quartiers où il y a un fort changement démographique, c'est-à-dire ce sont des quartiers qui se caractérisent par une mobilité et un passage important ce qui fait que les personnes n'habitent souvent pas très longtemps dans ces quartiers. Les habitants sont mal ou pas du tout organisés en ce qui concerne la représentation de leurs intérêts vis-à-vis des pouvoirs publics et autres institutions locales. → Bürgerbeteiligung
--------------------------	---



Population cible	Le comité s'adresse aux habitants des quartiers Al Esch, Brill et Grenz (en sachant que dans ce dernier, un syndicat d'initiative « Biergerinitiative Hiehl-Grenz » est déjà fortement implanté et engagé afin de représenter les intérêts des habitants). Nous collaborons avec ce dernier pour certains projets et démarches communes.
Rôle du travailleur social	Promoteur de la rencontre entre différents habitants concernés. Organisateur et médiateur. Canalisateur des dynamiques de quartiers. Favoriser la prise de parole et la participation des habitants intéressés.
Rôle des habitants et associations	Des partenaires valables dans l'élaboration d'un moyen de démocratie participative en misant sur la co-construction du savoir et la résolution des problèmes Tous les acteurs comme spécialiste de leur quartier, leur domaine d'intervention

Objectifs du projet

Empowerment	Promouvoir le pouvoir d'agir des citoyens sur leur environnement par la prise de parole, l'organisation horizontale et la co-construction du savoir. Permettre aux habitants de s'organiser afin de devenir acteur, et non pas simple consommateurs, de leur quartier.
Cohésion sociale	A travers la mise en place d'une plateforme/table ronde réunissant la plupart des acteurs locaux eschois, nous comptons encourager la cohésion sociale, permettant aux acteurs locaux de travailler, de communiquer davantage entre eux et de renforcer les relations et liens sociaux, l'intégration et la participation à la vie sociale.
Démocratie participative	Il s'agit de renforcer le débat démocratique de manière continue car étant un processus de partage des savoirs et d'apprentissage.
Résolution de problèmes/conflits au niveau local	Favoriser une dynamique de quartiers permettant d'anticiper, voire d'annihiler des problèmes qui pourraient surgir

Déroulement du Projet

Avant-projet	Prise de contacts avec habitants, réunions de préparation
Pendant-projet	Réunions régulières, selon besoin et demande
Après-projet	Mise en place d'un groupement d'habitants qui s'auto-organise et devient de plus en plus indépendant de notre structure.

Critères de mesure de réussite

Nombre de participants	Le nombre de participants et leur implication aux réunions comme indicateur de réussite
Feedback des acteurs locaux	Le feedback étant un outil précieux, permet de mesurer la réussite à moyen/court terme

d. L'écrivain public

Lancé en 2016, ce projet a comme but d'aider les habitants des quartiers d'Esch/Alzette dans leurs tâches administratives. Il peut s'agir du besoin de rédiger



une lettre, remplir un formulaire, aider à écrire un CV, donner des explications du courrier reçu, appeler des services administratifs au Luxembourg. Ces permanences ont lieu les mardis de 9h à 11h et les mercredis de 15h à 17h dans un local spécialement destiné à cette fonction à la Maison des Citoyens au 150, bd J.F. Kennedy.

Pendant ces plages d'horaire, les habitants peuvent consulter le travailleur social sans rendez-vous. Le premier objectif de l'EP est d'apporter une aide directe et rapide au problème exposé par le client. Le travailleur social n'est pas censé assurer un suivi à long terme. Si un client a besoin d'un suivi approfondi (par exemple une situation financière précaire qui nécessite une aide à la gestion des finances, un plan de gestion de surendettement, une aide pour des achats moins chers etc.) Le travailleur social lui transmettra les bonnes informations et le dirigera vers des services plus appropriés et aptes à assurer un suivi correct. Le travailleur social peut aussi créer un premier contact entre l'institution concernée et le client si nécessaire.

Le détail des interventions :

- Aide à la rédaction de CV et de lettre de motivation
- Démarches écrites, demandes et aide à la recherche d'emploi, résiliation de contrat de travail
- Démarche de demande de documents de séjour, renouvellement, recours gracieux
- Allocations familiales, de vie chère, de santé et de maladie
- Gestion de dettes, négociation d'un plan de remboursement
- RMG et chômage
- Contestations de décisions officielles telles que le refus d'allocation de chômage, le refus de procès-verbaux
- Affaire juridique, assistance juridique, contact avocats, Police...
- Contestation de factures, de décomptes, d'amendes
- Problèmes propriétaire-locataire
- Problèmes et démarches dans le cas de divorces

En proposant un lieu d'écoute ouvert à tous, le client a la possibilité d'exprimer ses besoins et peurs. Il se senti écouté et compris ce qui apporte un sentiment de soulagement. L'E.P. permet aux clients de s'informer et de mieux comprendre la société dans laquelle ils habitent.

Descriptif du projet

Raisons du projet	<p>Dans notre travail de terrain, nous constatons de plus en plus que les habitants des quartiers rencontrent des problématiques différentes dans la vie quotidienne. Il peut s'agir d'une lettre ou une facture qu'ils ne comprennent pas, le besoin de rédiger un CV, la prise de contact avec une institution ou autre.</p> <p>Parfois un petit coup de pouce permettrait à ces personnes de résoudre leur problème, mais ils ne savent pas où se tourner pour avoir l'aide nécessaire.</p> <p>Il existe, certes, des institutions qui sont au service de personnes en difficultés. Malheureusement, les critères pour profiter de cette aide sont souvent trop spécifiques : problème de surendettement, problème de</p>
--------------------------	--



	<p>logement, problème de santé, etc. De plus, les offices sociaux se voient confrontés à un grand nombre de dossiers. Il leur est difficile de prendre en charge de petits cas qui ne nécessitent pas de suivi à long terme.</p> <p>En résumé, nous constatons le besoin d'un endroit ouvert à tous où les habitants ont la possibilité de poser des questions de nature administrative (ou autre) qui ne demandent pas de suivi approfondi.</p>
Population cible	Tous les habitants des quartiers Al Esch, Brill et Grenz de tout âge.
Rôle du travailleur social	<p>Assurer les permanences sociales et le rôle de l'écrivain public.</p> <p>Le travailleur social sera la personne de contact pour les habitants. Il sera à l'écoute, identifiera les besoins des clients, mettra en place les démarches nécessaires pour y répondre et se chargera de rediriger les clients vers un service plus approprié si nécessaire.</p> <p>Il pourra aussi initier le dialogue entre le client et les différents services et institutions qui pourront l'aider le client à avoir un suivi approprié à ses besoins.</p>
Rôle des habitants	Prise de contact initiée par l'habitant. Il fera donc le premier pas pour entrer en contact avec le travailleur social.

Objectifs du projet

Aide directe	Le premier objectif des permanences sociales est d'apporter une aide directe et rapide au problème exposé par le client : aide à la rédaction de lettres ou CV, explication de courrier ou facture compliquée, informations sur un sujet précis, etc. Le travailleur social apportera une aide administrative, informera sur différents thèmes d'actualité et sera à l'écoute du client.
Rediriger vers aide appropriée	Le travailleur social ne peut pas assurer un suivi à long terme. Si un client nécessite un suivi approfondi (par exemple une situation financière précaire qui nécessite une aide à la gestion des finances, un plan de gestion de surendettement, une aide pour des achats moins chers etc.) Le travailleur social donnera les bonnes informations au client et le dirigera vers des services plus appropriés et aptes à assurer un suivi correct. Le travailleur social peut aussi créer un premier contact entre l'institution concernée et le client si c'est souhaité.
Promouvoir l'autonomie du client	<p>Un des buts des permanences sociales est de permettre aux clients d'avoir une meilleure connaissance de leurs droits et devoirs et de leur permettre la gestion administrative de leur ménage de façon autonome. Il s'agit de promouvoir l'autonomie du client en lui donnant les moyens et informations nécessaires et ainsi réduire sa dépendance des institutions et services sociaux.</p> <p>Un exemple serait la rédaction d'un CV : si la première rédaction du CV se fait ensemble avec le travailleur social, le client aura cette version sur une clé USB et pourra ensuite l'actualiser seul. Il sera donc plus autonome et n'aura plus besoin d'une aide administrative par la suite.</p>
Améliorer la qualité de vie	En proposant un lieu d'écoute ouvert à tous, le client a la possibilité d'exprimer ses besoins et peurs. Il se sentira écouté et compris ce qui pourra apporter un sentiment de soulagement. Les permanences sociales



	permettront aux clients de s'informer et de mieux comprendre la société dans laquelle ils habitent et leur apporteront ainsi les atouts pour une citoyenneté plus active et engagée.
--	--

Déroulement du Projet

Avant-projet	L'information est diffusée par des brochures, affiches et le bouche-à-oreille. Les brochures pourront également être distribuées par d'autres services qui se trouvent dans le même quartier.
Pendant-projet	Les permanences sociales se dérouleront au « Haus vun de Bierger » qui se trouve au 150, bd. J. F. Kennedy, dans une salle destinée à ce projet. Dans un premier temps, les permanences se dérouleront une à deux fois par semaine pendant deux heures qui seront fixées auparavant et relevées sur les brochures. Les personnes pourront passer sans rendez-vous. Si besoin est, la fréquence pourra être adaptée.
Après-projet	Le projet n'a pas de limite prévue.

Critères de mesure de réussite

Nombre de clients	Le fréquence des permanences et le nombre de clients.
Feedback des clients	L'efficacité des permanences sociale pourra être évaluée en fonction des feedbacks des clients. Il s'agit de voir si le travailleur social a pu les conseiller correctement et s'il y a eu une réponse efficace au besoin exposé par l'habitant.
Déroulement dans le temps	Concertation avec travailleurs sociaux qui connaissent déjà le terrain et la situation réelle. Lancement du projet en juillet 2016. Ceci se déroulera en parallèle avec la phase d'information sur le projet à travers les brochures et le bouche-à-oreille.

e. Les Ateliers Créatifs

En 2019, nous avons organisé sur demande d'une habitante, un atelier de danse arabe et de rencontre culturelle pour femmes, conjointement avec la Maison des Jeunes d'Esch.

Si l'initiative a mobilisé de nombreuses personnes lors des deux premières rencontres, cet atelier n'a pas trouvé après coup un grand écho, la personne en charge ayant changé son horaire de travail. Nous restons néanmoins ouverts à toute demande de la part des habitants pour des ateliers créatifs et des rencontres diverses.

Descriptif du projet

Raisons du projet	Dans nos rencontres avec les habitants du quartier, ils expriment le souhait d'organiser des soirées ou des rencontres afin d'être plus créatifs.
--------------------------	---



	L'idée est ainsi venue de créer des ateliers artistiques comme p. ex. produire ses propres produits cosmétiques. Nous pouvons, à la demande, nous mobiliser pour la réalisation de ces rencontres, avec la possibilité d'un échange d'idées.
Population cible	Tous les habitants des quartiers Al Esch, Brill et Grenz, ainsi que les travailleurs et ceux qui fréquentent les quartiers et la rue de l'Alzette régulièrement.
Rôle du travailleur social	Le travailleur social sera la personne de contact pour les habitants en mettant en relation les différents participants et artistes. En outre, nous organisons les locaux afin de réaliser les ateliers et de garantir le suivi du projet. Le travailleur motive et mobilise les participants afin de créer les ateliers divers dans un cadre interculturel.
Rôle des habitants	Les habitants participants, ont la possibilité de s'intégrer et de s'engager dans un groupe afin de présenter leurs capacités créatives.

Objectifs du projet

Intégrations	Essayer d'intégrer la population cible dans des nouveaux projets, en proposant un lieu de rencontre et d'échange.
Communication	Réaliser des nouvelles connaissances entre habitants, artistes et travailleurs sociaux dans le cadre des ateliers créatifs interculturels.
Promouvoir l'autonomie	Grace à la réalisation de ces ateliers, les participants sont encouragés à présenter leurs propres idées. En donnant les moyens et la motivation à la personne qui souhaite réaliser le projet, il pourra, de façon autonome donner suite à sa créativité et aux divers ateliers.

Déroulement du Projet

Avant-projet	Le travailleur social s'occupe de réaliser la description, l'organisation et la coordination de tous les éléments du projet, ceci jusqu'au début des ateliers.
Pendant-projet	Garantir le suivi avec présence régulière aux divers ateliers afin de motiver et superviser les diverses activités.
Après-projet	Demander le feedback de tous les concernées. Par la suite adapter selon les besoins des participants les futurs ateliers. Aide et motivation pour la réalisation d'un nouvel atelier par le travailleur social.

Critères de mesure de réussite

Nombre de clients	Dépendant du thème de l'atelier et des participants potentiels.
Feedback des clients	Il est important de communiquer déjà pendant les ateliers afin de pouvoir adapter et augmenter la qualité. Réaliser une conclusion sur la réussite et sur l'appréciation de l'atelier.
Déroulement dans le temps	Des ateliers sont organisées de manière régulière (p ex 1 x / mois). La viabilité des projets dépendra de l'engagement et de la motivation des réalisateurs intervenants ainsi que de l'intérêt des participants.

f. Journal de quartier « Quartier News »



Le journal de quartier se concentre sur les trois quartiers pour informer les habitants de ce qui se passe dans leurs quartiers, et leur donner la possibilité de s'exprimer. Ce journal est fait pour et par les habitants.

Le journal de quartier est aussi une bonne occasion pour les associations et commerçants implantés dans les trois quartiers, de se présenter.

La distribution des journaux est faite par des habitants et par notre service. Cette distribution est une opportunité importante de rencontres et d'échanges avec les habitants et les associations locales. Nous leur rappelons à ces occasions de nous faire parvenir leurs activités, événements, avis, idées ou autre sous forme d'article, afin de se présenter au quartier.

L'impact des Quartiers News devient de plus en plus important. Suite à la proposition faite aux associations locales de pouvoir utiliser le journal comme plateforme, elles ont répondu de manière très positive.

Le numéro 5 sortira en septembre 2019, imprimé à 5000 exemplaires, il est distribué à tous les ménages dans les quartiers Al Esch, Brill et Grenz.

<u>Descriptif du projet</u>	
Raisons du projet	Un journal de quartier comme plateforme d'échange des informations et nouvelles
Population cible	Tous les habitants des quartiers Al Esch, Brill et Grenz, les travailleurs et ceux qui fréquentent les quartiers et la rue de l'Alzette régulièrement. Associations et institutions locales.
Rôle du travailleur social	Le travailleur social sera la personne de contact pour les habitants, associations, etc, en mettant en relation les différents acteurs locaux. Prise de contact avec habitants et associations, commerces etc. Coordination générale et distribution à 5000 ménages dans les quartiers visés.
Rôle des habitants/associations	Empowerment, prise de conscience de ce qui se passe dans son quartier, activation et pensée critique, citoyenneté...

<u>Objectifs du projet</u>	
Inclusion sociale	Essayer d'intégrer les différents acteurs dans le projet en question, en proposant une plateforme, un lieu de rencontre et d'échange d'informations locales. C'est un outil de développement social, de prise de parole, d'organisation horizontale.
Communication	Un outil de communication « Sprachrohr » par et pour les habitants d'un quartier à l'autre. La parole est donnée aux concerné-e-s. Favoriser le flux d'information locale en dehors des grands médias comme la presse écrite.



Participation citoyenne	Le journal de quartier comme élément fondamental de la participation des habitants, de l'expression et de la promotion de la citoyenneté. Prise de parole et prise de pouvoir des citoyens à travers l'écriture.
Associations connectées	Permettre aux associations d'utiliser le journal comme plateforme de communication avec la possibilité de publier : <ul style="list-style-type: none"> • des articles de vos événements passés (avec photo) • des annonces de vos activités à venir (agenda) • des coups de gueule • des bonnes pratiques que vous souhaitez partager avec les quartiers • des interviews avec des personnes travaillant dans un projet local qui pourrait intéresser le grand public

Déroulement du Projet	
Avant-projet	Le travailleur social se chargera de trouver, motiver et contacter les bénévoles, les associations et les habitants susceptibles d'adhérer au projet. A travers le journal de quartier, nous pouvons faire un appel au public pour nos 3 quartiers.
Pendant-projet	Contacts directs, réunions, prises de contact avec les habitants, associations, rédaction, correction, travail graphique, impression et distribution avec habitants et associations.
Après-projet	Feedback des quartiers, préparation d'un prochain numéro....

Critères de mesure de réussite	
Nombre de participants (habitants et associations)	On pourra le mesurer par le nombre d'articles reçus, l'écho dans les quartiers et lors du contact avec habitants et associations
Feedback des participants	Après chaque publication de numéro, une évaluation quantitative pourrait avoir lieu pour connaître l'avis des participants
Déroulement dans le temps	Le journal est édité 4 fois /année (décembre, mars, juillet et septembre).

g. Organisations et partenariats

L'Ensemble Quartiers Esch, dans son souci de vouloir développer les contacts avec des associations locales et de promouvoir l'esprit communautaire dans nos quartiers en impliquant les habitants, est aussi bien organisateur que partenaire d'événements très variés durant toute l'année. Citons par exemple :

- Marche de la Paix (2018, 2019...)
- Urban Street Talks (2018)
- Stand de vente Coupe du Monde et Ciné Place Brill (2018)
- Journée de la Jeunesse (septembre 2019)



- Fête des Voisins (2017/2018/2019...)
- Nuit de la Culture (2018)
- Cuisine et Welcome Fest Maison Reckinger (juillet 2019)
- Fête d'Été Cockerills Parc (juillet 2019)
- Assises de l'Intégration (octobre 2019)
- 1^{re} Plateforme T.R.E.C.C. (octobre 2019)

5. Evaluation et développement de la qualité

- Une grille d'intervention ainsi qu'une trame temporelle (jointe à ce concept d'action général) ont été établis afin de résumer les objectifs de chaque projet ainsi que le temps de réalisation. Ces documents permettent au travailleur social de réévaluer chaque projet et de voir rapidement si son développement correspond à la conception initiale.
- A côté de notre présence dans les rues d'Esch avec le BikEnsemble, le travailleur social fait des tours de quartier pour rester informé, observer les changements visibles dans les quartiers (dégradation ou rénovation des maisons, déchets, entretien des extérieurs, formation de groupes d'habitants, endroits sont les plus fréquentés, ...) mais également repérer les changements non visibles (qualité de vie des habitants, ambiance entre les voisins, sentiment de (in)sécurité, ...) en favorisant l'échange personnel avec les passants dans la rue. Les tours de quartier ont lieu à des intervalles plus ou moins réguliers et s'étalent sur 1 à 2 heures chacun. Lors des tournées, le travailleur entre en contact avec les commerçants, les structures et bien entendu les habitants des trois quartiers. Il est nécessaire d'avoir un échange régulier avec les différentes associations implantées dans le quartier. Le contact avec les travailleurs sociaux est primordial puisqu'ils travaillent sur le même terrain avec, souvent, les mêmes personnes que nous. Le travailleur social passe ainsi régulièrement dans les différentes structures pour entretenir ce contact et favoriser l'échange formant un petit réseau. Les différents travailleurs sociaux ont par exemple pris le réflexe de s'échanger des clients afin de les rediriger vers des structures plus adaptées selon la demande.
- Le développement qualitatif de notre travail est constant grâce à des rencontres régulières pour favoriser l'échange et la réflexion sur les projets en cours. Une réunion de service entre la chargée de direction, le directeur d'Inter-Actions asbl et les collaborateurs a lieu régulièrement et favorise le suivi continu de notre travail social.
- Afin de promouvoir les contacts et la collaboration au niveau du réseau national du travail social communautaire, des réunions régulières avec les autres travailleurs communautaires du pays, càd d'Inter-Actions asbl (Ensemble Quartiers Esch, Ensemble Gare/Bonnevoie et Ensemble Quartiers Dudelange), de l'ASTI asbl, de l'Atelier Zeralda (Caritas) et du Quartiersmanagement



Kirchberg (Fonds Kirchberg), sont organisées au niveau du Ministère de la Famille et de l'Intégration. Cela permet d'élargir le champ de vision du travailleur social sur le plan national et d'avoir une vue plus globale sur toutes les actions communautaires qui ont lieu dans le pays. Ces rencontres sont toujours fructueuses et laissent également place à la remise en question et l'échange sur certaines difficultés que l'on peut rencontrer dans son travail.

- Le service Ensemble Quartiers Esch et la direction d'Inter-Actions asbl se rencontrent depuis 2018 également une fois par année avec le comité d'accompagnement de la Ville d'Esch/Alzette (Coordination sociale) afin de discuter les grandes lignes d'intervention et d'orientation de notre service. Ceci nous permet de discuter des problèmes rencontrés et d'avoir un feedback sur nos projets et événements parfois co-organisés et de réorienter notre action communautaire.
- Notre communication et notre visibilité se font par le biais de :
 - Page Facebook (@ensemblesch)
 - Raider service bâtiment rue Nothomb
 - Raider Jardin Communautaire
 - Distribution flyers boîtes à lettre quartiers
 - Journal de quartier Quartiers News
 - Affichage Info-Posters dans lieux clés quartiers
 - Site internet Inter-Actions asbl: www.inter-actions.lu
 - Site internet des trois services de travail social communautaire de IA : www.projet-ensemble.lu
- A souligner que pour notre intervention sociale, nous utilisons les méthodes suivantes :
 - Aufsuchende Sozialarbeit: Contacts directs avec habitants et tournées de quartiers
 - Questionnaires
 - Travail en réseau habitants / associations / services sociaux et communaux
 - Participation et implication directe des concerné-e-s
 - Approche préventive et curative
 - Double démarche : Bottom-Up et Top-Down

