



Ville d'Esch-sur-Alzette

Concept d'action général

Version du 21 septembre 2022

TABLE DES MATIÈRES

1. Foyer de nuit ABRISUD	4
1.1. Type d'activité.....	4
1.2. Historique	4
1.3. Mobilité	5
1.4. Situation géographique.....	5
1.5. Objectifs	5
1.6. Capacité	6
1.7. Bâtiment	6
1.8. Heures d'ouverture	6
1.9. Population cible	6
1.10. Procédure d'admission.....	6
1.11. Critères d'admission.....	7
1.12. Cadre légal.....	7
1.13. Services offerts	7
1.14. Encadrement socio-éducatif	8
1.15. Volume de la prestation.....	9
1.16. Système d'assurance de la qualité des prestations fournies.....	9
2. MAISON MICHELS	12
2.1. Type d'activité.....	12
2.2. Historique	12
2.3. Mobilité	12
2.4. Situation géographique.....	13
2.5. Objectifs	13
2.6. Capacité	14
2.7. Bâtiment	14
2.8. Heures d'ouverture	14
2.9. Population cible	14
2.10. Procédure d'admission.....	14
2.11. Critères d'admission.....	14
2.12. Cadre légal.....	15
2.13. Services offerts	15
2.14. Encadrement socio-éducatif	15
2.15. Volume de la prestation.....	16
2.16. Système d'assurance de la qualité des prestations fournies.....	16

3. SUIVI POST-HÉBERGEMENT	18
3.1. Type d'activité.....	18
3.2. Objectifs	18
3.3. Population cible	18
3.4. Procédure d'admission	18
3.5. Critères d'admission	18
3.6. Volume de la prestation	18
3.7. Système d'assurance de la qualité des prestations fournies	18

1. FOYER DE NUIT ABRISUD

1.1. Type d'activité

Le Foyer de Nuit Abrisud est un centre d'hébergement d'urgence pour personnes sans-abri géré par la Ville d'Esch-sur-Alzette.

1.2. Historique

L'histoire du Foyer de Nuit Abrisud remonte à l'hiver 2004. Suite aux doléances de la Ville de Luxembourg, trouvant inacceptable le fait d'être la seule ville à devoir accueillir des personnes en situation de détresse, le Ministère de la Famille et de l'Intégration a lancé un appel à toutes les communes du pays de prendre leur responsabilité sociale dans le domaine du sans-abrisme et de participer à son Action Hiver 2004-2005, destinée à offrir un hébergement d'urgence aux personnes les plus démunies pendant les mois d'hiver.



La Ville d'Esch-sur-Alzette a suivi cet appel et en urgence elle a cherché des locaux pouvant accueillir pendant cette période une quinzaine de personnes. Une place fût trouvée dans les anciens locaux de la Police Grand-Ducale au 37, rue du Canal. Après un rapide aménagement des locaux et l'engagement d'une éducatrice graduée, l'hébergement d'urgence pouvait ouvrir ses portes le 3 janvier 2005. Très vite, les 15 lits étaient

occupés et la nécessité de l'implantation d'une structure permanente pour personnes sans-abri devenait chose acquise. Bien que la demande fût grande, la structure a fermé ses portes le 31 mars 2005.

Suite à une nouvelle participation de la Ville d'Esch-sur-Alzette à l'Action Hiver 2005-2006, le Collège des Bourgmestre et Echevins a décidé de maintenir ouverte la structure pendant toute l'année. L'affluence, même pendant les mois d'été, lui donna raison. La structure d'hébergement d'urgence prit alors le nom « Foyer de Nuit Abrisud ».

Vu que l'ancien commissariat de Police dans la rue du Canal est devenu insalubre et les risques d'incidents trop grands, il a été décidé d'aménager provisoirement le Foyer de Nuit Abrisud dans une structure de containers.



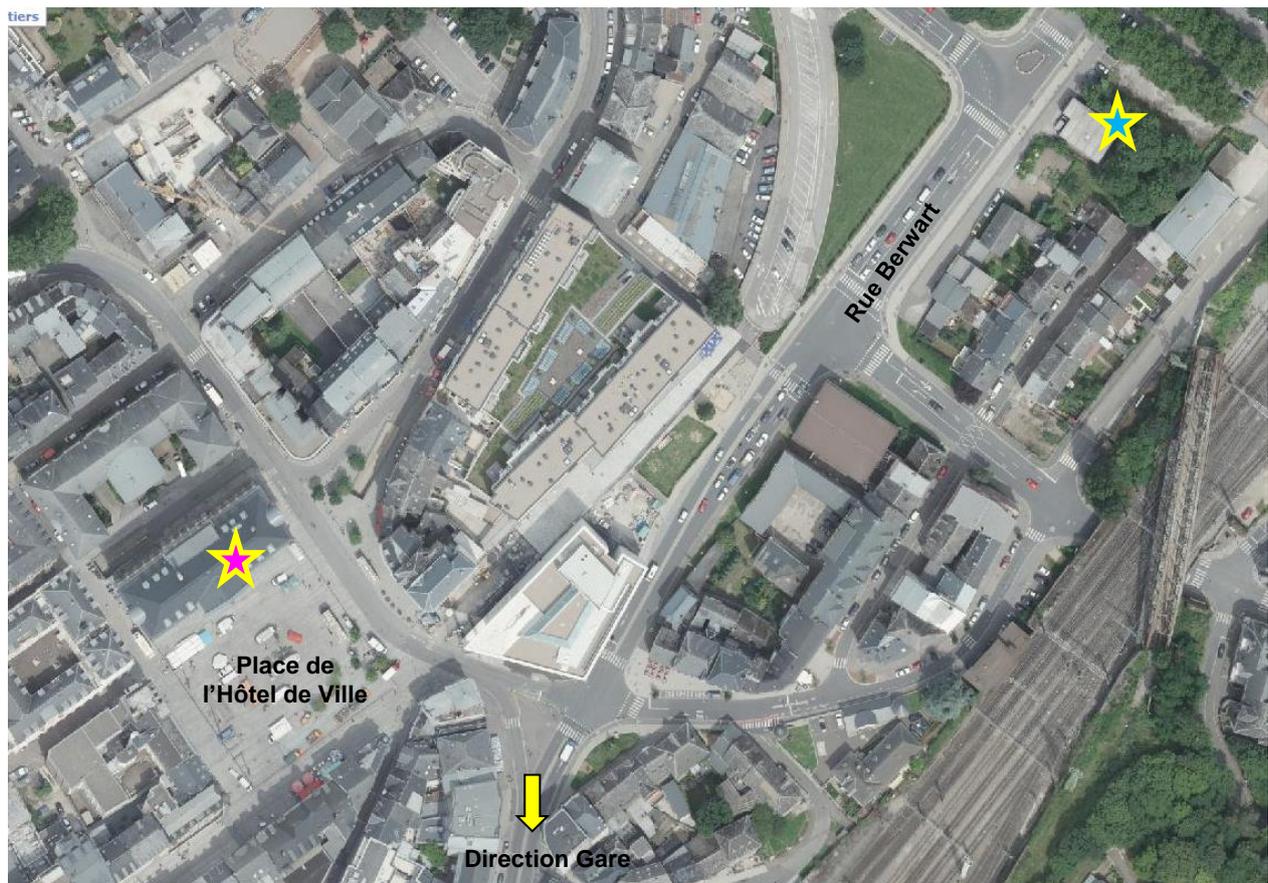
En date du 13 juin 2007, le Foyer de Nuit a ouvert ses portes pour la première fois dans ses nouveaux locaux.

1.3. Mobilité

Le Foyer de Nuit Abrisud est accessible par bus et par train. La gare d'Esch-sur-Alzette se trouve à 5 minutes à pied.

1.4. Situation géographique

Le Foyer de Nuit Abrisud se situe au prolongement de la rue Berwart dans le quartier « Schlassgoard » près du centre d'Esch-sur-Alzette. Il a comme adresse officielle le 45, rue de la Fontaine L-4122 Esch-sur-Alzette à cause des raccordements au réseau d'eau et d'électricité.



★ Foyer de Nuit Abrisud

★ Administration communale d'Esch-sur-Alzette

1.5. Objectifs

L'objectif du Foyer de Nuit Abrisud est de mettre, dans le cadre de ses moyens, à disposition d'hommes et de femmes sans-abri, menacé(e)s de sans-abrisme ou se trouvant dans une situation de détresse, temporairement une possibilité d'hébergement ainsi que de subvenir à leurs besoins fondamentaux.

Le Foyer de Nuit Abrisud garantit que ses services sont accessibles aux usagers indépendamment de toute considération d'ordre idéologique, philosophique ou religieux.

1.6. Capacité

La structure dispose de 18 lits, dont 14 lits pour hommes et 4 lits pour femmes. Les lits sont répartis sur 4 chambres, dont 3 chambres pour hommes et une chambre pour femmes. Toutes les chambres se trouvent au premier étage du bâtiment. Pour garantir aux femmes un maximum de sécurité pendant la nuit, le couloir de l'étage est surveillé par caméra.

1.7. Bâtiment

Au rez-de-chaussée du bâtiment se trouvent les installations sanitaires, un local armoires, une salle-à-manger munie d'une cuisine ainsi que les bureaux et la chambre de repos du personnel socio-éducatif. Pour des raisons de sécurité, les bénéficiaires ne peuvent pas prendre leurs affaires dans les chambres, mais ils obtiennent un casier dans lequel ils peuvent entreposer leurs affaires. Dès que la météo le permet, les bénéficiaires peuvent se rendre dans le jardin derrière le bâtiment où diverses activités de loisirs sont organisées.

1.8. Heures d'ouverture

Le Foyer de Nuit Abrisud est ouvert 365/365 jours de 17.00 heures du soir jusqu'à 9.00 heures du matin en semaine et de 16.15 à 10.00 heures les weekends et jours fériés.

1.9. Population cible

La population cible se compose de personnes sans-abri et de personnes socialement défavorisées se trouvant dans une situation de logement précaire. Indépendamment du problème de logement, les bénéficiaires font souvent face encore à d'autres problématiques, par exemple problèmes de santé et d'hygiène, alcoolisme, toxicomanie, troubles psychiques et comportementaux, problèmes relationnels, situation familiale précaire, antécédents judiciaires, problèmes financiers, manque de qualification scolaire et d'expérience professionnelle.

1.10. Procédure d'admission

Toute personne intéressée d'être hébergée au Foyer de Nuit doit se présenter personnellement entre 16.00 et 21.30 heures pour s'inscrire sur la liste d'attente. Dans les jours qui suivent, un travailleur social convoque la personne dans un primo-entretien, où il contrôle si la personne présente des papiers valables pour le Grand-Duché de Luxembourg, ce qui est indispensable pour rester sur la liste d'attente. Le travailleur social fait une anamnèse sociale de la personne et recueille des informations importantes sur la situation de logement, la situation familiale, l'état de santé, la situation financière, les antécédents juridiques et la situation professionnelle. Pour finir, le fonctionnement et le règlement interne du Foyer de Nuit lui sont expliqués.

Par après, la personne doit se présenter personnellement une fois par semaine pour marquer sa présence et pour montrer toujours son intérêt. Une fois qu'un lit fixe s'est libéré, la personne se trouvant en première place sur la liste d'attente est contactée et elle peut être hébergée le jour-même ou au plus tard le lendemain. A ce moment, elle profite d'une place fixe au Foyer de Nuit et un travailleur social référent en charge de son suivi social est désigné.

Pour toute personne désireuse de passer la nuit au Foyer de Nuit Abrisud et n'ayant pas de place fixe, il existe la possibilité de se présenter à 21.30 heures pour demander si un lit est vacant. Dans ce cas, la personne peut passer cette nuit au Foyer de Nuit.

Si aucun lit ne s'est libéré au cours de la soirée, l'agent socio-éducatif oriente le bénéficiaire dans un autre centre d'hébergement d'urgence. Le Foyer de Nuit Abrisud travaille en étroite collaboration avec les autres foyers se trouvant sur le territoire de la Ville de Luxembourg.

La composition du groupe des bénéficiaires peut avoir une influence directe sur l'admission d'une personne au Foyer de Nuit.

1.11. Critères d'admission

Pour être hébergée au Foyer de Nuit Abrisud, la personne doit être majeure. Il n'est pas autorisé d'héberger des mineurs d'âge (accompagnés ou non) dans les locaux du Foyer de Nuit Abrisud.

Pour tout séjour au-delà d'une journée, la présentation d'un document de séjour valable pour le Grand-Duché de Luxembourg est nécessaire.

1.12. Cadre légal

Toutes les personnes qui dorment au Foyer de Nuit Abrisud sont obligées de signer un contrat d'hébergement et de remettre au personnel socio-éducatif une copie de leur pièce d'identité.

Le contrat d'hébergement est régi par la loi ASFT du 8 septembre 1998. Dans ce sens, le bénéficiaire ne peut pas évoquer les droits d'un locataire tels que prévus par la loi sur le bail à loyer.

1.13. Services offerts

Satisfaction des besoins primaires

Dans l'accueil des personnes sans-abri, la satisfaction des besoins primaires de l'homme tels que le sommeil, l'hygiène et l'alimentation est très importante. Du lundi au vendredi un repas froid est servi. Durant les weekends et les jours fériés, l'équipe socio-éducatif cuisine ensemble avec les bénéficiaires dans le cadre d'une activité. Sur demande du client, un petit déjeuner peut être servi le matin. De plus, les bénéficiaires ont la possibilité de prendre une douche et de faire laver leurs vêtements durant la nuit. En cas d'urgence, le bénéficiaire peut avoir de nouveaux habits.

Lieu d'abri

Le Foyer de Nuit Abrisud propose aux personnes sans-abri un cadre chaleureux et sécurisant, dans lequel la personne hébergée peut se rétablir des fatigues qu'une situation de détresse entraîne et où elle peut développer de nouvelles perspectives. Appartenance, sociabilité et collectivité lui sont montrées.

Travail social avec les bénéficiaires

Chaque bénéficiaire a la possibilité de bénéficier des services d'un travailleur social. Celui-ci accompagne le bénéficiaire dans son parcours de réinsertion durant son séjour au Foyer de Nuit. Il

établit individuellement avec chaque personne un projet d'accompagnement social en tenant compte du besoin d'aide, des objectifs et des ressources du bénéficiaire. Souvent la rencontre avec un agent socio-éducatif constitue le premier pas pour sortir de l'isolement.

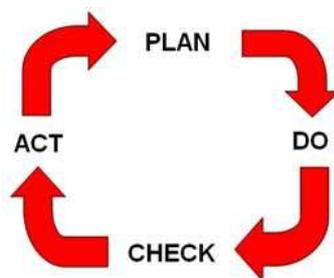
1.14. Encadrement socio-éducatif

Le travailleur social offre aux bénéficiaires un encadrement socio-éducatif. Il vise par ses activités l'épanouissement personnel du bénéficiaire, le développement de ses capacités psychiques et sociales, l'organisation autonome de la vie quotidienne, l'insertion ou la réinsertion professionnelle, l'intégration et la participation sociale.

Dès que le bénéficiaire profite d'un lit fixe au Foyer de Nuit, il reçoit un premier rendez-vous obligatoire auprès d'un travailleur social. Le séjour est fixé dans une première phase à 3 mois. Tout au long de son séjour au Foyer de Nuit, le travailleur social mène des entretiens réguliers avec le bénéficiaire. Pour une demande demandant d'autres compétences que celles du travailleur social, le bénéficiaire est orienté vers d'autres services. Le Foyer de Nuit travaille en étroite collaboration avec l'Office social d'Esch-sur-Alzette, la Jugend- an Drogenhëllef, la Stëmm vun der Strooss, le Réseau Psy et avec tout autre service œuvrant dans le domaine socio-éducatif.

L'accompagnement social du bénéficiaire s'inscrit dans un processus d'intervention qui comprend plusieurs phases, notamment la planification, la réalisation, le contrôle et l'adaptation. Ce processus se laisse visualiser à l'aide de la roue de Deming (PDCA).

La roue de Deming est un modèle d'amélioration continue qui est utilisé plutôt dans le domaine du management de la qualité, mais son illustration aide à montrer aussi ce qui se passe au niveau de l'accompagnement social du bénéficiaire.



Plan (planifier)

Le travailleur social élabore ensemble avec le bénéficiaire le projet d'accompagnement social et ceci en tenant compte de ses capacités individuelles, de ses ressources, de ses souhaits et de son besoin d'aide. Le projet d'accompagnement social est un outil de travail important du travailleur social, dont le document est à remplir par écrit.

Do (développer)

Les démarches définies dans le projet d'accompagnement social sont réalisées par le bénéficiaire ou en collaboration avec son travailleur social.

Check (contrôler)

Au bout de 6 semaines, le projet d'accompagnement social est évalué. Lors d'un entretien, le travailleur social discute ensemble avec le bénéficiaire sur l'évolution du projet, sur la réalisation des démarches y définies et sur sa situation actuelle.

Act (ajuster)

En tenant compte de l'évaluation, le projet d'accompagnement social est adapté ensemble avec le bénéficiaire.

En concertation avec toute l'équipe socio-éducative, l'hébergement du bénéficiaire peut être prolongé. En cas de non-collaboration, c'est-à-dire si le bénéficiaire refuse de collaborer avec le travailleur social ou si le bénéficiaire ne montre pas de motivation pour sortir de sa situation de détresse, le séjour ne sera pas prolongé et la personne ne peut plus être hébergée pendant les 6 premiers mois et en conséquent une nouvelle demande d'admission de sa part ne peut être faite qu'après ce délai.

Dans la collaboration avec le bénéficiaire, le Foyer de Nuit Abrisud suit **l'approche centrée sur la personne**, c'est-à-dire on part de la personne, de sa situation et de ses besoins. Il s'agit d'une méthode participative où le bénéficiaire guide lui-même son évolution.

1.15. Volume de la prestation

Le volume des prestations offertes dépend fortement du nombre de personnes admises au Foyer de Nuit et de leur profil.

Le nombre de nuitées prestées varie en fonction du nombre de personnes se trouvant dans une situation de détresse et faisant appel au Foyer de Nuit. Suite à la situation socio-économique actuelle, il est envisageable que le taux d'occupation augmente et que le nombre total de nuitées possibles, qui est 6.570 nuitées par an, soit atteint.

Le volume de l'encadrement socio-éducatif et des prestations à fournir dans le cadre du suivi social dépend de la demande du bénéficiaire et de la complexité de sa problématique. Comme le nombre de personnes souffrant d'une maladie psychique augmente constamment, il est important d'embaucher du personnel spécialisé qui a les connaissances nécessaires pour assurer une prise en charge adéquate de ces personnes.

1.16. Système d'assurance de la qualité des prestations fournies

Afin de garantir de la qualité dans les prestations offertes, certaines dispositions ont été mises en place au cours des dernières années. Elles sont regroupées dans 3 catégories :

a. Réunions

- Réunion d'équipe

Une fois par mois une réunion d'équipe a lieu avec tous les agents socio-éducatifs travaillant au Foyer de Nuit Abrisud. L'ordre du jour comprend des questions d'organisation et de suivi social.

- Réunion des travailleurs sociaux
Chaque semaine les travailleurs sociaux se concertent pour discuter ensemble de l'évolution des suivis sociaux et des difficultés rencontrées dans le travail quotidien avec les bénéficiaires.
- Echange avec l'infirmière psychiatrique
Une fois par semaine une infirmière psychiatrique est présente pour répondre à toutes les questions concernant le domaine de la santé des bénéficiaires. Elle contrôle les ordonnances médicales et prépare les boîtes à médicaments.
- Réunion avec la Coordination sociale et l'échevin chargé des affaires sociales
Chaque semaine une réunion a lieu avec la Coordination sociale et l'échevin chargé des affaires sociales. L'objectif principal est de s'échanger, d'élaborer de nouvelles idées, de discuter des nouveaux projets sociaux voulant s'installer à Esch-sur-Alzette et de se concerter en cas de problèmes rencontrés dans les différents services de la Coordination sociale.
- Réunion de réseau
Tous les trois mois les travailleurs sociaux du Foyer de Nuit Abrisud, du Service Streetwork et de la Jugend- an Drogenhëllef se réunissent pour discuter du suivi social des clients communs afin de garantir une meilleure prise en charge des bénéficiaires et d'éviter le double emploi. Sur demande des réunions avec d'autres services œuvrant dans le domaine psycho-socio-éducatif peuvent être organisées.
- Réunion de plateforme
Une réunion de plateforme a lieu annuellement entre les représentants de la Ville d'Esch-sur-Alzette et le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région.

b. Formations

- Formations organisées en interne
Chaque année des formations sont organisées en interne qui sont obligatoires pour toute l'équipe socio-éducative. Les sujets des formations sont très variés.
- Formations externes
Chaque membre du personnel a la possibilité de participer à des formations externes. La formation est choisie ensemble avec le supérieur hiérarchique en tenant compte du besoin de la personne et du service.
- Formation de Premier secours
Il est indispensable que chaque membre du personnel socio-éducatif participe à une formation de Premier secours. La formation est à refaire au plus tard après 5 ans.
- Formation de Premier secours en santé mentale
Chaque membre du personnel doit participer à la Formation de Premier Secours en santé mentale afin d'avoir des connaissances de base sur les différentes maladies psychiatriques et d'intervenir en cas de crise.

- Supervision de groupe

La supervision de groupe a lieu tous les deux mois avec un psychologue de la société Gesakom. La supervision donne aux professionnels la possibilité de soumettre leur travail au regard d'une personne externe qui ne travaille pas au quotidien pour les besoins du Foyer de Nuit.

c. Documentation

- Carnet de bord

Tous les agents socio-éducatifs travaillant au Foyer de Nuit ont accès au carnet de Bord, dans lequel le déroulement des tournées, les événements survenus au cours de la journée, les informations importantes concernant l'organisation et les rendez-vous des bénéficiaires sont notés. C'est le mode de communication le plus important entre les différents membres du personnel.

- Base de données

Uniquement les travailleurs sociaux ont accès à la base de données des bénéficiaires. Ils y documentent la situation du bénéficiaire et toutes les démarches réalisées dans le cadre du suivi social.

- Relève en cas de congé

Si un travailleur social part en congé, il est indispensable qu'il écrive une relève avec les informations les plus importantes afin que les autres travailleurs sociaux sont au courant de la situation des bénéficiaires et peuvent garantir une continuité du suivi social.

- Projet d'accompagnement social

Le travailleur social établit avec chaque bénéficiaire un projet d'accompagnement social dans lequel les objectifs à atteindre et les démarches y relatives sont décrites.

- Procuration

Chaque bénéficiaire qui profite d'un suivi social au Foyer de Nuit doit signer une procuration par laquelle il autorise les membres du personnel à faire toutes les enquêtes et démarches utiles et nécessaires en vue de l'accompagnement social et à contacter tous les organismes et administrations privées et publiques en vue d'obtenir des informations essentielles. Par sa signature, le bénéficiaire accepte l'échange professionnel avec des tiers. Toutefois il peut indiquer des personnes et des services avec lesquels il interdit la collaboration, l'échange et la transmission d'informations.

- Statistiques et rapport annuel

A la fin de l'année, les présences et les données des bénéficiaires sont traitées de façon anonyme afin d'établir les statistiques annuelles et de rédiger le rapport d'activité. Celui-ci résume les activités organisées au cours de l'année et donne de plus amples détails sur le public accueilli et le travail réalisé par l'équipe socio-éducative.

2. MAISON MICHELS

2.1. Type d'activité

La Maison Michels est une structure de logement gérée par la Ville d'Esch-sur-Alzette pour des personnes ayant vécu une longue période de sans-abrisme. Elle fonctionne selon le principe du « Housing First ».

2.2. Historique

Au cours des dernières années, le profil du sans-abri a fortement changé. Le sans-abri « traditionnel » - un homme d'une quarantaine d'années qui dort sur un banc, en-dessous d'un pont ou dans l'entrée d'une résidence - n'existe plus. La population des sans-abri est devenue beaucoup plus hétérogène et se compose de plus en plus de jeunes, de personnes psychologiquement malades, d'immigrants et de femmes.



Afin de mieux répondre aux besoins de cette population différenciée, la Ville d'Esch-sur-Alzette a entamé en 2009 les négociations avec le Ministère de la Famille et de l'Intégration afin de créer des logements supplémentaires pour les bénéficiaires du Foyer de Nuit Abrisud qui se trouvent dans une situation de logement précaire. Comme les deux parties se sont vite mis d'accord sur le concept et le mode de financement, les travaux de rénovation pouvaient commencer dans la maison achetée à ces fins par la Ville d'Esch-sur-Alzette. Après 3 années de transformation, la Maison Michels a ouvert ses portes le 1^{er} mars 2013 et les premiers bénéficiaires ont déménagé.

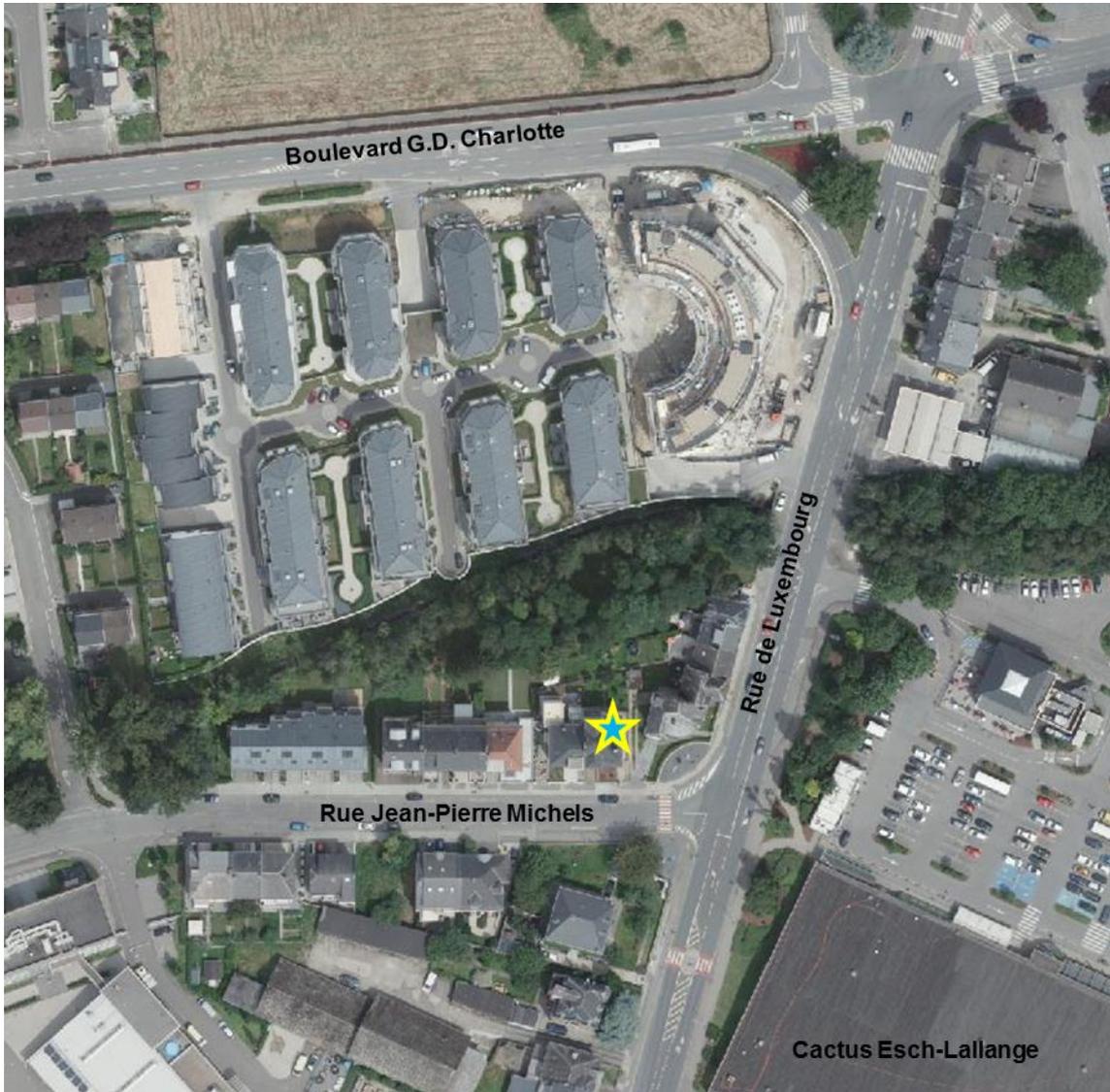
A la Maison Michels, le résident vit seul ou en couple dans un studio individuel qui comprend une petite kitchenette et une salle de bain privative avec douche et toilette.

2.3. Mobilité

La Maison Michels est accessible par bus. La ligne 7 dessert l'arrêt de bus « Villa Mousset » qui se trouve devant la porte d'entrée

2.4. Situation géographique

La Maison Michels est sise à l'adresse 185, rue Jean-Pierre Michels L-4243 Esch-sur-Alzette dans le quartier « Wobrecken ». Elle tire son nom de la rue où elle se trouve. Monsieur Jean-Pierre Michels était bourgmestre de la Ville d'Esch-sur-Alzette de 1877 à 1917.



 Maison Michels

2.5. Objectifs

La mission de la Maison Michels est de mettre à disposition de personnes défavorisées, ayant vécu une longue période de sans-abrisme et qui ont toujours besoin d'aide et d'encadrement, un logement durable dans une communauté à plusieurs ménages.

L'objectif est de favoriser l'inclusion sociale de ces personnes par le biais du logement et de renforcer leurs capacités.

2.6. Capacité

La Maison Michels compte 10 studios individuels, dont 8 studios pour personnes seules au rez-de-chaussée et au premier étage et 2 studios pour couples au deuxième étage. Chaque studio est meublé et dispose d'un lit, d'une armoire et d'une table avec chaises. De plus, le linge pour le lit et le petit matériel pour la cuisine sont mis à disposition des résidents.

2.7. Bâtiment

Dans la cave du bâtiment se trouvent une grande salle de séjour, une cuisine, une buanderie commune et le bureau du personnel socio-éducatif. De plus, un grand jardin aménagé avec terrasse est situé derrière la maison.

La Maison Michels n'est pas accessible en chaise roulante.

2.8. Heures d'ouverture

La Maison Michels n'a pas d'heures d'ouverture. Les résidents ont toujours accès à leur logement. Il est recommandé de ne pas avoir de la visite après 22.00 heures.

2.9. Population cible

La population cible se compose de personnes sans-abri qui ont vécu un certain temps au Foyer de Nuit Abrisud et qui ont des difficultés à trouver un logement sur le marché immobilier en raison de leur problématique. Celle-ci peut être unique ou multiple comme par exemple problèmes de santé et d'hygiène, alcoolisme, toxicomanie, troubles psychiques et comportementaux, problèmes relationnels, situation familiale précaire, antécédents judiciaires, problèmes financiers, manque de qualification scolaire et d'expérience professionnelle.

2.10. Procédure d'admission

Quand un studio se libère à la Maison Michels, chaque travailleur social du Foyer de Nuit Abrisud a la possibilité de proposer un ou plusieurs clients. Lors d'une réunion de service avec les responsables de la Maison Michels, les différentes propositions sont discutées et une décision sera prise.

Afin de garantir une population de pathologie mixte à la Maison Michels, la composition du groupe a une influence importante sur l'admission ou le refus d'un nouveau client.

2.11. Critères d'admission

Seule condition pour avoir un logement à la Maison Michels est d'avoir été pris en charge par le Foyer de Nuit Abrisud. Il n'existe pas de condition de sevrage, de thérapie ou de suivi psychiatrique pour avoir un logement.

Il n'est pas autorisé d'héberger des mineurs d'âge. Toutefois, les résidents ont la possibilité d'avoir de la visite de leurs enfants avec l'accord préalable du personnel socio-éducatif.

2.12. Cadre légal

Chaque résident de la Maison Michels est obligé de signer un contrat d'hébergement qui est conclu pour une période d'une année. Le contrat est renouvelé, si le résident a respecté les clauses du contrat d'hébergement, n'a pas enfreint les règles d'ordre interne et s'il a payé sa participation aux frais d'hébergement.

Le contrat d'hébergement est régi par la loi ASFT du 8 septembre 1998.

Le résident peut se domicilier à l'adresse de la Maison Michels et une participation aux frais d'hébergement lui est demandée. La participation est calculée selon les modalités prévus dans la loi modifiée du 25 février 1979 concernant l'aide au logement. Elle est fixée en fonction de la surface du logement et du revenu du résident, respectivement du ménage.

2.13. Services offerts

Mise à disposition d'un logement durable

Bien que le contrat d'hébergement est renouvelé chaque année, il n'existe pas de limite dans le temps pour vivre à la Maison Michels. Il s'agit d'un logement durable. Ainsi le résident n'a pas besoin d'entreprendre des démarches pour trouver un nouveau logement, ce qui lui prend une part de son inquiétude. A tout moment, le résident peut lui-même résilier le contrat d'hébergement.

Vie en communauté

Outre les studios qui tiennent compte des besoins individuels de chaque résident et qui garantissent le respect de la vie privée, la Maison Michels dispose de plusieurs pièces communes qui favorisent la vie en communauté. Chaque résident peut choisir librement s'il veut participer à la vie de groupe. Ceci ne constitue pas une obligation pour vivre à la Maison Michels.

Développement de la dynamique de groupe

Pour les résidents qui souhaitent participer, des activités communes sont organisées régulièrement, tels un atelier de cuisine chaque mardi ou des activités artistiques, culturelles ou sportives tout au long de l'année.

Travail social avec les résidents

Chaque résident a la possibilité de consulter un agent socio-éducatif qui a son bureau au sous-sol, s'il éprouve des difficultés. L'agent socio-éducatif est la personne de référence et elle peut intervenir immédiatement en cas de problèmes. En dehors de cette présence, une permanence téléphonique fonctionne 7 jours sur 7 pendant les heures d'ouverture du Foyer de Nuit.

2.14. Encadrement socio-éducatif

L'accompagnement et l'encadrement socio-éducatif des résidents de la Maison Michels sont assurés à mi-temps par une éducatrice diplômée et à plein temps par un éducateur gradué. Leur mission consiste d'apporter une aide aux résidents afin qu'ils puissent vivre de façon autonome et à long terme dans leur logement.

Les agents socio-éducatifs garantissent un suivi social adapté aux besoins individuels de chaque résident, mais proposent aussi une aide pour faire les courses, une gérance des médicaments, une guidance budgétaire, un soutien pour nettoyer le studio et une surveillance des tâches ménagères communes, telles que la sortie des poubelles, l'aménagement et l'entretien de l'immeuble et du jardin.

2.15. Volume de la prestation

Le volume des prestations offertes dépend fortement du profil des résidents logés à la Maison Michels. Comme l'équipe socio-éducative offre un suivi social sur mesure adapté aux besoins de chaque résident, le volume de l'encadrement et des prestations à fournir varie en fonction de la demande et de la complexité de la problématique des résidents.

Le nombre de nuitées prestées ne varie pas beaucoup. Il atteint à priori le maximum de nuitées possibles, car tous les logements sont constamment occupés.

2.16. Système d'assurance de la qualité des prestations fournies

Afin de garantir de la qualité dans les prestations offertes, certaines dispositions ont été mises en place au cours des dernières années :

- Travail en binôme
Les agents socio-éducatifs de la Maison Michels travaillent toujours en binôme en ce qui concerne l'accompagnement et l'encadrement des résidents. Ils s'échangent tous les jours sur l'évolution des suivis sociaux.
- Fichier de documentation
Toutes les démarches réalisées, ainsi que les rendez-vous des résidents et les informations importantes concernant le déroulement quotidien à la Maison Michels sont documentés dans un fichier de documentation.
- Echange avec l'infirmière psychiatrique
Une fois par semaine une infirmière psychiatrique est présente pour répondre à toutes les questions concernant le domaine de la santé des bénéficiaires. Elle contrôle les ordonnances médicales et prépare les boîtes à médicaments.
- Permanence téléphonique
Pendant les heures d'ouverture du Foyer de Nuit, il existe une permanence téléphonique qui fonctionne 7/7 jours. En cas de soucis, les résidents peuvent téléphoner.
- Permanence en cas d'incidents
En cas d'incidents, il existe une permanence à travers une agence de sécurité. Si une alarme est déclenchée, les résidents peuvent contacter la firme de 18.00 heures du soir jusqu'à 8.00 heures du matin en semaine et 24/24 heures le weekend et jours fériés. Par la suite, un agent de sécurité se rend à la Maison Michels pour vérifier l'origine du déclenchement de l'alarme, de contrôler le bâtiment et de remettre en marche la chaudière.

- Formations organisées en interne
Chaque année des formations sont organisées en interne qui sont obligatoires pour les agents socio-éducatifs de la Maison Michels. Les sujets des formations sont très variés.
- Formations externes
Les agents socio-éducatifs ont la possibilité de participer à des formations externes. La formation est choisie ensemble avec le supérieur hiérarchique en tenant compte du besoin de la personne et du service.
- Formation de Premier secours
Il est indispensable que les agents socio-éducatifs participent à une formation de Premier secours. La formation est à refaire au plus tard après 5 ans.
- Formation de Premier secours en santé mentale
Les agents socio-éducatifs sont obligés de suivre la Formation de Premier Secours en santé mentale afin d'avoir des connaissances de base sur les différentes maladies psychiatriques et d'intervenir en cas de crise.
- Supervision individuelle
Les agents socio-éducatifs de la Maison Michels ont la possibilité de consulter un superviseur externe qui leur propose des séances individuelles.
- Statistiques et rapport annuel
A la fin de l'année, les présences et les données des résidents sont traitées de façon anonyme afin d'établir les statistiques annuelles et de rédiger le rapport d'activité. Celui-ci résume les activités artistiques, culturelles ou sportives organisées au cours de l'année et donne de plus amples détails sur le public accueilli et le travail réalisé par l'équipe socio-éducative.

3. SUIVI POST-HÉBERGEMENT

3.1. Type d'activité

Le suivi post-hébergement est un service que le travailleur social du Foyer de Nuit Abrisud propose à toute personne qui quitte l'institution. Ainsi la collaboration n'est pas rompue lors du déménagement du bénéficiaire. Celui-ci peut choisir librement s'il veut profiter de cette offre. A la demande du bénéficiaire, les entrevues peuvent être fixées dans les locaux du Foyer de Nuit. L'offre du suivi post-hébergement peut couvrir différents domaines : aide dans les démarches administratives, guidance budgétaire, accompagnement dans le cadre de visites médicales ou assistance pour faire des courses. En cas de besoin et avec l'accord du bénéficiaire, une collaboration avec d'autres institutions peut être établie.

3.2. Objectifs

L'objectif est d'assurer une continuité du suivi social dans le logement du bénéficiaire après que celui-ci a quitté le Foyer de Nuit afin de renforcer sa stabilité dans le logement et de prévenir la perte de celui-ci.

3.3. Population cible

La population cible se compose de personnes qui ont été suivies par un travailleur social au Foyer de Nuit et qui aimeraient continuer cette collaboration après leur déménagement.

3.4. Procédure d'admission

Le suivi post-hébergement est une offre volontaire. Il n'existe pas de procédure d'admission.

3.5. Critères d'admission

Le suivi post-hébergement peut avoir lieu dans n'importe quel type de logement (logement du marché privé, logement social, chambre de café) et ne se limite pas aux logements se situant à Esch-sur-Alzette ou aux logements sociaux de la Ville d'Esch-sur-Alzette.

3.6. Volume de la prestation

Le volume des prestations offertes dépend d'un côté du nombre de personnes profitant du suivi post-hébergement et de l'autre côté de la demande du bénéficiaire et de la complexité de sa problématique.

3.7. Système d'assurance de la qualité des prestations fournies

Afin de garantir de la qualité dans les prestations offertes, les travailleurs sociaux du Foyer de Nuit Abrisud se concertent régulièrement afin de discuter ensemble de l'évolution des suivis sociaux et des difficultés rencontrées dans le travail avec les bénéficiaires. Au besoin, un échange avec l'infirmière psychiatrique a lieu.