

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2014

6 ÉDITORIAUX

10 SANTÉ

- 13 Aides et Soins
- 15 Centre de Convalescence - Château de Colpach
- 17 Centre de Transfusion Sanguine
- 18 CIPA Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte
- 19 Eng Hand fir déi Krank
- 20 HIV Berodung
- 21 Interprétariat Interculturel
- 23 Repas sur Roues
- 24 Ambulances
- 25 Formation Premiers Secours
- 26 Unité Cynotechnique
- 27 Weesen-Elteren

28 SOCIAL

- 31 Aides matérielles
- 33 Wanteraktioun
- 34 Épiceries sociales
- 35 dropIn
- 36 Helpline sociale
- 37 Migrants et Réfugiés
- 39 Offices sociaux
- 41 Riicht Eraus

42 JEUNESSE

- 45 Adoption
- 46 Maison de l'Adoption
- 47 Centre d'accueil Norbert Ensch
- 49 Centre Thérapeutique Kannerhaus Jean
- 50 Coordination d'Aides à l'Enfance et à la Famille
- 51 Families First Luxembourg
- 52 Familjjenhëllef
- 53 Maisons Relais et Crèches
- 54 Maisons des Jeunes
- 55 Perspectives
- 56 Placement familial
- 57 Psy-Jeunes
- 58 Service Vacances

60 HUMANITAIRE

- 63 Action humanitaire
- 64 Urgences
- 66 Prévention et réhabilitation
- 68 IFRC Shelter Research Unit
- 69 Diffusion des normes humanitaires

70 INSTITUTIONNEL

- 72 Bénévolat
- 74 Dons et legs
- 78 Services de support
- 81 Gouvernance
- 82 Bilan
- 86 Comptes de profits et pertes
- 90 Coordonnées des services
- 93 Coordonnées des sections locales



Chers amis de la Croix-Rouge,

L'année 2014 a été particulièrement riche en événements et en émotions pour la Croix-Rouge luxembourgeoise. Les nombreuses activités organisées à travers le pays pour célébrer un siècle d'aide et d'assistance aux plus vulnérables ont mis en valeur le travail considérable accompli par notre organisation au fil de son histoire. Tout avait commencé en 1914 dans les conditions effroyables du début de la Première guerre mondiale. Depuis cette période, la Croix-Rouge luxembourgeoise a démontré une capacité d'adaptation étonnante aux besoins d'une société qui n'a cessé d'évoluer.

Le centenaire a également permis de faire beaucoup parler de nous. Ce fut une formidable tribune médiatique, non pas dans une démarche « nombriliste » qui aurait frisé l'autocongratulation, mais bien dans une optique visant à asseoir encore davantage notre action et notre savoir-faire.

A ce titre, je note avec satisfaction que les retours positifs de l'année du Centenaire sont très encourageants et nous réconfortent dans notre engagement face aux nouveaux défis qui nous attendent. Je suis également très heureuse de constater que le centenaire ne nous a pas détournés non plus de nos objectifs prioritaires, bien au contraire. Jamais la Croix-Rouge ne m'a paru aussi engagée et enracinée.

Les conséquences de la crise économique continuent de frapper notre pays. Si chez nos voisins, ce sont plutôt les personnes âgées qui en pâtissent, en raison de leurs

faibles pensions notamment, au Grand-Duché, les grandes victimes de la crise sont surtout les jeunes générations.

La précarité, matérialisée par deux réalités du contexte socio-économique actuel de notre pays, à savoir le chômage et l'accès très difficile au logement, leur fait perdre confiance en eux, en leurs projets d'avenir et en leurs rêves. C'est pour cette raison que nous avons augmenté la capacité d'accueil de notre service Perspectives de 50 % en 2014. Le service a logé et accompagné 92 jeunes adultes en difficulté sociale. Malgré cet effort, les besoins insatisfaits restent importants et des efforts additionnels seront nécessaires dans ce domaine.

Dans le domaine de la Santé, la prise en charge de personnes âgées et dépendantes a continué à être notre activité principale. Le financement de notre centre de convalescence de Colpach est un sujet de préoccupation de premier ordre, car cette activité essentielle au rétablissement de personnes ayant souffert d'une maladie grave ou subi une intervention médicale majeure ne bénéficie pas d'une prise en charge permettant de fonctionner sans recourir de manière massive aux dons.

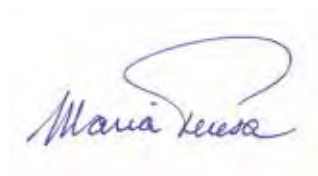
Dans le domaine humanitaire international, la Croix-Rouge luxembourgeoise a poursuivi sa spécialisation dans l'aide d'urgence au niveau de l'habitat pour soutenir les victimes de catastrophes naturelles ou de conflits. Après le passage dévastateur du typhon Haiyan sur les Philippines en novembre 2013, notre Société a ainsi organisé

la construction de 4 500 maisons. Le projet a été clôturé avec succès et 27 000 personnes ont pu s'installer dans une nouvelle maison plus résistante à d'éventuelles futures tempêtes. En réponse à l'épidémie d'Ebola, la Croix-Rouge luxembourgeoise a construit des centres de traitement en Afrique subsaharienne pour aider à prévenir la propagation de ce fléau mortel.

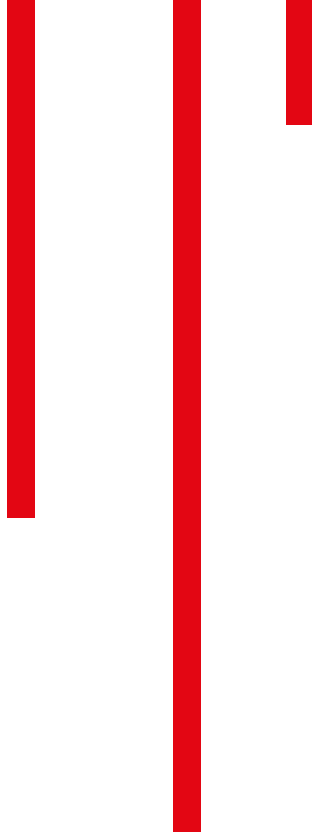
Voilà juste quelques exemples de l'engagement de nos salariés et de nos nombreux bénévoles.

Je voudrais ajouter un dernier mot pour saluer l'action déterminante de ceux-ci. Avec la signature de la Charte du bénévolat, l'engagement volontaire de dizaines de milliers de nos concitoyens dans la vie associative nationale a été reconnu à sa juste mesure.

D'expérience, je constate combien la Croix-Rouge dépend de leur engagement au quotidien et je profite de cette occasion pour leur exprimer ma profonde gratitude. ■

A handwritten signature in blue ink, reading "Maria Luisa". The signature is written in a cursive, flowing style. The name "Maria" is written in a larger, more prominent script, while "Luisa" is written in a smaller, more compact script below it.

Son Altesse Royale la Grande-Duchesse
Présidente de la Croix-Rouge



VERS UN DEUXIÈME SIÈCLE AU SERVICE DES PERSONNES VULNÉRABLES



Madame, Monsieur,

C'est pour la centième fois que la Croix-Rouge luxembourgeoise rend compte de son action. Le rapport d'activités que vous tenez en main revient bien entendu sur les événements qui, tout au long de l'année 2014, ont célébré notre riche histoire. Mais après 100 ans d'action humanitaire, la Croix-Rouge luxembourgeoise est loin de pouvoir se reposer sur ses lauriers. Au cours de l'année dernière, nous avons en effet renforcé notre engagement dans de nombreux domaines. En accompagnant les initiatives des pouvoirs publics bien sûr, mais aussi et avant tout en prenant l'initiative de venir en aide aux plus vulnérables au Luxembourg comme à l'étranger.

Avec le soutien du ministère de la Famille, nous avons mis en place au cours de l'hiver 2013/14 un accueil de jour pour les personnes sans abri. Grâce à l'engagement de plus de cent bénévoles nous avons pu offrir, en plus de la nourriture et d'un toit, de la chaleur humaine, du soutien et des soins de santé. Cet hiver, l'opération a été répétée et nous avons malheureusement dû observer une croissance des besoins des plus pauvres de notre société.

À l'étranger, nous avons poursuivi notre engagement en renforçant notre spécialisation dans les abris d'urgence.

Si nous avons pu clôturer notre intervention à Haïti en confiant aux autorités locales la gestion du centre de santé que nous avons construit, nous avons été amenés à lancer plusieurs nouveaux projets pour répondre à des crises humanitaires comme l'épidémie d'Ebola ou les conflits intérieurs en Europe de l'Est, en Afrique ou au Moyen Orient.

Dans ce rapport vous découvrirez des informations sur les activités de chacun de nos 40 services. Vous verrez que certaines activités continuent à se développer alors que d'autres sont plutôt en voie de consolidation. C'est en étudiant le développement de chaque service en détail que des tendances deviennent visibles.

Ainsi, nous nous réjouissons d'un rajeunissement significatif de notre population de donneurs de sang bénévoles. Cependant, l'inquiétude quant à la sécurité de l'approvisionnement n'est pas levée car nous n'avons pas encore réussi à mobiliser le nombre de nouveaux donneurs visés.

Au niveau de nos épiceries sociales, nous constatons que le nombre de passages en caisse progresse malgré un ciblage beaucoup plus sélectif des bénéficiaires par les assistants sociaux. Cette évolution témoigne des difficultés croissantes des bénéficiaires à s'extirper de l'état de la pauvreté et de l'exclusion.

Pour son deuxième siècle d'existence, la Croix-Rouge a l'ambition de renforcer encore sa capacité à répondre de manière rapide et pertinente aux besoins des plus vulnérables alors que les changements de notre société s'opèrent à un rythme de plus en plus soutenu.

Ce ne sera qu'avec le soutien continu de nos nombreux bénévoles et donateurs, avec l'appui des pouvoirs publics et avec l'engagement quotidien de nos équipes de professionnels que nous réussirons dans notre mission. ■

Michel Simonis,
Directeur général

LES ACTIVITÉS SANTÉ

En quelques chiffres

TÉMOIGNAGES

Ambulances

« Le renouvellement de notre flotte répond à l'objectif de modernisation de notre équipement afin d'assurer au mieux notre mission de secours envers les personnes malades et blessées. »

Yves Marx, responsable

« Le renforcement de nos services de secours, à la fois par l'augmentation des effectifs et par l'acquisition de matériel de pointe, témoigne de notre engagement dans le domaine de la santé. Grâce à l'acquisition d'une ambulance soins intensifs, nous jouons désormais un rôle-clé dans le domaine des transferts en soins intensifs inter-hospitaliers et entre services de réanimation. »

Dr Guy Loos,
Président du Comité des bénévoles
des Services de Secours de la
Croix-Rouge

Formation Premiers Secours

106 COURS

de premiers secours avec
2 073 participants



Unité Cynotechnique

29 BÉNÉVOLES

ont presté plus de 13 461 heures
d'activité



Centre de Transfusion
Sanguine

933 NOUVEAUX
DONNEURS



Aides et soins

98%

des clients recommandent le service

Weesen-Elteren

56  

mamans et papas en deuil soutenus

CIPA Junglinster

2570

heures de formation suivies par le personnel

Repas sur Roues

59 875
REPAS



livrés dans 31 communes

Interprétariat Interculturel

40 LANGUES



parlées par 60
interprètes

Eng Hand fir déi Krank

17

nouveaux bénévoles

HIV Berodung

735 TESTS
RAPIDES

et 519 consultations
de dépistage
effectués



Centre de Convalescence
Château de Colpach

70%

des patients ont pu retourner chez eux

Ambulances

+32%

DE TRANSPORTS



effectués par le service par rapport à 2013

+99%

DE TRANSPORTS



effectués par rapport à 2012

AIDES ET SOINS

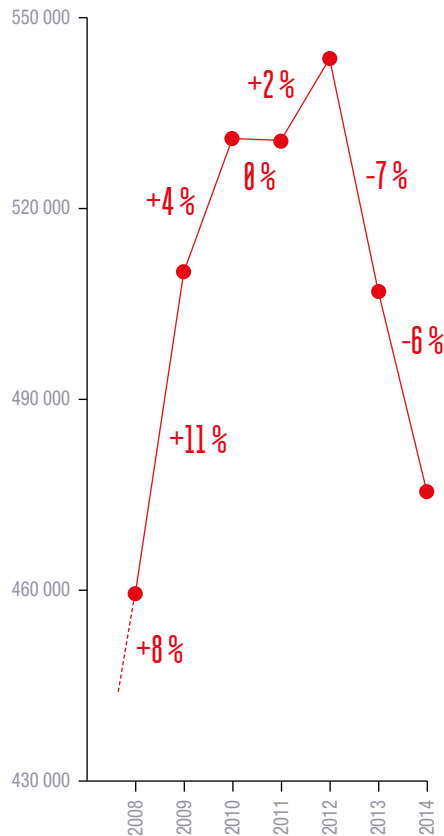
Haut niveau de satisfaction des clients

Le service aide les personnes dépendantes ou fragilisées par leur état de santé à maintenir leur autonomie et leur qualité de vie à domicile. Les soins et l'accompagnement sont personnalisés. Acteur principal du réseau HELP, le service des Aides et Soins compte 1 032 collaborateurs. Les 21 antennes de soins à domicile, les quatre centres de jour, le centre de logement encadré à Kayl et le club senior Atertdall offrent ainsi avec les autres membres du réseau HELP une couverture nationale.

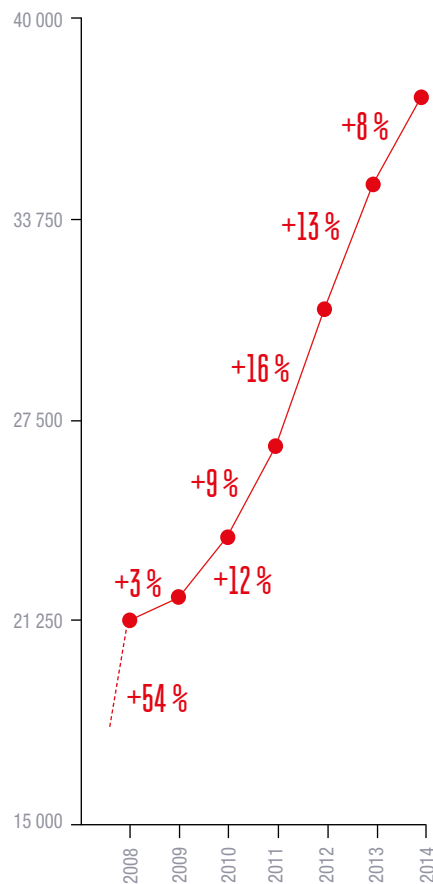
716 827 heures d'aides et de soins ont été comptabilisées dans le cadre de la prise en charge par l'Assurance dépendance (690 761 en 2013), ce qui représente 4 % de plus que l'année précédente.

475 543 actes infirmiers ont été prodigués, soit 92 780 heures facturées. Le nombre d'actes infirmiers a continué à diminuer affichant une baisse de 6 % par rapport à 2013 ; une baisse de 7 % avait alors déjà été observée par rapport à 2012. Cela peut s'expliquer par l'instauration par la Caisse Nationale de Santé (CNS) d'une participation financière du patient ainsi que par l'émergence de petits réseaux particulièrement actifs dans les soins ambulatoires. Les actes de kinésithérapie étaient au nombre de 37 631, soit une progression de 8 % par rapport à 2013.

Le dossier intégré du patient, implémenté en 2013, retrace les informations concernant les patients de manière informatique. Ce nouvel outil a permis d'améliorer la continuité des soins et l'interdisciplinarité. Il a ainsi contribué à la qualité et à l'efficacité des prestations. Il est par ailleurs en cohérence avec les travaux relatifs au Dossier Soins Partagé (DSP), développé par le ministère de la Santé dans le cadre de E-Santé, le portail de la Santé au Grand-Duché. L'outil a été complété par un module de facturation en 2014.

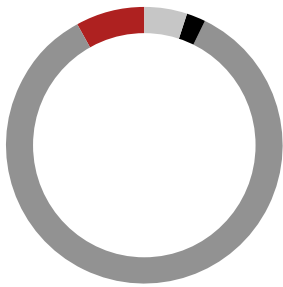


Évolution actes infirmiers en nombre



Évolution actes kinésithérapie en nombre

Volume d'activité: 61 582 k€
Salariés: 886,8 ETP



- Dons (0,1%)
- Bénéficiaires (5%)
- État / Communes (2,2%)
- CNS + Assurance dépendance (84,8%)
- Autres (7,9%)

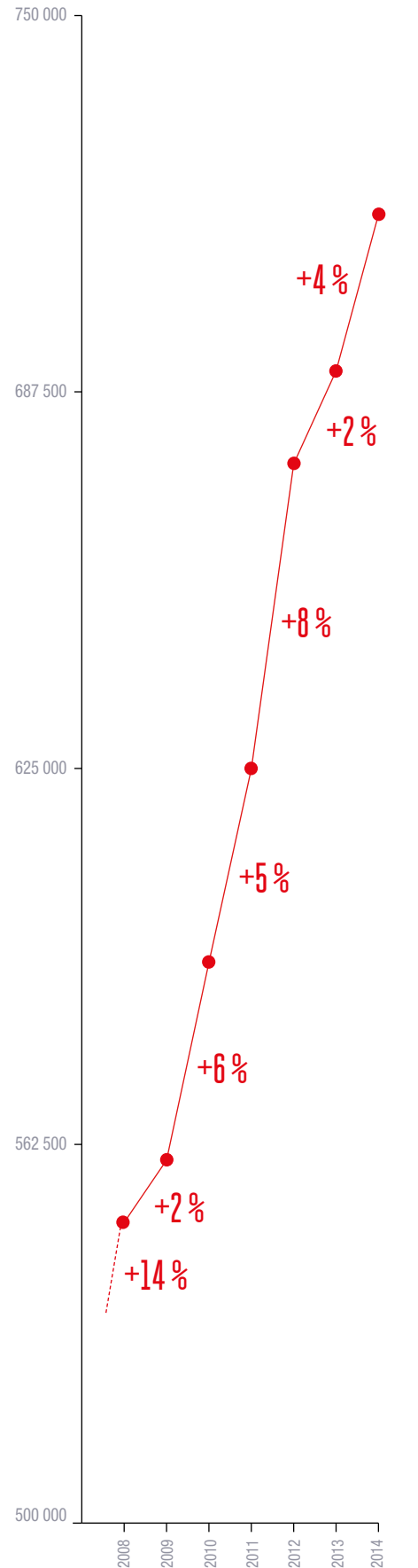
La démarche d'amélioration continue de la qualité a une fois encore été récompensée: le service a remporté en juin le 1^{er} Healthcare Award dans la catégorie « best Patient Experience ». L'enquête de satisfaction annuelle auprès des clients a révélé que 94,9% des clients étaient très satisfaits, voire vraiment très satisfaits, et que 98% recommanderaient le service.

Le centre psycho-gériatrique Chomé a été fermé pour travaux de rénovation et a rouvert ses portes au mois d'octobre. L'antenne de soins d'Echternach, qui s'est largement développée ces dernières années, a emménagé dans un deuxième bureau à Echternach et a continué à assurer une présence 24h/24 au Senior Hotel.

Le service des Aides et Soins a formalisé de nouvelles collaborations et, plus particulièrement, un projet mené avec la Police Grand-Ducale. Cette collaboration a pour but de sensibiliser les personnes âgées par rapport à des abus de confiance.

La 8^e rencontre des bonnes pratiques a eu lieu autour du thème de la démence.

Le service a mis en œuvre un projet de prévention des chutes en collaboration avec deux autres services de la Croix-Rouge: le Centre de Convalescence de Colpach et le CIPA de Junglinster. ■



Évolution prestations Assurance dépendance facturées en heures

CENTRE DE CONVALESCENCE CHÂTEAU DE COLPACH

*Vers un changement
de stratégie dû à
des financements
insuffisants*

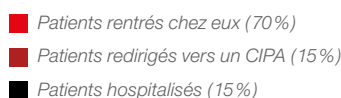
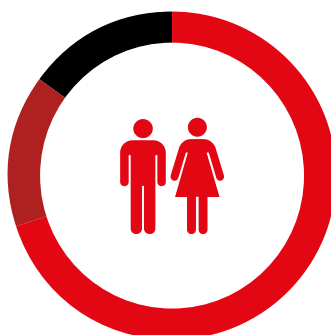
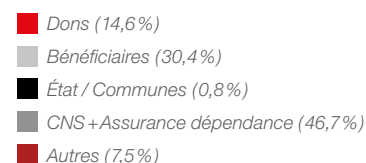
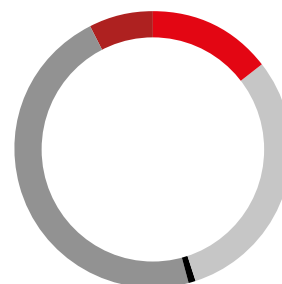
Le Centre de Convalescence a pour mission d'aider à la récupération physique et psychique de patients après une période de soins aigus ou après une maladie grave. Le Centre, situé dans l'enceinte du parc du Château de Colpach, a une capacité d'accueil de 100 lits et reçoit des convalescents pour un séjour de trois semaines.

Le pourcentage de patients ayant pu rejoindre leur domicile après la cure de convalescence reste constant par rapport aux années précédentes. **Alors que 70 % des patients sont rentrés chez eux, 15 % ont été redirigés vers un CIPA et 15 % ont été hospitalisés à nouveau du fait de la spécificité des pathologies.**

Les patients admis au Centre provenaient directement des hôpitaux à raison de 65 %, contre 71 % en 2013, et 69 % en 2012.

En plus des soins de santé de base et des séances d'éducation à la santé (hygiène de vie et nutrition saine, prévention spécifique par rapport au problème de santé pour éviter des rechutes, etc.), les patients du Centre de Convalescence ont bénéficié de 13 500 actes de kinésithérapie et de près de 5 000 actes en ergothérapie; une progression de 6,7 % des actes de kinésithérapie et de 21,5 % en ergothérapie. Le taux d'occupation des lits était de 87 % en 2014 et de 77 % en 2013. Le personnel du Centre de Convalescence a bénéficié au total de 4 077 heures de formation.

Volume d'activité: 7 344 k€
Salariés: 61,7 ETP



Répartition des patients en 2014

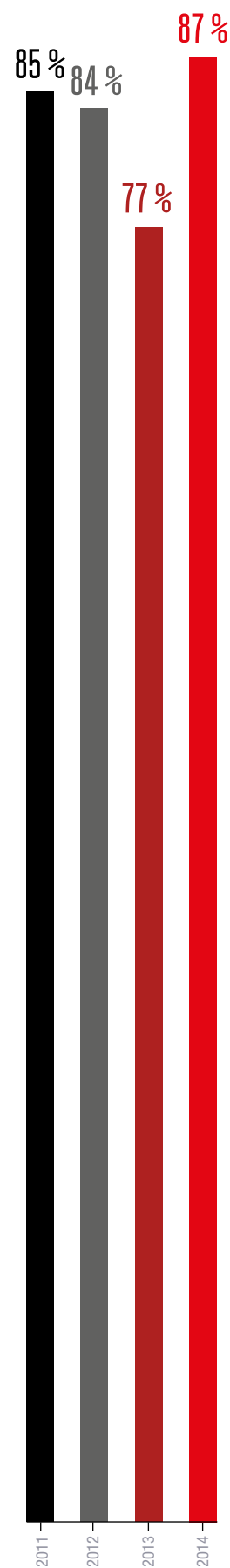
En collaboration avec la Haute Ecole Robert Schuman de Libramont (Belgique), le Centre de Convalescence a organisé six conférences traitant de thématiques d'éthique.

Les « Mardis de l'Éthique » ont rassemblé 262 participants, majoritairement des professionnels de santé.

Une Journée « Portes Ouvertes » a été organisée et a permis à 171 personnes de visiter le Centre et de découvrir l'approche de la convalescence thérapeutique.

Grâce à un don, un accompagnement par la sophrologie a pu être proposé à 25 patients souffrant de stress et de douleurs chroniques. Ils ont apprécié les bienfaits apportés par cette méthode de relaxation et de bien-être leur permettant d'améliorer leur qualité de vie.

Les tarifs de remboursement des cures de convalescence par la Caisse Nationale de Santé (CNS) restent insuffisants et entraînent un déficit nécessitant le financement par des dons. ■



Évolution taux d'occupation 2011-2014

CENTRE DE TRANSFUSION SANGUINE

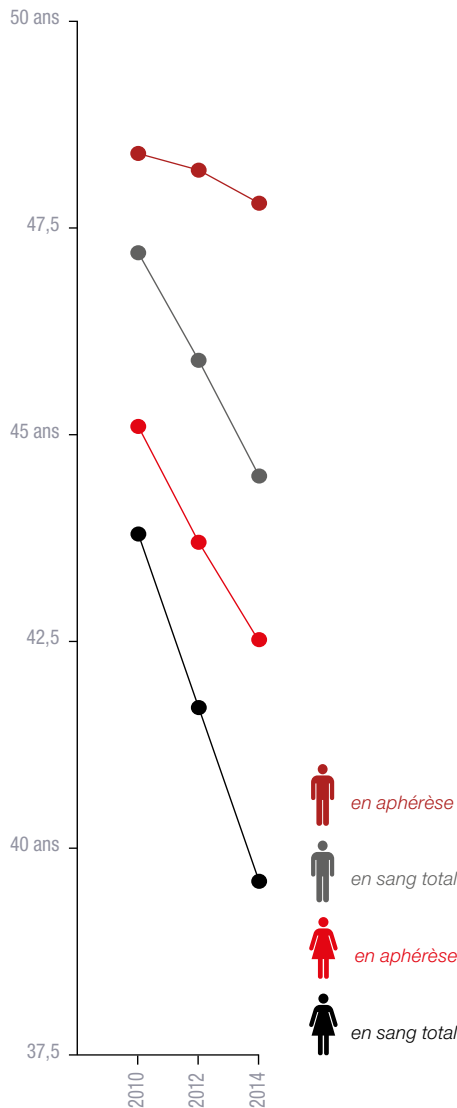
Nouveaux questionnaires d'aptitude au don et arrêt de la fabrication des dérivés plasmatiques

Etablissement à vocation nationale, certifié ISO 9001 et accrédité ISO 15189, le Centre de Transfusion Sanguine (CTS) est le seul établissement agréé par le ministère de la Santé pour la collecte de sang auprès des donneurs bénévoles et la préparation des produits sanguins labiles (PSL) qu'il distribue aux hôpitaux afin de satisfaire les besoins des malades et blessés. L'équipe de professionnels, composée d'une soixantaine de personnes, est aidée par près de soixante-dix bénévoles qui assurent l'accueil en cafétéria, tant au Centre que sur les sites de collectes externes. Le service fonctionne 24 heures/24 et 7 jours/7.

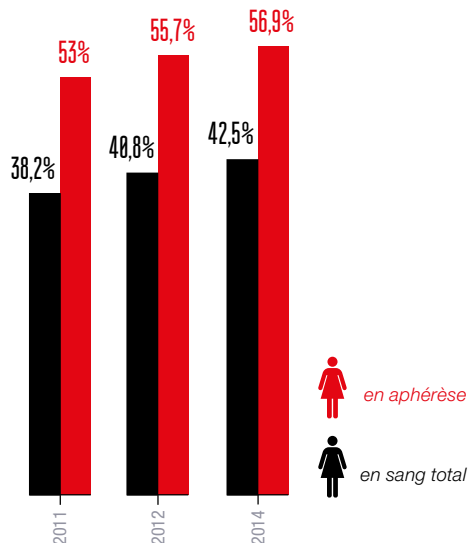
74 % des 12 660 donneurs de sang inscrits et 83 % des 896 donneurs en aphérèse (plaquettes et plasma) ont fait au moins un don. **Le CTS a ainsi collecté 23 904 dons (20 137 dons de sang total, 3 257 dons de plasma et 510 dons de plaquettes). 933 nouveaux donneurs ont été enregistrés et ont effectué au moins un don.** Bien que les besoins des hôpitaux en sang et en produits sanguins aient été couverts, la demande des hôpitaux étant restée stable, le nombre de nouveaux donneurs n'a pas atteint les 1 000 nouveaux donneurs visés chaque année pour remplacer ceux qui ne peuvent plus donner.

La moyenne d'âge des donneurs de sang est en diminution depuis 2010 et les femmes sont de plus en plus nombreuses. Les critères d'acceptation au don ont été revus, notamment en ce qui concerne l'évaluation des facteurs de risque. De nouveaux questionnaires ont été élaborés intégrant de nouvelles questions.

Le CTS a arrêté la fabrication des dérivés plasmatiques. Le plasma collecté est dorénavant cédé à l'organisme fractionneur chargé de l'approvisionnement des hôpitaux du Grand-Duché. ■

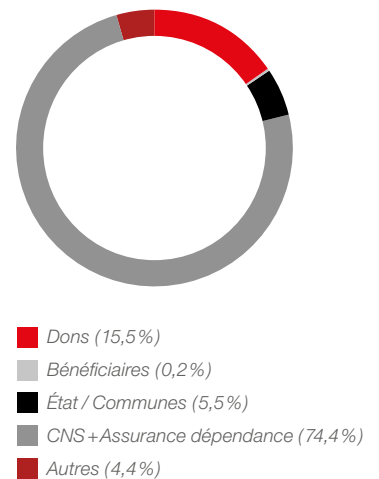


Diminution de la moyenne d'âge des donneurs de sang



Féminisation des donneurs de sang

Volume d'activité: 14 358 k€
Salariés: 60 ETP



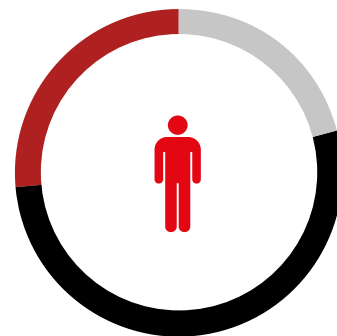
CIPA GRANDE-DUCHESSE JOSÉPHINE-CHARLOTTE

*Optimiser
l'accompagnement des
personnes âgées par la
gestion informatisée des
dossiers de soins*

Le Centre Intégré pour Personnes Agées (CIPA) de Junglinster propose un accompagnement permanent et une prise en charge globale à 100 résidents qui sont des personnes âgées de plus de 65 ans, souvent malades et dépendantes, dans le respect de leur dignité et de leur individualité. En complément des prestations de santé, le Centre leur offre des activités ludiques, sociales, sportives et de bien-être.

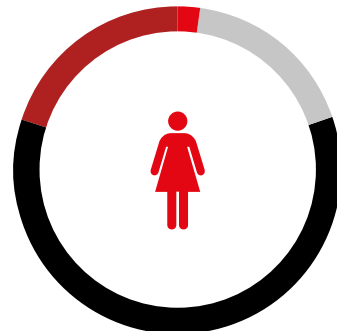
Au cours de l'année, le CIPA a accueilli 13 nouveaux pensionnaires. Au 31 décembre 2014, 81 femmes et 19 hommes résidaient au Centre.

19 HOMMES



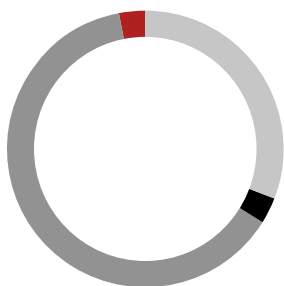
- Entre 70 et 79 ans (4)
- Entre 80 et 89 ans (10)
- Entre 90 et 99 ans (5)

81 FEMMES



- Entre 60 et 69 ans (2)
- Entre 70 et 79 ans (14)
- Entre 80 et 89 ans (49)
- Entre 90 et 99 ans (16)

Volume d'activité: 8477 k€
Salariés: 82,1 ETP



- Dons (0,1%)
- Bénéficiaires (31%)
- État / Communes (2,8%)
- CNS + Assurance dépendance (63,2%)
- Autres (2,9%)

L'année a été marquée par l'introduction des dossiers de soins informatisés. La documentation électronique des soins prodigués aux résidents a permis d'améliorer la communication entre le personnel soignant ainsi que d'augmenter la sécurité des données personnelles des résidents. Le CIPA Junglinster est la première institution au Luxembourg à travailler avec cet outil au niveau de la prise en charge stationnaire.

Plusieurs activités et événements ont marqué l'année: la visite de Leurs Altesses Royales le Prince Guillaume et la Princesse Stéphanie, les festivités dans le cadre des 100 ans de la Croix-Rouge luxembourgeoise, la semaine de la Santé, la Fête d'été, l'excursion sur le bateau Marie-Astrid, l'« Oktoberfest », la kermesse au CIPA, etc.

Des travaux ont été réalisés, dont le réaménagement de la cour intérieure. Les pensionnaires, notamment ceux résidant au niveau du rez-de-jardin, peuvent profiter des nouvelles installations. Le personnel du

CIPA a suivi 2 570 heures de formation, soit 370 heures de plus qu'en 2013 (cours de premiers secours, soins palliatifs, sécurité, utilisation de l'outil de gestion des dossiers informatisés, cours de luxembourgeois, etc.). ■

13 

Nombre de nouveaux pensionnaires au CIPA

ENG HAND FIR DÉI KRANK

Élargissement des visites à des personnes hospitalisées

Le service Eng Hand fir déi Krank a pour mission la prévention de la solitude et la lutte contre l'isolement des personnes vulnérables. Il forme et encadre des bénévoles qui rendent régulièrement visite à domicile ou en institution à des personnes se sentant seules et/ou isolées, leur permettant ainsi de maintenir un lien social. Les bénévoles leur proposent un accompagnement fondé sur le respect et la communication.

Les 48 bénévoles ont presté un total de 2 620 heures d'accompagnement.

48 

Nombre de bénévoles actifs

53 personnes ont bénéficié d'un accompagnement à domicile ou en institution par les bénévoles. Un partenariat initié avec le service de gériatrie aigüe du Centre Hospitalier de Luxembourg a permis aux

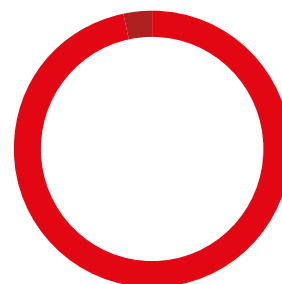
bénévoles d'effectuer 116 visites à des personnes hospitalisées.

Le service a formé 17 nouveaux bénévoles pour rendre visite à des personnes en demande de lien social.

Au mois de mai, l'équipe du service a organisé une conférence sur le thème « L'autre et la démence - accompagner une personne désorientée », animée par Benoît Fromage, professeur en psychologie gérontologique à l'Université d'Angers (France). L'objectif était de mener une réflexion sur la manière dont un accompagnant peut agir et influencer sur la personne désorientée.

L'année a été clôturée par le spectacle « Où c'est que je vais crecher cette nuit ? », une représentation gratuite de la troupe de théâtre Tohu Bohu qui a eu lieu en extérieur devant le Centre de jour pour personnes âgées de la Croix-Rouge à Dudelange. L'initiative visait à partager un moment de convivialité avec les personnes âgées et la communauté locale à l'approche des fêtes de fin d'année. ■

Volume d'activité: 153 k€
Salariés: 1 ETP



■ Dons (96,8%)
■ Bénéficiaires (0,1%)
■ Autres (3,1%)

HIV BERODUNG

Renforcement de l'accueil en logement encadré ainsi que de l'activité de dépistage

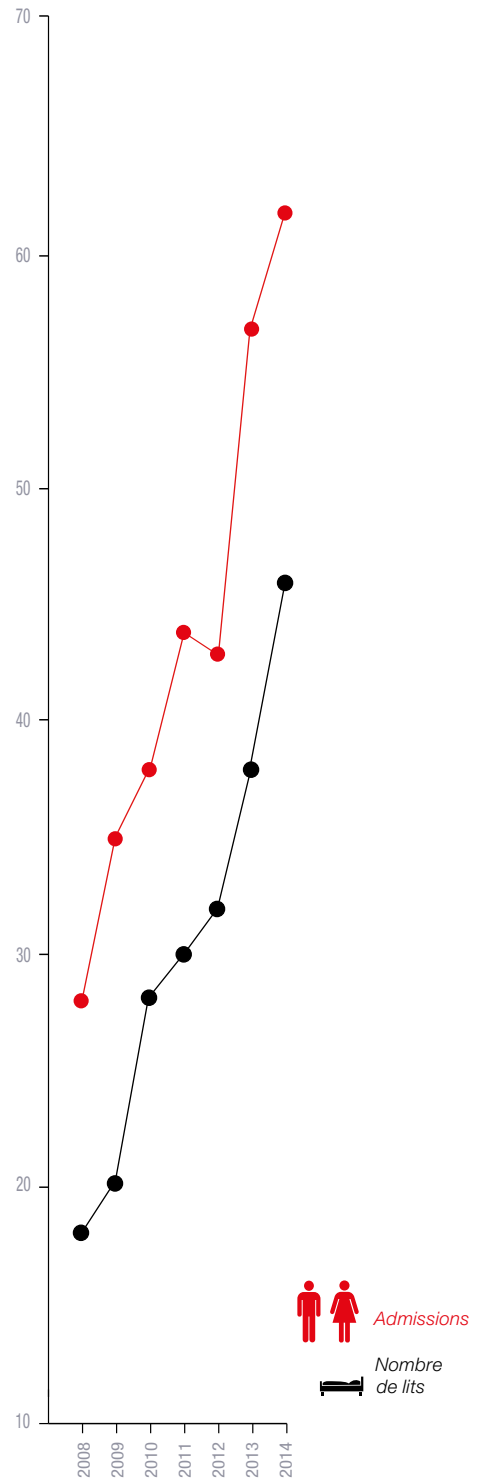
Le service HIV Berodung a pour mission de fournir aux personnes vivant avec le VIH/Sida, l'hépatite C ou avec d'autres infections sexuellement transmissibles un accompagnement psychosocial, pratique et émotionnel. Le service lutte activement contre la propagation de ces maladies en initiant des campagnes de sensibilisation, de prévention et de dépistage.

HIV Berodung a continué de **renforcer l'accueil des malades en logement encadré, passant de 38 à 46 places durant l'année**. 62 personnes ont été hébergées au total. 26 admissions ont été enregistrées tandis que 17 personnes ont quitté le foyer. La demande reste importante et concerne majoritairement des personnes très vulnérables (sans logement, sans affiliation à la Sécurité sociale, etc.) pour qui prendre des médicaments pour traiter une infection chronique par exemple s'avère difficile sans encadrement.

216 personnes, dont trois enfants, vivant avec le VIH/Sida ont consulté le service dans le cadre d'une prise en charge psychosociale (4 personnes de plus qu'en 2013). 17 personnes ont été suivies pour une hépatite C sous traitement. Le besoin de soutien psychosocial s'est avéré nécessaire pour gérer au mieux les contraintes liées à ces maladies.

27 microcrédits ont été gérés dont 9 ont été remboursés totalement au cours de l'année.

L'activité de dépistage du Dispositif d'Intervention Mobile pour la Protection de la Santé sexuelle (DIMPS) a également été renforcée. **519 consultations de dépistage ont été réalisées en 2014, soit 243 consultations de plus qu'en 2013, et 735 tests rapides d'orientation diagnostic (TROD) ont été effectués, soit 308 tests de plus qu'en 2013.**

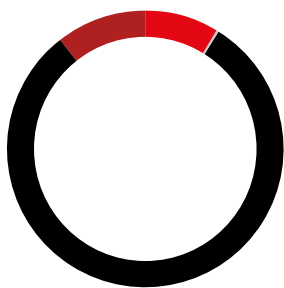


Évolution du logement encadré de 2008 à 2014

Suite aux tests effectués, quatre personnes ont été dépistées positives pour le VIH, 18 pour l'hépatite C et deux pour la syphilis. Elles ont été orientées vers le Centre Hospitalier de Luxembourg pour une prise en charge médicale.

3073 jeunes (lycées, Maisons des Jeunes, jeunes en psychiatrie) ont bénéficié de séances de sensibilisation animées par l'équipe du service HIV Berodung. ■

Volume d'activité: 1 032 k€
Salariés: 8,7 ETP



- Dons (8,8%)
- Bénéficiaires (0,1%)
- État / Communes (80,8%)
- Autres (10,3%)

INTERPRÉTARIAT INTERCULTUREL

60 interprètes et 40 langues pour intervenir dans des situations de communication difficiles

Le service met à la disposition des administrations et des institutions médicales ou d'aide et d'assistance, un soutien dans des situations de communication difficile et/ou de décalage culturel.

Au cours de l'année, le service a eu recours à 52 interprètes pour 26 langues pour des interventions dans le milieu médico-social et administratif. 1 247 demandes pour des interventions ponctuelles en interprétariat sont parvenues au service, soit une augmentation de 1,8% par rapport à 2013.

Des permanences d'interprètes en langues BCMS (bosniaque, croate, monténégrin, serbe) ont été assurées au Centre Hospitalier de Luxembourg (4 demi-journées par semaine) et au Centre de Santé Mentale (2 matinées par semaine).



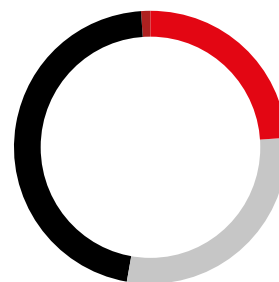
- Hôpitaux (55,6%)
- OLAI (14,6%)
- Cabinets d'avocats (7%)
- Associations travaillant avec des femmes en détresse (6,2%)

52

26

Nombre d'interprètes et nombre de langues sollicités

Volume d'activité: 232k€
 Salariés: 1,8 ETP



- Dons (46%)
- Bénéficiaires (29%)
- État (24%)
- Autres (1%)

Un total de 1 727 entretiens avec interprète ont eu lieu (interventions ponctuelles et permanences), soit une augmentation de 5,5 % par rapport à 2013.

Pour ce qui est des langues, celles de la région des Balkans ont continué à être les plus demandées (albanais, bosniaque, croate, macédonien, monténégrin et serbe) représentant 60,4 % du total. Les demandes en portugais ont légèrement augmenté avec 12,5 % du besoin (11,9 % en 2013). Suivent le russe avec 8,2 % (4 % en 2013) et l'arabe qui représente 6,1 % (5,1 % en 2013).

Les structures d'intervention les plus demandeuses ont été l'Office Luxembourgeois de l'Accueil et de l'Intégration OLAI (14,6 %), des cabinets d'avocats (7 %) et des associations qui travaillent avec des femmes en détresse (6,2 %).

Le service a organisé une formation initiale pour un groupe d'interprètes. Douze personnes ont suivi avec succès la formation, lors de laquelle elles ont abordé les questions déontologiques liées à l'activité d'interpréariat et ont travaillé sur les compétences et les limites de l'interpréariat interculturel.

Les nouvelles recrues ont permis d'ajouter six nouvelles langues aux compétences du service, à savoir le grec, l'hindi, le hongrois, le népal, le swahili et le thaï. ■

2013



- BCMS* (500)
- Albanais (186)
- Portugais (146)
- Russe (44)
- ▨ Arabe (63)
- ▨ Chinois (70)
- ▨ Farsi/Persan (67)
- ▨ Polonais (13)

2014



- BCMS* (493)
- Albanais (249)
- Portugais (154)
- Russe (102)
- ▨ Arabe (76)
- ▨ Chinois (53)
- ▨ Farsi/Persan (28)
- ▨ Polonais (16)

Les langues les plus demandées
(* Bosniaque - Croate - Monténégrin - Serbe)

REPAS SUR ROUES

30 ans de livraison de repas à domicile, 94% de taux de satisfaction

La Croix-Rouge luxembourgeoise et les Communes partenaires s'associent dans le but de permettre aux citoyens vulnérables aux niveaux physique, psychique et/ou social de vivre à domicile, dignement et de la manière la plus autonome possible. Dans ce cadre, le service Repas sur Roues vise à apporter une aide à des personnes pour qui la préparation des repas quotidiens devient une tâche compliquée.

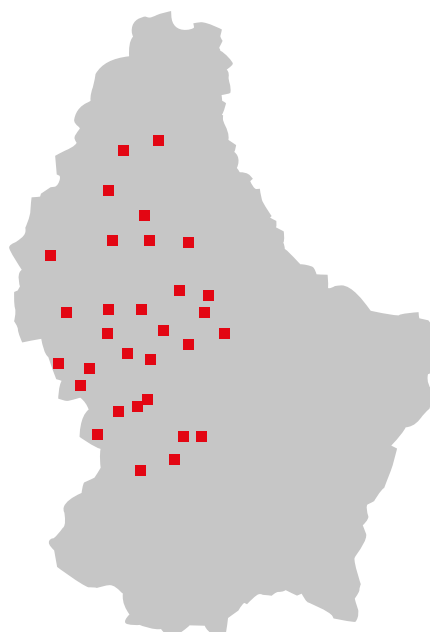
59875 

Nombre de repas livrés

280 clients dans 31 communes partenaires ont bénéficié de la livraison de 59875 repas. Au total, les chauffeurs ont parcouru 179295 km pour la distribution des repas au cours de l'année.

Le service Repas sur Roues qui a fêté ses 30 ans d'existence en 2014, est fier d'afficher un taux de satisfaction de 94% des clients quant à la qualité des repas et de leur livraison.

Le service a signé un nouvel accord de collaboration avec les Communes partenaires décrivant ses valeurs et engageant les Communes à soutenir les bénéficiaires. ■



Communes desservies: Beckerich, Bissen, Boevange/Attert, Boulaide, Bourscheid, Colmar-Berg, Ell, Esch/Sûre, Eschweiler, Ettelbruck, Feulen, Garnich, Goesdorf, Grosbous, Hobscheid, Kehlen, Kiischpelt, Kopstal, Lac de la Haute-Sûre, Mamer, Preizerdaul, Rambrouch, Redange/Attert, Saeul, Schieren, Septfontaines, Tuntange, Useldange, Vichten, Wahl, Winseler

Volume d'activité: 901 k€
Salariés: 0,5 ETP*



- Dons (9,9%)
- Bénéficiaires (73,1%)
- État / Communes (16,7%)
- Autres (0,3%)

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

SERVICES DE SECOURS

La création du pôle Services de Secours en janvier 2014, regroupant le service Ambulances, l'Unité Cynotechnique ainsi que le service Formation Premiers Secours a pour objet de renforcer la collaboration entre les différents services opérant dans le domaine des secours.

AMBULANCES

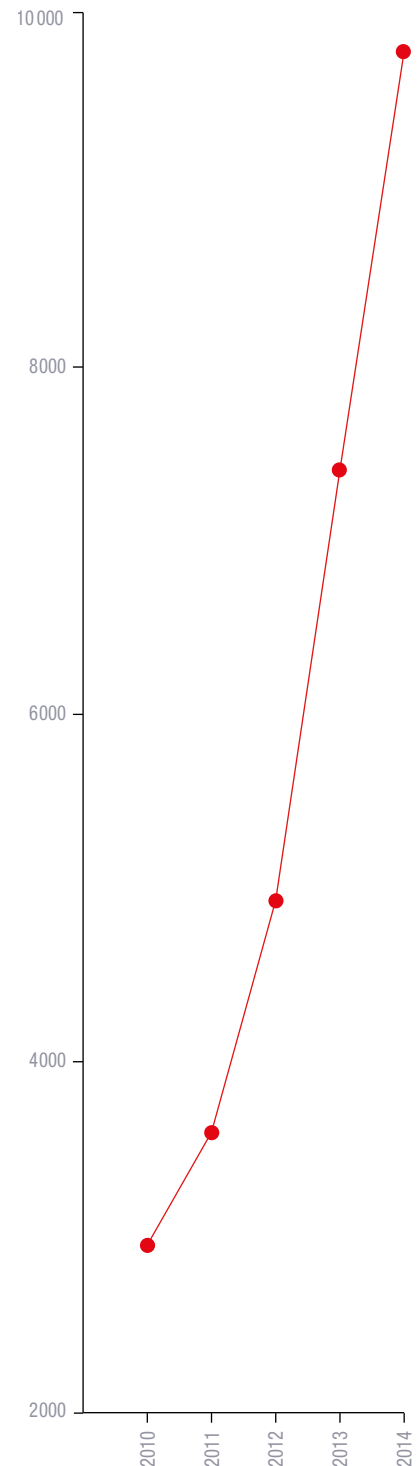
Les transports sanitaires en constante progression

Le service Ambulances assure des transports de patients, en ambulances, en ambulances « soins intensifs » ou en véhicules adaptés au transport de personnes à mobilité réduite entre établissements hospitaliers ou entre le domicile et l'hôpital, ainsi que des transferts internationaux ou des rapatriements. Les secouristes-ambulanciers effectuent des permanences lors d'événements sportifs et culturels pour dispenser les premiers secours en cas de besoin. Ils font aussi des interventions les week-ends avec les Pompiers Professionnels de la Ville de Luxembourg et assurent des transports de produits sanguins pour le compte du Centre de Transfusion Sanguine.

9 815 transports de patients ont été effectués par le service Ambulances. Cette activité a connu une progression de 32,5% par rapport à 2013 et de 99% par rapport à 2012. Un total de 354 090 km ont été parcourus. Le nombre de permanences lors de manifestations est passé de 86 en 2013 à 126 en 2014.

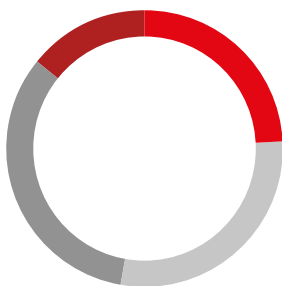
La flotte de véhicules d'intervention a été renouvelée par l'acquisition d'une ambulance, d'une ambulance « soins intensifs » et de quatre véhicules adaptés au transport de personnes à mobilité réduite.

Neuf secouristes bénévoles ont rejoint le service et quatre ambulanciers professionnels ont été embauchés afin de faire face à la demande croissante en transports sanitaires, portant l'équipe à 43 bénévoles et à 23 salariés. Deux employés administratifs ont assumé l'organisation des transports sanitaires. L'unité d'intervention à moto et à vélo (MoVe) a fêté son 5^e anniversaire. ■



Progression du nombre de transports de patients de 2010 à 2014

Volume d'activité: 1 469 k€
Salariés: 26 ETP



- Dons (24,2%)
- Bénéficiaires (28,7%)
- État / Communes (0,1%)
- CNS + Assurance dépendance (32,9%)
- Autres (14,1%)

FORMATION PREMIERS SECOURS

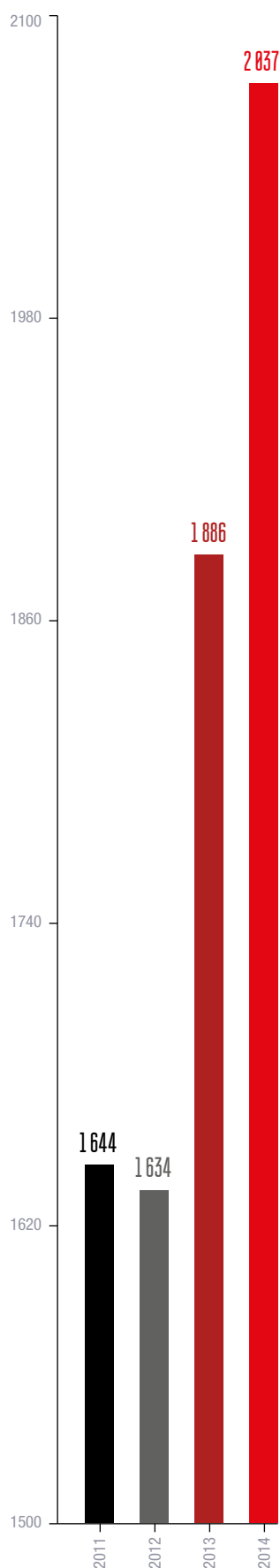
Les cours d'initiation aux gestes de premiers secours très demandés

Le service dispense des cours de premiers secours, des initiations aux gestes de premiers secours ainsi que des cours de rappel en secourisme en langues luxembourgeoise, française, allemande et anglaise.

La Croix-Rouge luxembourgeoise a organisé 34 cours de base en secourisme avec 910 participants (2013 : 57 cours avec 1 376 participants), 44 cours d'initiation aux gestes de premiers secours pour 700 participants (2013 : 26 cours avec 370 participants) et 28 cours de rappel pour 463 participants (2013 : 10 cours avec 120 participants).

Au total, le service Formation Premiers Secours a organisé 106 cours de premiers secours avec un total de 2073 personnes formées, ce qui représente 13 cours de plus par rapport à 2013 et 187 personnes formées de plus.

La chute du nombre de cours de base en secourisme tenus s'explique par une plus grande demande pour des cours d'initiation aux gestes de premiers secours. De plus, certains cours de base n'ont pas pu avoir lieu au sein de Communes faute d'instructeur disponible. En effet, le service a été confronté à la pénurie d'instructeurs bénévoles disponibles en journée. Le recrutement d'un instructeur professionnel a été lancé. ■



Nombre de personnes formées aux premiers secours

Volume d'activité: 110k€
Salariés: 0 ETP



UNITÉ CYNOTECHNIQUE

Une équipe bénévole très active pour des secours hautement performants

L'Unité Cynotechnique, composée entièrement de bénévoles, a pour mission de rechercher des personnes disparues ou ensevelies sous les décombres suite à des catastrophes humanitaires aux niveaux national et international.

Les 29 bénévoles de l'Unité Cynotechnique ont presté 13 461 heures d'activité (12 666 en 2013), incluant les formations, exercices, tests et certifications, les démonstrations, les travaux administratifs ainsi que les interventions d'urgence. A cela s'ajoutent 8 376 heures de permanence par les maîtres-chiens et les coordinateurs d'intervention opérationnels.

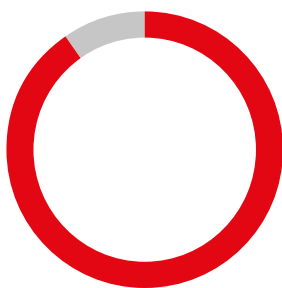
L'Unité Cynotechnique a été appelée à intervenir à 12 reprises par la Police Grand-Ducale via la Centrale des Secours d'Urgence 112. Une intervention supplémentaire a eu lieu en Allemagne sur demande des pompiers de Trèves. **Sur les 12 interventions nationales, quatre ont eu lieu sur décombres** (effondrement d'une grange à Fentange ainsi qu'à Pontpierre, glissement de terrain à Mondercange et écroulement d'un pont ferroviaire à Bettembourg).

L'Unité a organisé, entres autres, diverses activités et formations au cours de l'année : une conférence sur l'olfaction du chien, un week-end de formation pour coordinateurs d'intervention, un stage cynotechnique en Bavière, diverses démonstrations dans des écoles et crèches du Grand-Duché, des exercices opérationnels avec divers corps de Sapeurs-Pompiers du Grand-Duché.

Le programme de formation de 80 heures pour les membres de l'équipe descente en rappel a été défini et sera mis en œuvre en 2015. L'unité a également débuté en 2014 la formation d'un chien dépisteur d'odeur individuelle qui devrait être opérationnel à l'automne 2015. ■



Volume d'activité: 88 k€
Salariés: 0 ETP



■ Dons (90,5%)
■ Bénéficiaires (9,5%)

Nombre de chiens de secours brevetés ou en formation et de membres bénévoles actifs

WEESEN-ELTEREN

56 mamans et papas en deuil ont obtenu un soutien du groupe

Weesen-Elteren est un groupe d'échange et d'entraide pour parents ayant perdu un enfant et veut aider les parents à retrouver peu à peu goût à la vie. Les réunions favorisant le partage du vécu de personnes confrontées à la même tragédie ont lieu tous les derniers mercredis du mois. Le groupe, dont le fonctionnement se fonde uniquement sur le bénévolat, se retrouve également pour des activités.

56 

Nombre de mamans et de papas en deuil soutenus

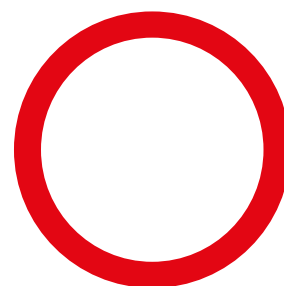
5 bénévoles, eux-mêmes touchés par la perte d'un enfant, ont coordonné le groupe qui a **aidé et soutenu 56 mamans et papas. 8 personnes faisant le deuil de leur enfant ont été accueillies pour la première fois en 2014.** 40 personnes ont également été aidées par téléphone.

22 parents ont assisté une ou plusieurs fois aux réunions mensuelles, totalisant ainsi 64 présences. 56 ont participé aux activités et sorties de détente et d'échange proposées, telles que la représentation de la pièce de théâtre « GIFT », la visite guidée du Monument du Souvenir de l'Association des Victimes de la Route près de Junglinster ou encore la veillée de Noël. ■



Nombre de personnes ayant assisté aux réunions

Volume d'activité: 0,4 k€
Salariés: 0 ETP



■ Dons (100%)

LES ACTIVITÉS SOCIALES

En quelques chiffres

TÉMOIGNAGES

Wanteraktioun



« Jusqu'à 200 personnes par jour ont pu manger un repas chaud et trouver refuge pour quelques heures et ce, 7 jours sur 7. Cette action n'aurait pas pu fonctionner sans le soutien et la participation de 130 bénévoles. »

Patrick Salvi, responsable

« À travers des jeux de société, des activités de peinture ou de musique, des vrais contacts humains se sont créés entre bénévoles et bénéficiaires. J'ai fait des rencontres qui m'ont aussi apporté un autre regard sur ma propre vie. »

Edwige, bénévole

Aides Matérielles et alimentaires

+11,8% 
DE LIVRAISONS

effectuées par rapport à 2013



197 
COLIS

de vêtements ont été préparés pour le Centre Pénitentiaire de Luxembourg

Wanteraktioun

18 837 
REPAS

ont été offerts à 1 147 personnes sans-abri sur toute la durée de l'action

Épicerie Sociale

2055
PERSONNES

en situation de précarité aidées, dont 745 enfants

13 319 
PASSAGES

en caisse ont été comptabilisés

Migrants et Réfugiés

92 

personnes ont bénéficié d'une prise en charge ethno-psychologique

Offices Sociaux

5244 
FAMILLES

ont été aidées

Rücht Eraus

+77%

de consultations pour auteurs de violences domestiques depuis 2011

Helpline Sociale

779 
DEMANDES

dont 106 d'urgence vitale ont été traitées

dropIn

50 577 
PRÉSERVATIFS

ont été distribués gratuitement

AIDES MATÉRIELLES

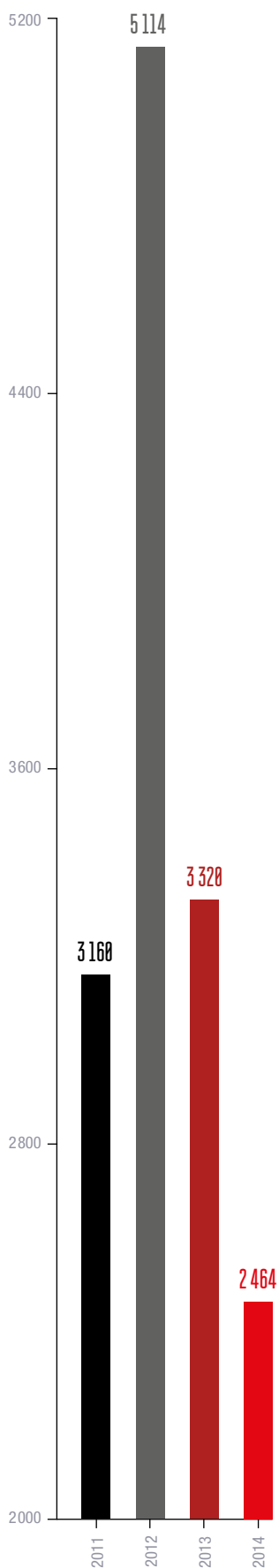
Augmentation du nombre de points de collecte de vêtements

Les services Meubles et Équipements et Vestiaires ont pour objet la collecte de biens de première nécessité (vêtements, chaussures, mobilier et équipement ménager, etc.) auprès de la population et la redistribution gratuite à des personnes dans le besoin.

Les trois vestiaires de la Croix-Rouge situés à Esch/Alzette, Ettelbruck et Luxembourg sont venus en aide à 2464 personnes en situation de précarité (1643 à Luxembourg-Ville, 127 à Esch/Alzette et 694 à Ettelbruck).

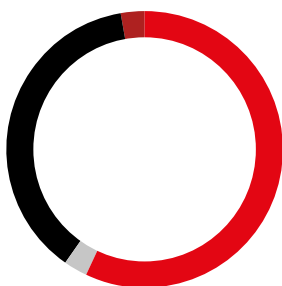
Les chiffres comparatifs de 2011 à 2014 démontrent un pic au niveau du nombre de bénéficiaires de l'aide vestimentaire en 2012, dû à l'afflux exceptionnel de demandeurs de protection internationale, suivi d'un retour progressif à la normale en 2013 et en 2014. La baisse de l'aide vestimentaire est liée à la baisse du nombre de réfugiés accueillis au Luxembourg mais aussi au fait qu'une partie des bénéficiaires de l'aide vestimentaire a eu accès à cette aide directement auprès de l'épicerie sociale fréquentée par ailleurs.

En novembre 2014, le vestiaire de Luxembourg-Ville, précédemment situé au Centre d'accueil pour migrants et réfugiés Don Bosco au Limpertsberg a été déplacé à Bonnevoie dans les locaux des Meubles et Équipements. Le nouveau vestiaire a vu sa capacité d'accueil augmentée profitant de possibilités de tri et de stockage accrues avec, comme résultat, une amélioration des conditions de travail pour les bénévoles ainsi qu'un meilleur accueil pour les bénéficiaires.



Nombre de personnes ayant eu recours aux Vestiaires

Volume d'activité : 279 k€
Salariés : 4 ETP



- Dons (57%)
- Bénéficiaires (2,9%)
- État / Communes (37,3%)
- Autres (2,8%)

Au vestiaire de Luxembourg-Ville, 4 929 visites ont été comptabilisées sachant que chaque bénéficiaire a fréquenté le service en moyenne trois à quatre reprises. Les bénévoles de la Ville ont également préparé 197 colis de vêtements pour le Centre Pénitentiaire de Luxembourg.

Pour faciliter la collecte de vêtements, le nombre de points de collecte a été augmenté et les horaires pour les dons étendus, ce qui a permis d'élargir aussi le profil des donateurs et de diversifier le type d'articles reçus pour mieux répondre aux besoins des bénéficiaires.

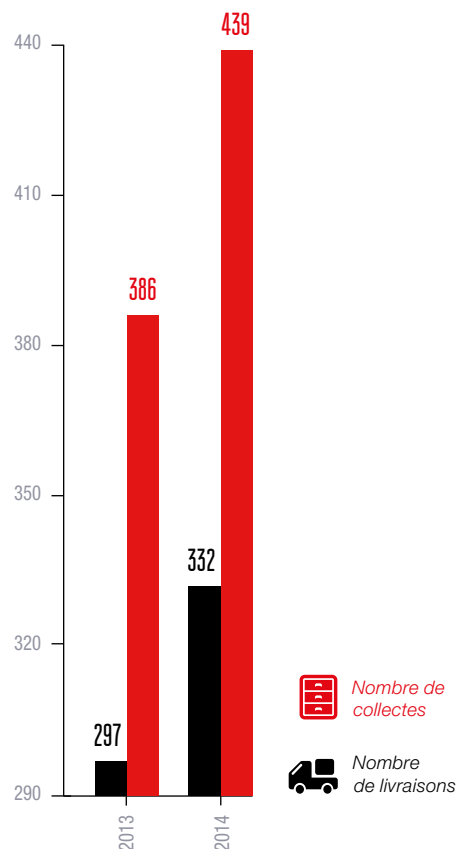
Pour le service Meubles et Equipements, l'objectif de l'année consistait à renforcer l'équipe et à aménager un espace dédié à la présentation du mobilier destiné à la vente aux particuliers parce qu'il ne répondait pas aux besoins des bénéficiaires.

+11,8% 

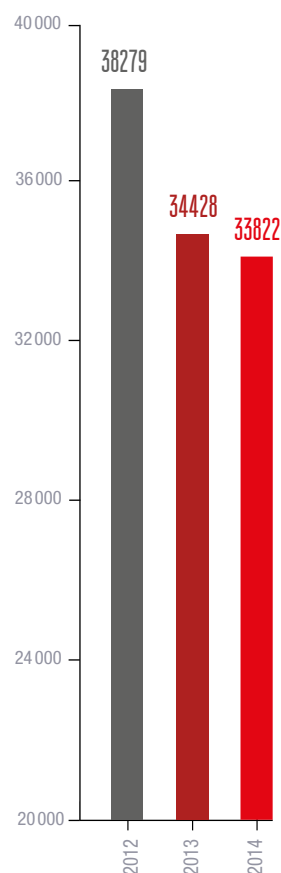
Pourcentage de livraisons supplémentaires par rapport à 2013

439 collectes et 332 livraisons de mobilier, appareils électroménagers, matériel informatique, vaisselle et objets de puériculture ont été effectuées, ce qui représente 53 collectes de dons et 35 livraisons de plus qu'en 2013.

147 ventes d'objets non adaptés aux besoins des bénéficiaires du service ont été effectués auprès de particuliers, essentiellement des personnes ayant bénéficié auparavant d'une aide sociale. Une recette de 8 169€ a été générée permettant d'acheter des équipements dont les bénéficiaires ont besoin. ■



Évolution de l'activité Meubles et Equipements



Distance parcourue (km) de 2012 à 2014

WANTERAKTIOUN

18 837 repas de midi servis à 1 147 personnes sans-abri

La Wanteraktioun (Action Hiver) est une action coordonnée et financée par le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région dont le but est d'éviter que des personnes sans-abri ne souffrent du froid pendant la période hivernale. L'action est organisée en partenariat avec Inter-Actions, la Croix-Rouge et Caritas. La Croix-Rouge luxembourgeoise prend en charge l'accueil de jour de 12h à 17h dans son local situé à Bonnevoie et la distribution de repas chauds. L'équipe éducative s'appuie sur des bénévoles pour proposer aux bénéficiaires des activités et des soins de santé primaires.

La Wanteraktioun a débuté le 1^{er} décembre 2013 et s'est terminée le 31 mars 2014.

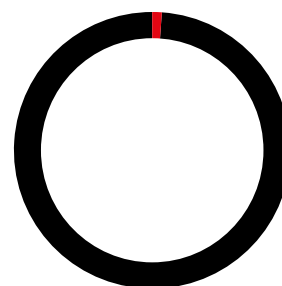
Pendant les 120 jours d'ouverture, 1 147 personnes sans-abri ou vivant dans la précarité ont fréquenté le centre de jour, dont 93 % d'hommes. Jusqu'à 212 repas y ont été distribués par jour, représentant au total 18 837 repas offerts sur toute la durée de l'action.

Quelque 130 bénévoles ont contribué à la distribution des repas de midi et 25 infirmiers bénévoles ont assuré deux fois par semaine une permanence infirmière.

Les associations et organismes suivants étaient étroitement associés à l'organisation de la Wanteraktioun: Stëmm vun der Strooss, Comité National de Défense Sociale/Vollekskichen, Jugend an Drogenhëllef, Femmes en Détresse, Foyer Abrisud, Police Grand-Ducale, Office luxembourgeois d'Accueil et d'Intégration, ministère des Affaires étrangères, ministère de la Santé, ministère des Transports, Chemins de Fer luxembourgeois et Ville d'Esch/Alzette.

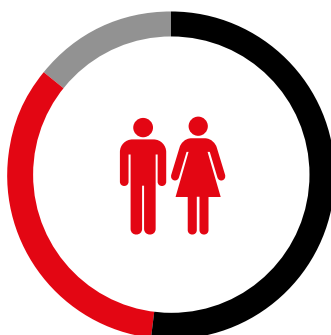
L'édition de la «Wanteraktioun» 2014/2015, qui a débuté le 1^{er} décembre 2014, a compté dès le premier mois un grand nombre de bénéficiaires par jour, accueillant jusqu'à 180 personnes, contre 120 personnes au mois de décembre 2013. ■

Volume d'activité: 261 k€
Salariés: 1,5 ETP



■ Dons (1,2%)
■ État / Communes (98,8%)

EN 2014



- Personnes sans-abri ressortissantes de l'Union Européenne (hors Luxembourg) (52%)
- Personnes sans-abri de nationalité d'un pays non-membre de l'Union Européenne (34%)
- Personnes sans-abri de nationalité luxembourgeoise (14%)

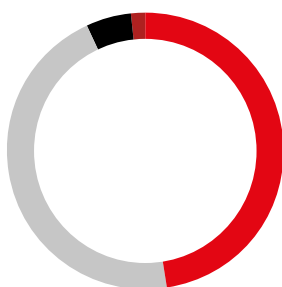


Nombre de personnes sans-abri ou vivant dans la précarité ayant fréquenté le centre de jour

ÉPICERIES SOCIALES

Meilleur ciblage des bénéficiaires de l'aide

Volume d'activité: 885 k€
Salariés: 5,5 ETP



- Dons (47,7%)
- Bénéficiaires (45,6%)
- État / Communes (5,3%)
- Autres (1,4%)

Les épiceries sociales « Croix-Rouge Buttek » offrent aux personnes touchées par la pauvreté des denrées alimentaires et des produits d'usage courant contre une participation financière d'un tiers des prix les plus bas du marché. Grâce à l'aide alimentaire, les « Buttek » donnent aux bénéficiaires la possibilité de libérer une part de leur budget familial, leur permettant ainsi de remplir d'autres obligations financières telles que le paiement de factures d'eau et d'électricité ou l'achat de matériel scolaire. En plus de l'aide matérielle qu'ils procurent, les « Buttek » sont un véritable lieu de rencontre, d'échange et d'intégration sociale.

Le réseau des six « Croix-Rouge Buttek » est venu en aide à 780 familles, correspondant à 2 055 personnes, dont 745 enfants, envoyés par les services sociaux. 64 % des familles étaient des familles monoparentales.

Les clients sont principalement des personnes touchées par les conséquences de la crise économique (perte d'emploi, logement inaccessible, incapacité à subvenir aux dépenses de la vie courante, etc.). **13 319 passages en caisse ont été comptabilisés.**

La diminution de plus de la moitié du nombre de familles bénéficiaires de l'aide (1 679 familles en 2013) et l'augmentation du nombre de passages en caisse de 31 % par rapport à 2013 s'explique par un ciblage plus précis par les acteurs sociaux des clients pouvant bénéficier de l'aide. Ceci est possible grâce à une meilleure connaissance de l'outil et avec un recul de cinq années d'expérience.

Au niveau des activités favorisant les échanges informels et sociaux, les ateliers culinaires, visant à développer les bons réflexes de consommation, ont constitué la plus importante activité proposée dans chaque épicerie. Ces rencontres ont permis aux clients de retrouver ou de découvrir le goût de la cuisine faite maison avec des recettes simples, confectionnées avec les aliments de base disponibles dans les épiceries.



13 319

2 055 

Nombre de passages en caisse et nombre de personnes aidées par les « Croix-Rouge Buttek »

Le Café des parents, mis en place au « Buttek » de Grevenmacher en partenariat avec « l'Eltereschoul » a été étendu à l'épicerie sociale de Rollingen. Il s'agit dans ce cadre de favoriser les échanges entre parents, en présence d'un collaborateur de l'« Eltereschoul », sur les difficultés ressenties dans l'éducation de leurs enfants et la vie scolaire. Dans de nombreux cas, ces discussions ont permis de mettre en lumière des dysfonctionnements et d'agir concrètement pour l'amélioration de la situation.

En 2014, les épiceries sociales ont eu besoin de plus de 400 000 € de dons pour fonctionner. ■

DROPLN

Augmentation de la fréquentation du dispensaire et distribution de nourriture en collaboration avec Stëmm vun der Strooss

Le dispensaire pour sex workers, dropln, propose un soutien et une écoute, ainsi qu'un suivi médical, social, psychologique et matériel. Il est ouvert à tout(e) prostitué(e), travesti(e) ou transsexuel(le), professionnel(le), occasionnel(le) ou usager de drogue, sans distinction de nationalité, de statut ou d'âge. Le dropln s'investit contre l'exclusion sociale des prostitué(e)s et organise des campagnes de prévention et de vaccination.

Au total, 10 286 contacts ont eu lieu avec 776 client(e)s (675 en 2013), vus par l'équipe du dropln au sein du dispensaire et dans la rue (3 566 contacts lors des 173 « streetworks »).

L'augmentation du nombre de client(e)s de 13% par rapport à l'année précédente s'explique par l'arrivée de nouveaux(elles) client(e)s originaires des pays de l'Est, une tendance visible dans la rue mais également au dispensaire.

50 577



Nombre de préservatifs distribués gratuitement

Le nombre de contacts au guichet d'échange de seringues a augmenté par rapport à l'année précédente (5 384 en 2014, contre 4 651 en 2013). Ce nombre peut s'expliquer par une augmentation du nombre d'hommes originaires d'Afrique venant chercher des préservatifs et par l'augmentation du nombre d'hommes de toutes origines venant chercher de la nourriture. 26 999 seringues y ont été échangées.

Le dropln a distribué gratuitement 50 577 préservatifs/lubrifiants au dispensaire, au guichet ou dans la rue.

26 999



Nombre de seringues échangées

Le service a bénéficié de la présence quotidienne d'une infirmière au cabinet médical dont l'activité comprend le dépistage des infections sexuellement transmissibles, la vaccination contre l'hépatite B et la contraception. L'activité au cabinet médical a été renforcée par la présence de sept médecins assurant à tour de rôle 48 permanences les mercredis soirs. Une médiatrice culturelle a renforcé ponctuellement l'équipe afin de promouvoir la prévention individuelle.

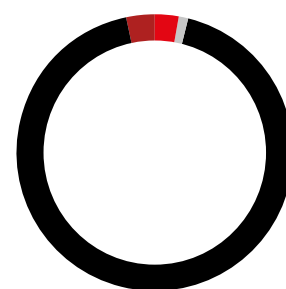
Une fois par semaine, une psychologue s'est tenue à la disposition des bénéficiaires rencontrant des problèmes de violence physique ou psychologique, des problèmes de couple ou d'isolement.

Le dropln a bénéficié du soutien de différentes structures et de particuliers sous forme de dons de nourriture, de meubles, de matériel de cuisine, de linge de maison, de vêtements, etc. Un projet de collaboration avec la « Stëmm vun der Strooss », notamment avec l'initiative « Stëmm Caddy » qui a fait un don de nourriture deux fois par semaine, a permis au service de fournir une quantité plus importante de sandwiches au guichet pour répondre à la demande des clients.

Une partie des locaux du service a pu être repeinte.

Le ministère de l'Égalité des chances, en collaboration avec le dropln et l'ADEM, a prévu d'élaborer une stratégie dite « EXIT » pour permettre aux prostitué(e)s de quitter le milieu, officialisant une démarche engagée depuis plusieurs années par le dropln. ■

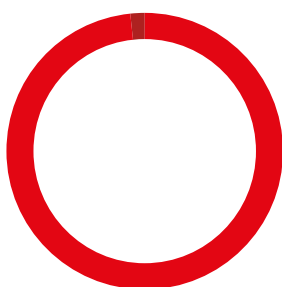
Volume d'activité: 432k €
Salariés: 3,6 ETP



- Dons (3%)
- Bénéficiaires (1,1%)
- État / Communes (92,7%)
- Autres (3,2%)

HELPLINE SOCIALE

Volume d'activité: 51 k€
Salariés: 0,5 ETP



■ Dons (98,4%)
■ Autres (1,6%)

Un soutien téléphonique demandant de plus en plus d'interventions en urgence

Intégrée aux services sociaux de la Croix-Rouge, la helpline sociale a pour objet de fournir aux usagers, par email ou par téléphone, une première consultation et une orientation optimisée dans les domaines du social, de la santé ou de la jeunesse. L'équipe collabore avec tous les acteurs professionnels du domaine social du Luxembourg.

La helpline sociale a traité 779 demandes en 2014, 115 de plus qu'en 2013. La majorité des appels provenaient du « 2755 », numéro d'appel gratuit de la Croix-Rouge luxembourgeoise.

En moyenne, une demande était traitée en 42 minutes. Dans 614 cas, les personnes ont été orientées, après une première réponse de la helpline sociale, vers des services sociaux spécialisés en fonction de la particularité de leur problématique.

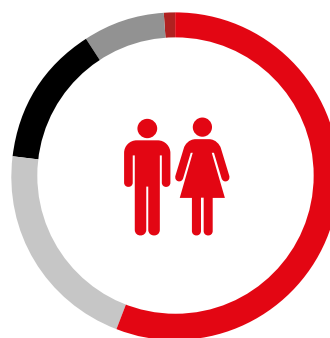
Les motifs des demandes d'aide téléphonique les plus souvent rencontrés touchaient le logement, les problèmes familiaux et psycho-sociaux.

Les demandes jugées urgentes étaient en augmentation. 106 demandes étaient d'urgence vitale (personne sans-abri, risque de suicide, etc.) nécessitant une aide immédiate, (trois fois plus qu'en 2013), et 441 demandes étaient très urgentes, nécessitant une aide à court terme (deux fois plus qu'en 2013).

Les personnes les plus vulnérables en contact avec la helpline sociale étaient des personnes sans-abri ou menacées par la perte de leur logement ou n'ayant plus accès aux prestations sociales (RMG, allocations de chômage, aide sociale, etc.).

Pour beaucoup de demandeurs d'aide, la précarité démarre avec, en premier lieu, la difficulté de préserver un logement.

EN 2014



■ Besoin concret d'une personne concernée, à court terme (56%)
■ Besoin concret d'une personne concernée, à moyen terme (21%)
■ Urgence vitale d'une personne concernée, besoin immédiat (14%)
■ Demande d'une personne sans besoin (8%)
■ Demande de renseignement général sur l'offre sociale au Luxembourg (1%)

Les appels reçus démontraient la difficulté de trouver un logement à loyer abordable ou d'accéder à un logement social. Les jeunes adultes dans ce cas de figure étaient fortement représentés parmi les appelants. ■

1 723


MIGRANTS ET RÉFUGIÉS

*Plus de 2 000
 demandeurs de
 protection internationale
 accueillis et un nouveau
 centre pour 27 personnes*

Le service Migrants et Réfugiés accueille, accompagne, informe et assiste les demandeurs de protection internationale (DPI) et les migrants tout au long de leur séjour au Luxembourg. Son but est d'œuvrer pour que les migrants vivent en dignité en activant et valorisant leurs ressources. Le service gère cinq centres d'hébergement: le centre de premier accueil Don Bosco à Luxembourg-Limpertsberg, le Foyer de Luxembourg-Eich, le Foyer Félix Schroeder à Rédange-sur-Attert, le centre d'hébergement à Betzdorf et le nouveau centre à Bertrange. Le service est financé via un accord de collaboration avec l'Office luxembourgeois de l'Accueil et de l'Intégration (OLAI) du Ministère de la Famille et de l'Intégration.

1 912 

Nombre de personnes accueillies dans les 4 centres d'hébergement

Le service a accueilli au total **1 912 demandeurs de protection internationale** dans ses quatre centres d'hébergement (1 909 personnes en 2013). **1 723 personnes de 70 nationalités** sont passées par le centre de premier accueil Don Bosco, 53 personnes de plus qu'en 2013. Au total, 81 mineurs non-accompagnés ont été accueillis et suivis dans les différents centres.

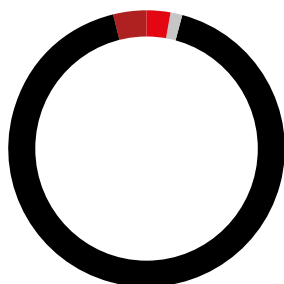
70 

Nombre de de personnes accueillies au centre Don Bosco et nombre de nationalités représentées

92 personnes ont bénéficié d'une prise en charge ethno-psychologique, dont des personnes souffrant de troubles mentaux graves et persistants, des personnes traversant une crise ou encore des personnes nécessitant une prise en charge plus personnalisée en raison de la gravité de leurs problèmes de santé.

Un nouveau centre d'hébergement pour demandeurs de protection internationale, financé par l'Etat luxembourgeois, a été construit à Bertrange avec une capacité d'accueil de 27 personnes. Les travaux ont débuté en octobre. En novembre, une réunion d'information a été organisée à destination des citoyens de la commune. Les premières familles, originaires de Syrie et du Kosovo, y ont emménagé en janvier 2015.

Volume d'activité: 1 144 k€
Salariés: 11,8 ETP



- Dons (2,8%)
- Bénéficiaires (1,5%)
- État / Communes (92%)
- Autres (3,7%)



Nombre de personnes qui ont bénéficié d'une prise en charge ethno-psychologique

Par le biais du service « Rétablissement des Liens Familiaux » de la Croix-Rouge, deux familles ont pu retrouver le contact de leurs proches en 2014.

Le service a mis en place un projet de jardin communautaire avec des ateliers de cuisine pour les résidents du centre d'Eich et les résidents du quartier. Le projet a impliqué 150 personnes, favorisant les échanges entre résidents, voisins, associations de quartier, employés et bénévoles de la Croix-Rouge.

Dans un souci d'amélioration continue de la prise en charge de ses bénéficiaires, le service Migrants et Réfugiés a rédigé, en accord avec son plan de développement, un concept d'action général. Il s'agit d'un document qui présente le fruit des réflexions et échanges de l'équipe sur la raison d'être, les moyens d'action et les pratiques actuelles de l'activité d'accueil et d'encadrement de personnes en situation de migration au Luxembourg.

Des bénévoles et des volontaires se sont engagés auprès du service Migrants et Réfugiés pour fournir de l'aide dans différents domaines comme l'aide aux devoirs, l'organisation d'activités sportives, créatives et manuelles, la distribution de repas, etc. ■



Nombre de personnes pouvant être hébergées dans le nouveau centre de Bertrange

OFFICES SOCIAUX

+ 29,3% de dossiers traités depuis 2011

La Croix-Rouge assure le travail social dans 16 des 30 offices sociaux du pays pour le compte de communes ou de regroupements de communes. Les offices sociaux collaborent avec tous les acteurs impliqués dans l'accompagnement de personnes en difficulté afin de prévenir et combattre la pauvreté et l'exclusion sociale.

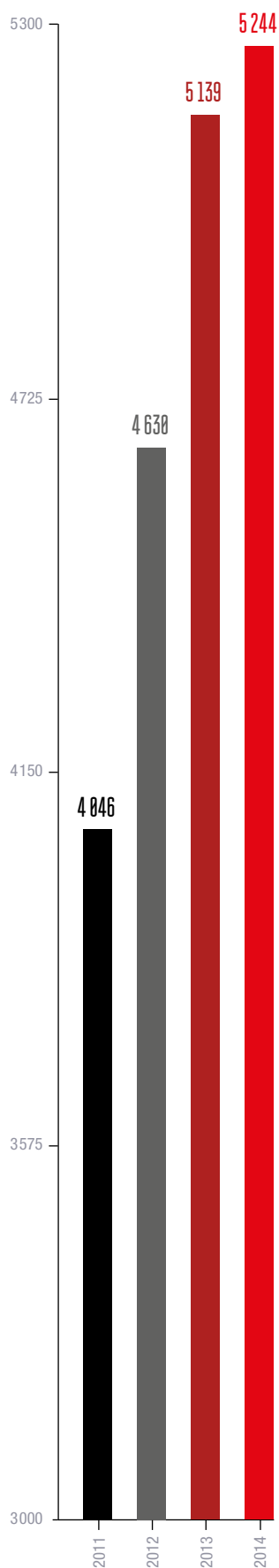
5244



Nombre de dossiers traités en 2014 par les offices sociaux de la Croix-Rouge

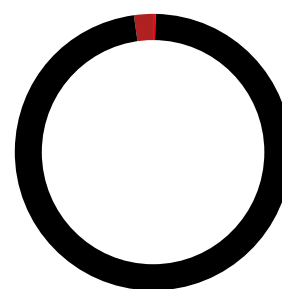
5244 dossiers ont été traités en 2014 par les offices sociaux Croix-Rouge. L'ensemble de 5244 dossiers, représentant autant de ménages, se répartit en 2610 nouveaux dossiers créés sur l'année et de la continuation de 2634 anciens dossiers existants, pour lesquels un accompagnement social continu s'avère utile.

Depuis le 1^{er} janvier 2011, date d'entrée en vigueur de la loi sur le droit à l'aide sociale, **le nombre de dossiers traités par an par l'ensemble des 16 offices sociaux gérés par la Croix-Rouge a augmenté de 29,3%.**



Évolution (totale) du nombre de dossiers traités de 2011 à 2014

Volume d'activité: 3972k€
Salariés: 34,5 ETP



■ Dons (0,4%)
■ État / Communes (97,6%)
■ Autres (2%)

En moyenne, chaque assistant social à plein temps du réseau des offices sociaux Croix-Rouge a géré 185 dossiers.

Les demandeurs d'aide (des personnes vivant dans des situations sociales précaires, en perte de repères psycho-sociaux, vivant un éclatement familial suite à une perte d'emploi ou à une séparation, voire en situation de détresse sociale urgente) vivaient à 33 % de manière isolée. Parmi les 67 % des ménages qui ont fréquenté un Office Social, 23 % étaient des familles monoparentales et 38 % des couples avec enfants.

185 

Nombre de dossiers gérés en moyenne par assistant social à temps plein

Parmi les 5244 situations traitées, la catégorie d'âge la plus représentée est celle des 30 - 39 ans (1 388 dossiers). Ils sont confrontés au surendettement, à l'incapacité à gérer le budget familial, à la recherche d'emploi, en instance de divorce ou ont des problèmes d'ordre juridique.

26 % des demandes concernaient des aides financières. Le tiers payant (912 demandes) et les épiceries sociales (358 cartes d'accès et 794 bons alimentaires) ont été perçus comme des outils adaptés permettant d'affiner le concept d'aide sociale en faveur des plus démunis. ■

794 

358 

Nombre de bons alimentaires et de cartes d'accès aux épiceries sociales distribués

RIICHT ERAUS

La nouvelle loi entraîne une forte augmentation de l'activité

Le « Riicht Eraus » propose des consultations psychologiques individuelles et en groupe aux auteurs de violence domestiques.

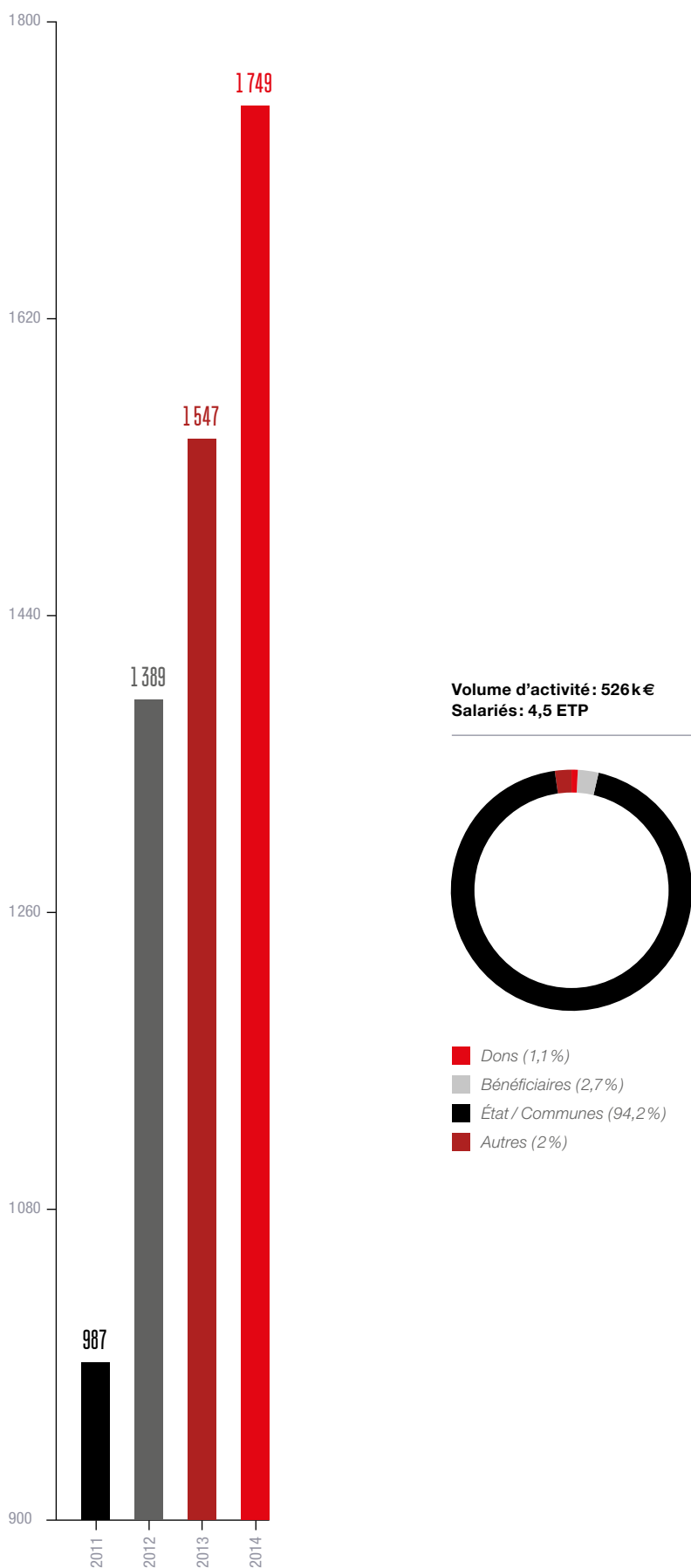
Depuis l'application de la loi modifiée sur la violence domestique en septembre 2013, la charge de travail du Riicht Eraus a considérablement augmenté. La loi prévoit que chaque auteur expulsé de son domicile doit prendre contact avec le service afin de s'y présenter au cours de la période d'expulsion de 14 jours. Auparavant, les consultations étaient strictement volontaires.

Le service, dont l'activité avait déjà connu un essor considérable en 2013, **a effectué en 2014, 202 consultations psychologiques de plus que l'année précédente, soit 1 749 consultations. Le nombre de clients auteurs de violence domestique a presque doublé avec 466 clients contre 239 en 2013.** Parmi les 466 auteurs de violence domestique, 421 étaient des hommes. 246 personnes, soit 77 %, ont eu un premier entretien avec un membre de l'équipe du Riicht Eraus suite à un éloignement du domicile.

Le fait que les clients rencontrent l'équipe du Riicht Eraus en période de crise (lors de l'expulsion) permet une prise de conscience plus précoce, ce qui conduit de nombreux auteurs de violence à poursuivre des consultations de leur propre gré. En conséquence, le volume de clients potentiels sur liste d'attente a considérablement augmenté, celle-ci affichant presque constamment plus d'une trentaine de clients.

Le Riicht Eraus a participé activement à l'étude du CRP Santé sur les causes de la violence domestique en remplissant des questionnaires avec des clients et en proposant des entretiens individuels avec les professionnels menant l'étude.

Le 31 mars le Riicht Eraus a fêté ses 10 ans d'existence avec une conférence-anniversaire. ■



Évolution du nombre de consultations au Riicht Eraus

LES ACTIVITÉS JEUNESSE

En quelques chiffres

TÉMOIGNAGES

Perspectives

« Les jeunes ont conscience que s'ils veulent obtenir un logement, ils doivent mettre en place un projet de vie cohérent reflétant leur détermination à faire évoluer leur situation. »

Magda Martin, éducatrice graduée

« J'avais pris une mauvaise direction, j'étais une rebelle. Et puis je me suis dit que si je recommençais les études, je pouvais m'en sortir. Maintenant, je me sens bien. Mon enfant est en bonne santé. Je ne manque de rien. »

Julie, bénéficiaire

Adoption

6 ENFANTS LUXEMBOURGEOIS



ont été adoptés au cours de l'année ainsi que 3 enfants originaires de Bulgarie et du Bénin

Maison de l'Adoption

540



heures de consultation pour les familles adoptives

Centre d'accueil Norbert Ensch

53



enfants et adolescents ont été accueillis dans les cinq groupes de vie

Centre Thérapeutique Kannerhaus Jean

148%



d'augmentation depuis 2011 du nombre d'enfants pris en charge en ambulatoire

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

40



dossiers ont été clôturés au cours de cette année

Families First Luxembourg

117



placements d'enfants en institution ou au sein d'une famille d'accueil ont été évités

Familljenhëllef

1



nouveau service pour aider les familles en difficulté éducative

Maisons Relais et Crèches

2310



enfants ont été accueillis dans 16 Maisons Relais et Crèches

Maisons des Jeunes

113



jeunes ont fréquenté en moyenne chaque jour les 8 Maisons

Perspectives

92



jeunes adultes ont été accueillis en studio, soit 31 personnes de plus qu'en 2013

Placement Familial

157



enfants placés dans 102 familles d'accueil

Psy-Jeunes

1385



entretiens individuels

Service Vacances

20 SÉJOURS



de vacances ont été organisés et 557 enfants y ont participé

40

ADOPTION

Le Burkina Faso, nouveau pays partenaire pour les adoptions internationales

Le service Adoption est un intermédiaire en matière d'adoptions nationales et internationales, accompagnant les candidats à l'adoption durant tout le processus. Il assure aussi les suivis post-adoptifs tant des parents adoptifs que des enfants adoptés. Le service peut également accompagner des parents biologiques souhaitant confier leur enfant en adoption et fournir son aide dans le cadre de recherches d'origine.

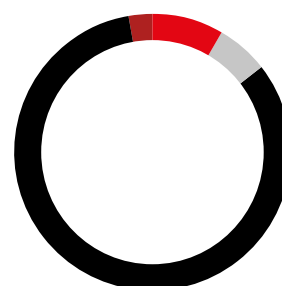
En plus des séances d'information organisées par l'Autorité Centrale en matière d'adoption dans le cadre du « cycle de préparation à l'adoption », **13 entretiens d'information plus spécifiques ont eu lieu dans les bureaux du service et 35 informations ciblées par téléphone ou par courrier électronique ont été réalisées.**

Six enfants originaires du Luxembourg et trois enfants originaires de Bulgarie et du Bénin ont été accueillis durant l'année. En outre, trois dossiers d'adoption internationale et deux dossiers nationaux ont été finalisés jusqu'à l'acte de transcription. 13 nouvelles procédures d'évaluation d'aptitude à l'adoption ont été réalisées. Six nouveaux dossiers de demande d'adoption ont été envoyés aux pays d'origine. S'y ajoutent le suivi de 34 dossiers envoyés avant l'année 2014 et en attente d'un apparentement.

Dans le cadre du suivi post-adoption, 13 enfants ont été suivis pour s'assurer de la bonne intégration dans leur famille et pour fournir des rapports de suivi aux pays d'origine.

En septembre, un protocole d'accord a été signé entre la Croix-Rouge luxembourgeoise et le Ministère de l'Action sociale et de la Solidarité nationale du Burkina Faso. ■

Volume d'activité : 292k€
Salariés : 2 ETP



- Dons (8,6%)
- Bénéficiaires (6%)
- État / Communes (82,8%)
- Autres (2,6%)

13

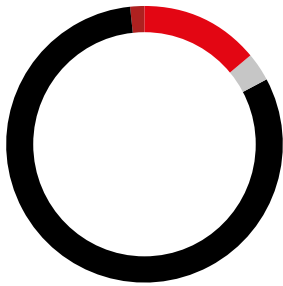


Nombre de dossiers déposés en attente d'un apparentement et nombre d'enfants suivis en post-adoption

MAISON DE L'ADOPTION

Augmentation et diversification de l'offre de services

Volume d'activité: 286 k€
Salariés: 1,8 ETP



- Dons (14%)
- Bénéficiaires (3,4%)
- État / Communes (81,1%)
- Autres (1,5%)

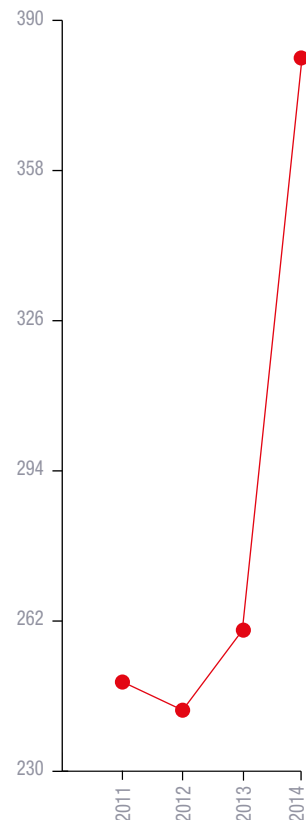
La Maison de l'Adoption est un centre de ressources pour les personnes concernées par l'adoption. Elle n'intervient pas dans la réalisation des adoptions mais propose un accompagnement avant et après l'adoption et, selon les besoins, un coaching parental ou un soutien thérapeutique.

L'équipe du service a accompagné 66 familles candidates à l'adoption et a soutenu 69 familles adoptives.

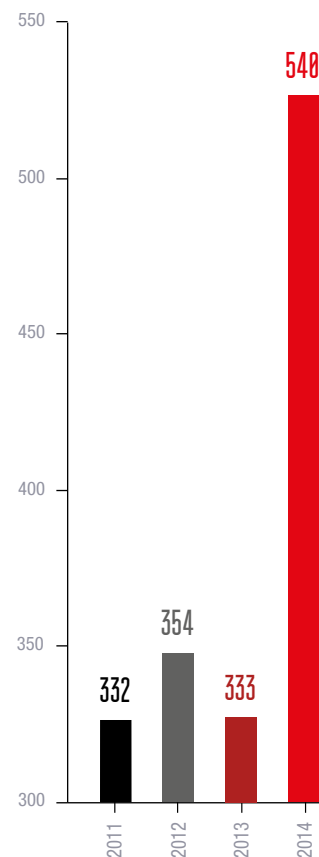
La Maison de l'Adoption a intensifié et diversifié son offre de services. **Le nombre de consultations psychologiques avec des familles adoptives était en nette augmentation par rapport à 2013 (+41 %) de même que le temps dédié à ces situations complexes +62 %**. Depuis octobre, ces consultations intègrent également des séances psychocorporelles destinées aux enfants avec leurs parents, aux adolescents ou aux adultes, dans l'objectif de favoriser le sentiment de sécurité, la régulation émotionnelle, l'attachement et l'estime de soi.

La collaboration avec le secteur de l'adoption a été poursuivie, notamment via la concrétisation du programme d'information sur l'adoption. La Maison de l'Adoption a largement contribué à l'élaboration du contenu et de la méthodologie des séances d'information des personnes candidates à l'adoption et a co-animé ces séances avec les acteurs publics et privés du secteur.

Enfin, une collaboration a été établie avec l'Université du Luxembourg pour l'organisation d'une conférence publique et d'un workshop ayant comme sujet « L'influence des conditions de vie difficiles sur le développement des enfants - Le rôle important des parents, des parents adoptifs, des familles d'accueil et des éducateurs » avec le Dr K.-H. Brisch, psychiatre de l'Université de Munich, expert en matière d'attachement. ■



Évolution du nombre de consultations pour familles adoptives de 2011 à 2014



Évolution du nombre d'heures de consultations pour familles adoptives de 2011 à 2014

CENTRE D'ACCUEIL NORBERT ENSCH

Quatre enfants et six adolescents ont pu réintégrer leur famille

Le Centre d'accueil Norbert Ensich héberge des enfants et adolescents en difficulté, âgés de 4 à 18 ans, placés suite à une décision de justice ou à la demande des parents. Le centre vise à préparer, dans la mesure du possible, leur réinsertion au sein de leur famille d'origine. Les enfants sont répartis dans cinq groupes: le groupe « Reebou » situé à Luxembourg-Ville, le « Kannerheim » situé à Roodt/Syre, le « Kréintgeshaff-Jugendgrupp », le groupe Zoé, un lieu de vie pour mères mineures, situé à Contern, et enfin le groupe Henri Dunant à Hellange.

39 enfants et adolescents ainsi que cinq jeunes mamans, âgées de 13 à 17 ans, avec leur enfant et deux jeunes filles enceintes, ont été accueillis dans les cinq groupes de vie du Centre d'accueil Norbert Ensich.

Grâce au travail fourni en collaboration avec les parents, quatre enfants de moins de 12 ans ont pu réintégrer leur famille d'origine. Six jeunes de plus de 12 ans sont également retournés dans leur famille. En revanche, trois jeunes ont dû être placés en psychiatrie juvénile et un jeune a été placé au Centre socio-éducatif de l'Etat à Dreibern, le service n'étant plus en mesure de leur venir en aide en raison de leurs problématiques spécifiques.

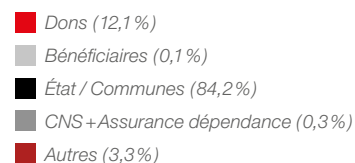
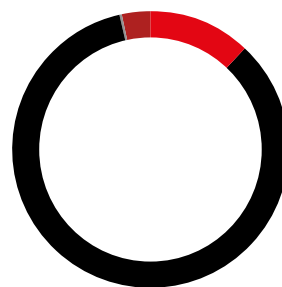
Au groupe Zoé, trois mamans ayant atteint la majorité ont quitté le centre avec leur bébé pour être prises en charge par le service « Perspectives » de la Croix-Rouge et y entamer une vie plus autonome de jeunes adultes.

10



Nombre d'enfants et de jeunes retournés vivre avec leur famille

Volume d'activité: 4670 k€
Salariés: 50,3 ETP



16



Trois autres mères, qui n'arrivaient pas à établir de lien affectif ou qui n'étaient pas à même de pourvoir aux besoins de leur bébé ont dû quitter le service sans leur enfant. Les enfants ont été placés chez les grands-parents, dans une famille d'accueil et dans une autre institution.

Vu le nombre important de départs, six enfants de moins de 12 ans et dix jeunes de plus de 12 ans ont pu être admis. Deux enfants précédemment accompagnés par le service Migrants et Réfugiés de la Croix-Rouge ont été placés d'urgence pendant une semaine au Centre d'accueil Norbert Ensch suite à l'hospitalisation de leur mère. **Cinq mères mineures enceintes et deux avec enfant ont intégré le groupe Zoé.** Cinq bébés ont vu le jour au groupe Zoé.

10



53



Nombre d'enfants et adolescents accueillis dans les cinq groupes de vie

Un projet psychopédagogique a été établi pour chaque nouvel enfant ou adolescent, en tenant compte de son profil, de son histoire et de sa situation familiale, indiquant les objectifs pédagogiques à atteindre.

Le 2 mai 2014, le groupe Zoé a fêté ses 5 ans. L'année a été marquée par l'établissement d'un règlement interne et l'élaboration d'un contrat d'hébergement pour les pensionnaires. Ces travaux ont permis de donner un cadre de référence avec des règles claires, adapté aux besoins spécifiques de la jeune fille enceinte/mère mineure concernant le droit de visite de l'entourage familial. ■

Nombre de nouveaux enfants admis et nombre d'enfants ayant pu réintégrer leur famille

CENTRE THÉRAPEUTIQUE KANNERHAUS JEAN

Forte augmentation du nombre d'enfants pris en charge en ambulatoire

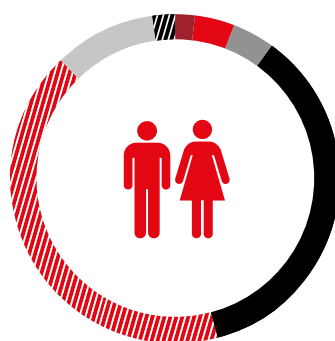
Le Centre Thérapeutique Kannerhaus Jean, que la Croix-Rouge a mis en place avec le soutien de la Fondation Jean Hamilius Jr, propose un accompagnement psychothérapeutique et psychopédagogique aux familles dont les enfants montrent une souffrance psychique.

Les 158 enfants accompagnés en 2014 par le Centre Thérapeutique Kannerhaus Jean étaient âgés de 4 à 17 ans. 61 % d'entre eux étaient âgés de 7 à 11 ans.

Les enfants et leur famille ont été reçus en consultation ambulatoire pour les motifs suivants : manque de confiance, angoisses, comportements non adaptés (surtout à l'école et à la Maison Relais), dépressions et problèmes familiaux. Le nombre d'enfants pris en charge en ambulatoire a augmenté de 148 % depuis 2011, passant à 139 enfants en 2014.

Le service semi-stationnaire s'est investi dans des situations familiales et scolaires complexes dans lesquelles un renvoi de l'enfant de l'école ou un placement judiciaire étaient souvent imminents.

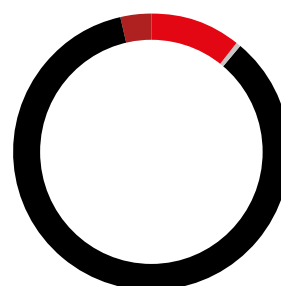
Le nombre d'enfants pris en charge au **service semi-stationnaire (accueil quatre jours par semaine) en 2014 a été de 19 enfants**, (15 garçons et 4 filles) contre 16 enfants en 2013. **Cet accueil intensif hebdomadaire a été limité à une durée de trois mois**. Il a été suivi d'un accueil journalier de deux journées par semaine pour aboutir à un transfert vers la prise en charge en ambulatoire. ■



- Parents adoptifs (2%)
- Famille d'accueil (4%)
- Foyer (4%)
- Parents (36%)
- ▨ Mère (42%)
- Père (10%)
- ▨ Grands-parents (2%)

Droit de garde des enfants bénéficiaires du service

Volume d'activité: 1 414 k€
Salariés: 13,3 ETP

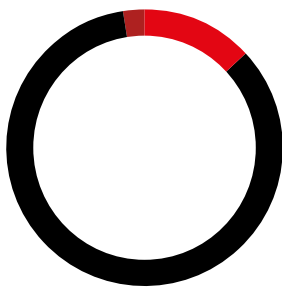


- Dons (10,8%)
- Bénéficiaires (0,5%)
- État / Communes (85,1%)
- Autres (3,6%)

COORDINATION D'AIDES À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE

*Assurer un soutien de
qualité*

Volume d'activité: 952k€
Salariés: 8,3 ETP



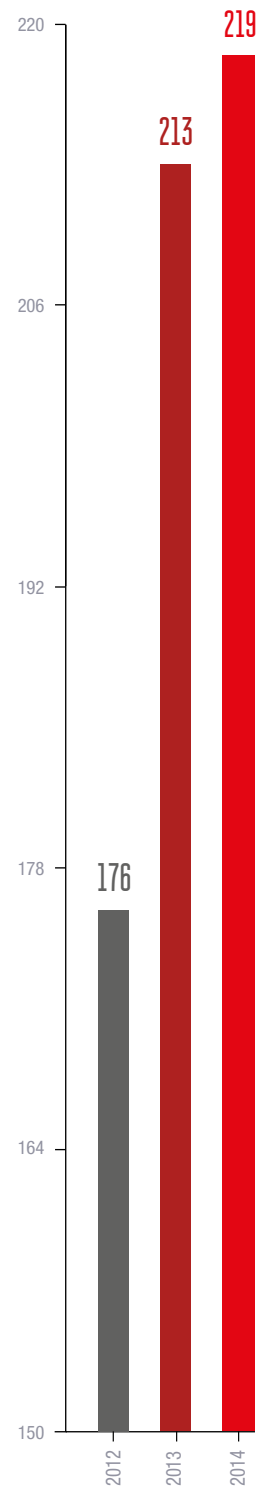
- Dons (13,1%)
- État / Communes (84,5%)
- Autres (2,4%)

Le service Coordination d'Aides à l'Enfance et à la Famille a pour mission d'assurer l'orientation, la coordination et l'évaluation des mesures d'aides aux enfants, adolescents et jeunes adultes jusqu'à l'âge de 27 ans. Les coordinateurs de projets d'intervention (CPI) analysent les besoins, les ressources et les difficultés de l'enfant et de sa famille ou du jeune adulte. Ils déterminent les objectifs à atteindre et élaborent un projet d'intervention. Le CPI s'assure aussi de la mise en place des mesures d'aides, du suivi, de la coordination et de l'évaluation des situations en charge. Les dossiers traités par le service lui sont confiés par l'Office National de l'Enfance (ONE).

Le service a suivi un total de 219 familles et a pu clôturer au cours de l'année 40 dossiers (213 dossiers traités en 2013 dont 50 clôturés).

Les raisons d'intervention les plus fréquentes ont été des difficultés ou conflits dans les relations parents-enfants, besoins de soutien éducatif, troubles comportementaux ou problèmes psychiques des enfants ou adolescents, absentéisme scolaire, compétences parentales amoindries, problèmes psychiques des parents, violences domestiques, détresse psycho-sociale des mineurs, jeunes adultes ou de jeunes femmes enceintes, etc.

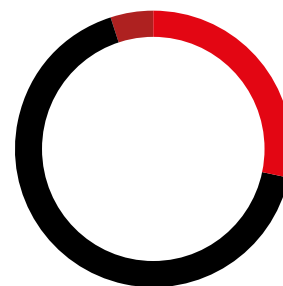
Le coordinateur de projets d'intervention a pour objectif principal de favoriser le maintien de l'enfant dans son environnement familial par la mise en place d'un soutien professionnel adéquat. Les aides les plus fréquemment préconisées ont été les mesures de soutien dites ambulatoires, à savoir l'assistance psycho-sociale et éducative en famille et les consultations psychologiques.



Nombre de dossiers traités

Le service a travaillé à la mise en pratique du «Processus de travail du Coordinateur de Projets d'Intervention», un document de référence en termes de qualité, commun aux trois services de Coordination d'Aides à l'Enfance du Luxembourg. ■

Volume d'activité: 738k€
Salariés: 5,6 ETP



■ Dons (28,6%)
■ État / Communes (66,6%)
■ Autres (4,8%)

FAMILIES FIRST LUXEMBOURG

*Sur les 131 enfants
suivis, 117 ont évité un
placement*

Le service Families First intervient pendant une période de six à huit semaines au sein de familles qui traversent une crise. Après avoir élaboré, en partenariat avec la famille, un diagnostic identifiant les ressources et les difficultés de la situation familiale, des solutions sont élaborées.

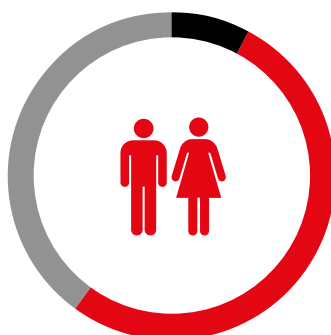


Nombre de familles ayant bénéficié d'un suivi intensif

60 familles avec 131 enfants ont bénéficié d'un suivi intensif par l'équipe avec un minimum de trois rencontres hebdomadaires. Absentéisme et difficultés scolaires, troubles du comportement, négligences psychologiques ou physiques, problèmes de couple et séparation des parents ont été les principales causes d'intervention du service.

52 % des familles étaient envoyées par le Tribunal de la Jeunesse ou le Service central d'assistance sociale (SCAS).

Dans 89 % des cas, un placement d'enfant en institution ou au sein d'une famille d'accueil a pu être évité en développant des changements qui ont stabilisé la situation des familles. ■



■ Familles en crise (8%)
■ Tribunal de la Jeunesse ou SCAS (52%)
■ Autres organismes sociaux et de santé (40%)

Origine des demandes de prise en charge

FAMILIJENHËLLEF

Un nouveau service pour aider les familles en difficulté éducative

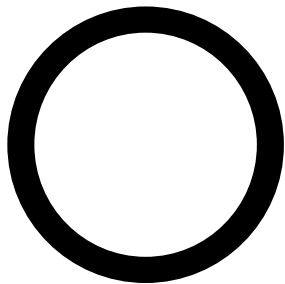


Le service Familjenhëllef intervient dans des familles confrontées à des difficultés et nécessitant une assistance psychique, sociale ou éducative. L'accompagnement se fait à raison d'une à deux consultations par semaine. Avec la création de ce service, la Croix-Rouge complète son offre d'aide aux familles par un dispositif d'intervention plus flexible et à plus long terme.



Nombre de familles suivies

Volume d'activité: 120k€
Salariés: 1,8 ETP



■ Dons (0,1%)
■ État / Communes (99,9%)

Ce nouveau service a débuté ses activités le 16 février 2014 avec une éducatrice travaillant en partie pour le service Familjenhëllef et en partie pour le service Placement Familial. Au cours de l'année 2014, deux éducatrices graduées ont rejoint les deux services. Depuis fin 2014, les deux services fonctionnent séparément.

Durant cette première année de travail, le service Familjenhëllef a suivi 28 familles, dont 15 familles monoparentales, avec au total 57 enfants.

Dans deux des 28 familles, l'accompagnement a pu être terminé la même année suite à la résolution de la problématique. Les motifs principaux de demande d'aide étaient des problèmes dans l'éducation des enfants souvent liés à des difficultés scolaires, des conflits de couple, de la violence familiale, l'abus d'alcool et de stupéfiants.

Le service collabore étroitement avec d'autres services de la Croix-Rouge luxembourgeoise, notamment Families First, le Centre Thérapeutique Kannerhaus Jean, le Placement Familial, le service Perspectives et le Centre d'accueil Norbert Ensich. En ce qui concerne le dernier, il intervient notamment pour soutenir la réintégration d'enfants dans la famille d'origine. ■



Nombre de familles suivies et nombre de familles qui ont vu leur problématique résolue la même année

MAISONS RELAIS ET CRÈCHES

Légère progression du nombre d'enfants accueillis

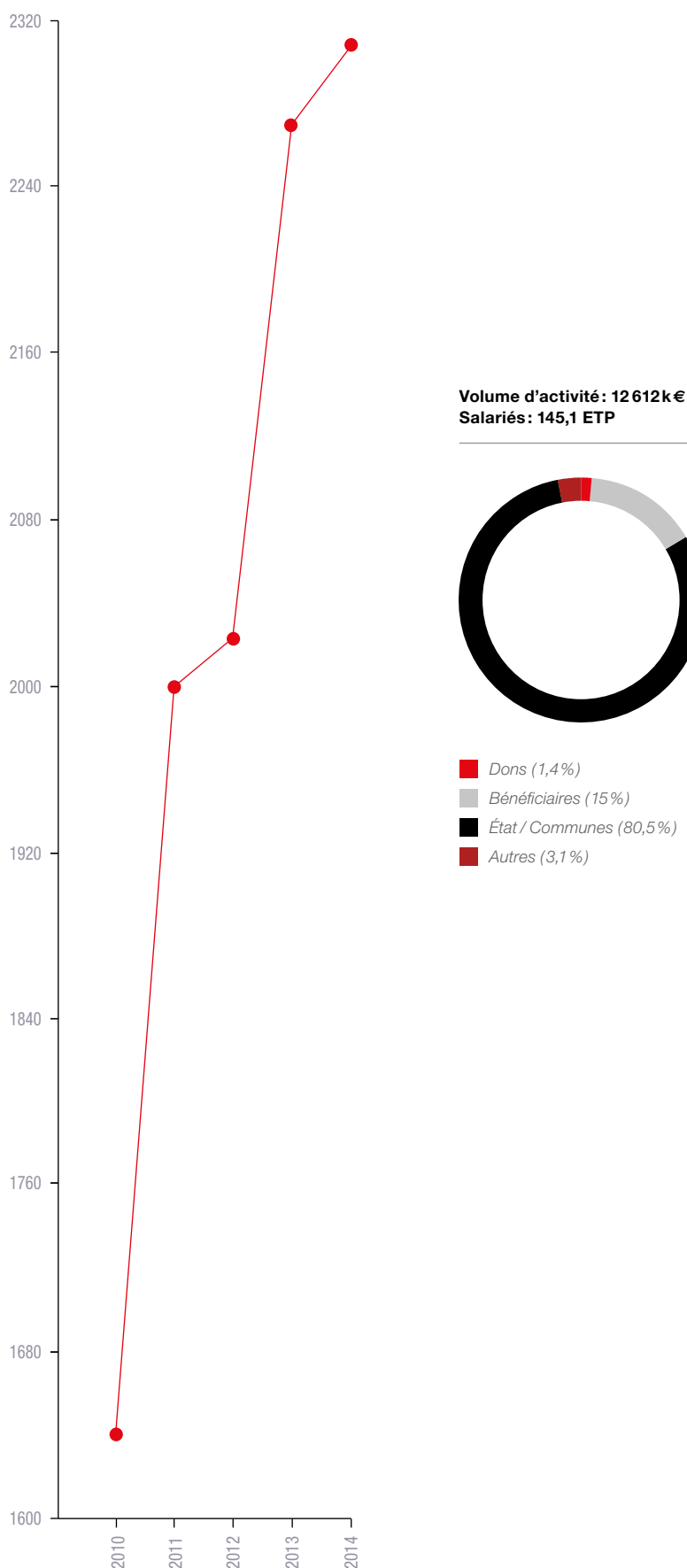
La Croix-Rouge gère douze Maisons Relais et quatre Crèches pour le compte de Communes à travers le pays. Ces structures d'éducation et d'accueil conventionnées dans le contexte du dispositif « chèque-service » accueillent en journée des enfants âgés de 0 à 12 ans. Les Maisons Relais et Crèches offrent, en complément à l'école fondamentale, une éducation non-formelle: les équipes accompagnent les enfants à devenir des êtres responsables et indépendants, tout en respectant leurs besoins individuels.

Les Maisons Relais et Crèches de la Croix-Rouge ont accueilli au total 2310 enfants. Le nombre moyen d'heures annuelles de présence était de 473 heures par enfant.

En novembre, les Maisons Relais et Crèches ont présenté leur concept d'action général, à la 2^e conférence nationale sur l'éducation non-formelle des enfants et des jeunes. Ce concept pédagogique structure la réalisation des objectifs au quotidien. **Plus de 5 500 heures de formation dans différents domaines, basées sur ce concept, ont été suivies par 242 collaborateurs.** Par ailleurs, les structures ont bénéficié d'un coaching pédagogique « Fachbegleitung » pour développer les activités principales du concept pédagogique.

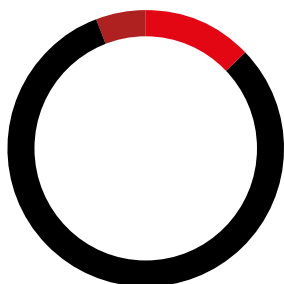
En octobre, une jeune volontaire a débuté, dans le cadre de sa mission d'un an, la réalisation d'un journal pour les Maisons Relais et Crèches intitulé, « Ich bin Ich. Vu Kanner fir Kanner ». L'objectif pédagogique du journal est de favoriser les compétences médiatiques et linguistiques des enfants.

Un financement a été accordé par le Fonds National de la Recherche pour un projet d'implémentation d'espaces de recherche dans les Maisons Relais pour permettre aux enfants de développer leurs facultés de « petits chercheurs ». ■



Évolution du nombre d'enfants inscrits de 2010 à 2014

Volume d'activité: 1 169k€
Salariés: 12,8 ETP



- Dons (12,8%)
- État / Communes (81,6%)
- Autres (5,6%)

MAISONS DES JEUNES

Plus qu'un lieu de rencontre; une écoute active pour les jeunes

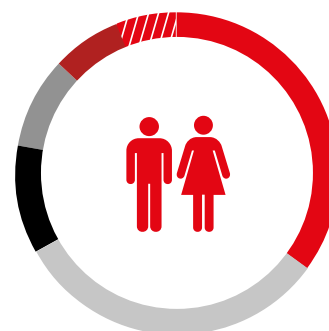
Les huit Maisons des Jeunes gérées par la Croix-Rouge luxembourgeoise pour des Communes accueillent les jeunes âgés de 12 à 26 ans. Elles sont un lieu de vie complémentaire au domicile familial et à l'école. Les adolescents et jeunes adultes y trouvent différentes activités, des informations, une écoute et une aide par rapport à leurs soucis et à leur orientation professionnelle et sociale.

La Croix-Rouge luxembourgeoise gère huit Maisons des Jeunes dans les Communes de Bridel, Koerich, Junglinster, Steinfort, Steinsel, Strassen, Wasserbillig et Wormeldange.

Une moyenne de fréquentation journalière de 113 jeunes a été enregistrée, soit 14 jeunes par maison. 58 % des adolescents étaient considérés comme des visiteurs actifs c'est-à-dire qu'ils s'investissent dans la vie et le fonctionnement de la Maison des Jeunes et qu'ils s'engagent régulièrement dans différentes activités et dans la formulation d'idées et de projets.

461 entretiens individuels ont eu lieu au total, à la demande de jeunes, en vue d'obtenir de l'aide et des conseils par rapport à un problème concret auquel ils ont été confrontés. Le travail pédagogique des éducateurs est basé sur une relation de confiance avec les jeunes et a permis de les soutenir dans leur cheminement vers l'âge adulte, parfois semé d'embûches.

À côté du travail d'écoute et d'orientation des jeunes, les Maisons des Jeunes ont proposé des activités culturelles, sociales, sportives et de loisirs ainsi que des formations et des projets nationaux et internationaux, destinés à développer leurs compétences humaines et sociales. ■



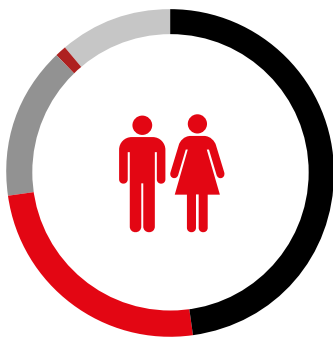
- Connaissance du monde, démocratie (35%)
- Nature, géographie et écologie, technologies (32%)
- Créativité, art et culture (11%)
- Langues, communication et média (9%)
- Conscience du corps, mouvement et santé (7%)
- ▨ Émotions, relations sociales (6%)

Nombre de participants par type d'activités

PERSPECTIVES

Une augmentation de l'offre face à la croissance des besoins

Perspectives est un service de logement encadré qui accueille des jeunes adultes de 18 à 26 ans. Sa mission est de guider et d'encadrer le jeune en situation de détresse psycho-sociale pour qu'il développe ses propres ressources et des compétences lui permettant de devenir l'acteur autonome de son projet de vie. Le service fonctionne sur la base de trois piliers : le logement, la guidance socio-éducative et l'insertion professionnelle.

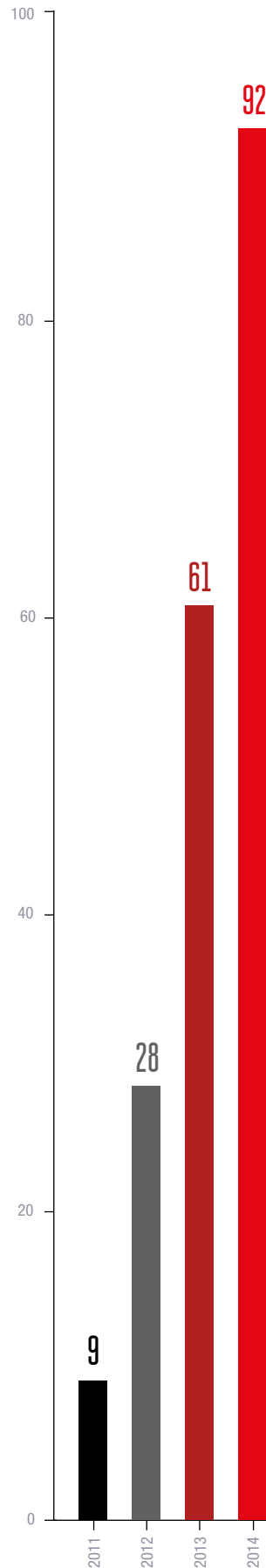


- Jeunes femmes (48%)
- Jeunes hommes (25%)
- Jeunes femmes avec enfant (15%)
- Jeunes couples (1%)
- Jeunes couples avec enfant (11%)

Le service Perspectives a accueilli **92 jeunes adultes en studio, soit 31 personnes de plus qu'en 2013**. 44 % étaient scolarisés ou en formation, 28 % travaillaient et 28 % étaient à la recherche d'un d'emploi.

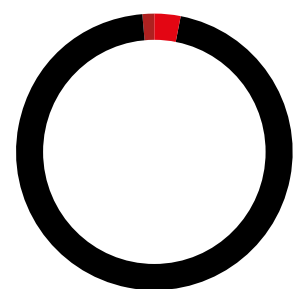
En fin d'année, **35 personnes additionnelles ont pu être accueillies en studio**, notamment suite à la rénovation d'un bâtiment à Luxembourg-Eich, **soit environ 24 % des 144 demandeurs en liste d'attente**. L'orientation et la formation des jeunes leur a permis d'acquérir des compétences émotionnelles, sociales, cognitives et professionnelles.

Six jeunes adultes ont pu quitter le service après l'obtention d'un travail avec un contrat à durée indéterminée et l'obtention d'un logement en bail privé. ■



Évolution du nombre de jeunes accueillis

Volume d'activité: 1 126 k€
Salariés: 8,9 ETP



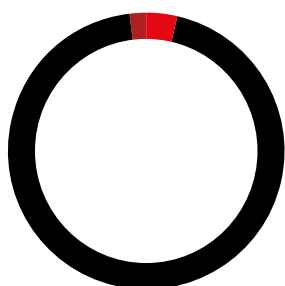
- Dons (3,1%)
- État / Communes (95,7%)
- Autres (1,2%)

PLACEMENT FAMILIAL

*Suivi de 157 enfants
placés dans 102 familles
d'accueil*

Le service Placement Familial sélectionne, prépare et accompagne des familles qui souhaitent accueillir un enfant dans le cadre d'un placement volontaire ou judiciaire. Le service intervient dans l'organisation et l'exécution du droit de visite entre l'enfant placé et ses parents biologiques et sert d'intermédiaire entre les deux familles et les intervenants externes concernés par le placement.

Volume d'activité: 1 114 k€
Salariés: 7 ETP



- Dons (3,8%)
- État / Communes (94,4%)
- Autres (1,8%)

157 

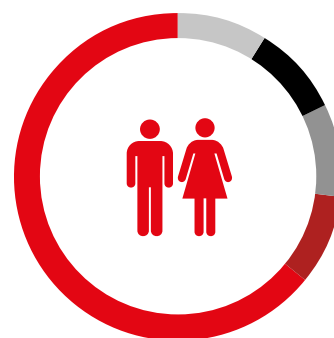
Nombre d'enfants placés dans des familles d'accueil accompagnées par la Croix-Rouge

Le service a accompagné au total 157 enfants placés dans 102 familles d'accueil. 36 familles d'accueil avaient un lien de parenté avec l'enfant. Six des 102 familles ont accueilli des enfants en « dépannage », c'est-à-dire sur une période limitée en raison d'un problème passager au sein de leur famille biologique. 11 enfants placés ont quitté le service en cours d'année.

Six nouvelles familles ont passé avec succès la procédure de sélection pour devenir famille d'accueil.

L'équipe du service a effectué 578 visites à domicile auprès des familles d'accueil, 35 visites à domicile auprès des familles biologiques, 35 entretiens au bureau avec des enfants placés, 12 rencontres entre les familles d'accueil et les familles biologiques et 605 visites surveillées entre les enfants et leur famille biologique.

Par ailleurs, 136 consultations psychologiques à la demande, prestations faisant partie intégrante des activités du Placement Familial, ont été réalisées. ■



- Départ en centre d'accueil (9%)
- Départ dans un centre thérapeutique (9%)
- Enfants adoptés (9%)
- Réintégration famille d'origine (9%)
- Jeunes autonomes (64%)

Fin de suivi des enfants

PSY-JEUNES

Une vraie nécessité d'accompagnement psychothérapeutique des jeunes

Psy-Jeunes est un service de consultation psychothérapeutique pour jeunes qui offre une aide et un soutien aux jeunes âgés de 12 à 21 ans ainsi qu'à leur entourage. Les jeunes consultent le service en principe une fois par semaine. La thérapie peut durer plusieurs mois ou quelques années en fonction du type de problématique.

Le 1^{er} octobre, le service Psy-Jeunes a fêté son 20^e anniversaire. Depuis sa création, environ 3 200 jeunes et 5 500 membres de familles et d'autres personnes de leur entourage ont bénéficié de l'offre du service.

122 jeunes ont fréquenté le service pour un soutien psychothérapeutique au cours de l'année. Le service a comptabilisé 1 636 séances et entretiens thérapeutiques (2 454 heures de consultation). 1 385 entretiens individuels, 158 entretiens thérapeutiques en famille et 93 discussions et échanges avec d'autres institutions ont été comptabilisés.

Les diagnostics les plus fréquemment posés ont été les troubles de l'adaptation et le syndrome de stress posttraumatique dont 72 jeunes étaient affectés. Un grand nombre de jeunes ont été victimes de violences ou de négligences au sein de la famille ou ont été confrontés à des expériences douloureuses blessant leur estime de soi jusqu'à en développer des comportements autodestructeurs dans les cas les plus graves.

La détresse des jeunes s'est fait particulièrement ressentir en 2014 en raison du nombre élevé de tentatives de suicide. En effet, 30 jeunes avaient fait une tentative de suicide avant d'être pris en charge par le Psy-Jeunes. Par ailleurs, 25 autres jeunes avaient eu des pensées suicidaires et 10 s'étaient automutilés. ■

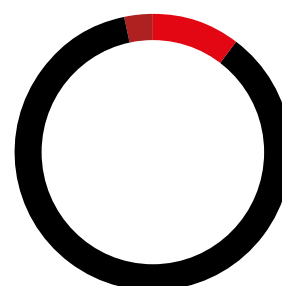
1 636

Nombre de séances et entretiens thérapeutiques

Diagnostic des jeunes en consultation*	
Troubles d'adaptation	43
Stress posttraumatique	29
Troubles affectifs	15
Troubles alimentaires	13
Troubles du comportement et de la personnalité	11
Troubles du comportement social	9
Stress aigu	8
Hyperactivité, troubles de l'attention	8
Maladies psychosomatiques	7
Troubles obsessionnels compulsifs	6
Autres troubles de l'anxiété	5

*Certains jeunes présentaient plus d'une problématique

Volume d'activité: 320k€
Salariés: 2,1 ETP



■ Dons (10,4%)
■ État / Communes (86,5%)
■ Autres (3,1%)

557 

SERVICE VACANCES

Les séjours de vacances pour enfants toujours très demandés

La Croix-Rouge propose des séjours de vacances aux enfants et aux jeunes âgés de 4 à 17 ans, indépendamment de leur contexte familial et économique ou d'un éventuel handicap. Les enfants sont encadrés par plus de 200 moniteurs bénévoles, formés par la Croix-Rouge, qui assurent l'épanouissement personnel et la bonne intégration de chaque participant dans le groupe.

20 

Nombre de séjours de vacances

557 enfants et adolescents, encadrés par 207 moniteurs et monitrices bénévoles, ont participé au programme du Service Vacances de la Croix-Rouge luxembourgeoise qui proposait 20 séjours de vacances d'hiver et d'été. En 2013, 513 enfants et jeunes avaient participé à 18 séjours de vacances.

Les colonies de vacances de la Croix-Rouge restent toujours très prisées notamment les séjours à La Panne à la côte belge, à Fiesch en Suisse, les séjours à Groningen au nord des Pays-Bas ou le voyage sur le voilier Dageraad, ainsi que les séjours à Canet Plage au sud de la France.

Sur les 557 enfants, 316 ont payé le plein tarif, 139 enfants se sont vus accorder un tarif modéré, grâce aux dons, et 102 enfants ont profité de l'aide accordée par le ministère de l'Éducation nationale via les chèques-services accueil.

 207

Nombre de moniteurs bénévoles et nombre d'enfants ayant participé aux séjours

En collaboration avec le ministère de l'Éducation nationale et la Ville de Luxembourg, le Service Vacances a organisé des activités pour les enfants des forains de la « Schueberfouer » pendant toute la durée de cette manifestation. Plus de 30 enfants ont pu profiter du programme offert.

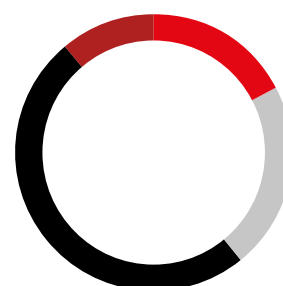
66 

Nombre d'enfants handicapés ayant participé aux séjours de vacances de la Croix-Rouge

179 stagiaires étaient inscrits aux différents stages de formation pour devenir moniteurs de colonies, menant au brevet d'aide-animateur et au brevet d'animateur d'activités de loisirs. 35 moniteurs (-trices) ont achevé leur formation d'aide-animateur et 16 ont reçu un brevet d'animateur.

En juillet, Claude Meisch, ministre de l'Éducation nationale, s'est rendu à La Panne où il a rencontré 43 enfants participant au séjour de vacances de la Croix-Rouge, dont 9 enfants handicapés à besoins spécifiques, et leur 17 moniteurs. ■

Volume d'activité: 1 155k€
Salariés: 5 ETP



■ Dons (17,4%)
■ Bénéficiaires (21,8%)
■ État / Communes (49,9%)
■ Autres (10,9%)



■ Enfants ayant payé le plein tarif (57%)
■ Enfants ayant bénéficié d'un tarif réduit (25%)
■ Enfants ayant bénéficié d'une prise en charge par chèque-service (18%)

Tarifs appliqués en 2014

LES ACTIVITÉS HUMANITAIRES

En quelques chiffres

TÉMOIGNAGES



Réhabilitation

« Lors de mon premier voyage aux Philippines, au printemps de cette année, il n'y avait que quelques maisons reconstruites. Quand j'y suis retournée en octobre, j'ai été impressionnée de voir les 4468 maisons terminées et aménagées, y compris dans les zones très difficiles d'accès, où tout le matériel de construction a dû être acheminé dans des petits bateaux de pêcheurs. »

Antje Mengel,
déléguée internationale de la Croix-Rouge luxembourgeoise

« Le typhon nous a très durement touché mais grâce aux personnes que la Croix-Rouge nous a envoyés, nous avons pu reconstruire nos maisons et reprendre nos vies. »

Nelia,
une des 58 bénéficiaires de l'île Maliwaliv, une île particulièrement difficile d'accès et dépourvue de toute autre aide

Urgences

1 000

maisons construites avec des matériaux locaux au Niger

80 TENTES FAMILIALES

adaptées pour l'hiver distribuées en Turquie

2 275

kits d'hygiène fournis en Serbie suite aux inondations



Les Philippines, le Niger, le Népal, le Sénégal et le Burundi sont les principaux pays où l'aide humanitaire de la Croix-Rouge luxembourgeoise intervient

27 000

personnes abritées dans une nouvelle maison aux Philippines grâce aux 4468 maisons construites

95
KITS DE TOITURE ET
300 ABRIS

provisaires ont été distribués au Burundi suite aux inondations

Prévention et Réhabilitation

47 500

arbres plantés pour prévenir des glissements de terrain et autres catastrophes au Burundi

17 112

consultations au centre médical à Haïti

20 MAÇONS

formés par la Croix-Rouge luxembourgeoise dans la construction parasismique au Népal

61

opérations effectuées sur des enfants souffrant de graves malformations cardiaques en Ukraine

Diffusion des normes humanitaires

19i

Nombre d'ateliers pour inciter les lycéens luxembourgeois à explorer les thèmes de l'identité et de la migration

IFRC Shelter Research Unit

2 NOUVEAUX MODÈLES



de tentes développés pour les conditions météo hivernales et d'extrême froid

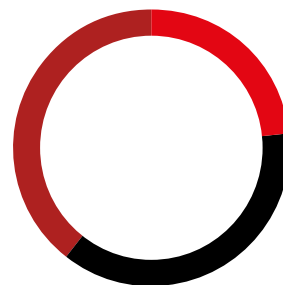
ACTION HUMANITAIRE

*renforcement de la
spécialisation dans les
abris d'urgence et la
reconstruction de l'habitat*

L'aide humanitaire de la Croix-Rouge luxembourgeoise est spécialisée dans la mise en place d'abris d'urgence pour les victimes de conflits ou de catastrophes naturelles ainsi que dans la réhabilitation de logements après la phase de première urgence. Ce travail se fait en collaboration avec la « Shelter Research Unit » de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR), gérée par la Croix-Rouge luxembourgeoise et basée au Luxembourg, qui effectue des travaux de recherche sur les abris d'urgence. Ces actions sont consolidées autour de programmes poursuivis en 2014 principalement aux Philippines, au Niger, au Népal, au Sénégal et au Burundi.

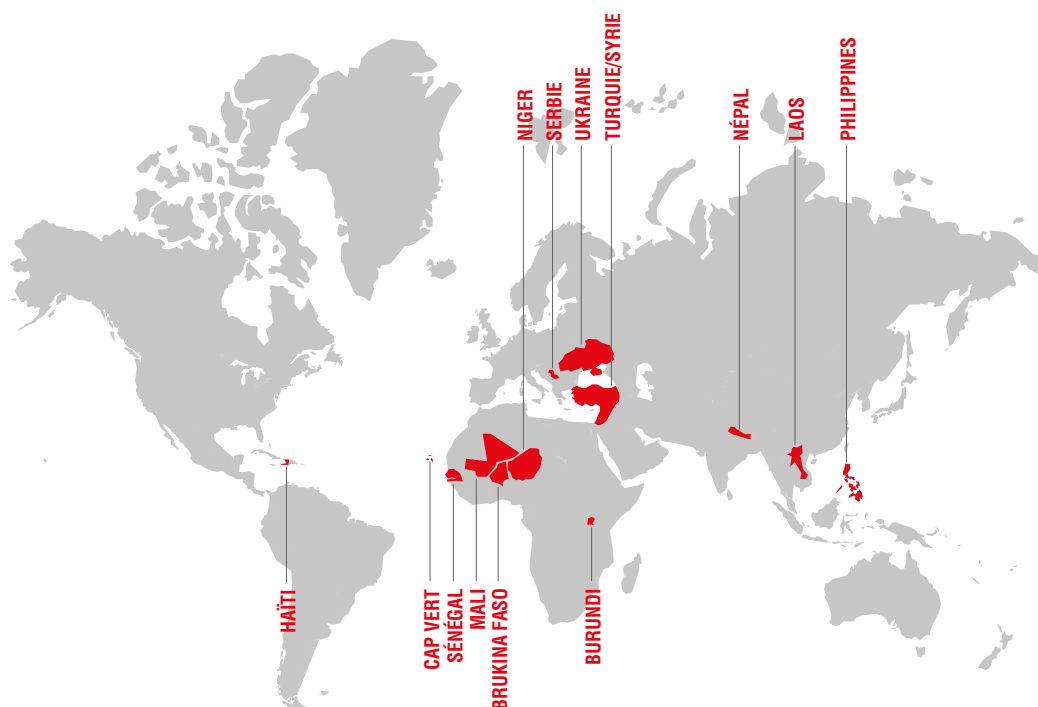
En 2014, le service Aide Internationale de la Croix-Rouge luxembourgeoise a obtenu un agrément de qualité européen de l'European Foundation for Quality Management (EFQM). Le service a également signé une convention-cadre de partenariat avec ECHO, le service de l'aide humanitaire et de la protection civile de la Commission européenne. Cette convention permet à la Croix-Rouge de solliciter des fonds auprès de l'Union européenne pour ses projets d'aide humanitaire, axés sur l'intervention d'urgence suite à des catastrophes naturelles et des conflits. ■

Volume d'activité: 6 124 k€
Salariés: 15 ETP



■ Dons (23,6%)
■ État / Communes (37%)
■ Autres (39,4%)*

*dont 13,7% de co-financement d'autres Croix-Rouge et organisations partenaires



Pays où l'aide humanitaire de la Croix-Rouge luxembourgeoise intervient

EBOLA

La Croix-Rouge luxembourgeoise a soutenu six sociétés nationales africaines de la Croix-Rouge grâce à un programme régional de prévention de l'épidémie d'Ebola au Bénin, au Burkina Faso, au Burundi, au Niger, au Mali et au Sénégal. Le programme s'est focalisé sur la construction de centres de traitement au Sénégal et au Niger. Il a également permis, entre autres, de fournir des kits de protection au personnel impliqué dans la prise en charge des malades.

URGENCES

Niger

En charge des abris dans les cinq camps de réfugiés maliens au nord de la capitale, Niamey, la Croix-Rouge luxembourgeoise a fourni un abri d'urgence à 3 000 ménages, composé, entre autres, d'un kit de toile d'ombrage. Au total, 44 193 personnes vivent aujourd'hui dans un abri adéquat grâce à l'intervention de la Croix-Rouge luxembourgeoise.

À Diffa, à l'est du Niger, la Croix-Rouge luxembourgeoise a assisté 500 familles réfugiées du Nigéria par la fourniture d'abris d'urgence, et a construit 1 000 maisons avec des matériaux locaux, soit 15 183 personnes aidées parmi les plus vulnérables (femmes seules et personnes handicapées). La Croix-Rouge a également soutenu cette population par la construction de 566 latrines et a aidé les municipalités d'accueil dans l'amélioration de la gestion des déchets.

Philippines

Suite au typhon Haiyan, survenu en novembre 2013, la Croix-Rouge luxembourgeoise a participé à un projet de construction de près de 4 500 maisons sur l'île de Samar, initié par le CICR et la Croix-Rouge des Philippines, permettant d'abriter 27 000 personnes. Le modèle des maisons, construites grâce à l'intervention d'experts dépêchés sur place par la Croix-Rouge luxembourgeoise, respecte le design traditionnel de la population locale, mais il a été rendu plus résistant aux tempêtes grâce à des techniques de construction modernes.

27 000 

Nombre de personnes ayant pu être abritées

Ce projet a été réalisé dans la continuité de l'intervention d'urgence sur le terrain en soutien aux victimes dans leurs besoins primaires.

En collaboration avec les Croix-Rouge de Belgique et la Croix-Rouge néerlandaise, une unité d'intervention d'urgence composée de volontaires spécialement formés avait été envoyée en novembre 2013 sur l'île de Panay pour coordonner la distribution de matériel d'urgence pendant quatre mois.

Par ailleurs, la Croix-Rouge luxembourgeoise avait acheminé sur place 15 000 bâches, entre autres, pour les familles sans-abri.

Burundi

1 630 

Nombre de familles sinistrées

Les inondations qui ont frappé la capitale Bujumbura au mois de février ont fait 67 morts, plus de 80 personnes disparues, 60 blessés et 1 630 familles sinistrées, dont 1 200 ont vu leur maison détruite. Grâce au programme d'intervention d'urgence de la Croix-Rouge luxembourgeoise, 60 volontaires ont été formés en abris d'urgence, 1 000 bâches ont été fournies pour la construction des quatre camps d'accueil des victimes. 300 abris provisoires et 95 kits de toiture ont été fournis.

Cap Vert

64 familles sinistrées suite à l'éruption volcanique sur l'île de Fogo ont bénéficié de kits d'hygiène, comprenant des brosses à dents, du dentifrice, du savon et du papier hygiénique, un kit cuisine avec des marmites, des casseroles, des poêles, des assiettes et des verres, et un kit relogement «shelter» comprenant un lit, un matelas, des nattes en plastique, des draps de lits et des couvertures.

Turquie / Syrie

Pour améliorer les conditions de vie des victimes du conflit syrien, notamment des populations réfugiées en Turquie, la Croix-Rouge luxembourgeoise a fourni 80 tentes familiales adaptées pour l'hiver qui ont été distribuées par le Croissant-Rouge turc.

Ukraine

La Croix-Rouge luxembourgeoise a soutenu quatre centres d'hébergement dans la région de Kharkiv et au nord de Donetsk accueillant 400 personnes qui ont fui les zones de conflits à l'est de l'Ukraine. La rénovation des centres d'accueil vise à les rendre plus adaptés pour accueillir les déplacés internes. Ces centres hébergent un grand nombre de personnes âgées et de femmes avec enfants.

Serbie

2275 

Nombre de kits d'hygiène fournis

Suite aux inondations survenues en mai, la Croix-Rouge luxembourgeoise a soutenu la Croix-Rouge de Serbie dans ses interventions dans les régions d'Obrenovac et Lazarevac, où 11 centres d'hébergement ont accueilli environ 1 328 personnes. 18 000 personnes étaient hébergées chez des membres de leur famille ou des amis. Pour soutenir les personnes déplacées, la Croix-Rouge luxembourgeoise a fourni 2 275 kits d'hygiène et a financé 25 tentes avec 10 unités mobiles de chauffage, servant de lieu d'accueil et de distribution du matériel. Par ailleurs, 20 000 € ont été mis à la disposition de la Croix-Rouge serbe pour financer l'évacuation des familles bloquées à leur domicile. ■


1 000


300

95 

Nombre de bâches, abris provisoires et kits de toiture fournis au Burundi pour les victimes des inondations

PRÉVENTION ET RÉHABILITATION

Burkina Faso

Dans la commune de Pabré, au centre du pays, le projet mené en collaboration avec Pharmaciens Sans Frontières et la Ville de Luxembourg a permis de sensibiliser plus de 6 000 personnes aux pratiques d'hygiène. Le réseau d'adduction d'eau, mis en place en 2012, continue de fournir de l'eau dans les huit villages principaux ainsi que dans le camp de réfugiés maliens. Le renforcement des capacités et l'amélioration de la gestion du service municipal de l'eau et de l'assainissement s'est poursuivi.

Dans la commune de Dapélogo, le projet d'assainissement et d'approvisionnement en eau, initié en 2013, contribue à l'amélioration des conditions sanitaires des habitants. En 2014, les volontaires de la Croix-Rouge burkinabé et les hygiénistes des 25 villages ont mené des campagnes de sensibilisation à l'hygiène touchant près de 20 000 personnes. La construction de latrines familiales est prévue pour 2015. L'approvisionnement en eau a été étudié et les travaux ont commencé dès début 2015.

20 000 

Nombre de personnes sensibilisées aux pratiques d'hygiène au Burkina Faso

Mali

La Croix-Rouge luxembourgeoise a initié un nouveau programme visant la réinsertion de réfugiés maliens de retour à Tombouctou en provenance de pays voisins. Le programme a débuté par la formation de maçons et la construction d'une maison témoin en banco. La réhabilitation de puits et d'une école a également débuté dans la même région.

Burundi

188 maisons ont été construites pour les personnes les plus vulnérables (femmes seules, orphelins, personnes âgées, malades, etc.) de la province de Muyinga grâce au programme de parrainage.

Le projet de réinsertion socio-économique a permis d'appuyer les écoles dans les Communes de Muyinga et de Buhinguzi en réhabilitant des latrines et en distribuant 175 bancs pupitres.

50 groupes de personnes vulnérables ont été formés en gestion et en comptabilité de base.

47 500 

Nombre d'arbres plantés pour prévenir des glissements de terrain et autres catastrophes

Népal

La Croix-Rouge luxembourgeoise est engagée dans un projet de reconstruction en faveur de victimes ayant perdu leur maison suite au séisme de 2012. 60 habitations avec latrines ont été construites suivant des normes antisismiques dans le district de Sankhuwasava avec l'appui de 20 maçons locaux formés par la Croix-Rouge luxembourgeoise dans la construction parasismique. Huit points d'eau communautaires ont été reconstruits en faveur de 164 ménages, soit 845 personnes. Le programme a également permis la construction et l'équipement d'un dépôt de pré-positionnement pour le stockage de matériaux d'urgence. En fin d'année, la ville de Khadbari était équipée pour faire face à une éventuelle catastrophe dans le district de Sankhuwasava.

Le programme de renforcement de la transfusion sanguine de la Croix-Rouge népalaise s'est poursuivi par l'équipement du Centre national à Katmandou. L'accent a été mis sur la formation du personnel. Deux laborantins népalais sont venus se former au Centre de Transfusion Sanguine de la Croix-Rouge luxembourgeoise. Un spécialiste du Luxembourg a accompagné le processus en formant le reste du personnel du laboratoire à Katmandou.

Haiti

Le soutien au Centre de santé de Gressier s'est poursuivi. 17 112 consultations y ont eu lieu ainsi que 410 accouchements. 2 893 enfants ont été vaccinés tandis que 954 femmes y ont eu des consultations pré et postnatales. Le soutien de la Croix-Rouge luxembourgeoise au centre s'est arrêté comme prévu en fin d'année. La gestion est désormais assurée en autonomie par les autorités locales.

17 112 

Nombre de consultations à Haïti

Laos

La Croix-Rouge luxembourgeoise a continué son programme de renforcement des capacités logistiques de la Croix-Rouge du Laos en cas d'inondations. Dix kits communautaires d'abris d'urgence qui abritent chacun 200 personnes en cas de déplacement lors d'inondations ont été distribués dans trois districts de la province de Khammouane. Les dépôts des provinces voisines de Savannaketh et Bolikhamxay ont été équipés de matériel d'urgence.

Sénégal

Pour répondre au problème de durabilité des maisons construites en banco et recouvertes de chaume au Sénégal, la Croix-Rouge luxembourgeoise a participé au projet «Eco-construction durable et renforcement des capacités dans la commune de Thiaré», avec l'objectif de trouver une solution pour un modèle de maison durable, pérenne et confortable en veillant à utiliser au maximum les matériaux locaux.

Des essais ont été effectués sur place sur la résistance, l'étanchéité, les enduits et la nature du sol. Les résultats ont permis d'élaborer un modèle final de maison, basé sur le principe de la construction en terre crue.

Les maçons des villages concernés ont été formés et les communautés villageoises ont été sensibilisées afin de les intégrer au projet, l'objectif étant de permettre à tous d'être autonomes en construction plus durable.

Ukraine

A l'hôpital de Lviv, le projet de soutien aux enfants cardiaques s'est poursuivi.

61                       

Nombre d'opérations effectuées sur des enfants souffrant de graves malformations cardiaques en Ukraine

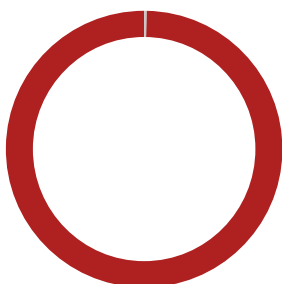
61 opérations cardiaques, dont 48 à cœur ouvert, ont été effectuées sur des enfants souffrant de graves malformations cardiaques. ■

IFRC SHELTER RESEARCH UNIT

forte augmentation de l'activité en faveur des sinistrés, réfugiés et déplacés

L'unité de recherche en matière d'abris d'urgence de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, Shelter Research Unit (SRU), a pour mission de développer des abris pour soutenir au mieux les victimes de catastrophes humanitaires ayant perdu leur maison et de diffuser les résultats de ses études auprès des acteurs du secteur de l'aide humanitaire.

Volume d'activité: 742k€
Salariés: 4 ETP



■ Bénéficiaires (0,3%)
■ Autres (99,7%)*

*dont 89,6% de co-financement d'organisations partenaires

Si en 2013 le service a concentré ses efforts sur la recherche d'une solution d'abri adaptée aux conditions de vie du Sahel, en 2014 **son travail de recherche et développement s'est focalisé sur le développement d'abris adaptés aux conditions météorologiques hivernales et d'extrême froid.** Deux modèles ont été développés: une tente hivernale pour le Croissant-Rouge turc en faveur des réfugiés syriens et une tente inspirée des yourtes des populations nomades pouvant résister au froid extrême dans certains pays comme la Mongolie.

Suite au développement de l'activité du service, visible par l'augmentation du nombre de projets conduits (11 en 2014 contre 5 en 2013), l'équipe a été renforcée, portant le nombre de collaborateurs à cinq personnes, soit 4 ETP. De plus, pour appuyer son activité, le service a sollicité cinq intervenants externes hautement qualifiés ainsi que le Centre de Recherche Henri Tudor. Il s'est également appuyé sur quatre volontaires qui ont activement participé à l'avancement des projets.

L'unité a également réalisé des tests au Luxembourg et aux Philippines sur les bardages et les fixations pour textiles et tôles ondulées galvanisées. Les résultats de ces travaux ont fait l'objet de la 3^e conférence annuelle, organisée par la SRU en vue de partager les résul-

27

2

Nombre de modèles d'abris adaptés aux conditions météorologiques hivernales développés et nombre de solutions d'abris recensées à Haïti

tats de ses études, intitulée « Cladding and Fixing ». L'accent a été mis sur la qualité et la performance des différents revêtements extérieurs tels que les bâches, les filets d'ombrage, les différents matériaux pour les tentes ainsi qu'un grand nombre de fixations trouvées sur le marché ou traditionnellement utilisées sur le terrain. La rencontre a rassemblé à Luxembourg une soixantaine de personnes issues de différents pays.

La SRU a également conduit une mission d'évaluation à Haïti lors de laquelle elle a analysé et recensé 27 types d'abris qui ont été ajoutés dans la base de données des solutions d'abris d'urgence. ■

DIFFUSION DES NORMES HUMANITAIRES

*sensibiliser aux réalités
humanitaires*

En plus de l'action sur le terrain, la Croix-Rouge luxembourgeoise a pour mission de diffuser les normes humanitaires et du Droit International Humanitaire auprès des forces armées et du grand public. Elle sensibilise également les jeunes à ces principes. L'objectif est de contribuer à une plus grande prise de conscience et à un changement des mentalités.

Une classe du Lycée technique d'Ettelbruck a participé au projet pilote « Suitcase Stories », un projet commun de la Croix-Rouge luxembourgeoise et d'Unicef Luxembourg, qui s'est déroulé sur 19 séances. Les différents ateliers ont incité les jeunes à explorer les thèmes de l'identité et de la migration. Le projet a également été présenté au Festival des Migrations en mars.

La Croix-Rouge luxembourgeoise a organisé trois séminaires en collaboration avec l'Université du Luxembourg, auxquels une trentaine de personnes ont participé à chaque rendez-vous. Les sujets traités étaient les attaques de drones et leur légalité, les migrants et réfugiés dans la région de la Méditerranée et les enfants en conflit armé. ■



Nombre d'ateliers pour inciter les lycéens luxembourgeois à explorer les thèmes de l'identité et de la migration

BÉNÉVOLAT

L'engagement des milliers de bénévoles qui donnent de leur temps dans les sections locales et directement dans les services est essentiel pour assurer la continuité des activités de la Croix-Rouge luxembourgeoise.

Les sections locales

La Croix-Rouge luxembourgeoise compte 41 sections locales bénévoles à travers le pays, mobilisant plus de 1 800 bénévoles qui effectuent chaque année la quête dans le cadre du Mois du Don. La plupart des sections organisent également des événements et des activités récréatives ou culturelles pour collecter des fonds afin de contribuer au financement des services et des projets de la Croix-Rouge.

La célébration des 100 ans de la Croix-Rouge a mobilisé un grand nombre de bénévoles des sections locales mais également d'autres personnes (collaborateurs, amis de la Croix-Rouge, etc.) qui se sont engagées dans l'organisation d'événements faisant partie du programme des festivités du Centenaire. Ce programme, étalé sur toute l'année 2014, a été établi par un Comité d'organisation bénévole dont la mission a été de penser et de concevoir les actions et les événements de sensibilisation et de collecte de fonds pour l'année du Centenaire.

1 800 

Nombre de bénévoles qui effectuent la quête dans le cadre du Mois du Don annuel

Le bénévolat dans les services

De nombreux bénévoles ont contribué au travail quotidien des services. A titre d'exemple, au service Migrants et Réfugiés, des bénévoles ont fourni une aide scolaire, ont apporté une aide en interprétariat ou en organisation d'activités de loisirs pour adultes et enfants. Au Centre d'accueil Norbert Ensich, des bénévoles ont également fourni une aide aux devoirs ou accompagné et aidé à encadrer les enfants et adolescents du centre lors d'activités de loisirs. Bien que le service Ambulances tend à se professionnaliser, il comptait, en 2014, 43 secouristes-ambulanciers bénévoles contribuant à assurer le bon fonctionnement du service.

9 800 

Nombre de personnes qui se sont portées volontaires en 2014 pour donner du sang

Près de 9 800 personnes se sont portées volontaires en 2014 pour donner leur sang au moins une fois au Centre de Transfusion Sanguine ou dans les lieux de collecte externe. 893 ont donné leur sang pour la première fois. Les dix Associations de Donneurs de Sang Bénévoles ont joué un rôle clé pour recruter de nouveaux donneurs. Plus de 60 personnes forment l'équipe de bénévoles qui s'occupe de l'accueil à la cafétéria du Centre de Transfusion Sanguine ainsi que sur les divers sites de collecte.

Le service «Eng Hand fir déi Krank» ne peut fonctionner que grâce à l'engagement de bénévoles. En 2014, il comptait 65 bénévoles formés pour tenir compagnie à des personnes âgées, souffrant de solitude à leur domicile ou en institution. Le travail de secours de personnes à l'aide de chiens de sauvetage de l'Unité Cynotechnique est effectué exclusivement par les 29 membres bénévoles. Le groupe d'entraide et d'échange «Weesen-Elteren» fonctionne grâce à cinq bénévoles eux-mêmes touchés par la perte d'un enfant.

L'implication de la Croix-Rouge à la «Wanteraktioun» du ministère de la Famille consistait à accueillir les personnes sans-abri et à leur servir des repas chauds. L'initiative a mobilisé 130 bénévoles qui ont aidé à la distribution des repas ainsi que 25 infirmières bénévoles du service des Aides et Soins qui ont assuré une permanence infirmière deux fois par semaine.

La Croix-Rouge de la Jeunesse

La Croix-Rouge de la Jeunesse permet aux jeunes de s'engager pendant leur temps libre dans des activités avec lesquelles ils peuvent s'identifier et qui renforcent l'esprit d'équipe. Les jeunes acquièrent ainsi des valeurs qui les aident à avancer dans leur vie et dans la société. Une des activités phare proposée par la Croix-Rouge de la Jeunesse est la formation pour devenir moniteur de colonies de vacances.

Le comité de la Croix-Rouge de la Jeunesse a décidé d'organiser des cours d'initiation aux premiers secours à destination des enfants. 11 jeunes bénévoles ont participé avec succès aux premiers cours de premiers secours visant spécifiquement à leur permettre de sensibiliser les enfants par la suite. En 2014, 26 enfants de deux Maisons Relais de la Croix-Rouge ont ensuite pu bénéficier de ces formations de sensibilisation.

En 2014, 557 enfants ont été encadrés lors de 18 séjours de colonies de vacances.



Nombre de jeunes bénévoles ayant participé avec succès aux cours de premiers secours

54 jeunes bénévoles ont participé activement à l'ING Marathon Luxembourg, soit en tant que coureurs pour l'équipe Croix-Rouge, soit en organisant un point de ravitaillement pour les coureurs.

22 jeunes ont participé à la 4^e édition du « 6 Stonne Vélo mat der Post », organisé par l'Amicale des P&T en faveur du Service Vacances. Ils ont formé quatre équipes pour rouler pendant les six heures de course. La Croix-Rouge de la Jeunesse a organisé pour la 5^e année consécutive son action « Sapin de la Croix-Rouge » à l'occasion de la Saint-Nicolas visant à offrir un cadeau à des enfants issus de milieux défavorisés. En collaboration avec les offices sociaux, 252 enfants ont pu bénéficier de l'action et recevoir un cadeau pour les fêtes grâce à l'engagement de 41 jeunes.



Nombre de jeunes ayant participé à la 4^e édition du « 6 Stonne Vélo mat der Post »

La section de la Croix-Rouge de la Jeunesse de Differdange est constituée d'un groupe de jeunes, très actifs au niveau local, sous la responsabilité de deux personnes bénévoles. Chaque samedi, une moyenne de 20 enfants et cinq moniteurs s'est rassemblée au Centre d'Intervention de Differdange pour diverses activités de bricolage, de cuisine, d'action sociale, etc.

Parmi les différentes actions tout au long de l'année, la section de Differdange a participé à la « Bëschbotzaktioun », la fête multiculturelle, la fête des enfants et la Fête nationale, organisées à Differdange ainsi qu'aux cortèges de la Ville. Durant toute l'année, les jeunes ont collecté des vêtements, des livres, des sacs à dos, etc. en faveur du Foyer Don Bosco à Luxembourg-Limpertsberg pour demandeurs de protection internationale. Cette action de collecte a été accompagnée d'une sensibilisation des jeunes sur la situation de ces personnes. L'engagement envers la population des migrants s'est poursuivi par l'animation de la fête d'Halloween au Foyer d'Eich, notamment en proposant du « face painting » et en dansant avec les enfants. Neuf jeunes ont également animé la Fête de Noël au Foyer Don Bosco. ■

DONS ET LEGS

La Croix-Rouge a collecté tout au long de l'année des dons en faveur de ses activités afin de garantir leur pérennité, de réagir en urgence et de développer de nouveaux projets répondant aux besoins des plus vulnérables au Luxembourg et dans le monde.

Le Mois du Don

894 660 € ont pu être collectés par les 1 800 bénévoles qui se sont engagés pendant tout un mois pour faire le porte à porte à travers le pays. Le résultat de la collecte est en progression de 2,5 % par rapport à 2013, grâce aux 41 sections locales qui restent l'épine dorsale de cette campagne phare de la Croix-Rouge.

Les collectes de dons

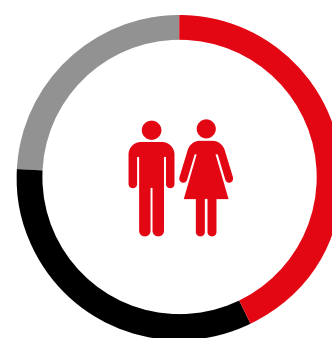
En dehors des recettes de la campagne annuelle du « Mois du Don », la Croix-Rouge a reçu en 2014 un total de 2 130 918 € de dons dont 1 494 050 € étaient affectés par les donateurs à une cause spécifique.

Le Centenaire de la Croix-Rouge célébré en 2014 a été l'occasion de générer des recettes de dons exceptionnelles. Parmi les campagnes les plus significatives, il y a lieu de relever le Bal du Centenaire organisée par une équipe de bénévoles de la section locale de Luxembourg-Ville qui a généré plus de 500 000 € au profit de la recherche et du développement en matière d'arbis d'urgence. L'événement ayant eu lieu en fin d'année, la clôture des comptes de cette activité particulière fait que la recette sera comptabilisée sur l'exercice 2015.

Deux donateurs majeurs ont soutenu le travail de la Croix-Rouge en faveur d'enfants placés hors de leur environnement familial avec des dons d'un montant total proche de 600 000 €.

Dans l'objectif de garantir une continuité des dons privés, des partenariats avec des entreprises sont développés. Nombreuses étaient les entreprises mécènes qui, dans le cadre des festivités du Centenaire, ont largement contribué à les financer et à en faire une réussite en terme de collecte de dons.

EN 2014



- Particuliers (43%)
- Œuvre Nationale de Secours (33%)
- Entreprises et organisations (24%)

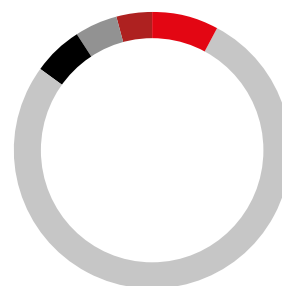
Provenance des dons (hors legs et donations)

Citons la publication du livre « Au service de l'humanité », l'histoire de la Croix-Rouge luxembourgeoise recherchée et rédigée par Charles Barthel et éditée grâce au soutien d'entreprises partenaires. Toutes les recettes de la vente du livre vont aussi contribuer à améliorer la vie des plus démunis au Luxembourg et à l'étranger.

L'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte

Depuis sa création, l'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte soutient les travaux de la Croix-Rouge luxembourgeoise dans les domaines de la Santé, de la Jeunesse et du Social au Luxembourg. Faisant partie des bénéficiaires récurrents de l'Œuvre, la Croix-Rouge luxembourgeoise a bénéficié en 2014 d'un appui financier à hauteur de 1 150 000 €.

Origine des dons et legs

**Les legs et donations**

Les legs et donations ont de nouveau été en 2014 la principale source de dons privés. Ils permettent de lancer des projets d'envergure et dans les cas de legs immobiliers, d'héberger des activités sociales ou de santé. Par ailleurs, ils permettent de constituer des réserves permettant d'agir d'urgence dans des situations de crise. Par nature, les legs sont une source de recettes extrêmement volatile et difficile à anticiper. En 2014, l'exécution de testaments a conduit à la réception de plusieurs legs très importants. Le montant total des legs pour 2014 s'élève à 14 831 610 €, contre 6 769 351 € en 2013 et 1 277 782 € en 2012.

Donnez en confiance

La Croix-Rouge luxembourgeoise est membre fondateur de l'association « Don en Confiance », garante du respect d'un code de bonne conduite qui régit la gestion des collectes de dons.

La transparence au niveau de l'utilisation des dons récoltés et des relations avec l'ensemble des donateurs est au cœur des préoccupations de la Croix-Rouge. Les frais liés à la collecte de dons se sont élevés en 2014 à 2% des recettes de dons et de legs. Ce taux extrêmement faible est à la fois la conséquence d'une approche conservatrice de la Croix-Rouge en la matière de dépenses pour la collecte de fonds et du montant exceptionnel de legs reçus au cours de l'année. Tous les services rentrant en contact direct avec les donateurs ou assurant la bonne gestion de dons ont poursuivi en 2014 leurs efforts d'amélioration de la qualité. ■



La Croix-Rouge luxembourgeoise est reconnue d'utilité publique par la loi du 16 août 1923 et peut comme tel recevoir des dons en espèces déductibles dans le chef des donateurs comme dépenses spéciales dans les limites fixées par l'art. 109, alinéa 1 no 3 de la L.I.R. Ce document sert de justificatif vis-à-vis de l'Administration des Contributions.

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

DONS ET LEGS

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

Service des Aides et Soins

- Mme Josephine ANEN-KOETZ, Kopstal
- Mme Elise BINTNER-BOVÉ, Blaschette
- M. Ed BIOT, Sanem
- Mme Hélène CHRISNACH-BOROWSKY, Cruchten
- M. Norbert COLLING, Clervaux
- Mme Tolita DI PENTIMA-MEI, Mondercange
- Mme Félicie ETTINGER, Wahlhausen
- M. Jean-Pierre FEIPEL, Clémency
- Mme Netty GRÜTZMACHER-BALTUS, Altwies
- M. Fernand HAAG, Dudelange
- Mme Anna HALSDORF-GENIN, Lamadeleine
- M. Armand HEIRENS, Vianden
- M. Jean-Jacques KIEFFER, Boevange-Attert
- Mme Léonie KOHLL-SIMON, Wintrange
- M. Albert LUCAS, Echternach
- M. Emile MAJERUS, Buschrodt
- Mme Mariette MAX-HOLTZEM, Burmerange
- M. Raymond NENNIG, Elwange
- Mme Marguerite NESEN-FEYEREISEN, Vichten
- M. Joseph NIESSEN, Vianden
- M. Jos PETGES, Mersch
- M. Paul POTT, Schouweiler
- Mme Maisy SCHMIT-LEGER, Weiswampach
- M. Albert STEFFEN, Obercorn
- Mme Géraldine STEFFEN-KIEFFER, Differdange
- M. Henri STELMES, Hamm
- M. Hermann STRIEWSKI, Pétange
- Mme Camille STROMMINGER-KAUFMANN, Pétange
- Mme Lucie THEIN, Feulen
- M. François Théophile THESEN, Luxembourg
- M. Victor WAGNER, Luxembourg
- M. Nic WELL, Reckange-sur-Mess
- Mme Joséphine WILHELMY-SCHLESSE, Rumelange
- M. Roger WIRTH, Dippach

Activités de la Croix-Rouge

- M. Georges ALS, Luxembourg
- M. Claude BASSING, Luxembourg
- M. René BATTIBUGLI-SOLAZZI, Esch/Alzette
- Mme Anne BINDELS-CORNELY, Hautcharage
- M. Jules BOWER, Kockelscheuer
- Mme Francine BOENTGES-SCHMITT, Stadbredimus
- Mme Giuseppina DI PASQUALE-FLAMMINI, Niederborn
- M. Armand ERNST, Cessange
- M. Aloyse FELTES, Bridel
- M. Fernand GIRTGEN, Dudelange
- M. Norbert Pierre GRAAS, Olingen
- Mme Ana GUERRA DOS SANTOS, Rammeldange
- M. Paul HOFFMANN, Luxembourg
- Mme Léonie HÜBER-HARSCH, Walferdange
- Mme Julienne JOURET-RAMPENBERG, Luxembourg

- Mme Victorine KASS-FELTEN, Junglister
- M. Nicolas KETTEL, Prettingen
- Mme Lucie KIRSCH-BISENIUS, Consdorf
- Mme Pepy KNAFF-HUMANN, Bridel
- Mme Germaine KOCH, Bereldange
- Mme Nora KREMER-WURTH, Luxembourg
- M. Joseph KRIER, Leudelange
- Mme Marlies MALAMBRE, Esch/Alzette
- Mme Thérèse MATHIEU-HUBERT, Dudelange
- M. André MERTES-PFEIFFER, Mensdorf
- M. Eugène PELTIER, Schouweiler
- Mme Lucie PELTIER-MARTIN, Schouweiler
- Mme Nelly PERRANG, Schweich
- Mme Eliane PETER-MULLER, Mondorf-les-Bains
- Mme Mady PIXIUS-MAHR, Dudelange
- Mme Milly REDING-ANTUN, Bettembourg
- M. Henri SALES-LENTZ, Bascharage
- M. Roger SCHINTGEN, Oberfeulen
- Mme Josette SCHOCK-LENTZ, Luxembourg
- Mme Annette SCHWEICH-THEOBALD, Sandweiler
- Mme Alice STOLTZ-GREWIESE, Belvaux
- Mme Elisabeth THIRY, Luxembourg
- Mme Suzanna VAN LUIJK-DE LUISER, Junglister
- Mme Adelheid VOLTSMANN, Godbrange
- Mme Anny WALENTINY-BRAUN, Gasperich
- M. Marc ZIMMER, Diekirch

Centre de Transfusion Sanguine

- Mme Félicie CONSRUCK-LEPAGE, Lintgen
- M. Jean SCHARTZ, Schiffflange
- Mme Mimi SCHUMACHER-GOERGEN, Remich
- Mme Annie SPASARO-BALTHASAR, Beuvange/Attert
- Mme Marthe WILHELMUS-STEICHEN, Strassen

Centre de Convalescence Emile Mayrisch

- Mme Irma BOURG-WESTER, Nagem
- Mme Madeleine Antoinette CARTUS-ZEIMET, Schlindermanderscheid
- Mme Anne FRANTZ-STEINKE, Differdange
- Mme Suzette FRISING-WEBER, Itzig
- M. Pierre MANGEN, Buschdorf
- Mme Catherine WARKEN-SCHMITZ, Hobscheid
- Mme Colette WEIS, Crauthem

Humanitaire

- M. Mathias BINGEN, Bettel
- M. Edmond DEVAQUET, Schiffflange
- M. Jos FEIPEL, Flaxweiler

CIPA Junglister

- M. Pit MIRKES-NEU, Consdorf
- M. Joseph SEIL, Senningen
- Mme Germaine STEINBACH-KRIER, Junglister
- M. Eric VAESSEN, Imbringen

Kannerhaus Jean

- M. Abbes SCHMIT, Mersch

Sections locales

- Mme Marie-Louise BECKER-RAULAND, Mondorf-les-Bains
- Mme Marianne BERTEMES-KREMER, Pétange
- Mme Anni HARTMANN-SCHUH, Dudelange
- Mme Anna LUTGEN, Ettelbruck
- M. Marcel PÜTZ, Echternach

Unité Cynotechnique

- Mme Loulou PUTZ-DUSSIÉ, Strassen

Autres occasions

Noces d'Or ou de Diamant

- M. et Mme Gast et Charlotte THILL-THIELGE, Petange (Or)
- M. et Mme Robert et Gabrielle WAGENER-HEUERTZ, Tétange (Diamant)

Anniversaires

- M. Frédéric CLASEN, Luxembourg
- M. Robert FRANK, Hassel
- Mme Marguerite MULLER-FISCH, Colmar-Berg
- Mme Marie-Thérèse SADLER-JANS, Dudelange
- Mme Annette WESQUET

Naissances

- Nicolas DUPRELL, Ernster
- Renato GAMMA FELICIANI
- Nayla SCHLECK-SCHMID

Retraite

- M. Renzo DEL FABBRO, Luxembourg

Legs et donations

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

- Mme Alice DE MOOR, Luxembourg
- Mme Maria JACOBY, Bettembourg
- Mme Marie-Thérèse KLORENZ, Perlé
- M. Robert SCHINTGEN, Ettelbruck
- Mme Françoise SCHNELL, veuve Alex CARMES, Bereldange

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

Remerciements

La Croix-Rouge luxembourgeoise remercie toutes les personnes et toutes les entreprises qui l'ont soutenue dans l'organisation de son 100^e anniversaire célébré en 2014. Les partenaires officiels des festivités ont été : ArcelorMittal, Banque de Luxembourg, BGL BNP Paribas, Cactus, Deloitte, Elvinger, Hoss & Prussen et Luxair Group.

SERVICES DE SUPPORT

Les ressources humaines

Le service des ressources humaines a comme mission d'assurer le recrutement, la rémunération, la formation professionnelle et le développement de l'ensemble des collaborateurs de toutes les entités faisant partie de la Croix-Rouge luxembourgeoise. Le service définit et applique des processus et des politiques respectueux des valeurs de la Croix-Rouge et aide les services opérationnels à remplir leur mission dans les meilleures conditions.

Au cours de l'année 2014, 268 nouveaux collaborateurs ont été engagés (contre 358 en 2013). Ces recrutements ont plus que compensé les départs, portant l'effectif à 1 982 personnes ou 1 675 équivalents temps plein (ETP) au 31 décembre 2014, contre 1 915 personnes (1 610 ETP) un an plus tôt.

La Croix-Rouge a poursuivi sa politique volontariste en matière de formation continue. 85 % des collaborateurs ont suivi au moins une formation au cours de l'exercice et le total d'heures de formation s'est élevé à 51 252, en diminution de 16 % par rapport à une année 2013 exceptionnelle par l'investissement dans la formation sur le dossier intégré du patient dans les Soins à domicile.

La Croix-Rouge, un employeur socialement responsable

En ligne avec ses valeurs et sa mission, la Croix-Rouge accorde une priorité à l'insertion professionnelle de personnes en risque d'exclusion sociale.

- Le principal partenaire en matière d'insertion professionnelle de la Croix-Rouge est l'Agence pour le Développement de l'Emploi (ADEM). Au-delà de la prise en compte prioritaire des chômeurs dans les recrutements, la Croix-Rouge participe aussi à la définition et à la mise en œuvre de programmes de pré-qualification pour certains métiers. En 2014, la Croix-Rouge a engagé 12 demandeurs d'emploi inscrits à l'ADEM.

- La Croix-Rouge collabore de manière systématique avec les offices sociaux et le Service National d'Action Sociale (SNAS) pour accueillir des bénéficiaires du RMG dans le cadre d'activités d'insertion professionnelle (AIP). En 2014, 42 bénéficiaires de ce dispositif ont pu accéder au monde du travail par ce biais.

- La participation à des actions de sensibilisation par rapport à l'emploi, à travers les écoles, le RTL - Jobdaag ou encore le Urban Job Market, fait partie des initiatives de la Croix-Rouge pour faciliter l'insertion professionnelle des jeunes. La Croix-Rouge accueille systématiquement des stagiaires pour leur permettre de découvrir le monde du travail (244 stages en 2014) et fait preuve d'un engagement particulier en faveur de l'apprentissage (6 apprentis en place au 31.12.2014).

- Le Service National de la Jeunesse est un autre partenaire de choix. Par son biais, une dizaine de jeunes sont actuellement intégrés dans des services de la Croix-Rouge pour une première expérience en milieu professionnel.

La bientraitance, une priorité pour tous les salariés

Dans une démarche de responsabilisation et de bonne pratique, la Croix-Rouge s'est associée début 2014 à arcus asbl, Caritas Luxembourg et Elisabeth pour mettre en place un dispositif commun de promotion de la bientraitance.

Ce dispositif comporte notamment l'organisation d'une formation de sensibilisation pour les 4 600 collaborateurs des quatre organisations et la création de la fonction de délégué à la bientraitance chargé de promouvoir la bientraitance, de prévenir la maltraitance, ainsi que d'informer, conseiller et former dans ces matières. Par ailleurs, un point de contact externe a été mis en place.

En novembre 2014, 22 formateurs internes ont reçu leur certificat de « multiplicateur bientraitance ». Des formations au concept de « bientraitance » ont été mises en place dans le but de prévenir la maltraitance et les abus à l'encontre des personnes vulnérables que sont les enfants, les jeunes adultes, les personnes handicapées et les personnes âgées. Au 31.12.2014, les formateurs multiplicateurs avaient déjà formé 1 306 collaborateurs, dont 511 de la Croix-Rouge. 100% des collaborateurs seront formés vers le milieu de l'année 2016.

L'objectif de la formation est de sensibiliser les collaborateurs au sujet de la bientraitance et de la maltraitance. Elle vise à aider le personnel à réfléchir aux situations où certaines limites peuvent être transgressées et à leur permettre de mieux appréhender les mécanismes de vigilance à développer et les réactions adéquates. De plus, elle donne des indications sur la manière dont une culture de bientraitance peut être instaurée dans la pratique quotidienne de l'encadrement des bénéficiaires.

La communication

Le service communication se charge de la promotion des différentes activités de la Croix-Rouge vers le public interne (salariés, bénévoles) comme externe (grand public, institutions, donateurs, etc.). Il mène des campagnes de communication en support à la collecte de fonds, gère les relations avec la presse, réalise les supports de communication des services et institutionnels. Le service gère également la communication sur le web via les sites Internet, Intranet et les réseaux sociaux.

Le service communication a été fortement impliqué dans la conduite et la promotion des festivités du Centenaire de la Croix-Rouge luxembourgeoise comme par exemple la publication en septembre de l'ouvrage « Au secours de l'humanité – Histoire de la Croix-Rouge luxembourgeoise, 1870, 1914, 2014 » du Professeur Charles Barthel. La Croix-Rouge a lancé une application gratuite pour Smartphone en langues française et allemande. L'application permet notamment de s'initier aux gestes de premiers secours.

Le département informatique

Le département IT met à la disposition des utilisateurs les moyens informatiques dont ils ont besoin en s'assurant en permanence du respect des niveaux de disponibilité, de performance, de sécurité, de qualité et de coûts requis au quotidien. Il adapte en permanence les moyens techniques et humains afin d'anticiper les évolutions informatiques et pour appliquer les nouvelles technologies répondant aux besoins sans cesse croissants des métiers.

Le département a procédé au remplacement de la messagerie électronique de l'ensemble de la Croix-Rouge luxembourgeoise en bénéficiant du programme de corporate social responsibility pour associations de Microsoft. Cette action a notamment permis d'augmenter la capacité et la disponibilité des boîtes emails des collaborateurs et des bénévoles.

Le développement de l'organisation

La cellule développement de l'organisation a pour but de soutenir les services de la Croix-Rouge dans l'amélioration de leurs services en réponse aux besoins des clients. Elle contribue à la construction d'une culture «d'amélioration continue» par la sensibilisation et la formation. Le service gère des projets d'amélioration transversaux ou ponctuels et soutient chaque service dans la gestion de ses projets.

Un projet d'envergure a été lancé concernant la gestion électronique des documents. Il prévoit pour 2015 et 2016 de déployer des moyens de travail collaboratif, d'améliorer le portail du collaborateur en y regroupant toutes ses ressources documentaires, de définir et de mettre en œuvre une politique d'archivage et de numériser des processus administratifs.

Le service a mené un projet pilote pour construire l'outillage et la méthode nécessaires au déploiement, sur les prochaines années, d'une gestion des risques.

La cellule a accompagné trois services dans l'élaboration de leur concept d'action général (CAG) à savoir les Migrants et Réfugiés, le service Perspectives et le Centre d'accueil Norbert Ensch.

Elle a également accompagné l'Aide Internationale et la Shelter Research Unit dans les démarches pour l'obtention de la reconnaissance Committed to Excellence de l'EFQM (European Foundation for Quality Management).

Finances et juridique

Les comptes annuels de l'exercice 2014 des différentes entités juridiques de la Croix-Rouge luxembourgeoise ont été certifiés par le cabinet de révision agréé Pricewaterhouse Coopers.



CR Services

CR Services a été fondé en 2008 et a la vocation de soutenir la Croix-Rouge luxembourgeoise en proposant des prestations de qualité dans les domaines de la restauration et de l'hygiène des locaux pour satisfaire les besoins des bénéficiaires pris en charge par la Croix-Rouge luxembourgeoise.

CR Services s'est engagé au cours de l'année 2014 dans une évolution continue de son système qualité. Le personnel de CR Services a été impliqué dans la réalisation des projets et des objectifs. La norme ISO 9001. 2008 constitue la référence du système Qualité.

CR Services - restauration a signé un contrat avec un organisme agréé pour une certification BIO concernant les menus des Maisons Relais. Pour répondre à la nouvelle réglementation, la déclaration des allergènes au niveau des menus a été mise en place dans toutes les structures de restauration.

L'année 2014 a été marquée par l'inauguration de la cuisine du Kannerhaus Jean à Berg/Betzdorf.

L'activité de **CR Services - nettoyage** a progressé avec l'attribution de nouveaux sites fixes dont le nouveau bâtiment Chomé et la crèche «Huesenascht».

Par ailleurs, CR Services a été impliqué de nouveau dans de nombreuses activités majeures, dont la fête des 100 ans de la Croix-Rouge et pour la deuxième année à la «Wanteraktioun» en faveur des personnes sans-abri. ■

GOUVERNANCE (AU 31 DÉCEMBRE 2014)

Conseil d'administration

Comité exécutif

Présidente: Son Altesse Royale la Grande-Duchesse
Vice-présidents: Michel Wurth, Rita Krombach-Meyer
Secrétaire: Dr Daniel Mart
Trésorier: Pierre Ahlborn
Économe: Pierre Jaeger
Membre: Dr Sonja Hoffmann

Comité de direction

Michel Simonis
Directeur général

Marc Crochet
Directeur général adjoint

Martine Buck
Directrice des Finances

Luc Scheer
Directeur des Ressources
humaines et de la Communication

Les administrateurs de la Croix-Rouge

Membres de droit:

- le Président de la Chambre des Députés :
M. Mars DI BARTOLOMEO
- le Président du Conseil d'Etat :
Mme Viviane ECKER
- le Président de la Chambre d'Agriculture :
M. Marco GAASCH
- le Président de la Chambre des Métiers :
M. Roland KUHN
- le Bourgmestre de la Ville de Luxembourg :
Mme Lydie POLFER
- le Président de la Chambre des Salariés :
M. Jean-Claude REDING
- le Bourgmestre de la Ville d'Esch/Alzette :
Mme Vera SPAUTZ
- le Président de la Chambre de Commerce :
M. Michel WURTH

Membres nommés:

- M. Pierre AHLBORN
- M. Jerry AST
- M. Paul BACH
- Dr Germain BECKER
- M. Fernand BLEY
- M. Pierre BLEY

- M. Carlo BOCK
- Mme Marianne BREUER-KOHNEN
- M. Pierre DILLENBURG
- M. André FEIEREISEN
- M. Jules GEISEN
- Dr Robert GOERENS
- Mme Monique HAMILIUS
- M. Jacques HANSEN*
- M. Claude A. HEMMER
- Dr Sonja HOFFMANN
- Mme Manou HOSS
- M. Pierre JAEGER
- Mme Rita KROMBACH-MEYER
- M. Tom LOESCH
- Dr Robert MANGEN
- Dr Daniel MART
- M. Jean-Paul MEYERS
- Dr Michel NATHAN
- Mme Marlyse NEUEN-KAUFFMAN
- M. Réginald NEUMAN
- M. Franz PROST
- Mme Marie-Paule PROST-HEINISCH
- M. Robert SCHEUEREN
- Dr Richard SCHNEIDER
- Mme Claude SEVENIG
- M. Benoît SIROT

*M. Hansen est invité permanent du Comité exécutif

BILAN DE L'ENSEMBLE DES ENTITÉS FAISANT PARTIE DE LA CROIX-ROUGE LUXEMBOURGEOISE AU 31 DÉCEMBRE 2014 (EN K€)*

ACTIF	Croix-Rouge luxembourgeoise	Doheem versuergt Asbl	CR Services Sàrl	Aide Internationale de la CRL Asbl	Sous-total	Éliminations de consolidation*	TOTAL
Actif immobilisé ⁽¹⁾	107 770	4 795	78	0	112 643	0	112 643
Actif circulant	69 332	23 132	1 586	3 097	97 147	-5 503	91 644
Stocks	1 521	36	53	0	1 610	0	1 610
Créances	17 356	16 452	1 092	1 855	36 755	-5 503	31 252
Trésorerie de gestion courante	3 885	6 644	441	1 242	12 212	0	12 212
Trésorerie allouée au financement des projets futurs	46 570	0	0	0	46 570	0	46 570
Compte de régularisation	12	11	0	0	23	0	23
Total actif	177 114	27 938	1 664	3 097	209 813	-5 503	204 310

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

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

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

(1) Immobilisations :

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

PASSIF	Croix-Rouge luxembourgeoise	Doheem versuergt Asbl	CR Services Sàrl	Aide Internationale de la CRL Asbl	Sous-total	Éliminations de consolidation	TOTAL
Fonds propres	64 140	16 047	96	236	80 519	0	80 519
Valeur du patrimoine de départ	1 000	6 000	13	310	7 323	0	7 323
Patrimoine-réserve en provenance de l'actif alloué ⁽²⁾	46 015	0	0	0	46 015	0	46 015
Patrimoine-réserve en provenance des legs et donations ⁽²⁾	3 600	0	0	0	3 600	0	3 600
Patrimoine immobilier	743	0	0	0	743	0	743
Réserve légale	0	0	1	0	1	0	1
Résultats reportés	12 728	10 123	82	-74	22 859	0	22 859
Résultat de l'exercice	54	-76	0	0	-22	0	-22
Fonds affectés	47 981	1 096	0	2 394	51 471	0	51 471
Fonds affectés pour projets futurs ⁽³⁾	44 886	0	0	2 394	47 280	0	47 280
Dons affectés en attente d'utilisation ⁽⁴⁾	3 095	1 096	0	0	4 191	0	4 191
Subventions d'investissement ⁽⁵⁾	54 255	1 248	0	0	55 503	0	55 503
Provisions pour risques et charges	1 181	2 978	263	15	4 437	0	4 437
Dettes	9 531	6 569	1 305	452	17 857	-5 503	12 354
Compte de régularisation	26	0	0	0	26	0	26
Total passif	177 114	27 938	1 664	3 097	209 813	-5 503	204 310

⁽²⁾ **Patrimoine-réserve:**

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

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

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

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

Projets de secours	15 445 *
Projets de construction	8 792 **
Projets d'investissement	9022 ***
Projets de remise en état	9 537 **
Risques inhérents à l'activité	4 484
Total	47 280

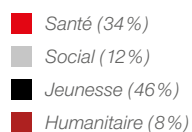
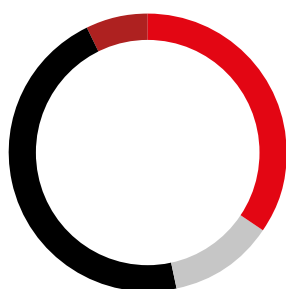
* *La CRL a doté des fonds disponibles pour des projets de secours afin de faire face à des situations d'urgence nationale et internationale. Les projets humanitaires sont seulement cofinancés par l'État et la CRL doit pourvoir à un financement propre pour chaque projet d'aide humanitaire. Une majorité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

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

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

(4) Dons affectés en attente d'utilisation

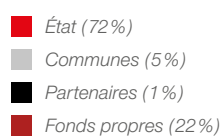
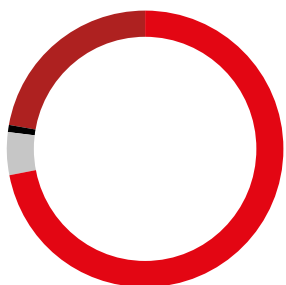
Les dons marqués reçus, c.à.d. destinés à soutenir une cause, un service, une famille d'activités ou un projet spécifique sont utilisés selon les vœux du donateur. Si au cours de l'année de réception des dons, ils n'ont pas pu être utilisés selon leur destination, les dons sont stockés au niveau du passif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



Destination des dons en attente d'utilisation

(5) Subventions d'investissement :

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



Quote-part des subventions d'investissements

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

Présentation par entités juridiques

	Croix-Rouge luxembourgeoise	Doheem versuergt Asbl	CR Services Sàrl
Dépenses d'exploitation des services	73 952	61 796	7 232
Frais de fonctionnement des services	24 833	11 587	2 904
Frais de personnel	41 583	47 782	4 150
Correction de valeur sur postes d'actif	3 887	1 237	85
Autres charges d'exploitation	3 649	1 190	93
Recettes d'exploitation des services	70 949	61 641	7 220
Recettes de facturation	42 447	57 651	6 978
Autres produits d'exploitation	28 502	3 990	242
Résultat d'exploitation des services	-3 003	-155	-12
Résultats financier et exceptionnel			
Résultat financier	770	28	-9
Résultat exceptionnel	2 287	51	21
Résultats financier et exceptionnel	3 057	79	12
Résultat de l'exercice	54	-76	0

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

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

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

Aide Internationale de la CRL Asbl	Sous-Total	Éliminations de consolidation*	Total
6 117	149 097	-10 038	139 059
3 141	42 465	-9 990	32 475
882	94 397	-47	94 350
0	5 209	0	5 209
2 094	7 026	-1	7 025
6 073	145 883	-10 291	135 592
0	107 076	-10 037	97 039
6 073	38 807	-254	38 553
-44	-3 214	-253	-3 467
49	838	0	838
-5	2 354	253	2 607
44	3 192	253	3 445
0	-22	0	-22

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

Présentation par famille d'activité

	Santé	Social	Jeunesse	Humanitaire
Dépenses d'exploitation des services	95 656	7 657	25 317	6 117
Frais de fonctionnement des services	27 541	1 576	8 381	3 141
Frais de personnel	62 809	5 825	15 735	882
Correction de valeur sur postes d'actif	1 948	15	77	0
Autres charges d'exploitation	3 358	241	1 124	2 094
Recettes d'exploitation des services	92 207	6 981	24 487	6 073
Recettes de facturation	85 417	500	10 214	0
Autres produits d'exploitation	6 790	6 481	14 273	6 073
Résultat d'exploitation des services	-3 449	-676	-830	-44
Résultats financier et exceptionnel				
Résultat financier	30	0	-1	49
Résultat exceptionnel	79	94	45	-5
Résultats financier et exceptionnel	109	94	44	44
Résultat de l'exercice	-3 340	-582	-786	0

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

** Le volet support de la CRL est composé :

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

(1) Cette rubrique est composée comme suit :

Personnel de restauration et de nettoyage	4 150*
Personnel des fonctions support	4 995
TOTAL	9 145

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

(2) Cette rubrique est essentiellement composée du chiffre d'affaires réalisé par CR Services Sàrl pour un total de 6978k€ en 2014. Le restant de ce total est généré par les refacturations

Total métier	Support**	Sous-Total	Éliminations de consolidation*	Total
134 747	14 348	149 095	-10 038	139 057
40 639	1 828	42 467	-9 990	32 477
85 251	9 145 ⁽¹⁾	94 396	-47	94 349
2 040	3 166	5 206	0	5 206
6 817	209	7 026	-1	7 025
129 748	16 134	145 882	-10 291	135 591
96 131	10 943 ⁽²⁾	107 074	-10 037	97 037
33 617	5 191 ⁽³⁾	38 808	-254	38 554
-4 999	1 786	-3 213	-253	-3 466
78	760	838	0	838
213	2 140 ⁽⁴⁾	2 353	253	2 606
291	2 900	3 191	253	3 444
-4 708	4 686	-22	0	-22

des fonctions de direction et support de la CRL aux services opérationnels. Étant donné que la majorité de ce chiffre d'affaires est réalisée à l'intérieur du groupe de la Croix-Rouge luxembourgeoise, ce chiffre d'affaires constitue l'un des retraitements de consolidation.

⁽³⁾ Cette rubrique est essentiellement composée de l'amortissement des subventions d'investissements pour un total de 2 805 k€ et du soutien financier de l'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte pour un total de 1 150 k€.

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

Legs	14 832
Dons non marqués	637
Mois du Don	895
Autres	19
Résultats exceptionnels avant affectation CRL	16 383
Affectation du résultat CRL	-14 243*
Résultat exceptionnel	2 140

*Ce poste est essentiellement constitué de legs et de donations affectés aux projets futurs repris au niveau du passif du bilan

COORDONNÉES DES SERVICES DE LA CROIX-ROUGE

Santé

Aides et Soins (réseau Help)

11, Place Dargent – L-1413 Luxembourg – Tél. : 2755-3000 – Fax: 2755-3001 – Email : info.croix-rouge@help.lu
Personnes de contact : Catherine Gapenne, directrice, et Anouck Van der Zande, directrice-adjointe

Ambulances

Tél. : 2755-4400 – Fax: 2755-4411 – Email : ambulances@croix-rouge.lu
Permanences lors de manifestations : Tél. : 2755-4412 – Fax: 2755-4411
Personne de contact : Yves Marx, chargé de direction

Centre de Convalescence Château de Colpach

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

Centre de Transfusion Sanguine

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

CIPA-Centre Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte

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

Eng Hand fir déi Krank

Tél. : 2755 - 5213 – Fax: 2755-5212 – Email : solu.benevole@croix-rouge.lu
Personne de contact : Claudia Coimbra, responsable

HIV Berodung

94, bd Patton – L-2316 Luxembourg – Tél. : 2755-4500 – Fax: 2755-4501 – Email : aidsberodung@croix-rouge.lu – info@aids.lu – Heures d'ouverture : du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 18h
Personnes de contact : Henri Goedertz, directeur, et Laurence Mortier, psychologue

Interprétariat Interculturel

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

Formation Premiers Secours

Tél. : 2755-2004 – Fax: 2755-6201 – Email : secourisme@croix-rouge.lu
Personne de contact : Yves Marx, responsable

Repas sur Roues

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

Unité Cynotechnique

Tél. : 2755-8211 – Fax: 2755-8201 – Email : section.canine@croix-rouge.lu
Personne de contact : Jerry Ast

Weesen-Elteren

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

Social

Vestiaires

Vestiaire Luxembourg

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

Vestiaire Esch/Alzette

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

Vestiaire de la section locale d'Ettelbruck

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

Meubles et équipements

Tél.: 2755-5020 – Fax: 2755-5021 – Email: meubles@croix-rouge.lu

Personne de contact: Isabelle Vekemans, responsable

Épicerie sociales**Croix-Rouge Buttek Clervaux**

92, Grand-Rue – L-9711 Clervaux – Tél.: 27 55-5070 – Email: buttek.clervaux@croix-rouge.lu

Personne de contact: Romy Thom

Croix-Rouge Buttek Differdange

19, Grand-Rue – L-4575 Differdange – Tél.: 2755-5030 – Email: buttek.differdange@croix-rouge.lu

Personne de contact: Teresa Miranda

Croix-Rouge Buttek Echternach

31, rue Maximilien – L-6463 Echternach – Tél.: 2755-5040 – Email: buttek.echternach@croix-rouge.lu

Personne de contact: Albertine Simba-Mukaremera

Croix-Rouge Buttek Grevenmacher

13, rue de Thionville – L-6791 Grevenmacher – Tél.: 27 55-5080 - Email: buttek.grevenmacher@croix-rouge.lu

Personne de contact: Albertine Simba-Mukaremera

Croix-Rouge Buttek Rollingen/Mersch

1, rue Belle-Vue – L-7516 Rollingen – Tél.: 2755-5050 – Email: buttek.rollingen@croix-rouge.lu

Personne de contact: Isabelle Treillard

Croix-Rouge Buttek Weidingen/Wiltz

25, rue du Village – L-9576 Weidingen/Wiltz – Tél.: 2755-5060 – Email: buttek.wiltz@croix-rouge.lu

Personne de contact: Nathalie Hinck

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

10, cité Henri Dunant – L-8095 Bertrange – Tél.: 26 31 11 25 – Email: info@buttek.lu/info@spëndchen.lu

Personne de contact: Fabien Schmit, responsable

dropln

31, rue de Bonnevoie – L-1260 Luxembourg – Tél.: 2755-5300 – Fax: 2755-5301 – Email: dropin@croix-rouge.lu

Heures d'ouverture: mardi et vendredi de 15h à 23h45, mercredi, jeudi et samedi de 18h à 23h45

Personne de contact: Carmen Kronshagen, chargée de direction

Migrants et Réfugiés

28-32, rue d'Eich – L-1460 Luxembourg – Tél.: 2755-5400 – Fax: 2755-5401 – Email: migrants.refugies@croix-rouge.lu

Permanence téléphonique: 691 888 148

Personnes de contact: Nadine Conrardy, chargée de direction, et Ludmila Silverio

Foyer Don Bosco

162b, avenue de la Faiëncerie – L-1511 Luxembourg – Tél.: 2755-5420 – Fax: 2755-5421

Heures de permanence: de 9h à 17h30 – Personnes de contact: Jeanne Raquin, Jill Terres et Chiara Trombetta

Foyer Félix Schroeder

13, rue de Reichlange – L-8508 Rédange-sur-Attert – Tél.: 2755-5410 – Fax: 2755-5411

Heures de permanence: de 9h à 12h – Personnes de contact: Klodiana Calliku et Christelle Yende

Foyer Betzdorf

2, rue de l'Eglise – L-6832 Betzdorf – Tél.: 2755-5405 – Fax: 2755-5401

Personne de contact: Mário Tavares

Foyer Bertrange

10, cité Henri Dunant – L-8095 Bertrange – Tél.: 2755-5430 – Fax: 2755-5431

Personne de contact: Sonia De Abreu

Offices sociaux

89, rue Jean-Pierre Michels – L-4243 Esch/Alzette – Tél.: 2755-5503 – Fax: 2755-5501

Email: service.social@croix-rouge.lu – Personne de contact: Patrick Salvi, chargé de direction

Riicht Eraus

73, rue Adolphe Fischer – L-1520 Luxembourg – Tél.: 2755-5800 – Fax: 2755-5801 – Email: riichteraus@croix-rouge.lu

Personne de contact: Laurence Bouquet, chargée de direction

Jeunesse

Adoption

97, route d'Arlon – L-8009 Strassen – Tél.: 2755-6420 – Fax: 2755-6421 – Email: adoption@croix-rouge.lu

Heures d'ouverture: heures de bureau/permanences les matins du lundi au vendredi

Personne de contact: Claudine Koster, chargée de direction

Maison de l'Adoption

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

Centre d'accueil Norbert Ensch

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

Centre Thérapeutique Kannerhaus Jean

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

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

89, rue Jean-Pierre Michels – L-4243 Esch/Alzette – Tél. : 2755-6500 – Fax: 2755-6501 – Email: rita.thill@croix-rouge.lu
Personne de contact: Rita Thill, chargée de direction

Families First Luxembourg

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

Maison Relais et Crèches - Coordination

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

Maison des Jeunes - Coordination

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

Perspectives

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

Placement Familial

97, route d'Arlon – L-8009 Strassen – Tél. : 2755-6400 – Fax: 2755-6401 – Email: placement.familial@croix-rouge.lu
Heures d'ouverture: heures de bureau/permanences du lundi au vendredi de 8h à 17h
Personne de contact: Ines Dias, chargée de direction

Psy-Jeunes

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

Service Vacances

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

Familljenhëllef

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

Humanitaire

Action humanitaire

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

IFRC Shelter Research Unit

Tél. : 2755-8902 – Fax: 2755-6601. Personne de contact: Cecilia Braedt, responsable-coordinatrice

Diffusion des normes humanitaires

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

COORDONNÉES DES SECTIONS LOCALES

Bascharage	32, Boulevard J.-F. Kennedy L-4930 Bascharage
Bertrange	74, rue de Luxembourg L-8077 Bertrange
Bettembourg	12, rue du Château L-3217 Bettembourg
Betzdorf	3 Banzelt L-6921 Roodt-sur-Syre
Bissen	32, route de Mersch L-7780 Bissen
Boevange/Attert	1, cité Letschert L-8711 Boevange/Attert
Clemency	7, rue de la Fontaine L-4963 Clemency
Colmar/Berg	12, rue de Grentzingen L-7723 Welsdorf
Colpach Schlassfest	4, rue des Trois Cantons L-8354 Garnich
Commune de Sanem	1, quartier de l'Église L-4987 Sanem
Diekirch	1, rue Saint Nicolas L-9263 Diekirch
Differdange	25, rue Émile Mark L-4620 Differdange
Dippach	9, rue Jean Urbany L-4998 Sprinkange
Dudelange	21, rue Ditzenheck L-3583 Dudelange
Echternach	113, rue Krunn L-6453 Echternach
Esch/Alzette	15, rue Mathias Koener L-4174 Esch/Alzette
Ettelbruck	41, rue Michel Rodange L-9061 Ettelbruck
Grevenmacher	8, rue du Centenaire L-6719 Grevenmacher
Hesperange	11, rue Théodore Speyer L-2545 Howald
Junglinster	27, cité am Dellchen L-6145 Junglinster
Kayl	18, rue Jos Mille L-3657 Kayl
Kehlen	110, rue de Kehlen L-8295 Keispelt
Kopstal-Bridel	19, rue de Steinsel L-8191 Kopstal
Larochette-Ernzen	1, chemin J.-A. Zinnen L-7626 Larochette
Luxembourg-Ville	131, rue des Aubépines L-1145 Luxembourg
Mamer	54, rue Mameranus L-8249 Mamer
Mersch	16, rue de Pettange L-7554 Mersch
Mertzig	16, rue de Dellen L-9169 Mertzig
Mondercange	27A, Grand-Rue L-3926 Mondercange
Perlé	18, route d'Arlon L-8825 Perlé
Pétange	40, rue du Moulin L-4882 Lamadeleine
Remich	53, route du Vin L-5405 Bech-Kleinmacher
Rodange-Lamadelaïne	104, rue de Longwy L-4831 Rodange
Rumelange	33, Grand-Rue L-3730 Rumelange
Commune de Schifflange	3, rue Aloyse Kayser L-3866 Schifflange
Steinfort	11, cité Pierre Braun L-8366 Hagen
Strassen	158, route de Luxembourg L-8077 Bertrange
Tétange	59, rue Principale L-3770 Tétange
Walferdange	33C, rue de la Forêt L-7227 Bérelange
Wiltz	21, rue des Tondeurs L-9570 Wiltz
Section internationale	B.P. 404 L-2014 Luxembourg Email : section.internationale@croix-rouge.lu

Impressum :

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

Adresse postale :

B.P. 404 – L-2014 Luxembourg
Téléphone : 27 55 - 2000
Email : info@croix-rouge.lu
© 2755
www.croix-rouge.lu

Compte :

CCPL IBAN LU52 1111 0000 1111 0000

Éditeur responsable : Luc Scheer

Coordination : Rachel Vieira Gomes

Photos : Croix-Rouge et Claude Welter.

Copyright photo S.A.R. la Grande-Duchesse

© Cour Grand-Ducale / Lola Velasco

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

Print Management : Imprimerie Centrale,
Luxembourg. Imprimé sur papier FSC



Les informations contenues dans cette publication sont actuelles au 31.12.2014

Remerciements :

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

En couverture : Une famille, victime du typhon Haiyan, installée dans sa nouvelle maison aux Philippines grâce au projet de réhabilitation de maisons de la Croix-Rouge.

Photo : © Croix-Rouge