



Rapport d'activités / 2011

« Améliorer les conditions d'existence des personnes vulnérables en mobilisant le pouvoir de l'humanité »



Rapport d'activités / 2011

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

helpline croix-rouge ☎ 2755

www.croix-rouge.lu

Compte : CCPL IBAN LU52 1111 0000 1111 0000

Coordination : Jean-Marc Le Coq et Rachel Vieira

Ont collaboré à cette édition : les services de la Croix-Rouge luxembourgeoise

Photos : Croix-Rouge, Claude Welter, André Weisgerber, Irati Aizpurua, Banque images

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

Print Management : Imprimerie Centrale, Luxembourg

Imprimé sur papier recyclé

Les informations contenues dans cette publication sont actuelles au 31.12.2011



| | |
|--|----|
| Éditorial | 7 |
| Introduction | 8 |
| PARTIE 1: | |
| Santé | 10 |
| Aidsberodung | 12 |
| Aides et Soins | 16 |
| Centre de Convalescence | |
| Emile Mayrisch | 18 |
| CIPA - Centre Grande-Duchesse | |
| Joséphine-Charlotte | 20 |
| Centre de Transfusion Sanguine | 22 |
| Eng Hand fir déi Krank | 24 |
| Repas sur Roues | 26 |
| Weesen-Elteren | 27 |
| Secourisme | 28 |
| Ambulances | 28 |
| Formation aux premiers secours secours | 29 |
| Compte de profits et pertes | 30 |
| Données complémentaires | 32 |
| PARTIE 2: | |
| Social | 34 |
| Offices sociaux | 36 |
| Migrants et Réfugiés | 39 |
| Riicht Eraus (Consultations pour auteurs de violence domestique) | 41 |
| Aides matérielles et alimentaires | 42 |
| Vestiaires | 42 |
| Meubles et Equipements | 42 |
| Croix-Rouge Buttek | 44 |
| dropIn (Dispensaire pour sex workers) | 46 |
| Compte de profits et pertes | 48 |
| Données complémentaires | 50 |

| | |
|--|----|
| PARTIE 3: | |
| Jeunesse | 52 |
| Centre d'accueil Norbert Ensch | 54 |
| Maisons des Jeunes | 56 |
| Service Vacances | 58 |
| Maisons Relais/ Crèches | 60 |
| Perspectives (Logement encadré et insertion professionnelle) | 62 |
| Coordination d'Aides à l'Enfance | 63 |
| Services thérapeutiques | 64 |
| Psy-Jeunes | 64 |
| Centre Thérapeutique Kannerhaus Jean | 65 |
| Services socio-familiaux | 66 |
| Adoption | 66 |
| Placement Familial | 67 |
| Maison de l'Adoption | 68 |
| Families First Luxembourg | 70 |
| Compte de profits et pertes | 72 |
| Données complémentaires | 74 |
| PARTIE 4: | |
| Humanitaire | 76 |
| Développement et réhabilitation | 78 |
| Education au développement durable | 78 |
| Programmes de développement et de réhabilitation | 78 |
| Urgence | 82 |
| Interventions lors de catastrophes | 82 |
| Prévention lors de catastrophes | 83 |
| IFRC - Shelter Research Unit | 84 |
| Section canine | 85 |
| Comptes de profits et pertes | 86 |
| Données complémentaires | 88 |

| | |
|---|-----|
| PARTIE 5: | |
| Institutionnel | 90 |
| Généralités | 92 |
| Services de support | 93 |
| Administration et direction | 93 |
| helpline | 93 |
| CR Services | 94 |
| Structures bénévoles | 96 |
| Croix-Rouge lux. de la Jeunesse | 96 |
| Entente des Ass. de Donneurs de Sang | 96 |
| Sections locales : Section des secouristes-ambulanciers bénévoles | 98 |
| Sources de financement | 100 |
| Financement des services | 100 |
| Collecte de dons et partenariats | 104 |
| Quinzaine du Don 2011 | 105 |
| Dons et legs | 106 |
| Bilan | 108 |
| Gouvernance financière | 111 |
| Comptes de profits et pertes | 112 |
| PARTIE 6: | |
| Annexes | 116 |
| Annexe 1 : Centres de vacances | 118 |
| Annexe 2 : Cours de Secourisme | 119 |
| Annexe 3 : Comptes de profits et pertes Spëndchen Asbl | 121 |
| Annexe 4 : Code de bonne conduite | 122 |
| Annexe 5 : Gouvernance et Finances | 123 |
| Annexe 6 : Administrateurs de la Croix-Rouge | 126 |
| Annexe 7 : Coordonnées des services | 127 |



Chers amis de la Croix-Rouge,

Cette année encore, l'équipe des professionnels et des bénévoles de la Croix-Rouge a fait preuve d'un dévouement extraordinaire pour améliorer les conditions de vie de milliers de personnes au Luxembourg comme à l'étranger.

En tant que Présidente de la Croix-Rouge, je suis particulièrement fière de vous présenter notre rapport d'activités 2011 qui met en avant notre dynamisme, notre volonté d'innover et notre préoccupation constante pour répondre aux besoins des plus vulnérables et lutter en faveur de la protection de la vie et de la santé.

Je relèverai en particulier, dans le domaine de la santé, le développement du projet bénévole d'aide aux personnes seules et isolées « Eng Hand fir déi Krank ». Dans le secteur social, la Croix-Rouge est devenue un prestataire essentiel des nouveaux Offices sociaux et a élargi ses services en reprenant la gestion du service de consultations pour auteurs

de violence domestique « Riicht Eraus ». Par ailleurs, la Croix-Rouge s'est fortement mobilisée pour répondre aux enjeux d'accueil de demandeurs de protection internationale. Face à la précarisation croissante, ses aides matérielles ont continué d'augmenter avec l'ouverture de deux nouvelles épiceries sociales à Echternach et à Rollingen. Le domaine de la jeunesse a été marqué de son côté par le lancement du nouveau service de coordination d'aide à l'enfance et la création du service de logement encadré et d'insertion professionnelle « Perspectives » pour jeunes adultes.

Si l'essentiel de ses innombrables efforts est investi sur le territoire national, l'action de la Croix-Rouge dépasse largement les frontières de notre pays. A l'étranger, notre organisation joue pleinement son rôle d'urgentiste humanitaire en renforçant ses outils, à l'image de l'unité de recherche en abris d'urgence pour personnes affectées par des catastrophes. L'action à moyen terme de la Croix-Rouge s'oriente de plus en plus vers des projets de réhabilitation en phase de post-urgence.

Chers bénévoles, donateurs et administrateurs, plus que jamais notre action dépend de votre soutien! Je vous remercie de tout cœur pour votre engagement exemplaire et votre fidélité. Vos efforts nous encouragent à nous mettre au service des plus démunis et de la Croix-Rouge.

Introduction

Notre action

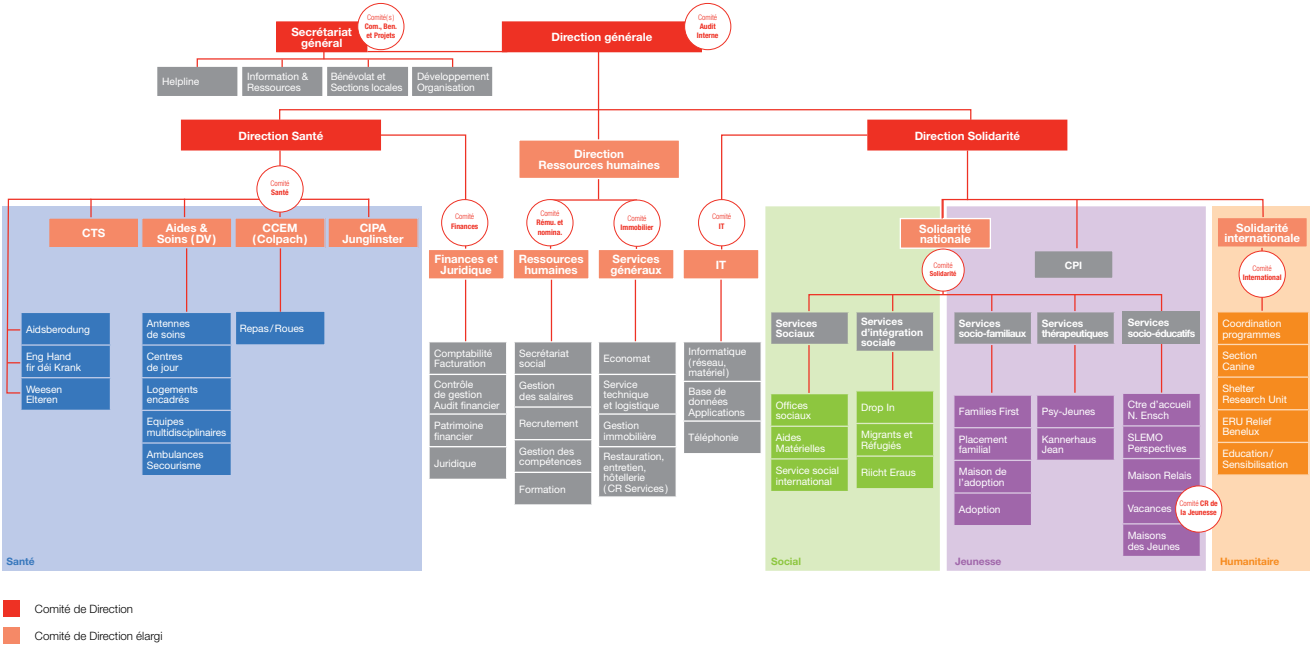
La Croix-Rouge vient en aide à tous ceux qui en ont besoin, sans distinction de nationalité, de race, de religion, de condition sociale ou d'appartenance politique.

Il y a différentes formes de vulnérabilité, à l'étranger comme au Luxembourg, et la Croix-Rouge tente de les combattre au mieux grâce au travail de personnes engagées, employées ou bénévoles.

Depuis 20 ans, ses champs d'intervention ne cessent d'augmenter et ses activités de se diversifier, avec l'appui de partenaires publics et privés et de la population, en vue de répondre aux besoins changeants de la société.

Au quotidien, la Croix-Rouge luxembourgeoise intervient dans les domaines de la santé, du social, de la jeunesse et de l'humanitaire et ses personnes, aussi différentes soient-elles, appliquent dans l'exercice de leur métier les 7 principes fondamentaux de son Mouvement universel.

Notre organisation



Ce schéma reprend l'organisation opérationnelle de la Croix-Rouge luxembourgeoise, que les activités soient gérées par des employés ou des bénévoles. Les structures bénévoles de gouvernance (Conseil d'administration et Comité exécutif), de consultation (Comité d'éthique) et de support (Associations de donneurs de sang, sections locales, Croix-Rouge de la jeunesse, section des secouristes-ambulanciers bénévoles) n'y apparaissent pas.

Vous trouverez plus d'informations sur nos organes, notre administration et nos structures bénévoles dans la partie institutionnelle de ce rapport ainsi que toutes les coordonnées de nos services en annexe.

Notre rapport d'activités

Ce rapport vise à informer le grand public et à rendre des comptes sur l'ensemble de l'action menée par la Croix-Rouge luxembourgeoise en faveur des vulnérables au Luxembourg et dans différents pays du monde pendant l'année écoulée, tout en présentant ses activités et son fonctionnement quotidien.

Mis à disposition de tous, il est plus particulièrement distribué à nos donateurs, bénévoles, partenaires et collaborateurs. Si vous souhaitez en obtenir un exemplaire papier, nous vous invitons à appeler le 02 755 ou écrire à info@croix-rouge.lu. Une version électronique est disponible sur www.croix-rouge.lu.

Le rapport se partage en 3 grandes parties :

- les 4 familles d'activité (santé, social, jeunesse, humanitaire) présentant l'ensemble des services aux vulnérables au niveau opérationnel et économique ;
- la partie institutionnelle rassemblant les structures professionnelles et bénévoles de support et décrivant les informations générales et transversales en termes de dons, de financement et de coûts ;
- les annexes du rapport en lien avec les activités et l'institution.

Dans chaque famille d'activités, les services sont présentés dans un ordre et un niveau de détail en lien avec leurs actualités.

Rappel historique

Naissance du Mouvement international de la Croix-Rouge

- 1859 : Improvisation par Henri Dunant (1828-1910), initiateur du Mouvement international de la Croix-Rouge, de secours aux soldats blessés des deux camps avec le concours des populations civiles locales lors de la tragédie de la bataille de Solferino ;
- 1864 : Naissance de la Croix-Rouge lors d'une conférence internationale organisée à Genève avec la participation de 16 nations.

Création de la Croix-Rouge luxembourgeoise

- 6 août 1914 : Appel de S.A.R. la Grande-Duchesse Marie-Adélaïde à la mise en place d'une organisation humanitaire ;
- 8 août 1914 : Signature de l'acte constitutif de la Croix-Rouge luxembourgeoise par Emile et Aline MAYRISCH, membres fondateurs, avec 12 autres personnalités, pour porter secours aux nombreux blessés et prisonniers de guerre ;
- 16 août 1923 : Loi conférant à la Croix-Rouge la personnalité civile lui permettant de passer à des activités en temps de paix contre les fléaux sociaux de l'époque et en faveur de l'hygiène et de la prévoyance sanitaire.

Notre actualité

Au Luxembourg (au 31.12.2011) :

- 37 activités différentes présentes sur près de 90 sites à travers le pays ;
- 1 602 employés temps plein/partiel couvrant plus de 50 métiers différents ;
- Plus de 3 000 bénévoles dont près de 2 000 quêteurs ;
- 13 451 donneurs de sang dont 907 nouveaux donneurs ayant fait un don en 2011.

A l'international :

- Présence de la Croix-Rouge dans 187 pays par l'intermédiaire de ses Sociétés Nationales ;
- 1^{re} organisation humanitaire au monde avec 97 millions d'hommes et de femmes, bénévoles et employés.

Quelques chiffres marquants en 2011 au Luxembourg :

- 50 personnes dépendantes accompagnées par les bénévoles de Eng Hand fir déi Krank ;
- 4 046 dossiers sociaux suivis par les Offices sociaux gérés par la Croix-Rouge ;
- 125 auteurs de violence domestique accompagnés par Riicht Eraus ;
- Distribution de vêtements à plus de 2 000 demandeurs de protection internationale ;
- 31 350 litres de lait distribués par les Buttek ;
- 683 enfants en séjours de vacances avec la Croix-Rouge ;
- 56 347 kg de céréales et 18 504 kg de « plumpy nuts » distribués aux enfants en Somalie.



*Les activités « **Santé** » :
au service des personnes dépendantes,
malades et blessées*

01

SANTÉ

| | |
|--|----|
| > Aidsberodung | 12 |
| > Aides et Soins | 16 |
| > Centre de Convalescence Emile Mayrisch | 18 |
| > CIPA - Centre Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte | 20 |
| > Centre de Transfusion Sanguine | 22 |
| > Eng Hand fir déi Krank | 24 |
| > Repas sur Roues | 26 |
| > Weesen-Elteren | 27 |
| > Secourisme | 28 |
| Ambulances | 28 |
| Formation aux premiers secours | 29 |
| > Compte de profits et pertes | 30 |
| > Données complémentaires | 32 |

Aidsberodung

La Mission

L'Aidsberodung a pour mission de fournir aux personnes vivant avec le VIH/Sida et à leur entourage un accompagnement émotionnel, psychosocial et pratique. Le service lutte également contre la propagation du virus en initiant des campagnes de prévention.

Pour faire face aux nouveaux défis posés par l'épidémie, le service Aidsberodung a dû mettre en place de nouveaux outils. A côté des services d'aide psychosociale, des logements encadrés et des activités de prévention, des programmes de dépistage VIH, IST (Infections Sexuellement Transmissibles) et hépatites virales sont en cours de développement.

L'objectif est d'inciter les personnes ayant des comportements à risque à faire le dépistage mais aussi, leur offrir par ce biais des séances de prévention pour leur faire prendre conscience des multiples dangers des transmissions. Le dépistage volontaire (comme porte d'entrée d'une prise en charge plus globale) de ceux qui ne se savent pas infectés est devenu, au fil des années, l'une des principales priorités du service.



Plus de 1 000 personnes vivent avec le VIH au Luxembourg, dont 25 à 30 % l'ignorent. Chez nous, comme dans la plupart des pays développés, les thérapies antirétrovirales ont fondamentalement changé le visage du Sida. L'infection VIH n'est certes pas guérissable, mais elle est considérée comme « traitable », même si elle reste une maladie chronique grave et contagieuse.

Si pour certains l'infection ne pose presque jamais de problèmes dans leur vie quotidienne, pour beaucoup cela reste un fardeau très lourd à porter sur le plan moral comme physique. Un besoin de soutien pour maîtriser les contraintes liées au VIH est loin d'être un luxe. Les stigmas associés au Sida fragilisent encore plus les personnes se trouvant déjà dans une situation de précarité.

En 2011

Consultations psychosociales

Dans le cadre de la prise en charge psychosociale, 182 personnes vivant avec le VIH/Sida ont consulté le service Aidsberodung. 21 % des personnes sont venues pour la première fois à l'Aidsberodung en 2011.

| Clients Séropositifs (182 personnes) | |
|---|------|
| se définissent comme hommes homosexuels | 33 % |
| se définissent comme hommes hétérosexuels | 49 % |
| se définissent comme usagers de drogues | 16 % |
| sont des enfants | 2 % |
| sont des hommes | 70 % |
| sont des femmes | 30 % |
| sont originaires de l'Union européenne | 73 % |
| sont des non-communautaires (Afrique, Asie, Europe de l'Est, Amérique-latine) | 27 % |

Dispositif d'intervention mobile (Dimps)

En 2011, deux ans après ses premières sorties, le Dispositif d'Intervention Mobile pour la Promotion de la santé Sexuelle (Dimps) a poursuivi ses permanences. Le but de ce dispositif est de donner des informations et conseils en matière de santé sexuelle et de mettre à disposition des moyens et outils de prévention, tout en assurant une offre de dépistage d'infections sexuellement transmissibles.

Ainsi, ces populations cibles que sont les toxicomanes, les demandeurs de protection internationale, les travailleu(r)(se)s du sexe et les hommes ayant des relations sexuelles avec des hommes ont pu à nouveau bénéficier des services du Dimps : entretiens de

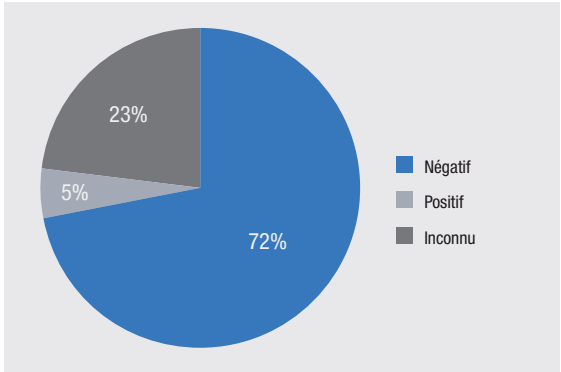
prévention en face à face, possibilité de faire un test de dépistage VIH, Hépatite C et Hépatite B ainsi que d'autres infections sexuellement transmissibles.

| Nombre de sorties | Nombre de consultations | Nombre de personnes vues |
|------------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| 38 (5 de plus qu'en 2010) | 146 (32 de plus qu'en 2010) | 109 |

L'une des questions posées aux clients lors des entretiens de prévention concerne leur pratique du « safer sex » et du « safer use ». Les réponses recueillies illustrent le nombre de nouvelles infections dépistées en 2011. En effet, alors que les toxicomanes témoignent à 70,6 % de toujours pratiquer le « safer use », seuls 46,9 % des clients disent toujours utiliser le préservatif lors de changements de partenaires.

| Pratique du safer-sex chez les personnes avec des partenaires changeants (en %) | |
|---|--------|
| Jamais | 0 % |
| Parfois | 40,6 % |
| Souvent | 12,5 % |
| Toujours | 46,9 % |

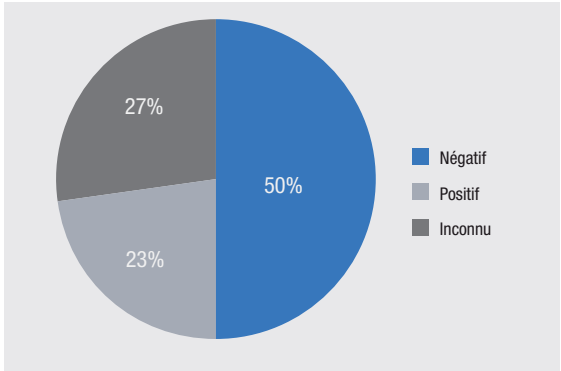
Il est à noter que deux toxicomanes se sont infectés par injection de drogues alors que 69 personnes se sont infectées lors de rapports sexuels.



Statut VIH actuel des visiteurs

72 % des clients avaient déjà fait un test de dépistage du VIH au résultat négatif (contre 54 % en 2010). Cette augmentation peut s'expliquer par le fait que de

nombreux clients des années précédentes sont revenus au Dimps en 2011.



Statut Hépatite C actuel des visiteurs

Le même phénomène a été constaté pour l'Hépatite C avec 50 % de tests négatifs et 23 % de positifs (contre 30 % négatifs et 12 % positifs en 2010).

En 2011, 82,2 % des personnes ont effectué des tests par prise de sang auprès du Dimps. Pour ce qui est des diagnostics, aucune sérologie VIH n'a été dépistée, tandis que 6 personnes ont appris qu'elles étaient atteintes de l'Hépatite C.

| Tests réalisés en 2011 | |
|------------------------|----|
| Test rapide VIH | 79 |
| Test rapide Hépatite B | 31 |
| Test rapide Hépatite C | 42 |
| Test Labo VIH | 41 |
| Test Labo Hépatite B | 22 |
| Test Labo Hépatite C | 33 |
| Test Labo syphilis | 8 |
| Test Labo Gono/Chlam | 2 |

Le Dimps joue un rôle important au niveau de l'information et du dépistage pour les personnes définies comme « à risque ».

Maison Henri Dunant : logements encadrés

La maison Henri Dunant est un lieu d'hébergement et d'accompagnement pour personnes vivant avec

le VIH, lié à un projet d'insertion et de restauration de l'autonomie.



En 2011, 44 personnes au total ont habité la Maison Henri Dunant. Durant l'année, 14 personnes ont quitté le foyer. Les raisons de ces sorties sont, pour la plupart, une stabilisation voire une amélioration de leur statut social, ce qui leur a permis de trouver un travail et/ou un logement. 15 nouveaux résidents ont été accueillis.

| Habitants Foyer 2011 | |
|----------------------|----|
| MSM* | 4 |
| IVDU** | 14 |
| Hétéro | 18 |
| Enfants | 8 |

* Men having sex with men

** Usagers de drogue par voie intraveineuse

Activités de prévention

L'Aidsberodung initie des actions de prévention au Luxembourg depuis plus de 20 ans. En 2011, en plus des distributions de préservatifs et des stands réalisés en collaboration avec l'ONG Stop Aids Now / Acces, la prévention a été réalisée pour différentes cibles :

- Les lycées ;
- Les enfants de 10 à 12 ans ;
- Les détenus et les gardiens du centre pénitentiaire ;
- Les migrants ;

- La population gay/MSM ;
- Les adultes ;
- Les visiteurs du Dimps.

Détail des activités de prévention pour quelques cibles :

Les détenus et gardiens du centre pénitentiaire

La collaboration avec le centre pénitentiaire de Luxembourg s'est encore renforcée cette année. Les détenus séropositifs ont chacun bénéficié d'au moins une visite d'un membre de l'Aidsberodung. Les séances de prévention destinées aux détenus se sont généralisées et ont eu lieu de façon hebdomadaire. En 2011, 150 détenus ont bénéficié de ces séances. Près de 602 gardiens ont participé à ces séances d'information sur le VIH, séances essentiellement ciblées sur la non discrimination de la personne séropositive mais aussi sur les programmes d'échange de seringues en insistant particulièrement sur la situation en prison.

Les migrants

En plus des sorties du Dimps, ciblant les demandeurs de protection internationale des foyers d'accueil de la Croix-Rouge Don Bosco à Limpertsberg et Félix Schroeder pour femmes à Rédange/Attert, ce sont les migrants lusophones qui ont principalement bénéficié de la prévention en 2011.

La publication « primeira banda desenhada amorosa destinada as mulheres et aos homens » a été créée. Cette bande dessinée comprend une histoire relative à l'infection au VIH destinée aux hommes et une autre destinée aux femmes.



Pièce de théâtre pour la prévention du VIH à destination de la population lusophone

Une pièce de théâtre à destination de la population lusophone a également été créée. Près de 150 personnes ont assisté aux représentations gratuites. La pièce de théâtre présentait des situations quotidiennes de personnes vivant avec le VIH. Les spectateurs étaient ensuite invités à « rejouer » la pièce afin d'améliorer la situation présentée.

La population gay

Les hommes ayant des relations sexuelles avec d'autres hommes (MSM) ont également été une priorité de la prévention en 2011.

Tout d'abord, ils ont été ciblés via le Dimps lors des permanences au Sauna n°1 (sauna gay à Remich) mais aussi à Kockelscheuer (lieu de rencontre pour hommes).

Ensuite, un groupe de prévention gay a été créé avec comme objectif d'intensifier les actions de prévention dans le milieu gay, en commençant par recruter des bénévoles qui apporteraient une expérience supplémentaire à la prévention. Plusieurs annonces ont été mises en ligne sur le site gayromeo ainsi que sur Facebook ou encore le Luxbazar, insistant principalement sur l'importance du dépistage et sur la présence du Dimps. Des articles traitant de pratiques à risque dans le milieu gay ont également été écrits pour la brochure éditée par Rosa Luxembourg « La Pie qui Chante ».

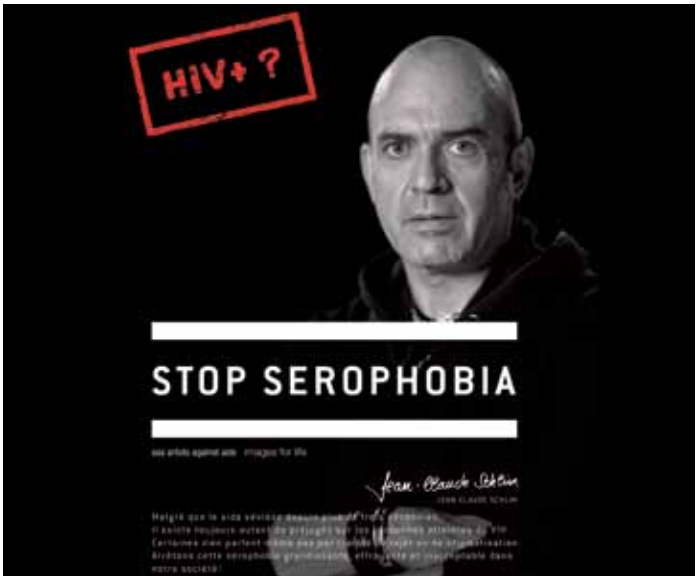
Enfin, comme chaque année, l'Aidsberodung, en collaboration avec Stop Aids Now / Acces, a participé à la Gaymat avec son Dimps.

World Aids Day

A l'occasion de la **Journée Mondiale de Lutte contre le Sida, le 1^{er} décembre**, le service Aidsberodung était présent en gare de Luxembourg pour la **distribution de préservatifs** aux passants. Des projections **d'affiches et de spots de prévention du virus**, des années 80 à aujourd'hui ont été proposées à l'Exit07-Carrérotondes à Hollerich. Des jeunes danseurs issus du **spectacle « Sidanse »** ont présenté trois tableaux sur la thématique du VIH et des peintures de l'exposition **« Voices of Seropositivity in Luxembourg »**, réalisées par des clients de l'Aidsberodung, ont été exposées.

La campagne **« Stop Serophobia »**, réalisée en collaboration avec le Ministère de la Santé, a rappelé au public que c'est la discrimination des personnes séro-

positives qu'il faut combattre et non les personnes séropositives.



Les 2 et 3 décembre, les bars du quartier Hollerich se sont unis dans un **« charity weekend »**, en attribuant une partie de leurs bénéfices à cette cause. Des **T-shirts « World Aids day 2011 »** ont été vendus, notamment dans les boutiques « Capsule », « Zone Libre » et « Retrovolver » ainsi qu'au bar O'Bar (place du Théâtre).

Dans le cadre de l'année commémorative « 30 ans de Sida », en collaboration avec l'Aidsberodung de la Croix-Rouge luxembourgeoise et Stop Aids Now / Acces, la Cinémathèque a également organisé plusieurs projections spéciales.

Aides et Soins

La Mission

Le service des Aides et Soins, affilié au réseau Help, aide les personnes, dépendantes ou fragilisées par leur état de santé, à pouvoir continuer à vivre à leur domicile en conservant une qualité de vie convenant à leurs attentes.

Ainsi, les prestations offertes visent à soutenir la personne et son entourage dans :

- la réalisation d'actes essentiels de la vie ;
- l'aide aux tâches domestiques ;
- les soins infirmiers ou actes de kinésithérapie relatifs à un problème de santé ;
- des activités de soutien et de conseil ;
- l'accueil en centre de jour spécialisé ;
- la prévention et éducation à la santé ;
- l'aide et les conseils en matière de démarches administratives.

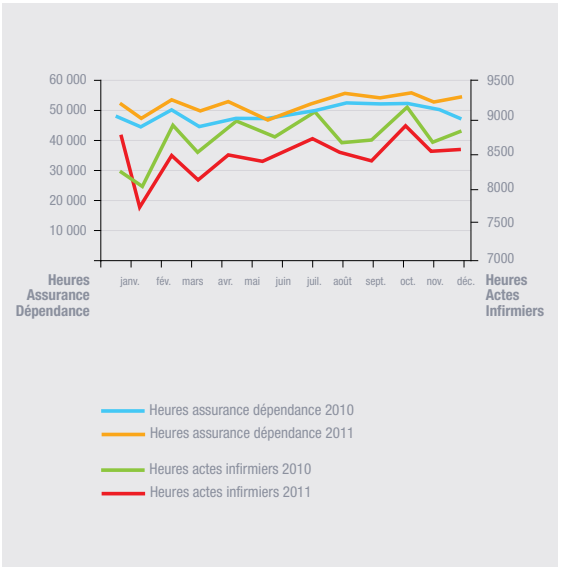
Ces prestations sont opposables à la Caisse Nationale de Santé dans le cadre de l'assurance dépendance ou de l'assurance maladie. Les actes non opposables sont facturés au patient selon un tarif national défini et, pour certains, une prise en charge partielle est assurée par le Ministère de la Famille. Certains actes non remboursés par les assurances sociales sont pris en charge partiellement ou totalement par la Croix-Rouge sur demande et selon des critères préétablis.

Les personnes bénéficiaires sont généralement dépendantes ou atteintes de pathologies chroniques nécessitant un accompagnement ou un suivi par des professionnels de santé. Le besoin de prise en charge peut être définitif ou pour une durée déterminée. Les personnes atteintes d'un problème de santé aigu peuvent également bénéficier d'interventions dès leur sortie de l'hôpital ou du centre de rééducation.

Les clients sont admis sur simple demande, ou celle de leur proche, dans les limites de la mission. Chaque nouveau client se voit informé de l'offre de services et, en cas de prise en charge régulière, un contrat de prestation est établi.

Chaque client bénéficie d'une prise en charge globale, interdisciplinaire et individualisée, répondant à son projet de vie. Toutes les interventions du projet de

soins sont issues d'une démarche visant le maintien ou le retour à l'autonomie de la personne en veillant à respecter ses habitudes de vie.



Nombre d'heures d'assurance dépendance et d'actes infirmiers prestés

En 2011

Soucieux de continuer à offrir un service performant et pertinent à ses clients, le service des Aides et Soins a continué à mettre en place certaines démarches visant à renforcer, valoriser et développer son offre :

- Un accord entre les communes de Beckerich, Rédange, Ell et Rambrouch, le Ministère de la Famille et le service Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise a été trouvé afin de créer un Club Senior dans le canton de Rédange. Ce club sera situé dans le magnifique parc du site de Colpach et ouvrira ses portes en 2012 sous le nom de « Club Atertdall » ;
- La mise en place du système d'appel et d'assistance Help 24 en partenariat avec le réseau HELP, G4S, la Ville de Luxembourg et la helpline de la Croix-Rouge s'est concrétisée. Avec ce système, Help propose un suivi et un accompagnement continu de son client 24h/24 et améliore ainsi la vie quotidienne de la personne dépendante en lui permettant de poursuivre ses habitudes, de sortir et de suivre des loisirs à l'extérieur du domicile ;
- Les travaux de rénovation et d'extension de l'ancienne mairie de Lorentzweiler ont été finalisés

| Activité | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|
| Aides et Soins Assurance Dépendance (en heures) | 481 500 | 548 600 | 559 000 | 592 000 | 624 300 |
| Augmentation par rapport à l'exercice précédent | 31 % | 14 % | 2 % | 6 % | 5 % |
| Nombre d'actes infirmiers | 423 400 | 459 300 | 510 000 | 531 000 | 530 700 |
| Augmentation par rapport à l'exercice précédent | 18 % | 8 % | 11 % | 4 % | 0 % |
| Déplacements | 232 800 | 256 000 | 271 000 | 293 000 | 300 300 |
| Augmentation par rapport à l'exercice précédent | 22 % | 10 % | 6 % | 8 % | 3 % |
| Nombre d'actes de kinésithérapie | 13 800 | 21 300 | 22 000 | 23 900 | 26 700 |
| Augmentation par rapport à l'exercice précédent | 182 % | 54 % | 3 % | 9 % | 12 % |

de sorte que l'antenne et le centre de jour d'Uelzechtall ont pu s'y établir avant les fêtes de fin d'année. Par ailleurs, la capacité d'accueil du centre de jour a été augmentée. Ces nouveaux locaux abritent également un dispositif du service « Perspectives » de la Croix-Rouge ainsi qu'une permanence du service social ;

- Une convention de collaboration entre HELP et le Centre Hospitalier de Luxembourg (CHL) a été signée dans le but de renforcer la collaboration entre les deux institutions. Cet accord vise à formaliser une filière de soins pour les patients traités au CHL, afin de coordonner au mieux la qualité et la continuité des soins.



| Satisfaction générale | 2008 | 2010 | Clients qui nous recommandent à d'autres personnes | 2008 | 2010 |
|--------------------------|------|------|--|------|------|
| Vraiment très satisfaits | 26 % | 28 % | Bien sûr, sans hésitation | 83 % | 83 % |
| Très satisfaits | 54 % | 57 % | Sûrement | 11 % | 13 % |
| Satisfaits | 19 % | 14 % | Probablement | 5 % | 4 % |
| Pas satisfaits | 1 % | 1 % | Probablement pas | 0 % | 0 % |
| Pas du tout satisfaits | 0 % | 0 % | Sûrement pas | 1 % | 0 % |

| Clients fidelisés | 2008 | 2010 | Y a-t-il un avantage à choisir Help plutôt qu'un autre réseau de soins ? | 2008 | 2010 |
|---------------------------|------|------|--|------|------|
| Bien sûr, sans hésitation | 86 % | 84 % | Un très grand avantage | 18 % | 17 % |
| Sûrement | 9 % | 12 % | Un grand avantage | 55 % | 60 % |
| Probablement | 4 % | 4 % | Un certain avantage | 8 % | 13 % |
| Probablement pas | 1 % | 0 % | Seulement un léger avantage | 6 % | 2 % |
| Sûrement pas | 0 % | 0 % | Aucun avantage | 14 % | 8 % |

Centre de Convalescence Émile Mayrisch

La Mission

Le Centre de Convalescence Emile Mayrisch a pour mission d'aider à la récupération physique, physiologique et psychique des personnes en convalescence. Il agit durant trois semaines comme intermédiaire entre l'hôpital et le lieu de vie habituel des patients afin de leur permettre de récupérer de leur maladie ou accident, de prévenir des complications et de les responsabiliser par rapport à leur santé. Toute personne, quel que soit son âge ou sa pathologie, ayant été hospitalisée et pour qui un médecin prescrit une cure de convalescence, est admise.



La cure, autorisée par la Caisse Nationale de Santé (CNS), coûte 26,27€/jour au patient, tarif comprenant le logement, la restauration en pension complète, les soins de base et infirmiers ainsi que les séances de thérapie, de « wellness » et d'éducation à la santé.

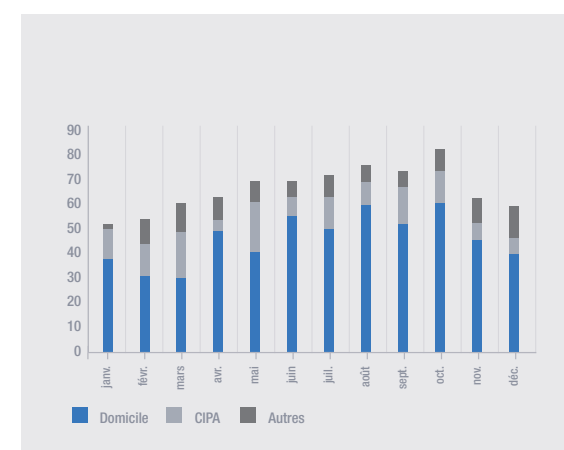
Les personnes qui ne peuvent réintégrer leur domicile peuvent trouver, au sein de l'institution, une solution leur permettant de bénéficier, soit d'un délai nécessaire à l'adaptation de leur situation de santé ou de leur domicile, soit d'un séjour prolongé dans l'attente d'une place en institution de long séjour. Le prix de séjour s'élève alors à 82€/jour et comprend : le logement, l'entretien de la chambre, la restauration et les soins requis suivant l'assurance dépendance.

En 2011

2011 a été l'année de la consolidation, de la réflexion et de la réorientation des activités du centre pour être en phase avec les missions reprises au plan hospitalier. Le premier semestre a été dédié à l'amélioration de l'accueil des patients et de leurs familles. Les aspects liés à la communication ou encore à la recherche de solutions logistiques ont permis de « boucler » la première année de fonctionnement.

En termes d'activité, 30 696 nuitées ont été enregistrées. Des prestations de kinésithérapie, d'ergothérapie ainsi que des séances d'éducation à la santé ont été dispensées et appréciées par les patients. Au total, 263 rapports de convalescence ont été envoyés aux médecins traitants. Chaque rapport relatait les actes réalisés et les évolutions fonctionnelles des patients lors de leur séjour. Ce document sert également aux équipes des soignants des réseaux de soins afin de disposer d'une description plus professionnelle de l'évolution de l'état de santé des patients, lors du retour à domicile.

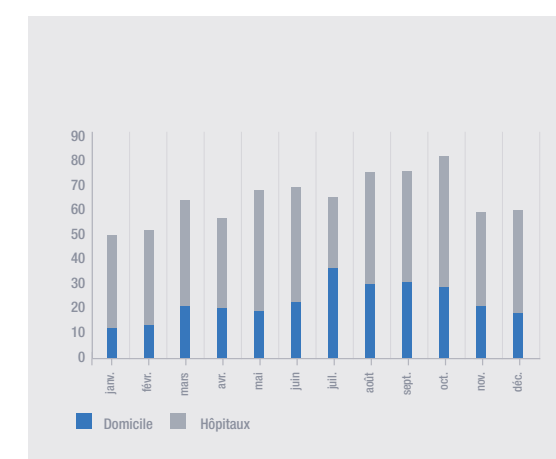
Répartition des sorties/destinations



En 2011, les séjours au Centre de Convalescence étaient relativement fluctuants et toujours répartis entre les séjours de convalescence et les moyens séjours, qui permettent aux personnes n'ayant pas d'autre choix de bénéficier d'une solution adaptée à leurs besoins, en attendant que leur situation puisse se stabiliser. La fréquence des différents types de séjour est très variable en fonction des périodes. Ceci révèle un des défis du centre à construire une image unique véhiculant l'intérêt et l'importance de la convalescence thérapeutique.

Les sorties et admissions des patients sont également révélatrices d'un travail toujours plus axé vers le retour à domicile, ce qui répond à un des objectifs du centre. Les demandes d'admissions sont en grande majorité de provenance hospitalière, ce qui renforce la position du centre en tant que maillon intermédiaire entre l'hôpital aigu et le domicile.

Origine des admissions



Témoignage de Sylvie Lafontaine, infirmière au Centre de Convalescence Émile Mayrisch

« Avant d'être engagée au centre, j'associais à tort le mot « convalescence » à maison de repos. Mais très vite je me suis aperçue que ce n'était pas le cas. Certes nous rencontrons beaucoup de patients d'un âge avancé mais ce n'est pas l'âge qui justifie leur présence au centre. Avec ce poste, j'ai pu découvrir une nouvelle facette du métier d'infirmière, à savoir, l'éducation thérapeutique. Nous tentons au mieux de connaître nos patients, d'évaluer leurs capacités et, en fonction de cela, de décider ensemble de ce que l'on peut entreprendre comme apprentissage (que ce soit par rapport à la maladie, au traitement ou à un acte technique) afin de favoriser un retour optimal à domicile ou vers une autre institution. Cela est très gratifiant au quotidien ».

CIPA-Centre Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte

La Mission

Le CIPA-Centre Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte propose un accompagnement permanent et une prise en charge globale des personnes âgées, malades et dépendantes, dans les différentes étapes du processus de vieillissement et ce, dans le respect de leur dignité, de leurs attentes et de leur individualité.



Les personnes âgées de plus de 65 ans, ayant un lien avec un des partenaires du projet CIPA (communes de Junglinster, Bech, Betzdorf, Consdorf, Fischbach, Waldbillig et la Fondation Chômé), sont admises dans la limite de la capacité d'accueil du centre de 100 lits.

L'accueil, le suivi et la continuité de la prise en charge sont garantis dans les différents espaces de vie adaptés aux besoins des pensionnaires :

- un Centre de jour ;
- une unité de vie et de soins adaptés aux syndromes démentiels ;
- des lits de soins palliatifs.

En plus des prestations de santé (visites médicales, soins de base et thérapeutiques, physiothérapie, ergothérapie), le Centre offre des commodités et activités ludiques, sociales, sportives et de bien-être (massages, pédicure médicale, marche/gymnastique, coiffeur, épicerie, animations et sortie, etc.).

En 2011

23 pensionnaires ont quitté le CIPA au cours de l'année (21 décès et 2 retours à domicile) et 23 nouveaux pensionnaires ont pu être accueillis.

Âge moyen des clients entrants et sortants

| Entrées | | |
|---------|--------|---------|
| Hommes | Femmes | Moyenne |
| 78,8 | 83,1 | 82 |

| Sorties | | |
|---------|--------|---------|
| Hommes | Femmes | Moyenne |
| 81,1 | 87,4 | 85,5 |

Profil des clients accueillis

| Âge | Sexe masculin | Sexe féminin | Total |
|-----------------------------|---------------|--------------|-------|
| 65-70 | 0 | 4 | 4 |
| 70-75 | 4 | 0 | 4 |
| 75-80 | 5 | 10 | 15 |
| 80-85 | 2 | 26 | 28 |
| 85-90 | 8 | 21 | 29 |
| 90-95 | 1 | 14 | 15 |
| 95-100 | 0 | 4 | 4 |
| Total des personnes admises | 20 | 79 | 99 |

Projets et activités

- Le CIPA a accueilli la section locale de la Croix-Rouge de Kehlen pour une visite des lieux. La rencontre entre les bénévoles de la section et les pensionnaires du CIPA fût chaleureuse ;
- Avec la collaboration de la commune de Junglinster et du CIGR «Syrdall», les alentours verts et les promenades ont pu être restaurés. La récolte des fraises, framboises, groseilles et myrtilles ont donné aux pensionnaires l'occasion de faire, selon

les recettes à l'ancienne, des tartes et confitures. Les confitures ont été vendues au stand des seniors au marché de Junglinster ainsi qu'au Bazar de la Croix-Rouge, à la Halle Victor Hugo. Le bénéfice de la vente des confitures au marché de Junglinster a été généreusement offert par les pensionnaires au service de la Croix-Rouge «Eng Hand fir déi Krank» ;

- Suite à l'achat d'un nouveau piano, le CIPA a proposé de nombreux concerts avec la collaboration des écoles de musique, des fanfares avoisinantes ainsi qu'avec la Fondation EME «Ecouter pour mieux s'entendre». Ces animations au CIPA ont été très appréciées des pensionnaires et de leurs familles ;
- Le projet «Pëtz» sur la prise en charge des pensionnaires atteints de démence a connu un grand succès auprès des pensionnaires et de leurs familles ;
- Une collaboration avec le Service National de la Jeunesse a donné la possibilité à 3 jeunes adolescents, travaillant au CIPA, d'entrer dans la vie active ;
- Les enfants du pré-scolaire se sont rendus une fois par mois au CIPA pour des activités avec les pensionnaires ;
- Le CIPA a collaboré également avec de nombreuses autres structures : TNS Ilres, l'Association Luxembourgeoise de Gériatrie / Gériatrie (ALGG), le réseau HELP, etc.

Témoignage de Jürgen Nellinger, nouveau directeur du Centre Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte.

«Le mode de fonctionnement du CIPA Junglinster s'inspire de l'individu, de son origine, de ses besoins, de ses capacités, de ses valeurs, de sa biographie et de sa dignité, qui sont reconnus et respectés. Les membres du personnel considèrent que leur engagement est essentiel pour le bien-être des habitants dans le cadre d'un haut lieu de résidence, afin de leur donner l'impression d'être chez eux. La participation de nos résidents dans l'élaboration de la vie quotidienne et dans les prises de décisions qui les concernent est importante pour nous. Nous allons promouvoir l'autonomie et prendre en compte leurs aspirations dans le cadre de nos possibilités. Nous impliquons les proches de nos résidents au niveau des soins et de l'accompagnement. Ce sont des interlocuteurs importants pour nous et complètent donc notre idée de prise en charge globale».



Centre de Transfusion Sanguine

La Mission

Etablissement à vocation nationale, le Centre de Transfusion Sanguine de la Croix-Rouge luxembourgeoise (CTS) a pour mission d'assurer la collecte de dons de sang auprès des donneurs volontaires et bénévoles, de qualifier ces dons et de préparer les produits sanguins et dérivés plasmatiques issus de ces dons afin de les distribuer aux malades et blessés qui le nécessitent.



Le CTS assure également les prélèvements sanguins et les déterminations de groupes des bilans pré-nuptiaux, ainsi qu'un rôle de centre de référence en immuno-hématologie.

La mission nationale est accomplie dans le plus grand respect des donneurs et des receveurs de produits sanguins, d'une part, en appliquant strictement des critères d'acceptation des donneurs régulièrement actualisés, d'autre part, en respectant scrupuleusement des bonnes pratiques de prélèvement, de qualification biologique des dons, de production et de distribution.

En 2011

Les actions suivantes ont été menées:

- **Pour le système qualité:**
- Démarche d'accréditation ISO 15189 avec audit d'accréditation ISO 15189 les 20 et 21/12/2011; les exigences de cette norme s'appliquent en totalité ou en partie à tous les départements, hormis le département « Production »;

- Nouvelle cartographie des processus et redéfinition des départements.
- **Pour les donneurs:**
- Création du service « Gestion des donneurs » pour la gestion des correspondances avec les donneurs (appels téléphoniques, emails, invitations sans suite, compléments urgents des stocks, etc.);
- Réorganisation de la réception et renforcement des effectifs pour un accueil plus efficace;
- Création de deux nouvelles collectes en entreprise (DHL et NAMSA);
- Dosage annuel des protéines totales pour tous les donneurs d'aphérèse.
- **Pour les receveurs:**
- Généralisation des demandes de sang nominatives par fax;
- Instauration du traitement hebdomadaire des poches en quarantaine.
- **Activités orientées vers l'extérieur:**
- Initiation d'un partenariat entre l'Entente des hôpitaux luxembourgeois et la Croix-Rouge luxembourgeoise pour la collecte de plasma, la fabrication et l'utilisation de dérivés plasmatiques;
- Enquête de satisfaction auprès des prescripteurs d'examen immunohématologiques;
- Mise en conformité des étiquetages des tubes et des comptes-rendus d'analyses en rapport avec la norme ISO 15189;
- Accueil de stagiaires: 3 élèves du Lycée Technique pour Professions de Santé (2 infirmières et 1 technicien de laboratoire);
- Visites organisées au CTS, dont une au profit d'une délégation sud-américaine et une au profit de l'école privée Fieldgen.
- **Inspections et audits du Centre de Transfusion Sanguine**
- Inspection de l'Autorité de Tutelle (Ministère de la Santé) le 24 mai 2011;
- Audit à blanc d'accréditation ISO 15189 V2007 les 15 et 16 mars 2011;
- Audit de suivi de certification ISO 9001 V2008 le 16 mars 2011;
- Audit Octapharma les 2 et 3 août 2011;

- Audit d'accréditation ISO 15189 V2007 les 20 et 21/12/2012.

Les activités de prélèvement étaient adaptées à la demande de Produits Sanguins Labiles (PSL) dans un souci d'autosuffisance, de non péremption et de possession d'un stock permanent assurant une autonomie de délivrance d'au moins 5 jours.

Les efforts de sensibilisation menés par les Associations de Donneurs de Sang Bénévoles et la Croix-Rouge ont permis le recrutement de 907 nouveaux donneurs (pour 1 282 postulants au don) ce qui a porté le nombre de donneurs de sang total à 12 276, de plasma à 956 et de plaquettes à 219 au 31/12/2011.

| Quelques chiffres sur les nouveaux donneurs | |
|---|-------|
| Postulants nouveaux donneurs | 1 282 |
| Evictions définitives immédiates | 120 |
| Dons immédiats | 590 |
| Dons différés | 321 |
| Suspensions temporaires ou attente de don | 245 |

La population de donneurs reste jeune (moyenne de 43 ans) majoritairement masculine (55,4 % d'hommes), même si les nouveaux donneurs de sang sont le plus souvent de sexe féminin (55 %).

| Collectes faites en 2011 | |
|--------------------------------------|--|
| 253 collectes de sang total au CTS | 14 778 dons homologues et 66 autologues |
| 249 collectes externes de sang total | 5 543 dons homologues |
| 251 collectes d'aphérèses | 2 823 dons de plasma et 593 dons de plaquettes |

Le CTS a par ailleurs assuré le prélèvement et le groupage sanguin de 3 835 bilans pré-nuptiaux.

Les activités de laboratoire sont fondamentales pour la sécurité des donneurs et des receveurs. Les analyses concernent tous les donneurs et leurs dons, les receveurs (à la demande des établissements de santé) et dans le cadre du management de la qualité de nombreux contrôles de qualité internes et externes.

Chaque don fait l'objet d'un hémogramme, d'une recherche d'agglutinine irrégulière, d'une sérologie des hépatites B (Ag HBs) et C, d'une sérologie VIH1

+2, d'une PCR hépatites A, B, C, d'une PCR VIH et Parvovirus B19. Les PCR sont réalisées au CTS de la Croix-Rouge allemande à Francfort.

Les nouveaux donneurs voient ces recherches systématiquement complétées par un dosage des transaminases et des gammaGT (fait par le Laboratoire National de Santé), une sérologie HTLV1+2 et hépatite B (AC HBc). Les donneurs d'aphérèse bénéficient d'un dosage annuel des protéines sériques totales.

Les activités de production sont étroitement liées à celles du contrôle de qualité.

| Production « in situ » (en nombre de poches) | |
|--|--------|
| Concentrés de globules rouges homologues | 20 306 |
| Concentrés de globules rouges pédiatriques | 65 |
| Concentrés de globules rouges autologues avec plasma | 66 |
| Pool plaquettaires | 2 175 |
| Concentrés de plaquettes d'aphérèse | 799 |

| Production externalisée | |
|-------------------------|--------------|
| Plasma frais congelé | 1 290 litres |
| Octalbine-CRL | 6 531 litres |
| Octagam-CRL | |
| Octaplex-CRL | |

Concernant les **activités de distribution**, le CTS a délivré des produits sanguins stables et labiles à 8 établissements de santé luxembourgeois: l'Hôpital Marie-Astrid, la Clinique Sainte-Thérèse, le Centre Hospitalier de Luxembourg, le Centre Emile Mayrisch d'Esch, l'Hôpital du Kirchberg, la Clinique Saint-Louis d'Ettelbruck, la Clinique Saint-Joseph de Wiltz et la Clinique Sainte-Marie d'Esch.

Le CTS a dû faire appel une fois à l'Etablissement Français du Sang Lorraine-Champagne pour 6 concentrés de plaquettes.

Eng Hand fir déi Krank

La Mission

Le service « Eng Hand fir déi Krank » a pour objectif de prévenir la solitude des personnes âgées, malades ou handicapées par la visite de bénévoles formés.

Les bénévoles sont des personnes majeures, motivées et disponibles quelques heures par semaine.

Ils sont formés et encadrés pour apporter un accompagnement basé sur le respect, la communication et, plus précisément, l'écoute et la reconnaissance de l'autre. Ceux-ci rendent visite à des personnes isolées, demandeuses de contact, à domicile ou en institution.



Pour bénéficier de ce service gratuit, les critères suivants doivent être remplis :

- La personne doit être seule ou se sentir isolée ;
- La demande doit provenir de la personne bénéficiaire ;
- La personne doit accepter le cadre du bénévolat fixé par « Eng Hand fir déi Krank ».

Le service a été géré par le service Aides et Soins de la Croix-Rouge jusqu'en décembre 2011.

En 2011

En 2011, l'activité du service a augmenté de manière significative.

- Heures de travail prestées par les bénévoles : **1 416** ;
- Nombre total de personnes accompagnées : **50**, dont **6** hommes et **44** femmes ;
- Tranches d'âge : **3** personnes de moins de 60 ans, **11** entre 60 et 70 ans, **14** entre 71 et 80 ans, **18** entre 81 et 90 ans et **4** personnes de plus de 90 ans.

Les bénévoles sont intervenus au sein de 17 sites : Bergem, Echternach, Remerchen, Dudelange, Ell, Esch-sur-Alzette, Bertrange, Luxembourg-Nord, Luxembourg-Sud, Differdange, Pétange, Schifflange, Steinfort, le Syrdallheem, le Vitalhome à Kayl et le Centre Intégré pour Personnes Agées de Junglinster.

50 personnes ont été accompagnées en visite individuelle par un bénévole de manière hebdomadaire et 25 personnes ont participé aux activités de groupe. Deux personnes externes au réseau Help ont bénéficié de la visite d'un bénévole.

Aussi bien à domicile que pendant les sorties, la communication est l'élément central de cet accompagnement. Les bénévoles ont fait des promenades et des sorties avec les patients (shopping, visite culturelle, café, etc.). A domicile, ils ont partagé des jeux de société et de la lecture, ont écouté de la musique et discuté de sujets d'intérêt commun.

A titre d'exemple, un des bénévoles a animé un groupe de gymnastique au Vitalhome de Kayl, un autre, une activité de groupe au CIPA de Junglinster.

Encadrement et formation des bénévoles :

- En septembre, 18 bénévoles ont obtenu leur diplôme suite à la formation suivie.
- Le nombre de personnes participant à la formation francophone, qui a débuté en 2011, est de 23. Il s'agit de femmes et d'hommes originaires de 13 pays différents, ayant des professions diverses (comptable, traductrice, employée administrative, employé de restauration, psychologue, assistante sociale, infirmière, éducatrice, couturière, retraitée).

Projets et actions réalisées

- Participation au Forum du Bénévolat en avril et mai 2011 : présentation de la pièce de marionnettes « Le rayon de soleil » créée et animée par les bénévoles ;
- Contact et échanges avec le service SPAD (Service Psychiatrique à Domicile) ;
- Réalisation d'un dépliant de présentation de l'activité ;
- Présentation du service et sensibilisation dans les antennes des aides et soins.
- Activités chez les clients : entretiens avec les personnes isolées, ciblées par les antennes, préparation de la mise en contact avec le bénévole pour favoriser une rencontre satisfaisante pour les deux acteurs.



Témoignage de Madame A., résidente au CIPA à Junglinster.

« Ce service m'offre la possibilité de parler à une personne extérieure de manière discrète et personnelle. Lors des visites, nous discutons de l'actualité ou du passé. Je vois chacune des visites comme un petit événement dans mon quotidien. Nous allons nous promener, boire un café ou prendre un repas. J'ai l'habitude d'être seule, mais je suis enchantée de ces quelques heures d'échange chaque semaine ».

Repas sur Roues

La Mission

Les Repas sur Roues organisent la livraison à domicile de plateaux repas complets et équilibrés aux personnes dépendantes et isolées. Ce service apporte une vraie réponse aux personnes pour qui des gestes quotidiens, comme la préparation de repas, deviennent des tâches compliquées.

La majorité des clients sont des personnes âgées ou malades mais pas uniquement. Pour bénéficier des repas, les clients doivent s'adresser à leur commune qui leur vendra des tickets. Ceux-ci seront échangés contre un repas. Les repas sont livrés 365 jours par an par des chauffeurs qui prennent à cœur le rôle social qui leur est confié.

En 2011

63 345 repas ont été livrés dans 33 communes du pays. Au 31 décembre 2011, le service comptait 245 clients.

| Clients | janv. | févr. | mars | avr. | mai | juin | juil. | août | sept. | oct. | nov. | déc. |
|---|-------|-------|------|------|-----|------|-------|------|-------|------|------|------|
| Nombre de clients au 1 ^{er} jour | 242 | 246 | 247 | 248 | 247 | 246 | 245 | 244 | 244 | 249 | 242 | 244 |
| Nouveaux clients durant le mois | 8 | 4 | 6 | 7 | 10 | 6 | 8 | 11 | 9 | 13 | 10 | 15 |
| Nombre de clients ayant arrêté durant le mois | 4 | 3 | 5 | 8 | 11 | 7 | 9 | 12 | 2 | 20 | 8 | 14 |
| Nombre de clients au dernier jour du mois | 246 | 247 | 248 | 247 | 246 | 245 | 244 | 242 | 249 | 242 | 244 | 245 |

Au niveau de la communication, un plan d'action a permis cette année de promouvoir le service auprès des clients potentiels, ainsi qu'auprès des communes partenaires du projet. Le contact avec ces dernières a été ainsi renforcé permettant, le cas échéant, de trouver de nouvelles demandes. En outre, la page Internet des Repas sur Roues a été restructurée et mise à jour et est maintenant nettement plus conviviale et efficace. Enfin, un dépliant informatif a été réalisé afin de permettre aux communes de disposer d'un support de présentation en français et en allemand.

Un contact personnalisé avec les nouveaux clients est devenu systématique et comprend la remise d'un kit de bienvenue. Par ailleurs, la satisfaction

des bénéficiaires a été mesurée par des enquêtes régulières. Elles ont été effectuées par téléphone tous les mois ainsi qu'en face à face tous les deux mois. Les résultats seront présentés aux communes lors de la prochaine Assemblée Générale.



Enfin, l'hygiène faisant partie des priorités du service, des contrôles réguliers du processus HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point) ont été réalisés par l'organisme indépendant Luxcontrôle et ont donné des résultats ayant évolué de manière très positive.

La collaboration rapprochée avec CR Services s.a.r.l. aide à répondre aux défis d'une concurrence toujours plus forte tout en maintenant une qualité de prestation et une dimension humaine à tous les niveaux.

Weesen-Elteren

La Mission

Weesen-Elteren est un groupe d'échange et d'entraide pour parents ayant perdu un enfant. Le partage du vécu et d'expériences d'autres personnes confrontées à la même tragédie peuvent aider à soulager la peine des parents et à améliorer leur qualité de vie.

Le groupe est ouvert à tous les parents indépendamment de l'âge de l'enfant décédé et de la cause du décès. Les parents peuvent fréquenter le groupe aussi longtemps qu'ils en éprouvent le besoin, seuls ou en couple.



En 2011

Les rencontres ont eu lieu chaque dernier mercredi du mois en soirée au siège de la Croix-Rouge. D'autres parents frappés par le décès d'un enfant ont rejoint le groupe. Au total 94 personnes ont participé aux réunions mensuelles. Certaines réunions ont été marquées par un thème précis présenté par un parent.

Weesen-Elteren a offert également la possibilité :

- d'avoir un entretien personnel en cas de besoin ;
- de se rencontrer ou de se téléphoner en dehors des réunions mensuelles ;
- d'emprunter de la bibliographie sur la mort et le deuil (pour adultes et enfants) en langue luxembourgeoise, française et allemande.

En plus des réunions mensuelles, les activités suivantes ont été proposées :

- Le «Walk & Talk» au Ellergonn, une promenade agrémentée de moments de réflexion et d'échange suivie d'un repas (activité familiale ouverte aux parents et à leurs enfants) ;

- Le Weekend «Créatif et de Récréation» au Chalet Jean Hermes à Wahlhausen : plusieurs mamans et papas y ont passé deux jours dans une atmosphère amicale et de détente. A l'aide de mouvements et de musique, ils ont essayé d'améliorer leur qualité de vie et de redécouvrir la joie de vivre. Une «thérapeute par l'expression corporelle» a guidé le groupe tout au long de ce weekend qui fut une expérience très positive et enrichissante pour tous les participants ;

- Le «Keelenowend» à Godbrange ;

- La «Chrëschtveillée», veillée de Noël à Luxembourg-Merl ayant pour thème : «se souvenir» ;

- Des informations et, en cas d'intérêt, la participation collective à des conférences, concerts et autres activités en rapport avec le deuil.

| Date | Activité | Genre activité | Mamans | Papas | Participants |
|---------------------|---|--|--------|-------|-------------------|
| 17/04/11 | Visite collective du film «Rabbit Hole» | Activité culturelle et d'échange | 5 | 3 | 8 |
| 08/05/11 | Walk & Talk | Activité de détente et d'échange | 17 | 6 | 23 (+4 enfants) |
| 02/07/11 - 03/07/11 | Week-end créatif et de récréation | Activité de détente, découverte de nouveaux horizons | 9 | 2 | 11 |
| 01/10/11 | Cérémonie des Étoiles | Cérémonie souvenir | 10 | 7 | 17 (+7 enfants) |
| 14/10/11 | Keelenowend à Godbrange | Activité de détente | 8 | 6 | 14 (+2 enfants) |
| 13/12/11 | Chrëschtveillée - Merl | Veillée de Noël annuelle | 20 | 8 | 28 |
| | | | 69 | 32 | 101 (+13 enfants) |

Les 5 responsables du groupe Weesen-Elteren (3 mamans et 2 papas) se sont rencontrés 9 fois.

Weesen-Elteren a été sollicité pour la présentation de son activité dans le cadre de la formation continue du personnel de Centre Hospitalier de Luxembourg (CHL).

Secourisme

Ambulances

La Mission

Le service Ambulances assure des transports sanitaires de patients. Ce service relève du transport sanitaire secondaire et se réalise en ambulances ou en véhicules sanitaires légers. Il vise les transferts de patients entre les différents hôpitaux ou encore, les transferts entre domicile et hôpitaux.

Le service réalise également des rapatriements ou transferts internationaux. Les membres du personnel sont tous détenteurs du brevet d'aptitude de secouriste-ambulancier délivré par l'Administration des Services de Secours. Leurs compétences sont remises à jour régulièrement par des formations pratiques et théoriques.

Les prestations réalisées pour des transferts de patients entre domicile et hôpital sont en partie remboursées par la Caisse Nationale de Santé.



Le service Ambulances dispose de matériel médico-technique très performant et est sollicité régulièrement pour collaborer à des dispositifs préventifs de premiers secours lors de manifestations sportives ou culturelles.

En 2011

L'année 2011 a été marquée par l'intégration du service Ambulances au service des Aides et Soins. D'autre part, dans le cadre d'un accord avec le Centre Hospitalier du Luxembourg, le service est devenu un des quatre prestataires principaux de cet hôpital pour ses

transferts intersites et pour la garde. Avec un total de 3 593 transports, le service a pu confirmer son statut de partenaire fiable auprès des établissements hospitaliers et de la population luxembourgeoise.

C'est en s'appuyant sur une cinquantaine de bénévoles et sur cinq professionnels actifs que le service a également pu fournir 109 dispositifs préventifs de premiers secours lors de manifestations sportives ou culturelles. «MoVe», l'unité mobile, composée de secouristes-ambulanciers, agissant en moto et à vélo, a été de garde à 19 reprises. Les personnes bénévoles ont fait 1 876 interventions comme co-équipiers du service ambulancier des Pompiers Professionnels de la Ville de Luxembourg.

Sept nouvelles recrues, majoritairement prétendant au titre d'ambulancier, se sont engagées à titre bénévole en 2011. Ils ont suivi la formation spécifique théorique et pratique offerte par la Croix-Rouge. Au même titre, les plus anciens ont pu suivre 37 cours de perfectionnement proposés hebdomadairement par des instructeurs en secourisme.

Pour les activités et manifestations de grande envergure, le service a pu s'appuyer sur les ambulanciers bénévoles de la section canine de la Croix-Rouge ayant suivi la même formation de secouriste-ambulancier.

Des collaborations ont également eu lieu avec le Centre de Transfusion Sanguine de la Croix-Rouge pour les approvisionnements en sang des hôpitaux durant les week-ends. Pour le compte de l'Aidsberodung, le service a géré l'entretien du véhicule d'intervention et a collaboré au projet Dimps (Dispositif d'Intervention Mobile pour la Promotion de la Santé).

Formation aux premiers secours

La Mission

La Croix-Rouge organise des cours de premiers secours ainsi que des cours de rappel. Ces cours sont réalisés en langues luxembourgeoise, française, allemande et anglaise.

Les cours de base en secourisme comportent 14 X 2 heures de formation théorique et pratique et les cours de rappel 4 X 2 heures. Ils sont gratuits pour la population. Les cours d'initiation aux gestes de premiers secours comportent 12h de formation. Les entreprises versent une participation aux frais d'organisation.



En 2011

Suite à une forte demande de la part d'entreprises d'une formation en premiers secours plus adaptée à leurs besoins avec un programme plus allégé que la formation en secourisme de 28h, l'Administration des Services de Secours a créé les cours d'initiation aux gestes de premiers secours. Ils proposent un programme plus condensé d'une durée de 12h pouvant être rallongé à 16h de formation à destination des entreprises et des écoles.

En 2011, la Croix-Rouge luxembourgeoise a organisé 55 cours de base en matière de secourisme, regroupant au total 949 participants et 25 cours d'initiation aux gestes de premiers secours, regroupant au total 346 participants. Les cours de rappel en secourisme ont été organisés au nombre de 26, regroupant au total 349 participants.

| Cours de base (particuliers) | Nombre de participants |
|--|------------------------|
| Total | 478 |
| Cours de base (entreprises, écoles, associations, etc.) | Nombre de participants |
| Total | 471 |
| Cours d'initiation aux gestes de 1 ^{er} secours (entreprises, écoles, associations, etc.) | Nombre de participants |
| Total | 346 |
| Cours de rappel de secourisme | Nombre de participants |
| Total | 349 |

Témoignage d'une personne formée aux premiers secours

«Je me suis formée aux premiers secours avec la Croix-Rouge. Suivre cette formation me tenait à cœur depuis des années, surtout après la naissance de mon premier enfant. Je souhaitais être à même d'intervenir s'il arrivait un accident. La formation a répondu à mes attentes : les explications étaient claires et les exercices pratiques permettaient de se mettre en situation et d'apprendre les gestes correctement. Je suis fière aujourd'hui d'être capable de faire un massage cardiaque, par exemple. Je ne manquerai pas de suivre les cours de rappel et je ne peux que recommander à la population de suivre les cours de premiers secours».

Comptes de profits et pertes de la famille d'activités «Santé» au 31 décembre 2011 (en k€)*

| | Aidsberodung | Aides et Soins | Centre de Convalescence Émile Mayrisch | CIPA - Centre Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte | Centre de Transfusion Sanguine | Repas sur Roues | Eng Hand fir déi Krank | Ambulances Secourisme | Formation aux Premiers Secours | TOTAL |
|---|--------------|---------------------|--|---|--------------------------------|-----------------|------------------------|--------------------------|--------------------------------|---------------------|
| Dépenses d'exploitation des services | 869 | 48579 | 6010 | 6641 | 9790 | 872 | 37 | 517 | 56 | 73371 |
| Frais de fonctionnement des services | 169 | 9028 | 2419 | 2859 | 3458 | 828 | 37 | 242 | 56 | 19096 |
| Frais de personnel | 657 | 37786 | 2843 | 3197 | 4186 | 35 | 0 | 232 | 0 | 48936 |
| Correction de valeur sur postes d'actif | 3 | 850 | 209 | 65 | 2144 | 9 | 0 | 43 | 0 | 3323 ⁽²⁾ |
| Autres charges d'exploitation | 40 | 915 | 539 | 520 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2016 |
| Recettes d'exploitation des services | 880 | 50792 | 5683 | 7623 | 10003 | 646 | 37 | 316 | 31 | 76011 |
| Recettes de facturation | 59 | 47473 | 5495 | 7465 | 9778 ⁽¹⁾ | 646 | 35 | 316 | 31 | 71298 |
| Autres produits d'exploitation | 821 | 3319 | 188 | 158 | 225 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4713 |
| Résultat d'exploitation des services | 11 | 2213 | -327 | 982 | 213 | -226 | 0 | -201 | -25 | 2640 |
| Résultat financier et exceptionnel | | | | | | | | | | |
| Résultat financier | 0 | 28 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 28 |
| Résultat exceptionnel | -18 | -23 | 610 | 198 | -439 | 92 | 0 | -9 | 0 | 411 ⁽³⁾ |
| Résultat financier et exceptionnel | -18 | 5 | 610 | 198 | -439 | 92 | 0 | -9 | 0 | 439 |
| Résultat de l'exercice | -7 | 2218 ⁽⁴⁾ | 283 | 1180 | -226 | -134 | 0 | -210 | -25 | 3079 |

⁽¹⁾ L'activité du Centre de Transfusion Sanguine n'a pas de but lucratif. Le marché des produits sanguins est réglementé. Les tarifs des produits sanguins sont fixés par le Ministère de la Santé.

⁽²⁾ Il s'agit de l'amortissement des immobilisations nécessaires au fonctionnement courant des services, des corrections de valeur sur éléments du stock et des corrections de valeur sur créances douteuses.

⁽³⁾ Cette rubrique reprend essentiellement des charges et des recettes sur exercices antérieurs.

⁽⁴⁾ L'informatisation des processus clés implémentée depuis 2009 a permis une maîtrise des coûts et une optimisation du fonctionnement des services.

* Ce compte de profits et pertes reprend l'ensemble des entités juridiques du groupe de la Croix-Rouge luxembourgeoise opérant dans le domaine de la «Santé». Ainsi les comptes de profits et pertes des différentes entités juridiques, en l'occurrence, la Croix-Rouge luxembourgeoise et Doheem Versuergt Asbl ont été consolidés. L'activité bénévole «Weesen-Elteren» n'apparaît pas au niveau du compte de profits et pertes car les quelques dépenses liées au fonctionnement du service ne sont pas significatives.

L'Asbl Doheem versuergt a été constituée le 31 mai 2000 en vue d'assurer aux personnes malades, âgées, handicapées et/ou dépendantes, les soins, aides et services permettant de maintenir une bonne qualité de vie à domicile.

Données complémentaires

Collaborateurs

Avec plus de 800 collaborateurs, le service des Aides et Soins contribue à faire de la famille d'activité Santé la plus importante en termes de ressources humaines au sein de la Croix-Rouge. Le Centre de Convalescence Emile Mayrisch à Colpach a noté une augmentation conséquente de la dotation en personnel de soins, une réorganisation du service administratif, la création d'un service « déplacement des personnes » destiné aux patients nécessitant de l'aide pour leur mobilité et la création d'un service d'assurance qualité intégrant également la formation continue.

Au CIPA à Junglinster, sa directrice depuis la création du service, Madame Josée Thill, a pris sa préretraite en septembre après de longues années d'engagements au sein de la Croix-Rouge. Jürgen Nellinger, ancien directeur des soins, a été nommé comme nouveau directeur. Le Centre de Transfusion Sanguine a créé un service « Gestion des donneurs » pour la gestion des correspondances avec les donneurs (appels téléphoniques, emails, etc.), a réorganisé la réception et renforcé les effectifs pour un accueil plus efficace.



L'équipe des soins du Centre de Convalescence
Emile Mayrisch

Les bénévoles jouent un rôle essentiel dans certains de ces services. Le projet bénévole « Eng Hand fir déi Krank » a été désormais formalisé comme un service avec le recrutement d'un responsable du service. Dans le but de rapprocher d'avantage les antennes des Aides et Soins des bénévoles, la formation de base a intégré les responsables de plusieurs antennes.

Les bénévoles sont également fortement engagés à l'Aidsberodung pour les activités de sensibilisation et de prévention mais aussi dans l'accompagnement et le soutien des malades du VIH/Sida.

L'équipe du service Ambulances est épaulée par des bénévoles secouristes-ambulanciers pour le transport des personnes et la sécurité lors de manifestations publiques. L'équipe du Centre de Transfusion Sanguine compte également une large équipe de bénévoles au sein de la cafétéria.

| | Nombre d'employés au 31 décembre 2011 | ETP* |
|---|--|---------------|
| Aidsberodung | 13 | 10,5 |
| Aides et Soins | 847 | 751,08 |
| Centre de Convalescence Emile Mayrisch | 61 | 52,02 |
| CIPA | 76 | 67,75 |
| Centre de Transfusion Sanguine | 60 | 53,8 |
| Repas sur Roues | 8 | 5 |
| Ambulances | 6 | 6 |
| Total | 1 071 | 945,71 |

*Équivalent temps plein

Infrastructures et matériel

Acquisitions et adaptations d'équipements au Centre de Transfusion Sanguine

- Initiation du changement du système informatique actuel au profit d'un système spécialement conçu pour la transfusion;
- Démarche de regroupement des astreintes de distribution et d'immuno-hématologie au profit d'une garde de technicien de laboratoire sur site;
- Acquisition d'un pH mètre pour la mesure du pH des concentrés de plaquettes à péremption;
- Acquisition d'un spectrophotomètre pour le dosage des protéines totales des donneurs de plasma et de l'hémoglobine libre des culots globulaires à péremption;
- Remplacement des tubes secs par des tubes secs avec gel;
- Suppression des caliquots par des tubes primaires pour les laboratoires sous-traitants;

- Initiation du projet Atreus dans le but de diminuer les péremptions de pools plaquettaires.

Nouveaux locaux pour « Eng Hand fir déi Krank »

Le service est désormais situé au siège de la Croix-Rouge au 44, boulevard Joseph II. Un équipement de base a été acquis pour rendre le service fonctionnel (ordinateur, téléphone, etc.).

Inauguration de l'antenne des Aides et Soins de Wiltz

L'antenne de Wiltz a emménagé dans de nouveaux locaux, plus spacieux et mieux situés.

Déménagement de l'antenne Uelzechtall à Lorentzweiler

L'antenne Uelzechtall, située à Steinsel, a emménagé dans ses nouveaux locaux à Lorentzweiler.

Événements

Prix « Mérite du bénévolat 2011 » avec le projet « Démence et Culture » de « Eng Hand fir déi Krank »

Cette initiative consiste à former des bénévoles pour accompagner les patients atteints de démence dans des manifestations culturelles. L'objectif est de les sortir de leur isolement et de les intégrer aux activités culturelles du pays.



Forum international des Jeunes donneurs de sang

Le 11^e Forum international des Jeunes donneurs de sang s'est déroulé au Luxembourg du 25 au 28 août.

L'événement était organisé par l'Entente des Associations de Donneurs de Sang du Grand-Duché en collaboration avec la Fédération Internationale des Organisations de Donneurs de Sang (FIODS).

Expo OMEGA

Une exposition sur les soins palliatifs « Lebensqualität bis zuletzt » s'est tenue du 13 mai au 12 juin 2011, organisée par Omega 90 en collaboration avec 13 organisations luxembourgeoises œuvrant dans le domaine des aides et soins, dont la Croix-Rouge luxembourgeoise.

Journée du Secourisme dans le cadre du 15^e anniversaire de la section canine

Dans le but de sensibiliser le grand public à l'importance de se former aux premiers secours, le service Ambulances et la section canine ont organisé le 24 septembre la traditionnelle Journée nationale du Secourisme de la Croix-Rouge à la Place d'Armes à Luxembourg-Ville.



Cette journée a été dédiée à la section canine qui fêtait son 15^e anniversaire. La section y a présenté de nombreuses démonstrations ainsi que son matériel d'intervention.

Portes ouvertes Centres de Jour Help

Le réseau d'aides et de soins Help a organisé le mardi 7 juin une journée « Portes Ouvertes », dans ses 9 centres de jour, en vue de faire découvrir ses structures d'accueil ainsi que le concept d'accompagnement et de prise en charge des personnes âgées et dépendantes.



02

SOCIAL

*Les activités « **Social** » :
au service des vulnérables et des plus défavorisés*

| | |
|--|----|
| > Offices sociaux | 36 |
| > Migrants et Réfugiés | 39 |
| > Riicht Eraus (Consultations pour auteurs de violence domestique) | 41 |
| > Aides matérielles et alimentaires | 42 |
| Vestiaires | 42 |
| Meubles et Equipements | 42 |
| Croix-Rouge Buttek | 44 |
| > dropIn (Dispensaire pour sex workers) | 46 |
| > Compte de profits et pertes | 48 |
| > Données complémentaires | 50 |

Offices sociaux

La Mission

La Croix-Rouge luxembourgeoise s'est vue confiée en 2011 la sous-traitance de la mission de la nouvelle loi sociale auprès de **16 Offices sociaux**.

Depuis le 1^{er} janvier 2011, une nouvelle loi sociale est entrée en vigueur au Luxembourg, qui trouve son origine dans des textes juridiques de bienfaisance de 1792. Elle organise l'aide sociale au Luxembourg tout en créant **un droit à l'aide sociale** pour les personnes dans le besoin.



Cette aide se base sur un accompagnement social professionnel à court, moyen ou long terme et peut s'assortir d'une aide matérielle en nature ou en espèces. Ceci permet à toute personne dans le besoin d'accéder de plein droit à une écoute obligatoire et professionnelle.

L'aide sociale accordée est de nature palliative, curative ou préventive et intervient à titre subsidiaire, pouvant ainsi compléter les mesures sociales et les prestations financières prévues par d'autres lois et règlements, que le bénéficiaire est tenu d'épuiser.

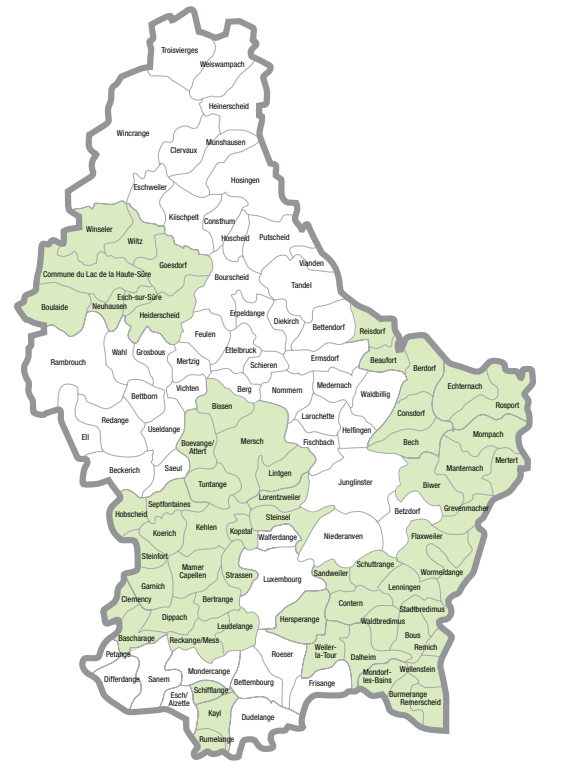
Les communes ont été regroupées en 30 nouveaux Offices sociaux, avec des territoires de compétence délimités géographiquement. Que ce soit dans leurs permanences ou au domicile des demandeurs d'aide, les travailleurs sociaux généralistes de la Croix-Rouge luxembourgeoise ont été mis en place dans les Offices sociaux. Ils sont confrontés au quotidien à tous les problèmes sociaux, légaux, sanitaires, pédagogiques et économiques que subissent bon nombre de personnes vivant des

conflits ou des situations de pauvreté croissante. La crise socio-économique, qui pèse plus lourdement sur les plus défavorisés, ne permet à personne de présager de son propre avenir.

En société, chacun peut se heurter à un problème social qui le dévie de son parcours. Qu'il s'agisse de conséquences liées à un divorce, à la perte d'emploi, à la recherche d'un logement, au surendettement, au décès d'un partenaire ou à la recherche d'une structure d'accueil, les travailleurs sociaux des Offices sociaux sont habilités à proposer une aide sociale individualisée, basée sur une évaluation précise de la situation du demandeur fragilisé.

En 2011

26 assistant(e)s sociales et sociaux ont composé le réseau social de la Croix-Rouge luxembourgeoise et ont collaboré par accord de convention avec ces Offices sociaux regroupés.



Les 16 Offices sociaux desservis par le réseau social de la Croix-Rouge luxembourgeoise

Les aides et les traitements sociaux proposés par les Offices sociaux se définissaient comme suit :

- Aider les clients à accéder aux prestations légales, secours financiers et autres aides matérielles ;
- Offrir une écoute et une assistance en cas de problème social allant du 1^{er} âge jusqu'au 4^e âge ;
- Donner des conseils sociaux, psychologiques, budgétaires, administratifs et pédagogiques ;
- Offrir une information spécifique et adaptée sur l'ensemble des services d'aide et prestations existants au Luxembourg ;
- Orienter et guider les demandeurs d'aide vers d'autres services spécialisés ;
- Assurer un accompagnement social à court, moyen et long terme ;
- Assurer une gestion financière ;
- Assurer les premières interventions dans le domaine de l'urgence sociale.



L'ensemble des 16 Offices sociaux ont constitué 4 046 dossiers sociaux au courant de cette année 2011.

- 1 255 de l'ensemble de ces dossiers ont abouti à une demande de secours financier ou matériel auprès du comité de l'Office social.
- Les 2 791 dossiers sociaux restants n'ont pas abouti à une demande de secours financier ou matériel auprès du comité de l'Office social. Les familles concernées ont consulté les travailleurs sociaux pour bénéficier d'une assistance sociale professionnelle dans leur problématique particulière.

La moyenne nationale de dossier par assistant social a été de 157 dossiers par an.

1 622 visites au domicile du client ont été utiles et nécessaires pour comprendre au mieux la situation des personnes demandeuses d'aide sociale. Les travailleurs sociaux ont rencontré leurs clients au bureau, en institution ou à domicile à 16 654 reprises.

La majorité des secours demandés auprès des professionnels de l'Office social ont concerné, par ordre décroissant, les thématiques suivantes :

| Thématiques | en % |
|---------------------------|--------|
| Aide économique directe | 50,7 % |
| Problématique du logement | 8,5 % |
| Problèmes liés à la santé | 7,7 % |
| Demandes judiciaires | 6,5 % |
| Conflits familiaux | 6,2 % |
| Chômage | 4,5 % |
| Autres | 15,9 % |

En analysant le détail de l'aide économique directe (50,7 %), qui reste le secours le plus souvent octroyé, on constate que l'aide matérielle alimentaire arrive largement en tête :

- Aide alimentaire : 30,8 %
- Aide frais médicaux : 20,6 %
- Aide au logement : 9,7 %
- Frais d'énergie : 8,3 %
- Autres

Parmi l'ensemble global des personnes consultées, 33,1 % vivaient seuls et 66,9 % étaient en ménage, dont 25 % étaient des familles monoparentales.

La majorité étaient des femmes (57,3 %) et se trouvaient dans la tranche d'âge des 30-40 ans.

Du point de vue logement, seulement 12,2 % étaient propriétaires.

L'objectif principal de l'aide visait à permettre aux personnes dans le besoin de mener une vie conforme à la dignité humaine, en leur ouvrant l'accès aux biens et aux services adaptés à leur situation particulière afin de les aider à acquérir ou à préserver leur autonomie pendant leur situation d'isolement social.



Témoignage de Joël STREFF, assistant social à l'Office social de la commune de Remich.

«La loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale engage les demandeurs à participer activement au rétablissement de leur situation. Elle ouvre également le droit au recours. Mon travail me permet d'exercer une écoute attentive, de déceler la demande du client et de faire en sorte que la personne utilise les ressources nécessaires afin d'améliorer sa situation avant de recourir aux aides matérielles de l'Office social. L'accompagnement dans les démarches sociales et l'encadrement psycho-social du client restent aussi importants que la question financière. Souvent je me trouve face à des «working-poor», des familles monoparentales, des familles avec ou sans enfants, ne pouvant plus faire face aux dépenses quotidiennes. La Croix-Rouge luxembourgeoise me permet d'aider au mieux ces personnes en répondant à leur demande et ce, en faisant appel à ses différents services tels que les Vestiaires par exemple».

Migrants et Réfugiés

La Mission

Le service Migrants et Réfugiés (SMR) accueille, informe et assiste les migrants, en particulier les Demandeurs de Protection Internationale (DPI), tout au long de leur séjour au Luxembourg. Il gère quatre foyers d'accueil.

Le service s'adresse à tous les migrants (indépendamment de leur statut légal) et, de manière générale, aux personnes recherchant des informations dans le domaine. Pour pouvoir bénéficier d'un hébergement, les DPI sont en principe orientés par l'Office Luxembourgeois de l'Accueil et de l'Intégration (OLAI) vers le service de la Croix-Rouge.

Dans les foyers d'accueil, le service cherche prioritairement à créer un cadre accueillant et à subvenir aux besoins élémentaires de ses résidents. Le volet information représente une part importante de l'activité, que ce soit au niveau administratif, législatif ou en lien avec la vie quotidienne des résidents (éducation, santé, etc.).

L'équipe met particulièrement l'accent sur les compétences et acquis des migrants pour les valoriser et les aider à trouver leurs repères. Les personnes les plus vulnérables bénéficient d'un encadrement spécifique.

Le travail en réseau avec d'autres services (internes et externes à la Croix-Rouge) est essentiel pour le service.

En 2011

L'année 2011 a été marquée par une arrivée massive de DPI. Le nombre de personnes ayant fait une demande de protection internationale au Luxembourg en 2011 a été plus élevé que dans les années 2007 à 2010 cumulées.

Etant donné que les ressources du service n'ont pu être adaptées aux besoins requis par l'arrivée des personnes à prendre en charge, la réponse dans l'urgence aux besoins élémentaires (logement, nourriture, soins médicaux, etc.) a primé sur la qualité du service offert. Le centre de premier accueil Don Bosco a fait office, en 2011, de centre de transit essayant de gérer au mieux ce nombre très élevé de résidents.

Les lieux de récréation, de loisirs ou de rencontre dans les centres d'accueil ont dû être transformés en dortoirs pour faire place à l'installation de lits sup-

plémentaires. Des chambres qui hébergeaient initialement 2 personnes en ont accueilli entre 4 à 5 au cours de l'année.

Début août 2011, toutes les structures étaient surchargées, de telle sorte qu'une augmentation de capacité n'était plus possible. Le 2 août, la Croix-Rouge luxembourgeoise a pris l'initiative d'installer des tentes sur des campings officiels. Au cours des jours et semaines suivants, l'OLAI, la Protection Civile et l'Armée luxembourgeoise ont suivi cet exemple. Quelque 200 places supplémentaires ont pu ainsi être créées temporairement. Afin d'éviter de loger des enfants en bas âge dans des tentes, ces derniers ont été hébergés au Foyer Don Bosco avec leurs parents. Le reste de la famille a séjourné dans les campings.



Le service s'est occupé de la gestion administrative des résidents des quatre campings. Souvent ces personnes ont passé leurs journées au foyer Don Bosco, soit pour être réunies avec leurs familles, soit pour fréquenter la permanence sociale du centre.

A partir du 22 septembre, la Croix-Rouge a décidé de mettre à disposition, en urgence et pour une période temporaire, son centre de vacances à Berg/Betzdorf pour y loger une vingtaine de DPI. Ceux-ci ont été bien accueillis par la communauté locale. Grâce au dévouement des autorités communales et du corps enseignant, les enfants ont pu intégrer les classes locales.

Le foyer Don Bosco a connu des pics pendant lesquels il a hébergé jusqu'à 290 personnes (malgré une capacité d'accueil théorique de 150 personnes). Le foyer de Rédange a également augmenté tempo-

rairement son nombre de lits de 50 à 70 unités. Les derniers DPI ont quitté les campings début novembre 2011. Face à la situation, l'équipe du service a tenté, avec un grand engagement personnel de chaque membre, de garantir un service de base ainsi qu'un fonctionnement aussi « normal » que possible.



L'identification et la prise en charge de personnes particulièrement vulnérables sont restées une priorité tout au long de l'année.

- 8 mineurs non-accompagnés et 6 jeunes adultes ont bénéficié d'un encadrement plus rapproché.
- 72 personnes en souffrance psychique ont été suivies dans le cadre du au projet « Eng Bréck no baussen », co-financé par le Fonds Européen pour les Réfugiés (FER) et l'OLAI.

Autres activités du service à relever :

- Le projet d'intégration « Saveurs entremêlées », co-financé par le FER et l'OLAI, sur la nourriture multiculturelle et l'alimentation saine réalisé au foyer de Rédange a été poursuivi. 78 personnes, dont 49 résidentes du foyer et 29 résidents de la commune de Rédange, y ont participé ;
- La vestiboutique au foyer Don Bosco a fourni des vêtements à environ 2000 personnes ;
- 2 retours forcés ont été accompagnés par un observateur neutre de la Croix-Rouge ;
- Comme pour l'année 2010, la Croix-Rouge a assuré en 2011 la coprésidence du réseau PERCO (Platform for European Red Cross Cooperation on Refugees, Asylum Seekers and Migrants) ;

- Des recherches de membres séparés des familles ont été lancées et gérées en collaboration avec le Comité International de la Croix-Rouge CICR et d'autres Sociétés Nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

Sont également à soulever et à remercier, les nombreux collaborateurs, partenaires et bénévoles qui ont soutenu le service en cette année particulièrement difficile :

- L'OLAI pour sa bonne collaboration ainsi que le soutien financier qui a permis d'adapter les ressources du service à la demande croissante ;
- Beaucoup de services de la Croix-Rouge pour l'aide dans la vestiboutique, le soutien lors de la distribution des repas, le montage des tentes, l'encadrement d'activités pour enfants, etc. ;
- Les associations, les entreprises et les particuliers pour le soutien et l'aide matérielle qui a été particulièrement généreuse en faveur des DPI en 2011 ;
- Une trentaine de bénévoles venus renforcer l'équipe permanente.

Témoignage de Gil Gaspar Dias, employé au service technique

« Cette année 2011 a été différente des autres depuis que je travaille au service Migrants et Réfugiés dû à l'afflux massif de demandeurs d'asile en provenance généralement de Serbie et de Macédoine. Les travaux d'entretien ont été un peu délaissés car nous avions à reconsidérer complètement l'organisation quotidienne pour répondre aux besoins spécifiques (petits-déjeuners, nettoyage, aide aux repas, etc.). Nous avons essayé de garder notre sang-froid et finalement tout s'est bien passé avec l'aide d'autres collègues venus d'autres services ».

Riicht Eraus (Consultations pour auteurs de violence domestique)

La Mission

Le service « Riicht Eraus » propose des consultations psychologiques adaptées pour auteurs de violence domestique (hommes et femmes) âgées de 17 ans et plus. Il vise à proposer une voie de changement pour les personnes qui font souffrir leurs proches par leur comportement violent. Conventionné avec le Ministère de l'Egalité des Chances, il s'inscrit dans les objectifs de la loi contre la violence domestique qui cherche à donner une réponse adéquate pour réduire les situations de violence dans les relations intimes

Toute personne qui s'est comportée de manière violente ou a failli avoir un comportement violent, peut prendre contact pour une consultation individuelle ou de groupe fermé (à caractère plus pédagogique). Un premier rendez-vous avec un membre de l'équipe permet de clarifier la demande et les conditions pour les consultations. Une participation est demandée aux bénéficiaires en fonction de leurs moyens.

En 2011

Au 1^{er} octobre, le service, qui était géré par le Mouvement luxembourgeois pour le Planning Familial et l'Education sexuelle, a intégré la Croix-Rouge luxembourgeoise. Les effectifs ont été augmentés en début d'année pour répondre à l'accumulation des demandes sur liste d'attente et à la nécessité de pouvoir accueillir les clients au moment de leur demande d'aide. Le service a pris soin de se doter de collaborateurs qui, par leur connaissances de langues étrangères, ont permis de développer et d'améliorer l'offre, notamment pour les clients lusophones.

125 auteurs de violence ont consulté le service en 2011, dont 7 femmes. Le nombre de clients suivis au Riicht Eraus était en progression (100 en 2009 et 110 en 2010). En fin d'année, 62 d'entre eux étaient toujours en consultation.

Les victimes étaient dans la majorité des cas les épouses ou compagnes, suivis des enfants.

En 2011, le centre a presté 987 consultations (473, 841 et 886 les années précédentes) pour un total de rendez-vous prévus de 1354. Le taux des rendez-vous non-respectés a augmenté de manière considérable.

La démarche de contact du service s'est fait majoritairement suite à des situations de violence obligeant une intervention de la police.

- En 2011, l'accompagnement d'un groupe franco-lusophone composé de cinq personnes s'est achevé ;
- Un autre groupe lusophone a accompli en sa totalité pour sept clients ;
- Le Riicht Eraus a participé au « Selbstbehauptungskurs » organisé par la Police Grand-Ducale en collaboration avec le Ministère de l'Egalité des chances. Il y a animé un atelier sur le thème de la violence domestique ;
- Le Riicht Eraus a participé, comme les années précédentes, à la Journée de la Santé organisée par le Centre pénitencier de Givenich pour y animer des ateliers de sensibilisation pour les détenus.



Des collaborations étroites ont eu lieu avec les Parquets de Luxembourg et de Diekirch, le Service Central d'Assistance Sociale, les SPSE des Centres pénitenciers de Givenich et de Schrassig ainsi que les services de la Police, notamment pour des interventions lors de projets de nature préventive.

Suite à l'intégration du service dans l'organisation de la Croix-Rouge et le changement d'adresse, beaucoup de nouveaux liens internes ont été créés, en particulier avec la « helpline croix-rouge » qui fournit un accueil téléphonique étendu, dans l'intérêt de ne pas « perdre » les clients qui ont fait l'effort de rechercher activement un soutien.

Aides matérielles et alimentaires

Vestiaires

La Mission

Les Vestiaires de la Croix-Rouge situés à Luxembourg-Ville, Esch/Alzette et Ettelbrück fournissent des vêtements à des personnes en situation de précarité, identifiés par les services sociaux agréés.

En 2011

L'année 2011 a été marquée par une augmentation significative du nombre de bénéficiaires qui étaient, pour la plupart, des personnes fragilisées et ayant recours à toute forme d'aide matérielle et vestimentaire.

Au vestiaire de Luxembourg-Ville, 1033 adultes, 691 enfants et 173 adolescents ont reçu des vêtements. Plusieurs personnes s'y sont rendues, jusqu'à trois fois dans l'année. Certains jours, les bénéficiaires atteignaient les 77 personnes, ce qui représente un chiffre record.



Les bénévoles du vestiaire de Luxembourg ont également préparé 253 colis de vêtements pour le Centre Pénitentiaire de Luxembourg. Suite à l'afflux de migrants cette année, les bénévoles sont allées prêter main forte au vestiaire du service Migrants et Réfugiés au Foyer Don Bosco à Limpertsberg.

A Esch/Alzette, le vestiaire a accueilli 375 personnes qui nécessitaient une aide vestimentaire. Comme pour le vestiaire de Luxembourg-Ville, une augmentation des familles nécessiteuses a été enregistrée.

Pour le vestiaire d'Ettelbrück, les chiffres étaient également à la hausse pour atteindre un total de 635 visiteurs, dont 299 enfants.

Meubles et Équipements

La Mission

Le service Meubles et Équipements a pour objet la collecte de mobilier et d'équipement ménager d'occasion auprès de la population et la redistribution gratuite à des personnes dans le besoin.

Les entreprises ou les particuliers qui souhaitent faire un don matériel contactent directement le service. Si les conditions de reprise du mobilier proposé sont jugées acceptables, une récupération sur le lieu du donateur est effectuée. Tout matériel en mauvais état est refusé par respect de la dignité des personnes auxquelles ces objets sont destinés. Les articles de première nécessité sont récupérés en priorité. Le matériel est entreposé dans un dépôt.

La répartition des objets est organisée en fonction des demandes des bénéficiaires transmises par les Offices sociaux et le services de la Croix-Rouge.

En 2011

Des travaux de nettoyage et d'aménagement d'espace ont été réalisés au dépôt afin de permettre une répartition optimale des meubles et objets récupérés.

Avec la mise en vigueur, en janvier 2011, de la loi sur le droit à l'aide sociale et le regroupement des offices sociaux en 30 nouvelles entités, une reprise de contact avec les nouveaux interlocuteurs de l'aide sociale a été réalisée. Comme les années précédentes, un travail d'information a été mené pour expliquer aux donateurs que seuls les objets de bonne facture et correspondant à une demande pouvaient être collectés.

La mise en place de la helpline croix-rouge et la réorganisation de l'information en ligne, suite à la mise en place du nouveau site Internet de la Croix-Rouge, ont amélioré la visibilité du service Meubles et Équipements.

Donations

Sur les 386 promesses de don enregistrées, 309 collectes de mobilier ont été effectuées. Les 77 promesses restantes ont été annulées dans 57 % des cas par le donateur lui-même et dans 38 % des cas suite à une visite par le service chez le donateur pour constater l'état du matériel. Dans 5 % des cas, le délai de récupération imposé par le donateur était trop court.

Les différentes collectes de mobilier ont occasionné 48 transports de matériel défectueux ou incomplet vers les centres de recyclage. L'activité de collecte s'est déroulée en majorité dans les cantons de Luxembourg et d'Esch/Alzette.



| Canton | Nombre de donations |
|--------------|---------------------|
| Capellen | 30 |
| Clervaux | 4 |
| Diekirch | 6 |
| Echternach | 5 |
| Esch/Alzette | 72 |
| Grevenmacher | 10 |
| Luxembourg | 145 |
| Mersch | 13 |
| Redange | 9 |
| Remich | 14 |
| Vianden | 0 |
| Wiltz | 1 |
| Total | 309 |

Livraisons

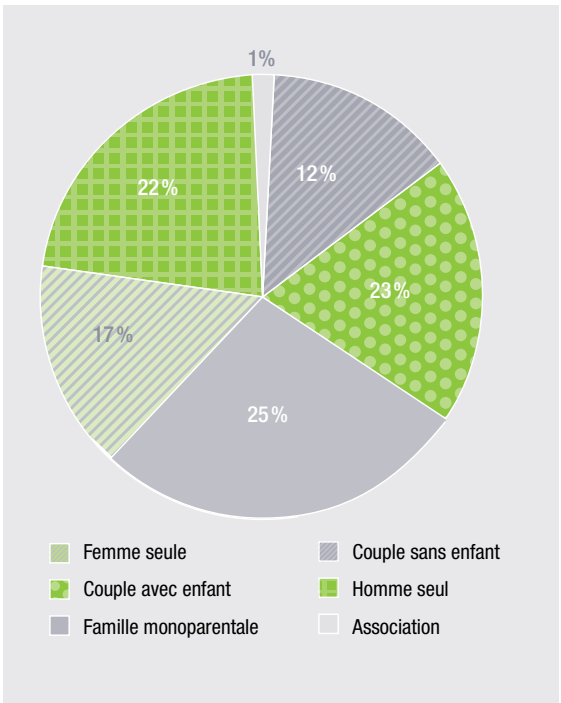
339 demandes d'aide sont parvenues au service conduisant à 350 livraisons de mobilier, d'électroménager et de matériel informatique.

Environ 70 % des demandes en électroménager sont restées sans réponse faute de donations adéquates. Ce chiffre reste plus ou moins inchangé par rapport aux années précédentes.

Environ 16 % des demandes ont été annulées pour diverses raisons :

- Matériel demandé non disponible ;
- Annulation par le demandeur, matériel reçu par une autre voie ;
- Demandeur non joignable (p. ex. suite à une hospitalisation) ;
- Matériel refusé par le demandeur ;
- Absence du demandeur lors de la livraison.

L'activité de redistribution a eu lieu majoritairement dans le canton d'Esch/Alzette.



Composition des ménages et groupes ayant reçu une aide

«Croix-Rouge Buttek»

La Mission

L'épicerie sociale «Croix-Rouge Buttek» fournit aux personnes touchées par la pauvreté des denrées alimentaires et produits d'usage quotidien pour une participation financière de l'ordre d'un tiers des prix du marché. Les personnes en situation de précarité voient ainsi leur pouvoir d'achat augmenter, tout en ayant accès à des produits frais et de qualité.

Les objectifs généraux des épiceries sociales sont :

- La lutte contre la pauvreté des personnes en difficulté ;
- Le renforcement de la solidarité et du lien social ;
- La nutrition équilibrée ;
- La lutte contre le gaspillage des denrées alimentaires.

Seules les personnes dont le besoin a été constaté objectivement par les services sociaux agréés sont autorisées à faire leurs achats au «Croix-Rouge Buttek», moyennant une carte d'accès personnalisée. La participation financière des clients suit une logique de respect de la dignité de la personne et de la responsabilisation.



Bien plus que des magasins, les épiceries sociales (projet commun entre Croix-Rouge luxembourgeoise et Caritas Luxembourg, en collaboration avec le Ministère de la Famille et de l'Intégration) constituent des espaces privilégiés de rencontre, d'échanges informels, d'information et d'éducation à la santé.

En 2011

Depuis l'ouverture de la 1^{re} épicerie sociale «Croix-Rouge Buttek» en 2009, le réseau des épiceries sociales s'est amplifié, comptabilisant 5 épiceries à travers le pays : Differdange, Echternach et Rollingen pour les «Croix-Rouge Buttek» et Esch/Alzette et Diekirch pour les «Caritas Buttek»

En 2011, le réseau des 5 épiceries sociales est venu en aide à plus de 1 052 familles envoyées par les services sociaux agréés. Ces familles étaient principalement des personnes touchées par les conséquences de la crise économique : perte d'emploi, conflits familiaux, logements inaccessibles, incapacité à subvenir aux dépenses galopantes de la vie courante, etc.

Au total, 12 945 passages en caisse ont été comptabilisés. Le coût moyen du panier par client lors de chaque passage en caisse a été de 12,76 euros déboursés pour l'achat de leur marchandise. Sachant que la participation demandée au client est de l'ordre de 30 % du prix normal, la contrevaletur se situait à environ 50 euros. L'économie moyenne réalisée par le client était donc de plus de 35 euros pour chaque passage en caisse.

Des cours de cuisine y ont été régulièrement proposés afin de mettre en pratique les bases de la cuisine et de la diététique et d'éduquer à de bons réflexes de consommation. La contribution de collaborateurs bénévoles s'est révélée absolument essentielle pour l'accueil de qualité proposé aux clients des épiceries sociales ainsi que pour l'aide directe apportée aux gérants des «Buttek».

Au mois d'avril 2011, une charte rassemblant les différents acteurs a été signée, en présence de Madame la Ministre Marie-Josée Jacobs, ayant pour objet de consolider et développer le réseau des épiceries sociales.

Approvisionnement des «Buttek»

La centrale d'approvisionnement Spëndchen asbl, qui organise la collecte, l'achat et la distribution des produits aux épiceries sociales, a collaboré avec une trentaine de fournisseurs fixes, qui ont proposé leurs marchandises gratuitement ou à très bas prix. Les membres fondateurs de Spëndchen asbl sont Caritas Luxembourg, Croix-Rouge luxembourgeoise et Aarbechtshëllef Asbl, partenaire logistique des épiceries sociales. Elle a garanti l'approvisionnement permanent d'une centaine d'articles.

Quelques données sur les produits distribués en 2011 aux épiceries sociales :

- 5 600 kg de fruits ;
- 7 250 kg de légumes ;
- 5 800 kg de viande ;
- 31 350 litres de lait ;
- 196 000 œufs ;
- 6 721 kg de pâtes ;
- 2 130 kg de farine ;
- 3 337 kg de riz ;
- 7 850 litres d'huile ;
- 750 kg de beurre ;
- 4 400 kilos de sucre.

Le compte de Profits et Pertes de la Spëndchen Asbl au 31 décembre 2011 est disponible en annexe de ce rapport.

Témoignage de Teresa Guadalupe, gérante du «Croix-Rouge Buttek» de Rollingen

«Mon travail au sein des épiceries sociales a débuté auprès du «Buttek» de Differdange. Venant d'un autre secteur professionnel, j'ai pu y découvrir les rouages du système social luxembourgeois et acquérir un grand nombre d'informations, de gestion ainsi que d'ordre social et humain. Un nouveau défi s'ouvrait à moi et un nouveau dispositif d'aide sociale m'a été confié avec la gérance de l'épicerie de Rollingen. Aujourd'hui, je sais que mon travail est d'utilité publique. J'écoute et je vois clairement devant moi les crevasses de cette crise ce qui me confirme chaque jour la nécessité de nos épiceries sociales».



droPln (Dispensaire pour sex workers)

La mission

Le droPln est un dispensaire pour sex workers qui propose un soutien et un suivi médical, social, psychologique et matériel. Le service s'investit contre l'exclusion sociale des prostituées et organise des campagnes de prévention à la santé et de vaccination. Le droPln est ouvert à toute femme prostituée, travestie ou transsexuelle, professionnelle, occasionnelle ou encore toxicomane, sans distinction de nationalité, de statut (légal ou illégal) ou d'âge. Il s'adresse aussi aux femmes qui débutent dans le milieu ou qui veulent le quitter. Espace sûr, neutre et anonyme, le dispensaire a une approche non directive, c'est-à-dire qu'il respecte sans jugement moral les choix de vie des personnes.

L'écoute des bénéficiaires est au cœur du travail de l'équipe, dont découle la prise en charge personnalisée des bénéficiaires. Les services offerts au droPln sont gratuits, incluant la distribution d'une quantité donnée de matériel de prévention. Du matériel supplémentaire peut être obtenu moyennant des frais de participation.

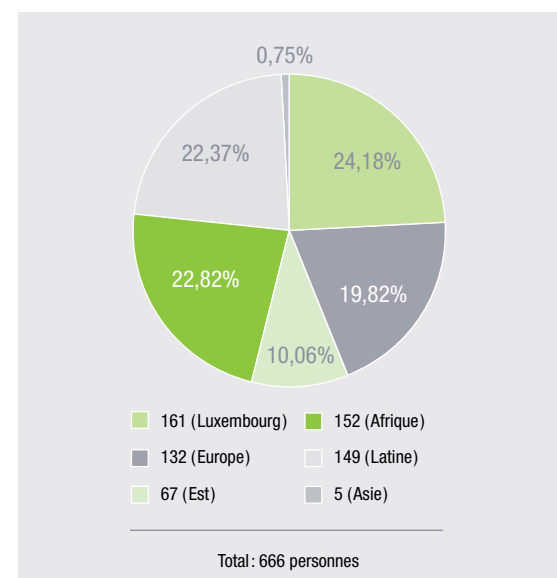
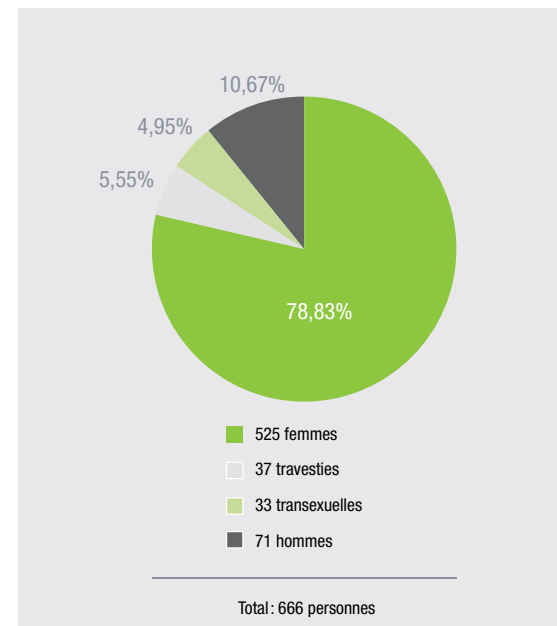
Le service dispose de l'équipement nécessaire pour que les sex workers puissent communiquer, se reposer, cuisiner, faire leur toilette, laver leur linge ou se changer (ex : cafétéria, téléphone, micro-ondes, douches, prêt de serviettes et de produits de toilette, machines à laver, vestiaires, etc.). Elles peuvent y recevoir quotidiennement du matériel de prévention (préservatifs, lubrifiants, tampons vaginaux) et, hebdomadairement, des lingettes et des sous-vêtements (3720 paquets de lingettes). Le droPln dispose d'un guichet d'échange de seringues.

En 2011

Dans le cadre de ses activités d'information et de prévention, l'équipe du droPln s'est rendue plusieurs fois par semaine dans la rue effectuant ainsi 257 «streetworks» dans l'année. L'équipe a vu au total 666 personnes différentes au dispensaire et dans la rue.

De manière générale, le droPln a observé une population plus sédentaire, ce qui a facilité un contact constant et durable avec les bénéficiaires.

Au niveau des groupements ethniques prédominants dans la population fréquentée, une diminution de clientes d'origine africaine a été observée tandis que le nombre de clientes luxembourgeoises a augmenté. Il s'agit ici principalement d'une clientèle fréquentant normalement le service Toxin et qui, en raison de la fermeture fréquente de celui-ci, s'est rendue au droPln.



Le matériel de prévention a été beaucoup demandé. 54750 préservatifs ont été distribués et 47015 vendus. Néanmoins, ont été observés une augmentation des cas de grossesse non désirées et des comportements irresponsables et abusifs de la pilule du lendemain.

33195 seringues ont été échangées en 2011 au guichet prévu à cet effet.

Le service a été confronté à deux événements tragiques au cours de l'année :

- Le décès en juin de deux clientes de longue date des suites de maladies ;
- Homicide d'une bénéficiaire par un de ses clients en septembre.

Cabinet médical

Le fonctionnement du cabinet médical a été assuré par la présence quotidienne d'une infirmière et par une équipe de 6 médecins qui ont assuré à tour de rôle 48 permanences les mercredis. L'activité du cabinet médical est principalement basée sur les dépistages des infections sexuellement transmissibles, la contraception et la vaccination contre l'hépatite B et le tétanos.

Afin de répondre aux diverses demandes, d'autres soins médicaux et infirmiers ont été dispensés (prescriptions de médicaments, pansements, tests de grossesse et autres vaccinations). Les clientes nécessitant des soins ou traitements ont été prises en charge directement au cabinet médical ou ont été orientées (voire accompagnées) vers les structures adaptées (Centre Hospitalier du Luxembourg, Planning familial, Centre médico-social, maternité, pharmacies).

Assistance sociale

Une assistante sociale a assuré la prise en charge des clientes nécessitant un soutien. Les problèmes rencontrés étaient multiples et souvent combinés :

- Problèmes administratifs (pas d'adresse, pas de caisse de maladie, plus (ou pas) de papiers, etc.) ;
- Problèmes de logement (recherche d'un foyer, d'une chambre, etc.) ;
- Besoin d'explications de textes législatifs et de conseils juridiques ;
- Problèmes de santé physique et psychique (problème de dépendance, infections) ;
- Problèmes financiers.

Des clientes ont été orientées vers d'autres services (centre Ulysse, Toxin, foyers pour femmes, CHL, office social de leur commune, Planning familial, etc.).

Soutien psychologique

Chaque jeudi, une psychologue s'est tenue à disposition des bénéficiaires rencontrant des problèmes de

violence physique, psychologique, des problèmes de couple ou des sentiments d'isolement.

Projets et actions

- Prévention individuelle dans la rue ou au dispensaire par une infirmière et une médiatrice culturelle sur les infections sexuellement transmissibles, les traitements et les vaccinations ;
- Participation à des séances anti-agression et déescalation avec André Feller de Phoenix a.s.b.l. ;
- Participation des clientes à l'organisation et au programme de la fête de Noël et de la fête d'été ainsi qu'à la décoration du dispensaire pour Carnaval et Pâques ;
- Distribution de sachets de bonbons dans la rue pour Saint Nicolas ;
- Atelier de peinture à l'huile sur des toiles et exposition des peintures au dispensaire ;
- Visite au Bazar de la Croix-Rouge luxembourgeoise.

En complément des collaborations avec les autres services de la Croix-Rouge (Migrants et Réfugiés, Aidsberodung et Offices sociaux), le droPln a travaillé en 2011 avec les structures suivantes :

TAMPEP (Transnational Aids/STD Prevention Among Migrant Prostitutes In Europe), Correlation, Espace P Liège, Icare Liège, Foyer Paula Bové, Hurenselbsthilfe Saarbrücken, Fondation Profamilia, Planning Familial, Fondation de la Porte Ouverte, Femmes en Détresse, Jugend an Drogenhellef, Toxin, Laboratoire National de la Santé et Ministère de la Santé (pour le matériel d'échange de seringues, préservatifs, vaccins contre l'hépatite B).

Témoignage de Sarah, psychologue du droPln

« Depuis le peu de temps que je travaille au droPln ce qui me marque encore aujourd'hui, c'est la bonne et chaleureuse ambiance qui règne dans le service. Cette ambiance me semble d'ailleurs une raison, entre d'autres, pour laquelle les clients aiment venir au service et s'y sentent à l'aise. Je vois le droPln plutôt comme un deuxième «salon» pour certaines clientes qu'un service social ».

Comptes de profits et pertes de la famille d'activités « Social » au 31 décembre 2011 (en k€)*

| | Offices sociaux | Migrants & Réfugiés | Riicht Eraus | Meubles et Équipements Aides matérielles et alimentaires | Croix-Rouge Buttek | dropIn | helpline sociale* | TOTAL |
|---|----------------------|---------------------|-------------------|---|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------|
| Dépenses d'exploitation des services | 3 209 | 910 | 68 | 93 | 303 | 324 | 230 | 5 137 |
| Frais de fonctionnement des services | 87 | 307 | 9 | 13 | 154 | 59 | 35 | 664 |
| Frais de personnel | 3 110 | 587 | 59 | 74 | 142 | 263 | 192 | 4 427 |
| Correction de valeur sur postes d'actif | 12 | 6 | 0 | 6 | 7 | 1 | 3 | 35 ⁽³⁾ |
| Autres charges d'exploitation | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 11 |
| Recettes d'exploitation des services | 3 200 | 904 | 67 | 76 | 303 | 319 | 230 | 5 099 |
| Recettes de facturation | 9 | 3 | 2 | 0 | 137 | 6 | 2 | 159 |
| Autres produits d'exploitation | 3 191 ⁽¹⁾ | 901 ⁽¹⁾ | 65 ⁽¹⁾ | 76 ⁽¹⁾ | 166 | 313 ⁽¹⁾ | 228 ⁽⁴⁾ | 4 940 |
| Résultat d'exploitation des services | -9 | -6 | -1 | -17 | 0 | -5 | 0 | -38 |
| Résultat financier et exceptionnel | | | | | | | | |
| Résultat financier | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Résultat exceptionnel | 43 | -10 | 0 | 3 | 0 | -2 | 0 | 34 |
| Résultat financier et exceptionnel | 43 | -10 | 0 | 3 | 0 | -2 | 0 | 34 |
| Résultat de l'exercice | 34 | -16 | -1 | -14 | 0 ⁽²⁾ | -7 | 0 | -4 |

⁽¹⁾ Il s'agit des subventions d'exploitation perçues pour l'année en cours. Une majorité des services opérant dans le domaine social ont conclu une convention avec les administrations et ministères compétents pour leur activité et une majorité de dépenses d'exploitation sont prises en charge par l'État.

⁽²⁾ L'activité du Croix-Rouge Buttek ne bénéficie pas de subventions de l'Etat. Afin de pouvoir financer son activité, la Croix-Rouge fait des appels aux dons. La partie non financée par des dons marqués pour l'activité des Croix-Rouge Buttek a été financée par des fonds disponibles non marqués pour un total de 151 k€.

⁽³⁾ Il s'agit de l'amortissement des immobilisations nécessaires au fonctionnement courant des services, des corrections de valeur sur éléments du stock et des corrections de valeur sur créances douteuses.

⁽⁴⁾ L'activité de la Helpline sociale n'apparaît pas au niveau du compte de profits et pertes car les quelques dépenses liées au fonctionnement de ce service ne sont pas significatives.

* L'activité bénévole de la famille sociale, à savoir le service Vestiaires, n'apparaît pas au niveau de compte de profits et pertes car les quelques dépenses liées au fonctionnement des services ne sont pas significatives.

Données complémentaires

Collaborateurs

Ce domaine d'activité a été caractérisé en 2011 par de nombreux changements en termes de ressources humaines: le renforcement de certains services (ex.: Migrants et Réfugiés), la reprise d'une nouvelle activité (Riicht Eraus) et la mise en place d'une nouvelle prestation à l'attention des communes (Offices sociaux). Ce domaine est par ailleurs caractérisé par des compétences professionnelles et bénévoles variées et complémentaires.



Séance de consultation pour auteur de violence domestique.

Le service Meubles et Équipements a engagé une nouvelle personne au mois d'octobre lui permettant d'effectuer dans l'année 7 019 heures de travail. Le Riicht Eraus a pu augmenter ses effectifs d'un poste entier, dans le cadre de sa convention avec le Ministère pour l'égalité, portant le nombre d'heures hebdomadaires de travail du service de 60 à 100 heures.

Motivé par l'engagement complémentaire de nouveaux collaborateurs, en remplacement de congés de maternité et autres, un travail d'intégration et d'initiation a été mené en raison de la spécificité des méthodes et approches psychologiques. Il s'agit en effet d'établir un contact intensif avec une personne qui a fait mal et de travailler sur l'attribution de la responsabilité de ses actes en proposant un accompagnement pour le changement. Pour le travail avec les auteurs, la confrontation différenciée avec les actes, mais surtout pour une sensibilisation intense, des compétences linguistiques et d'élocution sont par ailleurs nécessaires. A l'image de Riicht Eraus, plusieurs services sociaux ont accepté régulièrement des stagiaires pendant l'année.

| | Nombre d'employés au 31 décembre 2011 | ETP* |
|------------------------|--|--------------|
| Offices sociaux | 36 | 30,25 |
| Migrants et Réfugiés | 12 | 12 |
| Riicht Eraus | 5 | 3,5 |
| Meubles et Équipements | 2 | 2 |
| Croix-Rouge Buttek | 5 | 5 |
| dropIn | 4 | 3,13 |
| Total | 64 | 55,88 |

* Équivalent temps plein

Infrastructures et matériel

Mise à disposition temporaire de sites pour le service Migrants et Réfugiés

Face à l'afflux important de demandeurs de protection internationale, des infrastructures et de nouveaux locaux ont été mis à la disposition du service. Au sein de la Croix-Rouge, une partie du centre de vacances à Berg a, par exemple, accueilli un certain nombre d'entre eux.

Travaux au dépôt de stockage sur les Terres-Rouges des Meubles et Équipements

Des travaux de réfection de la toiture ont été menés. Une 2^e partie du toit nécessitera une consolidation. Des travaux de remise en état de l'alimentation électrique de l'entrepôt ont été réalisés. Les frais ont été pris en charge par ArcelorMittal, propriétaire du site.

Déménagement du service Riicht Eraus

Le service a déménagé à la rue Adolphe Fischer, dans des locaux plus vastes et mieux adaptés au travail à fournir. Le nombre de bureaux, d'ordinateurs, de téléphones et d'équipement pour les consultations a été adapté en conséquence.

Événements

Campagne «Buttek»: Offrir un Repas – Un geste Sympa!

En décembre, Delhaize-Luxembourg s'est associé aux épiceries sociales «Caritas Buttek» et «Croix-Rouge Buttek», lors d'une action commune intitulée «Offrir un Repas – Un geste Sympa» pour atteindre les 10.000 repas. L'action s'était déroulée du 17 novembre au 4 décembre. Les clients de Delhaize avaient, alors, la possibilité de donner des bons correspondant à un ou plusieurs repas lors de leur passage en caisse. Récoltés et enregistrés, ces bons s'ajoutaient directement sur la facture d'achat afin de faciliter et centraliser la collecte des dons. Les bons étaient ensuite convertis sur place en dons alimentaires par Delhaize, en fonction des besoins des «Buttek».

OFFRIR UN REPAS, UN GESTE SYMPA !

Delhaize s'associe aux épiceries sociales « Buttek »

Du 17/11/2011 au 4/12/2011

En remettant en caisse un ou plusieurs des bons qui figurent au dos du flyer qui vous est remis en magasin, vous offrirez à des personnes touchées par la pauvreté au Luxembourg, un petit déjeuner d'une valeur de € 1,50, un repas chaud de € 3, ou 2 repas chauds d'une valeur de € 6.





www.buttek.lu

Soirée Migrants «Saveurs Entremêlées»

Dans le cadre du projet «Saveurs entremêlées», cofinancé par le Fonds Européen pour les Réfugiés et le Gouvernement luxembourgeois, le service Migrants et Réfugiés a organisé, le 16 décembre, une soirée de dégustation multiculturelle à Rédange/Attert. De ce projet est né, par ailleurs, un livre de recette disponible en vente sur www.croix-rouge.lu



Festival des migrations 18, 19 et 20 mars

Comme depuis quelques années, les services Aidsberodung et Migrants et Réfugiés étaient présents pour sensibiliser le public à leurs activités. Ils ont été aidés par les bénévoles de Stop Aids Now / Acces et de la Section Internationale de la Croix-Rouge.





Les activités « **Jeunesse** » :
au service des enfants et des jeunes

03
JEUNESSE

| | |
|--|----|
| > Centre d'accueil Norbert Enschedé | 54 |
| > Maisons des Jeunes | 56 |
| > Service Vacances | 58 |
| > Maisons Relais/Crèches | 60 |
| > Perspectives (Logement encadré et insertion professionnelle) | 62 |
| > Coordination d'Aides à l'Enfance | 63 |
| > Services thérapeutiques | 64 |
| Psy-Jeunes | 64 |
| Centre Thérapeutique Kannerhaus Jean | 65 |
| > Services socio-familiaux | 66 |
| Adoption | 66 |
| Placement Familial | 67 |
| Maison de l'Adoption | 68 |
| Families First Luxembourg | 70 |
| > Compte de profits et pertes | 72 |
| > Données complémentaires | 74 |

Centre d'accueil Norbert Ensch

La Mission

Le Centre d'accueil Norbert Ensch accueille des enfants et adolescents en difficulté et vise à les aider dans leur réinsertion au sein de leur famille d'origine. Le centre accueille des enfants et jeunes, âgés de 4 à 18 ans, répartis dans 5 groupes sur 4 sites :

- «Am Schlass» à Bertrange;
- «Kannerheem» à Roodt/Syre;
- «Jugendgrupp» et «Groupe Zoé» à Contern;
- «Maison Henri Dunant» à Hellange.

Le placement se fait par le Tribunal de la Jeunesse ou à la demande des familles (placement volontaire). Les raisons des placements peuvent être multiples : violences conjugales, situations de négligence ou de maltraitance, etc. Le Centre d'accueil Norbert Ensch s'efforce de donner aux enfants et adolescents un cadre de vie stable avec des règles respectueuses des droits de chacun et des espaces suffisants pour leur développement personnel. Les parents sont intégrés autant que possible dans la vie quotidienne des enfants (visites médicales, réunions scolaires, etc.). L'accompagnement des jeunes dans leur scolarité est primordial, autant que l'aide à la recherche d'un poste d'apprenti ou d'un premier contrat de travail qui les aidera à devenir indépendants et autonomes.

En 2011

Pour chaque enfant/adolescent, un projet psychopédagogique a été établi comportant, entre autres, le profil psychopédagogique, l'historique médical, le travail scolaire, la situation familiale et les objectifs pédagogiques à atteindre.

Groupe «Am Schlass» pour enfants de 4 à 17 ans

Il se composait de 9 enfants et adolescents. Les parents ont besoin d'assistance dans la structuration des interactions avec leurs enfants. Pour atteindre cet objectif, il est important d'organiser des événements et activités, encadrés par des professionnels, qui les rassemblent hors du centre.

En été, les enfants du groupe ont participé aux colonies de vacances offertes par différents services, dont le Service Vacances de la Croix-Rouge.

Groupe «Kannerheem» à Roodt/Syre

Le groupe accueillait 12 enfants de 6 à 11 ans jusque l'été 2011. Les objectifs sont leur réintégration dans la famille d'origine et leur socialisation. Grâce au travail effectué avec les parents, deux enfants ont pu réintégrer leur famille. Au 31 décembre 2011, le groupe se composait de 10 enfants. La collaboration avec la famille d'origine, l'organisation des visites et des activités avec l'enfant (école, clubs sportifs, etc.) et la participation de quelques bénévoles étaient au cœur de leurs activités quotidiennes.

En été, les enfants ont participé aux colonies de vacances offertes par le Service Vacances de la Croix-Rouge.

Groupe «Maison Henri Dunant» à Hellange

Ce groupe pour jeunes âgés de 12 à 18 ans se composait de 9 adolescents, dont 4 filles et 5 garçons. Quatre jeunes âgés entre 13 et 16 ans ont été admis au cours de l'année, dont deux suite à une demande volontaire. Trois jeunes ont réintégré leur famille. Une jeune fille a été admise dans une autre structure accompagnée de sa petite sœur.

En été, le groupe est parti une semaine en vacances en Espagne.

Témoignage d'une jeune fille de 16 ans au sujet du séjour en Espagne

«Le matin nous prenions le petit-déjeuner et vers midi nous entreprenions quelque chose ensemble. Nous faisons les magasins en ville par exemple, puis nous allions à la plage. Le soir entre 18h et 20h, nous préparions le dîner. Certains écrivaient des cartes postales. Parfois, nous, les jeunes, avions le droit d'aller en ville tout seul. Malheureusement, il y a aussi eu des petites disputes entre nous. En tout cas, ces vacances m'ont vraiment plu. J'ai eu l'occasion de faire connaissance avec d'autres jeunes».

«Jugendgrupp» au Kréintgeshaff à Contern

Ce groupe a accueilli 12 jeunes de 13 à 18 ans. L'objectif principal est la réintégration des mineurs dans leur famille d'origine et l'apprentissage de l'autonomie.

Chaque jeune a participé quotidiennement à «l'étude», un cadre qui lui permettait de faire ses devoirs et d'apprendre ses leçons, avec l'aide des éducateurs. Les jeunes ont pu également s'adonner à des travaux créatifs.

Un système de bonus de temps de sortie proposait aux jeunes d'effectuer des travaux volontaires à l'intérieur ou à l'extérieur leur permettant d'augmenter leur temps de sortie selon un barème préétabli. Le groupe a participé à un séjour en camping en Allemagne. En été, les jeunes ont pu se rendre à Berlin grâce à un généreux donateur.

«Groupe Zoé» au «Kréintgeshaff» à Contern

Le groupe Zoé, un lieu de vie pour mères mineures (âgées de 13 à 17 ans) et leur(s) enfant(s), a pour mission d'accompagner 24h/24 des jeunes filles et leur(s) bébé(s) en leur offrant un accueil adapté, une aide socio-éducative et un soutien psychologique.

Le groupe comptait cinq mères mineures avec enfant et deux mères mineures enceintes. Un règlement interne et un contrat d'hébergement pour les pensionnaires ont été élaborés avec l'équipe éducative. Ils ont permis de donner une ligne générale adaptée aux besoins spécifiques des jeunes bénéficiaires concernant le droit de visite. La plupart des jeunes filles ont suivi l'école. Une crèche a été équipée et mise en place. Des réunions régulières entre les pensionnaires et l'équipe éducative ont eu lieu.

Divers projets ont par ailleurs été menés au sein du groupe :

- Cours de préparation à la parentalité (sage-femme et aide-soignante);
- Visites en relation avec la préparation prénatale (4 visites dans différentes maternités), gymnastique post-natale et orientation au sujet de l'allaitement;
- Participation aux cours de «Initiativ Liewensufank» (premiers secours, alimentation du bébé);
- Aquagym pour femmes enceintes;
- Préparation de confiture de fruits du Kréintgeshaff.

Le service a collaboré avec divers organisations luxembourgeoises telles que «Initiativ Liewensufank», «Hellef fir den Puppelchen» et Alupse bébé.



Maisons des Jeunes

La Mission

Les Maisons des Jeunes ont pour mission d'accueillir les jeunes, les écouter et les aider dans leur orientation future. Elles offrent aux jeunes entre 12 et 26 ans un lieu de vie complémentaire au domicile familial ou à l'école.

Les Maisons des Jeunes sont conventionnées avec le Ministère de la Famille et de l'Intégration ainsi qu'avec les communes de Steinsel, Bridel-Kopstal, Mertert-Wasserbillig, Wormeldange, Strassen, Dalheim, Weiler-la-Tour, Junglinster, Steinfort, Koerich et Septfontaines.

L'objectif d'une maison des jeunes est de permettre aux adolescents de devenir autonomes et responsables. Le développement de compétences personnelles et sociales doit permettre une heureuse transition vers le monde adulte tout en devenant des citoyens critiques et actifs.



Les moyens de rendre ces objectifs possibles et de stimuler l'engagement sont d'encourager l'expression, l'implication et la responsabilisation des jeunes par le biais d'activités, de rencontres, de projets et d'événements. Les maisons des jeunes visent à développer chez les jeunes des habilités à communiquer, l'estime de soi, l'esprit d'équipe et l'entraide.

Des activités de sensibilisation et de prévention dans divers domaines relatifs à la jeunesse sont également proposées. Par leur travail d'écoute,

d'accompagnement et d'intervention, les éducateurs dépistent les problématiques liées à la violence, à la consommation de drogues et d'alcool ou encore à la délinquance.

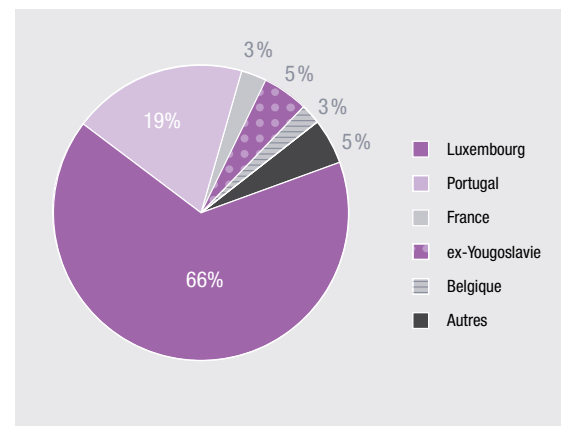
En 2011

Les Maisons des Jeunes ont affiché en 2011 une moyenne de 15 à 40 visites par jour. Le jour le plus fréquenté était le vendredi comptant une visite moyenne de 19 à 71 jeunes. Une dizaine de nationalités différentes étaient représentées.

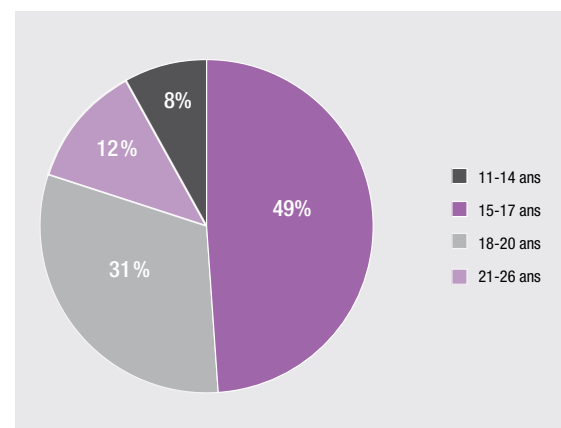
Profil des jeunes fréquentant la Maison des Jeunes: l'exemple de Steinfort

Au cours de l'année, 136 jeunes se sont rendus au moins une fois à la Maison des Jeunes de Steinfort, dont 27 régulièrement (au moins une fois par semaine).

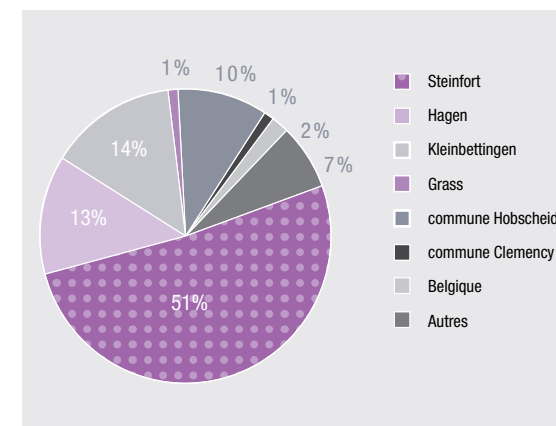
Nationalités



Moyenne d'âge



Lieux d'habitation



Projets et activités

Les activités proposées dans les différentes Maisons des Jeunes étaient de nature sportive, culturelle et interculturelle, sociale et éducative: aide aux devoirs, groupes de danse, éducation aux nouveaux médias, alimentation saine et cuisine, escalade, activités de loisirs (piscine, cinéma, karting, modélisme), graffiti, etc.

Du 22 au 26 février, un groupe de jeunes, âgés de 14 à 17 ans, fréquentant les Maisons des Jeunes, a participé à un tour à vélo dans le cadre de l'action «*drogenfrei statt vogelfrei*». Le parcours de 281 km le long de la Moselle a été rude, en raison des conditions climatiques hivernales. Cette action visait à proposer aux jeunes une alternative à la consommation passive et à permettre aux participants de prendre conscience qu'ils peuvent atteindre leurs objectifs et vivre des situations de réussite grâce à leur force de volonté. Au lieu de passer des heures assis devant leurs écrans de télévision ou ordinateur, ces jeunes ont vécu



une expérience sportive enrichissante dans laquelle ils ont dû se surpasser et recourir à leur force à la fois physique et mentale.

Au mois d'octobre, le projet «*Ludobus*» a été lancé, à l'initiative d'un éducateur d'une Maison des Jeunes et avec le soutien du Service National de la Jeunesse. Ce bus ludique, contenant divers jeux de société et autres, a fait halte devant les différentes Maisons des Jeunes de la Croix-Rouge, dans le but de faire redécouvrir aux jeunes une culture des jeux «traditionnels» perdue de nos jours. Le Ludobus a favorisé ainsi les rencontres entre jeunes autour de jeux.

L'initiative «*Always on the move*» a été poursuivie, visant à encourager les jeunes à bouger et à s'activer, notamment via des activités sportives dans des conditions de compétition à l'amiable. Dans ce contexte, la 3^e édition de la compétition de glisse sur toboggan «*Rutsch EM*» a été organisée le 17 décembre, au centre aquatique «Les Thermes» à Bertrange, qui visait à désigner le jeune «glisseur» le plus rapide de la Grande Région. L'événement était ouvert à toute jeune fille et tout jeune homme âgé entre 12 et 26 ans pour un prix d'entrée de 6 euros.

Dans le but d'aider les jeunes à prendre confiance en eux et à se sentir plus à l'aise lorsqu'ils passent des entretiens, une brochure a été réalisée en allemand et en français comprenant des conseils sur les comportements et attitudes adéquates ou à éviter dans les diverses situations pour bien réussir son entretien d'embauche.

Formation Co-Pilote

104 jeunes se sont inscrits à la formation «Co-Pilote», organisée en collaboration avec le Service National de la Jeunesse, proposant aux jeunes d'aider l'équipe éducative à la gestion d'une Maison et d'accéder à la formation d'animateur au sein d'une Maison des Jeunes.

En 2011, 18 «Co-Pilotes» ont contribué à la gestion du quotidien de leur Maison des Jeunes: gestion du bar sans alcool, planification et organisation d'activités, écoute des visiteurs, etc.

Service Vacances

La Mission

Le Service Vacances permet à tous les enfants et adolescents, valides et handicapés, quel que soit leur milieu social, de profiter de séjours de vacances à des tarifs préférentiels.

Tous les enfants et adolescents âgés de 4 à 17 ans peuvent participer aux séjours de vacances proposés par la Croix-Rouge. L'encadrement est assuré par des monitrices et moniteurs ayant suivi une formation spécifique.

En 2011

Séjours de vacances

Au cours de l'année 2011, 22 séjours de vacances ont été proposés par le service. Au total, 218 moniteurs (-trices) se sont engagés bénévolement pour l'encadrement de 683 enfants et adolescents.

Les trois centres de vacances de la Croix-Rouge à Berg (L), La Panne (B) et à Fiesch (CH) ont à nouveau connu en 2011 une forte demande, tout comme les séjours à l'étranger à Groningen (NL), au nord des Pays-Bas, ou encore le voyage sur le voilier «Dageraad». En 2011, les séjours à Hyères (Côte-d'Azur) ont été supprimés et remplacés par les séjours déjà proposés précédemment sur Canet-Plage et les traditionnels séjours en camping! Tous deux ont rencontré un réel succès. Les deux colonies de vacances organisées en collaboration avec l'association de parents «Mateneen Doheem» à Berg et à La Panne ont connu une grande réussite.



Séjours de vacances 2011

| Destination | Enfants | Moniteurs | Jours |
|--------------------|---------|-----------|-------|
| Berg X-Mas | 41 | 12 | 8 |
| Fiesch X-Mas | 30 | 12 | 8 |
| Fiesch Carnaval | 57 | 14 | 8 |
| Fiesch Pâques | 54 | 14 | 10 |
| De Panne Pentecôte | 46 | 14 | 8 |
| Berg 1 | 33 | 11 | 8 |
| Berg 2 | 19 | 7 | 8 |
| Berg 3 | 37 | 13 | 8 |
| Berg 4 | 22 | 7 | 8 |
| De Panne 1 | 40 | 15 | 14 |
| De Panne 2 | 41 | 15 | 8 |
| De Panne 3 | 43 | 14 | 14 |
| De Panne 4 | 50 | 13 | 14 |
| De Panne 5 | 10 | 12 | 8 |
| Fiesch 2 | 16 | 7 | 10 |
| Fiesch Adventure | 17 | 4 | 8 |
| Holland (bateau) | 25 | 6 | 14 |
| VK 1 | 33 | 9 | 14 |
| VK 2 | 30 | 7 | 17 |
| Canet Plage 1 | 14 | 4 | 16 |
| Canet Plage 2 | 14 | 4 | 15 |
| Tour de France | 11 | 4 | 15 |
| Total | 683 | 218 | 241 |

La formation des moniteurs bénévoles

Les jeunes moniteurs (-trices) ont eu la possibilité de se préparer à leurs tâches, lors des 18 stages de formation. Pendant la saison 2010-2011, 356 jeunes étaient inscrits aux différents stages de formation menant au brevet B d'aide-animateur et au brevet C d'animateur d'activités de loisirs.

A la fin de l'année, 50 moniteurs (-trices) ont achevé leur formation d'aide-animateur (brevet B) et 13 ont reçu leur brevet C d'animateur. Pendant l'année 2011, 74 nouveaux jeunes ont été recrutés. Ils ont suivi les stages de formations et ont participé aux séjours de vacances pendant l'hiver et l'été.

Les activités

Plusieurs activités ont été organisées durant l'année pour renforcer l'esprit d'équipe des moniteurs et mettre le bénévolat à l'honneur:

- Les jeunes monitrices et moniteurs ont organisé un barbecue au mois de mai pour les nouveaux stagiaires de l'année 2011 ;
- Ils ont participé à l'ING Marathon à Luxembourg-Ville, en organisant un point de ravitaillement pour les coureurs. Certains ont également couru pour l'équipe Croix-Rouge ;
- La première édition du «6 Stonne Vélo mat der Post» a été organisé par l'amicale des P&T en faveur du Service Vacances. Les bénévoles ont organisé les animations lors de cet événement ;
- Le Service Vacances a participé au «Bazar de la Croix-Rouge» dans la Halle Victor Hugo, en organisant une petite fête foraine pour les enfants.

Stages de formation «Animateur d'activités de loisirs» en 2011

| Sujet | Participants | Heures | Total heures |
|--|--------------|--------|--------------|
| Kennelëierweekend 1 | 22 | 12 | 264 |
| Kreativ | 17 | 12 | 204 |
| Konflikter an Problemer an der Kolonie | 27 | 12 | 324 |
| Kennelëierweekend 2 | 16 | 12 | 192 |
| Formatiounswoch Aide-Animateur | 24 | 56 | 1344 |
| Musik an méi... | 30 | 12 | 360 |
| Kenneleierweekend 3 | 32 | 12 | 384 |
| Formatiounswoch A-A., A | 38 | 56 | 2128 |
| Alles ma keen Latz | 19 | 12 | 228 |
| E Kand ewéi en anert | 22 | 12 | 264 |
| Nageteur / Sauveteur | 20 | 6 | 120 |
| Kleng Spiller | 21 | 12 | 252 |
| Hiewdag | 19 | 6 | 114 |
| Kombiweekend | 16 | 12 | 192 |
| Verhaalensopfälleg Kanner an Jugendlech an der Kolonie | 8 | 12 | 196 |
| Grouss Spiller | 16 | 12 | 192 |
| Kooperative Abenteuerspiele | 9 | 18 | 162 |
| Total | 356 | 286 | 6920 |

Maisons Relais/Crèches

La Mission

Le rôle des Maisons Relais et des Maisons Relais/Crèches est d'accueillir des enfants en journée, pendant que leurs parents travaillent, et de leur procurer des activités récréatives et éducatives tout en apportant un soutien scolaire.

Le concept prévoit une collaboration étroite avec tous les acteurs dans le domaine de l'enfance comme avec les parents et les enseignants. Les Maisons Relais et les Maisons Relais/Crèches s'adaptent aux besoins temporels des parents et concourent, ainsi, à la conciliation entre vie familiale et professionnelle. Les structures constituent des supports pour les familles, surtout dans le cas d'une monoparentalité, et garantissent un encadrement dans les situations critiques.

En collaboration avec la Croix-Rouge luxembourgeoise, les communes offrent un encadrement à tous les enfants résidents dans la commune respective, âgés d'au moins 3 mois et de 3 ans au plus pour les Maisons Relais/Crèches et âgés de 3 à 12 ans pour les Maisons Relais, en fonction des priorités d'admission.

La participation financière se base sur la tarification officielle «chèque service» proposée par le Ministère de la Famille. Elle est calculée en fonction de la situation financière et familiale des parents.

En 2011

Expansion

Trois structures sont venues s'ajouter aux Maisons Relais et Maisons Relais/Crèches de la Croix-Rouge luxembourgeoise en 2011 :

- La Maison Relais Lorentzweiler a ouvert ses portes dans un nouveau bâtiment pour la rentrée scolaire en septembre 2011. Les enfants de Lorentzweiler ont pu être accueillis de 7h à 19h en dehors des heures de classe et pendant les congés scolaires tandis que l'offre se limitait auparavant à un restaurant scolaire;
- La gérance de la Maison Relais Wahl a été reprise à la rentrée scolaire 2011. Les enfants ont été accueillis de midi à 18h en dehors des heures de classe, tandis que l'offre se limitait, auparavant à un restaurant scolaire. La Maison Relais est restée fermée pendant les congés scolaires;
- Une nouvelle Maison Relais/Crèche «Bierdener Butzen» a ouvert à Burden au mois de septembre

2011. Le concept repose sur l'éducation à l'environnement vers un développement durable.

15 structures d'encadrement ont été gérées :

- Maisons Relais à Berdorf, Bettendorf, Heffingen/Reuland, Lintgen, Leudelage, Lorentzweiler, Medernach, Reckange-sur-Mess, Stadtbredimus, Strassen et Wahl;
- Maisons Relais/Crèches à Lorentzweiler «Zwergenhaus», à Heffingen/Reuland «Butzeland» et à Burden «Bierdener Butzen»;
- Foyer de jour «Kannervilla Carlo Hemmer» à Bertrange.

Formation continue

L'ensemble du personnel d'encadrement a suivi une formation sur la collaboration avec les parents en matière de relation éducative. Cette formation a été organisée en collaboration avec l'Entente des Foyers de Jour.

En parallèle, tous les collaborateurs ont suivi une formation issue du «catalogue de formations 2011 - service Maisons Relais/Crèches» établi par un groupe de travail interne, suite à une enquête réalisée dans toutes les Maisons sur les besoins en formation. Neuf formations (Premiers secours à l'enfance, Comment être conséquent?, Résolution de conflits d'enfants, etc.) ont été proposées.

Deux séances de formation pour 38 nouveaux collaborateurs ont eu lieu en fin d'année.

Dans un souci d'augmenter continuellement la qualité de l'encadrement des enfants accueillis, un cycle d'initiation à la pédagogie, d'une durée de 100 heures, destiné au personnel d'encadrement sans diplôme éducatif, a été suivi par 18 collaborateurs de septembre 2010 à mai 2011.



Restauration

Afin de promouvoir une alimentation saine et équilibrée, les responsables des différentes structures ont collaboré activement avec la diététicienne et les cuisiniers de CR Services. Les menus d'une journée par semaine ont été choisis par les enfants des différentes Maisons, ce qui a permis de thématiser l'équilibre alimentaire de façon ludique avec eux.

Groupe de travail Crèches

Le groupe de travail «Crèches» a été instauré pour traiter des thématiques propres aux crèches et permettre aux nouvelles crèches de profiter des expériences de celles déjà bien établies, respectivement à ces dernières de profiter du nouvel élan et des nouvelles idées des nouvelles structures.

Actions de solidarité

- Vente de chaises restaurées et décorées par les enfants auprès du magasin Tapis Hertz en faveur du projet de construction d'un hôpital à Gressier (Haïti);
- Participation au Bazar de la Croix-Rouge par la vente de cadres photo réalisés par les enfants, les visiteurs du Bazar ayant eu l'occasion de se faire photographier en famille devant un décor de Noël;
- Collecte de jouets pour enfants issus de familles défavorisées par la Maison Relais Reckange/Mess pour les fêtes de fin d'année;
- Soutien aux victimes du séisme au Japon avec le bénéfice du marché de l'Avent en 2010 et du marché de Pâques 2011 des enfants de la Maison Relais de Berdorf;
- Collecte de bouchons en plastique de bouteilles d'eau par les enfants de la Maison Relais/Crèche «Zwergenhaus», pour aider à financer un chien d'assistance pour une personne handicapée;
- Visite des enfants du Foyer de jour «Kannervilla» et des Maisons Relais Lintgen et Strassen à des pensionnaires en maisons de retraite pour y passer d'agréables moments de convivialité, d'échange et d'activités communes, ainsi que l'organisation par les enfants de la Maison Relais de Strassen de rencontres grands-parents et de visites surprises chez des personnes âgées;
- Participation des Maisons Relais à l'action «Fair Breakfast weekend» par l'organisation d'un goûter «fair trade» lors duquel les enfants ont été sensibilisés au commerce équitable;

- Soutien au projet de construction de maisons pour familles au Burundi par les enfants des Maisons Relais Bettendorf, Lintgen, Leudelage et de Heffingen et de la Maison Relais/Crèche Zwergenhaus qui ont organisé des marchés/fêtes de Noël: les profits des ventes de grillades, boissons, pâtisseries, bricolage, décorations, bougies, cartes, chocolats, etc. ont été reversés au projet en question. A l'initiative de la mère d'un des enfants, un concert de gospel avec le groupe «5ive Inspirations» a été organisé par la Maison Relais de Lintgen. Une très belle somme a pu être collectée pour ce projet.

Les enfants de la Maison Relais de Medernach ont réalisé et vendu un journal, dont le bénéfice a permis de financer la construction d'une maison au Burundi.

Les collaborateurs de la Maison Relais/Crèche Zwergenhaus ont renoncé à s'offrir des cadeaux pour les fêtes de fin d'année et ont préféré faire un don pour soutenir ce même projet.



Vous retrouvez les coordonnées des Maisons Relais en annexe de ce rapport d'activité.

Perspectives (Logement encadré et insertion professionnelle)

La Mission

Perspectives est un service de logement encadré et d'insertion professionnelle qui accueille des jeunes âgés de 18 à 26 ans en difficulté sociale. Le service aide le jeune adulte à reprendre pied dans sa vie, via la mise à disposition d'un logement et via une guidance socio-éducative sous forme de coaching de vie. Cet accompagnement le reconnecte à ses ressources et à ses potentialités afin qu'il puisse acquérir un savoir-être et un savoir-vivre lui permettant de s'insérer socialement en toute autonomie.



L'accompagnement éducatif et l'encadrement des jeunes ont été financés par le Ministère de la Famille et de l'Intégration sur base de la convention-cadre concernant la prestation de mesures d'aides sociales prévues par la loi d'aide à l'enfance et à la famille.

La Croix-Rouge a ouvert en 2011 un site accueillant en studio des familles monoparentales. Elle a ainsi répondu à un besoin largement non satisfait de mamans avec enfant en grande difficulté sociale.

Témoignage de Dulcineida, 20 ans, bénéficiaire du service Perspectives

«J'ai eu de gros problèmes relationnels avec ma mère. J'étais complètement dénigrée par elle et j'avais le strict nécessaire pour survivre. Depuis que je suis arrivée chez Perspectives mi-novembre 2011, j'ai pris confiance en moi. J'existe enfin! Je me sens bien dans mon studio et je suis devenue presque autonome. Grâce à l'aide des éducatrices, j'ai la possibilité de me construire un bel avenir. J'ai la chance d'avoir des personnes à qui poser mes questions et avec qui discuter de mes doutes et incertitudes. «Perspectives» est pour moi une sorte de tremplin pour ma vie future».

En 2011

Les logements adaptés aux besoins et au niveau d'autonomie des jeunes adultes leur ont permis d'intégrer ou de réintégrer le système scolaire, de faire une formation ou d'avoir une activité professionnelle rémunérée.

La Croix-Rouge luxembourgeoise a accueilli sur ces sites en studio: 61,5% de jeunes femmes et 38,5% de jeunes hommes. Au cours de 2011, 61,5% étaient scolarisées ou en formation, 30,8% ont obtenu un travail et 7,7% étaient sans emploi.

Le Ministère de la Famille et de l'Intégration a participé aux frais de vie et d'hébergement par une convention spécifique. Les jeunes ont payé un loyer et les charges y afférant, ce qui a permis de les responsabiliser.

Les orientations et formations des jeunes leur ont permis d'acquérir des compétences sur quatre axes: émotionnelle, sociale, cognitive et professionnelle.

Coordination d'Aides à l'Enfance

La Mission

Le service Coordination d'Aides à l'Enfance s'inscrit dans le cadre de la nouvelle loi relative à l'aide à l'enfance et à la famille. Il a pour mission l'orientation, l'élaboration de projets d'intervention, la mise en place de mesures d'aide, le suivi, la coordination et l'évaluation. Le service cible les enfants de tout âge ainsi que des jeunes adultes en détresse, jusqu'à 27 ans. L'encadrement se fait dans l'intérêt supérieur de l'enfant avec la participation active des parents et en collaboration étroite avec les intervenants professionnels.

Les dossiers à traiter lui sont assignés par l'Office National de l'Enfance. Sans conditions limitatives d'admission, le service Coordination d'Aides à l'Enfance a une approche généraliste et applique les principes du «case management» avec le support permanent du «reflecting team». Selon les nouvelles modalités légales, le service est financé forfaitairement avec un forfait mensuel par dossier.

En 2011

Le service Coordination d'Aides à l'Enfance a officiellement démarré ses activités au 1er octobre 2011. Le dernier trimestre de l'année a servi à la mise en route progressive du service: augmentation progressive de la dotation en personnel et des dossiers pris en charge. Au 31 décembre 2011, les dossiers pris en charge étaient au nombre de 95.

Le choix des méthodologies de travail à appliquer, l'amélioration des processus de travail et la mise en place d'une collaboration fructueuse avec les intervenants sociaux ont été les objectifs majeurs pendant cette période de démarrage du service.



Services thérapeutiques

Psy-Jeunes

La Mission

L'équipe du service psychothérapeutique pour jeunes, Psy-Jeunes, offre une aide et un soutien aux jeunes âgés de 12 à 22 ans ainsi qu'à leur entourage.

En 2011

115 jeunes ont bénéficié du soutien thérapeutique du service. 235 parents, médecins, psychothérapeutes venant d'autres établissements, éducateurs, enseignants et travailleurs sociaux ont été impliqués dans le processus thérapeutique.

Les motifs d'inscription les plus fréquents sont :

| | |
|-----------------------|----|
| Problèmes familiaux | 24 |
| Comportement agressif | 14 |
| Angoisses | 13 |
| Divorce des parents | 10 |
| Accident | 10 |
| Violence sexuelle | 6 |
| Violences diverses | 6 |

Le contexte psychosocial est :

| | |
|---|----|
| Situation parentale hors normes | 30 |
| Troubles psychiques/comportement d'évitement (parents) | 22 |
| Conditions de vie avec d'éventuels risques psycho-sociaux | 15 |
| Absence d'harmonie au sein de la famille | 13 |
| Rejet/hostilité envers l'enfant | 13 |
| Expériences traumatisantes | 11 |
| Maltraitance, violence physique | 11 |
| Éducation en institution | 10 |
| Violence sexuelle au sein de la famille | 10 |
| Violence sexuelle en dehors de la famille | 8 |

Nombre de réunions thérapeutiques :

| | |
|---------------------------------------|-------|
| Réunions thérapeutiques individuelles | 1 067 |
| Réunions thérapeutiques en famille | 192 |
| Entretiens avec des institutions | 80 |
| Heures de thérapie (total) | 2 283 |
| Consultations téléphoniques | 233 |

Les problèmes les plus courants sont :

| | |
|---|----|
| Problèmes de concentration | 43 |
| Anxiété et trouble panique | 39 |
| Agression/Colère | 38 |
| Pulsions incontrôlées (agressivité) | 37 |
| Sensation de désespoir et de vide intérieur | 37 |
| Manque de confiance/estime de soi | 36 |
| Pensées négatives | 32 |
| Hyperveil | 30 |
| Intrusions/flashbacks | 30 |
| Troubles du sommeil | 26 |
| Perte de compétences | 22 |
| Pensées suicidaires | 20 |
| Automutilations | 18 |
| Tentatives de suicide | 5 |
| Comportement d'évitement | 18 |
| Troubles alimentaires | 14 |
| Comportement dyssocial | 11 |
| Phénomènes dissociatifs | 11 |
| Somatisation | 9 |
| Agression physique envers quelqu'un | 9 |

Les diagnostics les plus courants sont :

| | |
|--|----|
| Problèmes d'adaptation | 45 |
| Stress post-traumatique | 30 |
| Troubles du comportement et de la personnalité | 10 |
| Troubles du comportement social | 9 |
| Troubles affectifs | 8 |
| Stress aigu | 7 |
| Troubles alimentaires | 6 |
| Anxiété et trouble panique | 6 |
| Événements stressants aigus | 17 |

Centre Thérapeutique Kannerhaus Jean

La Mission

Le Centre Thérapeutique Kannerhaus Jean offre un accompagnement thérapeutique et psycho-pédagogique à des familles avec des enfants présentant des troubles psychologiques et du comportement. Le service dispose de deux modules à intensité différente :

Le **service ambulatoire** offre aux enfants et aux familles des prestations psychothérapeutiques et pédagogiques suivant un projet d'intervention élaboré en fonction des besoins spécifiques de l'enfant. L'entourage de l'enfant (famille et école) est pris en compte dans la démarche systémique ;

Le service **semi-stationnaire** accueille des enfants (de 6 à 12 ans) avec des problématiques graves pendant 4 journées par semaine, du matin au soir (phase intensive). L'enfant fréquente son école d'origine à la 5^e journée. Les parents sont intégrés dans le processus de changement. Les enseignants des classes des enfants sont suivis et conseillés régulièrement.

Après la phase intensive, le service offre aux enfants, aux parents et aux enseignants un **suivi thérapeutique ambulatoire intense**, régulier et à long terme, par les intervenants du module semi-stationnaire.



Les offres thérapeutiques et psychopédagogiques se basent sur différentes **méthodes** : thérapie assistée par les animaux (chevaux, ânes, chèvres, chiens, lapins), thérapie par le jeu, thérapie par l'art, thérapie par les marionnettes, ergothérapie, psychomotricité, pédagogie basée sur le vécu, thérapie parent/enfant, groupes pères-enfants, thérapie du couple parents et de la famille, groupes pour parents (méthode STEP®

Systematic Training For Effective Parenting) et également des conseils pédagogiques pour les instituteurs des enfants fréquentant le service (systemic coaching).

En 2011

Pour le service ambulatoire, **51 familles** ont été suivies avec des enfants présentant les problématiques suivantes :

- manque de confiance en soi ;
- angoisses et phobies ;
- dépressions ;
- problèmes familiaux ;
- troubles du comportement (oppositionnel et agressif, hyperactivité) ;
- anorexies, encoprésie et énurésie.

Pour le service semi-stationnaire, **10 familles** en mode de jour intensif et **11 familles** en mode de suivi ambulatoire ont bénéficié de l'offre. Les enfants présentaient des problématiques telles que :

- troubles du comportement avec agressivité forte ;
- désintégration de la personnalité ;
- troubles de l'attachement ;
- dépressions ;
- incapacité d'évoluer et de s'intégrer dans une classe ;
- sévères problèmes familiaux, etc.

L'année 2011 a été marquée par l'**audit** presté par un bureau de «project-managing». Le résultat de l'audit a montré de façon évidente que le Centre Thérapeutique Kannerhaus Jean est un acteur incontournable du secteur thérapeutique pour enfants au Luxembourg et que ses prestations sont demandées et reconnues par les autres professionnels. La nouvelle version du concept ainsi qu'une description détaillée des prestations ont été élaborées et validées.

Des collaborations ont eu lieu avec, entre autres organisations : l'Office National de l'Enfance (ONE), le Service Central d'Assistance Sociale (SCAS), l'Association luxembourgeoise pour la prévention des sévices à enfants (ALLUPSE), l'AFP-Services a.s.b.l., les centres médico-sociaux, les écoles d'origine des enfants, le Service de Coordination et de la Recherche et de l'Innovation pédagogiques et technologiques (SCRIPT), l'inspectorat, etc.

Services socio-familiaux

Adoption

La Mission

Le service Adoption est un intermédiaire en matière d'adoptions nationales et internationales. Il fournit un accompagnement des parents candidats à l'adoption, des parents adoptifs, des parents d'origine en quête de conseils et des enfants adoptés.

Les critères d'adoption diffèrent selon les pays d'origine des enfants (conditions d'âge, nationalité, état civil, etc.). Le service se charge de la réalisation de la procédure d'évaluation d'aptitude à l'adoption, de l'accompagnement pendant toute la procédure administrative, de la préparation à l'arrivée de l'enfant adopté, du suivi de l'intégration des enfants adoptés, de l'envoi des rapports dans le pays d'origine et des recherches d'origine.

Dans le respect de l'intérêt supérieur de l'enfant adopté, le service sensibilise les candidats adoptants aux besoins spécifiques des enfants confiés en adoption, dès les premiers entretiens d'info-adoption.

En 2011

Démarches par rapport aux enfants d'Haïti accueillis au Luxembourg en janvier 2010

A défaut d'avancement de la procédure d'adoption en 2011 à Haïti et vu l'incertitude de la situation juridique des 14 enfants accueillis au Luxembourg, les différents intervenants ont décidé en juin 2011 d'entreprendre des démarches pour faire progresser la procédure d'adoption.

Pour déposer une requête d'adoption et finaliser l'adoption au Luxembourg, les documents originaux se trouvant à l'orphelinat à Haïti ont fait défaut. Un intervenant du service s'est rendu à Haïti du 19 au 28 juillet 2011 pour ramener les documents originaux qui ont été copiés puis légalisés auprès d'un notaire au Luxembourg et rendus par la suite à l'orphelinat. Les documents ont été remis aux parents adoptants potentiels lors d'une réunion en août 2011.

Parallèlement, l'administrateur public des enfants a demandé l'accord du juge des tutelles pour consentir à l'adoption. A la fin de l'année 2011, les requêtes d'adoption ont été déposées au tribunal au Luxembourg. En vue de régulariser le séjour des enfants au Luxembourg, au moins 56 démarches ont été réalisées pour l'établissement d'un nouveau

passport, ainsi que les titres de séjours pour l'année 2012 et les autorisations parentales pour les déplacements à l'étranger.

La suspension temporaire des adoptions d'enfants en provenance d'Haïti, décidée en décembre 2010, est restée d'actualité.

Activités réalisées

| | |
|---|-----|
| Info-adoption | 103 |
| Évaluation des candidats | |
| Nouvelles demandes | 28 |
| Sélection en cours de l'année précédente | 17 |
| Dossiers traités | 45 |
| Avis favorables | 19 |
| Avis défavorables | 1 |
| Sélection en cours à la fin de l'exercice | 9 |
| Demande annulée/désistement | 11 |
| Évaluations suspendues (grossesse, traitement, etc.) | 5 |
| Réorientation du dossier vers un autre pays | 2 |
| Mises à jour d'enquêtes sociales | 20 |
| Évaluation des candidats par pays d'origine | |
| Bulgarie | 24 |
| Colombie | 4 |
| Guinée | 1 |
| Haïti | 1 |
| Luxembourg | 7 |
| Pérou | 1 |
| Portugal | 3 |
| République Démocratique Congo | 1 |
| Sri Lanka | 1 |
| Ukraine | 2 |
| Suivi dossiers d'adoption / encadrement | |
| Luxembourg | 4 |
| À l'étranger | 26 |
| Proposition d'enfants | |
| Luxembourg | 2 |
| De l'étranger | 4 |
| Accueil d'enfants | |
| Luxembourg | 2 |
| De l'étranger | 5 |
| Suivi d'enfants | |
| Nombre d'enfants | 39 |
| Interventions / suivi | |
| Visites à domicile, démarches, consultations | 92 |
| Interventions administratives pour les 14 enfants d'Haïti | 56 |

Démarches par rapport aux enfants d'autres origines

Durant l'année, la Croix-Rouge a arrêté les adoptions en Ukraine, un pays qui n'a pas ratifié et n'agit pas dans l'esprit et selon les principes de la convention de la Haye. Les enfants en besoin d'adoption présentent des besoins très spécifiques et seuls les enfants âgés de plus de cinq ans sont admis à l'adoption internationale (loi entrée en vigueur en juillet 2011).

Le service a fait des démarches de prospection pour de nouveaux pays ouverts à l'adoption internationale, notamment le Sri Lanka et le Burkina Faso.

Le service a collaboré avec les autres services de la Croix-Rouge (Placement familial, Maison de l'Adoption, Offices sociaux, service Humanitaire) ainsi qu'avec le Ministère de la Famille (autorité centrale en matière d'adoption au Luxembourg), le Ministère de la Justice et le Ministère des Affaires Etrangères.

Des contacts ont également eu lieu avec différentes maternités (accouchements anonymes), les autres organismes d'adoption agréés au Luxembourg ainsi qu'avec des organisations intermédiaires dans les pays d'origine des enfants (Bulgarie, Colombie, Ukraine, Haïti).



Placement familial

La Mission

Le service Placement familial sélectionne et prépare des familles qui souhaitent devenir famille d'accueil. Il accompagne les enfants dans le cadre d'un accueil (volontaire) ou d'un placement familial (judiciaire). Le service intervient dans l'organisation et l'exécution des droits de visite entre l'enfant et ses parents, mais sert aussi comme intermédiaire entre les familles et les intervenants et organisations complémentaires (écoles, thérapeutes, tribunaux, médecins, etc.) concernés par le placement.

En 2011

L'année a été marquée par la mise en application par le service placement familial de la loi du 16 décembre 2008 relative à l'Aide à l'Enfance et à la Famille et de ses règlements grand-ducaux.

Activités au 31 décembre 2011

- Le nombre de journées d'accueil totalisé était de 60 835, soit une progression de 7,3 % par rapport à l'exercice précédent ;
- 178 enfants et jeunes vivaient dans 116 familles d'accueil accompagnées par le service ;
- Sur les 178 enfants, 49 vivaient auprès d'un membre de la famille élargie, 126 vivaient dans une famille d'accueil recrutée par le service et trois vivaient en autonomie.

Au cours de l'année

- 18 enfants ont trouvé un milieu d'accueil, soit auprès d'un membre de la famille élargie, soit dans une famille d'accueil proposée par le service ;
- 15 enfants sont sortis de la mesure de placement familial, soit en réintégrant leur milieu d'origine, soit en intégrant une nouvelle structure d'accueil ou bien encore parce qu'ils sont devenus autonomes ;
- 13 nouvelles familles sont venues s'informer auprès du service pour devenir famille d'accueil.

Le service a effectué :

- 252 visites à domicile chez des familles d'accueil et 26 visites à domicile dans des familles d'origine ;
- 204 réunions d'aide, de conciliation et/ou de coordination avec les institutions judiciaires, médicales, scolaires, sociales, etc. ;
- 468 visites accompagnées entre l'enfant placé et sa famille d'origine dans les locaux du service.

Maison de l'Adoption

La Mission

La Maison de l'Adoption est un centre de ressources pour les personnes concernées par l'adoption (candidats adoptants, enfants adoptés, familles adoptives, professionnels). Ce centre est indépendant des organismes d'adoption et n'intervient ni dans l'évaluation des demandes d'adoption, ni dans la réalisation proprement dite des adoptions. La Maison de l'Adoption propose un accompagnement et un soutien aux familles adoptives basés sur la compétence professionnelle, le respect, la confiance et la continuité des interventions proposées.

En 2011

Activités menées en pré-adoption

Sensibilisation aux principaux enjeux de la parentalité adoptive:

Cycles de 3 séances en groupe de candidats adoptants proposés en 3 langues (luxembourgeois, français et anglais) et en fonction du projet des adoptants (1^{re} ou 2^e adoption), en cas d'adoption intrafamiliale.

| Sensibilisation à une : | 1 ^{re} adoption en groupe | 1 ^{re} adoption en groupe | 1 ^{re} adoption en groupe | 1 ^{re} adoption personnalisée | 2 ^e adoption personnalisée | adoption intra-familiale | Total |
|--|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|--|---------------------------------------|--------------------------|-------|
| Langue | LU | FR | GB | GB | | | |
| Inscriptions | 14 | 22 | 5 | 1 | 1 | 2 | 45 |
| = 82 participants au total (personnes seules ou en couple) | | | | | | | |

Préparation à la rencontre avec l'enfant:

Séances de groupe proposées aux futurs parents adoptifs peu de temps avant la rencontre avec leur enfant, le but étant d'actualiser les éléments abordés en sensibilisation et de proposer des outils concrets pour aborder les premiers moments avec l'enfant.

| Préparation à : | 1 ^{er} enfant adopté | 1 ^{er} enfant adopté | 1 ^{er} enfant adopté | 2 ^e enfant adopté | 2 ^e enfant adopté | 2 ^e enfant adopté | Total |
|---|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|-------|
| Langue | LU | FR | GB | LU | FR | GB | |
| Inscriptions | 14 | 4 | 0 | 3 | 0 | 0 | 21 |
| = 39 participants (personnes seules ou en couple) | | | | | | | |

Consultations personnalisées:

Cinq consultations ont eu lieu suite à la demande de candidats adoptants pour répondre à des questions particulières.

Activités menées en post-adoption

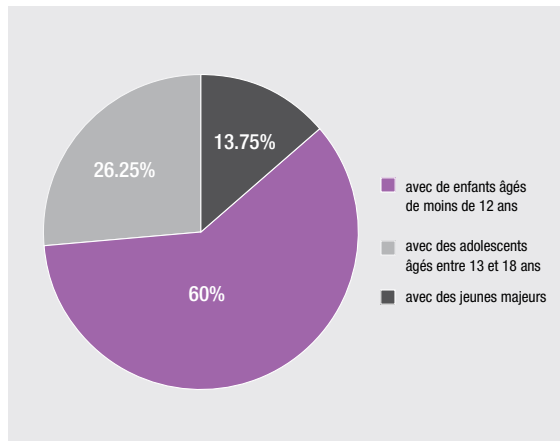
Ateliers psycho-corporels Hopplabunz:

Ces ateliers sont organisés dans la continuité de l'accompagnement en pré-adoption, dans le but de soutenir la création de l'attachement et favoriser le développement harmonieux des enfants. Cinq familles adoptives (15 personnes) ont participé à 8 séances en groupe co-animées par une psychologue et une psychomotricienne spécialisée.

Consultations personnalisées pour familles adoptives:

Consultations gratuites et confidentielles pour parents adoptifs à leur demande (avis, conseils, coaching parental ou soutien thérapeutique), seuls ou avec leur enfant (au besoin, visites à domicile et rencontres à l'école).

| | |
|-------------------------|-----|
| Nombre de familles | 58 |
| Nombre de consultations | 249 |
| Heures de consultations | 332 |



58 familles ont consulté pour des difficultés rencontrées

Consultations personnalisées pour personnes adoptées:

Six personnes adoptées, confrontées à des questions liées à leur adoption, ont bénéficié de 14 consultations gratuites et confidentielles.

Autres activités

Participation à des groupes de travail:

- Groupe de réflexion interdisciplinaire franco-belgo-luxembourgeois sur l'attachement ;
- Plateformes adoption (qualité et gestion).

Elaboration de documents de référence:

- Présentation de la Maison de l'Adoption, du soutien proposé en post-adoption pour le Ministère de la Famille et des autorités étrangères ;
- Projet d'organisation de l'information sur l'adoption (brochure et séances de groupe) ;
- Documents de réflexion sur la réforme de l'adoption.

Sensibilisation et formation continue d'intervenants extérieurs:

- Responsables français d'une autorité publique départementale et de l'association nationale de parents adoptifs ;
- Crèches, écoles.

Témoignage de Christine Stadelmann, chargée de direction de la Maison de l'Adoption

La devise de la Maison de l'Adoption est «On ne naît pas parent, on le devient». Des encouragements à poursuivre ce travail viennent notamment des évaluations (anonymes) des participants à la sensibilisation aux enjeux de la parentalité adoptive. Monsieur Y. a écrit «Ces séances m'ont amené à me poser ce qui me semble être les bonnes questions. Elles m'ont aussi permis d'en apprendre plus sur moi-même et ma conjointe», et Madame Z. «Tout ce qu'on apprend ici, c'est vraiment très important pour le futur de notre famille».



Families First Luxembourg

La Mission

Le service Families First Luxembourg (FFL) intervient au sein de familles avec mineurs traversant une crise familiale afin de leur permettre de retrouver un équilibre et d'éviter un placement en institution ou en famille d'accueil.



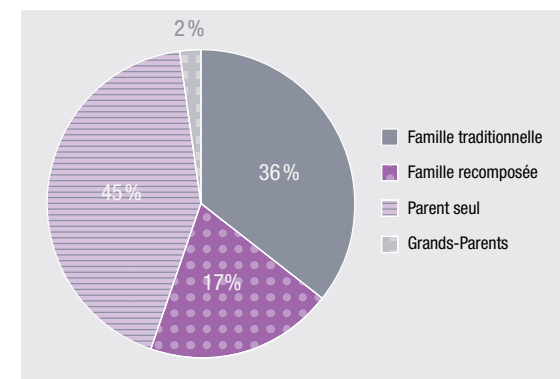
Après avoir reçu un accord de l'Office National de l'Enfance, sollicité soit par la famille, soit par un professionnel, le FFL intervient par différentes méthodes pour soutenir de manière intensive la famille à domicile durant une période de 6 à 8 semaines avec un minimum de trois rencontres hebdomadaires. Le travail se fait en parallèle avec les parents et les enfants tout en adaptant l'intervention aux besoins de la famille.

Les règlements grand-ducaux concernant la Loi de l'aide à l'enfance et à la famille prévoient une participation des parents au coût de l'intervention calculée selon leur revenu.

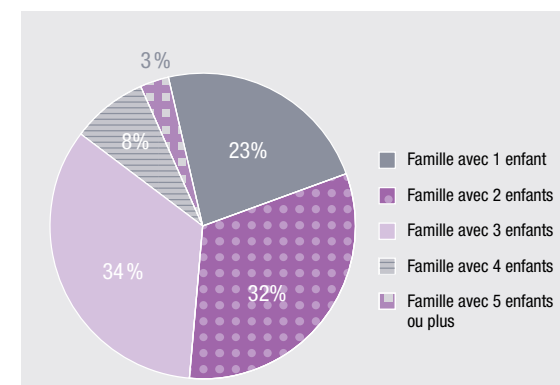
En 2011

Durant l'année, 47 familles avec 115 enfants ont été encadrées par le service Families First Luxembourg. Les problèmes auxquels le service a dû faire face étaient variés, essentiellement d'ordre éducatif et comportemental. Une augmentation des problèmes d'absentéisme à l'école a été observée ainsi que des parents ne s'y retrouvant plus dans le système scolaire de leurs enfants ou totalement dépassés par le comportement imprévisible de ces derniers.

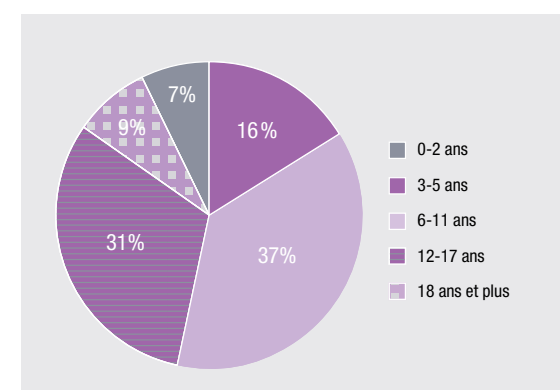
Type de famille



Enfants par famille



Âge des enfants



Sans se substituer aux familles, l'équipe du FFL a accompagné ces familles pour que les relations entre parents et enfants soient améliorées et renforcées.

Il s'agissait, dans une relation de confiance, d'interpeller et de valoriser les parents, de les rendre acteurs de

l'intervention pour qu'ils apprennent à mieux écouter, à déjouer les situations de crise et à gérer au mieux les conflits.

Ainsi, ils sont impliqués dans un processus réflexif afin de prendre conscience de leur situation et de leurs difficultés. Ensuite, ils sont accompagnés pour qu'ils se projettent des parcours différenciés et cohérents avec leurs besoins émergents pour arriver à exercer leur autorité parentale de manière adaptée, en surmontant les difficultés et en développant leurs propres capacités d'éducation et de protection.

En développant des changements et en installant les structures de soutien nécessaires afin de stabiliser leurs situations, 108 enfants ont pu rester dans leurs familles. Pour sept mineurs, un signalement avec proposition d'un placement a été effectué. A la fin de l'intervention, la plupart des familles ont été mises en contact avec d'autres structures de soutien afin de stabiliser les solutions développées et les changements acquis.

Projets et actions réalisés

Entre avril et mai 2011, le service a initié une enquête auprès d'un certain nombre de ses demandeurs professionnels des deux années précédentes afin d'analyser d'une part la question de la coopération interinstitutionnelle et, d'autre part, de connaître leur satisfaction au niveau de la coopération avec le service. Sur base d'un questionnaire à questions ouvertes et fermées, il a été découvert quels facteurs ont une influence positive et lesquels ont un effet plutôt inhibiteur.

Dans le contexte de la protection et de l'aide à l'enfance, il est important d'exploiter de façon optimale la force et le potentiel de la coopération interinstitutionnelle afin de les mettre au service des personnes qui en ont besoin et qui sont en crise. Pour cela, il est primordial d'agir consciemment sur cette coopération et d'éviter les erreurs, inconvénients ou risques dans le travail quotidien.

Témoignage Sylvia Peters, responsable du Families First Luxembourg

«Depuis quelques années, on constate une mutation de la famille: l'évolution des mœurs, l'interconnexion permanente des jeunes via Internet ou par leurs Smartphones, la réforme scolaire, ainsi que la multiplication des divorces ont entraîné un changement des structures et des habitudes familiales. Les parents ont de plus en plus de mal à exercer leur autorité et se sentent souvent dépassés par rapport à leurs enfants qui sont moins cadrés et sont souvent en manque de repères. Le programme de FFL est une intervention qui aide l'ensemble de la famille et fournit aux parents désarmés les clés pour pouvoir agir à nouveau plus efficacement».



Comptes de profits et pertes de la famille d'activités « Jeunesse » au 31 décembre 2011 (en k€)

| | Centre d'accueil Norbert Ensich | Maisons des Jeunes | Service Vacances | Maisons Relais et Crèches | Perspectives | Coordination d'Aides à l'Enfance | Psy-Jeunes <small>Services thérapeutiques</small> | Centre Thérapeutique Kannerhaus Jean | Adoption | Placement familial <small>Services socio-familiaux</small> | Maison de l'Adoption | Families First Luxembourg | TOTAL |
|---|---------------------------------|--------------------|---------------------|---------------------------|--------------|----------------------------------|--|--------------------------------------|----------|---|----------------------|---------------------------|----------------------|
| Dépenses d'exploitation des services | 3749 | 1084 | 2003 | 7131 | 293 | 453 | 413 | 898 | 287 | 2498 | 255 | 487 | 19551 |
| Frais de fonctionnement des services | 707 | 360 | 1378 ⁽²⁾ | 2205 ⁽³⁾ | 65 | 29 | 43 | 208 | 58 | 1924 ⁽¹⁾ | 22 | 38 | 7037 |
| Frais de personnel | 2987 | 713 | 622 | 4897 | 190 | 424 | 370 | 672 | 229 | 567 | 233 | 444 | 12348 |
| Correction de valeur sur postes d'actif | 36 | 9 | 3 | 10 | 0 | 0 | 0 | 18 | 0 | 0 | 0 | 5 | 81 ⁽⁴⁾ |
| Autres charges d'exploitation | 19 | 2 | 0 | 19 | 38 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 85 |
| Recettes d'exploitation des services | 3686 | 1042 | 1464 | 7007 | 297 | 412 | 383 | 803 | 276 | 2425 | 242 | 452 | 18489 |
| Recettes de facturation | 232 | 65 | 1088 | 926 | 26 | 0 | 0 | 40 | 16 | 55 | 10 | 0 | 2458 ⁽⁵⁾ |
| Autres produits d'exploitation | 3454 | 977 | 376 | 6081 | 271 | 412 | 383 | 763 | 260 | 2370 | 232 | 452 | 16031 ⁽⁶⁾ |
| Résultat d'exploitation des services | -63 | -42 | -539 | -124 | 4 | -41 | -30 | -95 | -11 | -73 | -13 | -35 | -1062 |
| Résultat financier et exceptionnel | | | | | | | | | | | | | |
| Résultat financier | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Résultat exceptionnel | 211 | 15 | -4 | 131 | -37 | -4 | 2 | -6 | 15 | -4 | 2 | -4 | 317 |
| Résultat financier et exceptionnel | 211 | 15 | -4 | 131 | -37 | -4 | 2 | -6 | 15 | -4 | 2 | -4 | 317 |
| Résultat de l'exercice | 148 | -27 | -543 | 7 | -33 | -45 | -28 | -101 | 4 | -77 | -11 | -39 | -745 |

⁽¹⁾ L'objectif du service du Placement Familial est d'offrir aux enfants et aux jeunes une vie en famille d'accueil tout en gardant le contact avec leur famille d'accueil. Les familles d'accueil encadrées par le service du Placement Familial perçoivent une indemnité de famille d'accueil pour couvrir les frais lié à l'accueil d'un enfant dans leur famille. Les frais de fonctionnement du service du Placement Familial sont à côté des frais de fonctionnement habituels essentiellement composés des indemnités versées aux familles d'accueil.

⁽²⁾ Les frais de fonctionnement du service Vacances sont composés des éléments suivants :

| | |
|--|------|
| Frais de location, de déplacement et d'activités pendant les séjours | 640 |
| Frais d'infrastructure des centres de vacances de la Croix-Rouge luxembourgeoise | 305 |
| Coût de la journée alimentaire pendant les séjours | 220 |
| Frais annexes au fonctionnement du service | 213 |
| TOTAL | 1378 |

Les forfaits de participation des parents calculés en fonction de leur revenu ne suffisent pas pour couvrir les frais du service et ainsi la Croix-Rouge participe au financement des colonies de vacances à hauteur de près de 540 k€.

⁽³⁾ Les frais de fonctionnement des Maisons Relais et Crèches sont composés des éléments suivants :

| | |
|--|------|
| Coût de la soustraction et de la livraison des repas et collations | 1511 |
| Frais des structures administratives de support | 348 |
| Frais relatifs aux activités réalisées avec les enfants | 146 |
| Frais administratifs et de communication | 98 |
| Frais liés aux infrastructures | 102 |
| TOTAL | 2205 |

⁽⁴⁾ Il s'agit de l'amortissement des immobilisations nécessaires au fonctionnement courant des services, des corrections de valeur sur éléments du stock et des corrections de valeur sur créances douteuses.

⁽⁵⁾ Les recettes des services de la jeunesse se composent essentiellement des participations des parents pour les prestations des crèches et maisons relais, les participations aux séjours en colonie de vacances et les participations des groupes hébergés dans les centres de vacances de la Croix-Rouge luxembourgeoise.

⁽⁶⁾ Il s'agit des subventions d'exploitation perçues pour l'année en cours. Une majorité des services opérant dans le domaine jeunesse ont conclu une convention avec le Ministère de la Famille ou les administrations compétentes et une majorité des dépenses d'exploitation est prise en charge par l'État. Actuellement les frais des stuctures de support administratif aux services opérationnels de la Croix-Rouge luxembourgeoise ne sont pas pris en charge par les financements de l'État.

Données complémentaires

Collaborateurs

Dans le domaine de la Jeunesse, de nombreux services aux enfants, adolescents, jeunes adultes et à leurs familles sont proposés. Ils rassemblent le plus grand nombre de collaborateurs, employés ou bénévoles après les services de la Santé. Les professionnels sont essentiellement des éducateurs, assistants et aides socio-familiaux, psychologues et psycho-(thérapeutes).

Une nouvelle activité intitulée «Coordination d'Aides à l'Enfance» a été créée suite à la nouvelle loi sur l'aide à l'enfance et à la famille.

Les Maisons Relais et Crèches ont connu une augmentation du personnel d'encadrement dû à l'accroissement de l'activité. Une nouvelle chargée de direction a été recrutée en raison de la nomination de l'ancien responsable au poste de directeur des activités de solidarité nationale de la Croix-Rouge. Des équipes d'encadrement ont été embauchées pour les nouvelles structures d'Erpeldange «Bierdener Butzen», Wahl et Lorentzweiler.

| | Nombre d'employés au 31 décembre 2011 | ETP* |
|---|--|---------------|
| Centre d'accueil N. Ensich | 65 | 55,30 |
| Maisons des Jeunes | 14 | 11,75 |
| Service Vacances | 3 | 3 |
| Maisons Relais / Crèches | 159 | 85,57 |
| Perspectives - Logements encadrés | 3 | 2,25 |
| Coordination d'Aides à l'Enfance | 7 | 4,5 |
| Psy-Jeunes | 4 | 3,2 |
| Centre thérapeutique Kannerhaus Jean | 12 | 8,65 |
| Adoption | 4 | 2,5 |
| Placement familial | 9 | 6,5 |
| Maison de l'Adoption | 3 | 1,65 |
| Families First Luxembourg | 5 | 4,5 |
| Total | 288 | 189,37 |

* Équivalent temps plein

Événements

Ateliers HOPPLABUNZ: pour les familles adoptives au Luxembourg

Pour répondre aux besoins particuliers rencontrés par les familles ayant récemment adopté de jeunes enfants, la Maison de l'Adoption du Luxembourg a proposé, de janvier à mars, les ateliers HOPPLABUNZ. Ces ateliers psychocorporels se sont déroulés en huit séances de deux heures et ont été co-animés par une psychomotricienne et une psychologue. Ils ont eu lieu les samedis matin à la Maison de l'Adoption à Bertrange.

Soirée cinéma pour les jeunes du Centre d'accueil Norbert Ensich

Tous les groupes du centre d'accueil ont été invités au cinéma pour une action spéciale par AXA Assurances. La salle de cinéma a été réservée pour l'occasion où un petit déjeuner a été servi suivi du film «Kung Fu Panda».



Festival Kool Jam

Le Service National de la Jeunesse a coorganisé, le 28 mai, avec le collectif de jeunes «Kool 73 Herc» et les maisons de jeunes d'Amigo et celles de la Croix-Rouge de Bridel/Steinsel, le festival Kool Jam 2011. Ce festival avait comme objectif de rassembler les jeunes autour de la culture HipHop.

Action du Sapin de la Croix-Rouge

La Croix-Rouge de la Jeunesse a organisé, le samedi 3 décembre dans la Grand-Rue à Luxembourg-Ville, une action spéciale en faveur d'enfants défavorisés et issus de familles en difficulté. Parmi les 140 boules

accrochées sur le sapin de Noël situé à côté du Théâtre des Capucins, les passants ont été invités à acheter la boule de leur choix, chacune représentant le souhait de cadeau d'un enfant identifié par les services sociaux. En faisant un don de la valeur du cadeau désiré, les passants ont permis à la Croix-Rouge de leur offrir leur cadeau. Chaque donateur a reçu un dessin de l'enfant à qui ils ont offert le cadeau.

La Croix-Rouge de la Jeunesse sensibilise les jeunes au bénévolat

Dans le cadre de l'Année Européenne du Bénévolat, la Croix-Rouge de la Jeunesse a organisé, le samedi 22 octobre à la Place d'Armes, une action spéciale dans le but de sensibiliser la jeune population à l'importance de l'engagement bénévole.



Tous les jeunes abordés ou intéressés par l'action ont eu la possibilité d'écrire un message sur le thème du bénévolat, sur les colonnes disposées auprès du stand à cet effet. Quant aux jeunes bénévoles trouvés, ils se sont vus remettre un petit objet symbolique et des bouts de ficelle qui ont été reliés les uns aux autres. L'objectif était de relier 36 mètres de ficelle pendant la journée, soit au moins 360 bénévoles.

Soirée cinéma à Belval en faveur des familles en crise

Le vendredi 16 décembre, les cinémas Caramba ont organisé une soirée solidaire avec la première projection du film «Les aventures de Hugo Cabret», de Martin Scorsese, à Belval. Pour chaque place achetée, 3€ étaient reversés à la campagne de fin d'année de la Croix-Rouge qui soutient les familles en crise au Luxembourg. Le film était suivi d'une soirée à l'Urban où un cocktail et un menu «Solidaire» étaient

spécialement proposés en faveur de la campagne. Le clip vidéo de la chanson de fin d'année «Däin Engel» du groupe Myro, réalisé par les Maisons des Jeunes de la Croix-Rouge, était présenté avant le film en présence des différents contributeurs au projet. La vente du CD «Däin Engel» est disponible sur www.croix-rouge.lu

Conférence universitaire sur le thème des familles en crise

Le 4 avril, lors d'une conférence à l'Université du Luxembourg, organisée dans le cadre du programme des événements de la Quinzaine du Don, les responsables de Families First et du Centre Thérapeutique Kannerhaus Jean sont intervenus sur leur travail d'accompagnement des familles en crise.



Les activités « **Humanitaire** » :
au service des sinistrés et des plus démunis

04

HUMANITAIRE

| | |
|--|----|
| > Développement et réhabilitation | 78 |
| Education au développement durable | 78 |
| Programmes de développement et de réhabilitation | 78 |
| > Urgence | 82 |
| Interventions lors de catastrophes | 82 |
| Prévention lors de catastrophes | 83 |
| IFRC - Shelter Research Unit | 84 |
| Section canine | 85 |
| > Comptes de profits et pertes | 86 |
| > Données complémentaires | 88 |

Développement et réhabilitation

Éducation au développement durable

La Mission

Le programme d'éducation au développement durable cible les écoles secondaires au Luxembourg, en vue d'amener les jeunes à réfléchir aux désastres et à leurs causes. L'objectif est d'analyser les causes du mal-développement et d'en extrapoler les moyens pour y remédier. Le projet d'éducation au développement durable de la Croix-Rouge bénéficie du soutien de la Fondation Veuve Émile Metz-Tesch.

En 2011

Trois modules ont été présentés aux lycées en 2011. Suite au module 1 «Les conflits armés et les règles en société» qui avait été introduit en 2010, le module 2 «Les catastrophes naturelles» et le module 3 «L'accès à l'eau et les épidémies» ont été élaborés et présentés aux écoles secondaires.

Si le module 1 a servi à identifier les règles et principes nécessaires pour vivre ensemble en société, le module 2 «Les catastrophes naturelles» s'est concentré sur les différents facteurs qui contribuent à la vulnérabilité des pays et populations affectées par une catastrophe naturelle. Quant au module 3 «L'accès à l'eau et les épidémies», il a permis de thématiser le manque d'accès à l'eau et ses conséquences en abordant différentes maladies liées à l'eau.

Des interventions se sont déroulées dans 8 lycées de l'enseignement secondaire et secondaire technique à travers le pays. Plusieurs ateliers ont été organisés au Lycée Technique Mathias Adam, au Lycée Technique Agricole et à l'Ecole privée Notre Dame. Au total, une trentaine d'interventions ont eu lieu entre janvier et juin dans le cadre de journées de solidarité ou de projets spécifiques, ou lors d'un cours régulier. Les ateliers, de nature interactive et participative, se sont déroulés majoritairement en langue luxembourgeoise; certains ont été présentés en français suite à la demande de l'enseignant.

En novembre, la Croix-Rouge a eu l'occasion de contribuer au module «Aide au développement et action humanitaire» pour les étudiants du Bachelor en Sciences sociales et éducatives, à l'Université du Luxembourg. En collaboration avec d'autres ONG luxembourgeoises, la Croix-Rouge a élaboré un atelier qui a thématisé le changement climatique au Luxembourg.

Programmes de développement et de réhabilitation

La Mission

L'année 2011 fut une année de transition pour l'action humanitaire internationale de la Croix-Rouge luxembourgeoise. En début d'année, la Croix-Rouge a décidé de se consacrer plus particulièrement aux situations d'urgence et, plus précisément, à la réhabilitation en diminuant son implication dans des projets de développement. Ainsi, les projets en faveur des victimes du Sida en Afrique de l'ouest ont été transférés à l'association locale ENDA SANTE.

L'action humanitaire a été recentrée sur les abris d'urgence ainsi que sur la réhabilitation de maisons et d'équipement collectif. Cette transition se faisant progressivement, les projets de développement à long terme ont été poursuivis.

En 2011, au niveau du développement



Burkina Faso

L'achèvement des travaux en fin d'année a permis d'acheminer l'eau vers 21 villages de la commune de Pabré. En collaboration avec les différents partenaires (dont Pharmaciens Sans Frontières Luxembourg), la Croix-Rouge luxembourgeoise a réalisé les objectifs suivants :

- 11 villages se sont vus dotés d'un nouveau forage et de pompes à main;
- 7 autres villages ont été desservis par autant de châteaux d'eau et 47 bornes fontaines;

- 3 villages ont été desservis par un château d'eau et 21 bornes fontaines alimentées par l'eau en provenance du système public de la ville de Ouagadougou.

Ces infrastructures permettent, dorénavant, de fournir en eau les quelque 28 000 habitants de la commune, et ceci, dans de bien meilleures conditions qu'auparavant : l'eau est dorénavant proche, accessible et de qualité certaine.

Ce programme a été rendu possible grâce à une collaboration fructueuse avec la Ville de Luxembourg et grâce au financement du Ministère luxembourgeois de la Coopération.

République Démocratique du Congo

La Croix-Rouge luxembourgeoise a continué de donner son appui à l'unique hôpital pédiatrique de la République Démocratique du Congo, l'hôpital de Kalembe Lembe à Kinshasa, à travers un projet de deux ans portant sur l'autonomisation de l'hôpital.

Depuis le premier appui de la Croix-Rouge luxembourgeoise en 1997 (création d'une pharmacie hospitalière), l'offre de service de cet hôpital s'est considérablement étoffée et comprend désormais tous les services d'un hôpital pédiatrique classique avec, notamment, une unité de chirurgie, une néonatalogie et un département des maladies infectieuses. A travers les 14 années d'appui de la Croix-Rouge, l'hôpital est devenu l'hôpital pédiatrique de référence du Congo où des soins de qualité sont offerts aux enfants (15 000 consultations en 2011).

Mali

Le programme de renforcement du système de prise en charge de la malnutrition aiguë se situe dans la région de Ségou, où le niveau de malnutrition est un des plus élevés du pays : 14,6% des enfants de moins de 5 ans souffrent de malnutrition aiguë modérée et 5% de malnutrition aiguë sévère. De plus, le taux de mortalité infanto-juvénile de 62% est le plus élevé de la région.

Les personnes ciblées sont les enfants de moins de 5 ans et les femmes enceintes ou qui allaitent, car ce sont elles qui sont atteintes le plus souvent par la malnutrition aiguë. Le programme a permis en 2011 de prendre en charge 3515 malades, dont 1485 enfants qui souffraient de malnutrition sévère et 1850 enfants qui souffraient de malnutrition modérée.

Le programme couvrait les aspects :

- curatif : prise en charge urgente médicale et nutritionnelle des cas de malnutrition aiguë;
- préventif : mobilisation des communautés autour de la thématique de la nutrition pour induire des changements dans leurs pratiques néfastes à la santé et pour dépister de manière précoce les cas de malnutrition auprès de leurs enfants;
- renforcement de la communauté pour augmenter sa résilience à l'insécurité alimentaire : identifier avec les communautés les causes intrinsèques de la malnutrition et développer les mécanismes de lutte adéquats (accès à l'eau, fonds communautaires, champs collectifs, etc.).

Sénégal

La Croix-Rouge luxembourgeoise collaborait, depuis 4 années, avec l'hôpital de district de Diourbel au centre du pays. Le programme débuté en 2011 concernait la réhabilitation des bâtiments de consultation ainsi que l'équipement de la maternité. Ce programme s'est déroulé en collaboration avec l'association luxembourgeoise ALASSEN.

Ukraine

Le programme «Enfants cardiaques d'Ukraine» s'est poursuivi par le remplacement de l'équipement de la chirurgie et de la réanimation en cardiologie pédiatrique de l'hôpital de Lviv, à l'ouest de l'Ukraine. Ce programme bénéficie de l'appui du Dr Schneider et du service de cardiologie de l'hôpital universitaire de Strasbourg. La Croix-Rouge a également approvisionné l'hôpital en matériel consommable et en médicaments.

Uruguay

Grace au généreux don reçu d'une entreprise, un programme de prévention et d'éducation à la santé dans les quartiers défavorisés de Montevideo a pu être initié. Il concerne l'hypertension, le diabète et les maladies cardio-vasculaires, très courantes en Uruguay. Ce programme comprend également l'accès à une consultation gratuite de la Croix-Rouge uruguayenne.

En 2011, au niveau de la réhabilitation

Burundi

Réhabilitation des capacités des structures de santé à Rutana et à Gihogazi

Le centre de santé à Rutana a été complètement réhabilité. Un passage couvert pour relier les différents bâtiments a été construit et les salles de consultations curatives ont été aménagées afin d'améliorer l'attente et le déplacement des patients.

Pour respecter les règles d'hygiène, une fosse à ordures et une fosse à placenta ont été creusées. Ces travaux de réhabilitation ont apporté une réelle plus-value au centre et une grande amélioration au niveau des normes d'hygiène.



En outre, la Croix-Rouge luxembourgeoise a permis la réhabilitation du centre de santé de Gihogazi, dont le toit risquait de s'effondrer.

Réinsertion socio-économique des rapatriés et des sinistrés de guerre dans la commune de Gitaramuka, province de Karuzi

Cette année, la Croix-Rouge luxembourgeoise et les 100 parrains (familles résidentes au Luxembourg qui soutiennent le projet) ont construit 250 maisons pour 250 familles burundaises vulnérables. Cette initiative a également permis à 350 familles d'être capables de générer des revenus qui leur permettent d'être autosuffisantes et d'améliorer la sécurité alimentaire de leur ménage.

De plus, la réhabilitation de 25 sources d'eau a été entamée afin d'augmenter l'accès à des points d'eau de qualité dans toute la commune de Gitaramuka. La Croix-Rouge y soutient également le reboisement d'arbres pour lutter contre la déforestation et prévenir des glissements de terrain.

Témoignage de Madame Domine Baryuwabo, 45 ans, veuve, mère de deux enfants :

«Je suis veuve depuis huit ans. Mon mari m'a laissée avec deux enfants que j'essaie tant bien que mal d'élever. Je viens de bénéficier d'une maison de la part de la Croix-Rouge. Cet appui est venu à point nommé car mon ancienne hutte menaçait de me tomber dessus. J'avais tellement peur quand il pleuvait la nuit que je n'arrivais pas à m'endormir. La maison me plaît beaucoup et je remercie mes bienfaiteurs».

Népal

Depuis 2008, la Croix-Rouge luxembourgeoise a établi un partenariat avec la Croix-Rouge népalaise afin de renforcer le système de transfusion sanguine. La deuxième phase du projet a débuté en 2011 pour une durée de 3 ans s'inscrivant dans la continuité des actions menées.

Les objectifs sont :

- améliorer la qualité et la sécurité des produits sanguins ainsi que du processus de transfusion ;
- améliorer les pratiques transfusionnelles (formation du personnel de laboratoire au contrôle de qualité, aux tests laboratoires et à la préparation de composants) ;
- assurer la pérennité des services de transfusion sanguine népalais.

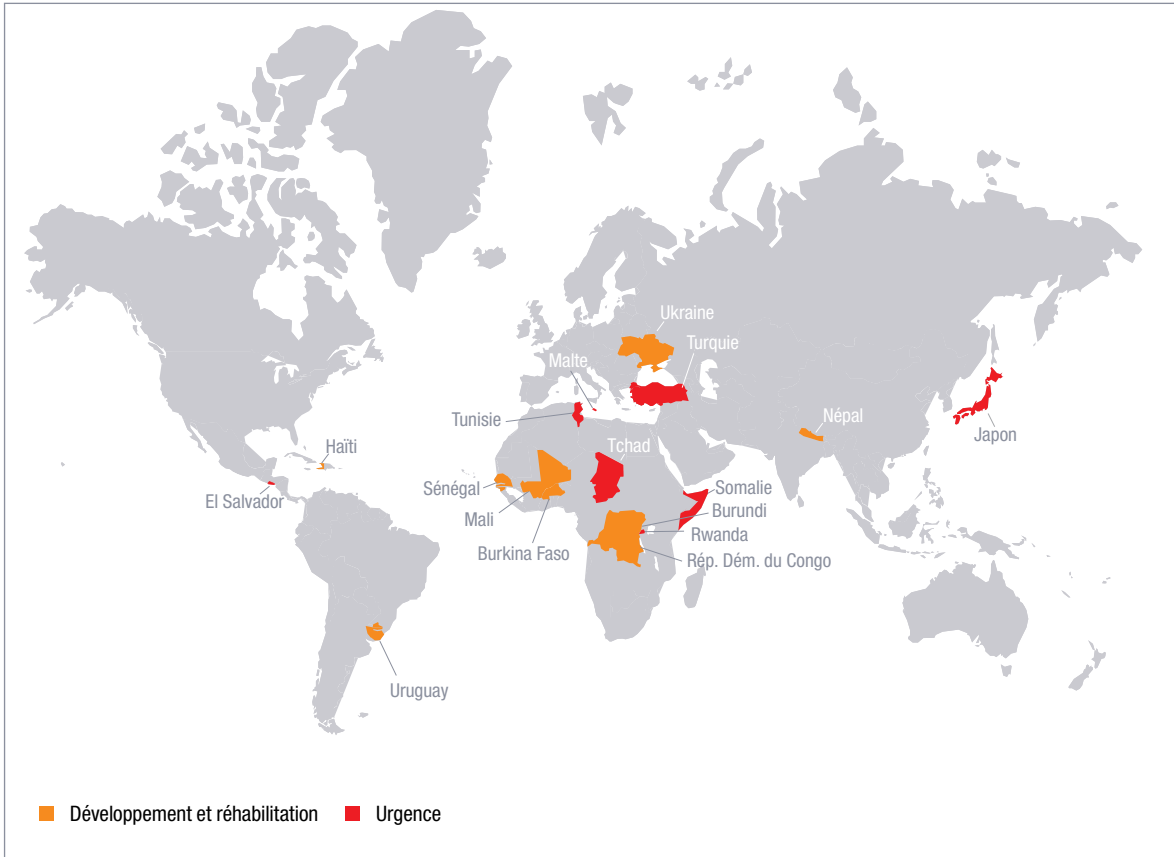
Le projet vise la population népalaise dans son ensemble et plus particulièrement les personnes qui nécessitent une transfusion sanguine ainsi que les donneurs de sang.

D'autre part, suite aux inondations qui ont touché la région ouest du Népal en juillet 2008, la Croix-Rouge luxembourgeoise a décidé, suite au franc succès des 200 maisons construites sur pilotis en 2010, de poursuivre le projet et de construire 133 maisons, 133 latrines et 34 points d'eau surélevés supplémentaires pour améliorer l'habitation des personnes les plus vulnérables de cette région.

Haiti

En 2011, ce pays, déjà martyrisé par le tremblement de terre de 2010, a connu l'irruption d'une épidémie de choléra qui a ravagé tout son territoire. Pour faire face à ces défis, la Croix-Rouge luxembourgeoise a continué à améliorer la qualité de son centre de santé construit en 2010. Un laboratoire a pu être mis en place ainsi que des activités de vaccination et de consultation prénatale.

En mars 2011, un centre de prise en charge de patients atteints de choléra a été ouvert. Ce centre a compté jusqu'à 20 lits d'hospitalisation durant le pic de l'épidémie.



■ Développement et réhabilitation ■ Urgence

Urgence

La Mission

La Croix-Rouge luxembourgeoise intervient en urgence suite à des catastrophes naturelles et humaines par :

- L'achat et l'acheminement sur place d'articles de première nécessité, en particulier des abris d'urgence (tentes) ;
- Le déploiement de l'Emergency Response Unit (ERU) Relief Benelux pour soutenir la Croix-Rouge ou le Croissant-Rouge local et distribuer du matériel d'urgence aux populations sinistrées ;
- Le déploiement de l'équipe de la section canine pour localiser les victimes ensevelies sous les décombres selon le type de catastrophe ;
- L'élaboration de nouveaux projets de réhabilitation selon les situations.

En 2011

L'année a connu différentes tragédies aussi bien naturelles qu'humaines. Pour faire face à ces urgences, la Croix-Rouge luxembourgeoise a mobilisé de grandes ressources, aussi bien logistiques que financières.

Interventions lors de catastrophes

Malte

Le début de l'année 2011 a été marqué par le « printemps arabe » qui a provoqué, principalement en Libye, des troubles civils entraînant une arrivée massive de réfugiés tunisiens, libyens et sub-sahariens sur l'île de Malte. La Croix-Rouge luxembourgeoise a envoyé 20 grandes tentes à la Croix-Rouge maltaise pour l'accueil et l'hébergement de 1 000 migrants et réfugiés.

Tunisie

Pendant le conflit en Libye, des milliers de personnes se sont enfuies en Tunisie. Avec son équipe d'intervention d'urgence, Emergency Response Unit (ERU), la Croix-Rouge luxembourgeoise a pu soutenir le Croissant-Rouge tunisien. Les deux délégués luxembourgeois ont apporté leur aide dans la gestion du camp Al Hayet à la frontière de Ras Ajdir qui accueillait entre 1 200 et 2 000 réfugiés par jour.

Japon

Le tremblement de terre de magnitude 9.0 et le tsunami qui a suivi ont secoué le Japon le 11 mars 2011 et ont provoqué la mort de 15 845 personnes avec 3 375 disparus. Grâce aux dons généreux du public, 200 000 euros ont été collectés et transférés à la Croix-Rouge japonaise pour venir en aide aux sinistrés de la catastrophe. Les premiers secours ont été assurés dans les domaines de la santé et de l'alimentation. Des logements provisoires ont été construits pour héberger les personnes sans abris. La reconstruction prendra des années.

Somalie

Suite à la sécheresse qui a touché la corne de l'Afrique en 2011, la Somalie a été l'un des pays les plus touchés par la problématique de malnutrition sévère. La Croix-Rouge luxembourgeoise, avec l'aide du Comité International de la Croix-Rouge (CICR) et du Croissant-Rouge de Somalie, a renforcé les services dans les centres d'alimentation thérapeutique ambulatoires et les structures de santé dans la prise en charge des enfants souffrant de malnutrition. Les enfants mal nourris ont été soutenus avec 56 347 kg de céréales et 18 504 kilos de « plumpy nuts ». Cet aliment à base d'arachide constitue une pâte énergétique prête à l'emploi sans dilution ni préparation préalable, pour couvrir les besoins nutritionnels d'enfants mal nourris.



En outre, la Croix-Rouge luxembourgeoise s'est engagée dans un projet à long terme visant à améliorer l'accès à l'eau de la population au sud de la Somalie. Grâce à sa participation, avec un montant de 268 000 euros, le nombre de bénéficiaires a presque

été multiplié par six par rapport au projet initial du CICR (170 000 personnes au lieu de 30 000).

Le projet permettra d'améliorer les conditions d'hygiène et sanitaires, ainsi que l'irrigation des plantations, conditions nécessaires pour permettre à la population de couvrir ses besoins en nourriture pour l'année prochaine.

Tchad

En 2011, le Tchad a été touché par l'épidémie de choléra durant la saison sèche. 32 districts sur 61 ont été touchés. La Croix-Rouge luxembourgeoise a envoyé sur place un délégué ERU Relief qui a aidé dans la distribution de kits d'hygiène (savon, javel, lavoir, etc.) et dans la sensibilisation de la population (promotion des bonnes pratiques d'hygiène comme le lavage des mains, l'utilisation des latrines, le traitement et le stockage hygiénique) afin de limiter la propagation de cette maladie.

El Salvador

Suite aux inondations d'octobre 2011 qui ont touché la région de San Pedro Masahuat au El Salvador, la Croix-Rouge luxembourgeoise a fourni à 500 familles un paquet alimentaire et un filtre portatif pour purifier l'eau.

Turquie

Le tremblement de terre qui a frappé Van, avec une magnitude de 7,2 sur l'échelle de Richter, le 23 octobre 2011, a provoqué des milliers de sans abris. Pour répondre aux besoins de relogement, la Croix-Rouge luxembourgeoise a envoyé 710 tentes unifamiliales, résistantes aux conditions hivernales, pour l'hébergement de 3 195 personnes.



Prévention lors de catastrophes

Burundi et Rwanda

La fréquence des catastrophes naturelles dans le monde n'a cessé de s'accroître au cours des dernières décennies. Au Burundi et au Rwanda, la Croix-Rouge luxembourgeoise cherche, avec l'aide de ses partenaires, à renforcer la connaissance des risques au sein de la communauté, à améliorer la réponse en cas de catastrophes et à développer des activités de prévention/mitigation des risques dans la communauté. Cette année, des cartographies de risques ont été développées. Les communautés au Rwanda et au Burundi ont été sensibilisées sur la réduction des risques de catastrophes.

En outre, des activités de mitigation définies par les communautés ont été faites.

IFRC Shelter Research Unit (Unité de recherche sur les abris d'urgence)

La Mission

Le Shelter Research Unit de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge (IFRC SRU), mis en place par les Croix-Rouge du Benelux, la Fédération internationale de la Croix-Rouge et du Croissant Rouge en 2010, est une plateforme de recherche gérée au Luxembourg qui assure un support technique au Mouvement de la Croix-Rouge ainsi qu'à toute autre organisation fournissant des abris aux personnes affectées par les catastrophes.



La mission du IFRC SRU est d'élargir et d'améliorer la gamme des abris d'urgence disponibles, en recensant les ressources et pratiques déjà existantes et, à partir de là, développer des solutions innovantes dans l'aide aux personnes sans abri.

L'intérêt et les connaissances des centres d'enseignement et du secteur privé sont utilisés afin de développer des solutions d'abris flexibles et précises, basées sur l'expérience du terrain mais développées en dehors de l'urgence générée par une catastrophe.

En 2011

2011 a été la première année d'activités du IFRC SRU. Aussi, un des objectifs pendant cette année a été de renforcer et de promouvoir le rôle et la position de l'IFRC SRU dans le domaine des abris d'urgence au sein du Mouvement de la Croix Rouge et des autres partenaires actifs. Le second objectif a visé à mener des recherches sur le terrain dans les régions sensibles aux désastres.

Le SRU a été accueilli favorablement par de nombreux partenaires actifs dans le secteur: à l'aide des 18 projets de recherche menés par le service, des réponses pratiques ont été données à des problèmes pertinents sur les aspects techniques et matériels de construction des abris d'urgence. Des services de consultation sur la connaissance acquise ont été partagés et offerts. Les outils et les ressources ont ainsi été rendus disponibles pour offrir de manière continue et professionnelle des conseils sur la construction, la reconstruction, l'utilisation des matériaux locaux, etc.

En outre, de jeunes chercheurs ont documenté et analysé des abris construits au Burundi, au Népal, au Bangladesh et aux Philippines. A partir des problèmes relevés et des conclusions tirées, le IFRC SRU a pu soutenir la Croix Rouge luxembourgeoise dans la construction de maisons permanentes au Burundi. Les résultats de ce travail constitueront une bonne base de départ pour toute intervention dans le domaine de l'abri et de l'habitat dans ces pays. De grands efforts ont été faits afin que cette approche soit reproductible dans d'autres pays et d'autres contextes.

Le service a organisé, les 8 et 9 novembre, le colloque «Steel Days» dans les locaux d'ArcelorMittal à Esch-Belval, traitant de l'utilisation de l'acier dans la confection d'abris d'urgence. (Plus d'informations dans les Données complémentaires de cette partie).

Le IFRC SRU a travaillé en collaboration avec différents partenaires sur différents aspects liés aux abris d'urgence. Les ambitions de l'IFRC SRU ont été considérées par les professionnels du secteur comme une solution pratique aux besoins existants dans le domaine de hébergement d'urgence.

* Les sociétés nationales fondatrices comprenant la Croix-Rouge luxembourgeoise, néerlandaise, flamande et belge francophone, la Croix-Rouge du Bangladesh, burundaise, philippine, népalaise et le Croissant-Rouge du Qatar, la Fédération internationale de la Croix-Rouge et du Croissant Rouge (IFRC) à Genève, les centres de recherche tels que Contextbel en Belgique, Technical University Eindhoven TU/e aux Pays-Bas, l'Université Libre de Bruxelles et enfin le Politecnico di Milano en Italie.

Section canine

La Mission

La section canine a une double mission, ceci tant sur le plan national que sur le plan international: la recherche des personnes disparues en surface et la localisation, de victimes vivantes ensevelies sous des décombres en cas de catastrophe naturelle comme un tremblement de terre. Les chiens de la section canine sont hautement spécialisés et ont fait leurs preuves dans de nombreuses interventions nationales ainsi que lors des tremblements de terre en Algérie, en Iran, au Maroc et à Haïti.

En 2011

L'année 2011 a été marquée par le 15e anniversaire de la section. Dans ce contexte, ont été organisés un week-end de formation à la maison de vacances de la Croix-Rouge à De Panne, un week-end de formation à Berg avec un détachement de la brigade cynotechnique des sapeurs-pompiers de Paris et une semaine de formation des instructeurs «cyno» de la section auprès de la brigade cynotechnique des sapeurs-pompiers de Paris. En collaboration avec la «Hochschule Heilbronn», la section a organisé à Berg une formation ayant eu, comme sujet, les fondements de la compétence émotionnelle et destinée aux responsables de la section.

En 2011, les membres bénévoles de la section canine ont presté quelques 17 690 heures de service: formation cynotechnique, formation en premiers secours pour personnes et chiens, formation en cynologie, formations au niveau du comportement et du jeu du chien, de la radiocommunication, des tactiques d'intervention en surface et sur décombres, stages nationaux et internationaux, démonstrations et interventions, exercices opérationnels avec le GC de la Police Grand-Ducale et travaux d'entretien du terrain d'entraînement et du centre d'intervention à Hollerich.

Comme toutes les années depuis sa création en 1996, la section canine a organisé, en 2011, un stage de formation d'une semaine au centre de formation cynotechnique de la douane allemande à Neuen-dettelsau, en Bavière, en collaboration avec diverses sections de chiens de sauvetage de la Croix-Rouge allemande.

Au niveau national, la section a participé à dix interventions de recherche en surface sur demande du CSU 112 respectivement du CIN 113. Au niveau

international, elle a été appelée à intervenir avec les services de l'Administration des Services de Secours suite au tremblement de terre au Japon, mission qui a été annulée juste avant le départ du personnel.



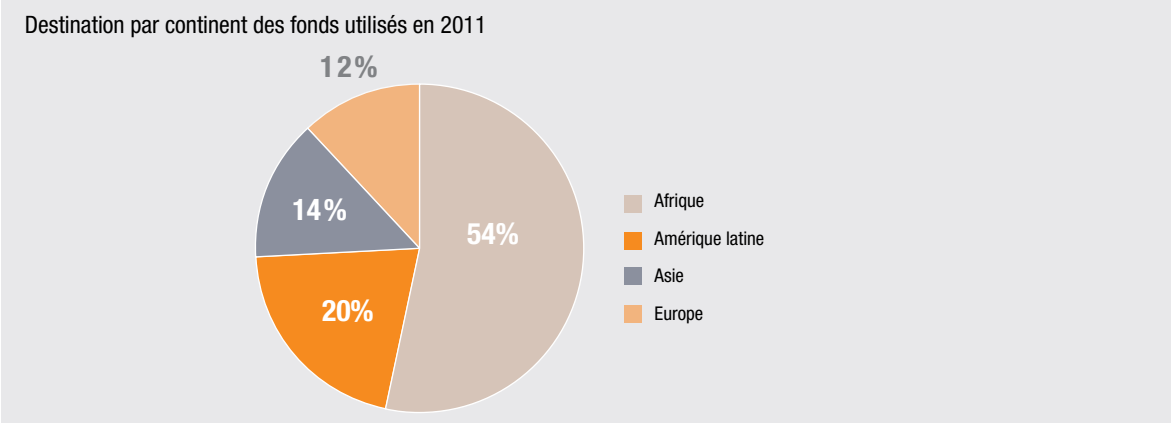
Des démonstrations et stands d'information ont été proposés au Bazar de la Croix-Rouge, à l'Ecole Privée du Fieldgen, à Dudweiler (D) et à Bascharage (centenaire des sapeurs pompiers locaux). Des équipes cynophiles et un détachement motorisé ont participé à la retraite aux flambeaux et au volet civil de la parade militaire à l'occasion de la Fête Nationale le 23 juin.

La traditionnelle Journée du Secourisme, à la Place d'Armes en septembre, a été surtout dédiée à la section canine qui fêtait son 15e anniversaire. La section y a présenté de nombreuses démonstrations ainsi que son matériel d'intervention.

Comptes de profits et pertes de la famille
d'activités « Humanitaire »
au 31 décembre 2011 (en k€)*

| | Aide Internationale | Section Canine | TOTAL |
|---|----------------------------|-------------------|--------------|
| Dépenses d'exploitation des services | 4 063⁽¹⁾ | 148 | 4 211 |
| Frais de fonctionnement des services | 1 906 | 84 | 1 990 |
| Frais de personnel | 410 | 0 | 410 |
| Correction de valeur sur postes d'actif | 0 | 64 ⁽³⁾ | 64 |
| Autres charges d'exploitation | 1 747 | 0 | 1 747 |
| Recettes d'exploitation des services | 4 088⁽²⁾ | 14 | 4 102 |
| Recettes de facturation | 0 | 11 | 11 |
| Autres produits d'exploitation | 4 088 | 3 | 4 091 |
| Résultat d'exploitation des services | 25 | -134 | -109 |
| Résultat financier et exceptionnel | | | |
| Résultat financier | 14 | 0 | 14 |
| Résultat exceptionnel | -10 | 4 | -6 |
| Résultat financier et exceptionnel | 4 | 4 | 8 |
| Résultat de l'exercice | 29 | -130 | -101 |

⁽¹⁾ Les dépenses d'exploitation pour l'aide internationale sont dépensées majoritairement dans le cadre de projets humanitaires. En 2011, les frais généraux, tels que les frais liés à la gestion et au suivi des projets, se chiffraient à 443 k€. Le restant du montant est dépensé au niveau des projets humanitaires.



⁽²⁾ Les recettes d'exploitation utilisées pendant l'année proviennent des sources suivantes :

| | |
|-------------------------------------|--------------|
| Ministère des affaires étrangères | 1 460 |
| Communes | 112 |
| Dons de particuliers et entreprises | 945* |
| Fonds propres | 1 212 |
| | 3 729 |
| Produits nons liés aux projets | 360 |
| Total | 4 089 |

* La majorité des dons a été collectée en faveur des projets et actions au Burundi, en Somalie, en Haïti et au Japon.

⁽³⁾ Il s'agit de l'amortissement des véhicules spécialisés de la section canine.

* Ce compte de profits et pertes reprend l'ensemble des entités juridiques du groupe de la Croix-Rouge luxembourgeoise opérant dans le domaine de « l'Humanitaire ». Ainsi les comptes de profits et pertes des différentes entités juridiques, en l'occurrence, la Croix-Rouge luxembourgeoise et Aide internationale de la Croix-Rouge luxembourgeoise Asbl ont été consolidés.

Données complémentaires

Collaborateurs

La particularité de cette famille d'activité réside dans le nombre important de bénévoles impliqués dans la conduite des projets de réhabilitation et des actions d'urgence.

L'équipe d'intervention d'urgence suite à une catastrophe naturelle, Emergency Response Unit Relief, a compté dix volontaires actifs ainsi que six volontaires en formation.

Au 31 décembre 2011, l'effectif de la section canine était de 26 bénévoles membres actifs et de 24 chiens. Dix équipes étaient opérationnelles et 14 autres sont en formation.



Démonstration de la section canine

| | Nombre d'employés au 31 décembre 2011 ⁽¹⁾ | ETP* |
|---|---|-------------|
| Education au développe- ment durable | 1 | 1 |
| Service Humanitaire | 3 | 2,5 |
| Expatriés/ mission internationale | 4 | 4 |
| IFRC SRU | 3 | 3 |
| Total | 11 | 10,5 |

* Équivalent temps plein

⁽¹⁾ Les nombreux bénévoles engagés ne sont pas inclus dans ce tableau.

Événements

Café humanitaire «bénévolat» et exposition photos Haïti

Organisé dans le cadre de la Quinzaine du Don le 22 mars à la Brasserie de l'Abbaye de Neumünster, ce café humanitaire était dédié au thème du bénévolat humanitaire. L'objectif de cette rencontre était de sensibiliser sur le rôle du bénévolat dans l'action humanitaire de la Croix-Rouge en montrant le rôle essentiel de chaque bénévole, qu'il intervienne sur le terrain, fasse du travail administratif ou participe à la collecte de dons. L'exposition photo «Haïti, 8 mois après: regard d'un bénévole», proposée dans le hall de la Brasserie du 21 mars au 10 avril, était inaugurée à cette occasion.

Artists for Japan



A l'initiative de Sabrina Olivieri, une jeune dudelangeoise vivant au Japon, et grâce à la collaboration du Centre Culturel Régional opderschmelz à Dudelange, une soirée musicale de bienfaisance a été organisée le samedi 9 avril rassemblant de nombreux artistes locaux afin de soutenir le travail de la Croix-Rouge dans la région affectée par la catastrophe.

Congrès de médecine nucléaire du 7 au 9 mai en faveur du Népal

En conséquence directe du Congrès Franco-Belgo-Luxembourgeois de Médecine Nucléaire, la Société Luxembourgeoise de Médecine Nucléaire (SLMN) a pu remettre un chèque de 7000€ à la Croix-Rouge luxembourgeoise en faveur du projet de renforcement du service de transfusion sanguine au Népal. Le chèque a été alimenté par des dons et la vente de roses de soie en broche/pendentif par «Les Amis de la Rose», en marge du congrès.

Visite à Luxembourg du maire de la commune de Pabré au Burkina Faso



Le Collège échevinal de la Ville de Luxembourg, représenté par Monsieur Paul Helminger, Bourgmestre, et Madame Viviane Loschetter, Échevine, a accueilli Monsieur Anatole Doamba, Maire de la commune de Pabré au Burkina Faso, le mercredi 8 juin.

Cette visite s'est articulée autour du projet pour l'adduction durable en eau potable sur le territoire de la commune de Pabré, mené depuis 2010 par la Croix-Rouge luxembourgeoise et Pharmaciens Sans Frontières a.s.b.l. et soutenu par la Ville de Luxembourg et le Ministère des Affaires étrangères.

Rapport sur les catastrophes dans le monde

Le jeudi 22 septembre a eu lieu la présentation du rapport sur les catastrophes dans le monde, de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, lors d'une conférence de presse organisée par la Fédération à New Delhi, en Inde. Cette nouvelle édition était dédiée aux effets des catastrophes sur la sécurité alimentaire et dénonçait les causes de la crise alimentaire et les solutions à mettre en place.

Colloque «Steel Days»

Le 8 et 9 novembre 2011, le Shelter Research Unit a organisé le colloque «Steel Days» dans les locaux d'ArcelorMittal à Esch-Belval. Le colloque avait pour sujet l'utilisation de l'acier dans la confection d'abris d'urgence et a permis aux quelques 75 participants du secteur privé, académique et humanitaire de se retrouver et de s'échanger sur le sujet. L'importance de la collaboration et de la responsabilité partagée des professionnels engagés dans la conception d'abris ont été mis en avant.

Le nombre important de participants, venant de plusieurs pays d'Europe ainsi que des Etats-Unis, a montré qu'une plateforme d'échange en matière d'abris d'urgence, jusqu'ici peu développée, répondait à un réel besoin.





05

INSTITUTIONNEL

| | |
|--|-----|
| > Généralités | 92 |
| > Services de support | 93 |
| Administration et direction | 93 |
| helpline | 93 |
| CR Services | 94 |
| > Structures bénévoles | 96 |
| Croix-Rouge lux. de la Jeunesse | 96 |
| Entente des Ass. de Donneurs de Sang | 96 |
| Sections locales: Section des secouristes-ambulanciers bénévoles | 98 |
| > Sources de financement | 100 |
| Financement des services | 100 |
| Collecte de dons et partenariats | 104 |
| Quinzaine du Don 2011 | 105 |
| > Dons et legs | 106 |
| > Bilan | 108 |
| > Gouvernance financière | 111 |
| > Comptes de profits et pertes | 112 |

Généralités

Notre mission :

« améliorer les conditions d'existence des personnes vulnérables en mobilisant le pouvoir de l'humanité »

Nos 7 principes fondamentaux

Humanité

Protéger la vie et la santé et faire respecter la personne humaine.

Impartialité

Ne faire aucune distinction de nationalité, de race, de religion, de condition sociale et d'appartenance politique.

Neutralité

S'abstenir de prendre parti dans le contexte d'hostilités et de controverses d'ordre politique, racial, religieux et idéologique.

Volontariat

Apporter un secours volontaire et désintéressé.

Indépendance

Tout en étant auxiliaire des pouvoirs publics, conserver une forte autonomie afin d'agir toujours selon les principes du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

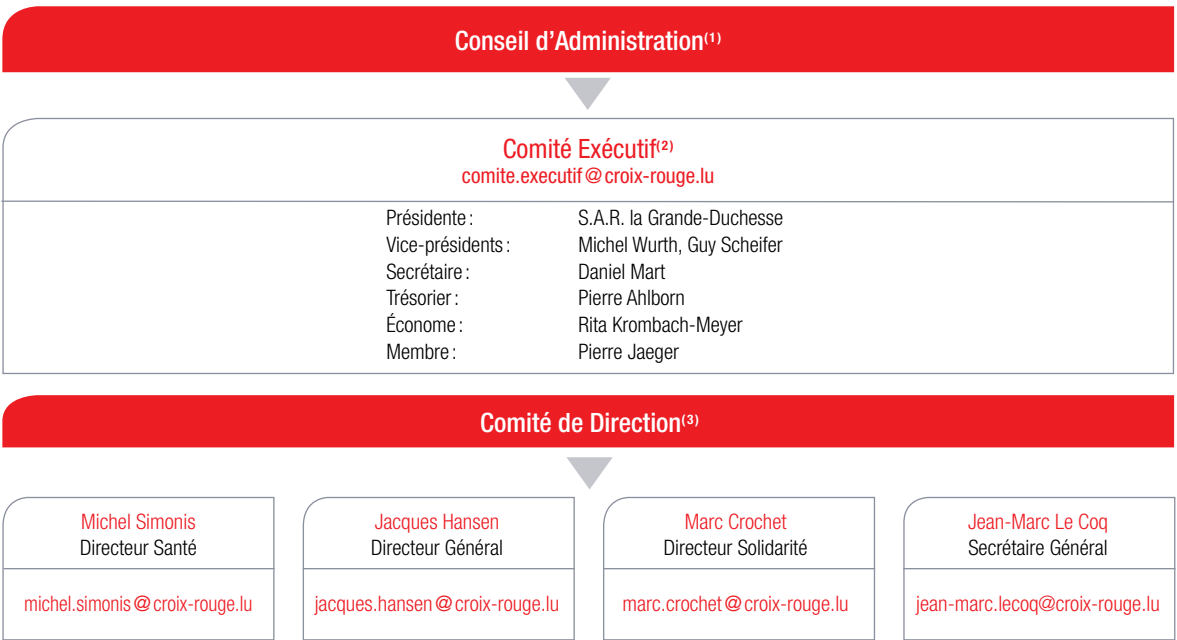
Unité

Avoir une seule Société de la Croix-Rouge dans un même pays, ouverte à tous, et étendre son action humanitaire au territoire entier.

Universalité

Jouir de droits égaux au sein du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et le devoir de s'entraider entre les sociétés nationales est universel.

Nos organes



(1) Découvrez l'ensemble de nos 43 administrateurs bénévoles membres de droit et membres nommés en annexe de ce rapport

(2) Un comité d'éthique a été créé en 2009 en appui du comité exécutif et du conseil d'administration pour apporter un avis impartial et indépendant aux organes décisionnels de la Croix-Rouge luxembourgeoise sur les questions éthiques qui lui sont soumises, en particulier par le comité de direction de la Croix-Rouge.

(3) Un Comité de Direction élargi a été créé en 2011 composé des directeurs des services de support (RH, Services généraux, IT, Finances) et des directeurs des activités (Santé, Social, Jeunesse, Humanitaire).

Services de support

Administration et direction

La Mission

L'administration et la direction de la Croix-Rouge visent à représenter l'institution auprès des autorités et de l'ensemble des acteurs nationaux et internationaux, à traduire en action les orientations stratégiques définies par son conseil d'administration, à garantir le respect des principes et de l'utilisation de son emblème, à assurer le bon fonctionnement financier et opérationnel de l'ensemble de ses services et à les appuyer dans la gestion administrative de leurs activités.

En 2011

Dans l'objectif de continuer à renforcer l'action des services de la Croix-Rouge en faveur des vulnérables, des efforts d'amélioration des services de support ont été menés :

- La mise en place d'un nouvel organigramme avec l'identification de deux domaines d'activités, la santé et la solidarité (nationale et internationale), et d'une structure centrale de support renforcée (finances et juridique, ressources humaines, informatique et services généraux) ;
- La création de niveaux intermédiaires de coordination et de gouvernance avec un comité de direction élargi (métier et support) et des comités par grands domaines d'activité avec des représentants du Conseil d'Administration de la Croix-Rouge ;
- La création d'un secrétariat général pour couvrir les volets informations et ressources (helpline, communication, collecte de fonds, bénévolat), développement de l'organisation (stratégie, projets, reporting, risques) et secrétariat de la direction ;
- La mise en place d'une direction des ressources humaines soutenant l'ensemble des activités de la Croix-Rouge en matière de recrutement, de développement et de formation des collaborateurs et d'optimisation des ressources ;
- La création de services généraux pour soutenir les services de la Croix-Rouge et les organes de décision dans la gestion des achats, technique et immobilière ainsi que dans la coordination des services de restauration et de nettoyage (CR Services) ;
- La création d'une coordination projets (cellule développement de l'organisation), accompagné d'un groupe de travail transversal, pour dynamiser et encadrer les projets des services de la Croix-Rouge en faveur de leurs clients ;

- Le lancement d'un nouveau site internet pour faciliter l'accès aux clients de la Croix-Rouge ainsi qu'aux particuliers et aux organisations qui souhaitent soutenir la Croix-Rouge.

Les bénévoles jouent un rôle essentiel dans le fonctionnement quotidien de ces services, que ce soit par la gestion des remerciements, la réalisation de supports de communication ou bien encore l'aide comptable.

Fête des collaborateurs

Le 17 septembre, la Croix-Rouge a organisé sa fête des collaborateurs au Château de Beaufort en soutenant de nombreuses associations locales qui ont contribué, via leur intervention respective, à faire de cet événement un grand succès. Les employés, bénévoles ainsi que leurs familles ont eu l'occasion d'échanger et de s'amuser ensemble dans une ambiance conviviale, autour d'un buffet de grillades. Tous ont profité des nombreuses activités proposées : apéritif-concert, animations médiévales, attractions pour les enfants, exposition photo Croix-Rouge, marché des producteurs régionaux, visite guidée du château, stand photo, challenge Croix-Rouge, etc.

Gestion des risques et audit interne

Une table ronde a été organisée avec l'ensemble des chefs de service, le 9 juin, sur la gestion des risques et l'audit interne. Elle faisait suite au travail réalisé par un groupe de travail et l'intervention d'un expert sur la construction de cartes de risques. Les recommandations du groupe de travail ont été finalisées. La Croix-Rouge a décidé de mettre en place, en 2012, une structure adaptée et des nouvelles procédures visant la réduction des risques.

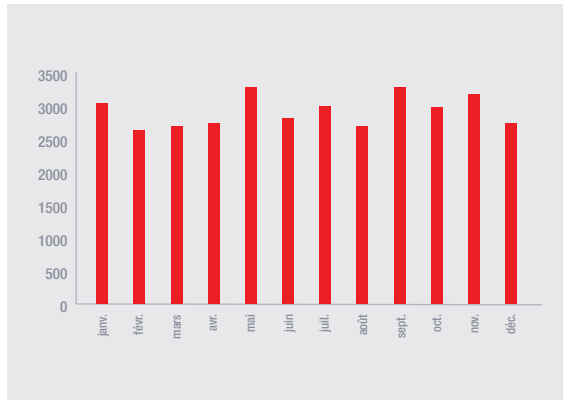
helpline « Un numéro pour tous les maux »

La Mission

Le 1^{er} janvier 2011 marque la mise en service de la helpline de la Croix-Rouge luxembourgeoise. En instaurant ce service, la Croix-Rouge s'est dotée d'un point d'entrée unique pour tous les appels dans le domaine de la santé et de la solidarité via un numéro simple à mémoriser : le 2755.

La helpline vise à fournir une orientation optimisée et à donner une première information rapide et pertinente au grand public. Elle assure l'accueil téléphonique pour l'ensemble des services de la Croix-Rouge et pour le réseau d'aides et soins Help. Elle a la responsabilité du volet opérationnel et administratif de Help24, prend les

appels d'urgence pour la section canine et collabore avec le service Riicht Eraus pour les situations de violence domestique.



En 2011

Lors de cette première année d'activité, l'équipe de la helpline a répondu à plus de 32 000 appels durant les plages horaires de 7h à 19h.

S'exprimant dans les trois langues usuelles du pays, ils maîtrisent aussi individuellement le portugais, l'italien, l'espagnol et le serbo-croate. Dotés d'une formation soit administrative, soit psychosociale et sanitaire, les opérateurs ont permis à la helpline d'offrir un service de haute qualité. La devise de travail étant gentillesse, serviabilité et empathie, c'est avec beaucoup de dynamisme que l'équipe en place a contribué à l'évolution de ce nouveau service.

La helpline a activement participé à la mise en production de Help24, le système d'appel et assistance du réseau Help. La phase test s'est déroulée de novembre à décembre 2011.

En fin d'année, les déviations téléphoniques du service des Aides et Soins ont été dirigées vers la helpline. Ceci a permis au personnel soignant de se concentrer sur leurs missions principales de prestataires de soins dans de meilleures conditions pour eux et leurs clients.

Exemples de situations rencontrées par les opérateurs

Une personne rencontrant des difficultés financières depuis plusieurs mois a appelé la helpline. Ne parvenant plus à payer ses factures, elle était désespérée

et ne savait pas comment s'en sortir. La helpline a fait une première analyse de la situation financière et a orientée la personne vers les aides appropriées (RMG, Service de surendettement, Office Social, et autres).

Une autre demande provenait d'une femme qui se faisait du souci pour sa mère alors qu'elle venait de quitter l'hôpital après trois semaines d'hospitalisation. Elle n'était pas encore remise de son opération et n'était pas en mesure de rester seule à son domicile. La helpline a assuré la prise de contact avec l'antenne des aides et soins correspondante pour un accompagnement de la mère à domicile.

CR Services

La Mission

La société a pour objet la fourniture de biens et de services à des organismes d'aides à la personne (exploitation de cuisines, préparation, service et fourniture sur place ou à domicile de produits alimentaires, fourniture de service de nettoyage et de transport, etc.).

Créée le 19 mai 2008 par la Croix-Rouge luxembourgeoise sous la forme d'une s.a.r.l. unipersonnelle, elle vise en tout premier lieu le bien-être des bénéficiaires de ses prestations en suivant des critères de qualité élevés et des principes de gestion économique. Pour suivre un but d'utilité publique, ses statuts limitent le réemploi de ses bénéfices aux besoins d'une bonne gestion et d'une stabilité financière de l'entité.

La quasi-totalité de ses services est prestée aux activités de la Croix-Rouge (Centre de Convalescence Émile Mayrisch, Centre intégré pour personnes âgées, Repas sur Roues, Maisons Relais, etc.).

En 2011

Restauration

L'activité est en constante progression et se répartit à raison de 22 % sur le secteur de la jeunesse et à raison de 78 % sur celui des personnes dépendantes ou âgées :

- Maison Relais (Berdorf, Eppeldorf, Lintgen, Medernach, Reuland, Strassen, Zwergenhaus de Lorentzweiler et Stadtbredimus) ;
- Foyers de jour pour personnes âgées (Chomé, Uelzechtdall, Mondorf-les-Bains) ;

- Centre Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte (Junglinster) ;
- Centre de Convalescence Émile Mayrisch (Colpach) ;
- Repas sur Roues au départ du site de Colpach et de Junglinster (76 000 repas livrés pendant l'année) ;
- Vitalhome de Kayl (logement encadré pour personnes âgées) ;
- Centre de Bissen (activité de repas partagés organisée par la Commission du 3^e âge).

Cette année, les acquis de la Restauration ont été renforcés et des initiatives novatrices ont été prises. Tout d'abord, de nouvelles activités et manifestations ponctuelles, comme les prestations de buffet ou le service traiteur, se sont largement développées et améliorées.

La collaboration avec les nombreux autres services de la Croix-Rouge devient une priorité et de nouveaux projets communs ont été lancés (réalisation d'un livre de cuisine, alimentation au sein des centres de vacances, formation personnel Croix Rouge, etc.).

De plus, des solutions innovantes en termes de processus de production et de formation ont été mises en place pour personnaliser l'offre, en particulier en termes d'équilibre alimentaire et de nutrition. En effet, la qualité des prestations et services s'est réellement perfectionnée dans ce domaine grâce, entre autres, à l'animation de cuisines thérapeutiques à Colpach ou encore grâce à l'obtention du label « Gesond lessen Mei Bewegen » dans le cadre du protocole alimentaire au sein des Maisons Relais.

Enfin, la gestion de la satisfaction client a été privilégiée et l'accent a été mis sur l'écoute des besoins et la réactivité de nos services. La qualité organoleptique et culinaire de nos repas a été travaillée et nos équipes formées et consolidées : méthode de fabrication des produits frais et de saison, recettes et coutumes luxembourgeoises, fournisseurs ayant leurs sièges sociaux au Luxembourg, commissions menus, enquêtes de satisfaction, mise en place du room service dans les étages, etc.

Nettoyage

En 2011, le département nettoyage a gardé l'ensemble de ses activités assurées en 2010, auxquelles se sont rajoutées la gestion des sites suivants :

- La Maison Relais Zwergenhaus ;

- La Maison Relais Eppeldorf ;
- Le Siège de la Croix Rouge.

Pour maintenir une prestation nettoyage de qualité à un coût optimal, une équipe de personnel de nettoyage mobile a été constituée pour éviter le recours à du personnel intérimaire plus onéreux, moins impliqué et moins formé. La fidélisation des salariés est un élément primordial pour le bon déroulement de nos prestations.

L'activité s'est aussi portée sur un axe de formation en hygiène, conformément aux recommandations ministérielles initiées par la campagne « hygiène des mains ». L'action de formation a été étendue aux personnels soignants et à celui du nettoyage afin de maintenir des pratiques en adéquation avec les normes en vigueur.

Le pôle hygiène nettoyage de CR Services a ponctuellement apporté des ressources, conseils et procédures en hygiène aux demandes émanant de personnels de la Croix Rouge.

Des améliorations ont été également apportées sur notre démarche qualité avec, notamment, des contrôles tant qualitatifs que quantitatifs et la mise en place de procédures et des méthodes adaptées à chaque milieu.

La volonté d'amélioration continue permet d'affiner chaque jour nos compétences et de répondre le plus précisément possible aux exigences et aux attentes des clients.

| | Nombre d'employés au 31 décembre 2011 | ETP* |
|----------------|--|---------------|
| Administration | 38 | 36,95 |
| helpline | 9 | 8 |
| CR Services | 121 | 105,18 |
| Total | 158 | 150,13 |

* Équivalent temps plein

Structures bénévoles

Croix-Rouge luxembourgeoise de la Jeunesse

La Mission

Elle offre des vacances aux enfants et adolescents, organise la formation des moniteurs de colonies et développe des projets en faveur des jeunes.

En 2011

L'ensemble des informations relatives aux vacances et à la formation se trouve dans la partie consacrée au service Vacances, dans la famille d'activité Jeunesse.

Le 22 octobre la Croix-Rouge de la Jeunesse a organisé une action de rue pour sensibiliser la population sur le bénévolat à la Croix-Rouge ainsi qu'à l'engagement bénévole des jeunes de manière générale.

Le 3 décembre, les bénévoles étaient présents à Luxembourg-Ville pour une action permettant d'offrir des cadeaux à des enfants issus de familles en difficulté. Plus d'informations dans les données complémentaires de la partie Jeunesse.

Section Differdange

La Croix-Rouge de la Jeunesse - Section Differdange a été créée en 2007 afin de promouvoir la Croix-Rouge et ses principes auprès des jeunes et de développer leur sens du bénévolat.

En 2011, la section se composait de 25 jeunes et de 10 personnes pour les encadrer. Ils se sont réunis 24 fois et ont effectué 24 sorties. Le comité de la section se composait de 11 personnes.

Au cours de l'année, la section a participé à un grand nombre de manifestations et a lancé différentes actions dans la commune de Differdange :

- Participation à la « Bëschbotzaktioun » ainsi qu'au Relais pour la Vie de la Fondation contre le Cancer au mois de mars ;
- Organisation du Car-Wash sur le parking du contournement à Differdange dans le cadre de la Quinzaine du Don 2011 en avril : les jeunes bénévoles ont lavé 150 véhicules au prix de 10€ et vendu des grillades et boissons ; ce projet a été retenu parmi les trois finalistes pour le Prix du Mérite Jeunesse 2011 ;

- Vente de 1 500 œufs de Pâques au mois d'avril, peints par les jeunes de la section et les jeunes sapeurs-pompiers de Differdange, sur la Place du Marché ;
- Collecte de 55 sacs d'école en septembre en faveur des enfants des demandeurs de protection internationale résidant au centre d'accueil Don Bosco de la Croix-Rouge ;
- Animation d'un stand de face-painting lors du « History Vehicles » à Lasauvage ainsi qu'à la Fête de collaborateurs de la Croix-Rouge à Beaufort en septembre ;
- Animations et grillades au Marché aux livres, en octobre ;
- Présence, avec un stand de restauration et face-painting, à un grand nombre d'événements organisés par le Comité de fêtes ainsi qu'à tous les cortèges organisés par la commune de Differdange.

Entente des Associations de Donneurs de Sang

La Mission

L'Entente des Associations de Donneurs de Sang Bénévoles du Grand Duché de Luxembourg regroupe 9 associations de donneurs de sang bénévoles : 2 au nord (Ettelbruck et Wiltz/Clervaux), 2 au centre (Amicale Luxembourg, Ass. Luxembourg-Ville) et 5 au sud du pays (Bettembourg, Differdange, Esch, Pétange, Schiffange). Une dixième association, celle de Rodange, travaille sur le plan local, mais n'a pas encore rejoint l'Entente.

Toutes les associations y ont la possibilité d'exprimer leurs idées et d'articuler ou de coordonner leurs propositions dans un esprit de fraternité et d'excellente coopération. L'Entente est chargée des bonnes relations entre les différentes associations et les donneurs de sang. Elle représente un lien permanent entre les Associations de Donneurs de Sang et le Centre de Transfusion Sanguine en vue d'une collaboration efficace. Elle participe à la sensibilisation et au recrutement de donneurs de sang et assure une coopération active avec les autorités publiques et les collectivités.

En 2011

L'Entente a organisé le Forum international pour jeunes donneurs de sang, du 25 au 28 août à l'auberge de Jeunesse de Luxembourg Ville.

Plus d'informations dans les données complémentaires de la partie Santé.

En outre, l'Entente a été présente avec un stand lors des manifestations suivantes :

14-16 janvier 2011

Foire du Tourisme Luxexpo (35 inscriptions)

26 janvier 2011

Stand d'Information au Lycée A. Mayrisch à Luxembourg (3 inscriptions)

26 janvier 2011

Stand d'Information Passage Fitness à Foetz

12 février 2011

Foire Santé et Bien-être salle Tramschapp Limpertsberg (10 inscriptions)

25 mars 2011

Stand d'Information Banque ING Cloche d'Or (3 inscriptions)

04 avril 2011

Exposé au Lycée Fieldgen à Luxembourg (13 inscriptions)

04 & 29 avril 2011

Stand d'Information au Lycée Athénée à Luxembourg

05 avril 2011

Stand d'Information au Lycée des garçons à Luxembourg

03 mai 2011

Journée Santé, Sécurité de la Ville de Luxembourg (6 inscriptions)

09 mai 2011

Exposé au Lycée des Garçons à Luxembourg (9 inscriptions)

14-22 mai 2011

Foire de Printemps Luxexpo (108 inscriptions)

11 juin 2011

Express Soccer

13,17 & 18 juin 2011

Journée Mondiale du Donneur de Sang (73 inscriptions)

21 juin 2011

Stand d'Information à l'école privé Sainte Sophie (6 inscriptions)

16 juillet 2011

Stand d'Information à la Braderie de Pétange (22 inscriptions)

11 septembre 2011

Stand d'Information à la Braderie de Clervaux (3 inscriptions)

25 septembre 2011

Stand d'Information au « Elwenter Maart » (7 inscriptions)

27 septembre 2011

Exposé à l'entreprise Coca Cola (61 inscriptions)

09 octobre 2011

Stand d'Information à Wiltz (19 inscriptions)

06 novembre 2011

Stand d'Information au « Haupeschmaart à Munshausen » (6 inscriptions)

15-23 octobre 2011

Foire d'Automne Luxexpo (58 inscriptions)

10-11 novembre 2011

Foire de l'Etudiant (96 inscriptions)

10-11 novembre 2011

Stand d'Information à Deloitte



Au total, 483 inscriptions nouvelles inscriptions ont été faites en vue de devenir donneur de sang. Le comité de l'Entente des Associations de Donneurs de Sang s'est réuni 6 fois.

Sections locales

La Mission

Les 40 sections locales à travers le pays effectuent la quête annuelle dans leurs communes respectives et, organisent durant l'année :

- Soit des manifestations récréatives ou culturelles pour collecter des fonds pour contribuer au financement des programmes et services de la Croix-Rouge au Luxembourg et dans le monde ;
- Soit des conférences ou autres activités pour promouvoir les valeurs et activités de la Croix-Rouge luxembourgeoise.

| Sections locales | | |
|---|------------------|-----------------------|
| Bascharage | Bertrange | Bettembourg |
| Betzdorf | Bissen | Boevange-Attert |
| Clemency | Colmar-Berg | Colpach (Schlassfest) |
| Diekirch | Differdange | Dippach |
| Dudelange | Echternach | Esch/Alzette |
| Ettelbruck | Grevenmacher | Hesperange |
| Junglinster | Kayl | Kehlen |
| Kopstal-Bridel | Luxembourg/Ville | Mamer |
| Mersch | Mertzig | Mondercange |
| Perlé | Pétange | Remich |
| Rodange/Lamadelaine | Rumelange | Sanem |
| Schifflange | Steinfort | Strassen |
| Tétange | Walferdange | Wiltz |
| Section Internationale (Luxembourg-Ville) | | |

Les coordonnées des sections locales se trouvent en annexe dans ce rapport.

En 2011

Deux réunions ont eu lieu avec les délégués des sections locales : les 12 février et 24 septembre. De nombreuses actions et opérations de soutien ont été menées à travers le pays par les sections.

Dîner de bienfaisance avec soirée de Gala à Dudelange

La section locale de Dudelange a organisé, le 29 janvier, sa Soirée de Gala de bienfaisance en faveur du projet Perspectives de la Croix-Rouge au Domaine Thermal de Mondorf.

Après-Midi Croix-Rouge à Walferdange

La section locale de Walferdange a organisé, le 17 février, son traditionnel après-midi en faveur des activités de la Croix-Rouge au Centre Prince Henri à Walferdange avec spectacle de ballet, petite restauration, jeu du Bingo et tombola.

Conférence à Dippach

La section locale de Dippach a organisé le 31 mars une conférence à entrée libre sur le thème de la démenche, au centre culturel Norbert Sassel à Bettange-sur-Mess.

«Schlassfest» à Colpach

Le 10 juillet, la «Schlassfest» a accueilli, pour sa 29^e édition, petits et grands sur le site de Colpach-Bas dans une ambiance conviviale et festive. Les bénévoles des différentes sections locales de la Croix-Rouge ont, une fois de plus, donné de leur temps pour que cette fête soit un succès. Les stands ont connu un grand succès et les nouvelles activités ont été très appréciées : exposition d'anciennes voitures, balades en calèche et visites guidées du nouveau Centre de Convalescence Emile Mayrisch.

Défilé Haute Couture Azzaro

Avec le soutien de BGL BNP Paribas Luxembourg, la section locale de la ville de Luxembourg a organisé, comme chaque année, une Soirée de Gala avec défilé de mode en faveur de la Croix-Rouge, qui a eu lieu le 12 octobre à l'Abbaye Neumünster. Le public a pu admirer la présentation de la Collection Printemps-Été 2011 de Loris Azzaro. Elle a été suivie d'un « walking dinner » au cloître de l'Abbaye. Un tirage au sort a désigné le grand gagnant du lot offert par Azzaro.

Hierschtfest à Dippach

Le 16 octobre, la section locale de Dippach a organisé sa Fête d'automne, au centre culturel de Dippach à partir de 11h, en faveur des activités de la Croix-Rouge. L'après-midi a été animée par le groupe de country «The Roadrunners». Les personnes présentes ont pu passer un agréable moment de convivialité autour d'un repas de midi ou d'un goûter. Une tombola a également été proposée.

Concert de bienfaisance à Kehlen

La section locale de Kehlen a organisé, le 19 novembre, le concert de bienfaisance «All that Swing» pour son 15^e anniversaire. Le concert a eu lieu dans la salle des Fêtes de Kehlen avec le groupe «The Luxembourg Little Big Band», qui a gracieusement offert le concert. Les bénéfices ont été reversés aux activités de la Croix-Rouge luxembourgeoise.

Bazar

La section locale de la Ville de Luxembourg a organisé son traditionnel Bazar de la Croix-Rouge, le 13 novembre, avec l'appui de la Banque de Luxembourg. Cette grande fête annuelle s'est déroulée au Hall Victor Hugo, à Limpertsberg. Un grand nombre de stands ont proposé, tout au long de la journée, divers articles à la vente (brocante, décoration, jouets, vêtements, etc.) et de nombreuses activités ont été organisées (tombola, animation et jeux pour enfants, spectacle de danse, visite de Saint-Nicolas, etc.). Les recettes ont été affectées à des projets de soutien aux familles en crise au Luxembourg.

Section des secouristes-ambulanciers bénévoles

Coordonnée par un comité, dont les membres sont désignés par les secouristes bénévoles adhérents de la section, elle gère l'activité des secouristes-ambulanciers bénévoles de la Croix-Rouge luxembourgeoise. Elle appuie l'activité du service ambulancier professionnalisé de la Croix-Rouge luxembourgeoise et participe à l'organisation des formations de premiers secours.



Sources de financement

Financement des services

Famille d'activités «Santé»

| Sources de financement | en k € | en % |
|--|---------------|--------------|
| Subsides issus des conventions avec l'Etat ⁽¹⁾ | 1 475 | 2 % |
| Vente de produits sanguins et analyses ⁽²⁾ | 9 258 | 12 % |
| Dons marqués soutenant les services | 149 | 0 % |
| Facturation à l'Assurance Dépendance ⁽³⁾ | 41 519 | 55 % |
| Facturation à l'Assurance Maladie ⁽⁴⁾ | 9 063 | 12 % |
| Facturation à d'autres prestataires ⁽⁵⁾ | 529 | 1 % |
| Facturation au Ministère de la Famille ⁽⁶⁾ | 657 | 1 % |
| Facturation aux particuliers ⁽⁷⁾ | 8 368 | 11 % |
| Financement par des partenaires ⁽⁸⁾ | 1 548 | 2 % |
| Participation du personnel aux frais ⁽⁹⁾ | 744 | 1 % |
| Facturation des cures et thérapies à la CNS ⁽¹⁰⁾ | 1 232 | 2 % |
| Divers | 1 346 | 2 % |
| Total | 75 887 | 100 % |
| Dépenses des services | 73 371 | |
| Reprise provision risques et corrections de valeur ⁽¹¹⁾ | 1 698 | |
| Charges financières et exceptionnelles | 1 135 | |
| Résultat | 3 079 | |

- 1) Quelques services du domaine santé ont conclu une convention avec les ministères compétents pour leur activité et une majorité des dépenses d'exploitation sont pris en charge par l'Etat.
- 2) L'activité du Centre de Transfusion Sanguine n'a pas de but lucratif. Le marché des produits sanguins est réglementé. Les tarifs des produits sanguins sont fixés par le Ministère de la Santé.
- 3) Les services des Aides et Soins, le Centre de convalescence Émile Mayrisch et le Centre Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte œuvrent dans divers secteurs tombant sous le champ d'application de l'Assurance Dépendance et facturent ainsi leurs services pour la partie des prestations couvertes par l'Assurance Dépendance directement à la Caisse Nationale de Santé.
- 4) Il s'agit, pour le service des Aides et Soins, de prestations relevant des nomenclatures des actes et services de la profession d'infirmier et de la profession de kinésithérapeute pour la partie opposable à la Caisse Nationale de Santé.
- 5) Pour le service des Aides et Soins, il s'agit de prestations délivrées en sous-traitance pour un autre prestataire dans le cadre de l'Assurance Dépendance.
- 6) Pour des prestations relevant du catalogue de l'Assurance Dépendance, mais pour lesquels une prise en charge des frais par l'Assurance Dépendance n'est pas possible, le Ministère de la Famille peut accorder l'application d'une tarification au client et ce, en fonction de sa situation de ménage et de revenu. Corollairement, le Ministère de la Famille peut participer au forfait journalier facturé dans le cadre de l'accueil en centre de jour - «accueil gérontologique». En outre, le Ministère de la Famille finance des prestations d'accompagnement et soins palliatifs au domicile du bénéficiaire.
- 7) Une partie importante de cette catégorie constitue la facturation du tarif d'hôtellerie aux habitants du centre intégré pour personnes âgées, du logement encadré, des centres de jour ou du centre de de convalescence. Sont, en outre, facturés aux particuliers des actes prévus par l'Assurance Dépendance ou l'Assurance Maladie mais non pris en charge par la sécurité sociale.

- 8) Sont facturés à des partenaires des frais relevant de projets gérés par le service des Aides et Soins pour d'autres partenaires ainsi que des mises à disposition de personnel.
- 9) Il s'agit essentiellement de la participation des salariés aux frais kilométriques pour l'utilisation de la voiture de service pour l'aller/ retour du domicile au lieu de travail.
- 10) Il s'agit de la facturation des cures et thérapies des patients du centre de convalescence à la Caisse Nationale de Santé.
- 11) Pour le service des Aides et Soins, il s'agit essentiellement de la reprise de la provision pour risque du refus des prestations facturés (1 090 k €) et de la reprise de la provision pour l'adaptation de la convention collective de travail dans le secteur d'aide et de soins (80 k €). Pour le service de Transfusion Sanguine, il s'agit essentiellement d'une reprise d'une correction de valeur sur le stock de produits finis actés en 2010 et reprise en 2011, car le stock concerné a été écoulé. (172 k €) Pour le Centre Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte, il s'agit essentiellement de la reprise de la provision pour frais estimés pour l'année 2010 qui ont effectivement été facturés courant de l'exercice 2011 (132 k €).

Famille d'activités «Social»

| Sources de financement | en k € | en % |
|--|--------------|--------------|
| Subsides issus des conventions avec l'Etat ⁽¹⁾ | 1 397 | 27 % |
| Subsides issus des conventions avec les offices sociaux ⁽²⁾ | 3 207 | 62 % |
| Contribution des particuliers aux activités ⁽³⁾ | 83 | 2 % |
| Financement par des partenaires | 51 | 1 % |
| Comblement du déficit ⁽⁴⁾ | 380 | 7 % |
| Dons marqués soutenant les services | 19 | 0 % |
| Divers | 13 | 0 % |
| Total | 5 150 | 100 % |
| Dépenses des services | 5 137 | |
| Charges financières et exceptionnelles | 17 | |
| Résultat ⁽⁴⁾ | -4 | |

- 1) Une majorité des services opérant dans le domaine social ont conclu une convention avec les ministères compétents pour leur activité et une majorité de dépenses d'exploitation sont pris en charge par l'Etat. Les dépenses telles que les frais des fonctions support ne sont pour l'instant pas pris en charge et des négociations sont en cours d'être menées en vue d'une acceptation de ces dépenses. Le compte d'exploitation de la famille sociale présente un déficit car les frais des fonctions support des services conventionnés, tel que le Riicht Eraus, le dropin, etc. ne sont pas pris en charge par l'Etat.
- 2) Depuis l'année 2011, la Croix-Rouge luxembourgeoise a conclu des conventions de collaboration pour son service social avec différents Offices sociaux. Les subsides issus de ces conventions sont destinés à couvrir les frais de fonctionnement et les frais de personnel du service social.
- 3) La participation des particuliers aux activités sociales est très minime pour les services ayant des conventions avec l'Etat; elle se limite à des participations symboliques à des activités.
- 4) L'activité du Croix-Rouge Buttek ne bénéficie pas de subventions de l'Etat. Afin de pouvoir financer son activité, la Croix-Rouge fait des appels aux dons. La partie non financée par des dons marqués pour l'activité des Croix-Rouge Buttek a été financée par des dons non marqués pour un total de 151 k €. La Helpline sociale, partie professionnelle de la Helpline, a pour objectif de faire le lien entre l'appelant et le service concerné et d'offrir un lieu d'écoute en cas de détresse sociale. L'activité de la Helpline sociale n'a pas de source de financement propre et ainsi elle a été financée par des dons non marqués pour un total de 228 k €.

Famille d'activités «Jeunesse»

| Sources de financement | en k€ | en % |
|--|---------------|--------------|
| Subsides issus des conventions avec l'État ⁽¹⁾ | 10 264 | 55 % |
| Subsides issus des conventions avec les Communes ⁽²⁾ | 6 025 | 33 % |
| Contribution des particuliers aux activités ⁽³⁾ | 1 535 | 8 % |
| Recette de location des centres de vacances | 359 | 2 % |
| Participations de diverses administrations aux besoins des enfants accueillis dans les centres d'accueil | 116 | 1 % |
| Dons marqués soutenant les services | 101 | 1 % |
| Amortissement des subventions d'investissement | 20 | 0 % |
| Divers | 87 | 0 % |
| Total | 18 507 | 100 % |
| Dépenses des services | 19 551 | |
| Recettes sur exercice antérieur de l'État ⁽⁴⁾ | 411 | |
| Charges financières et exceptionnelles | 112 | |
| Résultat ⁽⁵⁾ | -745 | |

- 1) Une majorité des services opérant dans le domaine jeunesse ont conclu une convention avec les Ministères compétents pour leur activité et une majorité de dépenses d'exploitation sont prises en charge par l'État.
Les dépenses telles que les frais des fonctions support ne sont, pour l'instant, pas prises en charge et des négociations sont en cours d'être menées en vue d'une éventuelle acceptation de ces dépenses.
- 2) Les Maisons des Jeunes et les Maisons Relais ont signé des conventions avec des Communes qui contribuent dans le contexte d'un cofinancement entre l'État et les Communes aux frais de fonctionnement de ces services.
- 3) Ce poste reprend, essentiellement, la participation des parents aux heures d'accueil de leur enfant dans les Maisons Relais et Crèches et la participation des parents aux séjours en colonie de vacances.
Les services ont adhéré au système du chèque service, système national comprenant un certain nombre d'heures gratuites et faisant évoluer le tarif des heures payantes en fonction du revenu des parents.
Les forfaits de participation aux colonies de vacances varient également en fonction du revenu des parents.
- 4) Chaque année, les décomptes finaux avec les ministères sont dressés après la clôture finale des comptes annuels. Le solde du montant à recevoir par l'État est estimé de façon prudente pour les comptes annuels courants.
Le surplus perçu de l'État avec une année de décalage est constatée au niveau des recettes sur exercices antérieurs.
- 5) La perte de l'année est essentiellement expliquée par les trois facteurs suivants :
- Les conventions avec l'État ne prennent pas en charge les frais des fonctions support ;
 - Certains services de la famille jeunesse sont impactés à partir d'octobre 2011 par la mise en application d'un financement via facturation des prestations réalisées, à l'encontre de conventions de couverture de déficits et ces services font face fin 2011 aux premières difficultés liées à une insuffisance du tarif en vigueur par rapport au frais ;
 - Le service Vacances ne bénéficie que d'un subside symbolique pour son activité et les forfaits de participation des parents sont insuffisants pour couvrir les coûts de l'activité, étant donné que la Croix-Rouge opte pour une tarification en adéquation avec les situations de revenu des parents.

Famille d'activités «Humanitaire»

| Sources de financement | en k€ | en % |
|---|--------------|--------------|
| Cofinancement de projets par l'État ⁽¹⁾ | 3 095 | 75 % |
| Report et réaffectation des fonds mis en réserve 2010 ⁽²⁾ | -1 676 | -41 % |
| Dons marqués soutenant les services ⁽¹⁾ | 1 267 | 31 % |
| Cofinancement de projets par des Croix-Rouge partenaires ⁽¹⁾ | 778 | 19 % |
| Cofinancement de projets par des Communes ⁽¹⁾ | 303 | 7 % |
| Cofinancement de projets par des fonds disponibles de la CRL ⁽³⁾ | 192 | 5 % |
| Cofinancement de projets par des associations partenaires ⁽¹⁾ | 92 | 2 % |
| Divers | 51 | 1 % |
| Total | 4 102 | 100 % |
| Dépenses des services | 4 211 | |
| Recettes exceptionnelles | 8 | |
| Résultat ⁽⁴⁾ | -101 | |

- 1) Selon le type de projet humanitaire, le Ministère des Affaires Etrangères contribue entre 60 % à 100 % à l'exécution du projet. Pour les projets humanitaires pour lesquels la Croix-Rouge luxembourgeoise n'a pas pu trouver de bailleur de fonds étatique, des solutions alternatives de financement sont recherchées. Ainsi, sont conclus des accords de collaboration ou de partenariat avec des communes, des Croix-Rouge d'autres pays, des associations partenaires, etc.
Une solution alternative pour financer des projets est de faire appel à des dons du grand public. Ainsi, la Croix-Rouge lance régulièrement des appels pour des projets concrets et mobilise des ressources en cas de catastrophes naturelles ou pour des missions de développement humanitaire.
- 2) Les projets humanitaires sont planifiés de par leur nature sur plusieurs années.
Les financements pour un projet sur plusieurs années sont, la plupart du temps, collectés en début du projet, mais sont seulement dépensés au fur et à mesure de l'avancement du projet.
À chaque clôture de l'exercice, les fonds collectés et non dépensés sont mis en réserve au niveau du passif du bilan et à la réouverture de l'année prochaine, ces fonds sont réactivés au niveau des produits, en vue d'être dépensés selon leur destination et en fonction de la planification du projet.

| | |
|--|---------------|
| Utilisation ressources disponibles reporté de l'exercice 2010 | 3 142 |
| Mise en réserve des ressources inutilisée fin de l'exercice 2011 | -5 357 |
| Réaffectations entre projets | 539 |
| Total | -1 676 |

- 3) Selon le type de projet humanitaire, une quote-part de fonds propres variant entre 40 à 20 % du volume du projet, soit en provenance de dons marqués directement collectés pour le projet, soit en provenance de dons non marqués attribués par le Comité exécutif à des projets d'aide humanitaire, est requise.
En 2011, un certain nombre de projets de réhabilitation a été accepté par le Comité Exécutif nécessitant un cofinancement via les fonds disponibles pour des projets d'aide humanitaire.
- 4) Le service Humanitaire comporte à côté des programmes de soutien et de reconstruction et les interventions en cas de catastrophes humaines ou naturelles, également la section canine.
La section canine n'a pas de source de revenus suffisante pour combler les frais d'équipement technique hautement spécialisés nécessaires aux interventions nationales et internationales et explique ainsi une partie importante du déficit de la famille d'activité.

Collecte de dons et partenariats

Tout au long de l'année, la Croix-Rouge collecte 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. Elle remercie vivement l'ensemble de ses particuliers et organisations pour leur engagement régulier.

Les relations avec l'ensemble de ses donateurs sont au cœur des préoccupations de la Croix-Rouge. En 2011, en complément du rapport envoyé à ses principaux donateurs, une version synthétique du rapport d'activité 2010 a ainsi été envoyée à l'ensemble de ses soutiens. De nouveaux outils et supports seront prévus pour continuer à rendre davantage transparente l'utilisation des dons et faire le suivi des soutiens. Sa participation comme membre de la nouvelle association «Don en Confiance Luxembourg», garant du respect du code de bonne conduite pour lequel la Croix-Rouge est signataire fondateur, en est la preuve. Plus d'informations sur www.donenconfiance.lu

Tableau des dons collectés en 2011*

| Type de dons | Montant (en k€) | |
|--|-----------------|--------------|
| | 2011 | 2010 |
| Legs | 1 472 | 2 074 |
| Œuvre nationale de secours G.-D. Charlotte | 1 150 | 1 295 |
| Dons institutionnels (non marqués) | 1 319 | 1 216 |
| Quinzaine du don | 925 | 866 |
| Dons particuliers et organisations | 394 | 350 |
| Dons marqués (projet ou service) | 1 789 | 2 319 |
| Humanitaire | 1 300 | 1 826 |
| Jeunesse | 159 | 215 |
| Santé | 310 | 236 |
| Social | 20 | 42 |
| Total | 5 730 | 6 904 |

* Dans la partie Bilan et Comptes de Profits et Pertes, des informations complémentaires sont disponibles sur les dons affectés en attente d'utilisation par famille d'activités et les dons, legs et donations récoltés pendant l'année.

Quinzaine du don

La Quinzaine du Don (Mois du don à partir de 2012 chaque année en avril) est la campagne annuelle de collecte de dons non marqués, c'est-à-dire non associés à un projet ou service en particulier, la plus

importante pour la Croix-Rouge avec près de 40% des dons annuels. Elle est rendue possible grâce à ses 40 sections locales et près de 2000 bénévoles.

Action des sections locales et campagnes de collecte de dons

Pendant l'année, les sections locales organisent également un certain nombre d'activités qui contribuent à soutenir financièrement les activités de la Croix-Rouge. D'autres campagnes d'appel aux dons sont développées pendant des périodes spécifiques de l'année pour sensibiliser le grand public sur des sujets particuliers, à l'image de la campagne de fin d'année ou lors de lancement de nouveaux projets comme l'épicerie sociale «Croix-Rouge Buttek».

Legs et donations

Les legs et donations restent la principale source de dons privés. Ils permettent à la Croix-Rouge de lancer des projets d'envergure et, dans le cas de legs immobiliers, d'accueillir, de développer voire de créer des activités sociales ou de santé essentielles. Quelques noms de service rendent aujourd'hui encore visibles quelques uns de ces soutiens : Centres d'accueil Maison Norbert Ensich, Centre de Convalescence Emile Mayrisch ou bien encore le Foyer pour demandeurs de protection internationale Félix Schroeder.

Partenariats organisation

Dans l'objectif de garantir une continuité des dons privés, des partenariats avec des organisations sont développés. Les entreprises et fondations en sont les principaux acteurs. Dans le cadre de la politique de responsabilité sociale de celles-ci, la Croix-Rouge construit avec elles des collaborations financières, matérielles ou bénévoles. L'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte est, depuis de nombreuses années, l'un des principaux partenaires de la Croix-Rouge. Plus d'informations sur nos différents partenaires sont disponibles sur www.croix-rouge.lu.

Appels aux dons lors d'urgences humanitaires

Les situations de catastrophes naturelles et humaines engendrent des appels aux dons et des mobilisations publiques importantes. Ce sont les sources de collecte de dons marqués (associés à une situation) les plus importantes. En 2011, les catastrophes au Japon et en Somalie ont engendré un large mouvement de solidarité au Luxembourg.

Quinzaine du Don 2011

En 2011, la Quinzaine de la Croix-Rouge luxembourgeoise a eu lieu du 21 mars au 9 avril sur le thème «Donnez pour agir».

Le dépliant, rédigé en langues française et allemande, a été distribué aux ménages du pays par le biais de l'entreprise des P&T, avant le début de la Quinzaine, grâce au soutien de la société Cactus SA. Dans le dépliant, les activités de la Croix-Rouge luxembourgeoise ont été regroupées selon ses 4 grandes familles d'activités : Santé – Social – Jeunesse – Humanitaire, avec des informations sur les réalisations concrètes de chaque famille en 2010. Le dépliant a mis en évidence l'importance du don durant la Quinzaine pour soutenir l'action de la Croix-Rouge luxembourgeoise et a informé sur l'affectation par projet des dons reçus durant la Quinzaine de 2009.

Grâce à l'engagement altruiste des quêteuses et quêteurs bénévoles et des membres des 40 sections locales, 925 081 € ont été collectés en 2011. La Croix-Rouge luxembourgeoise leur adresse ses sincères remerciements et exprime sa reconnaissance à la population du pays, aux entreprises et aux organisations pour leur bienveillant soutien financier.



Événements

La Quinzaine du Don est également marquée par plusieurs événements et actions de sensibilisation et de collecte de dons.

- 20 mars - Course à pied «Foyer Nordstadsemi»
- 21 mars - Lancement de la Quinzaine en collaboration avec la CFL avec le départ de la locomotive Croix-Rouge de la gare de Luxembourg

- 21 mars - 09 avril : Jeu du quêteur sur internet illustrant l'action bénévole d'un quêteur permettant aux internautes, en récoltant des points, de collecter de l'argent pour la Croix-Rouge
- 22 mars - Café humanitaire sur le bénévolat humanitaire appuyé par une expo photos «Haïti, 8 mois après : regard d'un bénévole» à l'Abbaye Neumünster
- 24 mars - Projection photos «Regards Croisés» sur le quotidien de sexworkers au Luxembourg à l'Exit 07
- 31 mars - Conférence Section Locale de Dippach au Centre Culturel Norbert Sassel à Bettange-sur-Mess sur la démence chez les personnes âgées
- 2 avril - Stands Croix-Rouge Place d'Armes et Cactus et opération Car-Wash à Differdange par la Croix-Rouge de la Jeunesse - Section Differdange pour faire nettoyer son véhicule pour la bonne cause
- 7 avril - Conférence à l'Université ouverte au public au campus universitaire de Walferdange sur le thème des «Familles et enfants en crise»

Le rôle des entreprises

De nombreuses entreprises appuient les efforts de la Croix-Rouge luxembourgeoise en relayant sa campagne dans leurs locaux via des affiches, flyers et autres, telles que le réseau de bus RGTR, la Banque de Luxembourg ou encore, Arcelor Mittal. La société des CFL a accepté de réaliser et de suspendre une banderole aux couleurs de la Croix-Rouge dans le hall de la gare de Luxembourg-ville. D'autres ont accepté de mettre des banniers d'information sur leur site internet.

Les impressions du matériel de communication ont été soutenues par diverses imprimeries, l'imprimerie Moulin ayant, par exemple, offert l'impression des affiches. Certaines entreprises font apparaître les messages sur leurs supports professionnels comme des autocollants sur les taxis Colux ou dans leur brochure à destination des clients. D'autres rédigent des articles dans leur communication interne pour sensibiliser leur personnel. Certaines organisent des quêtes au sein de leur entreprise comme Elvinger, Hoss & Prussen et d'autres le font directement auprès de leurs clients, à l'image de l'action. La quête dans les avions Luxair avec la collaboration du personnel de bord.

L'entreprise possède, en effet, selon son secteur d'activité et ses ressources humaines, financières et matérielles, de nombreuses alternatives de soutien.

Dons et Legs

À la mémoire de personnes décédées.
Affectation selon le désir de la famille.

Service des Aides et Soins

| |
|---|
| Monsieur Albert REIS, Beckerich |
| Madame Alice NEY-MATHIAS, Lamadelaine |
| Monsieur Aloyse SCHOLER, Habscht |
| Madame Antoinette COLJON-HEINEN, Eil |
| Madame Catherine BREMER, Dudelange |
| Madame Cécile KOSTER-RICHARTZ, Redange-sur-Attert |
| Monsieur Edmond LAUTH, Luxembourg |
| Monsieur Fernand KURPIERZ, Linger |
| Madame Francesca ABBRUSCATO-NESPOLA, Heisdorf |
| Monsieur Francis MERJAI, Kirchberg |
| Monsieur François BARTHÉLEMY, Iwerleng |
| Monsieur Gust BACK, Dudelange |
| Madame Hanna MERGEN, Consdorf |
| Madame Hélène MERTENS-SCHROEDER, Rombach-Martelange |
| Monsieur Pierre HELMINGER, Differdange |
| Monsieur Henri BARTZ, Wolper |
| Monsieur Henri GAASCH, Kirchberg |
| Monsieur Henri PUTZ, Dudelange |
| Monsieur Henri RUPPERT, Schengen |
| Madame Irma ETGEN-GROSCH, Oberfeulen |
| Madame Irma OEHRLI-ELCHEROTH, Niederpallen |
| Monsieur Jean BREDIMUS, Schiffflange |
| Monsieur Jean OLINGER, Luxembourg |
| Monsieur Jean-Pierre MINY, Soleuvre |
| Madame Jeanny THILL-THEISCHEN, Redange |
| Monsieur John DE PICARD, Maartel |
| Monsieur Jos WEBER, Remerschen |
| Madame Katharina SCHMITT, ,Eischen |
| Monsieur Léon SCHROEDER, Dippach |
| Madame Lucie WIANCE-WEBER, Erpeldange |
| Madame Madeleine DOLIZY, Eschweiler/Wiltz |
| Monsieur Marcel WEYNANDT, Esch-sur-Alzette |
| Madame Marcelle GOERGEN-MAGUIN, Niedercorn |
| Monsieur Marco NICOLETTI, Pétange |
| Madame Marguerite Annette WILTGEN, Esch-sur-Alzette |
| Madame Marguerite BERTEMES-FELTEN, Luxembourg |
| Madame Maria BAUSCH-BAUSTERT, Esch-sur-Alzette |
| Madame Maria Julia DA PONTE MENEZES, Remich |
| Madame Maria LAZZARA-DE FRANCESCHI, Differdange |
| Madame Marie BAUM-BERINGER, Eich |
| Madame Marie REISCH-ANEN, Kopstal |
| Madame Marie ROLLES-PONCIN, Kirchberg |
| Madame Marie-Thérèse FREYMANN-DROUET, Eischen |
| Madame Marie-Thérèse PORDAN-SCHOENACKER, Pétange |
| Monsieur Mario TONET, Sanem |
| Monsieur Nico BRANDENBURGER, Mamer |
| Monsieur Nicolas FEY, Ettelbruck |
| Madame Nora SCHINTGEN-BANCK, Steinsel |
| Madame Pauline MORANG-SCHMIT, Niederkorn |
| Monsieur Philippe SAILER, Differdange |

| |
|--|
| Madame Pia LOUIS-WAGNER, Aischen |
| Monsieur René GRETHEN, Hamm |
| Monsieur Théodore BLANG, Eischen |
| Madame Thérèse FRANCKÉ HALSDORF, Steinfort |
| Madame Tilly WANDERSCHIED-QUARE, Bonnevoie |
| Monsieur Valentin MUHLEN, Luxembourg |
| Monsieur Jos WEBER, Hamm |
| Madame Yvonne WILTGEN-ENGLEBERT, Belvaux |

Activités de la Croix-Rouge luxembourgeoise

| |
|--|
| Madame Charlotte ALEVA-WANDERSCHIED, Pétange |
| Madame Jeanine DONIES, Grendel |
| Monsieur Norbert ELCHEROTH, Helmsange |
| Madame Rita FABER-CALMES, Luxembourg |
| Monsieur Daniel FRITZ, Bascharage |
| Madame Marichen GASPAR-PERDANG, Folschette |
| Madame Alice GILS-GLODÉ, Heisdorf |
| Monsieur Roger GNAD, Strassen |
| Monsieur Guy GÖFFART, Helmsange |
| Madame Angèle HAAG-MOOTZ, Helmsange |
| Madame Lila HELBACH-KAPP, Esch-sur-Alzette |
| Monsieur Claude HERCKES, Howald |
| Madame Sonia Herckes-Wurtz, Soleuvre |
| Monsieur Pierre HÜBER, Rollingen |
| Mme Ilrène HUESMANN, Esch-sur-Alzette |
| Madame Mathilde KUNNERT-SCHMIT, Bascharage |
| Madame Jeanne LANGERS-ARENDT, Luxembourg |
| Madame Simone LEYDENBACH-MASSARD, Luxembourg |
| Monsieur Robert MANCINI, Luxembourg |
| Madame Jacqueline MANES-HAGELSTEIN, Colpach-Haut |
| Monsieur Joseph MORN, Helmsange |
| Monsieur Nicolas NEUBERG, Pétange |
| Monsieur Jean-Baptiste PALM, Mertert |
| Madame Wally REMAKEL-SCHAAF, Itzig |
| Monsieur Michel ROUSSEAU, Esch-sur-Alzette |
| Docteur Jean STEICHEN, Luxembourg |
| Monsieur René Wilwert, Kayl |

Centre de Transfusion Sanguine

| |
|--------------------------------------|
| Madame Josée BREMER, Luxembourg |
| Monsieur Nico HOFFMANN, Differdange |
| Monsieur Jean-Baptiste PALM, Mertert |
| Monsieur Joseph REINERS, Rodange |
| Monsieur Lucien STEICHEN, Ospern |

Centre de Convalescence Émile Mayrisch, Colpach

| |
|---|
| Madame Anni KOHL-PALZ, Ettelbruck |
| Monsieur Johny LEIDER, Helmdange |
| Madame Albertine PENNING-BERCHEM, Belvaux |

Humanitaire

| |
|--|
| Madame Fatima BENZEDRI, Hagondange |
| Monsieur Charles DESROCHES, Kehlen |
| Madame Léa KARELS-EILENBECKER, Schrandweiler |
| Madame Mariechen MARX, Consdorf |
| Monsieur Frank SCHMITZ, Doennange |
| Monsieur Roland SCHROEDER, Bettembourg |
| Monsieur Alfred WAGNER, Eil |
| Madame Eily WOLTERSDFORD-ZIMMER, Luxembourg |

CIPA, Junglinster

| |
|--|
| Madame Marie GOEDERT-MOHR, Consdorf |
| Madame Alice HARY-WILTZIUS, Larochette |

Sections locales

| |
|------------------------------------|
| Monsieur Pierrot GILSON, Capellen |
| Madame Margot LEONARDY, Echternach |
| Madame Lily MASSONET-PETIT, Warken |

Section Canine

| |
|---|
| Madame Nicole THILGES-ARENDT, Dudelange |
|---|

Epicerie sociales

| |
|--------------------------------------|
| Monsieur Fernand THOMMES, Hesperange |
|--------------------------------------|

Families First Luxembourg

| |
|------------------------------------|
| Monsieur Jeannot LISARELLI, Lannen |
|------------------------------------|

Legs.

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

| |
|---|
| Madame Madeleine GOFFINET, veuve BEMTGEN, Pétange |
| Madame Hélène SCHROEDER, veuve MERTENS, Rombach |
| Monsieur Lucien BERSCHIED, Enscherange |

Autres occasions.

Mariage

| |
|---|
| Monsieur et Madame Tom et Marie BEREND-KELLER, Strassen |
| Monsieur et Madame Sven LAMBERTY-LETELLIER, Luxembourg |
| Monsieur et Madame Patrick et Martine RIES-BUCK, Luxembourg |
| Monsieur et Madame Antoine et Tara RIES-KASSEL, Koetschette |

Noces d’Or ou de Diamant

| |
|---|
| Monsieur et Madame BERTEMES-LUTGEN, noces de Diamant, Petange |
| Monsieur et Madame WAGENER-RICHARTZ, noces d'Or, Hoscheid |

Anniversaire

| |
|--|
| Madame Françoise BRANDON-NEIENS, Bertrange |
| Monsieur Paul GEIMER, Petange |
| Monsieur Arny LASAR, Bereldange |
| Madame Christiane SCHMIT, Drauffelt |

Naissance

| |
|--|
| Madame Elisabeth Marie-Suzanne BRAUN-SCHNEIDER, Moutfort |
| Madame Mia WEISS, Weiswampach |

Retraite

| |
|---|
| Monsieur Pierre GEHLEN, Luxembourg |
| Madame Claudine KAISER-JANN, Schiffflange |

Bilan de la Croix-Rouge luxembourgeoise
au 31 décembre 2011 (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⁾ | 57 958 | 5 666 | 413 | 0 | 64 037 | -13 | 64 024 |
| Actif circulant | 98 778 | 17 243 | 1 280 | 5 742 | 123 043 | -4 624 | 118 419 |
| Stocks | 3 770 | 59 | 48 | 0 | 3 877 | 0 | 3 877 |
| Créances | 18 637 | 7 863 | 837 | 2 561 | 29 898 | -4 624 | 25 274 |
| Actif alloué au patrimoine-réserve ⁽³⁾ | 36 188 | 0 | 0 | 0 | 36 188 | 0 | 36 188 |
| Trésorerie de gestion courante | 1 976 | 9 321 | 395 | 3 181 | 14 873 | 0 | 14 873 |
| Trésorerie allouée au financement des projets futurs | 38 207 | 0 | 0 | 0 | 38 207 | 0 | 38 207 |
| Compte de régularisation | 93 | 2 | 0 | 0 | 95 | 0 | 95 |
| Total actif | 156 829 | 22 911 | 1 693 | 5 742 | 187 175 | -4 637 | 182 538 |

| PASSIF | Croix-Rouge luxembourgeoise | Doheem versuergt Asbl | CR Services Sàrl | Aide Internationale de la CRL Asbl | Sous-total | Éliminations de consolidation | TOTAL |
|---|-----------------------------|-----------------------|------------------|------------------------------------|------------|-------------------------------|---------|
| Fonds propres | 91 220 | 12 567 | 40 | 5 593 | 109 420 | -13 | 109 407 |
| Valeur du patrimoine de départ ⁽²⁾ | 1 000 | 6 000 | 13 | 310 | 7 323 | -13 | 7 310 |
| Patrimoine-réserve en provenance de l'actif alloué ⁽³⁾ | 36 188 | 0 | 0 | 0 | 36 188 | 0 | 36 188 |
| Patrimoine-réserve en provenance des legs et donations ⁽³⁾ | 3 000 | 0 | 0 | 0 | 3 000 | 0 | 3 000 |
| Fonds affectés pour projets futurs ⁽⁴⁾ | 36 788 | 0 | 0 | 5 357 | 42 145 | 0 | 42 145 |
| Dons affectés en attente d'utilisation ⁽⁵⁾ | 1 577 | 828 | 0 | 0 | 2 405 | 0 | 2 405 |
| Réserve légale | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Résultats reportés | 11 977 | 3 522 | 143 | -103 | 15 539 | 0 | 15 539 |
| Résultat de l'exercice | 690 | 2 217 | -117 | 29 | 2 819 | 0 | 2 819 |
| Subventions d'investissements ⁽⁶⁾ | 48 942 | 997 | 0 | 0 | 49 939 | 0 | 49 939 |
| Provisions pour risques et charges | 5 298 | 1 182 | 291 | 5 | 6 776 | 0 | 6 776 |
| Dettes | 11 335 | 8 165 | 1 362 | 144 | 21 006 | -4 624 | 16 382 |
| Compte de régularisation | 34 | 0 | 0 | 0 | 34 | 0 | 34 |
| Total passif | 156 829 | 22 911 | 1 693 | 5 742 | 187 175 | -4 637 | 182 538 |

* Le groupe de la Croix-Rouge luxembourgeoise (CRL) est composé des entités juridiques suivantes :
- Croix-Rouge luxembourgeoise
- Doheem versuergt Asbl
- CR Services Sàrl
- Aide Internationale de la Croix-Rouge luxembourgeoise Asbl
Les refacturations entre ces entités juridiques ont fait l'objet d'un retraitement de consolidation au niveau du tableau ci-dessus.

⁽¹⁾ Immobilisations :
La plupart des immobilisations appartenant à la CRL sont en provenance de donations ou de legs. Leur acquisition n'a pas engendré de coût pour la CRL. Les immobilisations se composent d'une part de 31 millions de constructions, installations, outillage et mobilier nécessaires au fonctionnement courant des services de la CRL. L'autre partie des 33 millions est constitué des constructions en cours, dont les importants, la construction du Centre Intégré pour Personnes Agées à Junglinster et le Centre de Convalescence à Colpach.

⁽²⁾ Fonds associatifs :
Courant de l'exercice 2010, le Comité exécutif a décidé de doter les fonds associatifs. Ces fonds associatifs proviennent de legs et donations perçus en 2010 et de l'intégration initiale de la trésorerie des sections locales au niveau du bilan de la Croix-Rouge luxembourgeoise. De plus le Comité exécutif a décidé de doter les fonds associatifs de l'Aide internationale de la Croix-Rouge luxembourgeoise Asbl pour un total de 310 k€.

Les fonds associatifs de Doheem versuergt asbl sont consitués d'un apport initial en 2001 de la CRL de 1,4 millions, d'un deuxième apport en 2004 à hauteur de 0,5 millions et des conversions de dettes envers la CRL en apport permanent à hauteur de 4 millions en total ainsi que d'une dotation de 67 k€ décidé par l'assemblée générale clôturant l'exercice de 2004.

⁽³⁾ 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 des catastrophes naturelles, des situations de crise résultant d'épidémies ou de catastrophes d'origine humaine, le lancement de projets humanitaires innovants ou bien encore l'assistance à fournir 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 perçus courant 2010 et placés au niveau de la trésorerie allouée au financement des projets futurs.

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

Conformément à son objet et à sa politique, la CRL organise des quêtes au profit de différents programmes. Les fonds reçus pour ces programmes, qui ne sont pas utilisés à la clôture de l'exercice, sont réaffectés à des projets futurs 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 sont destinées à financer ces projets futurs.

| | |
|---------------------------|-------|
| Projets de secours | 11 * |
| Projets de construction | 19 ** |
| Projets d'investissement | 5 *** |
| Projets de remise en état | 7 ** |
| TOTAL | 42 |

* La CRL s'est dotée de fonds disponibles pour des projets de secours, c-à-d afin de faire face à des situations d'urgence nationale et internationale. Les projets d'aide au développement sont uniquement cofinancés par l'Etat et la CRL et doivent prévoir un financement propre pour chaque projet d'aide humanitaire de développement. Une majorité de ces fonds de secours est déjà planifiée pour des projets d'aide humanitaire concrets et sera dépensée dans le proche futur, entre autres, dans des pays ayant subi des catastrophes naturelles.

** La CRL s'est dotée de fonds pour construire les infrastructures nécessaires à l'exploitation de ses services et garantir la pérennité des infrastructures actuelles. Ainsi, un gros projet de construction prévoyant l'investissement de fonds propres est la modernisation du Centre de Convalescence de Colpach.

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

(5) Dons affectés en attente d'utilisation

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

En 2011, les dons suivants ont été mis en réserve au niveau du passif pour le volet institutionnel :

| | |
|---------------|--------|
| International | 33* |
| Jeunesse | 100** |
| Santé | 206*** |
| TOTAL | 339 |

* Il s'agit essentiellement de la collecte pour la construction de maisons au Burundi, fonds collectés courant de l'année 2011, qui ne seront utilisés que courant de l'année 2012.

** Il s'agit des dons collectés dans le contexte de la campagne annuelle 2011-2012 pour soutenir les familles en crise. Cette campagne lancée fin 2011 est continuée en 2012 et le résultat global sera utilisé au fur et à mesure, en vue de mettre en place des projets en faveur de familles en crise.

***Il s'agit essentiellement des dons collectés dans le contexte de la campagne annuelle 2010-2011 pour lutter contre la dépendance et l'isolement des personnes au Luxembourg. Un nombre croissant de personnes, en majorité âgées, se retrouvent seules à leur domicile, vouées à elles-mêmes, dépourvues d'échanges sociaux et, souvent, sans aucun lien vers l'extérieur. Contrairement aux idées reçues, la dépendance et la solitude peuvent aussi concerner les moins jeunes, suite à un accident, une maladie ou un handicap.

Destination des dons en attente d'utilisation

| | | | | | | | |
|-------|------|---------------|------|----------|------|--------|-----|
| Santé | 54 % | International | 22 % | Jeunesse | 18 % | Social | 6 % |
|-------|------|---------------|------|----------|------|--------|-----|

(6) Subventions d'investissement:

Les subventions d'investissement qui proviennent de l'Etat, des communes et des autres partenaires ne couvrent que très rarement les 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'investissement:

| | | | | | | | |
|------|------|----------|-----|-------------|-----|---------------|-----|
| État | 86 % | Communes | 6 % | Partenaires | 2 % | Fonds propres | 6 % |
|------|------|----------|-----|-------------|-----|---------------|-----|

Gouvernance financière

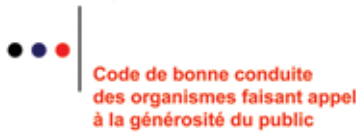
Instance de contrôle



Les comptes annuels 2011 des différentes entités juridiques de la Croix-Rouge luxembourgeoise ont été certifiés par le cabinet de révision agréé PKF ABAX Audit.

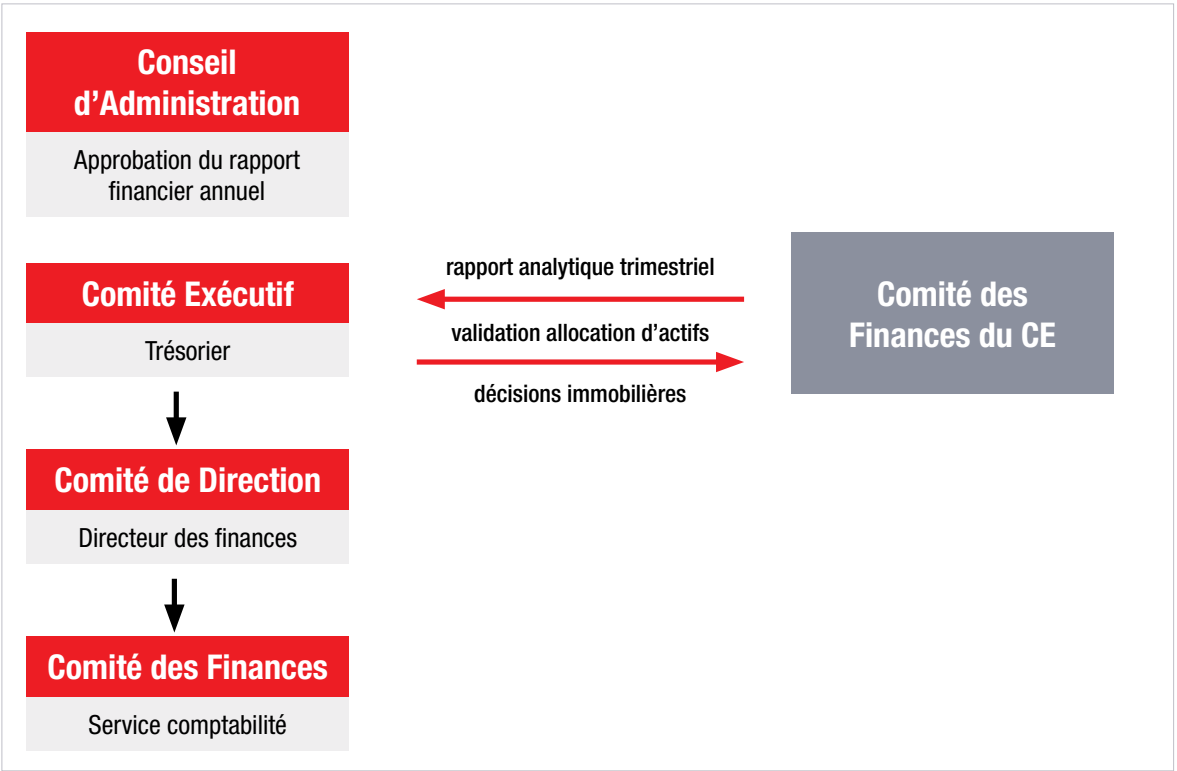
Chartes et procédures

■ La Croix-Rouge étant une organisation qui fait appel à la générosité du public pour financer son action, son Conseil d'Administration a mis en place, en 2008, un règlement général relatif à la gouvernance et aux finances, visant à garantir une utilisation optimale des fonds reçus.



■ Le code de bonne conduite régit la gestion des collectes de dons et garantit le don en toute confiance. La Croix-Rouge se doit à la fois d'appliquer des principes de gestion désintéressée et rigoureuse et de mettre en place des actions de communication irréprochables afin d'assurer une transparence financière à l'égard de ses donateurs.

Chaîne décisionnelle



Les versions complètes de ces documents sont disponibles en annexe.

Comptes de profits et pertes de l'ensemble du
groupe de la Croix-Rouge luxembourgeoise vus par
entité juridique au 31 décembre 2011 (en k€)

| | Croix-Rouge luxembourgeoise | Doheem versuergt Asbl | CR Services Sàrl | Aide Internationale de la CRL Asbl | Sous-Total | Éliminations de consolidation* | Total |
|---|--------------------------------|-----------------------|------------------|---------------------------------------|------------|-----------------------------------|---------|
| Dépenses d'exploitation des services | 58 532 | 48 579 | 5 721 | 4 063 | 116 895 | -8 285 | 108 610 |
| Frais de fonctionnement des services | 18 024 | 9 028 | 2 467 | 1 906 | 31 425 | -8 368 | 23 057 |
| Frais de personnel | 30 870 | 37 786 | 3 028 | 410 | 72 094 | 83 | 72 177 |
| Correction de valeur sur postes d'actif | 5 888 | 850 | 154 | 0 | 6 892 | 0 | 6 892 |
| Autres charges d'exploitation | 3 750 | 915 | 72 | 1 747 | 6 484 | 0 | 6 484 |
| Recettes d'exploitation des services | 58 391 | 50 792 | 5 662 | 4 088 | 118 893 | -8 052 | 110 841 |
| Recettes de facturation | 28 061 | 47 473 | 5 506 | 0 | 81 040 | -7 974 | 73 066 |
| Autres produits d'exploitation | 30 330 | 3 319 | 116 | 4 088 | 37 853 | -78 | 37 775 |
| Résultat d'exploitation des services | -141 | 2 213 | -99 | 25 | 1 998 | 233 | 2 231 |
| Résultat financier et exceptionnel | | | | | | | |
| Résultat financier | 583 | 28 | -14 | 14 | 611 | 0 | 611 |
| Résultat exceptionnel | 247 | -23 | -4 | -10 | 210 | -233 | -23 |
| Résultat financier et exceptionnel | 830 | 5 | -18 | 4 | 821 | -233 | 588 |
| Résultat de l'exercice | 689 | 2 218 | -117 | 29 | 2 819 | 0 | 2 819 |

* Le groupe de la Croix-Rouge luxembourgeoise est composé des entités juridiques suivantes :
- Croix-Rouge luxembourgeoise
- Doheem versuergt Asbl
- CR Services Sàrl
- Aide Internationale de la Croix-Rouge luxembourgeoise Asbl
Les refacturations entre ces entités juridiques ont fait l'objet d'un retraitement de consolidation au niveau du tableau ci-dessus.

Comptes de profits et pertes de l'ensemble du
groupe de la Croix-Rouge luxembourgeoise vus par
famille d'activités au 31 décembre 2011 (en k€)*

| | Santé | Social | Jeunesse | Humanitaire | Total Opérationnel | Institutionnel** | Sous-Total | Éliminations de consolidation | Total |
|---|-------|--------|----------|-------------|--------------------|---------------------|------------|-------------------------------|--------|
| Dépenses d'exploitation des services | 73371 | 5137 | 19551 | 4211 | 102270 | 14625 | 116895 | -8285 | 108610 |
| Frais de fonctionnement des services | 19096 | 664 | 7037 | 1990 | 28787 | 2638 | 31425 | -8368 | 23057 |
| Frais de personnel | 48936 | 4427 | 12348 | 410 | 66121 | 5973 ⁽¹⁾ | 72094 | 83 | 72177 |
| Correction de valeur sur postes d'actif | 3323 | 35 | 81 | 64 | 3503 | 3389 | 6892 | 0 | 6892 |
| Autres charges d'exploitation | 2016 | 11 | 85 | 1747 | 3859 | 2625 ⁽²⁾ | 6484 | 0 | 6484 |
| Recettes d'exploitation des services | 76011 | 5099 | 18489 | 4102 | 103701 | 15192 | 118893 | -8052 | 110841 |
| Recettes de facturation | 71298 | 159 | 2458 | 11 | 73926 | 7114 ⁽³⁾ | 81040 | -7974 | 73066 |
| Autres produits d'exploitation | 4713 | 4940 | 16031 | 4091 | 29775 | 8078 ⁽⁴⁾ | 37853 | -78 | 37775 |
| Résultat d'exploitation des services | 2640 | -38 | -1062 | -109 | 1431 | 567 | 1998 | 233 | 2231 |
| Résultat financier et exceptionnel | | | | | | | | | |
| Résultat financier | 28 | 0 | 0 | 14 | 42 | 569 | 611 | 0 | 611 |
| Résultat exceptionnel | 411 | 34 | 317 | -6 | 756 | -546 ⁽⁵⁾ | 210 | -233 | -23 |
| Résultat financier et exceptionnel | 439 | 34 | 317 | 8 | 798 | 23 | 821 | -233 | 588 |

| | | | | | | | | | |
|------------------------|------|----|------|------|------|-----|------|---|------|
| Résultat de l'exercice | 3079 | -4 | -745 | -101 | 2229 | 590 | 2819 | 0 | 2819 |
|------------------------|------|----|------|------|------|-----|------|---|------|

* Le groupe de la Croix-Rouge luxembourgeoise (CRL) est composé de différentes entités juridiques (voir sur 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 institutionnel du groupe de la CRL est composé :
- des frais des fonctions support, tel que les services de direction générale, ressources humaines, finances, informatique et communication ;
- des services support de restauration et de nettoyage regroupés au niveau de l'entité juridique de CR Services Sàrl ;
- de la collecte et de l'affectation des fonds non marqués en vue d'assurer les missions de la CRL.

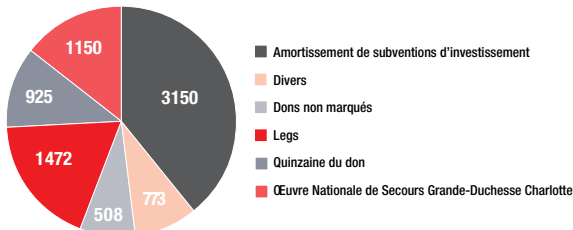
⁽¹⁾ Cette rubrique est composée comme suit (en k€):
Personnel de restauration et de nettoyage: 3028*
Personnel des fonctions support 2945
TOTAL 5973

*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⁾ Ce poste est essentiellement constitué des 2500 k€ de legs et donations affectés aux projets futurs repris au niveau du passif du bilan.

⁽³⁾ Cette rubrique est essentiellement composée du chiffre d'affaire réalisé par CR Services Sàrl pour un total de 5506 k€ en 2011. Le restant de ce total est généré par les refacturations des fonctions de direction et support de la CRL aux services opérationnels. Etant donné que la majorité de ce chiffre d'affaire est réalisé à l'intérieur du groupe de la Croix-Rouge luxembourgeoise, ce chiffre d'affaire constitue un des retraitements de consolidation.

⁽⁴⁾ Les autres produits d'exploitation récoltés au niveau institutionnel se composent comme suit (en k€):



En 2011, un total de 2500 k€ des fonds collectés a été affecté aux projets futurs afin d'être utilisé dans les années à venir.

⁽⁵⁾ Le résultat exceptionnel au niveau institutionnel est essentiellement composé des dons marqués mis en réserve au niveau du passif du bilan. La rubrique « dons affectés en attente d'utilisation » du bilan de la CRL fournit plus de détails.



| | |
|---|-----|
| > Annexe 1 : Centres de vacances | 118 |
| > Annexe 2: Cours de Secourisme | 119 |
| > Annexe 3: Comptes de profits et pertes Spëndchen Asbl | 121 |
| > Annexe 4: Code de bonne conduite | 122 |
| > Annexe 5: Gouvernance et Finances | 123 |
| > Annexe 6: Administrateurs de la Croix-Rouge | 126 |
| > Annexe 7: Coordonnées des services | 127 |

Annexe 1:
Centres de vacances

Groupes hébergés dans les centres de vacances de la Croix-Rouge en 2011

| « Am Bongert » Berg | Nombre de personnes | Total journées |
|----------------------------------|------------------------|-------------------|
| Crèche Zolwerknäppercher | 9 | 36 |
| Luxembourg | 39 | 39 |
| Differdange | 15 | 60 |
| Differdange | 16 | 64 |
| Differdange | 16 | 64 |
| Differdange | 53 | 212 |
| Esch-sur-Alzette | 21 | 21 |
| Institut pour IMC | 18 | 54 |
| Sanem | 31 | 124 |
| Sanem | 56 | 224 |
| Luxembourg | 21 | 21 |
| Luxembourg | 48 | 96 |
| Sanem | 31 | 124 |
| Luxembourg | 28 | 56 |
| Luxembourg | 32 | 96 |
| Section Secouristes-Ambulanciers | 26 | 52 |
| CRL – Section Canine | 78 | 156 |
| Formations CRL Service Vacances | 290 | 10150 |
| Colonies de vacances Croix-Rouge | 149 | 4768 |
| Total | 977 | 16 417 |

| « Rosentirli » Fiesch/Valais suisse | Nombre de personnes | Total journées |
|--|------------------------|-------------------|
| Weiler-la-Tour | 18 | 126 |
| Sanem | 47 | 329 |
| Sanem | 48 | 336 |
| Sanem | 44 | 308 |
| Sanem | 42 | 294 |
| Lycée Nic Bieber Dudelange | 45 | 225 |
| Bertrange | 53 | 477 |
| Steinfort | 35 | 175 |
| Sanem | 50 | 350 |
| Sanem | 50 | 350 |
| Sanem | 52 | 364 |
| Sanem | 54 | 378 |
| Contern | 39 | 312 |
| Colonies de vacances Croix-Rouge | 225 | 10 488 |
| Total | 802 | 14 512 |

| « Sandkaul » De Panne / Littoral belge | Nombre de personnes | Total journées |
|---|------------------------|-------------------|
| CRL – Section Canine | 20 | 40 |
| CRL – Maison Henri Dunant Hellange | 11 | 33 |
| Centre d'Education Différenciée Luxembourg | 6 | 18 |
| Differdange | 54 | 270 |
| Differdange | 45 | 225 |
| Institut pour IMC | 7 | 28 |
| Institut pour IMC | 11 | 44 |
| Kayl | 33 | 132 |
| Kayl | 34 | 136 |
| Kayl | 48 | 192 |
| Hesperange | 32 | 96 |
| Roeser | 36 | 108 |
| Beaufort | 50 | 200 |
| Steinfort | 18 | 36 |
| Medernach | 14 | 28 |
| Sankt-Nikolaus-Schule Kall | 48 | 192 |
| Formation CRL Service Vacances | 38 | 304 |
| Colonies de vacances Croix-Rouge | 313 | 20 658 |
| Total | 818 | 22 740 |

| | | |
|--------------------------------|------|--------|
| Total Berg + De Panne + Fiesch | 2597 | 53 669 |
|--------------------------------|------|--------|

Annexe 2:
Cours de Secourisme

En 2011, la Croix-Rouge luxembourgeoise a organisé 75 cours élémentaires en secourisme, regroupant au total 1 244 participants et 37 cours de recyclage, regroupant au total 396 participants.

| Cours d'initiation aux gestes de 1 ^{er} secours (entreprises, écoles, associations, etc.) | | Nombre de participants |
|---|---|------------------------|
| Luxembourg-Ville | Banque de Luxembourg | 12 |
| | Banque de Luxembourg | 14 |
| | Banque de Luxembourg | 18 |
| | Deloitte | 14 |
| | Centre de Recherche Public Henri Tudor | 16 |
| | Co-Labor | 12 |
| | Cour de Justice de l'Union Européenne | 16 |
| | Cour de Justice de l'Union Européenne | 17 |
| | Etude d'Avocats Elvinger, Hoss et Prussen | 10 |
| | Express Services | 14 |
| | Fortis Assurances | 16 |
| | Goblet Lavandier et Associés | 9 |
| | A&P Kieffer Omnitec | 16 |
| | A&P Kieffer Omnitec | 18 |
| | Neie Lycée | 20 |
| | Uelzecht Lycée | 12 |
| | NAXI | 10 |
| | NAXI | 11 |
| | Siemens | 17 |
| | Waldorfschoul Letzebuerg | 20 |
| Beaufort | Maison Relais | 10 |
| Bertrange | Aral | 10 |
| | Croix-Rouge Kannervilla Carlo Hemmer | 16 |
| Leudelange | CK Kieffer | 9 |
| Strassen | KPMG | 9 |
| Total | | 346 |

| Cours élémentaires en secourisme (cours accessibles à la population) | Nombre de participants |
|---|---------------------------|
| Beckerich | 26 |
| Betzdorf | 16 |
| Bech | 15 |
| Beaufort | 15 |
| Luxembourg-Beggen | 11 |
| Bissen | 28 |
| Clervaux | 12 |
| Frisange | 28 |
| Grosbous | 10 |
| Hesperange | 14 |
| Luxembourg-Kirchberg | 30 |
| Kopstal | 20 |
| Luxembourg-Hollerich | 41 |
| Luxembourg-Hollerich | 23 |
| Mompach | 16 |
| Moutfort | 19 |
| Mertzig | 16 |
| Pontpierre | 19 |
| Reckange / Mess | 11 |
| Sandweiler | 18 |
| Selscheid | 11 |
| Schuttrange | 15 |
| Tuntange | 12 |
| Vichten | 15 |
| Tandel | 27 |
| Walferdange | 10 |
| Total | 478 |

Annexe 3:
Comptes de profits et pertes Spëndchen
Asbl* au 31 décembre 2011 (en k€)

| Cours organisés pour associations, écoles, entreprises | | Nombre de participants |
|--|---|------------------------|
| Luxembourg-Ville | Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat | 17 |
| | Administration des Douanes et Accises | 25 |
| | Administration des Douanes et Accises | 23 |
| | Crédit Agricole | 11 |
| | Crédit Agricole | 10 |
| | Caceis Bank | 28 |
| | Ecole Privée Fieldgen | 25 |
| | Initiativ Rëm Schaffen | 12 |
| | Lycée Technique Privé Emile Metz | 12 |
| | LuxEnergie | 12 |
| | Lycée Aline Mayrisch | 19 |
| | Lycée Aline Mayrisch | 30 |
| | Lycée Vauban | 11 |
| | Lycée Technique pour Professions de Santé | 12 |
| | Lycée Michel Lucius | 18 |
| | Lycée Michel Lucius | 23 |
| | Lycée Michel Rodange | 13 |
| | Lycée Athénée | 17 |
| | Lycée Athénée | 12 |
| | Lycée Athénée | 21 |
| | Ministère de la Famille | 16 |
| | Entreprise des Postes et Télécommunications | 20 |
| | Schroeder & Associés | 11 |
| | De Verband Group | 14 |
| Differdange | Arcelor Mittal | 19 |
| Munsbach | Cetrel | 13 |
| Hesperange | Jugendtreff Hesper | 9 |
| Bertrange | Orange S.A. | 9 |
| Walferdange | Tricentenaire asbl | 9 |
| Total | | 471 |

| Cours de rappel de secourisme | | Nombre de participants |
|-------------------------------|---|------------------------|
| Luxembourg-Ville | Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat | 31 |
| | Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat | 11 |
| | Commission de Surveillance du Secteur Financier | 6 |
| | Centre de Recherche Public de la Santé | 11 |
| | Centre de Logopédie | 13 |
| | Deloitte | 15 |
| | Crédit Agricole | 5 |
| | Crédit Agricole | 6 |
| | European Fund Administration | 15 |
| | Inter-Actions asbl – Maison des Jeunes Clausen | 9 |
| | Sparinvest | 9 |
| | Schroeder & Associés | 11 |
| | Union Bancaire Privée Luxembourg | 8 |
| | Boevange/Attert | 15 |
| | Grevels | 16 |
| Hesperange | Foyer Heesprénger | 17 |
| Rumelange | Institut Saint Joseph | 10 |
| Betzdorf | Institut Saint Joseph | 28 |
| Betzdorf | Institut Saint Joseph | 24 |
| Berg | Centre Thérapeutique Kan-nerhaus Jean | 7 |
| Luxembourg-Kirchberg | | 14 |
| Ellange | OBG LUX | 17 |
| Walferdange | ATP asbl | 15 |
| Koerich | Syndicat des Eaux du Sud | 8 |
| Strassen | Les Thermes | 22 |
| Weiler-la-Tour | | 6 |
| Total | | 349 |

| | |
|------------------------------------|-----|
| Dépenses d'exploitation | 365 |
| Frais de fonctionnement | 274 |
| Frais de personnel | 91 |
| Recettes d'exploitation | 366 |
| Produits d'exploitation | 268 |
| Dotations membres | 98 |
| Résultat d'exploitation | -1 |
| Résultat financier et exceptionnel | 0 |
| Résultat de l'exercice | -1 |

* Spëndchen Asbl a été créée en 2009 pour organiser la collecte, l'achat et la distribution des produits aux épiceries sociales. Les membres fondateurs sont la Croix-Rouge luxembourgeoise, Caritas Luxembourg et Aarbechtshëllef Asbl.

Annexe 4:
Code de bonne conduite des organismes
faisant appel à la générosité du public

Conscients de leur devoir d'information **envers les donateurs** et souhaitant qu'ils puissent donner en toute confiance, la Croix-Rouge luxembourgeoise, la Fondation Alzheimer, la Fondation Caritas Luxembourg, la Fondation Kräizbiereg et la Fondation Luxembourgaise Contre le Cancer, cinq organismes sans but lucratif luxembourgeois actifs dans les domaines humanitaire et social, ci-après dénommés «organismes adhérents», ont rédigé et adhéré au présent *Code de bonne conduite des organismes faisant appel à la générosité du public* (Code).

Lors de l'élaboration du Code, les organismes adhérents ont voulu répondre aux questions légitimes que se posent les donateurs, notamment :

- Sur quels critères puis-je juger que mon don sera utilisé de manière optimale et conformément à l'objet de la sollicitation ?
- Comment puis-je m'informer sur les actions menées ?
- Comment ces actions sont-elles gérées et contrôlées ?
- Comment l'organisme fonctionne-t-il ?

De par la signature officielle du présent Code, les organismes adhérents formalisent ainsi des engagements et des pratiques, souvent déjà existants. Ils affirment leur attachement à la notion de transparence et à leur obligation morale de rendre régulièrement des comptes aux donateurs.

Les six engagements à respecter

Pour permettre «le don en confiance», les organismes adhérents entendent respecter les six engagements suivants :

1. Les droits des donateurs

Les donateurs ont droit :

1. à une information complète concernant le don sollicité.
2. à une attestation officielle de leur don dans un délai raisonnable.
3. au respect de l'affectation des fonds.
4. à une réponse rapide et honnête à leurs demandes d'information.
5. à une réponse appropriée et rapide en cas de réclamation.

2. Une gestion désintéressée

Les organismes adhérents s'engagent à :

1. ne pas rémunérer les fonctions d'administrateurs.
2. ne pas distribuer directement ou indirectement des bénéfices.
3. ne pas attribuer de l'actif aux sympathisants de l'organisme adhérent et leurs ayants droit.
4. ne pas accorder aux salariés des organismes adhérents le droit de vote ni le droit d'être élu à l'organe statutaire compétent de l'organisme en question.

3. Une gestion rigoureuse

Les organismes adhérents s'engagent à :

1. mettre en place des procédures et des contrôles per-

mettant d'assurer la pertinence et l'efficacité de leur gestion.

2. sélectionner les fournisseurs dans des conditions objectives et transparentes.
3. mettre en place un mode de gestion des plaintes et à informer au moins annuellement l'organe de direction du nombre, du type et du règlement des plaintes des donateurs.

4. Des actions de communication irréprochables

Les organismes adhérents s'engagent à :

1. donner au public et à leurs donateurs une information fiable, loyale, précise et objective.
2. respecter la dignité des bénéficiaires; et ne pas exploiter abusivement l'image de la détresse humaine, ni cautionner une forme quelconque de discrimination, ni inciter à la violence.
3. mettre à la disposition des donateurs un rapport des activités de l'année écoulée comprenant notamment la somme des fonds recueillis lors des actions de collecte de fonds auprès du public et leur affectation.

5. Des actions de collecte de fonds irréprochables

Les organismes adhérents s'engagent à :

1. ne mettre en œuvre que des modes de collecte de fonds respectueux des donateurs.
2. régler par convention écrite toute collecte organisée par un tiers rémunéré et à en informer le public.
3. n'accorder aucun avantage direct ou indirect proportionnel aux fonds collectés aux personnes apportant leur concours aux opérations de collecte de fonds.
4. ne se procurer des moyens financiers nécessaires qu'avec droiture et qu'avec des dépenses justifiables.
5. ne pas vendre, louer, partager ou échanger leurs listes de donateurs.

6. Transparence financière à l'égard des donateurs

Les organismes adhérents s'engagent à :

1. tenir une comptabilité régulière, à établir leurs comptes annuels comprenant le bilan, le compte de profits et pertes ainsi que l'annexe et à établir, à la fin d'un exercice social, un budget prévisionnel pour l'exercice social subséquent.
2. (se) faire contrôler leurs comptes annuels par un réviseur d'entreprises désigné par l'organe statutaire compétent.
3. tenir les comptes annuels, le rapport de gestion et le rapport du réviseur d'entreprises à disposition des donateurs à leur siège.

La Croix-Rouge luxembourgeoise est membre de l'a.s.b.l. Don en Confiance Luxembourg qui a vu le jour en janvier 2011. Plus d'informations sur www.donenconfiance.lu

Annexe 5:
Gouvernance et Finances

Règlement général

**Description générale, objectifs
et politique financière**

La Croix-Rouge fait régulièrement appel à la générosité du public pour financer son action qui s'étend de l'aide internationale dans des régions touchées par la guerre et les catastrophes naturelles à la protection des personnes vulnérables au niveau national, en passant par des services spécialisés telle que la transfusion sanguine.

La Croix-Rouge bénéficie ainsi de dons et legs venant de personnes privées et de personnes morales. Par ailleurs, dans le cadre de ses multiples activités, elle a signé des conventions avec l'État pour assurer le financement des prestations fournies dans certains domaines. Une partie des services prestés sont payants, d'autres prestations sont offertes à titre gracieux ou sont subventionnées.

De nombreux bénévoles, en offrant leurs prestations, contribuent aussi à l'équilibre financier avec comme seule contrepartie notre gratitude à tous. Une partie des bénévoles œuvrent dans le cadre des «Sections locales de la Croix-Rouge»; une partie de leur action consiste à faire appel à la générosité des habitants; ils collectent par ce biais une partie significative des dons dont la Croix-Rouge a besoin.

En réponse à la générosité dont elle bénéficie, la Croix-Rouge se doit d'administrer les fonds reçus de façon la plus responsable qui soit et s'obliger à fournir toutes les informations nécessaires pour assurer une transparence totale sur ses comptes. *La Croix-Rouge s'oblige à tout mettre en œuvre pour garantir une utilisation optimale des fonds reçus en minimisant les frais de structure; les retombées sur le terrain s'en trouvent ainsi maximisées.*

Au fil du temps, la Croix-Rouge a accumulé un patrimoine dont le produit permet de couvrir une partie des frais et dont le capital doit être considéré comme un coussin de sécurité. Le patrimoine de la Croix-Rouge luxembourgeoise est une réserve qui doit être préservée pour faire face à des événements exceptionnels telles des catastrophes naturelles, des situations de crise résultant, par exemple, d'épidémies ou des catastrophes d'origine humaine.

Gouvernance et Finances

Les responsabilités sont clairement réparties dans la chaîne de traitement des transactions et la gestion des actifs. Ensemble avec d'autres ONG et organisations

humanitaires, la Croix-Rouge est signataire du *Code de bonne conduite des organismes faisant appel à la générosité du public*.

Le Comité Exécutif est statutairement responsable de la gestion des affaires courantes. Il délègue la gestion des affaires courantes à un Comité de Direction. Le Trésorier qui est un membre du Comité Exécutif veille à l'établissement des états financiers et est chargé de la mise en œuvre de la gestion de la trésorerie et du patrimoine. Le Trésorier délègue le volet opérationnel à la Direction des Finances.

Les états financiers de la Croix-Rouge préparés par la Direction des Finances sont transparents et donnent une image fidèle du patrimoine et des opérations sur l'année écoulée. Les comptes sont préparés de manière à permettre une lecture analytique des opérations.

Le Comité Exécutif constitue un Comité des Finances qui lui propose les orientations générales, les allocations d'actifs, les orientations en matière financière et surveille la mise en œuvre des décisions prises. Le Comité des Finances prépare pour le Comité Exécutif toutes les grandes décisions qui sont à prendre notamment dans le domaine de l'immobilier.

États Financiers et Réviseur d'Entreprises

Le Comité Exécutif de la Croix-Rouge présente à la réunion statutaire du Conseil d'Administration (2^e vendredi du mois de mai) les états financiers de l'exercice écoulé comprenant le bilan, le compte de profits et pertes ainsi que les notes aux états financiers. Les états financiers sont audités par un Réviseur d'Entreprises qui reçoit son mandat du Conseil d'Administration. Les comptes sont révisés suivant les normes internationales d'audit. Le Réviseur d'Entreprises rapporte au Conseil d'Administration. Le Comité Exécutif est responsable de l'établissement et de la présentation sincère de ces états financiers. Cette responsabilité comprend : la conception, la mise en place et le suivi d'un contrôle interne relatif à l'établissement et la présentation sincère des états financiers ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs; le choix et l'application de méthodes comptables appropriées, ainsi que la détermination d'estimations comptables raisonnables au regard des circonstances.

Le Comité Exécutif de la Croix-Rouge présente, en outre, une évaluation du Patrimoine à la date de clôture des comptes ainsi qu'une ventilation analytique des comptes de pertes et de profits.

Les états financiers sont disponibles à la demande au siège et sur le site internet de la Croix-Rouge : <http://www.croix-rouge.lu>.

Le Réviseur d'Entreprises émet, à la suite de sa mission, une lettre de recommandation.

Budget

Avant le début de l'exercice, le Directeur des Finances présente au Comité Exécutif un projet de budget. Le budget doit être approuvé par le Comité Exécutif.

Ressources – sources de fonds

Les sources de fonds peuvent être classées selon quatre catégories :

- **Les fonds privés** proviennent de particuliers, d'entreprises, de fondations, d'associations, de dons et de legs, de la vente d'objets et des recettes de manifestations ;
- **Les fonds publics** proviennent du gouvernement, de communes et de « l'œuvre nationale de secours Grande-duchesse Charlotte ». Certaines prestations sont rémunérées dans le cadre de conventions signées avec les Ministères et les Organismes de la sécurité sociale ;
- **Les revenus issus du patrimoine** ; le patrimoine provient de l'accumulation de dons et legs, ainsi que des éventuels excédents annuels. Une partie de ces réserves sont composées de liquidités disponibles à court terme et permettant d'intervenir en urgence. Une autre partie est investie en valeurs mobilières et immobilières et produit des revenus supplémentaires ;
- **Les revenus provenant de la prestation de services.**

Patrimoine – réserves

Le patrimoine de la Croix-Rouge doit être considéré comme un capital qui doit être préservé pour faire face à des événements exceptionnels telles que des catastrophes naturelles, des situations de crise résultant par exemple d'épidémies ou des catastrophes d'origine humaine.

Les revenus générés par ce patrimoine contribuent à couvrir les frais relatifs à l'action de la Croix-Rouge ainsi qu'une partie des frais de structure et d'administration.

La gestion du patrimoine respecte une approche éthique compatible avec l'esprit du mouvement de la Croix-Rouge.

Objectifs de la collecte des fonds

La collecte se fait dans l'unique but de soutenir l'action de la Croix-Rouge telle que définie par ses missions. La collecte se fait dans le strict respect des « 7 Principes fondamentaux du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge » et du *Code de bonne conduite des organismes faisant appel à la générosité du public* (documents en annexe).

La collecte se pratique dans le but de garantir l'indépendance financière, c.à.d. d'éviter de devenir dépendant d'un bailleur de fonds ou d'opérations de collecte orchestrées par des médias.

De préférence, la collecte des fonds se fait sans être limitée à l'utilisation pour une mission précise. En effet, d'un point de vue juridique, il est parfois difficile de réaffecter les éventuels excédents de collecte à une autre cause. Force est cependant de constater la forte mobilisation du public suite à de grandes catastrophes bénéficiant d'une forte présence médiatique. Ceci entraîne un drainage vers les missions plus visibles aux dépens parfois de problèmes moins spectaculaires, mais néanmoins importants.

La Croix-Rouge se dote d'une stratégie de collecte des fonds performante dans le seul but de financer son action.

Efficacité – déperdition en frais

Dans le but de maximiser les ressources disponibles pour remplir les missions de la Croix-Rouge, il est primordial de minimiser la « déperdition » à travers les frais de structure. Avec cet objectif, le Comité Exécutif et le Comité de Direction veillent à ce que la Croix-Rouge se dote d'une infrastructure et de services administratifs efficaces. Cela passe par une organisation adaptée, une répartition claire des responsabilités, la mise en commun de moyens et la recherche de la productivité optimale à travers une coordination efficace et une informatique efficiente.

Contrôle des dépenses

Le Comité Exécutif fixe les priorités dans les missions de la Croix-Rouge et libère les fonds nécessaires pour leur financement. Le Comité de Direction met en œuvre les actions ainsi décidées.

Le Comité Exécutif de la Croix-Rouge s'assure de la mise en place d'un contrôle rigoureux des dépenses à plusieurs niveaux. Ce contrôle s'effectue par des services internes et externes.

Principes de la Gestion du patrimoine

La gestion des actifs financiers s'effectue selon des principes généraux établis et validés par le Conseil d'Administration. La gestion n'est pas de nature spéculative et une proportion raisonnable des actifs est détenue en liquide pour faire face aux dépenses ordinaires et extraordinaires.

Le Directeur des Finances détermine ensemble avec le Service Comptabilité le niveau des réserves de liquidité adéquat pour garantir un fonctionnement opérationnel à travers le cycle annuel.

Le solde du patrimoine est dès lors considéré comme « réserve patrimoniale » et se trouve transféré sur des comptes spécifiques destinés à être gérés à long terme.

La gestion du patrimoine est confiée à plusieurs gérants professionnels selon un cahier des charges proposé par le Comité des Finances du Comité Exécutif et approuvé par le Comité Exécutif. À la fin de chaque exercice, le portefeuille patrimonial est analysé et consolidé par la direction des Finances. Le résultat financier est évalué et les performances des gérants sont analysées par le Trésorier et le Comité des Finances du Comité Exécutif et il en est fait rapport au Comité Exécutif.

L'allocation d'actifs répond à la volonté d'investir à long terme pour obtenir une croissance du capital qui soit supérieure à celle pouvant être obtenue par des investissements à court terme. Cette politique entraîne une volatilité plus importante par rapport à un simple placement des liquidités. Si une diminution temporaire du capital est attendue suite au placement dans des instruments plus volatils tels que des actions et des obligations, il faudra que la diversification des placements aboutisse à une bonne répartition des risques.

Une partie des revenus issus de la gestion du patrimoine peuvent être utilisés pour contribuer aux dépenses administratives de la Croix-Rouge. Le niveau des revenus à ne pas capitaliser sera décidé par le Comité des Finances du CE.

La gestion du patrimoine immobilier répond aux principes suivants : les terrains et immeubles reçus par donation ou legs seront rapidement mis en vente

publique ; sauf si le donateur a précisé des conditions spécifiques assorties à son acte. Les décisions pour les opérations immobilières sont de la compétence du Comité Exécutif.

Comité d'audit et des risques

Le Comité Exécutif de la Croix-Rouge instaure un comité d'audit et des risques qui propose une charte précisant d'une manière claire son rôle, ses objectifs et ses modalités de fonctionnement.

La fonction de l'audit interne est mise en place dont la démarche est entièrement centrée sur l'évaluation des risques significatifs susceptibles d'affecter les objectifs, les opérations ou les ressources, l'analyse de leur maîtrise, et sur la recherche constructive de solutions correctrices. L'audit interne doit jouer un rôle décisif et très en amont dans la prévention de la « destruction de valeur ».

L'audit interne doit évaluer le processus de gouvernement de la Croix-Rouge et formuler les recommandations appropriées en vue de son amélioration. À cet effet, il détermine si le processus répond aux objectifs suivants :

- Promouvoir des règles d'éthique et des valeurs appropriées au sein de l'organisation ;
- Garantir une gestion efficace des performances de l'organisation, assortie d'une obligation de rendre compte ;
- Bien communiquer aux services concernés au sein de l'organisation les informations relatives aux risques et aux contrôles ;
- Fournir une information adéquate au Comité Exécutif, aux auditeurs internes et externes et au management, et assurer une coordination efficace de leurs activités.

Annexe 6:
Administrateurs de la Croix-Rouge

Conseil d'Administration

Comité Exécutif

Présidente: Son Altesse Royale la Grande-Duchesse

Vice-présidents: Michel Wurth, Guy Scheifer

Secrétaire: Daniel Mart

Trésorier: Pierre Ahlborn

Économe: Rita Krombach-Meyer

Membre: Pierre Jaeger

Membres de droit:

- le Président de la Chambre des Députés: M. Laurent MOSAR;
- le Président du Conseil d'État: M. Georges SCHROEDER;
- le Bourgmestre de la Ville de Luxembourg: M. Xavier BETTEL;
- le Bourgmestre de la Ville d'Esch-sur-Alzette: Mme Lydia MUTSCH;
- les Présidents des Chambres professionnelles:
 - de l'Agriculture: M. Marco GAASCH;
 - des Métiers: M. Roland KUHN;
 - des Salariés: M. Jean-Claude REDING.

Membres nommés:

- M. Germain BECKER;
- M. Carlo BOCK;
- M. Ivan BOUVY;
- Mme Marianne BREUER-KOHLEN;
- M. John CASTEGNARO;
- M. Pierre DILLENBURG;
- Mme Kina FAYOT-VAN DEN BULCKE;
- M. André FEIEREISEN;
- M. Jules GEISEN;
- M. Robert GOERENS;
- M. Pierre GRAMEGNA;
- Mme Monique HAMILIUS;
- M. Claude A. HEMMER;
- M. Tom LOESCH;
- M. Jean-Paul MEYERS;
- M. Michel NATHAN;
- Mme Marlyse NEUEN-KAUFFMAN;
- M. Réginald NEUMAN;
- M. Franz PROST;
- Mme Marie-Paule PROST-HEINISCH;
- Mme Manou RECKINGER-HOSS;
- Mme Claude SEVENIG;
- M. Robert SCHEUEREN;
- M. Richard SCHNEIDER;
- Mme Annette SCHWALL-LACROIX;
- M. Patrick SEYLER;
- M. Benoît SIROT.

Annexe 7:
Coordonnées des services de la Croix-Rouge

Siège

44, boulevard Joseph II – L-1840 Luxembourg
Tél.: 2755-2000 – Fax: 2755-2001 – Email: siege@croix-rouge.lu

Quelques services de support

Ressources Humaines

Tél.: 2755-2200 – Email: ressources.humaines@croix-rouge.lu

Information & Ressources

Relations publiques et événements

Tél.: 2755-2100 – Email: communication@croix-rouge.lu

Partenariats entreprises, collecte de fonds et dons matériels
(vêtements, jouets, meubles, etc.)

Tél.: 2755-2102 – Email: entreprise@croix-rouge.lu

Bénévolat

Tél.: 2755-2100 – Email: benevolat@croix-rouge.lu

Services généraux

Tél.: 2755-2502 – Email: services.generaux@croix-rouge.lu

helpline croix-rouge

Tél.: 2755 – Email: info@croix-rouge.lu

CR Services (Restauration et services aux collectivités)

Tél.: 27 12 53-80 – Email: info@cr-services.lu

Suivre les actualités de la Croix-Rouge luxembourgeoise:

Newsletter «Crosswords» Abonnements:
crosswords@croix-rouge.lu

Site Internet: www.croix-rouge.lu

Réseaux sociaux:

www.facebook.com/crlux

twitter.com/CroixRougeLu

www.linkedin.com/companies/croix-rouge-luxembourgeoise

Vidéos:

www.youtube.com/user/luxredcross

Photos:

www.flickr.com/photos/croix-rougeluxembourgeoise/

Dépliants:

issuu.com/croix-rouge_luxembourgeoise

Santé

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
Personnes de contact: Dr Paul-Louis Courrier, médecin-directeur et François Brecht, responsable administratif

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 Robert Oé, directeur-adjoint

Centre de Convalescence Émile Mayrisch

1, rue d'El – L-8527 Colpach-Bas – Tél.: 2755-4300 – Fax: 2755-4301
Email: convalescence@croix-rouge.lu
Admissions nouveaux convalescents: du lundi au samedi de 13h à 16h30
Personne de contact: Jean-Philippe Schmit, directeur

CIPA-Centre Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte

40, rue Rham – L-6142 Junglinster – Tél.: 2755-4100 – Fax: 2755-4101
Email: cipa@croix-rouge.lu – Personne de contact: Jürgen Nellinger, directeur

Aidsberodung

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

Ambulances 24h/24

Tél.: 2755-4400 – Fax: 2755-4401 – Email: ambulances@croix-rouge.lu
Permanences lors de manifestations: Tél.: 2755-4412 – Fax: 2755-4411
Personne de contact: Pascal Metzger, chargé de direction

Formations premiers secours

Tél.: 2755-4470 – Fax: 2755-4471 – Email: secourisme@croix-rouge.lu
Personne de contact: Patrick Morn, responsable

Repas sur Roues

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

Weesen-Elteren

Tél.: 2755-5200 – Fax: 2755-5201 – Email: weesen.elteren@croix-rouge.lu
Personne de contact: Gaston Gieres

Eng Hand fir déi Krank

Tél.: 2755 – Fax: 2755-5212 – Email: benevolat@croix-rouge.lu
Personnes de contact: Josée Thill, Présidente et Alessandra Balsamo, responsable

Social

Offices sociaux

89, rue Jean-Pierre Michels – L-4243 Esch/Alzette
Tél.: 2755-5500 – Fax: 2755-5501 – Email: service.social@croix-rouge.lu
Personne de contact: Patrick Salvi, directeur social

Meubles et Équipements

Tél.: 2755-5020 – Fax: 2755-5021
Email: meubles@croix-rouge.lu
Personne de contact: Robert Hames, responsable

Vestiaires

Vestiaire Luxembourg
Foyer Don Bosco
162B, avenue de la Faiënerie – L-1511 Luxembourg

Vestiaire Esch/Alzette
Centre Albert Schweitzer
Distribution de vêtements: chaque 1^{er} et 3^{ème} jeudi du mois de 15h à 17h
Vestiaire de la section locale d'Ettelbrück
41, avenue Lucien Salentiny – L-9080 Ettelbrück
Distribution de vêtements: chaque 1^{er} et 3^{ème} mercredi du mois de 14h à 16h

Épiceries sociales

Croix-Rouge Buttek (Echternach)
1, rue de la Montagne – L-6470 Echternach
Tél.: 2755-5040 – Email: buttek.echternach@croix-rouge.lu
Personne de contact: Albertine Simba

Croix-Rouge Buttek (Differdange)
16, Grand-Rue – L-4575 Differdange
Tél.: 2755-5030 – Email: buttek.differdange@croix-rouge.lu
Personne de contact: Filipe Dos Santos

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

Croix-Rouge Buttek (Weidingen/Wiltz)
25, rue du Village – L-9576 Weidingen
Tél.: 2755-5060 – Email: buttek.wiltz@croix-rouge.lu
Personne de contact: Nathalie Hinck

Spëndchen-Centrale d'approvisionnement du réseau d'épiceries sociales
10, Cité Henri Dunant – L-8095 Bertrange
Tél.: 26 31 11 25 – Email: info@buttek.lu
Personne de contact: Fabien Schmit, responsable

dropIn

31, rue de Bonnevoie – L-1260 Luxembourg
Tél.: 2755-5300 – Fax: 2755-5301 – Email: dropin@croix-rouge.lu
Heures d'ouverture: mardi et vendredi de 15h à 24h
mercredi, jeudi et samedi de 18h à 24h
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
Heures d'ouverture: de 8h à 12h et de 14h à 18h
Personnes de contact: Nadine Conrardy, chargée de direction,
Vincent Rindone et Ludmila Silverio

Foyer Don Bosco
162b, avenue de la Faiënerie – L-1511 Luxembourg
Tél.: 2755-5420 – Fax: 2755-5421
Heures de permanence: de 9h à 12h30
Personnes de contact: Jeanne Raquin et Jill Terres

Foyer Félix Schroeder
13, rue de Reichlange – L-8508 Rédange
Tél.: 2755-5410 – Fax: 2755-5411
Heures de permanence: de 9h à 12h
Personne de contact: Klodiana Calliku

Riicht Eraus

73, rue Adolphe Fischer – L-1520 Luxembourg
Tél.: 2755-5800 – Fax: 2755-5801 – Email: riicht.eraus@croix-rouge.lu
Personne de contact: Georges Haan, chargé de direction

Jeunesse

Maisons des Jeunes

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

Maison des Jeunes Dalheim
3, Kierlingerstrass – L-5685 Dalheim
Tél.: 26 67 26 74 – Fax: 26 67 22 35

Maison des Jeunes Bridel/Kopstal
Rue Gerden – L-8132 Bridel
Tél.: 26 33 17 12 – Fax: 26 33 17 13

Annexe Weiler-La-Tour
7, rue du Schlammestee – L-5770 Weiler-La-Tour
Tél.: 23 66 18 84 – Fax: 26 67 22 35

Maison des Jeunes Junglinster
2A, rue Hiehl – L-6131 Junglinster
Tél.: 26 78 02 27 – Fax: 26 78 24 88

Maisons des Jeunes Mertert/Wasserbillig
25, Grand Rue – L-6630 Wasserbillig
Tél.: 26 74 04 24 – Fax: 26 74 08 26

Annexe Wormeldange
94, rue Principale – L-5480 Wormeldange
Tél.: 26 74 97 22 – Fax: 26 74 97 24

Maison des Jeunes Steinfort
17, rue de Hobscheid – L-8422 Steinfort
Tél.: 26 10 82 95 – Fax: 26 10 82 96

Annexe Koerich
7, rue de l'École – L-8358 Goebange
Tél.: 39 73 63 – Fax: 39 73 63

Annexe Septfontaines
6, um Wäschbuer – L-8395 Septfontaines
Tél.: 26 10 21 37 – Fax: 26 10 21 37

Maison des Jeunes Steinsel
8, rue de la Forêt – Boîte Postale 6 – L-7320 Steinsel
Tél.: 33 55 30 – Fax: 33 55 20

Maison des Jeunes Strassen
1B, Rue de l'Église – L-8025 Strassen
Tél.: 26 11 95 42 – Fax: 26 11 94 42

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

Centre d'accueil Norbert Ensch

10, cité Henri Dunant – L-8095 Bertrange
Tél.: 2755-6600 – Fax: 2755-6601
Email: kannerheem.ensch@croix-rouge.lu
Personne de contact: Rita Heyen, chargée de direction

Maisons Relais et Crèches

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

Maison Relais Berdorf
6, beim Maartbësch – L-6552 Berdorf
Tél.: 79 93 11 77

Maison Relais Bettendorf
1, rue Neuve – L-9353 Bettendorf
Tél.: 80 92 12 33

Maison Relais/ Crèche «Bierdener Butzen»
7, rue Kettenhouscht - L-9142 Burden
Tél.: 81 09 65

Maison Relais/ Crèche Butzeland
1, bei der Kiirch – L-7670 Reuland
Tél.: 87 95 38 55

Maison Relais Lintgen
2, rue de l'École – L-7445 Lintgen
Tél.: 32 03 59 70

Maison Relais Leudelange
5, place des Martyrs – L-3361 Leudelange
Tél.: 37 92 92-797

Maison Relais Medernach
Hall Sportif, Millewee – L-7661 Medernach
Tél.: 26 87 01 70

Maison Relais Medernach Annexe Eppeldorf
6, rue Gaich – L-9365 Eppeldorf
Tél.: 26 87 85 21

Maison Relais Reckange/ Mess
27, rue de la Montée – L-4981 Reckange/ Mess
Tél.: 26 37 12 70

Maison Relais Stadtbredimus
1, Place Batty Weber – L-5451 Stadtbredimus
Tél.: 26 70 75 46

Maison Relais Strassen
59, rue des Romains – L-8041 Strassen
Tél.: 31 02 62 999

Foyer de jour Kannervilla Carlo Hemmer
10, Cité Henri Dunant – L-8095 Bertrange
Tél.: 2755-6810

Maison Relais/ Crèche Zwerghaus Lorentzweiler
12, rue Jean-Pierre Glaesener – L-7358 Lorentzweiler
Tél.: 26 33 68-1

Maison Relais Lorentzweiler
38, rue Saint Laurent - L-7370 Lorentzweiler
Tél.: 26 33 68 920

Maisons Relais Wahl
17, rue Théodore Welbes - L-8822 Kuborn
Tél.: 88 84 75 25

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: Sylvie Braquet, chargée de direction

Psy-Jeunes

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

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 les matins du lu. au ve.
Personne de contact: Nelson Lopes, chargé de direction

Families First Luxembourg

10, cité Henri Dunant – L-8095 Bertrange
Tél.: 2755-6460 – Fax: 2755-6461 – Email: families.first@croix-rouge.lu
Heures d'ouverture: pour les familles encadrées: 365 J 24h/24 pour le public: tous les jours de 8h-12h et de 14h-18h (sauf jours fériés et week-ends)
Personne de contact: Sylvia Peters, chargée de direction

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: Thérèse Wagener, 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

Perspectives

10, cité Henri Dunant – L-8005 Bertrange
Tél.: 2755-7200 – Fax: 2755-7201 – Email: perspectives@croix-rouge.lu
Personne de contact: Serge Rosat, chargé de direction

Coordination d'Aides à l'Enfance

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, responsable

Humanitaire

Coordination Programmes

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

Section Canine

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

IFRC Shelter Research Unit

Tél.: 2755-8902 – Fax: 2755-8901
Personne de contact: Cecilia Braedt, responsable

ERU Relief Benelux

Tél.: 2755-8004 – Fax: 2755-8001
Personne de contact: Myriam Jacoby, responsable

Éducation au développement durable

Tél.: 2755-8100 – Fax: 2755-8101
Email: ed.developpement@croix-rouge.lu
Personne de contact: Béatrice Winandy, responsable

Coordonnées des sections locales

| | |
|------------------------|---|
| Bascharage | 32, Boulevard J.-F. Kennedy L-4930 Bascharage |
| Bertrange | 74, rue de Luxembourg L-8077 Bertrange |
| Bettembourg | 69, rte de Mondorf L-3260 Bettembourg |
| Betzdorf | 3 Banzelt L-6921 Roodt-sur-Syre |
| Bissen | 32, rte 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 | 8, rue de Grentzingen L-7723 Welsdorf |
| Colpach Schlassfest | 4, rue des Trois Cantons L-8354 Garnich |
| Commune de Sanem | 1, quai de l'Église L-4987 Sanem |
| Diekirch | 1, rue Saint Nicolas L-9263 Diekirch |
| Differdange | 25, rue Émile Mark L-4620 Differdange |
| Dippach | 8, rue Laangert L-4971Dippach-Gare |
| 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 | 32, rue Dr Joseph Peffer L-2319 Howald |
| Junglinster | 20, rue Neuve L-6132 Junglinster |
| Kayl | 18, rue Jos Mille L-3657 Kayl |
| Kehlen | 55, rue de Kehlen L-8295 Keispelt |
| Kopstal-Bridel | 19, rue de Steinsel L-8191 Kopstal |
| Luxembourg-Ville | B.P. 404 L-2014 Luxembourg |
| Mamer | 54, rue Mameranus L-8249 Mamer |
| Mersch | 16, rue de Pettange L-7554 Mersch |
| Mertzig | Wéchen 15 L-9167 Mertzig |
| Mondercange | 53, rue d'Esch L-3921 Mondercange |
| Perlé | 18, route d'Arlon L-8825 Perlé |
| Pétange | 6, rue Prince Henri L-4738 Pétange |
| Remich | 53, route du Vin L-5405 Bech-Kleinmacher |
| Rodange-Lamadelaine | 104, rue de Longwy L-4831 Rodange |
| Rumelange | 33, Grand'rue L-3730 Rumelange |
| Schifflange | 3, rue Aloyse Kayser L-3852 Schifflange |
| Steinfort | 11, cité Pierre Braun L-8366 Hagen |
| Strassen | 10A, rue Henri Dunant L-8024 Strassen |
| Tétange | 61, 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 |

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

helpline croix-rouge © 2755
www.croix-rouge.lu

