

Rapport d'activités

2012

croix-rouge
luxembourgeoise



Rapport d'activités

2012

SOMMAIRE

Éditorial	7
Santé	8
Aides et Soins	10
Aidsberodung	11
Ambulances	12
Centre de Convalescence - Château de Colpach	13
Centre de Transfusion Sanguine	14
CIPA - Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte	15
Eng Hand fir déi Krank	15
Repas sur Roues	16
Premiers secours	17
Weesen-Elteren	17
Social	18
Aides matérielles	20
dropln	20
Épiceries sociales	21
Helpline sociale	22
Migrants et Réfugiés	23
Offices sociaux	24
Riicht Eraus	25
Jeunesse	26
Adoption	28
Maison de l'Adoption	29
Centre d'accueil Norbert Ensich	30
Centre thérapeutique Kannerhaus Jean	30
Coordination d'Aides à l'enfance	31
Families First Luxembourg	32
Maisons relais	32
Maisons des jeunes	33
Perspectives	34
Placement familial	35
Psy-jeunes	36
Service Vacances	37

Humanitaire	38
Urgences	40
Prévention et réhabilitation	42
IFRC Shelter Research Unit en 2012	43
Section Canine en 2012	43
Éducation au développement durable en 2012	43
Institutionnel	44
Bénévolat	46
Dons et legs	47
Services de support	50
Gouvernance	53
Sources de financement	54
Bilan	58
Comptes de profits et pertes	62
Coordonnées des services	66
Coordonnées des sections locales	69

Chers amis de la Croix-Rouge,

L'année passée, en 2012, nous avons vécu une nouvelle expansion de l'activité de la Croix-Rouge luxembourgeoise. Cette expansion a eu lieu dans un double contexte : une précarité croissante et la poursuite du développement de nos services dans les domaines de la santé, du secteur social, de la jeunesse et de l'action humanitaire internationale. A la veille du centenaire de la Croix-Rouge luxembourgeoise, ce développement de notre activité nous emplit d'une légitime fierté mais doit aussi nous inciter à la réflexion.

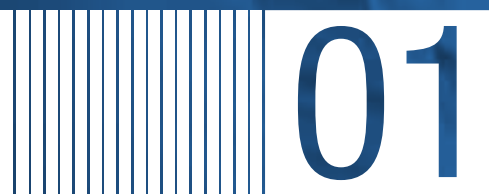
En effet, après une longue période de paix sociale et de prospérité, durant laquelle la Croix-Rouge a joué un rôle dynamique de précurseur en faveur des personnes les plus vulnérables, nous vivons à présent une phase d'incertitude qui nous met face à de nouvelles difficultés. Dans le même temps, les moyens publics disponibles permettant d'y répondre ont tendance à stagner.

En 2012, nous avons à nouveau développé des programmes performants pour venir en aide à ceux qui sont dans le plus grand besoin, au Luxembourg comme ailleurs. Au niveau national, mentionnons en particulier la décision de créer deux nouvelles épiceries sociales à Clervaux et à Grevenmacher, ce qui porte à six le nombre des structures de ce type. Quant à l'aide internationale, la poursuite du programme de construction au Burundi a permis à 600 familles ayant fui la guerre civile de s'installer dans une nouvelle maison. Ces projets vitaux sont le fruit de l'engagement exceptionnel de l'équipe de la Croix-Rouge et de la générosité de nos donateurs, que je tiens à remercier infiniment pour leur solidarité et leur fidélité !

L'année 2012 a aussi été marquée par des changements internes. Après 26 années à la tête de la Croix-Rouge, M. Jacques Hansen a fait valoir ses droits à la retraite et nous le remercions de tout cœur pour tout ce qu'il a réalisé. Son successeur, M. Michel Simonis, épaulé par un nouveau directeur général adjoint, M. Marc Crochet, hérite d'une double mission : d'une part, poursuivre la politique de la Croix-Rouge en consolidant ses fondements désormais centenaires, d'autre part, amorcer un renouveau pour répondre aux vulnérabilités et aux nouveaux besoins qui caractérisent notre société. Cette démarche devra tenir compte des changements fondamentaux qu'induit le contexte économique et social au Luxembourg, un contexte qui doit nous amener à chercher des solutions novatrices.

Je fais appel à votre soutien, chers bénévoles, donateurs et administrateurs, pour que votre Croix-Rouge puisse œuvrer inlassablement en faveur d'une plus grande humanité au Luxembourg et dans le monde. Tous ensemble, nous pourrions ainsi relever les défis de demain !





LES ACTIVITÉS SANTÉ AU SERVICE DES PERSONNES DÉPENDANTES, DES MALADES ET DES BLESSÉS

Le service des Aides et Soins a lancé en 2012 la mise en place du dossier intégré du patient. Ce nouvel outil informatique remplace les dossiers papier retraçant les informations en rapport avec les besoins des patients.

AIDES ET SOINS

optimiser les soins par la technologie et la qualité du service

Le service des Aides et Soins soutient les personnes dépendantes ou fragilisées par leur état de santé en visant à maintenir leur autonomie et leur qualité de vie et en assurant les soins et l'accompagnement nécessaires face à leurs problèmes de santé. Grâce à son affiliation au réseau HELP et à ses 900 collaborateurs, le service des Aides et Soins offre une couverture nationale via ses antennes de soins à domicile, ses centres de jour, ses logements encadrés et ses clubs senior.

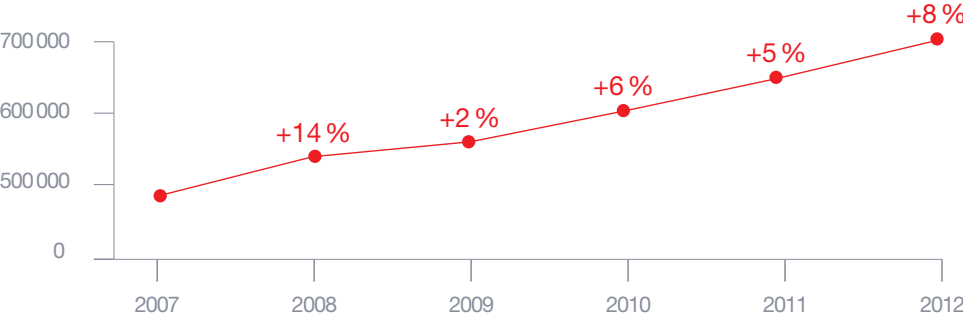
En 2012

Le service des Aides et Soins de la Croix-Rouge a lancé en 2012 la mise en place du dossier intégré du patient. Désormais, un nouvel outil informatique remplace les dossiers papier retraçant les informations relatives aux soins et aux w besoins de chaque patient.

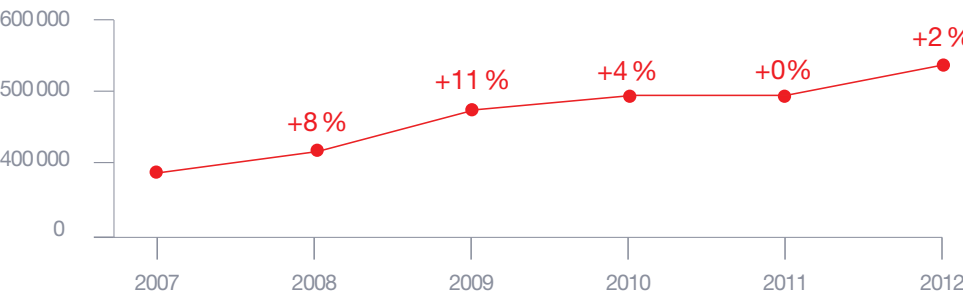
Une enquête de satisfaction a indiqué à nouveau des taux de satisfaction très élevés. Ainsi **98 % des clients recommanderaient le réseau à leurs proches**. Le service des Aides et Soins est par ailleurs lauréat 2012 du Prix luxembourgeois de la Qualité.

Le dispositif d'appel et d'assistance Help 24 qui permet aux clients de se déplacer partout dans le pays en toute liberté et en toute confiance en pouvant compter à tout moment sur une assistance du réseau grâce à la géolocalisation, a été mis en fonction.

Dans le contexte d'une étroite collaboration avec les communes, le club senior Atertdall dans le canton de Rédange a ouvert ses portes au mois d'avril, venant compléter l'offre d'activités et de services pour les seniors. Fin 2012, le club Atertdall comptait déjà 150 usagers.



Prestations facturées (en heures). Augmentation par rapport à l'exercice précédent



Actes infirmiers facturés (en nombre). Augmentation par rapport à l'exercice précédent

AIDSBERODUNG

extension à la prise en charge de l'hépatite C

L'Aidsberodung a pour mission principale de fournir aux personnes vivant avec le VIH/Sida, ainsi qu'à leur entourage, un accompagnement psychosocial, pratique et émotionnel. Il lutte activement contre la propagation du virus, en initiant des campagnes de sensibilisation et de prévention. Actuellement, plus de 1 000 personnes vivent avec le VIH au Luxembourg, dont 25 à 30 % ignorent leur séropositivité.

En 2012

Face aux nouveaux défis posés par l'épidémie, l'Aidsberodung a dû mettre en place de nouveaux outils en complément à la prise en charge psychosociale, aux logements encadrés et aux activités de prévention. Des programmes de dépistage du VIH, d'infections sexuellement transmissibles et des hépatites virales ont été mis en place non seulement pour inciter les personnes vivant des situations à risque à faire un dépistage, mais aussi pour leur offrir, par ce biais, un conseil personnalisé.

203 personnes vivant avec le VIH/Sida, dont 66 % d'hommes, ont consulté l'Aidsberodung dans le cadre de la prise en charge psychosociale, soit 21 personnes de plus qu'en 2011.

NOMBRE DE CLIENTS
VIVANT AVEC LE VIH/SIDA
AYANT CONSULTÉ LE
SERVICE EN 2012

203 +10 %

18 % des personnes s'y sont rendues pour la première fois. 63 personnes, proches et entourage des personnes vivant avec le VIH, ont également consulté les services psychosociaux.

Le Dispositif d'Intervention Mobile pour la Promotion de la Santé Sexuelle (DIMPS), qui offre conseil et dépistage, a effectué 50 sorties offrant au total 96 consultations en 2012.

La maison Henri Dunant, lieu d'hébergement et d'accompagnement pour personnes vivant avec le VIH, lié à un projet d'insertion et de restauration de l'autonomie, hébergeait 35 personnes en décembre 2012. Durant l'année, 10 personnes dont 1 enfant ont pu quitter le foyer suite à la stabilisation, voire l'amélioration de leur situation qui leur a permis de trouver un travail et/ou un logement.

Dans le cadre d'une convention avec le Ministère de la Santé, la Croix-Rouge a décidé en 2012 d'étendre le champ d'activité de l'Aidsberodung à la prise en charge et au suivi de l'hépatite C. Dès l'année 2013, cette nouvelle activité viendra s'ajouter aux missions existantes.

Chiffres en milliers d'€

Charges du service	945
Revenus du service	899
Résultat de l'exercice	-46

Nombre de salariés	12
Équivalents temps plein	9

AMBULANCES

37 % de transports en plus

Le service « Ambulances » assure des transports sanitaires de patients entre les différents hôpitaux ou du domicile vers l'hôpital ainsi que des rapatriements ou transferts internationaux. Il assure également des permanences lors d'événements publics ou privés afin de garantir la sécurité des personnes. L'équipe de ce service est composée de bénévoles et de professionnels.

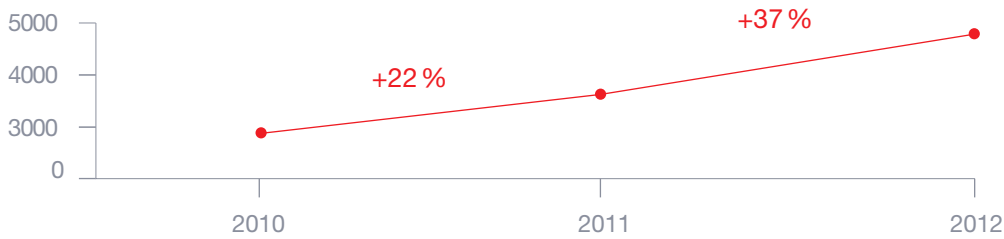
En 2012

L'activité du service Ambulances a connu un fort développement depuis 2011. 4 928 transports de patients ont été effectués en 2012, contre 3 593 en 2011 et 2 944 en 2010. 142 permanences lors de manifestations ont été effectuées.

L'équipe était composée de quelque 50 bénévoles secouristes-ambulanciers et de 10 professionnels.

Les collaborations avec les hôpitaux pour les transports intersites ont été renforcées par la mise en place de permanences 24h/24 lors des jours de garde, les week-ends ou en semaine. Le service a mis en place le transport paramédicalisé avec un infirmier anesthésiste à bord.

Les partenariats avec l'Automobile Club Luxembourgeois et Luxembourg Air Rescue ont été renforcés et le nombre de rapatriements a augmenté. La confiance des partenaires est forte et justifiée par le professionnalisme des ambulanciers et la qualité des équipements. Parce que la qualité des prestations du service requiert aussi de disposer de matériel médicotechnique très pointu, le service « Ambulances » a fait l'acquisition de deux nouveaux véhicules et a renouvelé également le matériel de surveillance cardiaque et d'assistance respiratoire.



Augmentation du nombre de transports de patients

CENTRE DE CONVALESCENCE CHÂTEAU DE COLPACH

*une prise en charge de plus en plus performante
facilite le retour au domicile*

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

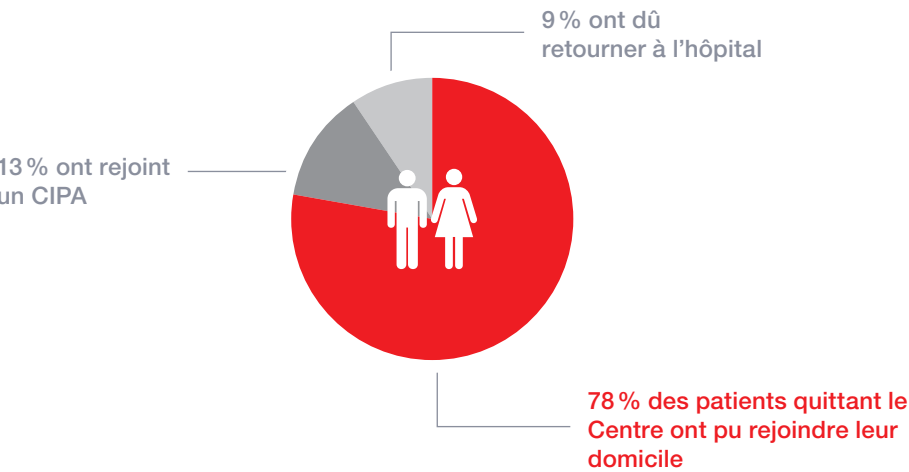
En 2012

Une convention avec le Centre Hospitalier de Luxembourg a été signée pour la mise en place de projets tels que la convalescence post-chirurgie bariatrique. Dans ce cadre, le Centre de Convalescence propose désormais un programme spécifique pour les personnes ayant subi une intervention visant à résoudre leur problème d'obésité.

La qualité de prise en charge des patients a continué de progresser grâce à l'engagement permanent et quotidien du personnel, qui a suivi près de 3 000 heures de formation.

Sur l'ensemble des patients pris en charge en 2012, 78 % ont pu rejoindre leur domicile, 13 % ont rejoint un Centre Intégré pour Personnes âgées et seuls 9 % ont dû retourner à l'hôpital. Ces chiffres prouvent la pertinence de l'offre de soins du Centre ; le taux de retour à domicile étant en progression constante, affichant 78 % en 2012, contre 73 % en 2011 et 71 % en 2010.

Le Centre de Convalescence a participé au Prix Luxembourgeois pour la Qualité et a réalisé des démarches « qualité » telles que l'évaluation de la satisfaction des patients et des partenaires, et a participé au cercle de bonnes pratiques RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise) organisé par le Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité.



Chiffres en milliers d'€

Charges du service	705
Revenus du service	474
Résultat de l'exercice	-231

Nombre de salariés	10
Équivalents temps plein	10

Chiffres en milliers d'€

Charges du service	6458
Revenus du service	6355
Résultat de l'exercice	-103

Nombre de salariés	66
Équivalents temps plein	57

CENTRE DE TRANSFUSION SANGUINE

service 24/24 amélioré, 1 106 nouveaux donneurs

Etablissement à vocation nationale, le Centre de Transfusion Sanguine (CTS) a pour mission d'assurer la collecte de sang auprès des donneurs volontaires et de préparer les produits sanguins et dérivés plasmatiques pour les distribuer aux malades et blessés qui en ont besoin. Le Centre de Transfusion Sanguine de la Croix-Rouge est le fournisseur exclusif des hôpitaux du Grand-Duché. 80 personnes forment l'équipe de bénévoles qui s'occupe de l'accueil à la cafétéria du CTS et sur les sites de collecte externes.

En 2012

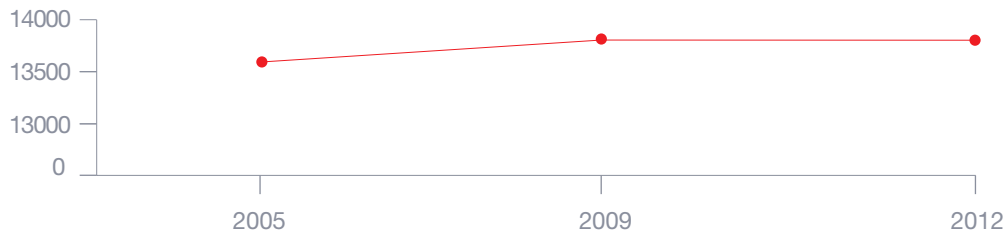
13 704 donneurs bénévoles étaient inscrits et 24 442 dons ont été effectués.
Le CTS a accueilli 1 106 nouveaux donneurs, contre 907 en 2011.

Le nombre de nouveaux donneurs de sang est en légère progression depuis 2010, année où a été instaurée la possibilité de faire un don dès le premier rendez-vous. Les efforts continus de sensibilisation des dix associations de donneurs de sang bénévoles du Grand-Duché jouent un rôle primordial dans le recrutement de nouveaux donneurs. Plus de 800 inscriptions de personnes souhaitant devenir donneur ont été enregistrées lors de foires et autres manifestations publiques ainsi que suite à des présentations en entreprise et dans les lycées. Toutefois le recrutement de nouveaux donneurs ne permet que difficilement de compenser les départs et de suivre l'évolution démographique.

La limite d'âge pour le don de sang total a été relevée de 65 à 70 ans.

Depuis le 1^{er} avril 2012 un technicien de laboratoire est présent sur site 24 heures sur 24, 365 jours par an afin d'assurer des analyses ad hoc urgentes à la demande des hôpitaux. La mise à disposition urgente de produits sanguins a aussi pu être optimisée par cette permanence.

Le CTS a obtenu en 2012 l'accréditation ISO 15189 applicable aux laboratoires d'analyses médicales et a élaboré un manuel qualité unique répondant aux normes ISO 9001 et 15189.



Nombre de donneurs de sang inscrits au CTS

CIPA - GRANDE-DUCHESSE JOSÉPHINE-CHARLOTTE

renforcement significatif de l'encadrement et de l'offre d'activités pour les pensionnaires

Le Centre Intégré pour Personnes Agées de Junglinster propose un accompagnement permanent et une prise en charge globale à 100 résidents qui sont des personnes âgées, souvent malades et dépendantes dans le respect de leur dignité et de leur individualité. En plus des prestations de santé, le Centre leur offre des activités ludiques, sociales, sportives et de bien-être (animations, sorties, excursions, marche/gymnastique, massages, pédicure médicale, coiffeur, etc.).

En 2012

Le CIPA Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte a mis en place un programme ambitieux visant à renforcer l'encadrement et l'offre d'activités pour ses pensionnaires.

AUGMENTATION DE L'EFFECTIF

+20 %

L'effectif a été augmenté de 20 %, passant à 86 équivalents temps plein pour 100 lits au cours de l'année pour s'adapter à un besoin de prise en charge croissant et pour pouvoir proposer plus d'activités individuelles ou collectives tout en continuant à offrir des soins de première qualité.

ENG HAND FIR DEI KRANK

un important développement de l'activité face à la solitude de la personne âgée

Le service « Eng Hand fir déi Krank » forme et encadre des bénévoles pour rendre visite aux personnes âgées, malades et isolées, dans le but de leur tenir compagnie et d'entretenir un lien social.

En 2012

Le service fonctionnant grâce au bénévolat a connu une forte progression de son activité depuis 2009, passant de 3 personnes accompagnées à 52 en 2012 et de 103 heures prestées à 2 037 heures.

Chiffres en milliers d'€

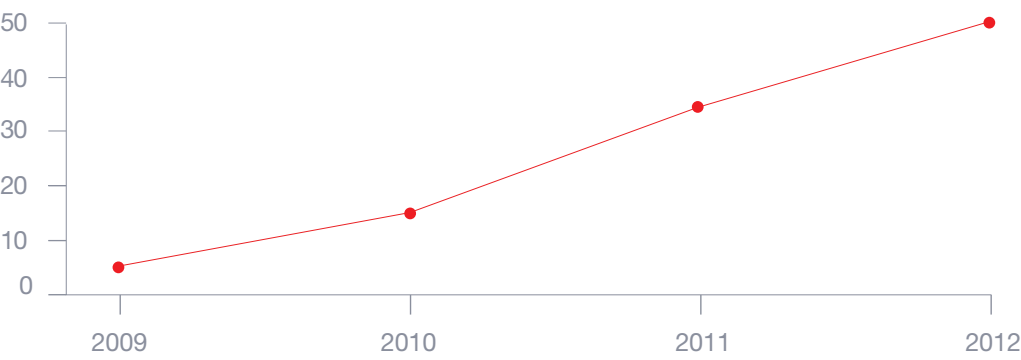
Charges du service	7 676
Revenus du service	8 356
Résultat de l'exercice	680

Nombre de salariés	98
Équivalents temps plein	86

Chiffres en milliers d'€	
Charges du service	90
Revenus du service	90*
Résultat de l'exercice	0
Nombre de salariés	2
Équivalents temps plein	0.7
(*Ce service ne bénéficiant pas de subventions de l'Etat, son fonctionnement a été financé par des dons et fonds non marqués à hauteur de 72 k€).	

La formation des bénévoles a été adaptée et développée pour davantage de performance. **20 nouveaux bénévoles ont pu être formés, portant le nombre de bénévoles actifs à 50.**

La formation « Mir schloen eng Breck tèschent Jonk an Al » a été créée dans ce contexte pour 10 bénévoles de la Croix-Rouge de la Jeunesse. La première sortie culturelle regroupant les jeunes et les bénévoles du service s'est réalisée avec 35 clients.



Nombre de personnes âgées accompagnées par nos bénévoles

Chiffres en milliers d'€	
Charges du service	909
Revenus du service	787
Résultat de l'exercice	-122
Nombre de salariés	10
Équivalents temps plein	8

REPAS SUR ROUES

la relation sociale aussi importante que la qualité des repas livrés

Le service Repas sur Roues organise la livraison de plateaux repas complets et équilibrés au domicile de personnes dépendantes et/ou isolées. Au-delà de la livraison de repas, le service assume une fonction sociale importante à l'égard de ses clients grâce au lien social établi par les collaborateurs livrant les plats.

En 2012

265 clients dans 31 communes ont bénéficié de la livraison de 63 103 repas. Le service Repas sur Roues a enregistré 138 nouveaux clients en 2012.

Une étude de satisfaction a été réalisée durant l'année touchant la quasi-totalité des clients. Les résultats étaient positifs avec plus de 85 % de satisfaction quant à la qualité de la nourriture et 99 % pour le service et le contact avec les chauffeurs.

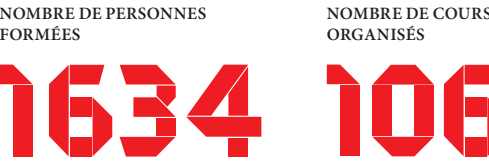
PREMIERS SECOURS

plus de 1 600 personnes formées aux gestes qui sauvent

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

En 2012

La Croix-Rouge luxembourgeoise a organisé 48 cours de base en matière de secourisme pour 872 participants, 24 cours d'initiation aux gestes de premiers secours pour 345 participants, ainsi que 34 cours de rappel de secourisme pour 417 participants. Le service fonctionne exclusivement avec des bénévoles.



Chiffres en milliers d'€

Charges du service	40
Revenus du service	23
Résultat de l'exercice	-17

WEESEN-ELTEREN

un groupe de parole pour favoriser les échanges entre personnes ayant perdu un enfant

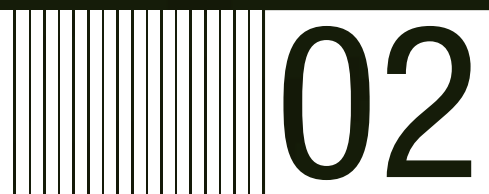
Weesen-Elteren est un groupe d'échange et d'entraide pour parents ayant perdu un enfant et veut aider les parents à retrouver peu à peu goût à la vie. Les réunions favorisant le partage du vécu de personnes confrontées à la même tragédie ont lieu tous les derniers mercredi du mois. Le groupe, dont le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

En 2012

5 bénévoles, eux-mêmes touchés par la perte d'un enfant, ont coordonné le groupe qui a aidé et soutenu 66 mamans et papas en 2012.

7 personnes faisant le deuil de leur enfant ont été accueillies pour la première fois en 2012. 18 ont assisté régulièrement aux réunions mensuelles, 53 ont participé aux activités et sorties de détente et d'échange proposées et 13 ont été aidées par téléphone.





LES ACTIVITÉS SOCIALES
AU SERVICE DES VULNÉRABLES
ET DES PLUS DÉFAVORISÉS

Le dropln a distribué 95 000 préservatifs et 24 000 seringues aux 635 sex workers avec qui le service a été en contact en 2012.

AIDES MATÉRIELLES

explosion des besoins en vêtements

Les services Vestiaires et Meubles et Equipements ont pour mission de distribuer des biens de première nécessité (vêtements, chaussures, équipement ménager, meubles, etc.) aux personnes en situation de précarité, identifiées par les services agréés. La Croix-Rouge gère 3 vestiaires (Luxembourg-Ville, Esch/Alzette et Ettelbruck) ainsi qu'un centre de collecte et de distribution de mobilier. Le travail dans les vestiaires est effectué par des bénévoles. L'ensemble des biens distribués provient de collectes auprès de particuliers.

En 2012

Face à la montée des précarités, **le nombre de bénéficiaires des Vestiaires a augmenté de 62% en 2012**. Une douzaine de bénévoles chargés de la collecte, du tri, du rangement et de la distribution de vêtements, chaussures et jouets dans **les vestiaires de Luxembourg-Ville, Esch/Alzette et Ettelbrück sont venues en aide à 5 114 personnes fragilisées, contre 3 160 personnes en 2011**.

+62% 

À lui seul, le vestiaire de Luxembourg-Ville est venu en aide à 3 910 personnes (dont 1 160 enfants âgés de moins de 15 ans), contre 2 150 en 2011. La moitié des personnes accueillies à Luxembourg-Ville étaient des demandeurs de protection internationale venant du Foyer Don Bosco géré par la Croix-Rouge. Au niveau de la distribution de meubles et d'équipements ménager, **396 collectes et 355 livraisons de meubles, appareils électroménagers et matériel informatique ont été effectuées pour 368 demandes** parvenues au service.

DROPIN

le besoin d'aide des sex workers ne faiblit pas

Le dispensaire pour sex workers dropIn propose un soutien et un suivi médical, social, psychologique et matériel aux prostitué(e)s. Le service s'investit contre l'exclusion sociale des prostitué(e)s et organise des campagnes de prévention et de vaccination.

En 2012

Le nombre de client(e)s fréquentant le dispensaire au 31 décembre 2012 s'est maintenu par rapport à l'année antérieure, avec **635 client(e)s contre 666 au 31 décembre 2011**. **20 «streetworks» par mois ont été effectués par l'équipe en 2012**. Plus de 5 700 visites ont eu lieu au dispensaire. 95 000 préservatifs et 24 000 seringues ont été distribués au cours de l'année.

NOMBRE DE PRÉSERVATIFS DISTRIBUÉS

95000 

NOMBRE DE SERINGUES DISTRIBUÉES

24000 

Le dropIn a mené différentes actions pendant l'année, dont des activités de prévention sur les maladies sexuellement transmissibles et les moyens de contraception disponibles au dispensaire ainsi que la participation à des séances d'anti-agressivité.

ÉPICERIES SOCIALES

doublement de la fréquentation

Dans un contexte de précarisation croissante, les épiceries sociales «Croix-Rouge Buttek» offrent aux personnes touchées par la pauvreté des denrées alimentaires et des produits d'usage quotidien contre une participation financière d'un tiers des prix les plus bas du marché. Grâce à l'aide alimentaire, les «Buttek» permettent aux bénéficiaires de libérer une part de leur budget familial leur permettant de remplir d'autres obligations financières telles que le paiement de factures d'eau ou d'électricité, l'achat de matériel scolaire, etc. L'accès aux «Buttek» est organisé en déterminant à l'avance, en concertation avec un office social, la période d'éligibilité.

En plus de l'aide matérielle qu'ils procurent, les «Buttek» sont un véritable lieu de rencontre, d'échange et d'intégration sociale.

En 2012

Les «Croix-Rouge Buttek» d'Echternach, Differdange, Rollingen et Wiltz ont accueilli 1 679 familles habilitées, dont 526 familles monoparentales. **Dans le contexte de la crise qui frappe les familles, les épiceries sociales ont comptabilisé 10 169 passages en caisse**.

Des ateliers de cuisine ont été proposés aux clients afin de leur redonner le goût de cuisiner des plats sains avec les produits de base disponibles dans les épiceries et de les sensibiliser par rapport aux bons réflexes nutritionnels.

L'implication de quelque 40 bénévoles s'est révélée essentielle pour ces structures dont le fonctionnement dépend essentiellement des dons et des fonds propres de la Croix-Rouge.

Chiffres en milliers d'€

Charges du service	387
Revenus du service	373
Résultat de l'exercice	-14

Nombre de salariés	4
Équivalents temps plein	3.1

Chiffres en milliers d'€

Charges du service	521
Revenus du service	521
Résultat de l'exercice	0*

Nombre de salariés	6
Équivalents temps plein	5.5

(* Les «CR Buttek» ne bénéficiant pas de subventions de l'Etat, l'activité a été financée par des dons et fonds non marqués à hauteur de 189 k€).

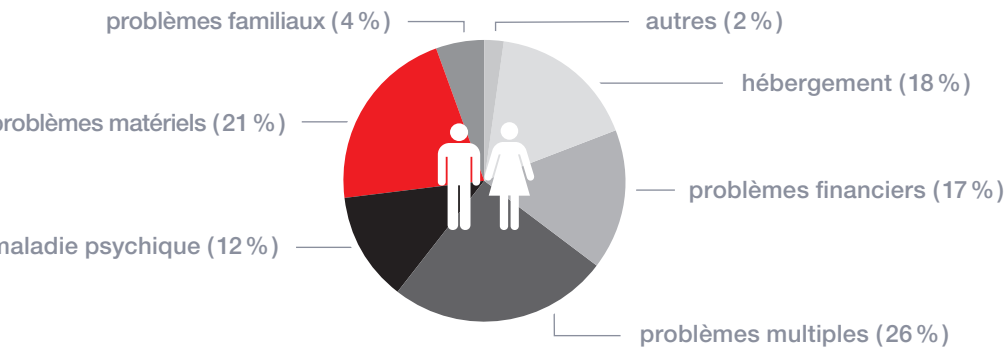
HELPLINE SOCIALE

pour une écoute et un soutien spécifique aux questions sociales

La helpline sociale offre au grand public et aux professionnels du secteur social une assistance téléphonique et une orientation optimisée dans le domaine du social sous le numéro de téléphone unique 27 55.

En 2012

La helpline sociale a été détachée de la centrale helpline Croix-Rouge et a été intégrée aux services sociaux de la Croix-Rouge dans le but d'assurer des synergies ainsi qu'un service de conseil encore plus spécifique et performant.



Motifs des appels en 2012

Les motifs d'appel les plus courants concernaient des problèmes de logement ou des problèmes financiers. Dans nombre de cas, ces sujets étaient en lien direct avec d'autres problématiques, comme les conflits familiaux, la perte d'emploi, l'immigration ou encore les problèmes psychiques.

MIGRANTS ET RÉFUGIÉS

un retour à la « normale » en milieu d'année

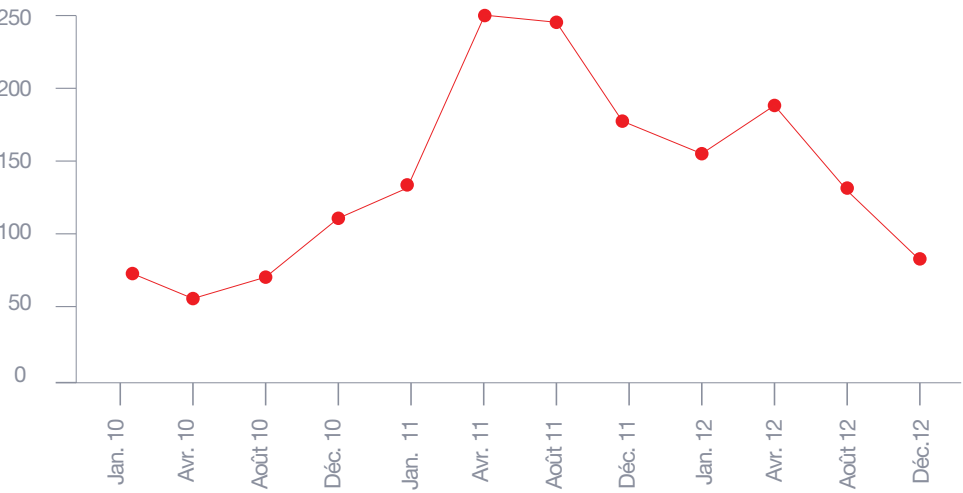
Le service Migrants et Réfugiés accueille, informe et assiste les demandeurs de protection internationale et les migrants tout au long de leur séjour au Luxembourg. Il gère cinq centres d'accueil pour demandeurs de protection internationale et encadre les résidents de ces structures.

En 2012

Après une année 2011 marquée par un afflux sans précédent de demandeurs de protection internationale, le service avait dû adapter son fonctionnement à cette situation d'urgence. Un nouveau centre provisoire, géré par la Croix-Rouge, fut ouvert à Betzdorf et le centre de vacances de la Croix-Rouge de Berg fut transformé en structure d'accueil. Si la première moitié de l'année 2012 fut comparable à l'année 2011, le nombre de personnes accueillies a diminué à partir du mois de juillet, pour atteindre des niveaux en ligne avec la capacité d'accueil des structures.

2 326 demandeurs de protection internationale ont été accueillis au centre de premier accueil Don Bosco. Au total, 2 646 personnes ont résidé dans les 5 centres d'accueil, dont 30 % étaient des enfants de moins de 15 ans.

Les différents foyers ont proposé des consultations individuelles, des séances d'information, des activités sportives, culturelles et de loisir pour adultes et enfants, des cours d'initiation à la langue française, de l'aide aux devoirs et des activités et sorties socio-éducatives pour mineurs non-accompagnés.



Nombre moyen de personnes accueillies par jour au centre Don Bosco

21 familles habitant le foyer à Eich ont obtenu une protection internationale ou un statut leur permettant de rester sur le territoire luxembourgeois.

Environ 50 bénévoles ont apporté leur contribution au service Migrants et Réfugiés par le biais de l'aide scolaire, de l'aide linguistique et de l'interprétariat, l'organisation d'activités de loisirs, de l'aide à la gestion pratique, technique ou administrative du service ou encore lors de l'observation des retours forcés.

Chiffres en milliers d'€

Charges du service	1 251
Revenus du service	1 246
Résultat de l'exercice	-5

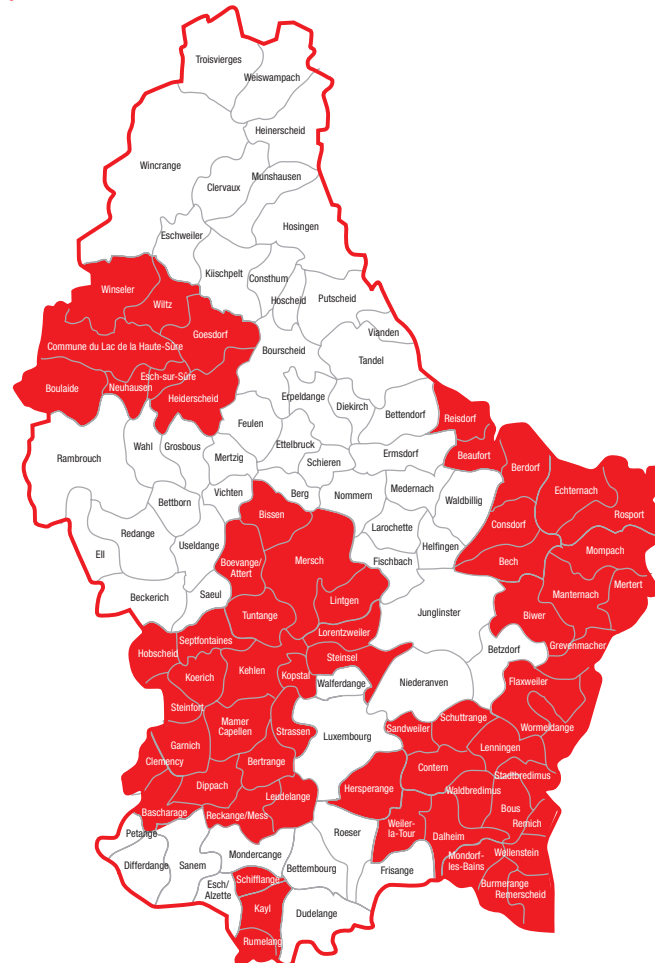
Nombre de salariés	14
Équivalents temps plein	14

+17,5 % de dossiers traités dans un contexte de crise

Les Offices Sociaux collaborent avec toute personne, autorité ou service impliqué dans l'accompagnement de personnes en difficulté afin d'aboutir à des actions coordonnées, concertées et durables au niveau de la prévention et de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. La Croix-Rouge assure le travail social dans 16 des 30 Offices Sociaux du pays pour le compte de communes ou de regroupements de communes.

En 2012

4 630 dossiers sociaux ont été traités et 1 840 visites à domicile ont été effectuées par les 16 Offices Sociaux gérés en collaboration avec la Croix-Rouge, conformément au droit à l'aide sociale pour les personnes dans le besoin, ce qui correspond à **584 dossiers et 218 visites de plus que l'année précédente.**



Communes et regroupement de communes dont l'Office Social est géré par la Croix-Rouge luxembourgeoise

L'accompagnement social professionnel à court, moyen ou long terme s'est traduit par des aides matérielles, en nature ou en espèces dans plus d'un tiers des cas.

augmentation de 40 % de l'activité après un renforcement de l'équipe

Le « Riicht Eraus » propose des consultations psychologiques aux auteurs de violences domestiques. Ce service conventionné avec le Ministère de l'Egalité des Chances a été repris en 2011 par la Croix-Rouge.

En 2012

Le service a effectué 402 consultations psychologiques de plus que l'année précédente grâce au renforcement de l'équipe par deux psychologues, portant ainsi le nombre de consultations à 1 389, dont 1 321 consultations individuelles et 68 séances de groupe. 197 clients ont été comptés en 2012, dont 19 femmes, contre 125 dont 7 femmes en 2011.

Fin 2012, Riicht Eras a collaboré avec les Parquets de Luxembourg et de Diekirch pour adapter ses processus à l'évolution du cadre légal et faciliter la prise de contact entre auteurs connus par la justice et le service.

CLIENTS MASCULINS EN 2011

CLIENTS MASCULINS EN 2012

118 178

CLIENTES FÉMININES EN 2011

CLIENTES FÉMININES EN 2012

7 19

Chiffres en milliers d'€

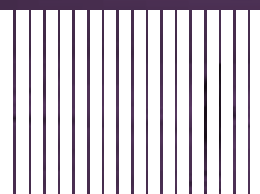
Charges du service 405

Revenus du service	390
--------------------	-----

Résultat de l'exercice	-15
------------------------	-----

Nombre de salariés 4

Équivalents temps plein	3
-------------------------	---



03

LES ACTIVITÉS JEUNESSE
AU SERVICE DES ENFANTS
ET DES JEUNES

En 2012, 537 enfants ont participé à 19 séjours de vacances organisés par la Croix-Rouge comme ici à IJsselmeer aux Pays-Bas.
51 % des participants ont bénéficié d'un tarif modéré ou d'une prise en charge par chèques-service.

ADOPTION

un contexte international difficile

Le service Adoption est un intermédiaire en matière d’adoptions nationales et internationales, accompagnant tant les candidats à l’adoption que les parents adoptifs, les parents d’origine et les enfants adoptés, sur le chemin de l’adoption. Son rôle est, en premier lieu, de mettre en œuvre la procédure d’évaluation de l’aptitude à l’adoption des candidats exigée par la législation luxembourgeoise et l’accompagnement de ceux-ci tout au long du processus d’adoption et après l’arrivée de l’enfant. Il consiste également de plus en plus à sensibiliser et informer les couples intéressés par l’adoption.

En 2012

2 enfants originaires du Luxembourg et 5 enfants originaires de l’étranger ont été adoptés. Ce chiffre contraste fortement avec le nombre de 38 demandes traitées au total, dont 29 reçues au cours de l’année 2012. 22 avis favorables ont été rendus à l’issue de la procédure d’évaluation.

Le nombre de demandes d’information (info-adoption) diminue, passant de 103 à 85, dans un contexte de **décalage croissant entre le nombre de candidats à l’adoption et le nombre d’enfants à adopter, tant au Luxembourg qu’à l’échelle internationale.**

Les pays d’origine des enfants en attente d’adoption suivis par la Croix-Rouge étaient le Luxembourg, la Bulgarie, le Cap-Vert, la Colombie, le Portugal et le Sri Lanka. 33 enfants adoptés ont été suivis par l’équipe du service en vue d’une bonne intégration dans la famille adoptive.



Les pays d’origine des enfants en attente d’adoption suivis par la Croix-Rouge

Après le gel des adoptions internationales à partir d’Haïti en 2011, des démarches ont été engagées en 2012 pour rétablir la coopération avec ce pays. Par ailleurs, des pourparlers ont été engagés avec d’autres pays comme le Burkina Faso en vue de la mise en place d’une coopération au niveau de l’adoption. Ces projets pourraient aboutir à partir de 2013.

MAISON DE L'ADOPTION

un mouvement vers le suivi post-adoption

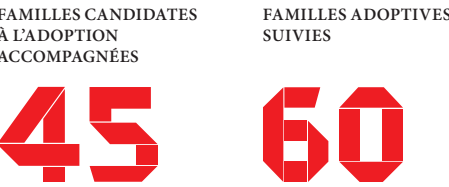
La Maison de l’Adoption est un centre de ressources pour les personnes concernées par l’adoption (candidats adoptants, enfants adoptés, familles adoptives, professionnels). Elle propose un accompagnement avant et après l’adoption et, selon les besoins, un coaching parental ou un soutien thérapeutique. Ce service unique en son genre au Luxembourg n’intervient ni dans l’évaluation des demandes d’adoption, ni dans la réalisation des adoptions.

En 2012

Alors que le nombre de prestations fournies par le service a relativement peu changé par rapport à l’exercice précédent (243 contre 268 en 2011), on observe un mouvement vers le suivi post-adoption, notamment en ce qui concerne les familles avec adolescents qui vivent une situation complexe.

En 2012 le service a mis sur pied un nouveau atelier « Zäit fir eis, Raum fir dech » destiné aux parents et futurs parents adoptifs en réponse aux besoins constatés lors du travail auprès des familles. L’objectif est de développer sur des bases psychocorporelles la sensibilité et la disponibilité parentale et de favoriser un fonctionnement « en équipe » entre parents.

Les clients du service:



Chiffres en milliers d'€

Charges du service	246
Revenus du service	236
Résultat de l'exercice	-10

Nombre de salariés	4
Équivalents temps plein	2.5

CENTRE D'ACCUEIL NORBERT ENSCH

mieux prendre en compte les parents des enfants placés et préparer à la vie adulte

Le Centre d'accueil Norbert Ensich héberge des enfants et adolescents en difficulté, âgés de 4 à 18 ans, placés à la demande des parents ou suite à une décision de justice. L'objectif du Centre est de favoriser un retour à la famille d'origine. Au Centre d'accueil, les jeunes trouvent un cadre de vie stable avec des règles respectueuses des droits de chacun et des espaces suffisants pour leur développement personnel. L'intégration des parents dans la vie quotidienne et l'accompagnement dans la scolarité font partie des priorités tout comme la préparation à une vie adulte autonome et à l'insertion professionnelle.

En 2012

40 enfants et adolescents âgés entre 6 et 17 ans ainsi que 7 jeunes mamans de 16 à 20 ans avec leur bébé ont été accueillis dans les 5 groupes de vie sur les 4 sites du Centre d'accueil Norbert Ensich. Suivant le projet socio-éducatif personnalisé, chaque jeune a bénéficié d'un accompagnement par le personnel éducatif.

Les jeunes mères ont été conseillées et orientées par rapport à l'éducation de leur enfant et à leur situation de jeune maman. En 2012, l'équipe pédagogique a travaillé sur le développement de concepts visant à augmenter l'autonomie des 17-21 ans afin de mieux les préparer à la vie adulte. Par ailleurs un travail sur les besoins des parents des enfants placés a été initié.

“ Den éischten Dag hu mir ausgepaakt a sinn op't Plage spadséiere gaang. Mir hunn och schéin Aktivitéite fir d'Kanner gemaach, wéi Déiere kucke goen a Schwammen. Déi Madame an de Monsieur déi fir eis gekacht hu ware mega léif an hu sech super ëm eis an eis Kanner gekëmmert. D'Educateuren hunn den Daagesplang nie selwer opgestallt, mee mir konnte eleng decidéiere wat mer maachen. ”

Témoignage d'une jeune mère sur ses vacances avec son bébé à La Panne en Belgique.

CENTRE THÉRAPEUTIQUE KANNERHAUS JEAN

une augmentation de 83 % du nombre d'enfants pris en charge

Le Centre thérapeutique Kannerhaus Jean propose un accompagnement thérapeutique et psychopédagogique à des familles dont les enfants présentent des troubles psychologiques et du comportement.

En 2012

Le nombre d'enfants pris en charge en ambulatoire a quasiment doublé, reflétant une demande croissante: 111 prises en charge contre 56 un an plus tôt. Ces enfants ont été reçus en consultation principalement pour des problèmes de manque de confiance, d'anxiété, de dépression ou de problèmes familiaux.

La prise en charge en semi-stationnaire (accueil quatre jours par semaine du matin au soir d'enfants avec des problématiques plus sévères, par exemple un trouble du comportement avec agressivité ou une incapacité d'évoluer et de s'intégrer dans une classe) est restée constante avec 10 enfants.

Le Centre thérapeutique travaille en étroite collaboration avec les enseignants des classes d'origine des enfants accueillis en thérapie, ainsi qu'avec les familles et de nombreux services des secteurs de l'éducation, de la santé et de l'aide à l'enfance. Les enfants accueillis en semi-stationnaire sont scolarisés au Centre thérapeutique.

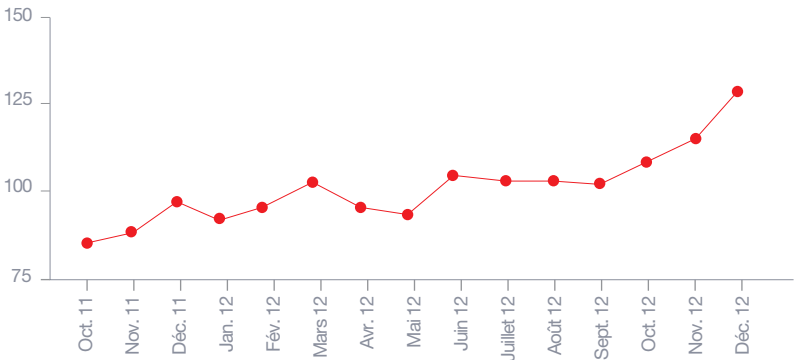
COORDINATION D'AIDES À L'ENFANCE

une activité en plein essor

Le service Coordination d'Aides à l'enfance 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 de ces mesures. Les dossiers à traiter lui sont assignés par l'Office National de l'Enfance. Le service cible les enfants et jeunes adultes jusqu'à l'âge de 27 ans ainsi que leur famille.

En 2012

Suite à sa création en 2011, le service a connu en 2012 une progression de 52 % de son activité avec 144 familles suivies contre 95 un an auparavant. La mise en pratique sur le terrain de la fonction du coordinateur de projets d'intervention selon la méthodologie de travail du « case management » et surtout la mise en pratique de l'approche participative dans le cadre de dossiers judiciairisés ont été un réel défi. L'équipe a pu être solidement renforcée par de nouvelles compétences. Ainsi, le service s'est doté au cours de l'année d'une structure pluridisciplinaire composée de psychologues, assistants sociaux, pédagogues et éducateurs gradués.



Évolution du nombre de jeunes suivis par le service depuis sa création

Chiffres en milliers d'€

Charges du service	1 218
Revenus du service	1 094
Résultat de l'exercice	-124

Nombre de salariés	17
Équivalents temps plein	12

Chiffres en milliers d'€

Charges du service	764
Revenus du service	708
Résultat de l'exercice	-56

Nombre de salariés	9
Équivalents temps plein	7.5

Chiffres en milliers d'€	
Charges du service	534
Revenus du service	488
Résultat de l'exercice	-46
Nombre de salariés	5
Équivalents temps plein	4.5

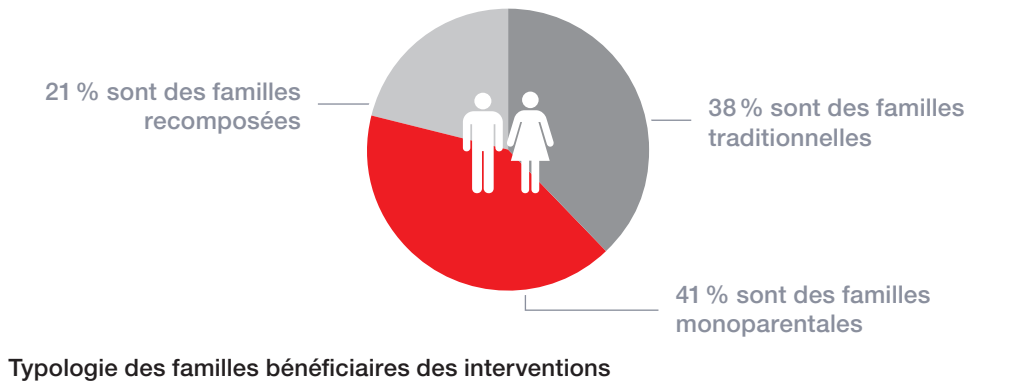
FAMILIES FIRST LUXEMBOURG

le placement évité dans 81 % des cas

Le service Families First Luxembourg intervient de manière urgente et intensive sur une période de 6 à 8 semaines au sein de familles traversant une crise en les aidant à retrouver un équilibre dans le but d'éviter le placement d'enfants en institution ou dans une famille d'accueil.

En 2012

Sur les 56 nouvelles demandes, 46 familles avec 108 enfants ont bénéficié d'un encadrement intensif par l'équipe du service afin d'améliorer et renforcer les relations entre parents et enfants. Les parents ont été valorisés et confortés dans leur rôle éducatif et rendus ainsi acteurs de l'intervention. **Après l'intervention du service, 87 enfants (81 %) ont pu rester dans leur famille.** Seuls 21 mineurs ont été placés en institution ou en famille d'accueil.



MAISONS RELAIS

+27 % de temps de présence par enfant

La Croix-Rouge gère 11 maisons relais et 4 crèches pour le compte de communes à travers le pays. Ces structures conventionnées dans le contexte du dispositif « chèque-service » accueillent en journée les enfants de moins de 12 ans. Des activités récréatives et éducatives sont proposées aux enfants, favorisant leur éveil et leur développement, ainsi que leur intégration sociale, y compris en cas de situation problématique en famille.

En 2012

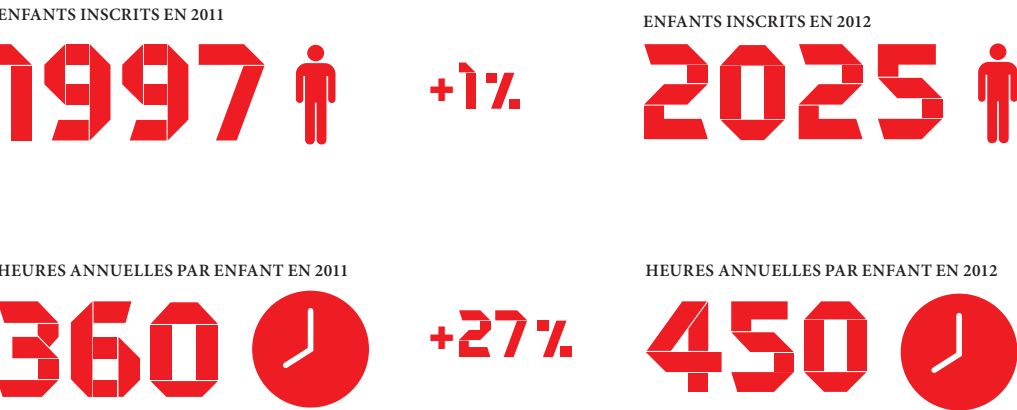
Alors que le nombre de structures gérées est resté constant, le nombre moyen d'enfants inscrits a progressé de 1 % par rapport à l'exercice précédent pour atteindre 2025 enfants. Le nombre d'heures de présence a augmenté de 27 % pour atteindre 450 heures annuelles par enfant

en moyenne, contre 360 heures l'année précédente. Cette évolution est due à une extension de l'offre et représente une confirmation de l'adéquation de l'offre aux besoins et de la confiance accordée par les parents à ces structures d'accueil.

Le service a lancé en 2012 le développement d'un concept pédagogique cadre qui guide désormais le travail quotidien dans chacune des structures gérées par la Croix-Rouge.

« La participation à l'élaboration du concept pédagogique des Maisons Relais/ Crèches a été un point fort pour moi en 2012. La préparation des réunions avec la coordination de notre service, les responsables de toutes nos Maisons Relais ainsi qu'avec la modératrice du projet a toujours été fort intéressante. Nécessitant une base théorique sous forme de recherches littéraires ainsi que l'apport d'expériences concrètes du quotidien, ces réunions ont été des plateformes d'échanges dynamiques et enrichissantes. Les réunions au sein de la crèche ont permis au personnel éducatif et à moi-même de faire une réflexion commune quant aux objectifs, à l'état d'esprit et au déroulement pratique de notre travail quotidien. »

Témoignage de Sandra Hauser, responsable de la Kannervilla à Bertrange



MAISONS DES JEUNES

responsabilisation par la formation au bénévolat : formation « co-pilote »

Les 11 Maisons des Jeunes gérées par la Croix-Rouge pour des communes accueillent les jeunes âgés entre 12 et 26 ans. Elles sont un lieu de vie complémentaire au domicile familial et à l'école. Les adolescents et jeunes adultes y trouvent différentes activités, des informations, une écoute et une aide par rapport à leurs soucis et leur orientation future.

En 2012

Un accent particulier a été mis sur le développement des compétences et de la confiance en soi en offrant à 30 jeunes une formation « co-pilote », les préparant à participer de manière bénévole

Chiffres en milliers d'€

Charges du service	8478
Revenus du service	8275
Résultat de l'exercice	-203

Nombre de salariés	184
Équivalents temps plein	127

à la gestion et au fonctionnement des Maisons des Jeunes en tant qu'animateur ou co-animateur. Le guide de cuisine vidéo « Eat this » a été finalisé. Ce projet a permis de combiner sensibilisation au travail d'équipe, initiation à la technologie et aux medias ainsi qu'une éducation ludique au niveau alimentation.

Les 11 Maisons des Jeunes ont chacune été fréquentées par 14 à 25 jeunes par jour.



Implantation des Maisons des Jeunes

PERSPECTIVES

triplément du nombre de jeunes adultes logés et accompagnés

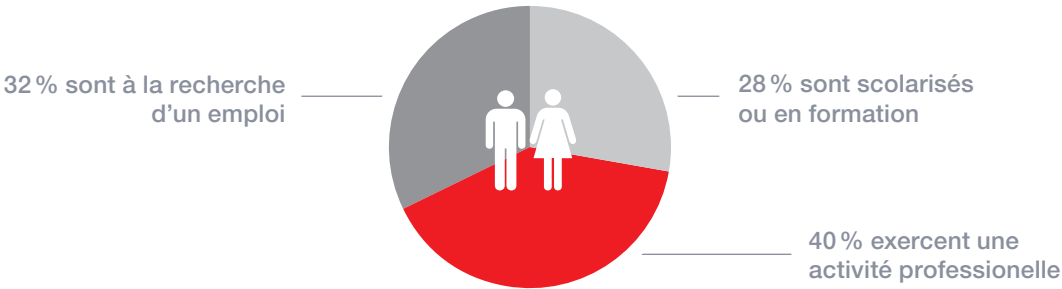
« Perspectives » aide des jeunes âgés de 18 à 26 ans en situation de rupture sociale à reprendre pied dans leur vie par la mise à disposition d'un logement et une guidance socio-éducative sous forme de coaching. Pour pouvoir bénéficier de l'aide du service, les jeunes doivent élaborer un projet de vie concret et réaliste leur permettant de devenir pleinement autonomes.

En 2012

28 jeunes adultes, dont 4 couples et 20 personnes seules, avec au total 7 enfants, ont pu être accueillis, logés et accompagnés. Si ce nombre représente un triplement par rapport à l'année précédente, il est loin de pouvoir répondre aux 125 demandes reçues en cours d'année.

Au cours de l'année, le travail sur la base du projet de vie a permis à 10 jeunes adultes de devenir autonomes en accédant notamment au logement via un bail de location.

Face au besoin croissant, la Croix-Rouge a décidé en 2012 de créer des logements additionnels pour son service Perspectives à Differdange et à Dudelange. En 2013, 15 à 20 jeunes adultes additionnels pourront ainsi être accueillis.



Profil des jeunes pris en charge par « Perspectives »

PLACEMENT FAMILIAL
une activité stable en 2012

Le service Placement Familial sélectionne et prépare des familles qui souhaitent devenir famille d'accueil et accompagne les enfants dans le cadre d'un accueil volontaire ou d'un placement judiciaire.

En 2012

	2011	2012
Entretiens d'enfants au CPF*	28	37
Visites à domicile auprès de familles d'accueil	252	239
Entretiens avec familles d'accueil au CPF	26	68
Visites à domicile auprès des familles d'origine	26	12
Entretiens avec familles d'origine au CPF	58	41
Rencontres familles d'accueil – familles d'origine	13	7
Visites surveillées au CPF	468	549
Visites familles d'origine - enfant (sans accompagnement)	8	21
Réunions/visites qui n'ont pas eu lieu au CPF	204	145

Prestations 2011-2012

*Centre de Placement Familial

Chiffres en milliers d'€

Charges du service	454
Revenus du service	463
Résultat de l'exercice	9

Nombre de salariés	4
Équivalents temps plein	3

Chiffres en milliers d'€	
Charges du service	885
Revenus du service	851
Résultat de l'exercice	-34
Nombre de salariés	8
Équivalents temps plein	6

177 enfants et jeunes placés dans 108 familles ont été accompagnés par le service, contre 175 enfants vivant dans 123 familles en 2011.

Le service, qui intervient dans l'organisation et l'exécution des droits de visite entre l'enfant et ses parents ainsi que comme intermédiaire entre les familles et les organisations complémentaires concernées par le placement, a fourni les prestations reprises dans le tableau en page précédente.

PSY-JEUNES

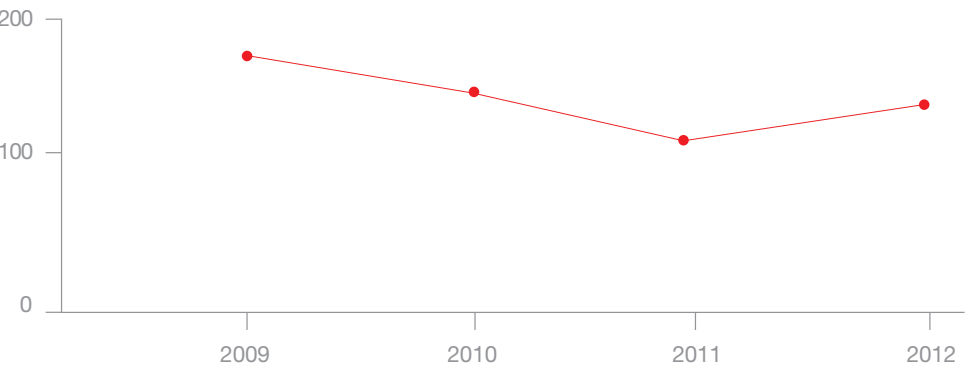
après la baisse, une reprise des besoins

Psy-Jeunes est un service de consultation psychothérapeutique pour jeunes qui offre une aide et un soutien aux jeunes âgées de 12 à 22 ans ainsi qu'à leur entourage. Les jeunes consultent le service en principe une fois par semaine; la thérapie pouvant durer de plusieurs mois à quelques années en fonction du type de problématique.

Chiffres en milliers d'€	
Charges du service	359
Revenus du service	352
Résultat de l'exercice	-7
Nombre de salariés	4
Équivalents temps plein	3

En 2012

137 jeunes ont eu recours au service. Cette nette progression par rapport à l'année précédente (115 jeunes) n'est cependant pas à considérer comme une tendance, le nombre se rapprochant de la moyenne des dernières années.



Nombre de jeunes ayant consulté le service

Le délai d'attente pour une prise en charge atteint actuellement 2 à 3 mois. L'équipe composée de 4 personnes (3,1 équivalents temps plein) travaille à une compression de ce délai. Les jeunes ont principalement eu recours au service pour des problèmes de dépression, de pensées suicidaires, d'automutilations, de concentration, de chute des compétences, de troubles du sommeil ou encore pour des comportements agressifs et violents. En marge de ces consultations, l'équipe a rencontré 267 personnes issues de l'entourage des jeunes pris en charge.

SERVICE VACANCES

51 % des participants bénéficient de tarifs aidés

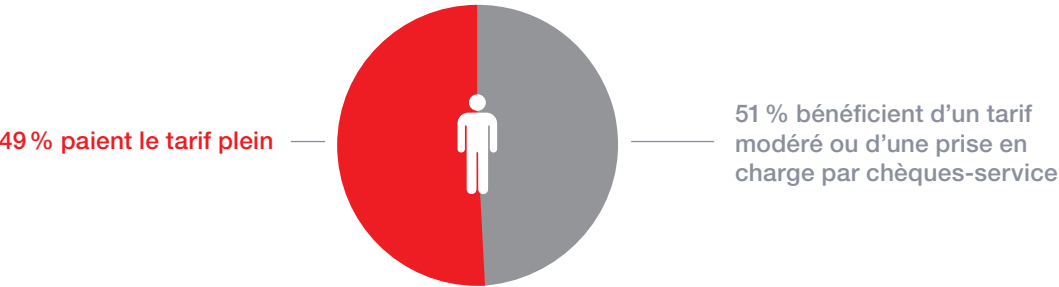
La Croix-Rouge propose des séjours de vacances attractifs et pédagogique-ment pertinents aux enfants et aux jeunes de 4 à 17 ans, indépendamment de leur contexte familial et économique ou d'un éventuel handicap. Les enfants sont encadrés par 200 moniteurs bénévoles formés par la Croix-Rouge qui assurent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

En 2012

537 jeunes ont participé à 19 séjours à Dommeldange (Luxembourg), La Panne (Belgique), Groningen (Pays-Bas), Canet-Plage (France) et à Fiesch (Suisse). Ce nombre est en baisse de 8 % par rapport à 2011 suite à une réduction du nombre de séjours au Luxembourg pour les enfants de 4 à 7 ans qui bénéficient de plus en plus de l'offre d'activités d'été des Maisons-Relais communales. Suite à la transformation provisoire du centre de vacances de Berg en structure d'accueil pour demandeurs de protection internationale, les séjours au Luxembourg ont eu lieu au chalet « Géisserei » à Dommeldange. **51 % des participants ont bénéficié d'un tarif modéré ou d'une prise en charge via les chèques-service.**

Chiffres en milliers d'€

Charges du service	1 419
Revenus du service	1 154
Résultat de l'exercice	-265
Nombre de salariés	3
Équivalents temps plein	3



77 nouveaux jeunes ont suivi les stages de formation d'animateur d'activités de loisir et ont participé aux séjours de vacances 2012, garantissant le renouvellement de l'encadrement de nos séjours.

LES ACTIVITÉS HUMANITAIRES
AU SERVICE DES SINISTRÉS
ET DES PLUS DÉMUNIS

Haïti : Les activités du centre de santé de Gressier ont été développées et un centre provisoire de traitement de choléra a été maintenu jusqu'en octobre 2012. 928 patients y ont été pris en charge.

Chiffres en milliers d'€	
Charges du service	6036
Revenus du service	5957
Résultat de l'exercice	-79
Nombre de salariés	15
Équivalents temps plein	14

AIDE HUMANITAIRE

La mission d'améliorer les conditions d'existence des personnes vulnérables ne se limite pas au territoire du Grand-Duché, mais va bien au-delà. Ainsi, la Croix-Rouge luxembourgeoise intervient en urgence partout dans le monde pour faire face aux catastrophes humanitaires.

Elle fournit du matériel de première nécessité et assure la logistique par le déploiement de l'Emergency Response Unit (ERU) Relief Benelux et, dans le cas de tremblements de terre, déploie l'équipe bénévole de la section canine chargée de localiser les survivants.

La Croix-Rouge luxembourgeoise mène également des projets de réhabilitation visant principalement à rétablir et à améliorer les conditions d'existence minimales (eau potable, logement, etc.); projets qui, dans certains cas, peuvent être étendus à l'amélioration de l'accès aux soins de santé.

En marge de l'action sur le terrain, la Croix-Rouge Luxembourgeoise, via l'éducation au développement durable, sensibilise les jeunes et le grand public dans son ensemble aux diverses problématiques liées aux conflits et aux conséquences de l'action de l'homme, afin de contribuer à une plus grande prise de conscience et à un changement des mentalités incitant chacun à agir au quotidien.

Enfin, l'unité de recherche en abris d'urgence Shelter Research Unit de la Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge (IFRC SRU), mise en place en 2011 par les Croix-Rouge du Benelux et basée au Luxembourg, œuvre au développement de solutions d'abris d'urgence pour des besoins variés. Début 2013, une commande par le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés de 10 000 abris, développés par ce service, a reconnu la pertinence de ces travaux.

URGENCES EN 2012

Burkina Faso Face à la crise alimentaire au Sahel menaçant plus de 16 millions de personnes d'insécurité alimentaire et plus d'un million d'enfants de malnutrition aiguë sévère, la Croix-Rouge luxembourgeoise a fourni une aide alimentaire de 260 tonnes de céréales pour un total de 25 villages.

NOMBRE DE VILLAGES AIDÉS AU BURKINA FASO

25

Burkina Faso Suite à l'afflux de réfugiés maliens dans les pays limitrophes en raison de l'intensification des conflits au Mali, 750 abris d'urgence ont été fournis à des réfugiés maliens dans les camps de Mentao et Damba, en province du Soum. 7 000 réfugiés ont bénéficié de forages d'eau potable et d'aide alimentaire.



Pays ayant bénéficié d'interventions en 2012

El Salvador Suite à de graves inondations, une aide à 425 familles déplacées, soit 2 000 personnes, a été déployée. 81 puits ont été réhabilités.

Haïti Les activités du centre de santé de Gressier ont été développées et un centre provisoire de traitement du choléra a été maintenu jusqu'en octobre 2012. 928 patients y ont été pris en charge.

Japon Suite au tremblement de terre et au tsunami qui ont secoué le pays en 2011, la Croix-Rouge luxembourgeoise a notamment financé en 2012 la construction d'un treuil hydraulique pour les bateaux à Oura en province de Miyagi, permettant de soutenir 45 familles de pêcheurs.

FAMILLES DE PÊCHEURS SOUTENUES AU JAPON

45

Syrie 166 réfugiés syriens blessés et malades ont été traités grâce à une présence de la Croix-Rouge luxembourgeoise dans la vallée du Beqaa au Liban.

Mali La malnutrition aiguë a été prise en charge dans la région de Ségou. 4 467 enfants mal nourris et 120 femmes enceintes ont été accompagnés et traités.

Niger En 2012, le pays a été ravagé par des pluies sévères causant de graves inondations. La Croix-Rouge luxembourgeoise a distribué 1 000 abris d'urgence et 1 000 kits de cuisine à la population sinistrée.

PRÉVENTION ET RÉHABILITATION EN 2012

Burundi Construction d'une maternité au centre de santé de Rutana. 12 560 consultations et 4 232 examens de laboratoire y ont été réalisés au cours de l'année.

Burundi 600 maisons ont été construites dans les villages de Gihogazi et Muyinga pour permettre le rapatriement et la réinsertion des réfugiés de la guerre civile qui a sévi de 1993 à 2005. 50 sources d'eau ont par ailleurs été construites ou réhabilitées pour plus de 75 000 résidents. 1 000 enfants ont bénéficié de mobilier scolaire dans 4 écoles. 300 000 arbres ont été plantés pour réduire l'érosion et prévenir les inondations.

NOMBRE DE MAISONS CONSTRUITES AU BURUNDI

600 

Burundi/Rwanda Les habitants de 55 collines au Burundi et de 32 collines au Rwanda ont été sensibilisés à la prévention et équipés pour la réaction par rapport aux risques naturels.

Laos La Croix-Rouge luxembourgeoise a renforcé les capacités logistiques de la Croix-Rouge laotienne dans les secours en cas d'inondation grâce à la fourniture de générateurs, de moteurs pour bateaux et de gilets de sauvetage pour 11 villages regroupant près de 4 000 habitants.

Népal La deuxième phase du renforcement du système de transfusion sanguine a permis d'améliorer la qualité et la sécurité des produits sanguins et des pratiques transfusionnelles assurant la pérennité des services de transfusion sanguine népalais.

Népal 133 maisons sur pilotis dotées de latrines à fosses, ventilées et surélevées, et 60 points d'eau sécurisés et rehaussés assurant l'approvisionnement en eau de 10 500 personnes ont été construits dans une zone régulièrement touchée par des inondations. Deux dépôts de pré-positionnement avec 200 kits de matériel de première nécessité ont été créés pour optimiser l'intervention en cas de nouvelles inondations.

NOMBRE DE MAISONS SUR PILOTIS CONSTRUITES AU NÉPAL

133 

République Démocratique du Congo L'appui à l'autonomisation de l'unique hôpital pédiatrique du pays, l'hôpital de Kalembe Lembe à Kinshasa, a été poursuivi. Au fil des 15 années de soutien par la Croix-Rouge luxembourgeoise, l'hôpital est devenu l'unité pédiatrique de référence où des soins de qualité sont offerts aux enfants.

Sénégal La réhabilitation de l'hôpital du district de Djourbel, débutée en 2011, a été poursuivie.

Ukraine La Croix-Rouge luxembourgeoise a poursuivi son soutien en matériel consommable du service de cardiologie de l'hôpital de Lviv dans le cadre du programme « Enfants cardiaques d'Ukraine ».

Uruguay Le programme de prévention des maladies cardio-vasculaires, de l'hypertension et du diabète dans les quartiers défavorisés de la capitale Montevideo, initié en 2011 grâce un don important d'une entreprise luxembourgeoise, a été poursuivi.

IFRC SHELTER RESEARCH UNIT EN 2012

Conception de solutions d'abris adaptées à une utilisation au Sahel. Ces abris ont fait leurs preuves dans des camps pour les réfugiés maliens au Burkina Faso et au Niger. Ils permettent des gains significatifs en matière, stabilité, durabilité et en acceptation par les utilisateurs et tout cela pour moins de la moitié du prix des solutions classiques.

Conseil technique pour la réhabilitation au Niger de 250 cases détruites suite aux inondations. Préparation de tests de systèmes d'ancrage pour les abris d'urgence.

SECTION CANINE EN 2012

Les 23 bénévoles de la section canine ont presté 12 500 heures d'activité au total sur l'année. L'équipe a effectué 4 interventions de recherche en surface de personnes disparues au Luxembourg et une intervention de recherche en surface d'une personne disparue en Allemagne.

ÉDUCATION AU DÉVELOPPEMENT DURABLE EN 2012

Quelque 540 élèves dans 7 lycées ont participé aux ateliers proposés par la Croix-Rouge. 22 ateliers concernaient les conflits armés, deux ateliers concernaient les catastrophes naturelles et un atelier avait pour thème l'accès à l'eau et les épidémies.



05

AMÉLIORER LES CONDITIONS D'EXISTENCE
DES PERSONNES VULNÉRABLES EN
MOBILISANT LE POUVOIR DE L'HUMANITÉ

Le Mois du Don a de nouveau été la plus importante activité de collecte et a mobilisé 2000 bénévoles. La campagne a généré 900 000 euros de dons.

BÉNÉVOLAT

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

En 2012

Les sections locales

La Croix-Rouge luxembourgeoise compte 40 sections locales bénévoles à travers le pays qui effectuent la quête dans le cadre du Mois du Don annuel. La plupart organisent également des événements et activités récréatives ou culturelles pour collecter des fonds afin de contribuer au financement des missions de la Croix-Rouge.

Le bénévolat dans les services

De nombreux bénévoles ont contribué au travail quotidien des services. A titre d'exemple, au service Migrants et Réfugiés, des bénévoles ont fourni une aide scolaire, ont apporté une aide en Interprétariat ou en organisation d'activités de loisirs pour adultes et enfants. Au centre d'accueil Norbert Ensch des bénévoles ont également fourni une aide aux devoirs ou accompagné et surveillé les enfants et adolescents du centre lors d'activités de loisirs. Bien que le service Ambulances tende à se professionnaliser, il comptait en 2012 quelque 50 secouristes-ambulanciers bénévoles assurant le bon fonctionnement du service.

Le service «Eng Hand fir déi Krank» ne peut fonctionner que grâce à l'engagement de bénévoles, tout comme le groupe d'entraide et d'échange «Weesen-Elteren».

Des services de support ont également pu bénéficier de l'aide de bénévoles durant l'année. Ceux-ci ont mis à disposition leurs compétences, informatiques, administratives, rédactionnelles, etc.

Les dix Associations de Donneurs de Sang Bénévoles ont contribué à jouer un rôle clé pour recruter de nouveaux donneurs. 80 personnes forment l'équipe de bénévoles qui s'occupe de l'accueil à la cafétéria du Centre de Transfusion Sanguine ainsi que sur les divers sites de collectes externes.

NOMBRE D'ACTIVITÉS
BÉNÉVOLES DIFFÉRENTES

25

SECTIONS LOCALES
À TRAVERS LE PAYS

40

Le bénévolat des jeunes

La Croix-Rouge a compté en 2012 quelque **200 jeunes bénévoles engagés** en tant que moniteurs de colonies auprès du Service Vacances. Formés par la Croix-Rouge, ils encadrent les enfants et adolescents lors des séjours. En dehors des colonies, ils peuvent également s'investir dans des activités et projets de sensibilisation ou de collecte de fonds.

Le 1^{er} décembre 2012, un groupe de jeunes était présent à Luxembourg-Ville pour une action qui a permis d'offrir des cadeaux à des enfants issus de familles en difficulté grâce aux dons du public. La section de la Croix-Rouge Jeunesse de Differdange a été très active et a par exemple organisé l'opération Car Wash qui a permis de collecter des fonds auprès du public grâce au lavage extérieur de voitures par les jeunes.

DONS

La Croix-Rouge collecte tout au long de l'année des dons en faveur des 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.

En 2012

Donnez en confiance

Les relations avec l'ensemble des donateurs étant au cœur des ses préoccupations, la Croix-Rouge a recruté en 2012 un chargé des relations donateurs. Sa mission est de renforcer le contact avec les communautés de soutien et d'assurer la transparence de l'utilisation des dons récoltés.

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

Les legs et donations

Les legs et donations restent la principale source de dons privés. Ils permettent de lancer des projets d'envergure et dans les cas de legs immobiliers, d'accueillir, de développer et même de créer des activités sociales ou de santé.

Le Mois du Don: En 2012, la Quinzaine du Don est devenue le Mois du Don

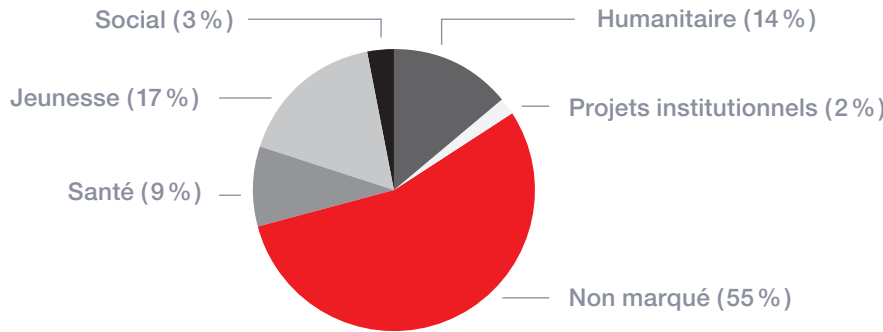
904 011 € ont pu être collectés par 2000 bénévoles. La campagne annuelle de collecte de dons a été organisée pour la première fois pendant toute la durée du mois d'avril. Ce passage d'une quinzaine à un mois entier a permis de consolider la collecte de dons non-marqués, c'est-à-dire non associés à un projet ou à un service en particulier, et de valoriser l'effort des bénévoles qui s'engagent chaque année.

Les partenariats entreprises

Dans l'objectif de garantir une continuité des dons privés, des partenariats avec des entreprises sont développés. Dans le cadre de la politique de responsabilité sociale de celles-ci, la Croix-Rouge construit avec elles des collaborations financières, matérielles ou bénévoles.

Le rôle des entreprises dans le succès du Mois du Don est également considérable. Nombreuses sont celles qui ont appuyé les efforts de communication soit par le relais d'information, soit par un soutien financier pour la production et l'impression des supports de communication.

Certaines entreprises ont organisé une quête interne dans leurs locaux et ont ainsi collecté des fonds auprès de leurs collaborateurs.



Destination des dons en 2012

Origine des dons

Chiffres en milliers d'€

Particuliers	1303
Legs	1278
Oeuvre Nationale de Secours	
Grande-Duchesse Charlotte	1150
Mois du don	904
Entreprises, organisations	136
TOTAL	4771

DONS ET LEGS

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

Service des Aides et Soins

- M. Gust BACK, Dudelange
- Mme Pia LOUIS-WAGNER, Eischen
- Mme Marie-Thérèse PORDAN-SCHOENACKER, Pétange
- Mme Thérèse FRANCKÉ HALSDORF, Steinfort
- M. Jean BREDIMUS, Schifflange
- Mme Aloyse SCHOLER, Habscht
- Mme Marie BAUM-BERINGER, Eich
- M. Francis MERJAI, Kirchberg
- Mme Maria BAUSCH-BAUSTERT, Esch/Alzette
- Mme Anita SCHUMANN-JUNG, Lamadelaine
- M.Trina LAHR-KRAJNIK, Wiltz
- Mme Joséphine OLINGER, Luxembourg
- M. Idolo BERTACCO, Eich
- M. Martin WEISGERBER, Oberpallen
- M.Eugénie WEBER-HOFFMANN, Remerschen
- M. Jos WEBER, Hamm
- M. Pierre MAJERUS, Berdorf
- Mme Maria Julia DA PONTE MENEZES, Remich
- M. Michel MATHIEU, Beckerich
- Mme Suzanne HOFFMANN-SCHROEDER, Dellen
- Mme Marianne MERJAI-KOOS, Steinfort
- Mme Hélène FASSBENDER-SCHWARTZ, Warken
- Mme. Marguerite FRANK-FISCHER, Kirchberg
- M. Mark FILING, Luxembourg
- M. Johnny SIMON, Luxembourg
- Mme Maria ARENDT-REULAND, Esch/Alzette
- Mme Lucie MERGES, Kirchberg
- Mme Marie-Madeleine, SCHMIT-NEHRENHAUSEN, Saeul
- M. Philippe SAILER, Niedercorn
- M. Edouard NEIERTZ, Esch/Alzette
- Mme Anne LAUTERBOUR-WEISS, Mondorf-les-Bains
- M. Max CONSTANT, Burmerange
- Mme Hortense RIPP-MOLITOR, Ettelbruck
- M. Robert SCHUMANN, Schengen
- M.Lucien MEIS, Noerdange
- M.Pierre MERSCH, Ettelbruck
- Mme Maggy STEINMETZ-POECKES, Ettelbruck
- M.Harry PINO, Vianden
- Mme Virginie KRIER, Schengen
- Mme Betty FLICK-BERTRANG, Luxembourg
- M. Laurent WEILAND, Pétange
- Mme Frieda MERTZ-NOESSER, Aspelt
- M. Jacques FASBINDER, Koetschette
- M. Aloyse STEFFEN, Ettelbruck
- Mme Léonie BECKERICH-FEYDT, Nagem

- Mme Elise COURTOIS-ROEMER, Soleuvre
- M. Edouard GEHLEN, Echternach
- Mme Barbe SPAUS-WANER, Esch-Lallange
- Mme Françoise PLEIM-ROLL, Esch/Alzette
- M. Mathias RAUSCH, Echternach
- Mme Lisa WEBER-TEISEN, Ettelbruck
- Mme Elise BOLLINGER-JOHANNS, Luxembourg
- Mme Jeanne SCHWEICH-MEIS, Beckerich
- M. Christian SCHROEDER, Ettelbruck
- Mme Bebby MERGES-WEWER, Kobenbour
- M. Fernand SCHMIT, Weiswampach
- M. Marcel MENIN, Niedercorn
- M. Nicolas ROMMES, Schieren
- Mme Elise LEUCKER-CORNELIUS, Esch/Alzette
- Mme Aloysia SCHLEICH-DANIHEL, Esch/Alzette
- M. Roger MAHOWALD, Buschdorf
- M. Marino NARDINI, Steinsel
- Mme Marie Angèle HEMMERLING-DUI, Sanem
- Mme Cunégonde SPITONI-PROBST, Sanem
- Mme Trini KRAUS-HAUPERT, Garnich
- Mme Eugénie HEMES, Kopstal
- M. Ernesto CASCIOLA, Dudelange
- M. Josy KLOMP, Schifflange
- Mme Eugénie WEBER-HOFFMANN, Remerschen
- M. Pierre MAJERUS, Berdorf

Activités de la Croix-Rouge

- Mme De LEEUW-DAWANCE, Colpach-Haut
- M. Jean DUMONT, Junglinster
- Mme Liliane ESCAMELLE, Mondorf-les-Bains
- Mme Italia GASPARRO-NETTI, Luxembourg
- Mme Juliane GELHAUSEN-MALLER, Tétange
- M. Norbert HECK, Colmar-Berg
- M. Marcel JEANGOUT, Tarchamps
- M. Daniel JOORIS, Grendel, Belgique
- Mme Nelly KAUFFMANN-HANSEN, Gostingen
- Mme Antoinette KAUFFMANN-SCHIFF, Leudelange
- M. Josy LEER, Luxembourg
- Mme Marguerite LINDEN-MEYER, Hamm
- Mme Yvonne LOUEST-FILDER, Niederkorn
- Mme Jeanne MARSO-SPIRKEL, Dudelange
- M. Josy MATGEN, Bettange-sur-Mess
- Mme Marianne MEYERS, Ingeldorf
- Mme Jeanne Michelle NICKELS-ALESSANDRI, Dudelange
- Mme Marie-Josée OTH-PEIFFER, Noertzange
- M. Jean-Claude RASQUIN, Grevels
- M. Roger RENNEL, Oberkorn
- M. Jean-Pierre SOISSON, Gostingen
- Mme Marie-Thérèse SCHNEIDER-KIEFFER, Luxembourg
- M. Joseph THILL, Esch/Alzette
- Mme Marcelle WOLTER-LANNERS, Luxembourg
- M. Pierre BARTEN, Mamer
- Mme Irène HERMANN-MAY, Septfontaines
- M. Roland WEBER, AngelsbiERG

- M. Joseph ADEMES-KETTER, Bergem
- Mme Christine BUDINGER-KWACZYNSKA, Esch/Alzette
- M. Alphonse DONVEN, Mamer
- Mme Jeanny STREFF-SCHMIT, Hesperange
- Mme Anny GOLDSCHMIT-DECKER, Mamer
- M. George WOLFF, Luxembourg
- Mme Simone MOITZHEIM-SCHROEDER, Mondorf
- Dr Emile QUIRING, Luxembourg
- M. Rob ROEMEN, Leudelange
- Mme Maria SCHILLING-KONSDORF, Gasperich
- M.Pierre GERSON, Lintgen

Centre de Transfusion Sanguine

- M. Alphonse KLAPP, Pétange
- M. Félix OESTREICHER, Differdange
- M. René WEBER, Diekirch
- Mme Florianne ZIMMER-GOERENS, Luxembourg

Centre de Convalescence-Château de Colpach

- M. Camille LEICK, Perlé
- Mme Anna Maria REUTER-WEINAND, Oberkorn

Humanitaire

- Mme Yvonne BERTEMES-LUTGEN, Pétange

CIPA Junglinster

- Mme Janina GOLINSKI-CZACZYK, Mondorf
- M. Yvon HOFFMANN, Esch/Alzette
- Mme Marie-Claire BISENIUS-THILL, Reichlange
- Mme Annette SCHOLTES, Luxembourg

Kannerhaus Jean

- Mme Madeleine LOMMEL-MERTEN, Esch/Alzette

Sections locales

- Mme Boutzie DE MUYSER-KAEMPPF, Luxembourg
- M. Primo URBANO, Ettelbruck

Centre d'accueil Norbert Ensch

- M. Carlo Nilles, Strassen

Autres occasions

Noces d'Or ou de Diamant

- M. et Mme Joseph FEINEN, Itzig

Anniversaires

- M. Jos CROCHET, Luxembourg
- M. Nick GROSS, Bertrange
- M. Marc REIFF, Diekirch
- M. Gaston SCHWERTZER, Luxembourg
- Mme Elise KOHL-GIRA, Heispelt
- Dr Michel RIES et Mme Claude SEVENIG, Luxembourg
- M. Alain BOHLER, Luxembourg

Naissance

- Enfant UGO GERGES, Luxembourg

Legs

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

- Madame Gertrud dite Traute LABION, veuve Redeker, Luxembourg
- Monsieur Robert PHILIPPE, Luxembourg
- Monsieur Leo Joseph LEINENWEBER, Bous
- Monsieur Lucien GRETHEN, Bous
- Madame Hélène Anne Suzanne REDING, Luxembourg
- Madame Anne Fedora dite Dora GUBBIOTTI, Echternach
- Monsieur Pierre KINTGEN, Berlin

Remerciements

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

SERVICES DE SUPPORT

Ressources humaines

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

En 2012

Le service a poursuivi ses efforts d'optimisation et de rationalisation en mettant en place un système informatique unique pour la gestion des salaires des collaborateurs de toutes les entités légales. Un engagement de service transparent a été défini avec l'ensemble des clients internes et l'effort de documentation des processus a été poursuivi pour optimiser la fiabilité des prestations.

Au cours de l'année, 337 nouveaux salariés ont été engagés. Ces recrutements ont plus que compensé les départs, portant l'effectif à 1 776 personnes ou 1 520 équivalents temps plein (ETP) au 31 décembre 2012, contre 1 603 personnes et 1 375 ETP un an plus tôt, soit une croissance de 10 % des effectifs.

Grâce à une politique volontariste de développement continu des compétences des salariés, ceux-ci ont bénéficié de 46 000 heures de formation continue au cours de l'année, contre 32 000 heures durant l'exercice précédent, soit une augmentation de 44 %. Une formation au management a notamment été conduite pour l'ensemble des responsables d'antenne des soins à domicile et une nouvelle formule de conférences thématiques pour tous les responsables de la Croix-Rouge a été initiée.

NOMBRE DE
COLLABORATEURS

HEURES DE FORMATION

1776  46000 

Le département informatique

Le département IT met à la disposition des utilisateurs les moyens informatiques dont ils ont besoin en s'assurant en permanence du respect des niveaux de disponibilité, de performance, de sécurité, de qualité et de coûts requis au quotidien. Il a également une mission d'adaptation permanente aux évolutions pour adapter les moyens techniques et humains afin d'anticiper les évolutions informatiques et pour appliquer les nouvelles technologies pour répondre aux besoins sans cesse croissants des métiers de la Croix-Rouge luxembourgeoise.

En 2012

Le département a mis en place une nouvelle plateforme technique et doublé le nombre de serveurs virtuels disponibles en réponse aux besoins des utilisateurs. 200 nouveaux postes de travail ont été installés et la téléphonie de l'ensemble des entités a été centralisée. L'équipe informatique a travaillé en étroite collaboration avec les services dans la conception et le déploiement de nouvelles solutions informatiques comme le dossier intégré du patient mis en place par les soins à domicile ou le nouveau système informatique du Centre de Transfusion Sanguine actuellement en développement.

CR Services

CR Services - Restauration fournit des repas aux services de la Croix-Rouge luxembourgeoise, en particulier dans les domaines de la santé et de la jeunesse, à l'attention des personnes âgées et des enfants. CR Services - Nettoyage fournit des services de nettoyage à des organismes d'aide à la personne, dont la quasi-totalité des services est prestée aux activités de la Croix-Rouge. Créée en 2008 par la Croix-Rouge luxembourgeoise sous la forme d'une s.à.r.l. unipersonnelle, la société vise en premier lieu le bien-être des bénéficiaires de ses prestations en suivant des critères de qualité élevés et des principes de gestion économique.

En 2012

CR Services - Nettoyage a fourni des prestations de nettoyage sur 8 sites de la Croix-Rouge.

Les salariés ont pu bénéficier de formations diverses notamment sur l'hygiène de base et le suivi des procédures de nettoyage.

Le pôle hygiène nettoyage a continué d'apporter son soutien par les conseils et les procédures en hygiène aux services de la Croix-Rouge.

CR Services - Restauration a vu son chiffre d'affaires progresser de plus de 13 %. L'activité se répartissait à 30 % pour le secteur de la jeunesse et à 70 % pour celui des personnes âgées et dépendantes.

Des outils de maîtrise et de contrôle de la qualité ont été mis en place par le biais d'audits externes par des laboratoires reconnus (Luxcontrol et LLuCS).

Cette année encore, CR Services - Restauration a obtenu le label « Gesond lessen Méi Bewegen » pour les efforts et le travail vis-à-vis du protocole alimentaire et de la promotion de l'alimentation saine.

Finances

Le service finances a comme mission d’assurer pour l’ensemble des services et entités juridiques de la CRL les tâches suivantes : tenu de la comptabilité journalière, règlement des factures et gestion de trésorerie, recouvrement des créances, préparation des décomptes et recensements financiers à l’attention des bailleurs de fonds, établissement des budgets annuels et rapports de suivis budgétaires, mise en place de tableaux de bord de suivi financier, préparation des opérations de fin d’année et l’établissement des comptes annuels.

Le service finances définit et veille au respect des procédures en vue d’une gestion responsable des ressources et accomplit ses tâches en vue d’aider les services dans la réalisation quotidienne de leur mission.

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.

En 2012

Les comptes annuels 2012 des différentes entités juridiques de la Croix-Rouge luxembourgeois ont été certifiés par le cabinet de révision agréé Deloitte.



GOUVERNANCE



Les administrateurs de la Croix-Rouge

Conseil d'Administration

Comité Exécutif (voir ci-dessus)

Membres de droit:

- le Président du Conseil d'Etat : M. Victor GILLEN;
- le Président de la Chambre d'Agriculture : M. Marco GAASCH;
- le Président de la Chambre des Députés : M. Laurent MOSAR;
- le Président de la Chambre des Métiers : M. Roland KUHN;
- le Président de la Chambre des Salariés : M. Jean-Claude REDING;
- le Bourgmestre de la Ville d'Esch/Alzette : Mme Lydia MUTSCH;
- le Bourgmestre de la Ville de Luxembourg : M. Xavier BETTEL;

Membres nommés:

- M. Jerry AST;
- M. Germain BECKER;
- M. Pierre BLEY;

- M. Carlo BOCK;
- Mme Marianne BREUER-KOHNEN;
- M. Pierre DILLENBURG;
- M. André FEIEREISEN;
- M. Jules GEISEN;
- M. Robert GOERENS;
- M. Pierre GRAMEGNA;
- Mme Monique HAMILIUS;
- M. Claude A. HEMMER;
- M. Tom LOESCH;
- Dr. Robert MANGEN;
- 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;
- M. Benoît SIROT.

SOURCES DE FINANCEMENT

Financement des services

Famille d'activités « Santé »

Sources de financement	en k €	en %
Facturation à l'Assurance Dépendance ⁽¹⁾	47 203	55 %
Vente de produits sanguins et analyses ⁽²⁾	11 859	14 %
Facturation à l'Assurance Maladie ⁽³⁾	9 628	11 %
Facturation aux particuliers ⁽⁴⁾	8 709	10 %
Subsides issus des conventions avec l'État ⁽⁵⁾	1 719	2 %
Facturation des cures et thérapies à la CNS ⁽⁶⁾	1 482	2 %
Financement par des partenaires ⁽⁷⁾	1 296	2 %
Participation du personnel aux frais ⁽⁸⁾	833	1 %
Facturation à d'autres prestataires	535	1 %
Facturation au Ministère de la Famille	528	1 %
Comblement du déficit Eng Hand fir déi Krank	72	0 %
Financement par des communes	221	0 %
Dons marqués soutenant les services	203	0 %
Divers	1 533	1 %
Total	85 821	100 %
Dépenses des services	85 990	
Reprise provision risques et corrections de valeur ⁽⁹⁾	2 990	
Charges financières et exceptionnelles	460	
Résultat	2 361	

- 1) 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.
- 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) 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.
- 4) 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.
- 5) Quelques services du domaine santé ont conclu une convention avec les ministères compétents pour leur activité et une majorité des dépenses d'exploitation sont prises en charge par l'État.
- 6) Il s'agit de la facturation des cures et thérapies des patients du centre de convalescence à la Caisse Nationale de Santé.

- 7) 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.
- 8) 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.
- 9) Pour le service des Aides et Soins, il s'agit essentiellement de la reprise de la provision pour risque du refus des prestations facturées (826 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 actée en 2011 et reprise en 2012, car le stock concerné a été écoulé (2 038 k €).

Famille d'activités « Social »

Sources de financement	en k €	en %
Subsides issus des conventions avec les offices sociaux ⁽¹⁾	3 351	55 %
Subsides issus des conventions avec l'Etat ⁽¹⁾	2 070	34 %
Comblement du déficit ⁽²⁾	335	5 %
Contribution des particuliers aux activités ⁽³⁾	235	4 %
Dons marqués soutenant les services	67	1 %
Divers	84	1 %
Total	6 142	100 %
Dépenses des services	6 253	
Résultat ⁽⁴⁾	-111	

- 1) Une majorité des services opérant dans le domaine social a conclu une convention avec les ministères compétents pour leur activité ainsi que des conventions de collaboration pour son service social avec différents offices sociaux ; une majorité des dépenses d'exploitation est prise en charge par ces partenaires respectifs. Les dépenses telles que les frais des fonctions support ne sont pour l'instant pas prise en charge et des négociations sont en cours en vue d'une acceptation de ces dépenses.
- 2) L'activité du « Croix-Rouge Buttek » ne bénéficie pas de subventions de l'État. 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 189 k €. 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 146 k €.
- 3) La participation des particuliers aux activités sociales est très minime pour les services ayant des conventions avec l'État ; elle se limite à des participations symboliques à des activités.
- 4) Le résultat négatif de l'ensemble des activités de la famille « social » est expliqué par la non prise en charge des frais des fonctions de support et les charges relatives à la dotation à provision pour les heures et congés non pris au 31 décembre 2012.

Famille d'activités « Jeunesse »

Sources de financement	en k€	en %
Subsides issus des conventions avec l'État ⁽¹⁾	9 498	51 %
Subsides issus des conventions avec les Communes ⁽²⁾	6 867	37 %
Contribution des particuliers aux activités ⁽³⁾	1 547	9 %
Dons marqués soutenant les services	206	1 %
Amortissement des subventions d'investissement	25	0 %
Divers	428	2 %
Total	18 571	100 %
Dépenses des services	19 729	
Recettes sur exercice antérieur de l'État	273	
Résultat ⁽⁴⁾	-885	

- 1) Une majorité des services opérant dans le domaine jeunesse a conclu une convention avec les Ministères compétents pour leur activité et une majorité de dépenses d'exploitation est prise 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 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) 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 depuis fin 2011 aux premières difficultés liées à une insuffisance du tarif en vigueur par rapport aux frais ;

- Le service Vacances ne bénéficie que d'un subside symbolique pour son activité or 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 %
Report et réaffectation des fonds mis en réserve 2011 ⁽¹⁾	2 768	46 %
Cofinancement de projets par l'État ⁽²⁾	2 377	40 %
Cofinancement de projets par des Croix-Rouge et associations partenaires ⁽²⁾	256	4 %
Dons marqués soutenant les services ⁽²⁾	187	3 %
Cofinancement de projets par des Communes ⁽²⁾	176	3 %
Cofinancement de projets par des fonds disponibles de la CRL ⁽³⁾	150	3 %
Divers	39	1 %
Total	5 953	100 %
Dépenses des services	6 017	
Résultat financier et exceptionnel	-15	
Résultat ⁽⁴⁾	-79	

- 1) Les projets humanitaires sont planifiés, de par leur nature, sur plusieurs années. Les financements sont, la plupart du temps, collectés en début de 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.
- 2) Selon le type de projet humanitaire, le Ministère des Affaires Étrangères contribue entre 60 % et 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.

Utilisation ressources disponibles reportées de l'exercice 2011	5 357
Mise en réserve des ressources inutilisées fin de l'exercice 2012	-2 689
Réaffectations entre projets	100
Total	2 768

- 3) Selon le type de projet humanitaire, une quote-part de fonds propres variant entre 20 et 40 % 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 2012, 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. Le Ministère des Affaires Étrangères finance les frais généraux de l'activité uniquement à hauteur de 2/3. Le Comité Exécutif de la Croix-Rouge luxembourgeoise a décidé de combler le déficit opérationnel de l'année 2012 d'un montant de 106 k€.
- 4) Le service Humanitaire comporte, à côté des programmes de soutien et de reconstruction et des 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 spécialisé nécessaire aux interventions nationales et internationales, ce qui explique une partie importante du déficit de la famille d'activité.

BILAN DE L'ENSEMBLE DES ENTITÉS FAISANT
PARTIE DE LA CROIX-ROUGE LUXEMBOURGEOISE
AU 31 DÉCEMBRE 2012 (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⁾	57 287	5 784	255	0	63 326	-13	63 313
Actif circulant	99 940	20 518	1 377	3 217	125 052	-4 017	121 035
Stocks	3 513	98	47	0	3 658	0	3 658
Créances	15 557	8 765	834	1 382	26 538	-4 017	22 521
Actif alloué au patrimoine-réserve ⁽³⁾	37 183	0	0	0	37 183	0	37 183
Trésorerie de gestion courante	4 324	11 655	496	1 835	18 310	0	18 310
Trésorerie allouée au financement des projets futurs	39 363	0	0	0	39 363	0	39 363
Compte de régularisation	127	5	0	0	132	0	132
Total actif	157 354	26 307	1 632	3 217	188 510	-4 030	184 480

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

⁽¹⁾ Immobilisations :
La plupart des immobilisations appartenant à la CRL est en provenance de donations ou de legs. Leur acquisition n'a pas engendré de coût pour la CRL. Les immobilisations se composent de constructions, installations, outillage et mobilier nécessaires au fonctionnement courant des services de la CRL.

PASSIF	Croix-Rouge luxembourgeoise	Doheem versuergt Asbl	CR Services Sàrl	Aide Internationale de la CRL Asbl	Sous-total	Éliminations de consolidation	TOTAL
Fonds propres	89 913	15 527	77	2 925	108 442	-13	108 430
Valeur du patrimoine de départ	1 000	6 000	13	310	7 323	-13	7 310
Patrimoine-réserve en provenance de l'actif alloué ⁽²⁾	37 183	0	0	0	37 183	0	37 183
Patrimoine-réserve en provenance des legs et donations ⁽²⁾	3 600	0	0	0	3 600	0	3 600
Fonds affectés pour projets futurs ⁽³⁾	33 393	0	0	2 689	36 082	0	36 082
Dons affectés en attente d'utilisation ⁽⁴⁾	2 058	938	0	0	2 996	0	2 996
Réserve légale	0	0	1	0	1	0	1
Résultats reportés	12 667	5 740	26	-74	18 359	0	18 359
Résultat de l'exercice	12	2 849	37	0	2 898	0	2 898
Subventions d'investissements ⁽⁵⁾	54 134	1 521	0	0	55 655	0	55 655
Provisions pour risques et charges	3 216	2 919	376	32	6 543	0	6 543
Dettes	10 070	6 340	1 179	260	17 849	-4 017	13 832
Compte de régularisation	21	0	0	0	21	0	21
Total passif	157 354	26 307	1 632	3 217	188 510	-4 030	184 480

⁽²⁾ Patrimoine-réserve :
Le patrimoine-réserve de la CRL est considéré comme un capital préservé pour faire face aux obligations inscrites dans l'objet social de la CRL, comme par exemple les catastrophes naturelles, les situations de crise résultant d'épidémies ou de catastrophes d'origine humaine, le lancement de projets humanitaires innovants ou bien encore l'assistance aux plus vulnérables face à de nouveaux besoins.

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

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

Conformément à son objet et à sa politique, la CRL organise des 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, sont placés à long et moyen terme et sont destinées à financer ces projets futurs.

Projets de secours	9 *
Projets de construction	11 **
Projets d'investissement	5 ***
Projets de remise en état	8 **
Risques inhérents à l'activité	3
Total	36

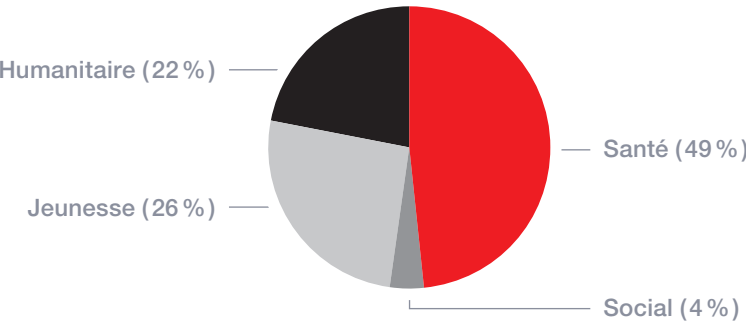
** Ainsi, la CRL a doté des fonds disponibles pour des projets de secours, c'est-à-dire afin de faire face à des situations d'urgence nationale et internationale. Les projets d'aide au développement sont uniquement cofinancés par l'État et la CRL doit pourvoir un financement propre pour chaque projet 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 futur proche.*

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

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

(4) Dons affectés en attente d'utilisation

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



Destination des dons en attente d'utilisation

(5) Subventions d'investissement :

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

Quote-part des subventions d'investissements

État	77 %
Communes	5 %
Partenaires	1 %
Fonds propres	17 %

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

Présentation par entité juridique

	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	66 733	53 978	6 096	5 914	132 721	-8 387	124 334
Frais de fonctionnement des services	22 864	10 219	2 296	3 618	38 997	-8 325	30 672
Frais de personnel	35 263	41 272	3 509	711	80 755	44	80 799
Correction de valeur sur postes d'actif	5 348	1 650	160	0	7 158	0	7 158
Autres charges d'exploitation	3 258	837	131	1 585	5 811	-106	5 705
Recettes d'exploitation des services	65 813	56 704	6 150	5 933	134 600	-8 408	126 192
Recettes de facturation	37 546	52 694	6 036	0	96 276	-8 216	88 060
Autres produits d'exploitation	28 267	4 010	114	5 933	38 324	-192	38 132
Résultat d'exploitation des services	-920	2 726	54	19	1 879	-21	1 858
Résultat financier et exceptionnel							
Résultat financier	526	85	-10	-3	598	0	598
Résultat exceptionnel	406	38	-6	-16	422	21	443
Résultat financier et exceptionnel	932	123	-16	-19	1 020	21	1 041
Résultat de l'exercice	12	2 849	38	0	2 899	0	2 899

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

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

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

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

	Santé	Social	Jeunesse	Humanitaire	Total métier	Support**	Sous-Total	Éliminations de consolidation*	Total
Dépenses d'exploitation des services	85 993	6 226	19 466	6 017	117 702	15 019	132 721	-8 387	124 334
Frais de fonctionnement des services	26 577	1 016	5 197	3 678	36 468	2 529	38 997	-8 325	30 672
Frais de personnel	54 181	5 091	13 640	711	73 623	7 132 ⁽¹⁾	80 755	44	80 799
Correction de valeur sur postes d'actif	2 822	24	100	43	2 989	4 169	7 158	0	7 158
Autres charges d'exploitation	2 413	95	529	1 585	4 622	1 189 ⁽²⁾	5 811	-106	5 705
Recettes d'exploitation des services	87 346	6 134	18 545	5 955	117 980	16 620	134 600	-8 408	126 192
Recettes de facturation	7 991	325	7 901	10	88 147	8 128 ⁽³⁾	96 275	-8 216	88 059
Autres produits d'exploitation	7 435	5 809	10 644	5 945	29 833	8 492 ⁽⁴⁾	38 325	-192	38 133
Résultat d'exploitation des services	1 353	-92	-921	-62	278	1 601	1 879	-21	1 858
Résultat financier et exceptionnel									
Résultat financier	0	0	0	-3	-3	601	598	0	598
Résultat exceptionnel	1 007	-20	37	-14	1 010	-588	422	21	443
Résultat financier et exceptionnel	1 007	-20	37	-17	1 007	13	1 020	21	1 041
Résultat de l'exercice	2 360	-112	-884	-79	1 285	1 614	2 899	0	2 899

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

** Le volet support 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 :

Personnel de restauration et de nettoyage	3 509*
Personnel des fonctions support	3 623
TOTAL	7 132

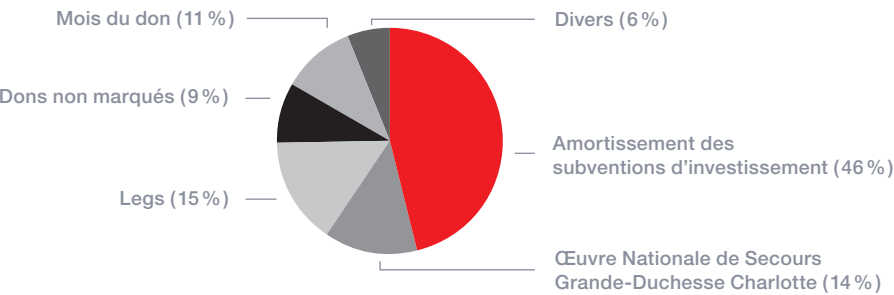
*CR Services Sàrl, créée par la CRL, a pour objet l'exploitation des cuisines, la fourniture des repas sur place et à domicile, les services de nettoyage et de transport, etc. pour les différentes entités de la CRL.

⁽²⁾ Ce poste est essentiellement constitué des 955 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'affaires réalisé par CR Services Sàrl pour

un total de 6 063 k€ en 2012. Le restant de ce total est généré par les refacturations des fonctions de direction et support de la CRL aux services opérationnels. Étant donné que la majorité de ce chiffre d'affaires est réalisé à l'intérieur du groupe de la Croix-Rouge luxembourgeoise, ce chiffre d'affaires constitue un des retraitements de consolidation.

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



En 2012, un total de 955 k€ des fonds collectés a été affecté aux projets futurs afin d'être utilisé dans les années à venir.

COORDONNÉES DES SERVICES DE LA CROIX-ROUGE

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 Courier, 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 Château de Colpach

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

CIPA-Centre Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte

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

Aidsberodung

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

Ambulances 24h/24

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

Formations premiers secours

Tél.: 2755-2004 – Fax: 2755-6201 – 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
Personnes de contact: Josée Steichen et Isabelle Bock

Weesen-Elteren

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

Eng Hand fir déi Krank

Tél.: 2755 - 5213 – Fax: 2755-5212 – Email: solu.benevole@croix-rouge.lu
Personnes de contact: Alessandra Balsamo, responsable

Social

Offices sociaux

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

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 Faïencerie – L-1511 Luxembourg – Distribution de vêtements: les mercredis de 14h à 16h

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 (Clervaux)

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

Croix-Rouge Buttek (Differdange)

19, Grand-Rue – L-4575 Differdange – Tél.: 2755-5030 – Email: buttek.differdange@croix-rouge.lu
Personne de contact: Filipe Dos Santos Nieto

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-Mukaremera

Croix-Rouge Buttek (Grevenmacher)

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

Croix-Rouge Buttek (Rollingen/Mersch)

1, rue Belle-Vue – L-7516 Rollingen – Tél.: 2755-5050 – Email: buttek.rollingen@croix-rouge.lu
Personne de contact: Teresa Guadalupe Miranda

Croix-Rouge Buttek (Weidingen/Wiltz)

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

Spëndchen-Centrale d'approvisionnement du réseau d'épiceries sociales

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

dropln

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

Migrants et Réfugiés

28-32, rue d'Eich – L-1460 Luxembourg – Tél.: 2755-5400 – Fax: 2755-5401 – Email: migrants.refugies@croix-rouge.lu
Permanence téléphonique: 691 888 148
Personnes de contact: Nadine Conrardy, chargée de direction et Ludmila Silverio

Foyer Don Bosco

162b, avenue de la Faïencerie – L-1511 Luxembourg – Tél.: 2755-5420 – Fax: 2755-5421
Heures de permanence: de 9h à 17h30 – Personnes de contact: Jeanne Raquin, Jill Terres et Chiara Trombetta

Foyer Félix Schroeder

13, rue de Reichlange – L-8508 Rédange-sur-Attert – Tél.: 2755-5410 – Fax: 2755-5411
Heures de permanence: de 9h à 12h – Personne de contact: Klodiana Calliku et Christelle Yende

Riicht Eras

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

Jeunesse

Maison des Jeunes - Coordination

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

Maison Relais et Crèches - Coordination

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

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 Ensich

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

Centre Thérapeutique Kannerhaus Jean

15A, rue du Château – L-6922 Berg – Tél. : 2755-6330 – Fax: 2755-6331 – Email : kannerhaus.jean@croix-rouge.lu
Personne de contact : 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 du lundi au vendredi de 8h à 17h
Personne de contact : Wolfgang Ost, 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 : 365J 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 – BP 51 – L-8005 Bertrange – Tél. : 2755-7202 – 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: 2755-6601. Personne de contact : Cecilia Braedt, responsable-coordinatrice

ERU Relief Benelux

Tél. : 2755-8004 – Fax: 2755-8001. Personne de contact : Dr Christian Huvelle

Éducation au développement durable

Tél. : 2755-8102 – 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, route de Mondorf L-3260 Bettembourg
Betzdorf	3 Banzelt L-6921 Roodt-sur-Syre
Bissen	32, route de Mersch L-7780 Bissen
Boevange/Attert	1, Cité Letschert L-8711 Boevange/Attert
Clemency	7, rue de la Fontaine L-4963 Clemency
Colmar/Berg	8, rue de Grentzingen L-7723 Welsdorf
Colpach Schlossfest	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	34, ceinture des Rosiers L-2446 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	17, rue des Prés L-8147 Bridel
Luxembourg-Ville	131, rue des Aubépines L-1145 Luxembourg
Mamer	54, rue Mameranus L-8249 Mamer
Mersch	16, rue de Pettange L-7554 Mersch
Mertzig	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-Lamadelaide	104, rue de Longwy L-4831 Rodange
Rumelange	33, Grand'rue L-3730 Rumelange
Commune de Schifflange	3, rue Aloyse Kayser L-3866 Schifflange
Steinfort	11, cité Pierre Braun L-8366 Hagen
Strassen	10A, rue Henri Dunant L-8024 Strassen
Tétange	61, rue Principale L-3770 Tétange
Walferdange	33C, rue de la Forêt L-7227 Béréldange
Wiltz	21, rue des Tondeurs L-9570 Wiltz
Section internationale	B.P. 404 L-2014 Luxembourg Email : section.internationale@croix-rouge.lu

Impressum:

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

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

helpline croix-rouge ☎ **2755**
www.croix-rouge.lu

Compte: CCPL IBAN LU52 1111 0000 1111 0000
Éditeur responsable: Luc Scheer
Coordination: Rachel Vieira
Photos: Croix-Rouge, Guy Hoffmann et Jorge Valente
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 31.12.2012



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