



RAPPORT D'ACTIVITÉS | 2020

# La Croix-Rouge en chiffres

**croix-rouge**   
luxembourgeoise  
*Menschen helfen*



# Les 7 principes fondamentaux de la Croix-Rouge guident ses actions et ses décisions.

## 1 HUMANITÉ

Né du souci de porter secours sans discrimination aux blessés des champs de bataille, le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, sous son aspect national et international, s'efforce de prévenir et d'alléger en toutes circonstances les souffrances des hommes. Il tend à protéger la vie et la santé ainsi qu'à faire respecter la personne humaine. Il favorise la compréhension mutuelle, l'amitié, la coopération et une paix durable entre tous les peuples.

## 2 IMPARTIALITÉ

Le Mouvement ne fait aucune distinction de nationalité, de race, de religion, de condition sociale et d'appartenance politique. Il s'applique seulement à secourir les individus à la mesure de leur souffrance et à subvenir par priorité aux détreesses les plus urgentes.

## 3 NEUTRALITÉ

Afin de garder la confiance de tous, le Mouvement s'abstient de prendre part aux hostilités et, en tout temps, aux controverses d'ordre politique, racial, religieux et idéologique.

## 4 INDÉPENDANCE

Le Mouvement est indépendant. Auxiliaires des pouvoirs publics dans leurs activités humanitaires et soumises aux lois qui régissent leur pays respectif, les Sociétés nationales doivent pourtant conserver une autonomie qui leur permet toujours d'agir selon les principes du Mouvement.

## 5 VOLONTARIAT

Chaque fois qu'un geste gratuit soulage une souffrance, c'est le triomphe de l'humanité sur la pauvreté, la maladie, la violence de l'homme ou des forces de la nature. Lorsque cet acte s'accomplit dans le cadre du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sous toutes les latitudes, c'est un maillon d'une solidarité universelle.

## 6 UNITÉ

Il ne peut y avoir qu'une seule Société de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge dans un même pays. Elle doit être ouverte à tous et étendre son action humanitaire au territoire entier.

## 7 UNIVERSALITÉ

Le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, au sein duquel toutes les Sociétés ont des droits égaux et le devoir de s'entraider, est universel.



La Croix-Rouge luxembourgeoise est membre de la **Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge**.

Le Mouvement est constitué du **Comité international de la Croix-Rouge (CICR)**, de la **Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge** et des **Sociétés nationales**.

Chacune de ces composantes a sa propre **identité juridique** et son **propre rôle**, mais elles sont toutes **unies par sept principes fondamentaux**.

Avec des dizaines de millions de volontaires dans **190 Sociétés Nationales**, **le Mouvement** est la plus grande organisation humanitaire au monde. **Il donne une voix aux personnes vulnérables**.

La Fédération est **un partenaire** dans **le développement**, **la réponse aux catastrophes**, **l'aide pour une vie saine et sûre**, et **l'amélioration des normes humanitaires**.

Le résultat : sur le **plan mondial**, la Croix-Rouge aide à réduire les **vulnérabilités** et à rendre les communautés plus **résistantes**.

**croix-rouge**   
luxembourgeoise  
*Menschen helfen*



Notre mission est d'**aider les personnes vulnérables** à vivre **dignement** et de **manière autonome**.

En mobilisant la solidarité humaine, nous agissons de manière exemplaire, efficiente et responsable pour secourir les personnes en détresse et prévenir les situations de précarité matérielle, sanitaire et sociale, tant au Luxembourg qu'à l'étranger.

La Croix-Rouge luxembourgeoise fait partie du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et adhère à ses **7 principes fondamentaux**.

L'année 2020 restera dans la mémoire de tous ceux qui l'ont vécue. La pandémie a frappé le monde entier et entraîné, au-delà de la souffrance des personnes malades et décédées, un bouleversement de nos habitudes et de nos modes de vie. Tout a changé: la manière de vivre, de se soigner, de travailler, de se déplacer, d'apprendre, de voir ses amis et sa famille... L'avenir? On l'aperçoit bien sûr: l'arrivée des vaccins donne une perspective et permet de penser à « l'après. » Mais un retour à la normale prendra encore plusieurs mois... et très probablement des années pour les plus vulnérables d'entre nous.

Depuis mars 2020, les bénévoles et collaborateurs de la Croix-Rouge sont mobilisés face au coronavirus. Professionnels de santé, éducateurs ou travailleurs sociaux sont sur le terrain et aident les plus vulnérables. Qu'il s'agisse de soins de santé, du travail social ou éducatif ou encore de l'aide humanitaire, nos équipes ont été engagées sept jours sur sept au cours de cette année de pandémie. Au niveau de la transfusion sanguine, nous avons observé un élan de solidarité sans précédent et nos bénévoles ont adapté leur action aux conditions sanitaires.

En 2020, notre première préoccupation a été de créer des conditions de sécurité sanitaires adaptées pour protéger les bénéficiaires et nos équipes et d'aider dans l'urgence. En 2021, notre focus se porte sur l'accompagnement des conséquences sanitaires, sociales, psychologiques et familiales qui ne manqueront pas de se faire sentir encore plus fortement.

Les données que nous vous présentons dans ce rapport d'activités donnent une vue d'ensemble sur notre action en 2020. Elles montrent que les équipes seront prêtes, avec l'engagement et les moyens nécessaires, pour aider celles et ceux qui sont isolés ou malades, qui n'arrivent plus à payer leurs factures dès le milieu du mois, les familles qui risquent de se déchirer ou encore les jeunes qui n'arrivent pas à s'imaginer un avenir.

La Croix-Rouge luxembourgeoise sera là pour relever le défi. Ses équipes, avec le soutien des bénévoles, des donateurs et des donneurs de sang, seront là pour permettre à ceux qui en ont besoin de se relever et de pouvoir vivre dignement et de la manière la plus autonome possible.

Je tiens à remercier tous ceux qui nous accompagnent et nous soutiennent au quotidien. Sans eux, sans leur mobilisation, nous n'aurions pas réussi à faire ce que nous avons fait durant les douze mois de 2020... et que nous continuerons à accomplir dans les années à venir.

**Michel Simonis**  
Directeur général de la  
Croix-Rouge luxembourgeoise

# SOMMAIRE

## L'activité des services de la Croix-Rouge luxembourgeoise en 2020

### 1. Améliorer l'inclusion sociale des personnes fragilisées

Abricœur	10
Cellule Logement dropIn	14
Epicerie sociale	15
Fonds de solidarité	16
Helpline sociale	17
Interprétariat interculturel	18
LISKO	19
Offices sociaux	20
Riicht Eras	21
Service Migrants et Réfugiés	22
TACT	23
Vestiaires	24

### 2. Protéger et accompagner les enfants et les familles

Accueil familial	30
Centre d'Accueil Norbert Ensch	32
Centre socio-thérapeutique	33
Centre thérapeutique Kannerhaus Jean	34
Families First	35
Familljenhëllef	36
Maison de l'Adoption	37
Perspectives	38
Psy-Jeunes	39
Service adoption	40
Weesen-Elteren	41

### 3. Favoriser l'épanouissement de tous les jeunes

Croix-Rouge de la Jeunesse	46
Hariko	47
Maisons des Jeunes	48
Maisons Relais et Crèches	49

### 4. Prendre soin des personnes dépendantes ou malades

Aides et Soins	54
Centre Intégré pour Personnes Âgées Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte	55
Iris	56
Repas sur Roues	57

### 5. Secourir et sauver des vies

Centre de Réhabilitation Château de Colpach	62
Centre de Transfusion sanguine	63
Formations Premiers Secours	64
HIV Berodung	65
Service Ambulances	66
Unité cynotechnique	67

## 6. Agir pour réduire la souffrance dans le monde

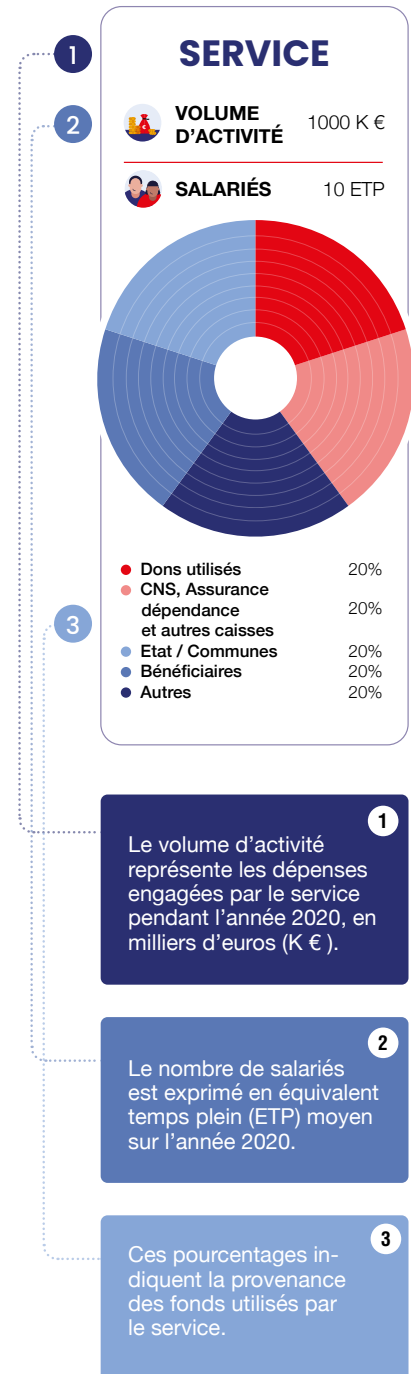
Burkina Faso	73
Burundi	74
Cameroun	74
Madagascar	75
Mali	75
Népal	76
Niger	76
République démocratique du Congo	77
Tchad	78
Ukraine	78
Shelter Research Unit	80

## 7. Organisation et fonctionnement

Rapport du Réviseur d'Entreprises agréé	84
Comptes annuels combinés	86
Merci aux bénévoles	93
Nos donateurs sont essentiels	94
Un employeur responsable	96
La gouvernance	98
Un acteur impliqué	99
Notes	100
Index des services	102

i

## Comment lire les chiffres?





# 1 AMÉLIORER L'INCLUSION SOCIALE DES PERSONNES FRAGILISÉES

Devant l'ampleur des besoins des membres les plus vulnérables de notre société, la Croix-Rouge luxembourgeoise agit pour favoriser leur inclusion sociale via de nombreux projets solidaires.

# ABRICOEUR

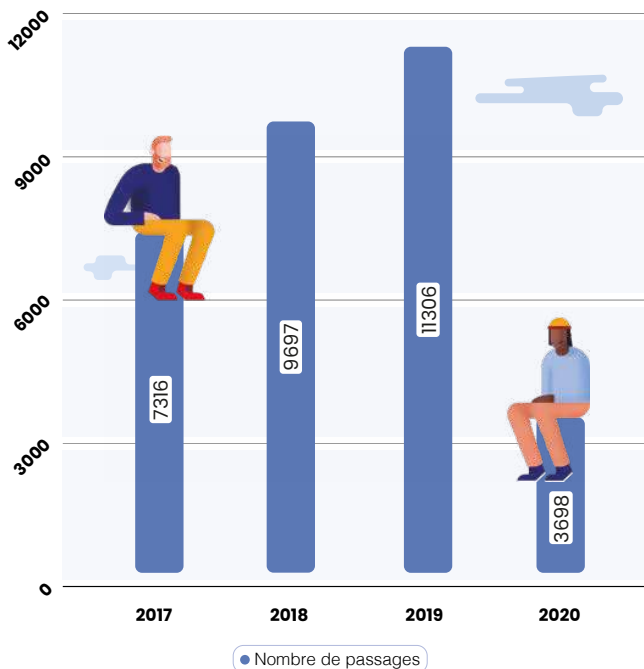
## Le travail de rue au service des plus précaires

**Abricœur** est le nom du service de la Croix-Rouge luxembourgeoise qui regroupe le Streetwork ainsi que d'autres programmes venant en aide à ceux qui vivent dans la rue ou dans des situations très précaires. Abricœur leur offre une aide afin d'optimiser progressivement leur situation de vie matérielle, sociale et sanitaire avec comme objectif une qualité de vie durable dans la dignité.

Tous ces services peuvent être offerts grâce au soutien de la Ville de Luxembourg et du Ministère de la Famille et de l'Intégration et ceci en étroite collaboration avec les autres acteurs du domaine.

## Bistrot social Am Haff

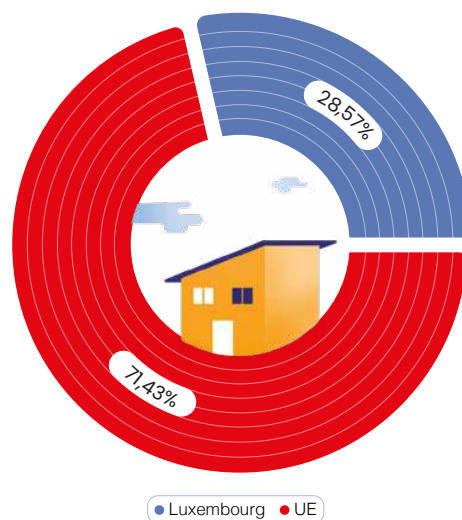
Le Bistrot Social est une structure de jour, ouverte à toute personne majeure qui accepte et respecte le règlement d'ordre interne du service. Au Bistrot Social, les bénéficiaires ont la possibilité de rétablir le lien de confiance souvent perdu avec les services sociaux. Des travailleurs sociaux y sont à l'écoute de leurs besoins spécifiques.



La pandémie a fortement impacté le nombre de passages des bénéficiaires sur l'année, qui a accusé une chute de 67%, ceux-ci passant de 11 306 en 2019 à 3 698 en 2020. Le Bistrot ayant été fermé tout au long du printemps, les équipes ont tenté de compenser cet état de fait par le travail de rue. Sur le second semestre, le service a dû fonctionner avec une capacité d'accueil réduite du fait des restrictions sanitaires liées au Covid-19.

## Haus 1

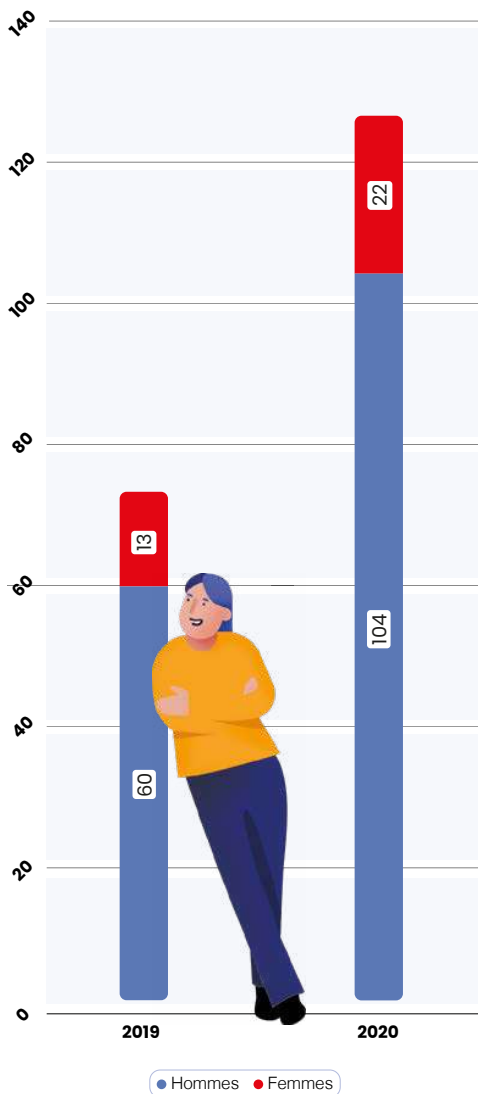
Haus 1, du nom de l'ancienne annexe de l'Hospice à Hamm, est une maison qui accueille divers publics. Chaque groupe occupe des chambres meublées dans un étage du bâtiment : les bénéficiaires de protection internationale, les personnes touchées par des fermetures ou des déguerpissements de chambres meublées et les bénéficiaires du projet pilote « Logement encadré pour adultes ».



Les 10 logements mis à disposition ont été occupés tout au long de l'année par 14 personnes différentes, en grande majorité des ressortissants de l'Union européenne.

## Nightshelter

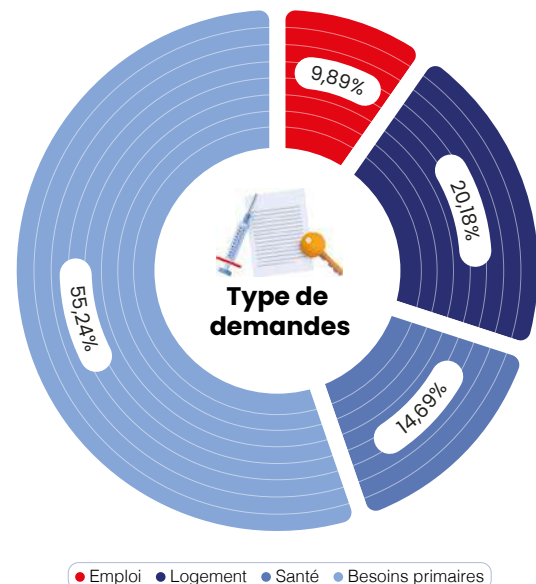
Le Nightshelter est un lieu de refuge pour les personnes sans-abri majeures qui se trouvent dans une situation d'urgence, dont le statut ou la situation particulière ne leur permet pas d'accéder à d'autres structures sociales au Luxembourg.



Entre 2019 et 2020, le nombre de personnes différentes accueillies a fortement progressé, passant de 73 à 126 (+72,6%). La répartition entre hommes et femme est restée constante, avec légèrement plus de 82% d'hommes pour un peu moins de 18% de femmes. Le service a connu trois déménagements dans l'année, avec une adresse pouvant accueillir 18 personnes au lieu de 11, permettant l'augmentation du nombre de personnes accueillies.

## Streetwork

À côté de la structure d'accueil de jour, le Bistrot Social, le service Abricœur propose également le volet de travail de rue (Streetwork) à la « Uewerstad » (Ville-Haute) de la capitale. Le Streetwork requiert du travailleur social de travailler avec éthique, respecter et témoigner d'une grande disponibilité. Cette approche constitue le premier maillon de la chaîne éducationnelle et de l'aide sociale; selon la situation de la personne, elle peut également constituer le dernier maillon.

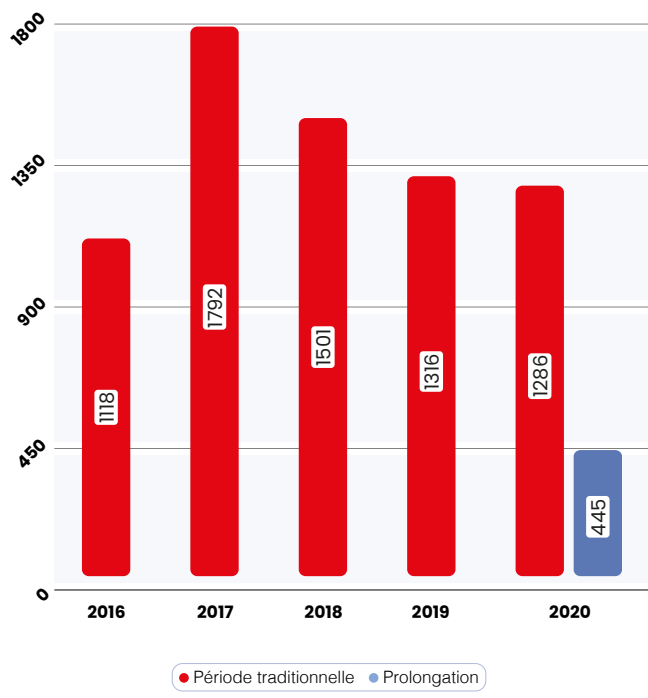
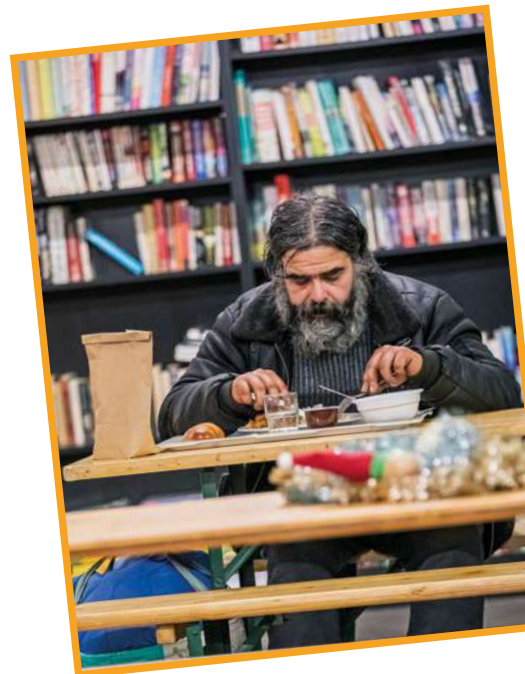


Le Covid-19 a fait reculer le nombre de personnes rencontrées lors des différentes sorties de l'année 2020 de près de 27%, passant de 2 301 à 1 681. L'équipe a recueilli à ces occasions 749 demandes (-54%), dont la majorité concernait les besoins primaires des bénéficiaires. Les demandes concernant le logement sont les seules à avoir proportionnellement progressé, passant de 12,9% à 20,2% du total entre 2019 et 2020.

## Wanteraktioun

La « Wanteraktioun » (WAK) ou Action Hiver est un programme qui a pour but d'éviter que des personnes sans-abri ne soient victimes d'hypothermie par période de grand froid, du 1<sup>er</sup> décembre au 31 mars de chaque année. Son fonctionnement est coordonné par le Ministère de la Famille, avec trois acteurs sur le terrain : Inter-Actions (coordination du terrain), la Croix-Rouge luxembourgeoise (gestion du Foyer de jour) et Caritas (gestion du Foyer de nuit).

Les services offerts au Foyer de jour comprennent la distribution d'un repas chaud à midi, la mise en place d'un vestiaire offrant une réponse à un besoin en vêtements adaptés à la saison hivernale, un travail d'écoute permettant une bonne orientation des bénéficiaires (en lien avec l'équipe d'Inter-Actions), des activités ludiques et récréatives et des ateliers adaptés aux besoins des bénéficiaires (par exemple la recherche d'emploi).



La saison 2019-2020 était la dernière année où le Foyer de jour était situé à Bonnevoie, avant un déménagement au Findel pour la période 2020-2021.

La crise sanitaire a entraîné la prolongation de la Wanteraktioun jusqu'au 30 juin 2020. Sur la période traditionnelle, 1.286 personnes différentes ont été accueillies, soit un résultat comparable à la situation de l'année précédente. Ce chiffre reste inférieur de près d'un tiers au maximum atteint en 2017. Pendant la période de prolongation (de mars à mai), 445 personnes différentes ont continué à fréquenter le Foyer de jour. Pour gérer cette période, un renfort additionnel de 59 personnes a été organisé, réparti entre 35 salariés d'autres services de la Croix-Rouge luxembourgeoise (principalement les Maisons Relais et Crèches, dropln et Lisko) et 24 bénévoles. Cette équipe a épaulé à la fois l'équipe du Foyer de jour et celle du Foyer de nuit (géré par Caritas). Elles sont intervenues 2.369 heures (1.372 pour les salariés, 997 pour les bénévoles) sur cette période.

# CELLULE LOGEMENT

## Pour loger les plus défavorisés



Le manque de logements abordables pour les populations fragilisées est un grand défi au Luxembourg. La Cellule logement de la Croix-Rouge veut répondre aux besoins de logement et d'habitat des personnes et familles vulnérables au Luxembourg avec une approche innovante et collaborative.

La problématique du logement est omniprésente et connue depuis longtemps de tous les acteurs sociaux du pays. Manque de logements abordables pour les personnes disposant de revenus de substitution ou simplement modestes, hausses de prix soutenues et pénurie de logements tout court sont, depuis des années, les défis au Luxembourg.

La question du logement social est aujourd'hui devenue encore plus préoccupante du fait des longues listes d'attente internes auprès des différents prestataires, de l'absence d'alternatives en matière d'offre de logement au niveau national, de l'inadéquation entre l'offre et le besoin, et aussi de l'effet « bouchon » : en effet, un bon nombre des bénéficiaires n'aurait plus besoin d'un logement encadré ou social, mais ne trouve pas un hébergement abordable sur le marché classique.

# 383

En 2020 la Croix-Rouge a la capacité de loger **383 bénéficiaires sur 56 sites différents**. Elle est **propriétaire de 10 biens et bailleur des 46 autres**. Les logements peuvent être des chambres, des studios, des appartements ou des maisons. Le total ne prend pas en compte les capacités d'accueil de structures telles que le CIPA Junglinster, le Centre d'Accueil Nobert Ensch ou encore le Service Migrants et Réfugiés.



La Cellule logement cherche à répondre aux besoins de logement en contribuant à la mise en œuvre de solutions innovantes, collaboratives, favorisant la diversité sociale. Elle intervient tant dans la conception que dans la mise en place de projets d'habitation. La recherche et l'élaboration de concepts innovateurs pour des projets de logement abordable et de logement social se font en collaboration avec les services internes de la Croix-Rouge luxembourgeoise ainsi qu'en partenariat avec d'autres associations et acteurs publics ou privés, aussi bien au niveau local que national, pour créer des partenariats stratégiques et développer des opportunités de projets de logement. Parmi les partenaires réguliers, on peut citer bien entendu les autres acteurs de la gestion locative sociale et le Ministère du Logement.

La Cellule logement est également intervenue dans la mise en place d'une garantie locative Croix-Rouge ou en se positionnant comme acteur de la gestion locative sociale. 🏠

# DROPIN

## Le dispensaire pour les travailleurs du sexe

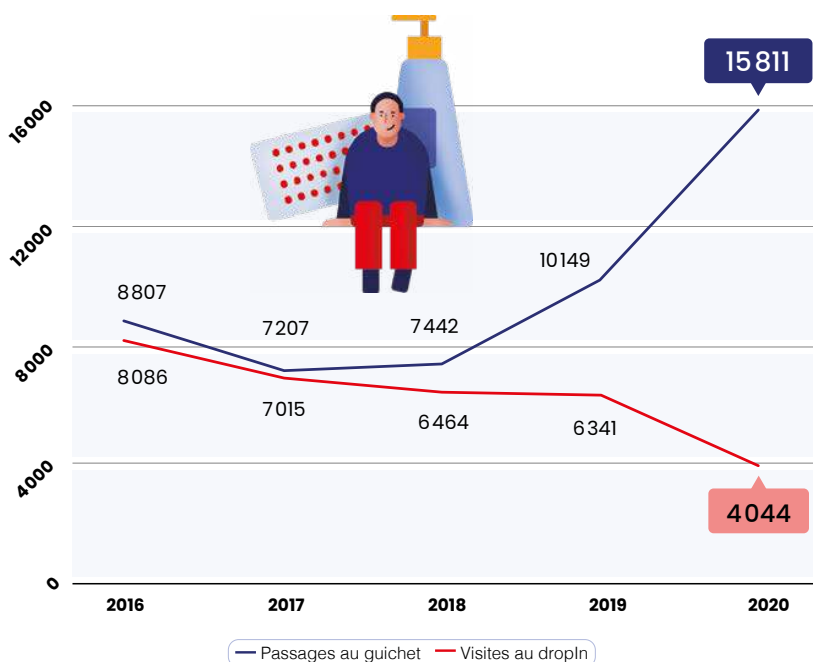
Le dropIn est un dispensaire pour sexworkers qui offre un soutien et un suivi médical, social, psychologique et matériel. Ouvert depuis 1998, cet espace sûr, neutre et anonyme propose une approche non directive, c'est-à-dire qu'il respecte sans jugement les choix de vie des personnes. Aujourd'hui, de plus en plus de travailleurs du sexe profitent de ses services sociaux, médicaux et de la présence humaine de l'équipe. Le service est ouvert à toute personne prostitué(e), travesti(e) ou transsexuel(le), professionnel(le) ou occasionnel(le), sans distinction de sexe, de nationalité, de statut (légal ou illégal) ou d'âge. Le service travaille dans le cadre d'une convention avec le Ministère de l'Égalité entre les femmes et les hommes.

Les travailleurs du sexe et les toxicomanes souffrent souvent, et de façon combinée, de problèmes administratifs, de logement, de conseils juridiques, de problèmes de santé physique et psychique, sans oublier les problèmes financiers.

Le service dispose de l'équipement nécessaire pour que les sexworkers puissent communiquer, se reposer, cuisiner, faire leur toilette, laver leur linge ou se changer. Ils peuvent y recevoir du matériel de prévention et d'hygiène. Le personnel effectue régulièrement des streetworks à Luxembourg pour promouvoir la prévention et le service.

Le fonctionnement du cabinet médical est assuré par la présence quotidienne d'une infirmière et par une équipe de médecins bénévoles qui assurent des permanences hebdomadaires.

L'équipe soutient aussi des bénéficiaires du service qui rencontrent par exemple des problèmes de violence physique, psychologique, des problèmes de couple ou des sentiments d'isolement. Via le programme EXIT elle aide aussi ceux qui désirent quitter le milieu de la prostitution. 🇯🇵



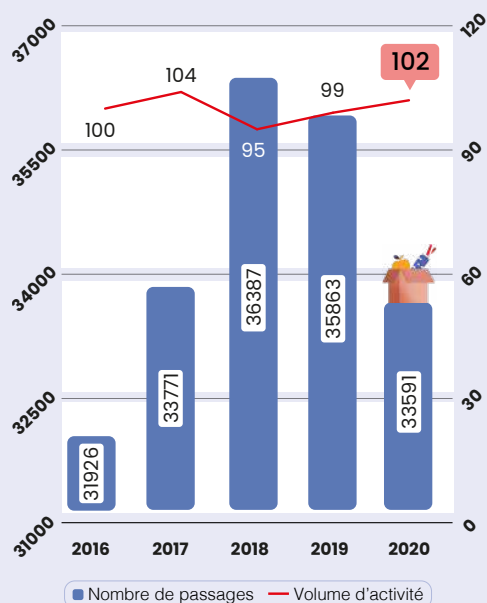
En plus d'accueillir les sex workers, le dropIn propose un guichet d'échange de seringues – ouvert à tout le monde. Alors que de 2016 à 2018 les deux prestations généraient un volume de passage comparable, les deux courbes se sont séparées en 2019. Cette tendance a encore été amplifiée par la pandémie et les différentes mesures prises au long de l'année (confinement, couvre-feu...). Pendant le confinement du printemps, le dropIn est resté ouvert avec une adaptation des modalités d'accès du fait des contraintes sanitaires. Par exemple, 36 permanences médicales ont été assurées pour y accueillir 158 personnes différentes pour 434 consultations. Afin de rester au contact des bénéficiaires, l'équipe a également maintenu le nombre de streetworks (contact direct dans la rue avec les sex workers) : 137 sorties ont permis de contacter 1477 personnes. À titre de comparaison, les 145 sorties de 2018 n'avaient permis de contacter que 603 personnes.



Les épiceries sociales proposent des biens alimentaires de qualité.

# EPICERIES SOCIALES

## Les épiceries qui luttent contre la pauvreté



Les épiceries sociales sont restées ouvertes durant toute la crise sanitaire pour permettre aux clients de continuer à bénéficier d'un accès aux denrées alimentaires. Si le nombre de passages a diminué (de 35 863 à 33 591), le volume d'activité a atteint, à 102 points, son plus haut depuis 2017 (base 100 en 2016).

Les boutiques sont restées ouvertes tout au long de la crise, comme les autres surfaces de vente de produits alimentaires. Ceci a notamment été rendu possible grâce au soutien de collaborateurs travaillant dans d'autres services de la Croix-Rouge. Un accès simplifié a été très rapidement mis en place pour permettre aux personnes impactées par la crise sanitaire de pouvoir rapidement accéder aux épiceries sociales.

Les épiceries sociales de la Croix-Rouge luxembourgeoise – les Croix-Rouge Buttek – fournissent aux personnes touchées par la pauvreté des denrées alimentaires et des produits d'usage quotidien pour une participation financière de l'ordre d'un tiers des prix du marché.

Les épiceries sociales ont pour objectifs la lutte contre la pauvreté des personnes en difficulté, le renforcement de la solidarité et du lien social, la nutrition équilibrée et la lutte contre le gaspillage des denrées alimentaires.

Les personnes défavorisées voient leur pouvoir d'achat augmenter tout en ayant accès à des produits frais et de qualité à moindre coût. La participation financière des bénéficiaires suit la logique de respect de la dignité et de responsabilisation des personnes chère à la Croix-Rouge. Bien plus que des magasins, les Croix-Rouge Buttek sont des espaces privilégiés de rencontre, de partage, d'échanges, d'information et d'éducation à la santé. Des employés formés, soutenus par des bénévoles engagés, assurent un accueil de qualité au sein d'espaces spécifiques prévus à cet effet.

Le réseau, né en 2009, compte actuellement huit épiceries sociales gérées par la Croix-Rouge luxembourgeoise : Differdange, Echternach, Mersch, Grevenmacher, Clervaux, Steinfort, Remich, Wiltz. Caritas en possède quatre (Esch-sur-Alzette, Diekirch, Redange, Luxembourg-Ville). Différents fournisseurs proposent leurs marchandises gratuitement ou à un prix très bas à la centrale commune d'approvisionnement (Spëndchen asbl).

L'accès aux épiceries sociales se fait par une carte d'accès personnelle délivrée par un service social. L'entrée est réservée aux personnes et familles qui vivent au Luxembourg et est déterminée en fonction de critères socio-économiques et familiaux. 🇱🇺

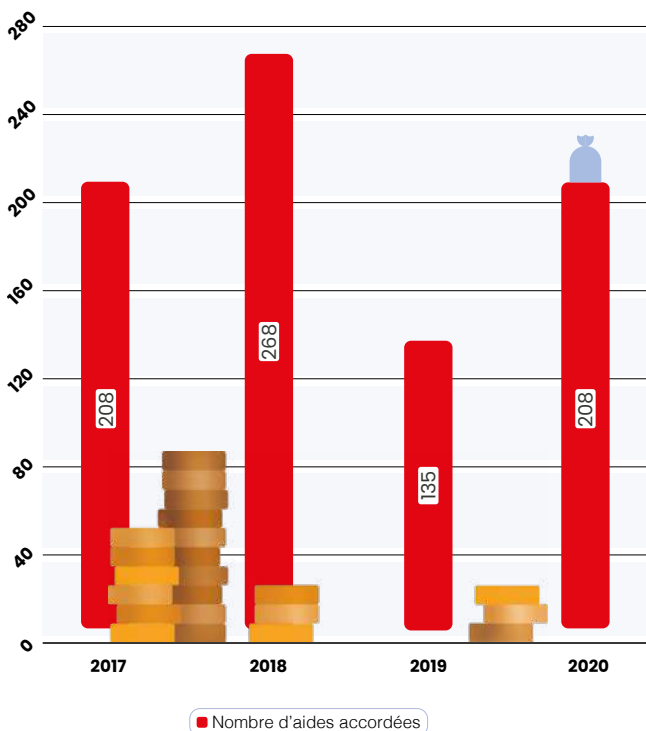
# FONDS DE SOLIDARITE

## Pour subvenir aux besoins primaires des plus vulnérables

La mission du Fonds de Solidarité est de venir en aide, de manière non-bureaucratique, aux personnes et familles vulnérables. Le Fonds est alimenté par des dons et permet d'attribuer des aides financières à des personnes confrontées aux accidents de la vie, tels que des problèmes de santé, familiaux, d'emploi ou encore de logement, qui ne peuvent être correctement soutenus par les mécanismes habituels. Autrement dit, il intervient quand d'autres instances d'aides appropriées font défaut ou s'avèrent insuffisantes.

Un des grands principes du Fonds est que l'aide financière accordée doit s'inscrire dans un projet d'intervention. Elle doit servir à améliorer la situation présente. Les demandes qui nous sont adressées doivent donc être soutenues par un professionnel du secteur social qui suit la famille et qui garantit que l'argent attribué par le Fonds est utilisé à bon escient.

En fonction de la situation, l'aide pourra être complètement ou partiellement remboursable, selon un rythme adapté. Il arrive que de petites sommes d'argent soient attribuées en urgence.



Le nombre d'aides accordées a fortement progressé entre 2019 et 2020 : 73 de plus (+54%), de même que le montant moyen des aides accordées, passé de 662 € à 731 € (+10%). Au total, la Croix-Rouge luxembourgeoise est intervenue, à travers ce dispositif, pour un total de 133 667 €. Beaucoup de demandes d'aides ont été faites par des personnes directement impactées par les conséquences économiques de la pandémie, telles que le non-renouvellement de nombreux contrats d'interim ou de jobs étudiants (notamment dans la restauration).

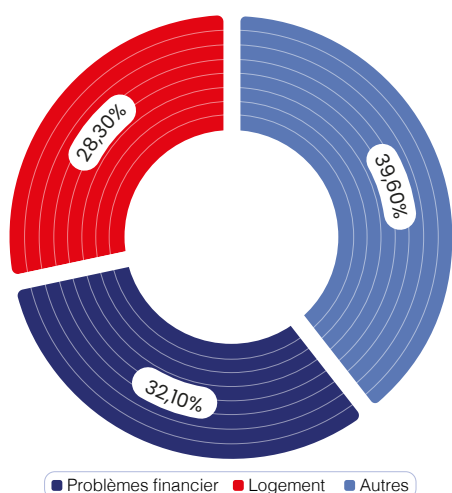
# HELPLINE SOCIALE

## Pour répondre à tous les besoins

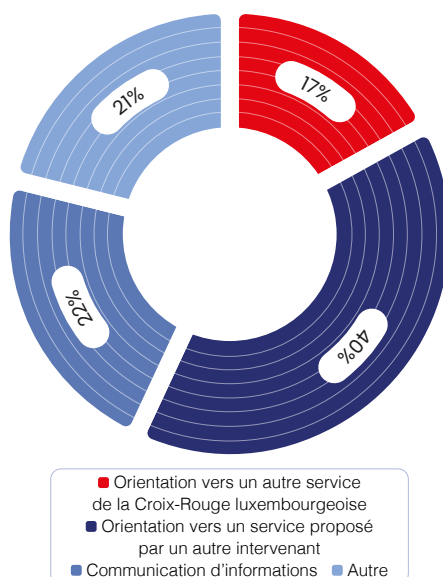


Lorsque les problèmes s'accumulent et qu'on ne sait plus comment s'en sortir, il est crucial de pouvoir s'adresser à quelqu'un de compétent. La Croix-Rouge luxembourgeoise propose au grand public et aux professionnels sa Helpline sociale afin d'apporter l'aide la plus adaptée à ceux qui en ont besoin.

Dans la majorité des cas, les personnes dans le besoin font appel à la Helpline sociale parce qu'elles ne connaissent que peu le système de l'aide sociale ou parce qu'elles n'ont pas (encore) droit à l'aide. D'autres contactent le service pour obtenir des aides supplémentaires ou complémentaires aux Offices sociaux. Enfin, les migrants contactent le plus souvent la Helpline sociale du fait de la notoriété internationale de la Croix-Rouge. 🇯



La majorité des demandes adressées à la Helpline sociale le sont autour de deux sujets : le logement et les difficultés financières. Ces sujets sont souvent liés à d'autres problématiques, comme les conflits familiaux, la perte d'emploi ou des problèmes psychiques. Le nombre de dossiers traités en 2020 est en recul (739 dossiers contre 853 en 2019, en baisse de 13%), dont la moitié nécessitait une réponse urgente.



Pour 9 dossiers sur 10, la Helpline sociale a été capable de fournir une solution. La majorité des réponses a consisté en l'orientation du correspondant vers un service à même de prendre en charge le besoin exprimé (57%), au sein ou à l'extérieur de la Croix-Rouge. Plus d'une réponse sur cinq a été faite directement par la Helpline par la communication d'informations. Il faut également signaler que 34% des appels étaient effectués par l'intermédiaire d'une personne tierce (entourage proche ou professionnel), et 66% directement par la personne à la recherche de soutien.

# INTERPRÉTARIAT INTERCULTUREL

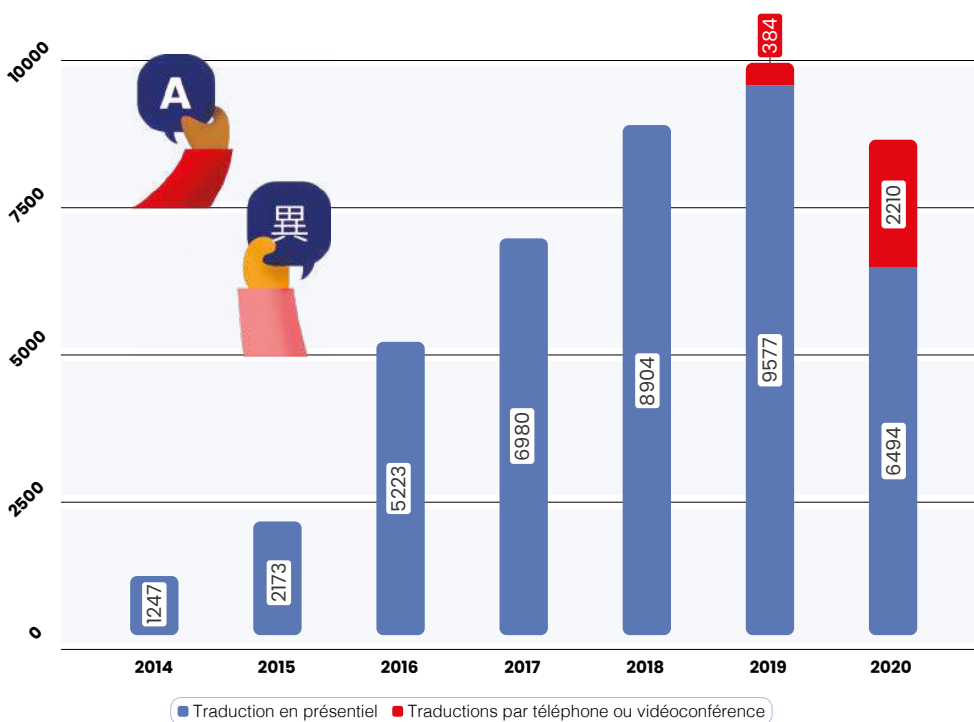
## Communiquer sans barrières

La mission du service est de mettre à disposition des administrations publiques ainsi que des institutions médicales ou d'aide et d'assistance un soutien professionnel dans des situations où la communication est difficile pour des raisons linguistiques et/ou lorsqu'un décalage culturel existe. L'interprétariat interculturel permet la communication entre personnes ne parlant pas une même langue – et assure ainsi une interprétation qui tient compte des contextes sociaux et culturels des interlocuteurs en présence.

Les interprètes interculturels ont des connaissances suffisantes dans au moins une des langues officielles du Luxembourg et dans la langue vers laquelle ils interprètent afin de permettre une interprétation complète et appropriée dans les deux langues.

Du fait de leur parcours, ils ont aussi très souvent une expérience de la migration et connaissent les réalités de vie des pays d'origine et dans la société d'accueil.

L'intervention d'un interprète pour faciliter la communication est non seulement une démarche de respect des droits des usagers mais aussi un outil qui permet aux professionnels d'augmenter la qualité de leurs prestations et d'exercer pleinement leur fonction. Donner la parole aux personnes qui ne peuvent communiquer dans aucune des langues officielles permet d'instaurer un climat de confiance et de sécurité décisif pour une communication efficace.



La pandémie a clairement impacté l'activité du service. Le volume d'interventions a baissé de 13%, passant d'un total de 9 961 en 2019 à 8 704 en 2020, après 5 années consécutives de hausse. La chute a été ralentie par le développement de l'usage des technologies numériques. Sur les 12 mois de l'année, un quart des traductions a ainsi été menée par téléphone ou vidéoconférence. Les trois langues les plus demandées sont l'arabe (48%), le persan (20%) et le tigrigna (Érythrée – 11%) ; ce trio de tête est identique depuis 2018.



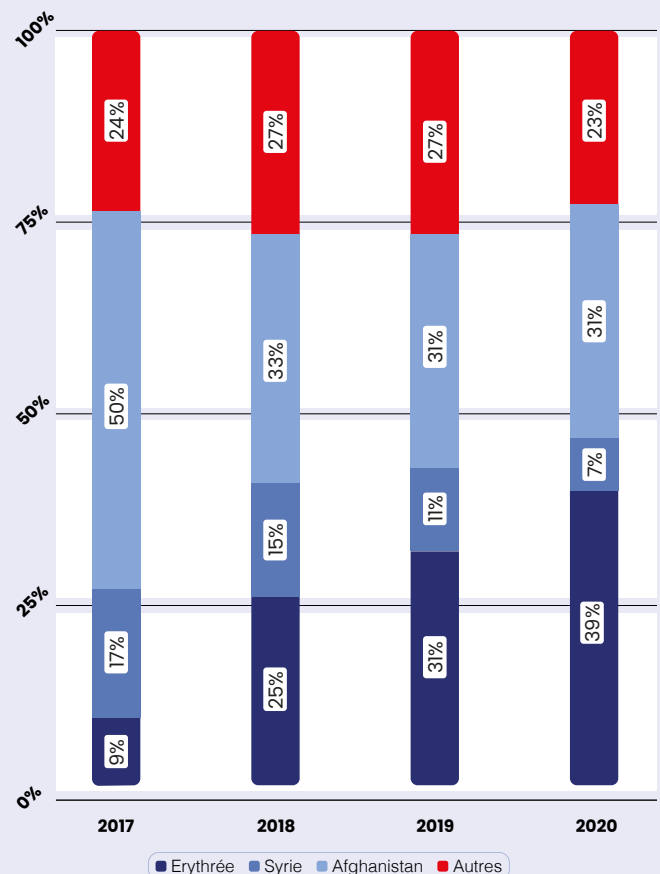
# LISKO

## Un centre pour l'intégration et la cohésion sociale

Le LISKO (Lëtzebuenger Integratiouns- a Sozialkohäsiounscenter, centre luxembourgeois pour l'intégration et la cohésion sociale) aide principalement les bénéficiaires de protection internationale à s'intégrer au mieux dans la société luxembourgeoise. Cette intégration passe par l'empowerment, l'ouverture des droits sociaux ainsi que le soutien à l'ancrage local et la construction d'un réseau.

Le LISKO a été créé en 2016 suite à l'afflux en nombre de réfugiés du Proche-Orient. Lorsqu'un réfugié obtient le statut de bénéficiaire de la protection internationale (BPI), l'accompagnement peut se mettre en place sur base volontaire. Le service opère notamment dans le cadre d'une convention avec le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région.

Le travail des équipes du LISKO répond aux multiples besoins des bénéficiaires et des professionnels, allant du suivi social individualisé à l'accompagnement dans la recherche de logement, en passant par l'organisation de workshops, une formation « Dans la peau d'un réfugié » (pour les professionnels) ou encore un suivi psychologique des bénéficiaires. 🌐



L'année 2020 a confirmé une tendance dans la répartition des nationalités des bénéficiaires du service, avec l'augmentation régulière de la proportion de personnes originaires d'Erythrée. Les trois principaux pays d'origine (Erythrée, Irak et Syrie) sont cependant restés les mêmes pendant les 4 dernières années et représentent toujours environ les trois quarts des personnes accompagnées.

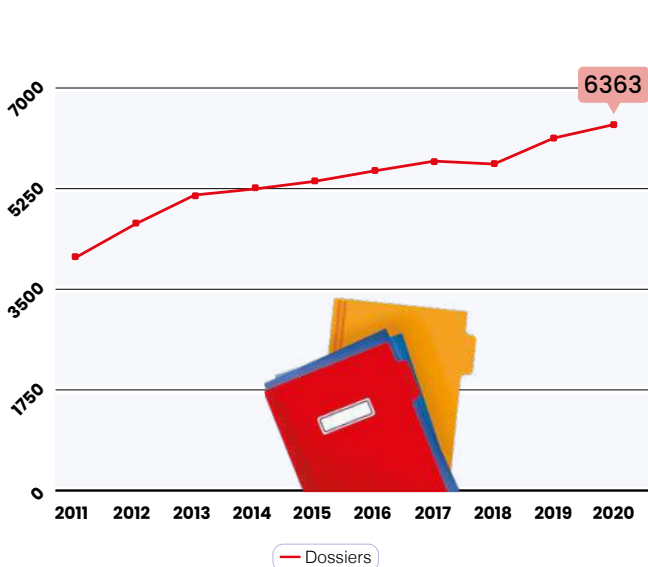
# OFFICES SOCIAUX

## Aider à mener une vie en dignité

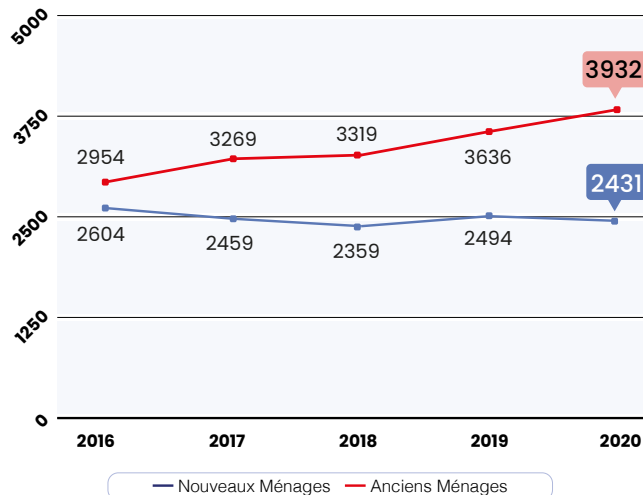
Les communes luxembourgeoises sont représentées au sein de 30 offices sociaux avec des territoires de compétences délimités géographiquement. La Croix-Rouge luxembourgeoise connaissant bien l'aspect du travail social de première ligne s'est vu confier la gestion de la mission sociale auprès de 16 de ces offices sociaux.

Depuis 2011, la loi organisant l'aide sociale au Luxembourg crée un droit à l'aide sociale pour les personnes dans le besoin et leur famille. Sa fonction principale est de soutenir les personnes dans une situation précaire pour leur permettre de conserver des conditions de vie dignes en attendant qu'elles réussissent à surmonter les difficultés qu'elles affrontent. Tous les moyens sont ainsi mis à leur disposition afin que leur situation de précarité soit diagnostiquée, traitée et ne s'aggrave pas.

Qu'il s'agisse de conséquences liées à de graves problèmes de santé, à un divorce, à la perte d'emploi, à la recherche d'un logement, au surendettement, au décès d'un partenaire ou à la recherche d'une structure d'accueil, les travailleurs sociaux sont habilités à proposer une aide sociale individualisée. L'aide vise à permettre aux personnes dans le besoin de mener une vie conforme à la dignité humaine, en leur ouvrant l'accès aux biens et aux services adaptés à leur situation particulière, afin de les aider à acquérir ou à préserver leur autonomie. L'aide est axée sur un accompagnement social à court, moyen ou long terme.



Le nombre de dossiers traités par les Offices sociaux de la Croix-Rouge luxembourgeoise connaissent une progression continue depuis maintenant 10 ans. L'évolution entre 2019 et 2020 (3,8%) a été plus rapide que sur la période 2014-2018 (2%).



Une évolution plus marquée est la répartition des dossiers entre « anciens » et « nouveaux » ménages (le suivi de certains dossiers s'étalant sur plus d'une année). Alors qu'en 2016 les « anciens ménages » représentaient 53% des dossiers traités, ils en représentaient 62% en 2020. Ces chiffres indiquent qu'il est probablement difficile pour certaines personnes vulnérables de réussir à se sortir des difficultés sociales auxquelles elles sont confrontées.

# RIICHT ERAUS

## Un point d'accueil pour les auteurs de violences domestiques

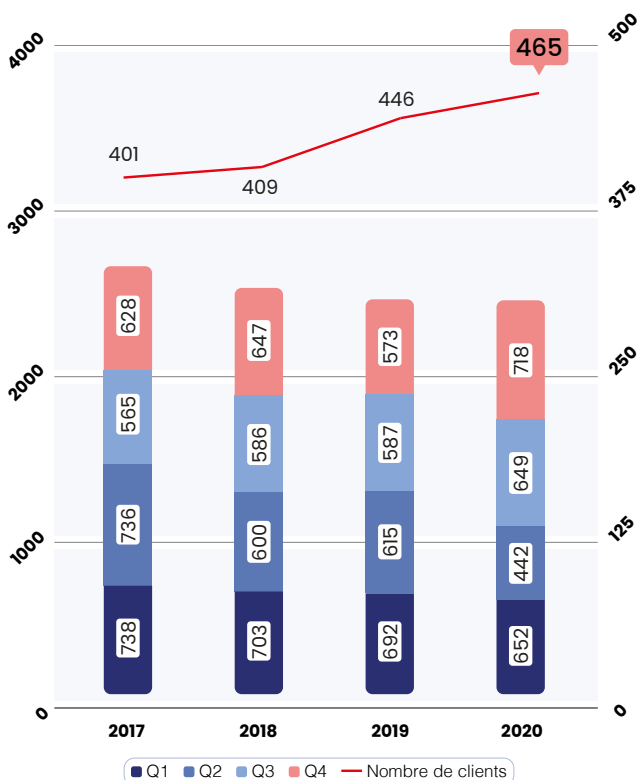
Pour les auteurs de violences domestiques, consulter l'équipe du Riicht Eraus est un moyen de se sortir de cette spirale infernale. Depuis sa création en 2004, le service a pour mission d'accompagner et conseiller non seulement les auteurs, qu'ils soient présumés ou condamnés, mais également les personnes craignant de passer à l'acte. Ceux qui se présentent dans le service peuvent être des personnes expulsées, des clients orientés vers les conseillers sous contrainte judiciaire ou des personnes faisant cette démarche de leur plein gré. Le service opère dans le cadre d'une convention avec le Ministère de l'Égalité entre les femmes et les hommes.

La procédure vise, à court terme, à protéger les victimes et, à plus long terme, à réduire la violence. Au fil des consultations, les clients acquièrent des outils pour gérer de façon pacifique des situations à risque.

Le premier objectif du conseiller est d'inciter les auteurs à prendre conscience de leur responsabilité en comprenant que la violence ne peut en aucun cas être tolérée. Dans ce contexte, les séances individuelles hebdomadaires créent la confiance nécessaire pour aller plus loin.

C'est ainsi que le conseiller pourra mieux comprendre la situation personnelle du client et lui montrer qu'il doit connaître et reconnaître ses propres limites et celles des autres, et ne pas les dépasser, mais les respecter. Riicht Eraus n'arrête pas les consultations avant que le conseiller, en accord avec son client, soit convaincu que celui-ci peut dorénavant gérer des situations à risque d'une manière différente et non-violente.

Riicht Eraus mène également le programme HOLD (HOMmes Logés Dignement) dans le cadre d'une convention avec le Ministère pour l'égalité entre les femmes et les hommes. Il s'adresse aux hommes en situation de séparation ou de réflexion par rapport à l'avenir de leur couple et leur permet de pouvoir se loger dignement et de bénéficier d'un temps de réflexion au calme. Il s'agit d'un accueil d'urgence de courte durée pour ceux ayant fait l'objet d'une expulsion de leur domicile suite à des violences domestiques. La durée du séjour peut, au cas par cas, s'étendre à une période plus longue, suivant les besoins spécifiques et/ou le statut des hommes pris en charge. 🙌



En dépit de la situation sanitaire, Riicht Eraus a réussi à maintenir le nombre de rendez-vous planifiés sur l'année (2.461 en 2020 contre 2.467 en 2019). Le confinement du printemps a imposé une réorganisation interne (avec un basculement vers des entretiens à distance), expliquant la faible proportion représentée par le 2e trimestre (18% du total). Sur les trois années précédentes, la répartition entre les trois trimestres était traditionnellement plus équilibrée. Si le nombre de clients accompagnés a augmenté, il reste cependant comparable à l'année précédente.

# SERVICE MIGRANTS ET REFUGIÉS

## Aider ceux qui arrivent chez nous

Le Service Migrants et Réfugiés assure l'accompagnement, l'encadrement dans la vie quotidienne et le suivi social des demandeurs de protection internationale ainsi que l'appui pour leurs démarches administratives.

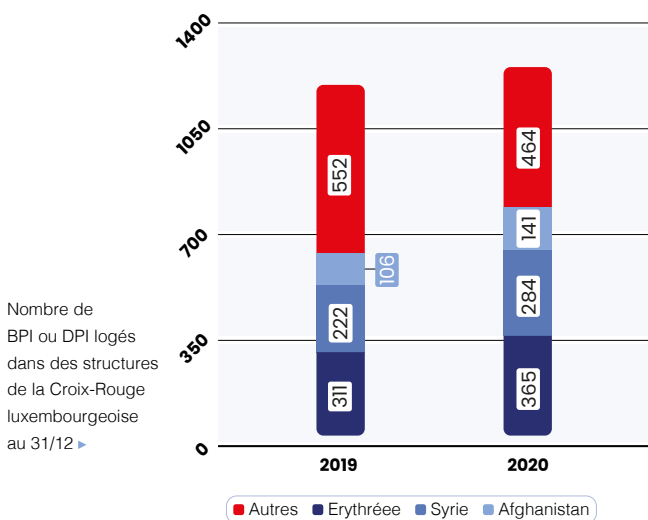
En 2004, l'Etat luxembourgeois a confié au Service Migrants et Réfugiés la prise en charge de demandeurs de protection internationale afin de mieux répondre à leurs besoins. Aujourd'hui, le service gère quinze centres d'accueil et structures d'hébergement répartis sur le territoire du Luxembourg. Afin de pouvoir remplir sa mission, le service travaille en étroite collaboration avec l'Office National de l'Accueil (ONA).

À leur arrivée, les personnes qui ont l'intention de demander la protection internationale sont accueillies au « Centre de primo-accueil » (CPA). Peu de temps après avoir déposé leur demande de protection internationale auprès de la Direction de l'immigration du Ministère des Affaires étrangères et européennes, elles sont orientées vers le Centre d'Accueil de deuxième phase géré par le service Migrants et Réfugiés de la Croix-Rouge luxembourgeoise.

Ensuite, et en tenant compte de leurs besoins spécifiques, les demandeurs de protection internationale pourront rejoindre une de nos structures d'hébergement (ou une structure gérée par un autre acteur). Le Service Migrants et Réfugiés garantit la prise en charge individuelle et l'assistance sociale pendant toute la durée du traitement de la demande d'asile.

Au sein des centres d'accueil et structures d'hébergement, les équipes pluridisciplinaires proposent un accompagnement individualisé. Le Service Migrants et Réfugiés assure notamment une prise en charge adaptée aux besoins des personnes particulièrement vulnérables comme les mineurs non-accompagnés (MNA), les familles monoparentales ou nombreuses, les personnes en souffrance psychique, les personnes à besoins spécifiques, les victimes de violence et de la traite.

Parmi ses missions phares, le Service Migrants et Réfugiés œuvre également au rétablissement des liens familiaux (RLF). Le service collabore avec les autres sociétés nationales et le Comité international de la Croix-Rouge pour veiller, dans le cadre de catastrophes naturelles ou d'origine humaine, à maintenir ou rétablir l'unité familiale. Il veille également à informer les personnes du sort de leurs proches disparus.



Nombre de BPI ou DPI logés dans des structures de la Croix-Rouge luxembourgeoise au 31/12 ▶

La pandémie a entraîné un net ralentissement des arrivées de demandeurs d'asile en 2020. D'une moyenne de 2 211 sur la période 2015-2019, le chiffre est tombé à 1 167 en 2020 (-47%). Cette baisse n'a cependant pas eu d'effet sur le nombre de personnes logées dans les 15 structures d'accueil de la Croix-Rouge luxembourgeoise: le nombre total de DPI ou BPI logés a augmenté, passant de 1 191 à 1 254 personnes (+5,3%). Dans ce total, la part des trois principaux pays d'origine (Erythrée, Syrie et Afghanistan) a progressé, passant de 54% à 63%.



# TACT: TRANSITION ACTIVATION COMPETENCES TRAVAIL


## Se rapprocher du marché de l'emploi

Ce nouveau service se consacre à l'encadrement des personnes éligibles ou affectées à un travail d'utilité collective (TUC). Par ce biais, la Croix-Rouge luxembourgeoise souhaite optimiser et mieux structurer l'accueil et l'encadrement des bénéficiaires en mesure d'activation sociale et professionnelle. Le but est de leur permettre d'obtenir une expérience de travail et d'ainsi augmenter leur chance d'intégrer le marché du travail au Luxembourg.

Les personnes en mesure d'insertion professionnelle sont, pour diverses raisons (barrière linguistique, fragilité psychologique et/ou physique, addiction, culture professionnelle éloignée de celle du Luxembourg, ...) confrontées à des difficultés pour accéder au marché de l'emploi. Souvent isolées, elles retrouvent au sein de la Croix-Rouge luxembourgeoise un équilibre social et une stabilité par l'intermédiaire d'une activité d'insertion professionnelle.

Elles apprennent à travailler en équipe, à communiquer et à adopter une posture professionnelle: ces nouvelles compétences leur permettent de se rapprocher du marché du travail.

Le service TACT a été créé en 2020 pour assurer la mission d'encadrement «terrain» de ces bénéficiaires de plus en plus nombreux au sein de la Croix-Rouge luxembourgeoise.

En partenariat avec l'ONIS, le service TACT organise l'accueil et le suivi des bénéficiaires de la mesure TUC (Travail d'Utilité Collective). 



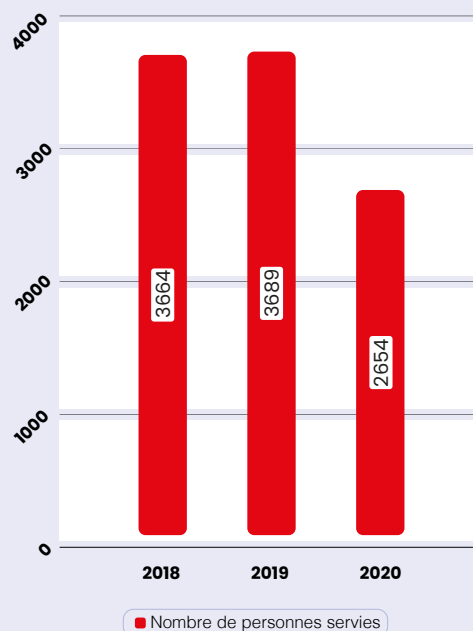
# VESTIAIRES

## Donner des vêtements pour aider les plus modestes

Les Vestiaires de la Croix-Rouge luxembourgeoise récoltent des vêtements afin de les redistribuer gratuitement à des personnes dans le besoin ou à revenus modestes.

Les Vestiaires ont tout particulièrement besoin de vestes chaudes, pullover, T-shirts, jeans, baskets et autres chaussures pour homme (tailles S et M principalement), des vêtements pour enfants et adolescents ainsi que des valises, sacs à dos, poussettes, accessoires bébé, vélos, tenues de sports, parapluies, sacs de couchage, tentes de camping, draps et housses de lits ou encore linge de bain.

Les besoins des vestiaires sont prioritaires, mais en cas de surplus, ces dons peuvent être vendus dans les magasins Vintage Mo(o)d. Les bénéfices servent alors à acheter les articles pour les vestiaires qui ne sont pas couverts par les dons (sous-vêtements, chaussures, etc.). 🧥



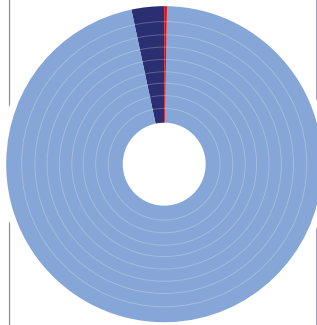
La situation sanitaire a provoqué un net recul du nombre de personnes servies dans l'un des 9 points de distribution des Vestiaires (3 vestiaires et 6 espaces vestiaires dans les Epicerie sociales de la Croix-Rouge). En un an, il a reculé de 28%, passant de 3 689 en 2019 à 2 654 en 2020.

# LES CHIFFRES CLÉS DES SERVICES

## ABRICŒUR

**VOLUME D'ACTIVITÉ** 2000 K €

**SALARIÉS** 11,8 ETP

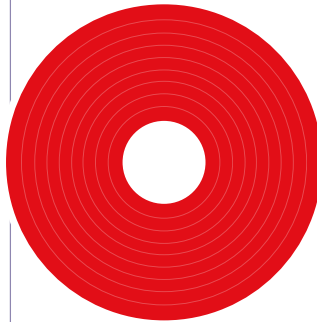


● Dons utilisés 0,4%  
● Etat / Communes 96,4%  
● Autres 3,2%

## CELLULE LOGEMENT

**VOLUME D'ACTIVITÉ** 201 K €

**SALARIÉS** 1,8 ETP

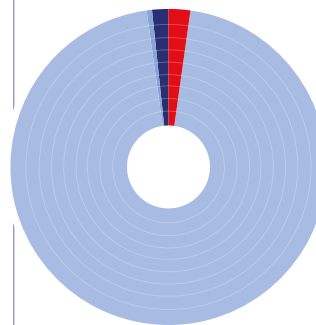


● Dons utilisés 100%

## DROPIN

**VOLUME D'ACTIVITÉ** 688 K €

**SALARIÉS** 5,4 ETP

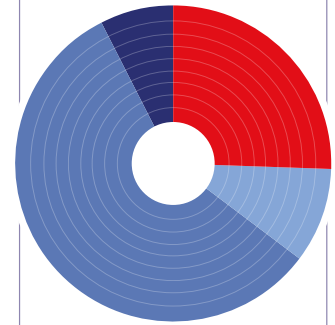


● Dons utilisés 2,4%  
● CNS, Assurance dépendance et autres caisses 0,1%  
● Etat / Communes 95,4%  
● Bénéficiaires 0,7%  
● Autres 1,4%

## EPICERIES SOCIALES

**VOLUME D'ACTIVITÉ** 1573 K €

**SALARIÉS** 8,7 ETP

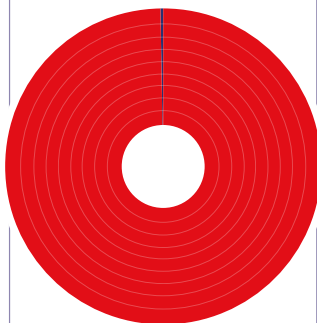


● Dons utilisés 25,8%  
● Etat / Communes 9,5%  
● Bénéficiaires 57,2%  
● Autres 7,5%

## FONDS DE SOLIDARITÉ

**VOLUME D'ACTIVITÉ** 164 K €

**SALARIÉS** 0 ETP

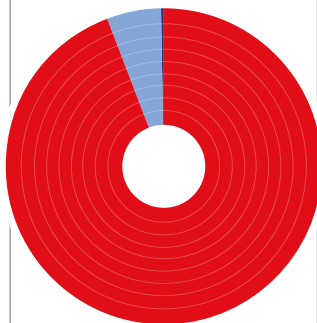


● Dons utilisés 99,9%  
● Autres 0,1%

## HELPLINE SOCIAL

**VOLUME D'ACTIVITÉ** 89 K €

**SALARIÉS** 0,5 ETP

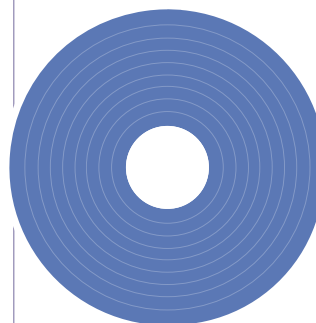


● Dons utilisés 94,2%  
● Etat / Communes 5,6%  
● Autres 0,2%

## INTERPRÉTARIAT INTERCULTUREL

**VOLUME D'ACTIVITÉ** 538 K €

**SALARIÉS** 4 ETP

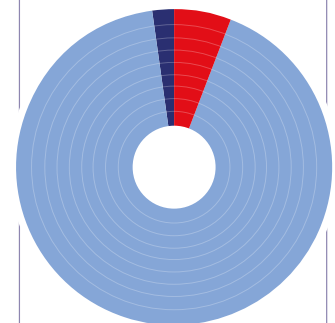


● Organisations demandeuses 100%

## LISKO

**VOLUME D'ACTIVITÉ** 3056 K €

**SALARIÉS** 25,5 ETP

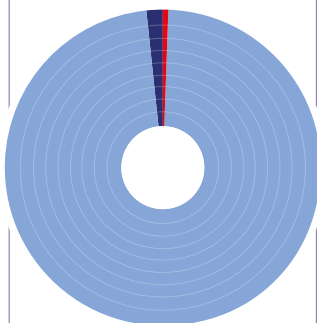


● Dons utilisés 6%  
● Etat / Communes 91,9%  
● Autres 2,1%

## OFFICES SOCIAUX

**VOLUME D'ACTIVITÉ** 5065 K €

**SALARIÉS** 41,5 ETP

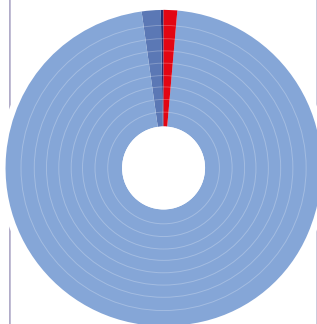


- Dons utilisés 0,7%
- Etat / Communes 97,7%
- Autres 1,6%

## RIICHT ERAUS

**VOLUME D'ACTIVITÉ** 858 K €

**SALARIÉS** 4,8 ETP

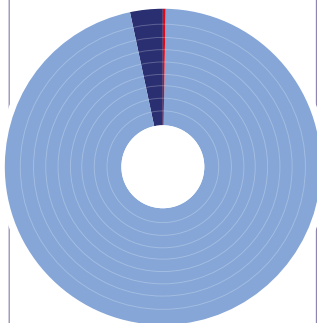


- Dons utilisés 1,4%
- Etat / Communes 96,4%
- Bénéficiaires 2,0%
- Autres 0,2%

## SERVICE MIGRANTS ET RÉFUGIÉS

**VOLUME D'ACTIVITÉ** 6716 K €

**SALARIÉS** 70,1 ETP

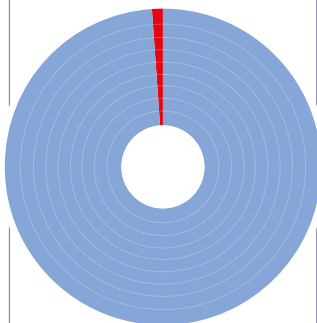


- Dons utilisés 0,4%
- Etat / Communes 96,4%
- Autres 3,2%

## TACT

**VOLUME D'ACTIVITÉ** 54 K €

**SALARIÉS** 0,3 ETP

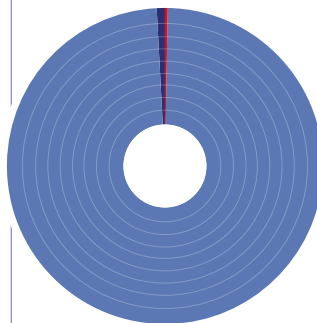


- Dons utilisés 0,9%
- Etat / Communes 99,1%

## VESTIAIRES

**VOLUME D'ACTIVITÉ** 111 K €

**SALARIÉS** 0 ETP



- Dons utilisés 0,2%
- Bénéficiaires 99,2%
- Autres 0,6%



# 2 PROTÉGER ET ACCOMPAGNER LES ENFANTS ET LES FAMILLES

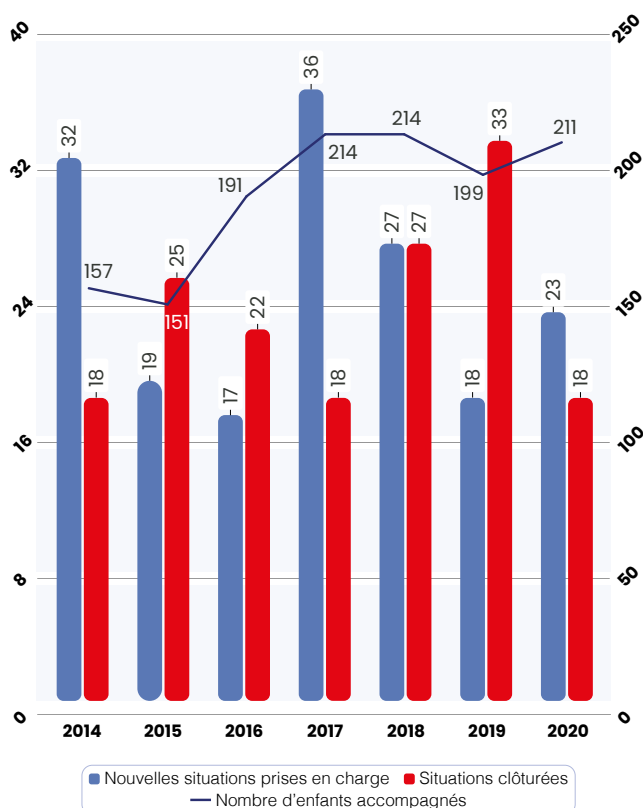
Les enfants et les jeunes se retrouvent souvent en situation de fragilité, voire de danger lorsqu'ils sont confrontés à des difficultés psycho-sociales, relationnelles ou physiques. Pour mettre toutes les chances de leur côté, la Croix-Rouge luxembourgeoise s'engage dans l'accompagnement des familles et propose des services de soutien psychologique, social et éducatif.

# ACCUEIL FAMILIAL

## Offrir un environnement familial à un enfant

Certains parents ont de grandes difficultés à assurer les besoins fondamentaux de leurs enfants. Pour les protéger, ces enfants sont souvent séparés de leurs parents et accueillis dans une famille d'accueil. L'Accueil familial existe depuis 1992 et est agréé pour l'exercice de l'activité « d'assistance psychique, sociale ou éducative en famille » auprès du Ministère de l'Éducation nationale de l'Enfance et de la Jeunesse. Il trouve des familles d'accueil et s'assure que l'enfant grandisse dans un milieu familial stable et propice à son développement. Il est à son écoute et le soutient dans toutes les décisions importantes le concernant. Dans la mesure du possible, il préserve et favorise le lien entre l'enfant et sa famille biologique.

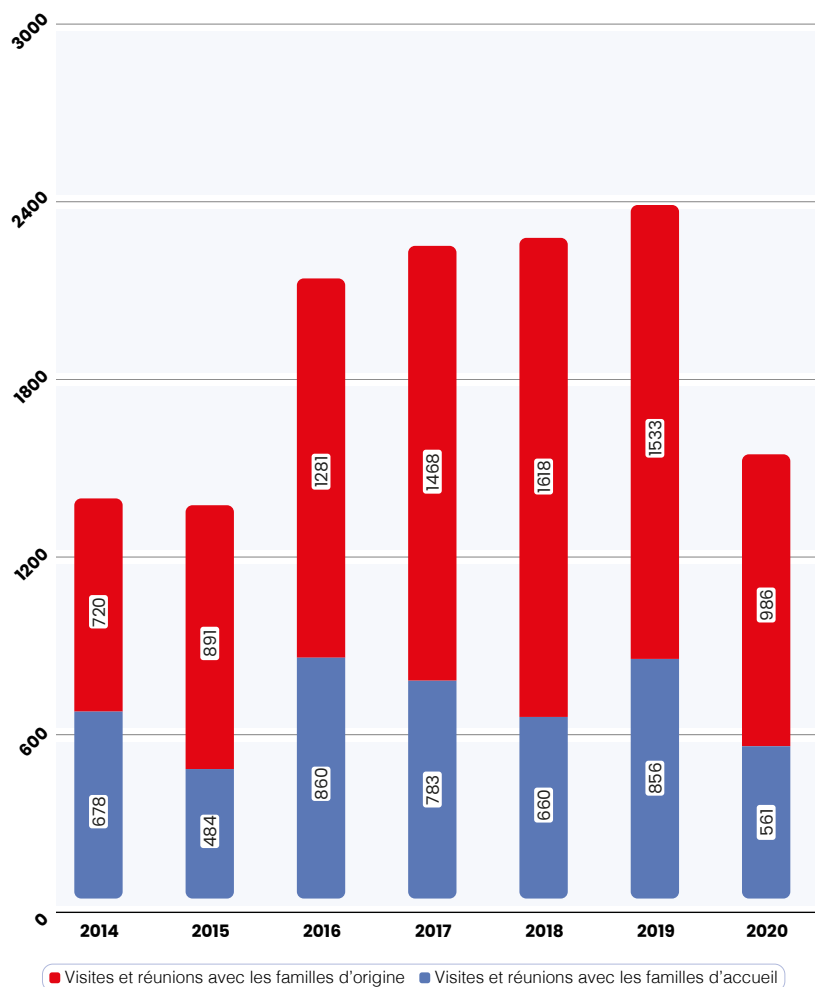
La famille d'accueil est soutenue dans ses efforts visant à procurer un lien d'attachement sécurisant à l'enfant et à lui donner un sentiment d'appartenance. Ce lien d'attachement forme la base de toute relation stable et devient le facteur principal de réussite de tout accueil en famille. À un moment donné dans sa vie, il permettra à l'enfant de travailler sur son histoire et d'éventuellement renforcer le lien avec ses parents biologiques.



La pandémie n'a pas eu d'influence notable sur le nombre de nouvelles situations prises en charge : les 23 nouveaux dossiers ouverts en 2020 (et qui peuvent concerner plusieurs enfants en même temps) sont proches de la moyenne de 24,8 sur la période 2014-2019. De la même manière, le nombre d'enfants suivis reste en ligne avec les années précédentes.



Le service apporte soutien et conseil à la famille biologique dans le développement de ses ressources parentales et ses efforts à stabiliser sa situation personnelle. Il évalue avec elle la possibilité d'une réintégration de leur enfant. L'Accueil Familial défend les intérêts de l'enfant et s'engage pour lui. Il prend le rôle d'intermédiaire entre ses deux familles, biologique et d'accueil. 👤



La situation sanitaire a eu un effet plus prononcé sur le nombre de visites et réunions, aussi bien avec les familles d'origine, à domicile ou dans les locaux du service. Le total de ces rencontres a reculé de 35%, passant de 2 389 à 1 547 entre 2019 et 2020. Le total est ainsi inférieur à ce qui avait pu être réalisé pendant la période 2016-2019.



# CENTRE D'ACCUEIL NORBERT ENSCH

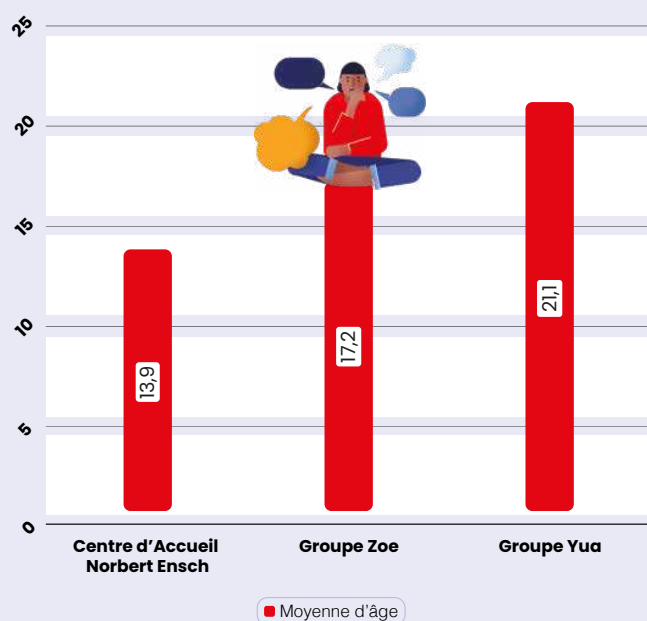


## Accueillir les enfants et adolescents en difficulté

Le Centre d'Accueil Norbert Ensich (CANE) est un centre d'accueil pour enfants et adolescents se trouvant dans une situation difficile. Il leur garantit un cadre de vie stable et sûr avec un fonctionnement respectueux des droits de chacun, favorisant ainsi leur développement personnel. L'objectif du CANE est d'effectuer, ensemble avec les parents dans la mesure du possible, un travail intensif visant le retour dans la famille d'origine.

Le CANE encadre et accompagne, au sein d'une structure de vie adaptée, des enfants et des jeunes qui, de façon temporaire ou définitive, ne peuvent pas vivre dans leur environnement familial. Le service favorise le développement et les compétences des bénéficiaires, moyennant des approches pédagogiques adaptées à leur âge et orientées vers les ressources, afin de les préparer à une forme de vie adaptée à leurs besoins.

Les enfants et les adolescents accueillis peuvent être placés volontairement ou judiciairement. Le CANE comporte 7 groupes de vie, chacun offrant le soutien d'une équipe pluridisciplinaire. Alors que deux groupes existent pour les jeunes et futurs parents (Groupe Zoe pour les filles adolescentes mineures, Groupe Yua pour jeunes parents majeurs), cinq autres sont dédiés au développement de l'enfant et de l'adolescent (Kannergrupp pour le développement de l'enfant, le Groupe Reebou pour l'accueil des fratries, la Villa Nia Domo pour les mineurs non-accompagnés et enfin le Jugendgrupp et la Maison Henri Dunant pour l'accueil des adolescents).



La moyenne d'âge varie d'un groupe à l'autre, en fonction des profils de bénéficiaires qui y sont accueillis.

En 2020, tous groupes confondus, la moyenne d'âge des jeunes bénéficiaires était de presque 14 ans, alors qu'il s'élevait à 17,2 ans pour les jeunes adolescentes mineures du groupe Zoé et 21,1 ans pour les jeunes parents du groupe Yua. Au total, le CANE accueille 77 personnes : 36 mamans et leurs enfants (47% du total) et 41 enfants et adolescents (53% du total).


# CENTRE SOCIO-THÉRAPEUTIQUE

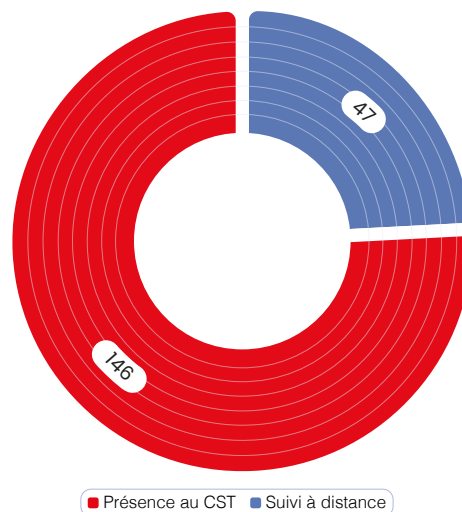
## Pour les enfants en détresse scolaire

Le Centre socio-thérapeutique (CST) de Kautenbach a été créé pour prendre en charge six enfants en détresse scolaire. Ils y suivent une scolarité adaptée, avec un travail spécifique sur le comportement, afin qu'une réintégration scolaire dans leur classe d'origine soit possible.

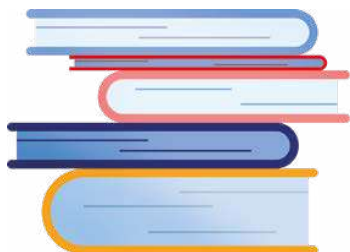
Pour être scolarisé au CST, il n'existe qu'une seule voie d'entrée. En effet, les bénéficiaires du service sont obligatoirement des enfants de l'école fondamentale (du cycle 1.1 au cycle 4.2) et présentant des troubles du comportement. Ils doivent y avoir été orientés par la Commission Nationale d'Inclusion (CNI), suite à un diagnostic spécialisé du Centre de compétence du développement socio-émotionnel (CDSE), et ce avec l'accord de leurs parents.

L'approche du CST est résolument participative. Parents et enfants sont intégrés aux divers axes de la démarche globale : travail sur la sécurité, approches d'éducation expérientielle, élaboration de stratégies de gestion de crise avec les enfants et les parents...

Afin d'encadrer les jeunes élèves et répondre à tous leurs besoins, l'équipe du CST est composée d'éducateurs (diplômés et gradués), de pédagogues, d'ergothérapeutes, de psychothérapeutes, d'un cuisinier et d'une institutrice détachée du CDSE. 



En 2020, le CST a accompagné au total 5 enfants (tous des garçons), contre 4 en 2019. Au 31 décembre, 3 étaient encore suivis par la structure (chiffre identique à celui de 2019). Comme pour les écoles traditionnelles, la pandémie a obligé d'adapter le mode de fonctionnement des équipes. Le suivi s'est réparti entre une présence sur place pendant 146 jours (76% du temps scolaire) et des contacts en ligne pendant 47 jours (24% du temps scolaire).



# CENTRE THÉRAPEUTIQUE KANNERHAUS JEAN

## Un accompagnement thérapeutique pour enfants et familles

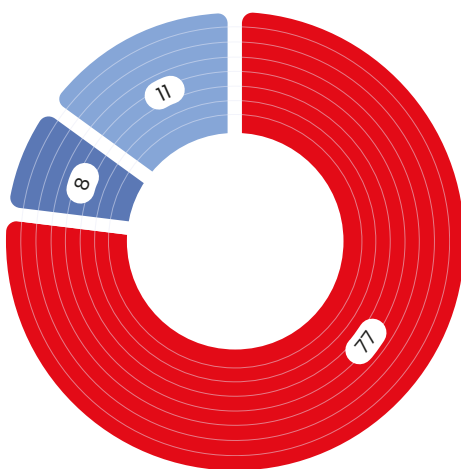
Le Centre Thérapeutique Kannerhaus Jean s'adresse aux familles traversant un épisode difficile dont les enfants montrent des signes de souffrances psychiques qui se traduisent par des troubles comportementaux ou affectifs. Le centre accueille chaque personne avec estime, bienveillance et compassion et offre une relation de qualité pour des changements positifs et durables. Le centre accompagne les familles dans la recherche de solutions et les poursuit main dans la main avec elles.

Que les problèmes se manifestent à la maison et/ou à l'école, le centre offre un accompagnement thérapeutique et scolaire par le biais de méthodes diversifiées. Une particularité du centre est son recours à des « médias » (intermédiaires) dans la thérapie de l'enfant comme les animaux, l'art, le jeu ou les marionnettes.



Les trois piliers du Centre thérapeutique Kannerhaus Jean sont un travail psychothérapeutique avec les enfants en utilisant divers médias, un travail thérapeutique avec le système familial et le réseau élargi et enfin un travail avec le système scolaire de l'enfant si besoin.

En plus du centre de consultation psychothérapeutique où les enfants et familles viennent une fois par semaine en thérapie, le Kannerhaus Jean dispose également d'un centre de jour psychothérapeutique où les enfants viennent pendant 4 journées par semaine au centre et fréquentent leur école d'origine pendant la cinquième journée. Enfin, il propose également un internat psychothérapeutique où les enfants de 6 à 12 ans présentant des troubles psychiques excédant les moyens d'intervention en centre de consultation psychothérapeutiques et en centre de jour psychothérapeutique sont encadrés 5 jours par semaine (jour et nuit). Les enfants rentrent à la maison durant les week-ends et les vacances scolaires. 🧸



■ Centre de consultation ■ Centre de jour ■ Internat

Plus des trois quarts des enfants suivis au Kannerhaus Jean le sont dans le cadre du Centre de consultation.

# FAMILIES FIRST

## Préserver le bien-être des enfants dans la famille

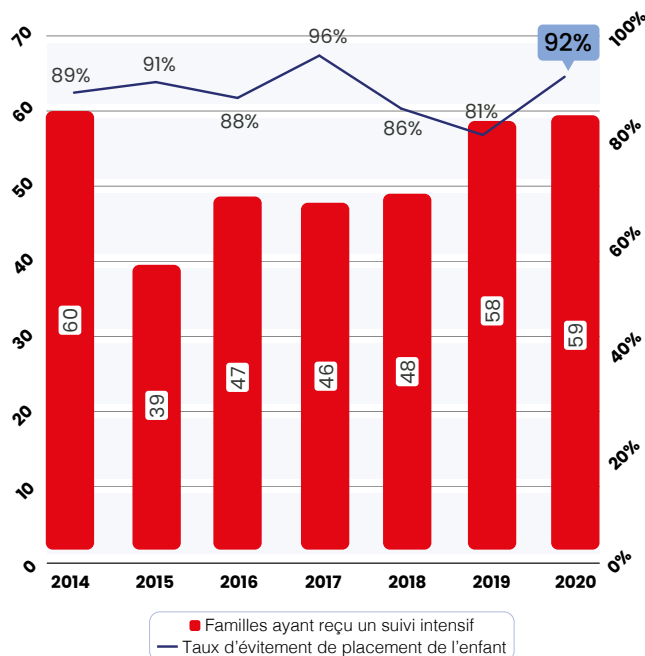
Le programme Families First aide les familles en situation de crise. Des experts interviennent directement sur place, c'est-à-dire dans la famille même. Le but : éviter si possible le placement des enfants, en analysant la situation familiale et en stabilisant la situation – afin de garantir la sécurité de l'enfant et lui permettre de grandir dans un environnement qui répond à ses besoins.

Les missions sont clairement définies. Families First intervient quand un ou plusieurs enfants sont menacés de placement judiciaire, que la famille est dans une crise grave qu'elle ne peut pas gérer seule ou avec l'aide d'autres services sociaux et qu'au moins un parent est prêt à coopérer.

Les réponses et solutions sont trouvées au cours de l'intervention qui dure entre six et huit semaines et qui a comme objectifs de garantir la sécurité et le bien-être de l'enfant, d'absorber les crises aiguës et de stabiliser la famille, de mobiliser le potentiel et les forces de la famille et enfin de développer des objectifs et des méthodes d'action communs pour toute la famille.

A cet effet, la famille reçoit la visite au moins trois fois par semaine de son intervenant, qui s'occupe de deux familles au maximum en même temps et qui est disponible 24 heures sur 24 pour celles-ci.

Le service Families First Luxembourg est conventionné avec le Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse qui prend en charge les frais en fonction de l'accord conclu. 🏠



En 2020, la pandémie n'a pas impacté le nombre de familles ayant recours au soutien des équipes de Families First (de 58 à 59). Le taux d'évitement de placement des enfants reste également en lien avec les chiffres des années précédentes.

# FAMILLENHËLLEF

## Un soutien pour les familles

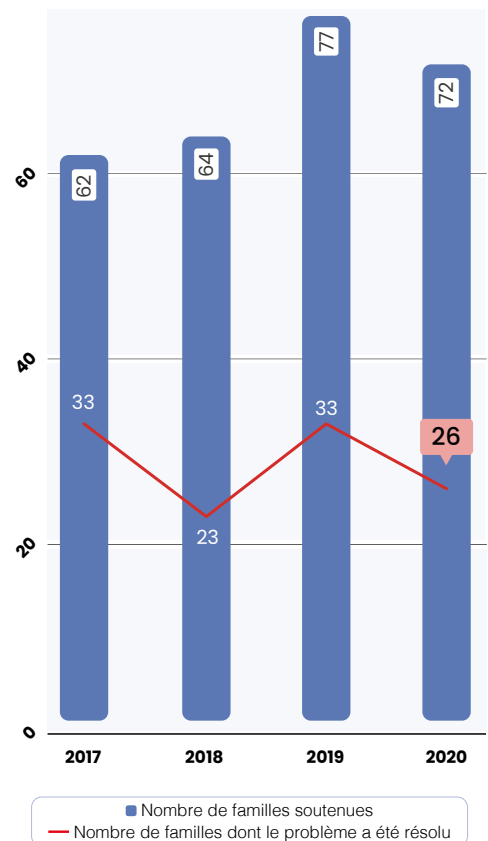


Le service apporte une aide ambulatoire et temporaire aux familles qu'il accompagne, alors qu'elles rencontrent des difficultés particulièrement éprouvantes et ont des difficultés à gérer seules leur situation. Son objectif : permettre à l'enfant, à l'adolescent ou au jeune adulte de se développer de manière positive et d'améliorer sa situation de vie.

Dans un processus participatif fondé sur les ressources de la famille, le service élabore et teste des approches de solutions et renforce ainsi les compétences sociales et éducatives de celle-ci. L'assistance en famille constitue souvent le trait d'union entre les offres et prestations dans le cadre de l'aide à l'enfance et à la jeunesse. Elle assure par exemple la réintégration dans la famille d'origine après un placement en foyer d'accueil, organise les visites pour les enfants placés dans des foyers à l'étranger ou accompagne la famille après sa bonne gestion de crise dans le cadre du travail avec Families First.

Familjenhëllef offre un large éventail de services pour assister les familles, allant de l'accompagnement dans les tâches éducatives et administratives à la résolution des conflits entre les parents ou les parents et l'enfant, à l'organisation des jeunes dans leur vie quotidienne et leur intégration sociale, ou encore la prévention du surmenage des parents.

La demande d'aide peut être formulée par la famille, reposer sur une décision du Tribunal de la Jeunesse ou encore être formulée en commun par un demandeur professionnel et la famille. 👤



En dépit de la crise sanitaire, Familjenhëllef a réussi à maintenir en 2020 un niveau d'accompagnement comparable à celui de 2019 – et supérieur à celui de 2018. Lors du confinement, de mars à mai, une grande partie du travail fut le soutien scolaire des enfants et le soutien psychologique des familles.

# MAISON DE L'ADOPTION

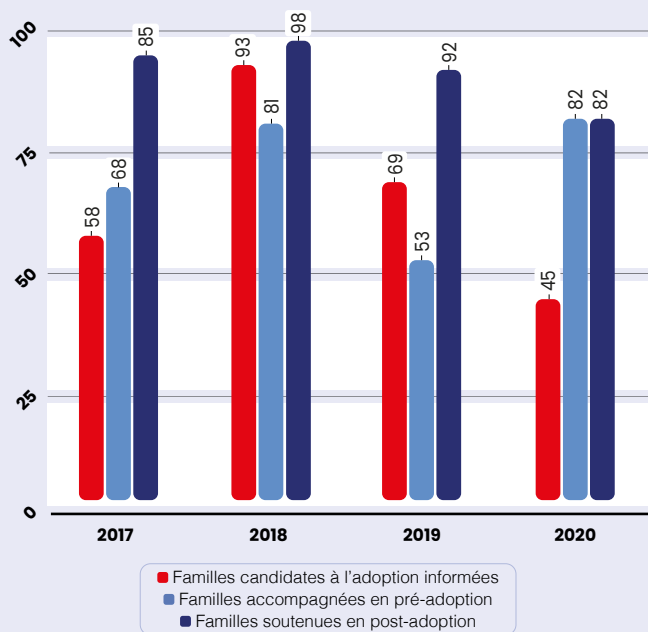
## Un service d'accompagnement et de soutien avant et après l'adoption

La Maison de l'Adoption propose aux adoptés et à leurs familles des repères pour vivre au mieux cette grande aventure humaine et familiale. Entre la vision idéalisée souvent présentée par les médias et le tableau noir dressé par certains, la Maison de l'Adoption offre un lieu de rencontre, de réflexion et de soutien à tous ceux qui sont concernés par ces questions.

Les enfants qui intègrent leur famille par adoption ont souvent vécu des épisodes difficiles et traumatiques dans les premiers moments de leur vie, impactant plus ou moins fortement et durablement l'établissement d'un lien de confiance avec leurs nouveaux parents. Suite au constat de la détresse de nombreux adoptés et adoptants, confrontés à des défis que les seules motivations et bonnes volontés ne suffisent pas à résoudre, il a été décidé de créer, à côté des organismes d'adoption, un service proposant accompagnement et soutien.



Ce service de la Croix-Rouge luxembourgeoise est conventionné par l'Etat (Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse). Il est indépendant des trois organismes agréés actuels (dont le Service Adoption de la Croix-Rouge luxembourgeoise) qui, eux, sont les intermédiaires officiels à l'adoption. L'équipe pluridisciplinaire de la Maison de l'Adoption (psychologues, psychomotriciennes...) a pour objectif de soutenir les familles dans la construction chez les adoptés d'un sentiment de sécurité de base indispensable pour qu'ils puissent se (re)construire et développer au mieux leurs capacités. 🙌

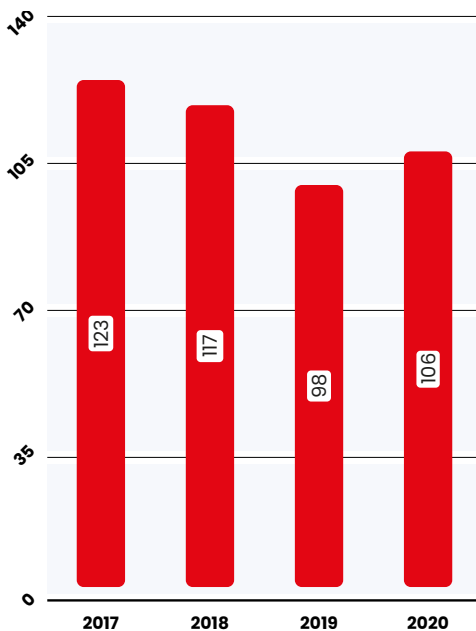


Le nombre de familles candidates à l'adoption informées par la Maison de l'Adoption a fortement baissé entre 2019 et 2020, passant de 69 à 45 (-35%), la valeur la plus basse depuis 2015. Le service a cependant réussi, malgré la pandémie, à accompagner et soutenir 164 familles en pré- et post-adoption. Ce chiffre est en hausse de 13% par rapport aux 145 de l'année précédente.



# PERSPECTIVES

## Logement encadré pour jeunes adultes en situation de détresse psycho-sociale



■ Nombre de jeunes soutenus

Pour la première fois depuis 2017, le nombre de jeunes soutenus a augmenté, passant de 98 à 106, alors même que 38 d'entre eux ont quitté la structure pour d'autres solutions d'hébergement. Presque la moitié des départs s'est fait par un retour dans la famille (11 personnes) ou sur le marché locatif classique (7 personnes). Le service propose 72 logements dans 14 localisations différents.

Le service Perspectives accueille des jeunes adultes de 16 à 26 ans en situation de détresse psycho-sociale. Il offre une guidance socio-éducative sur la base du projet de vie. Le jeune adulte doit affirmer sa volonté de vouloir changer sa situation et formuler des objectifs personnels et professionnels. Le service se base sur trois piliers : la mise à disposition d'un logement, l'encadrement et l'accompagnement de vie et la guidance professionnelle et/ou scolaire.

Le logement est un outil majeur dans le coaching des jeunes adultes pris en charge par le service. Il est un premier pas vers leur insertion professionnelle et leur réintégration dans la société. Les logements sont adaptés aux besoins et au niveau d'autonomie. Afin que le système du logement mis à disposition ressemble le plus possible à la réalité, les jeunes adultes doivent s'acquitter d'un loyer. En effet, le logement est à lui seul une forme d'apprentissage des réalités et amène le jeune adulte à se responsabiliser.

La formation du jeune adulte, autre point important, se base sur ses compétences en savoir-être et en savoir-vivre, sur trois axes principaux : émotionnel, social, cognitif.

L'objectif du service est de réorienter le jeune vers une formation scolaire réaliste ou de l'insérer dans le monde du travail avec les formations nécessaires. Le service travaille en accord avec les mesures proposées par l'État dans son Plan National d'Action pour l'emploi. Il propose trois options différentes (le groupe Link pour les 16 à 18 ans, des logements encadrés pour les 16 à 27 ans ou le projet Jugendwunnen pour les 18 à 27 ans).

# PSY-JEUNES

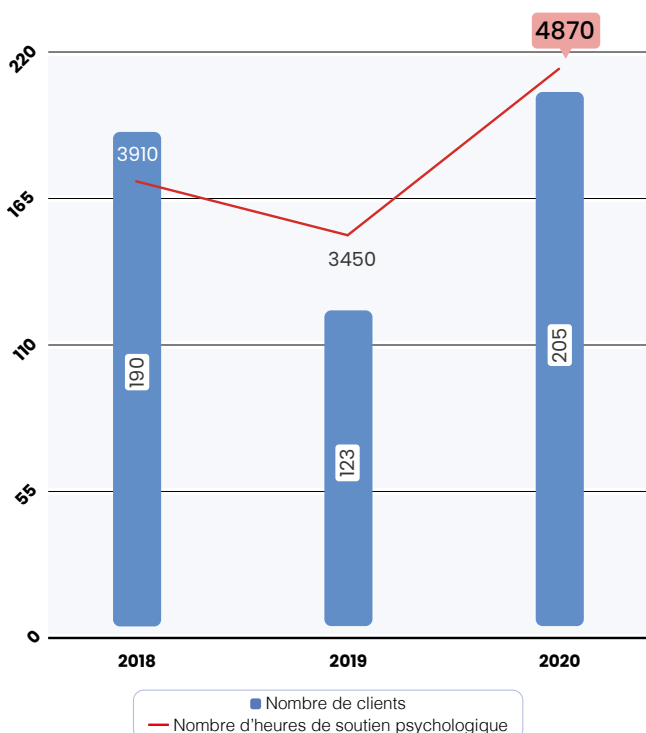
## Favoriser le bien-être psychique

Les enfants, les adolescents et jeunes adultes peuvent parfois atteindre un point dans leur vie qui peut paraître, à eux et/ou à leur entourage, sans issue. Pour répondre à leur détresse, la Croix-Rouge luxembourgeoise propose un service de soutien psychologique ambulatoire.

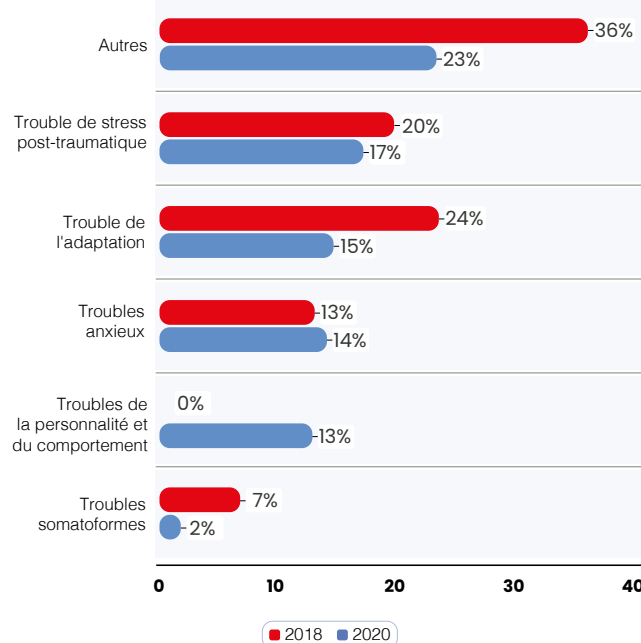
Le service Psy-Jeunes accompagne les enfants, adolescents et jeunes adultes (0-21 ans) en demande d'aide, afin de favoriser leur bien-être psychique à long terme, et ce dans un cadre de bienveillance, de confidentialité et de respect du secret professionnel. La souffrance des jeunes peut se présenter sous différentes formes : trauma, réactions à un stress sévère,

dépression, anxiété, isolation sociale, manque d'estime de soi, troubles alimentaires, troubles du sommeil, idées suicidaires, troubles émotionnels de l'enfance, troubles de l'attachement et de la régulation.

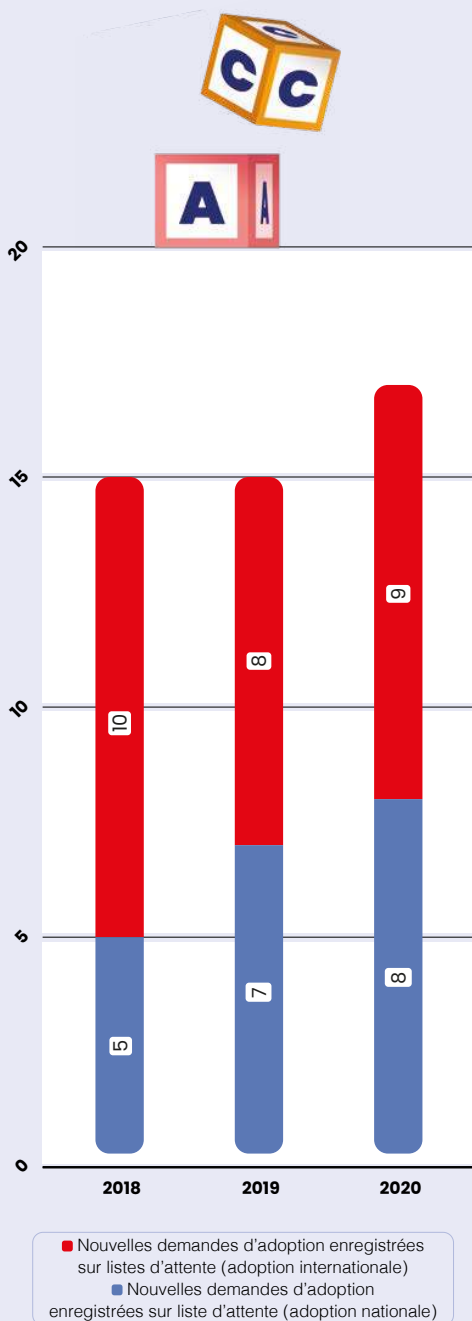
Le jeune ne doit pas être âgé de plus de 21 ans au moment de la prise en charge. La thérapie peut être poursuivie jusqu'au 27e anniversaire. Les thérapies se font en luxembourgeois, en allemand et en français. Une thérapie avec interprète est également possible. ⚙️



En 2020, le nombre de jeunes suivis par Psy-Jeunes a dépassé son niveau de 2018, avec une forte hausse par rapport à 2019, passant de 123 à 205 (+67%). Le nombre d'heures de soutien psychologique total a lui aussi fortement augmenté, en atteignant 4 870 heures (et passant donc de 3 450 à 4 870). L'équipe de Psy-Jeunes a consacré en moyenne près de 24 heures de soutien par personne suivie.



Si l'on compare 2018 à 2020, quelques différences sont à souligner: les troubles de l'adaptation sont en forte baisse (de 24% à 15% des jeunes), mais les troubles de la personnalité et du comportement, eux, progressent fortement (de 0% à 13%). La classification utilisée ici est la Classification internationale des maladies (CIM-10), publiée l'OMS.



L'année 2020 n'a pas vu de rupture dans le nombre de candidatures à l'adoption, qu'elle soit nationale ou internationale. Au total 39 dossiers de candidatures à l'adoption sont suivis. Le service assure le suivi post-adoption de 12 enfants (11 en 2019) et a procédé à 36 visites de suivi en 12 mois (29 en 2019).

# SERVICE ADOPTION

## Intermédiaire en adoption

Le Service Adoption intervient en tant qu'organisme d'adoption agréé tant en matière d'adoption nationale qu'internationale. L'adoption est une mesure de protection sociale qui a pour but de créer un lien familial définitif entre un enfant en besoin d'une famille et une famille adoptive. L'intérêt supérieur de l'enfant est toujours au centre des préoccupations du Service Adoption.

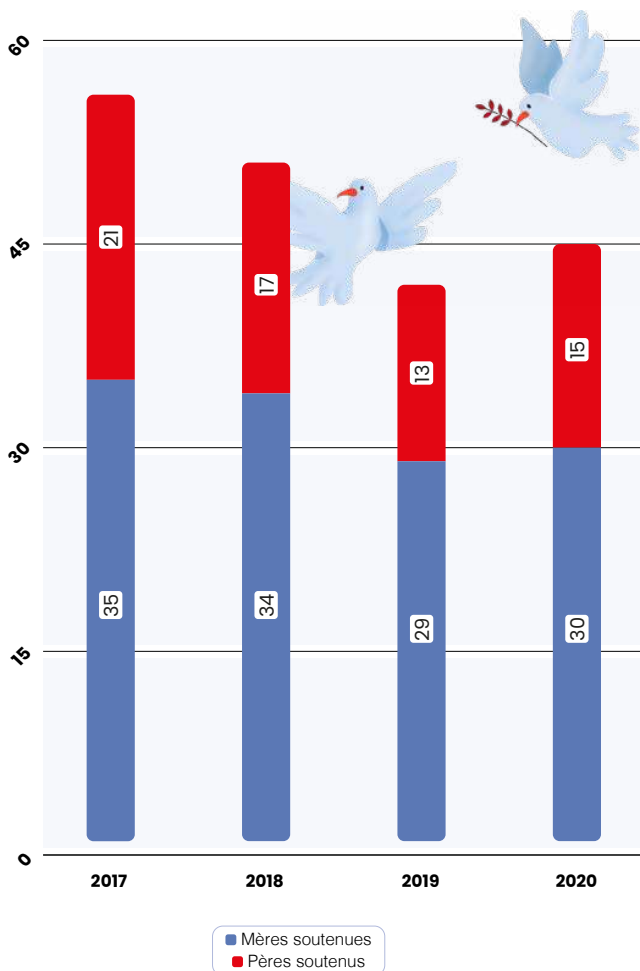
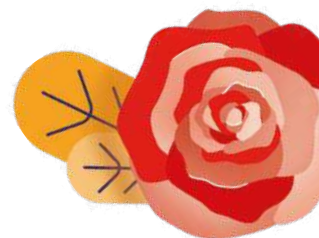
Au niveau national, le Service Adoption de la Croix-Rouge luxembourgeoise est le seul organisme d'adoption agréé habilité à encadrer les adoptions nationales. Les enfants en besoin d'adoption sont le plus souvent des enfants nés par accouchement anonyme, parfois des enfants dont les parents d'origine ont consenti à l'adoption, voire des enfants devenus adoptables suite à un jugement d'abandon.

Au niveau international, le Service Adoption est actuellement agréé et a des collaborations pour l'adoption d'enfants provenant du Burkina Faso, de Bulgarie, du Portugal et de la Slovaquie. L'Autorité Centrale en matière d'adoption internationale (Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse) peut exceptionnellement sur base de justes motifs mandater le Service Adoption pour encadrer des dossiers d'adoption particuliers dans des pays d'origine pour lesquels aucune collaboration institutionnelle régulière n'existe.

Le Service Adoption intervient dès le début du projet d'adoption et tout au long de la procédure en aidant notamment de la constitution du dossier jusqu'à l'encadrement lors de la proposition et de l'accueil d'un enfant. Dès que l'enfant est accueilli, le Service Adoption continue à suivre l'enfant pour s'assurer de son bien-être ainsi que celui de sa famille tout en apportant conseil et soutien. Des rapports de suivi post-adoptif sont rédigés et envoyés dans les pays d'origine. 🐾

# WEESEN-ELTEREN

## Le groupe d'entraide pour parents en deuil



Weesen-Elteren est un groupe d'échange et d'entraide pour les parents qui ont perdu un enfant. Le groupe, ouvert à tous les parents indépendamment de l'âge de l'enfant décédé et de la cause du décès, les accueille aussi longtemps qu'ils en éprouvent le besoin. Qu'ils viennent seuls ou en couple, le partage du vécu et les expériences des autres peuvent aider à soulager la peine des parents. Weesen-Elteren organise notamment des réunions mensuelles ainsi que diverses activités tout au long de l'année.

Weesen-Elteren poursuit plusieurs objectifs : écouter les parents et leur donner l'occasion de parler librement de leur enfant, montrer aux parents qu'ils ne sont pas seuls dans leur deuil et enfin aider les parents à accepter leur situation et à retrouver peu à peu goût à la vie.

En outre, le groupe d'entraide Weesen-Elteren offre la possibilité d'un entretien personnel en cas de besoin, d'emprunter des livres sur la mort et le deuil (pour adultes et pour enfants), de participer de temps à autre à une activité entre amis et enfin de se rencontrer ou de parler en dehors des réunions mensuelles.

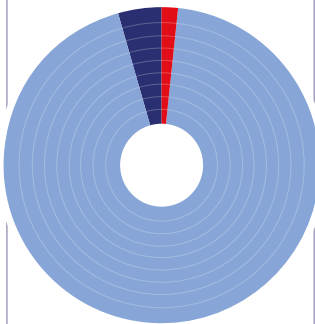
Alors que le nombre de parents soutenus a baissé entre 2017 et 2019, passant de 56 à 42 (-25%), le total a légèrement progressé en 2020, remontant à 45. La pandémie a eu un impact sérieux sur l'activité du groupe, alors que le fonctionnement est essentiellement basé sur l'interaction directe avec et entre les bénéficiaires. Des stratégies organisationnelles différentes pour maintenir le contact et proposer un cadre de soutien adapté à la situation sanitaire et ses restrictions a été rapidement mis en place. Les coordinateurs ont ainsi décidé de privilégier le lien individuel avec les parents, afin de limiter les conséquences d'un isolement accru pour les parents en deuil.

# LES CHIFFRES CLÉS DES SERVICES

## ACCUEIL FAMILIAL

**VOLUME D'ACTIVITÉ** 2095 K €

**SALARIÉS** 13,8 ETP

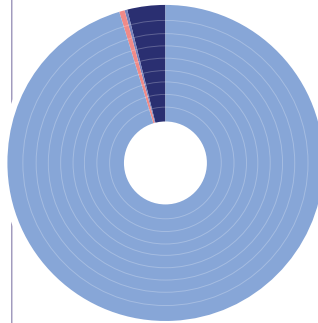


- Dons utilisés 1,7%
- Etat / Communes 94,1%
- Autres 4,2%

## CENTRE D'ACCUEIL NORBERT ENSCH

**VOLUME D'ACTIVITÉ** 6958 K €

**SALARIÉS** 63,9 ETP

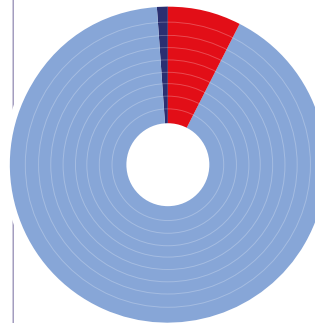


- CNS, Assurance dépendance et autres caisses 0,7%
- Etat / Communes 95,3%
- Bénéficiaires 0,1%
- Autres 3,9%

## CENTRE SOCIO-THÉRAPEUTIQUE

**VOLUME D'ACTIVITÉ** 754 K €

**SALARIÉS** 6,4 ETP

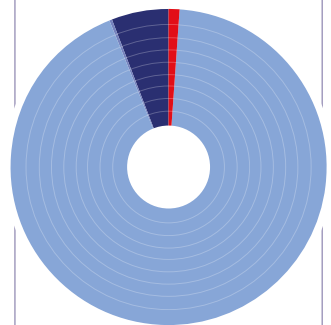


- Dons utilisés 7,5%
- Etat / Communes 91,4%
- Autres 1,1%

## CENTRE THÉRAPEUTIQUE KANNERHAUS JEAN

**VOLUME D'ACTIVITÉ** 3202 K €

**SALARIÉS** 26,1 ETP

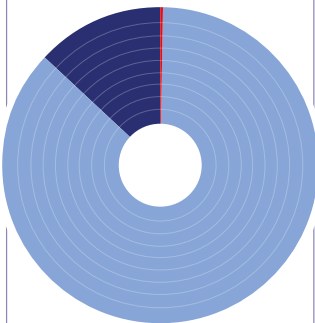


- Dons utilisés 1,2%
- Etat / Communes 92,7%
- Bénéficiaires 0,3%
- Autres 5,8%

## FAMILIES FIRST

**VOLUME D'ACTIVITÉ** 1174 K €

**SALARIÉS** 7,6 ETP

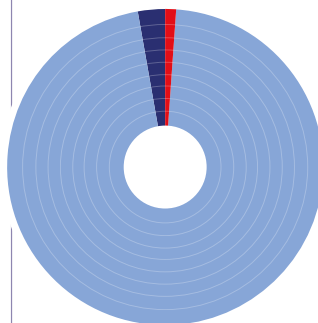


- Dons utilisés 0,1%
- Etat / Communes 86,9%
- Autres 13%

## FAMILJENHËLLEF

**VOLUME D'ACTIVITÉ** 827 K €

**SALARIÉS** 6,2 ETP

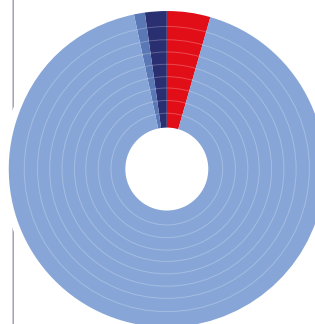


- Dons utilisés 1,3%
- Etat / Communes 96%
- Autres 2,7%

## MAISON DE L'ADOPTION

**VOLUME D'ACTIVITÉ** 655 K €

**SALARIÉS** 4,5 ETP

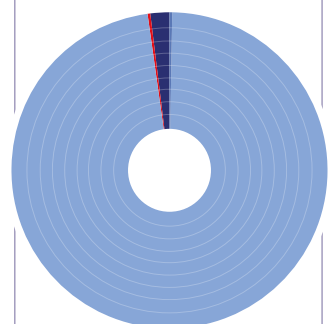


- Dons utilisés 4,5%
- Etat / Communes 92,5%
- Bénéficiaires 1,0%
- Autres 2,0%

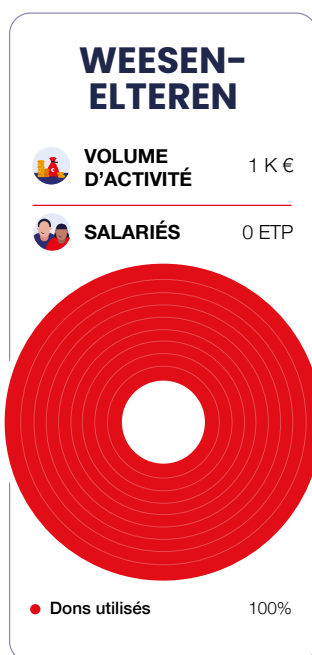
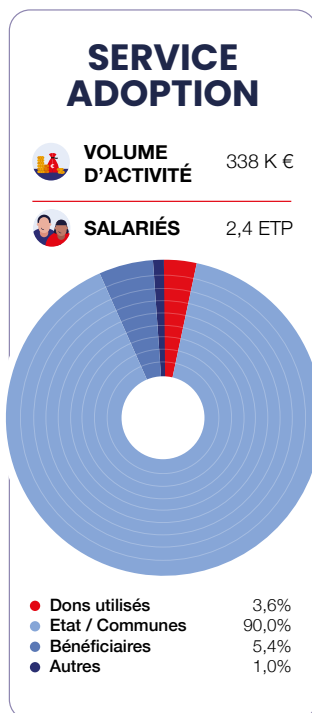
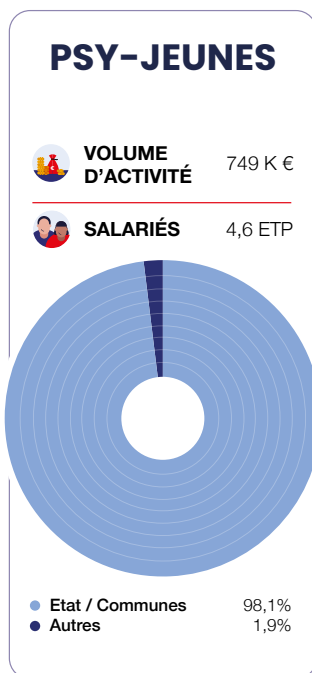
## PERSPECTIVES

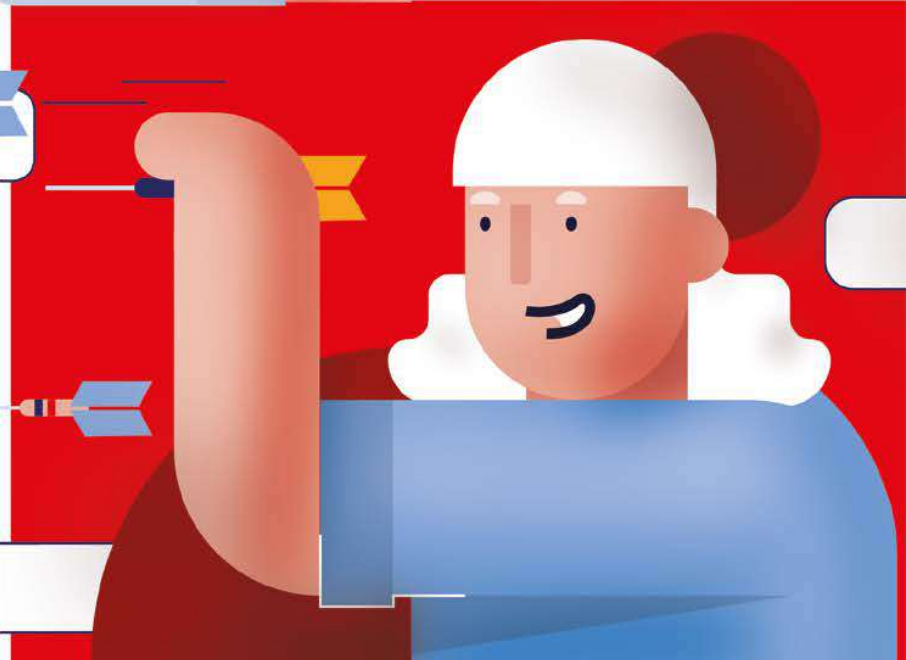
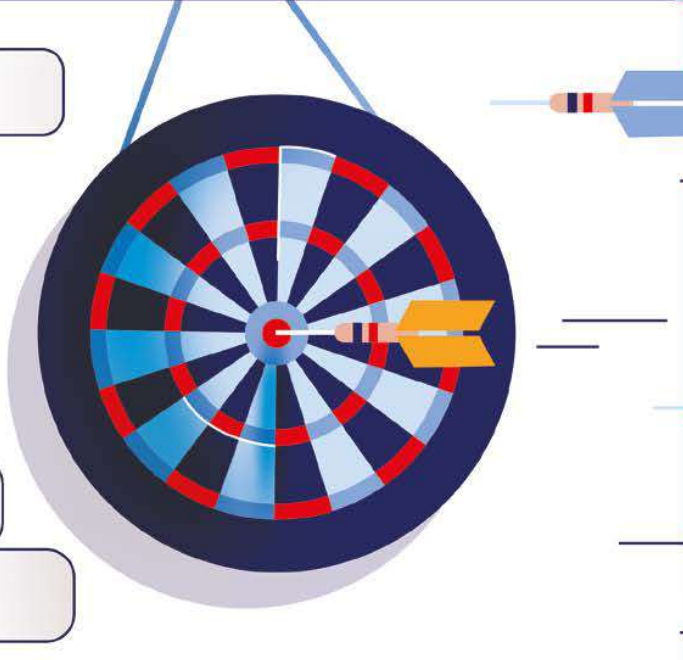
**VOLUME D'ACTIVITÉ** 2394 K €

**SALARIÉS** 13,1 ETP



- Dons utilisés 0,2%
- Etat / Communes 98%
- Bénéficiaires 0,1%
- Autres 1,7%





# 3 FAVORISER L'ÉPANOUISSE- MENT DE TOUS LES JEUNES

Permettre aux jeunes d'acquérir des compétences personnelles et sociales en dehors du cadre familial, c'est leur donner une chance supplémentaire de devenir des adultes indépendants et responsables. La Croix-Rouge luxembourgeoise s'y engage par le biais de ses Maisons Relais et Crèches, de ses Maisons des Jeunes, de la Croix-Rouge de la Jeunesse et de Hariko.

# CROIX-ROUGE DE LA JEUNESSE

## Des séjours à la mer, à la montagne ou à la campagne pour les jeunes

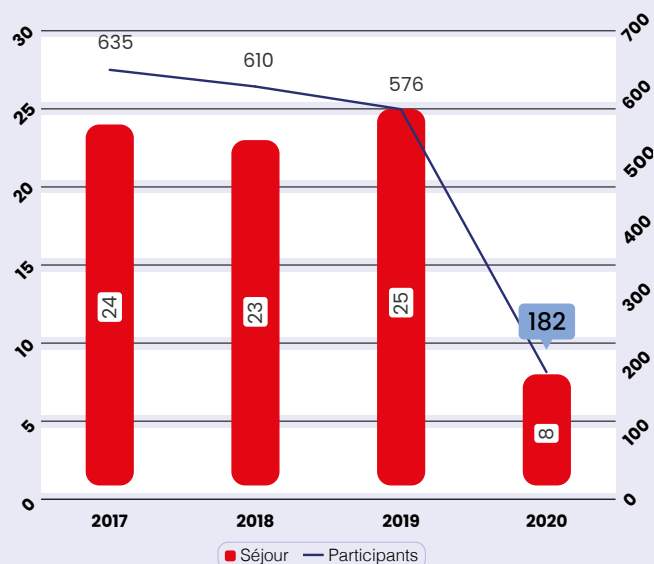
La principale activité de la Croix-Rouge de la Jeunesse est, depuis plus de 50 ans, l'organisation de séjours de vacances à la mer, à la montagne ou à la campagne pour les enfants et les adolescents. Encadrés par des jeunes bénévoles spécifiquement formés, les jeunes vont découvrir leur environnement grâce à des activités aussi variées que divertissantes.

Les vacances avec la Croix-Rouge de la Jeunesse, ce sont des vacances ouvertes à tous – sans aucune différenciation. Chaque année, plusieurs centaines d'enfants et adolescents âgés de 4 à 17 ans, valides et handicapés, et de tous les milieux sociaux participent ainsi à des activités avec la Croix-Rouge de la Jeunesse.



Des vacances pour tous

Les tarifs proposés pour ces séjours sont répartis en trois niveaux différents, déterminés par rapport aux revenus et à la situation des parents. Dans les trois cas, le coût du séjour est identique mais les sources de financement varient. La Croix-Rouge a signé un accord de collaboration avec le Ministère de l'Éducation nationale, Jeunesse et Enfance, pour l'acceptation des chèques-services accueil. ☀



L'activité Vacances a été très fortement impactée par la pandémie. Sur l'année 2020, 15 des 23 séjours prévus ont été annulés pour raisons sanitaires, tout comme 9 de ses 18 formations de moniteurs. Les huit séjours qui ont finalement eu lieu ont cependant réussi à se faire aux mêmes effectifs qu'habituellement, avec 23 enfants à chaque fois. Sur la totalité des jeunes vacanciers, 11% souffraient d'un handicap. Un peu plus de 4 participants sur 10 l'a fait en bénéficiant d'un tarif modéré ou d'un financement par le chèque service.

# HARIKO

## Un projet artistique dédié aux jeunes

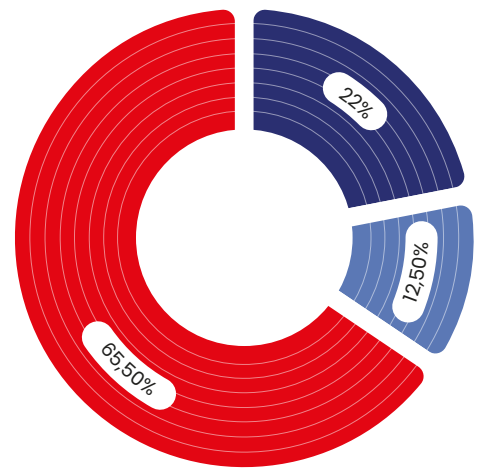


**H**ARIKO est un lieu d'échange, de partage et de création entre artistes et jeunes de 12 à 26 ans. Le projet invite tous les jeunes, sans distinction, à venir rencontrer les artistes et offre gratuitement à ses membres des ateliers de dessin, de graffiti, de guitare, de piano, de chant, de création de bijoux ou encore de danse.

Hariko offre aux jeunes un accès à l'art et à la créativité, dans une ambiance décontractée, tout en favorisant leur inclusion sociale. Il constitue une alternative attrayante pour découvrir les arts plastiques, la musique, la danse, y compris aux jeunes talentueux et sensibles qui n'ont pas accès aux institutions culturelles classiques.

La structure contribue à l'épanouissement des jeunes par l'activation de leur potentiel créatif, la découverte de moyens alternatifs d'expression, l'échange et la réflexion.

Enfin, Hariko promeut les valeurs d'égalité et de justice. La vérité, l'authenticité des artistes et des créations des jeunes génèrent des expériences et des rencontres qui resteront gravées dans leur mémoire. 🎨



■ 12 à 16 ans ■ 17 à 21 ans ■ 22 à 26 ans

L'année 2020 a permis à Hariko de consolider sa présence à Esch-sur-Alzette. Après 131 jeunes inscrits en 2019, 64 jeunes supplémentaires ont rejoint et participé aux ateliers en 2020. Au total, l'équipe a enregistré 981 participations aux workshops sur les 12 mois de l'année: cette baisse d'environ 20 % par rapport à l'année précédente est due aux restrictions mises en place lors de la crise sanitaire. Si les participations sont équilibrées entre jeunes femmes (52%) et jeunes hommes (48%), la tranche d'âge des 22-26 ans représente près des deux tiers des inscrits aux différents ateliers, signe de l'utilité pour cette catégorie de jeunes d'avoir à sa disposition un espace de liberté pour s'exprimer dans les conditions particulières de 2020.


# MAISONS DES JEUNES

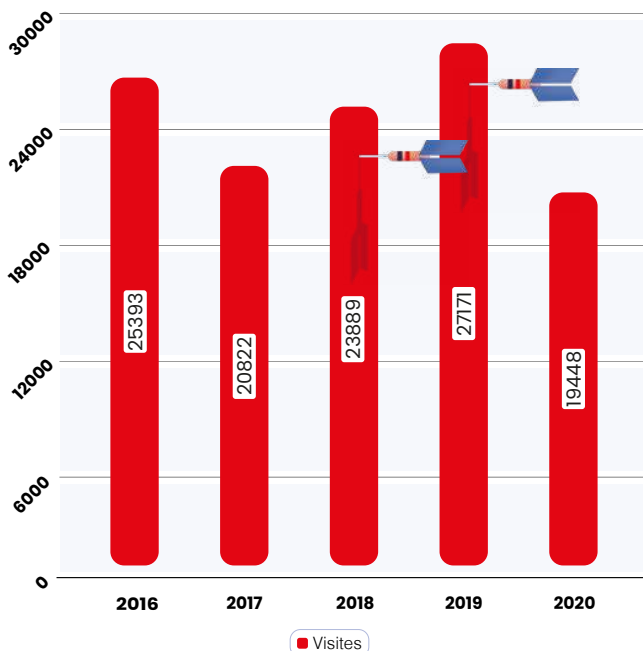
## Un espace social pour un développement libre

Depuis 1999, les maisons des jeunes de la Croix-Rouge luxembourgeoise offrent des conditions protégées dans lesquelles tous les jeunes de 12 à 26 ans peuvent se développer librement. L'objectif fondamental est de promouvoir la compréhension et le respect dans les relations avec les autres.

L'objectif du travail ouvert dans les maisons des jeunes est de soutenir et d'encourager les jeunes dans leur développement personnel. Les enfants et les jeunes sont considérés comme des individus compétents, comme des membres égaux de la société. Les éducateurs sont à la disposition des jeunes en tant que personnes de contact s'ils ont besoin d'aide, de conseils ou d'informations. Les thèmes abordés comprennent les domaines des loisirs, des intérêts personnels, du bénévolat, de la toxicomanie, du logement, de l'école, du monde professionnel, des loisirs, de l'amour, de la sexualité ou encore de la santé. Toutes les maisons des jeunes sont gérées par des professionnels. De plus, les jeunes sont impliqués dans le travail quotidien.

Les maisons des jeunes gérées par la Croix-Rouge offrent toutes une cuisine avec une grande table pour faciliter la communication avec les jeunes, un accès sécurisé à internet, en plus de différentes activités ludiques. En outre, elles offrent de nombreuses possibilités pour développer sa créativité, s'essayer artistiquement, participer à des jeux ou cuisiner ensemble. Tout cela, en plus d'activités de loisirs utiles dans un cadre axé sur la jeunesse, permet l'échange d'idées entre les jeunes et le personnel spécialisé sur place.

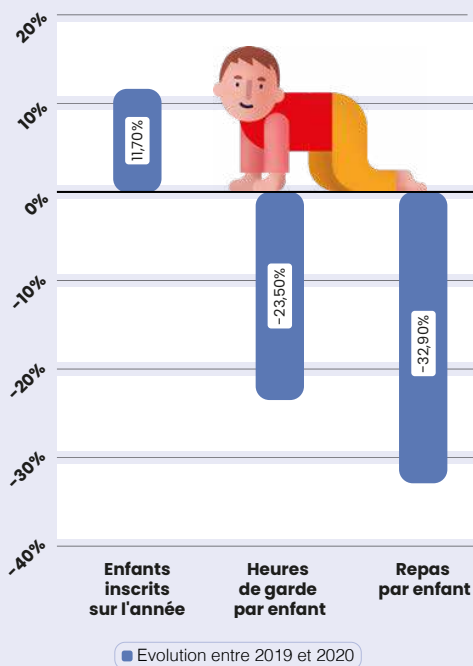
Les maisons des jeunes gérées par la Croix-Rouge sont situées à Bertrange, Bridel, Eischen, Junglinster, Koerich, Reckange, Steinfort, Steinsel, Strassen, Wasserbillig et Wormeldange. 



La situation sanitaire particulière de 2020 a évidemment pesé sur la fréquentation des Maisons des Jeunes de la Croix-Rouge : le nombre de total de visites a diminué de 28%, passant de plus de 27 000 à moins de 20 000. Alors qu'en 2019, six maisons avaient vu leur fréquentation augmenter, seule Bertrange (+136%) a progressé d'une année sur l'autre, alors que celle de Strassen réussissait à la maintenir (+0,1%). Toutes les autres subissent une baisse allant de -21% à -52%.

# MAISONS RELAIS ET CRECHES

## Pour le bien-être de chaque enfant



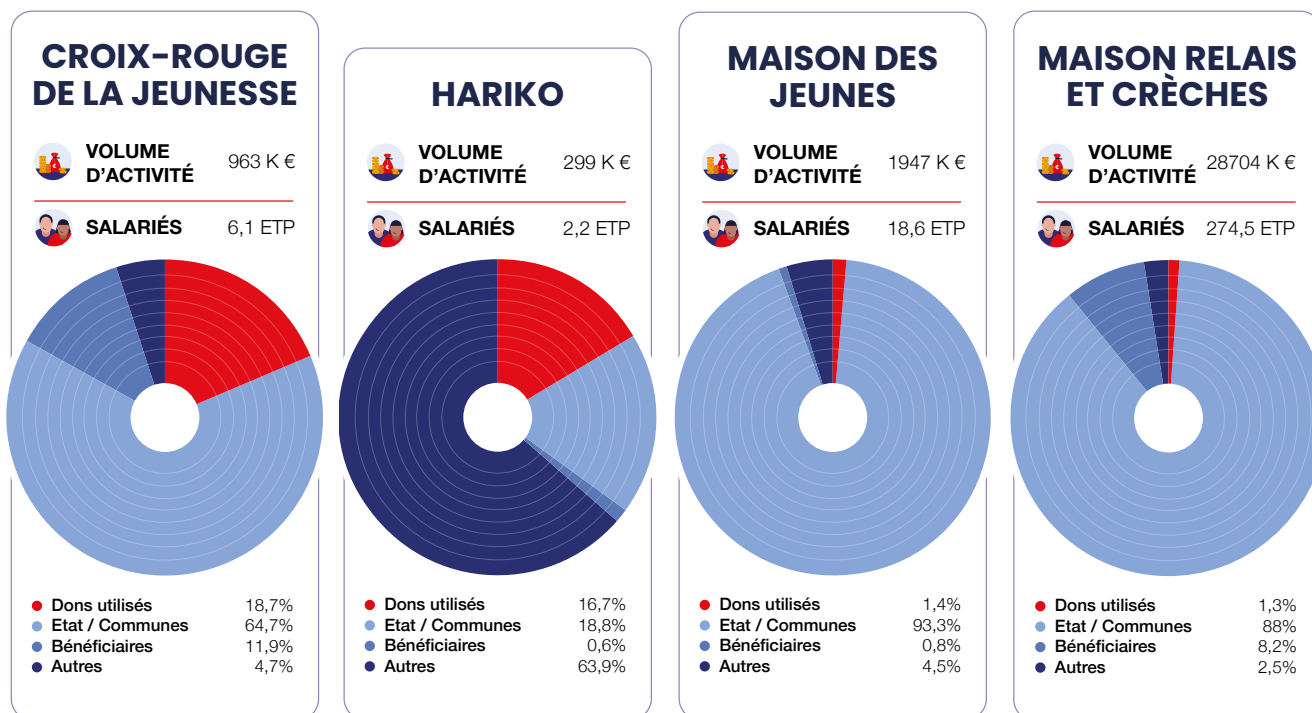
Les crèches et maisons relais ont été particulièrement impactées par la pandémie en 2020. Alors que le nombre d'enfants qui ont été accueillis en moyenne pendant l'année a progressé de 11,7% à 4 287, la moyenne d'heures de présence par enfant a diminué de 23,5% à un peu moins de 371 heures (contre 485 l'année précédente), soit une diminution de 114 heures. La Croix-Rouge proposait deux établissements aux enfants de personnels de première ligne pendant la période de confinement. Le nombre de repas servis par enfant a chuté de près d'un tiers, passant de 110 repas en moyenne par enfant en 2019 à 74 en 2020. Pour réussir à assurer le service dans les meilleures conditions d'hygiène possibles, le nombre de collaborateurs a progressé de 64%, avec 679 collaborateurs. Cette progression est cependant à relativiser, puisque 181 d'entre eux ont été embauchés en CDD (et quelques fois en temps partiel) afin de respecter les normes sanitaires (soit 27% des contrats de travail sur la période).

La Croix-Rouge accueille des enfants non-scolarisés âgés de 3 mois à 4 ans (crèches) et des enfants scolarisés âgés de 3 ans à 12 ans (maisons relais). En outre, elle offre un accueil intégré à des enfants DPI (demandeurs de protection internationale) ou BPI (bénéficiaires de protection internationale). L'offre contribue à la conciliation de la vie familiale et professionnelle, à l'inclusion sociale, à la prévention de la précarité et à l'intégration. Les structures sont au service des communes et des parents, qui sont également de précieux partenaires dans la réussite de ces missions.

Dans chacune de ses interventions, le personnel qualifié privilégie le bien-être et le besoin individuel de chaque enfant, stimule ses compétences et son autonomie, favorise sa participation et établit une relation marquée par la confiance, la bienveillance et le respect. En fonction de leur âge, les enfants peuvent se déplacer librement dans la structure, afin de répondre à leurs intérêts et leurs besoins personnels. Cette approche de qualité est guidée par le cadre de référence national pour l'éducation non-formelle du Ministère de l'Education nationale, de la Jeunesse et de l'Enfance. Les principes de base en sont l'autodétermination, l'individualisation, la différenciation, la prise de responsabilité et la participation.

Les parents sont les premiers et plus importants experts de leurs enfants. Un contact respectueux, rempli d'estime mutuelle, ainsi qu'un échange d'égal à égal sont les bases d'un partenariat d'éducation recherché par le personnel. Les parents sont informés au mieux sur leur enfant et le travail pédagogique. Leurs avis permettent d'adapter au mieux le travail en faveur de l'enfant. ✂

# LES CHIFFRES CLÉS DES SERVICES





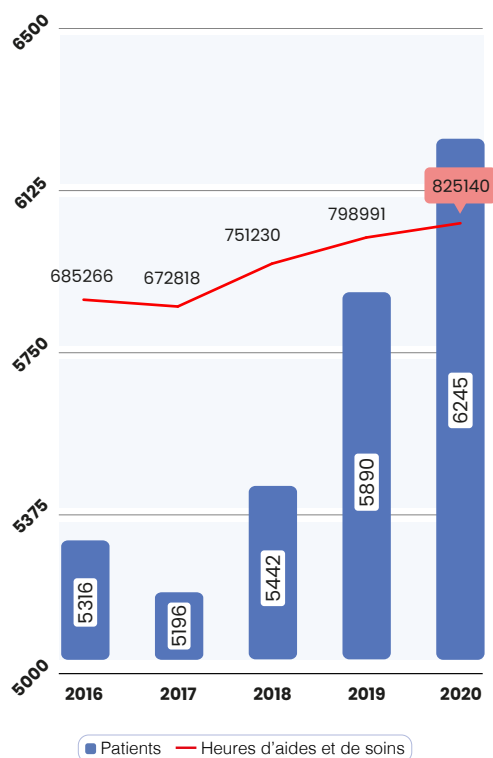


# 4 PRENDRE SOIN DES PERSONNES DÉPENDANTES OU MALADES

Les actions de la Croix-Rouge luxembourgeoise dans le domaine des soins visent à améliorer le quotidien des personnes malades, âgées ou en perte d'autonomie. Grâce à l'interaction de ses différents services, capables d'intervenir dans de nombreux domaines, la Croix-Rouge luxembourgeoise est devenue un acteur majeur de la santé au Luxembourg.

# AIDES ET SOINS

## Santé et qualité de vie avant tout!



Si la pandémie a bien évidemment impacté le mode d'intervention des équipes du service, elle n'a pas eu d'impact visible à court terme sur l'évolution des activités d'aide à domicile. La hausse du nombre de clients, continue depuis 2017, s'est poursuivie entre 2019 et 2020 (355 clients supplémentaires, +6%), en ligne avec le nombre d'heures d'actes d'aides et de soins liés à l'assurance dépendance (dont la comptabilisation a été modifiée de mars à juin, lors du confinement initial).

Le service Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise est le principal acteur du réseau Help. Il aide les personnes en perte d'autonomie ou fragilisées par leur état de santé à vivre à domicile en maintenant autant que possible la santé et la qualité de vie selon leur projet de soin et de vie. Les prestations visent à accompagner et soutenir les personnes et leur entourage pour la réalisation de leurs soins de santé, les actes essentiels de la vie et également à fournir des activités sociales ou de loisirs.

Les personnes bénéficiaires nécessitent un accompagnement ou un suivi par des professionnels de santé qualifiés et compétents. Le besoin de prise en charge peut être définitif ou pour une durée déterminée. Lors d'un problème de santé aigu et ayant nécessité une hospitalisation, le suivi est assuré durant tout le séjour. Le retour à domicile est anticipé et organisé par le service des infirmiers-relais pour garantir la sécurité et la continuité des soins.

Le service des Aides et Soins gère 20 antennes d'aides et de soins locales, 5 centres de jour, 3 structures de logements encadrés, des lits d'hébergement d'urgence ou de vacances, 4 Clubs Senior et un service « Activités et Loisirs. » Les prestations sont complétées par Help24, un système d'appel et d'assistance à domicile et à l'extérieur, doté d'un dispositif de géolocalisation. Une équipe d'accompagnement et de soins continus intervient pour les situations plus complexes, les soins plus techniques ou les besoins spécifiques et spécialisés. Les équipes d'ergothérapie, de kinésithérapie ou d'accompagnement psychosocial donnent une dimension interdisciplinaire à la prise en charge globale des patients. Enfin, il existe également des prestations à destination des aidants pour leur offrir de l'écoute, des conseils et du répit.

Le service des Aides et Soins travaille en étroite collaboration avec de nombreux partenaires hospitaliers et extrahospitaliers et tout particulièrement les médecins généralistes et spécialistes ainsi qu'avec les services sociaux des communes. 🌸

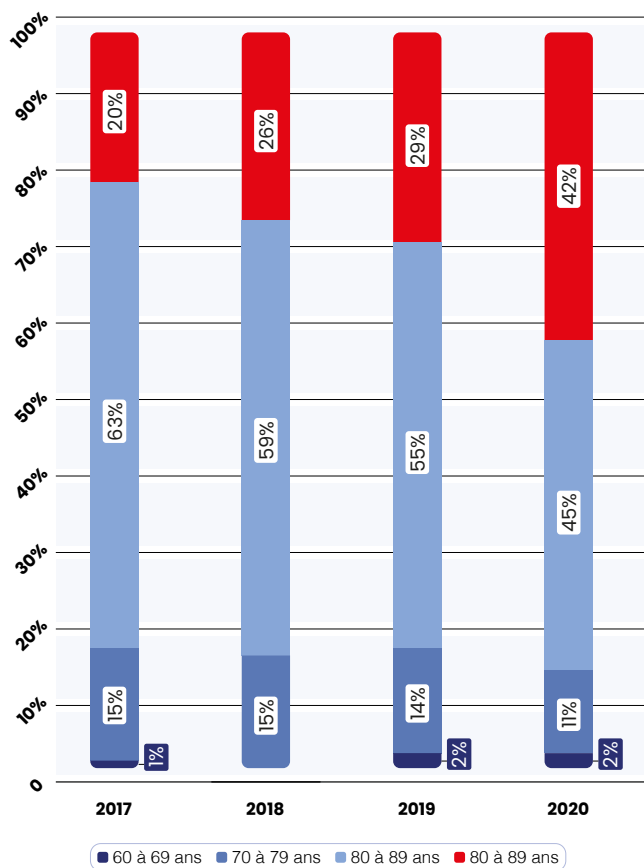
# CENTRE INTEGRE POUR PERSONNES AGEES GRANDE-DUCHESSE JOSEPHINE-CHARLOTTE

## Un concept de bien-être flexible

**A**u CIPA, les personnes âgées peuvent vivre comme elles le souhaitent. Les 100 chambres individuelles sont lumineuses et certaines disposent d'un balcon. En plus de l'ameublement de base, elles peuvent être équipées individuellement avec le mobilier des résidents. Les petits animaux de compagnie sont également les bienvenus.

Les mots-clés sont le bien-être et l'ouverture qui, ensemble, créent un cadre de vie dans le meilleur sens du terme. Le CIPA fait partie intégrante de la vie locale à Junglinster. Les événements citoyens se déroulent dans des salles au design accueillant (du fait de la pandémie, ces activités ont été suspendues en 2020 à partir du confinement de printemps). Et le restaurant, qui met délibérément l'accent sur les produits régionaux, est ouvert à tous.

La flexibilité de l'offre se poursuit dans le domaine des soins médicaux. Les résidents du CIPA peuvent soit continuer à s'appuyer sur leur propre médecin de famille, soit profiter des visites hebdomadaires des médecins locaux. Le service est également important au-delà des soins médicaux : un service de nettoyage et de blanchisserie est disponible et toutes les chambres sont équipées d'un système d'appel d'urgence. 🚪



Le fonctionnement du CIPA a bien entendu été impacté par la crise sanitaire, notamment du fait des restrictions faites sur l'accès et les activités proposées aux résidents. Grâce aux mesures mises en œuvre par les équipes, aucun cas de Covid-19 n'a été constaté en 2020 au Centre. Le profil des 98 résidents est à peu de choses près le même que les années précédentes : 76 femmes et 22 hommes, avec 85 d'entre eux ayant plus de 80 ans.



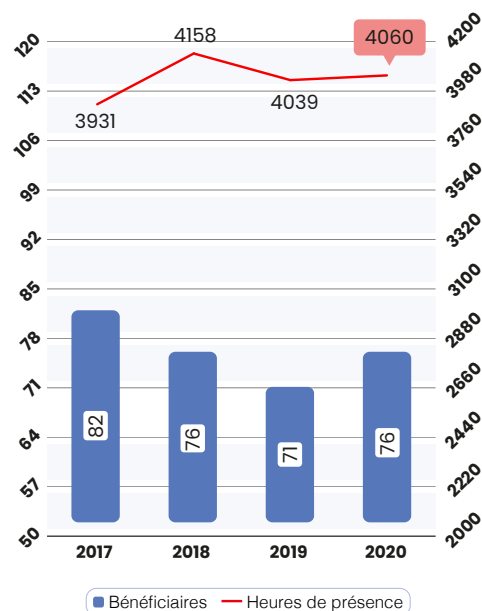
# IRIS

## Ensemble, tissons des liens

Le Service Iris accompagne des personnes souffrant d'un sentiment de solitude. Depuis 2012, il forme des bénévoles offrant leur présence régulière aux bénéficiaires du service, sans distinction d'âge, de culture ou de classe.

Par leur nombre et leur dévouement, les 75 bénévoles sont la pierre angulaire du service. Sans eux, rien ne serait possible. Ils visitent régulièrement les personnes touchées par la solitude pour partager avec elles une relation unique et personnalisée et des moments authentiques et enrichissants.

Ce sont souvent des personnes âgées qui font appel à Iris. À domicile ou en institution, les bénévoles recréent un lien humain important. Pour la personne visitée, recevoir un bénévole, c'est lui ouvrir la porte de sa maison mais aussi celle de son cœur. C'est pouvoir partager son vécu, vivre des moments agréables et, d'une certaine manière, construire un cercle vertueux grâce auquel le sentiment de solitude va s'estomper puis disparaître. ↑

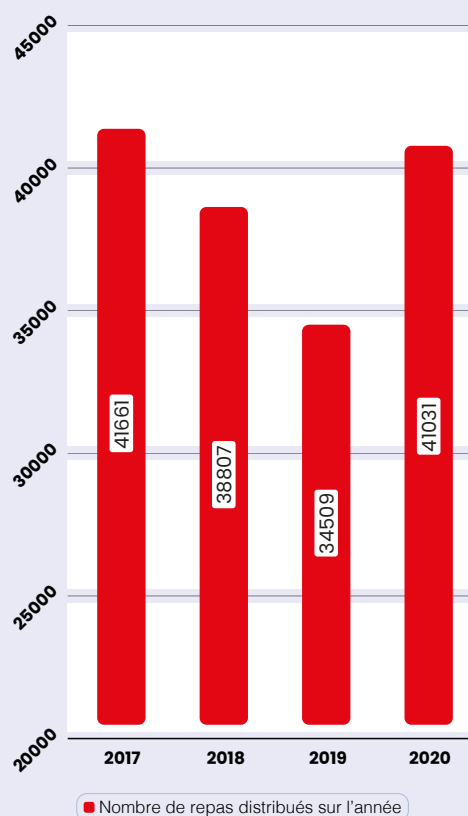


Les bénévoles du service Iris se sont rapidement adaptés aux nouvelles contraintes imposées par les restrictions sanitaires liées à la pandémie. De mars à juin, les visites physiques ont été impossibles et ont été remplacées par des conversations téléphoniques ou en vidéo, ou encore par des lettres. Grâce à cette réactivité, le service a réussi à assurer une présence d'environ 53 heures en moyenne pour chacun des 76 bénéficiaires.

# REPAS SUR ROUES

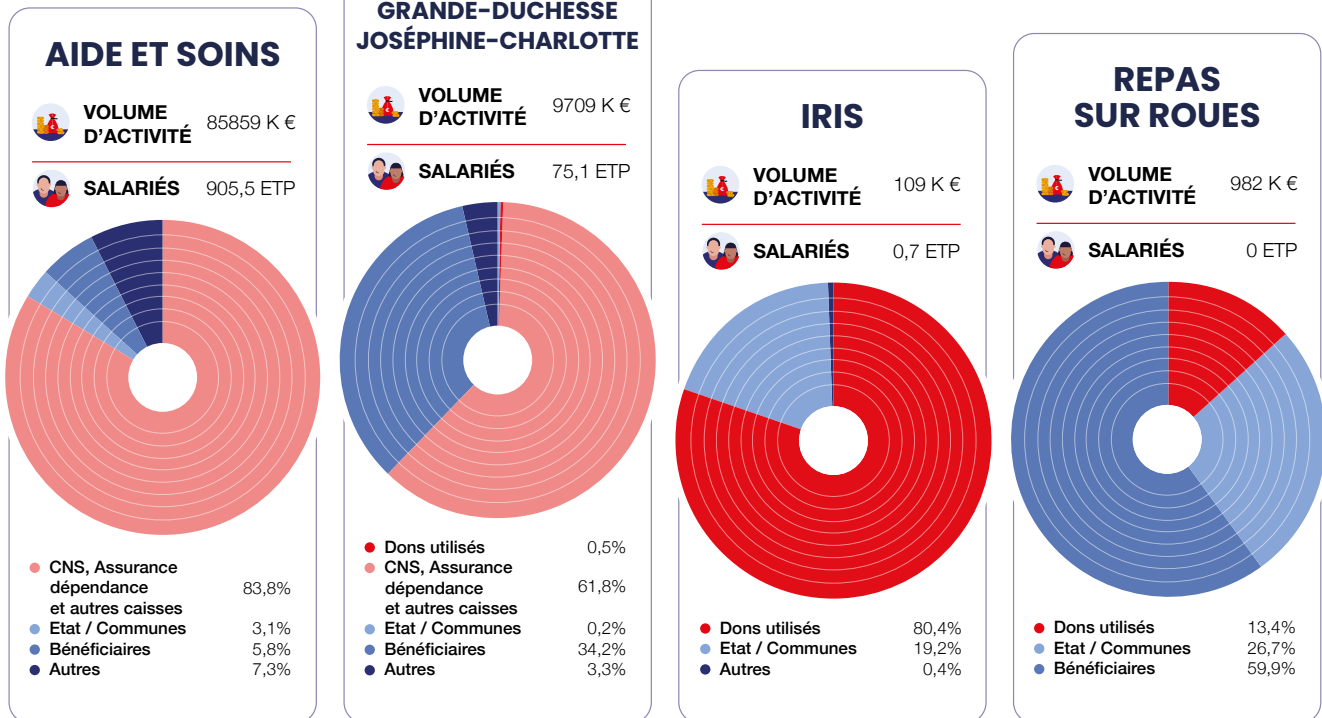
## Des repas adaptés

Le service Repas sur Roues apporte son aide aux personnes pour qui préparer des repas quotidiens est devenu une tâche compliquée. La Croix-Rouge luxembourgeoise et les communes partenaires collaborent pour permettre de maintenir l'autonomie et la qualité de vie à domicile des personnes dépendantes ou fragilisées par leur état de santé. Le service permet aux personnes âgées de conserver ou de retrouver leur appétit : les aliments sont faciles à consommer, les plats sont diversifiés et préparés avec des produits de saison et des ingrédients naturels et sont adaptés aux différents régimes et allergies des clients. La production et la livraison des repas est assurée par CR Services. 🍴

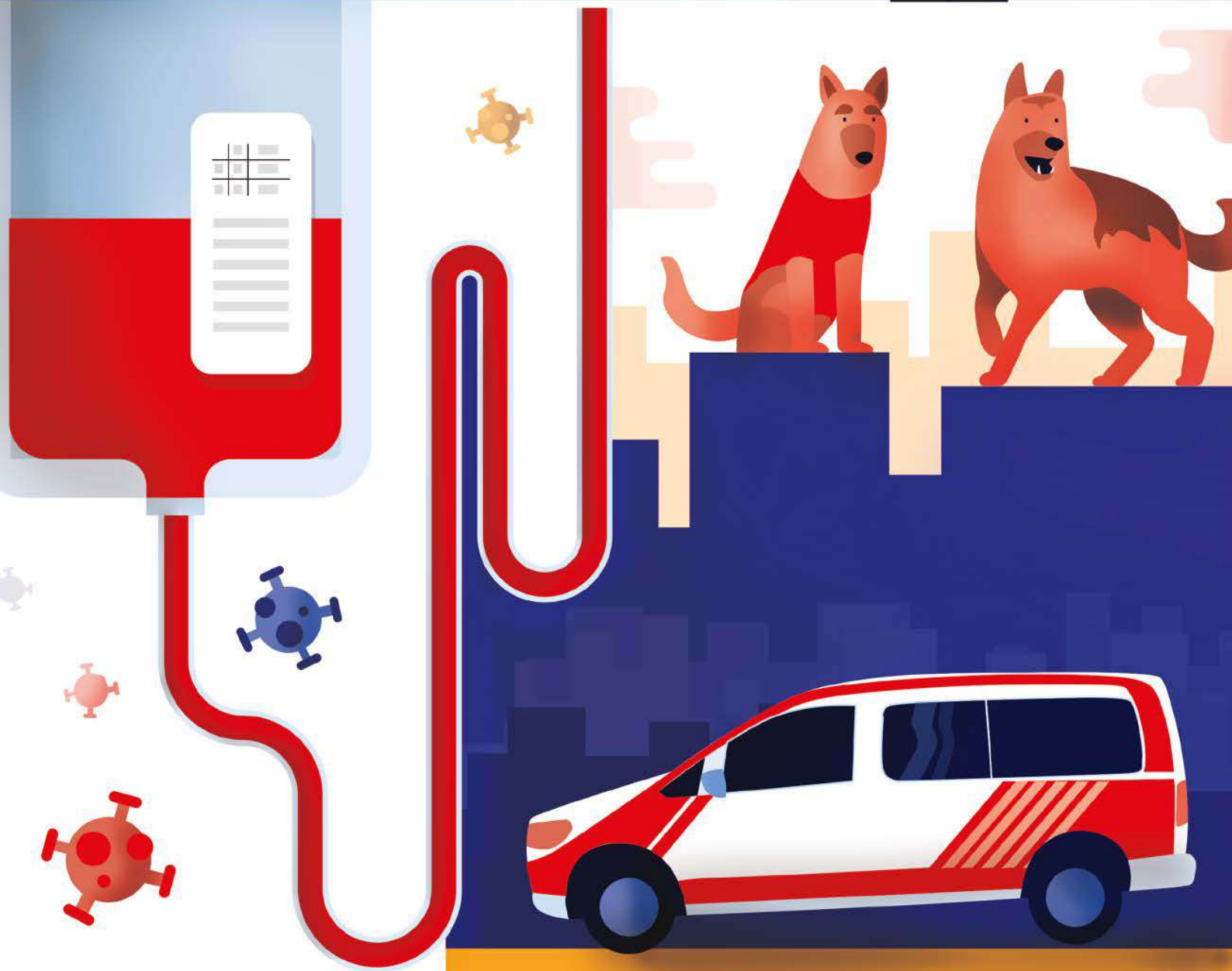


L'année 2020 a vu une forte augmentation du nombre de repas distribués, passant de 34 509 à 41 031 (+6 522, soit +19%). Cette hausse a été principalement générée par la hausse du nombre de clients (la moyenne mensuelle est passée de 152 à 178, soit 17%). Le solde est venu du nombre moyen de repas livrés en très légère hausse, proche de 20 (+3.5% sur un an).

# LES CHIFFRES CLÉS DES SERVICES







# 5 SECOURIR ET SAUVER DES VIES

Participer activement à sauver des vies humaines et à améliorer les conditions de vie des personnes blessées ou malades est une des vocations fondamentales de la Croix-Rouge luxembourgeoise.

# CENTRE DE REHABILITATION CHATEAU DE COLPACH

## Au service du patient et au profit de sa qualité de vie

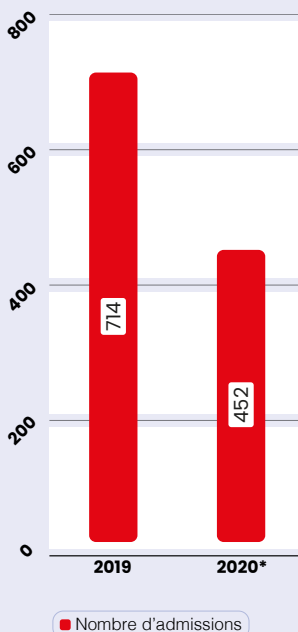
Le Centre de Réhabilitation Château de Colpach aide à la récupération physique, physiologique et psychique de ses patients. Il héberge deux services nationaux.

Le Service National de Réhabilitation Post-Oncologique, émanant du Plan National Cancer, prend en charge des patients souffrant des conséquences d'une maladie cancéreuse ou de ses traitements ou d'un événement lié à une telle affectation.

Le Service National de Réhabilitation Physique permet au patient de redevenir acteur de son parcours de santé et de vie suite à une phase aiguë d'une pathologie grave ou d'une maladie chronique.

Les deux services assurent une prise en charge de haut niveau et permettent, grâce à des programmes personnalisés, une récupération optimale des performances fonctionnelles, une meilleure autonomie et une amélioration de la qualité de vie des patients.

La prise en charge par le Centre de Réhabilitation est faite par une équipe médicale multidisciplinaire. Les différents intervenants se coordonnent régulièrement et travaillent au service du patient, en coordonnant leurs efforts respectifs.



\* (8 mois d'activité Réhabilitation)

À la demande de l'Etat luxembourgeois, le Centre s'est transformé entre le 16 mars et le 20 juillet en Centre de traitement Covid-19 de seconde ligne, avec une capacité de 80 lits. Avant cela, les équipes se sont mobilisées pour assurer le retour accéléré de 54 patients à leur domicile, en concertation avec leurs familles. Grâce au soutien d'autres services de la Croix-Rouge luxembourgeoise (Aides et Soins, service Ambulances), la continuité des soins a pu être assurée. En un délai très court, le personnel a suivi une formation et adopté des règles d'hygiène très exigeantes et organisé de nouveaux processus de prise en charge pour opérer l'adaptation du bâtiment à sa mission temporaire. Au total, 114 patients atteints du coronavirus qui avaient besoin d'aide et de suivi, mais qui ne présentaient pas de risque vital, ont pu être accueillis sur le site de Colpach. Ceci a permis aux hôpitaux aigus de libérer plus rapidement des places dans leurs structures. Au total, l'activité de réhabilitation n'a été active que 8 mois, dont deux partielles (arrêt et redémarrage). Compte-tenu de la situation sanitaire et de ses effets sur le système de soins luxembourgeois, l'activité de réhabilitation est donc comparable entre les deux années.





# CENTRE DE TRANSFUSION SANGUINE

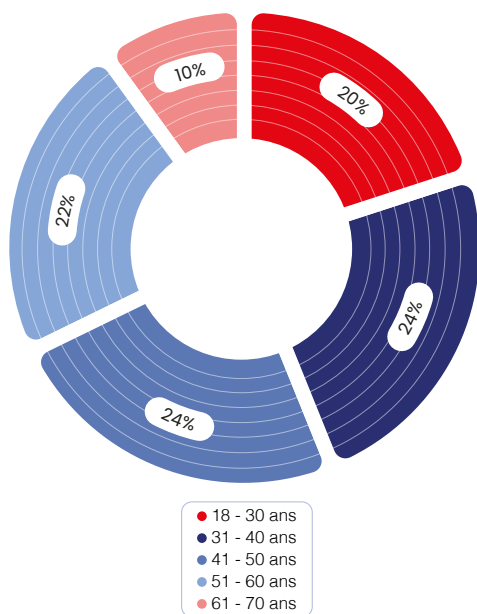
## Donner son sang pour sauver une vie

Le Centre de Transfusion sanguine de la Croix-Rouge luxembourgeoise (CTS) a pour mission d'assurer l'autosuffisance du pays et de permettre au système de santé de traiter tous les patients qui ont besoin d'une transfusion sanguine ou d'un produit dérivé du sang. Et cette mission ne pourrait être remplie sans la générosité de plusieurs milliers de donateurs bénévoles.

Le CTS est un établissement à vocation nationale. Il a pour mission la collecte de dons de sang auprès de donateurs bénévoles et la préparation de produits sanguins afin de les distribuer aux hôpitaux luxembourgeois pour les malades et les blessés qui le nécessitent.

En outre, le CTS est chargé de la distribution des dérivés plasmatiques produits à partir de dons de plasma. Il exerce son activité dans le plus grand respect des donateurs et des receveurs de produits sanguins, tout en actualisant régulièrement les critères d'acceptation des donateurs ainsi que les bonnes pratiques de prélèvement, de qualification biologique des dons, de production et de distribution.

L'établissement assure également un rôle de centre de référence en immunohématologie. Il est certifié ISO 9001 et accrédité ISO 15189. 💧



Sur les 13.726 donateurs de sang, 46,4 % sont des femmes et 53,6 % sont des hommes. Ils sont répartis entre 12.804 donateurs de sang total et 922 donateurs en aphérèse (plasma et / ou plaquettes). Durant l'année, 3.647 volontaires ont postulé pour être inscrits dans le fichier de donateurs de sang. Il faut souligner que 2.332 (64 %) de ces volontaires ont postulé pendant les 2 mois de confinement (du 20 mars au 31 mai) et ce, grâce au soutien des médias.

# FORMATION AUX PREMIERS SECOURS

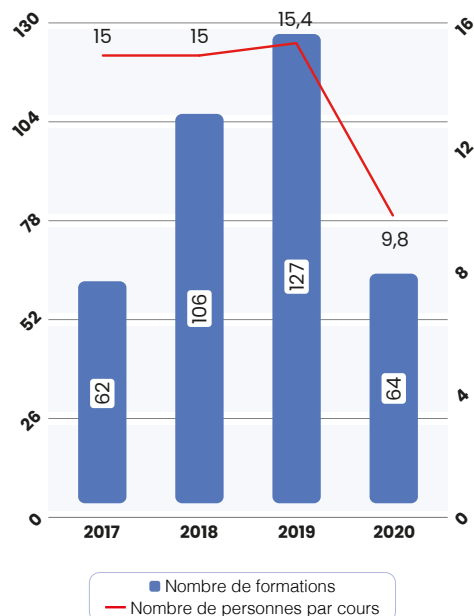
## Apprendre les gestes qui sauvent des vies

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

Le service est agréé comme organisme formateur en matière de secours. Tous les cours sont donnés par des moniteurs habilités par le Ministère de l'Intérieur.

Un accident peut survenir à tout moment et chacun peut en devenir victime ou témoin. Chacun doit se rendre compte de sa responsabilité face à un être humain en détresse. Ceci implique que chaque citoyen devrait avoir des notions élémentaires dans le domaine des premiers secours.

Les formations favorisent la pratique, tous les gestes élémentaires de secourisme étant abordés, du positionnement latéral de sécurité, à la réanimation avec défibrillation précoce, en passant notamment par les gestes de survie, les premiers soins ou encore la prise en charge des crises cardiaques. [📄](#)



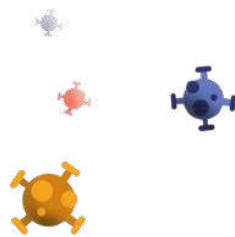
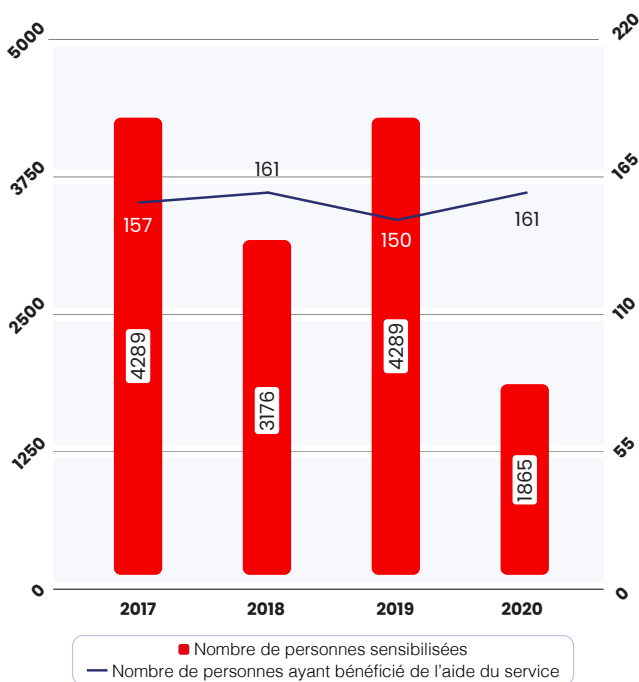
Alors que le nombre de formations inter et intra-entreprises avait progressé ces dernières années, la crise sanitaire a clairement impacté l'activité, à la fois quant au nombre total que sur le nombre de participants à chaque formation.

# HIV BERODUNG

## Prévention, Dépistage et Traitement

Le service HIV Berodung de la Croix-Rouge luxembourgeoise prévient les nouvelles infections – VIH, hépatite C et autres infections sexuellement transmissibles (IST) – et favorise un environnement de vie répondant aux besoins des personnes concernées. Fondé en 1988 afin d’accompagner les personnes atteintes du SIDA, le service est actuellement un acteur national de santé publique pour la prévention et la prise en charge psychosociale du VIH, de l’hépatite C et d’autres IST.

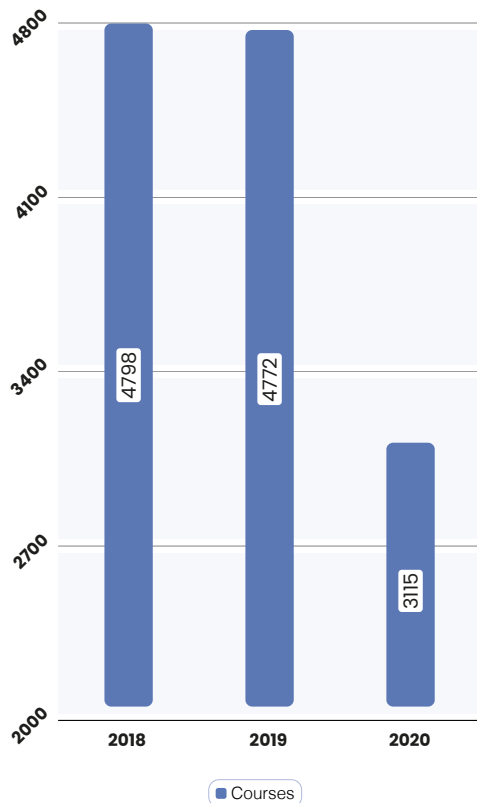
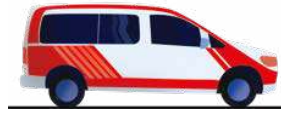
Le service propose une écoute téléphonique et des entretiens personnalisés sur le safer sex, le safer use ou sur une situation à risque vécue. Des séances de prévention sur mesure sont également organisées à la demande des lycées, maisons de jeunes ou à l’attention de différents publics, ainsi que des formations destinées au personnel d’organisations œuvrant dans le social, le médical ou l’éducation. Le parcours participatif Roundabout AIDS est organisé 3 fois par an dans des lycées. Enfin, des campagnes et événements d’information et de sensibilisation rappellent à l’ensemble de la population que ces thématiques restent d’actualité. ✓



Si les conditions particulières de l’année 2020 ont entraîné une forte baisse dans le nombre de personnes sensibilisées (-2 424, soit une chute de 56%), le service a cependant aidé plus de nouveaux bénéficiaires que les années précédentes (65 contre 50 en 2019 ou 36 en 2018). Au total, 161 personnes ont été aidées sur l’année. Le service a commencé en 2020 l’envoi ou la distribution d’auto-tests de dépistage du VIH. Les 49 envois représentent environ 14% du total de personnes testées par l’intermédiaire du service et ont permis de compenser partiellement les contraintes liées à la crise sanitaire.

# SERVICE AMBULANCES

## Assurer le transport des patients en toute sécurité



La pandémie a fortement pesé sur l'activité du Service ambulances en 2020. Le nombre total des courses a ainsi reculé de 4 772 à 3 115, soit une baisse de presque 35% sur un an, du fait du report d'un nombre conséquent de traitements non-urgents dans les hôpitaux luxembourgeois.

Le Service Ambulances de la Croix-Rouge luxembourgeoise assure des transports en ambulance assistés au Luxembourg comme à l'étranger ainsi que des permanences lors de manifestations sportives ou culturelles. Aussi bien pour les hôpitaux que pour les particuliers, le service offre des moyens de transports spécialisés grâce à des équipes composées de professionnels et de bénévoles ayant suivi une formation reconnue par le CGDIS. La Croix-Rouge luxembourgeoise est agréée comme organisme de secours par le Ministère de l'Intérieur.

Le Service Ambulances est notamment spécialisé dans les transports nécessitant du matériel et des formations spécifiques (transports intensifs, néonataux, intensifs pédiatriques ou encore patients avec cathéters cardiaques de/vers l'Institut National de Chirurgie Cardiaque et de Cardiologie Interventionnelle – INCCI).

Le Service Ambulances dispose de deux types de véhicules position assise, dont un type adapté aux personnes à mobilité réduite, ainsi que de deux types de véhicules position allongée, dont un type pour les soins intensifs. Les ambulances médicalisées sont équipées de moniteur/défibrillateur, respirateurs et autre matériel médical. [📄](#)

# UNITÉ CYNOTECHNIQUE

## Quand hommes et chiens collaborent pour sauver des vies

Fondée en 1996, l'Unité cynotechnique fait partie intégrante des services de secours de la Croix-Rouge luxembourgeoise. Elle est un outil précieux dans la recherche de personnes disparues. Elle entretient une collaboration intense permanente avec le service Ambulance de la Croix-Rouge.

Grâce à son « outil de travail » phénoménal qu'est le chien de secours hautement spécialisé, l'Unité cynotechnique intervient donc à la fois dans le domaine de recherche en surface de personnes disparues et dans le domaine de la localisation de victimes vivantes ensevelies sous des décombres de quelque nature qu'ils soient. Vingt chiens composent l'équipe (bergers allemands, labradors, border collies, etc.).

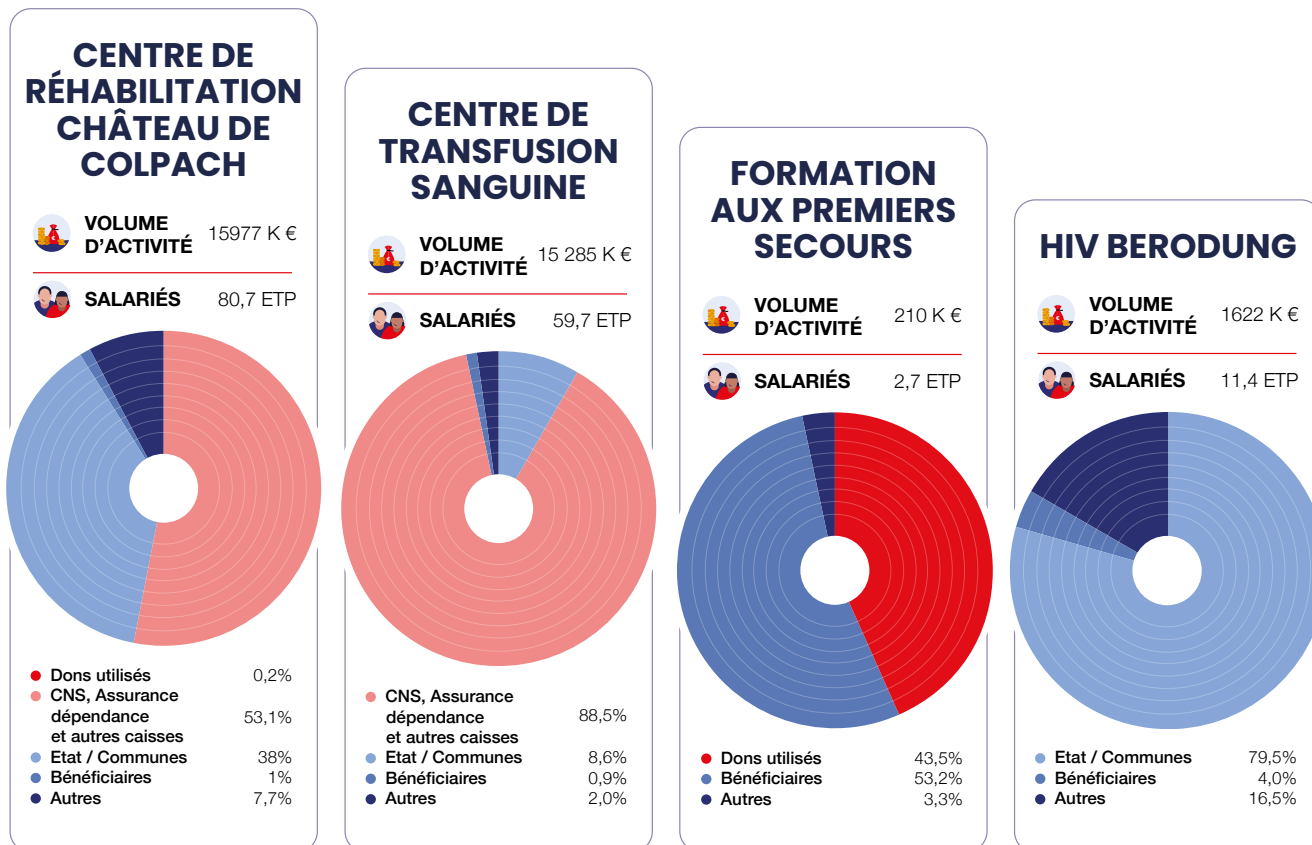
Au niveau national, l'Unité cynotechnique intervient en étroite collaboration avec l'Administration des Services de Secours. 🐕

# 25

Les **25 bénévoles** de l'Unité cynotechnique de la Croix-Rouge se sont entraînés pendant **23 400 heures** en 2020, et ont assuré **8 760 heures de permanence et de garde**, pour une dizaine d'interventions sur l'année.



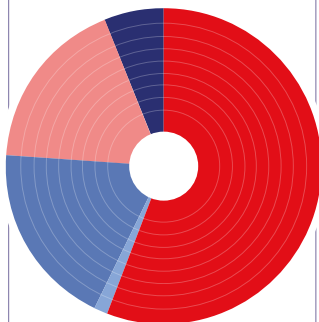
# LES CHIFFRES CLÉS DES SERVICES



## SERVICE AMBULANCES

 **VOLUME D'ACTIVITÉ** 877 K €

 **SALARIÉS** 14,1 ETP

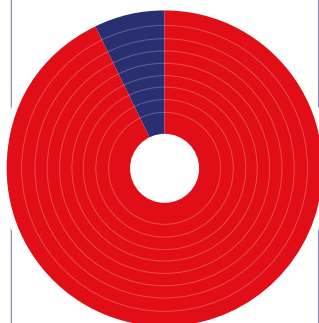


- Dons utilisés 56%
- CNS, Assurance dépendance et autres caisses 18,8%
- Etat / Communes 1,5%
- Bénéficiaires 17,7%
- Autres 6,0%

## UNITÉ CYNOTECHNIQUE

 **VOLUME D'ACTIVITÉ** 99 K €

 **SALARIÉS** 0 ETP



- Dons utilisés 92,9%
- Autres 7,1%



# 6 AGIR POUR RÉDUIRE LA SOUFFRANCE DANS LE MONDE

Dans ses actions à l'étranger, la Croix-Rouge luxembourgeoise s'est spécialisée dans la mise en place d'abris d'urgence ainsi que dans l'amélioration de l'habitat des victimes de catastrophes, naturelles ou d'origine humaine.

# AIDE INTERNATIONALE

## Reconstruire des vies



La Croix-Rouge luxembourgeoise est solidaire des plus vulnérables dans le monde entier. Ses équipes humanitaires soutiennent les personnes impactées par les conflits ainsi que les catastrophes.

Le travail des équipes consiste à alléger les souffrances des populations les plus vulnérables, sans aucune discrimination. Cela implique de contribuer à la protection des civils, en particulier dans le domaine des abris d'urgence, des latrines et de l'accès à l'eau dans lequel la Croix-Rouge luxembourgeoise possède une forte expertise.

Pour prévenir les catastrophes et les épidémies, ses membres forment les équipes locales pour les préparer à réagir en cas d'urgence, renforcent la capacité des sociétés nationales locales et développent la résilience des survivants de catastrophes dans le monde entier.

Lorsqu'une catastrophe se produit, des volontaires de la Croix-Rouge luxembourgeoise spécialement formés peuvent être déployés sous 48h partout dans le monde. Cette équipe d'urgence, Emergency Response Unit (ERU) Relief Benelux, est capable de réagir dans un temps très court pour organiser la distribution du matériel de secours permettant de venir en aide aux victimes.

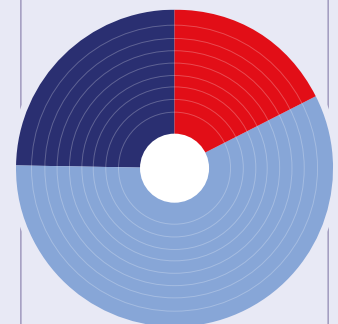
Nos équipes internationales sont aussi chargées de promouvoir le droit international humanitaire et ses valeurs au Grand-Duché. À travers des ateliers et divers événements, nous sommes actifs dans l'éducation humanitaire auprès, notamment, des jeunes publics. Nous sensibilisons aux principes fondamentaux de la Croix-Rouge et encourageons des comportements responsables en vue de contribuer à un monde plus juste.

Dans ce rapport d'activités par souci de synthèse, nous présentons les grands projets de nos équipes humanitaires en 2020. Pour plus de détails, la liste exhaustive de nos projets est accessible dans un rapport dédié.

### AIDE INTERNATIONALE

 **VOLUME D'ACTIVITÉ** 9 976 K €

 **SALARIÉS** 22,9 ETP



● Dons utilisés 57,7%  
● Etats/Communes 17,7%  
● Autres\* 24,6%

\* dont 32% co-financement de l'Union européenne, 13% de l'UN-HCR et 46% d'autres Croix-Rouge et d'organisations partenaires.



## Soutenir les pays impactés par la pandémie de coronavirus à l'international

**DURÉE:** 9 MOIS (AVRIL 2020 - DÉCEMBRE 2020)

**BUDGET:** 546 500 EUROS

Dès le début de la pandémie, les équipes humanitaires de la Croix-Rouge luxembourgeoise se sont engagées dans les réponses locales contre le Covid-19. Au total, 7 pays ont bénéficié de projets dédiés: le Tchad, le Niger, le Burkina Faso, le Cameroun, Madagascar, le Népal et l'Ukraine, grâce au soutien notamment du Ministère des Affaires étrangères et européennes luxembourgeois et de la générosité du public luxembourgeois. En plus de ces projets, toutes les autres activités à l'international ont pu être maintenues grâce à l'agilité des équipes pour s'adapter au contexte sanitaire.

Les actions menées par les équipes humanitaires de la Croix-Rouge luxembourgeoise ont couvert un large spectre allant de l'installation de points d'eau, essentiels pour respecter les règles sanitaires, à la sensibilisation des populations locales.

Des centaines de volontaires des Croix-Rouge sœurs ont été formés sur les messages à faire passer à la population, et dotés de kits pour se protéger comme des moyens de réaliser des spots radio, affiches ou autres supports de communication. Par la suite, ces volontaires ont eu un effet multiplicateur en sensibilisant des centaines de milliers de personnes.

Enfin, les équipes internationales de la Croix-Rouge luxembourgeoise ont mis leurs compétences logistiques au service de la réponse sanitaire du Luxembourg. En 48 heures, elles ont démarré les distributions de plus de 40 références de produits différents pour les acteurs de la lutte contre le coronavirus. Fortes de leur expérience d'urgentistes, elles ont organisé deux sites de distribution de matériel de protection sanitaire pour l'ensemble des secteurs social, éducatif et des soins, ce qui a permis de distribuer plus de deux millions de produits parmi lesquels masques, blouses, ou encore des solutions hydro alcooliques.

**FINANCEMENT:** Ministère des Affaires étrangères et européennes luxembourgeois, dons



## Burkina Faso

### Approvisionnement durable en eau potable et assainissement

**DURÉE:** 5 ANS (2019 - 2023)

**BUDGET:** 3,75 MILLIONS D'EUROS

Les équipes humanitaires de la Croix-Rouge luxembourgeoise, en consortium avec Pharmaciens Sans Frontières, appuient trois communes dans la région du Plateau-Central du Burkina Faso afin d'y améliorer l'accès à l'eau potable et l'assainissement. Des infrastructures hydrauliques (trois points d'eau autonomes et deux pompes à motricité humaine) et des latrines communautaires (dix blocs de trois latrines) ont été construites dans des écoles. De plus, nous fournissons un soutien continu en matière de gestion aux 3 communes d'intervention.

**FINANCEMENT:** Ministère des Affaires étrangères et européennes luxembourgeois, Ville de Luxembourg, Pharmaciens Sans Frontières, dons

### Assistance d'urgence en faveur des personnes affectées par la crise sécuritaire

**DURÉE:** 2 ANS (JANVIER 2019 - JANVIER 2021)

**BUDGET:** 927 064 EUROS

En 2020, la crise sahélienne s'est nettement aggravée au Burkina Faso avec un nombre de déplacés internes explosant. Pour améliorer les conditions de vie des personnes les plus vulnérables, plus de 1200 abris d'urgence ont été distribués en 2020 avec le soutien de l'Union européenne. Plus de 1200 kits pour l'eau, l'hygiène et l'assainissement ont été aussi distribués, de même que des articles ménagers essentiels.

Nous avons également distribué des kits supplémentaires aux personnes les plus vulnérables dans le Nord du pays. Grâce au soutien de Ministère luxembourgeois des Affaires étrangères et européennes pour un second projet, 443 kits abris et d'hygiène, ainsi que 503 kits Articles Ménagers Essentiels (AME) ont été distribués. De même, des kits ont été donnés à la Croix-Rouge burkinabè pour améliorer sa capacité de réponse rapide aux urgences: 117 kits abris, 102 kits d'hygiène et 197 kits contenant des articles ménagers essentiels. Enfin, 6 puits ont été réhabilités.

**FINANCEMENT:** Union Européenne (627 064 euros) et Ministère des Affaires étrangères et européennes luxembourgeois (300 000 euros)



## Assistance et protection aux migrants

**DURÉE:** JANVIER 2020 – DÉCEMBRE 2020

**BUDGET:** 204 375 EUROS

Dans les régions des Cascades et des Hauts- Bassins, nos équipes sont intervenues dans 13 centres de santé afin de les doter en latrines, douches et lave-mains. Nous avons aussi construit un bâtiment sécurisé pour que les civils qui fuient les violences puissent faire une pause au long de leur route migratoire.

**FINANCEMENT:** Fonds d'urgence de l'Union Européenne pour l'Afrique (EUTF)



## Burundi

### Renforcement de la résilience des communautés vulnérables au changement climatique

**DURÉE:** 3 ANS (JANVIER 2020 – DÉCEMBRE 2022)

**BUDGET:** 300 000 EUROS

En 2020, nous avons planté 400 000 arbres pour ce projet qui vise à contribuer à plusieurs objectifs climatiques selon les marqueurs RIO. La plantation de ces arbres permettra notamment d'améliorer l'infiltration des eaux de pluie et de diminuer les risques de glissement de terrains dans la commune d'Isare.

Nos équipes ont également aménagé 30 km de courbes de niveau et planté 4.000 bambous, afin de diminuer les risques d'inondation à Bujumbura, capitale du Burundi.

**FINANCEMENT:** Ministère de l'Environnement, du Climat et du Développement durable luxembourgeois

## Améliorer le cadre de vie des personnes les plus vulnérables aux aléas naturels

**DURÉE:** 3 ANS (JANVIER 2020 – DÉCEMBRE 2022)

**BUDGET:** 750 000 EUROS

Ce projet s'inscrit dans la continuité d'un soutien de nos équipes internationales à l'habitat durable aux populations de la province de Muinga, particulièrement défavorisées. Nous avons construit 130 maisons dotées de latrines, cuisines et points de lavage des mains. Nous avons également développé la captation de dix sources d'eau pour ces populations.

**FINANCEMENT:** Ministère des Affaires étrangères et européennes luxembourgeois

## Assistance à la sécurisation des déplacements des rapatriés

**DURÉE:** 4 MOIS (DÉCEMBRE 2020 – MARS 2021)

**BUDGET:** 30 000 EUROS

Le projet contribue à l'accompagnement du retour de 800 ménages dans leurs milieux d'origine et assure plus particulièrement un retour dans des conditions sécurisées pour les femmes et les filles.

Une équipe de volontaires accueille les rapatriés et les aide à décharger et à ranger les biens avant de s'assurer qu'ils puissent rejoindre en toute sécurité leurs domiciles.

**FINANCEMENT:** Ministère des Affaires étrangères et européennes luxembourgeois



## Cameroun

### Loger en urgence les personnes déplacées

**DURÉE:** 17 MOIS (MARS 2020 – JUILLET 2021)

**BUDGET:** 435 000 EUROS

Le Cameroun est en proie à un conflit interne entre ses régions anglophones indépendantistes du Nord-Ouest et du Sud-Ouest, et son gouvernement central.

Pour loger et accueillir en urgence des centaines de personnes déplacées internes, la Croix-Rouge luxembourgeoise a démarré en 2020 la construction d'un centre polyvalent, qui servira à héberger temporairement les personnes migrantes et sera aussi un lieu de formation. Les plans ont pu être finalisés et le permis de construire déposé, pour débiter la construction en 2021. Dans l'attente de la construction de ce bâtiment, la Croix-Rouge a rétabli l'accès à quatre sources d'eau potable et distribué des produits d'hygiène essentiels à 4480 personnes, qu'elle a sensibilisées aux gestes d'hygiène.

Le centre servira de lieu de formation interne à la Croix-Rouge camerounaise pour ses volontaires, ainsi que pour la formation et la sensibilisation d'agents communautaires. En 2020, 20 volontaires ont déjà été formés aux premiers secours psychologiques, ainsi que dans le domaine de l'Engagement Communautaire et Redevabilité.

**FINANCEMENT:** Ministère des Affaires étrangères et européennes luxembourgeois, dons

### Soutien monétaire aux déplacés internes

**DURÉE:** 9 MOIS (JUIN 2019 – FÉVRIER 2020)

**BUDGET:** 319 000 EUROS

700 ménages déplacés dans 9 villages du département de Noun, soit 5 162 personnes en situation d'extrême précarité, ont reçu une enveloppe d'argent pour couvrir leurs besoins essentiels: achat de nourriture, éducation, santé et enfin, pour rendre leur logement plus salubre.

**FINANCEMENT:** Ministère des Affaires étrangères et européennes luxembourgeois, dons



## Madagascar

### Améliorer la préparation aux catastrophes naturelles à Sava

**DURÉE:** 8 MOIS (NOVEMBRE 2019 – JUIN 2020)

**BUDGET:** 144 000 EUROS

Madagascar détient un des niveaux de risque cyclonique les plus élevés d'Afrique avec une occurrence de trois ou quatre tempêtes tropicales. La région de Sava, située au Nord-Est de l'île de Madagascar, est très enclavée et fortement exposée aux aléas climatiques. La Croix-Rouge luxembourgeoise y soutient la préparation aux catastrophes depuis 2018.



En 2020, le projet a pu être mené à son terme et ses objectifs remplis: 80 personnes ont été formées à la gestion des risques de catastrophes au cours de l'année, tandis que 400 kits d'abris d'urgence et 500 kits d'hygiène et de cuisine ont été pré-positionnés pour pouvoir aider en urgence les personnes qui seraient impactées par une catastrophe climatique.

Pour renforcer les acquis de ce projet, un nouveau projet de 3 ans, prévu jusqu'en 2022, a été lancé en collaboration avec les habitants de douze villages côtiers de la région de Sava, selon une approche participative qui permettra de pérenniser notamment les améliorations de leurs habitats.

**FINANCEMENT:** Ministère des Affaires étrangères et européennes luxembourgeois, dons



## Mali

### Accompagnement psychosocial et habitat à Tombouctou

**DURÉE:** 4 ANS (OCTOBRE 2018 – SEPTEMBRE 2022)

**BUDGET:** 1 615 796 EUROS

La région de Tombouctou, au nord du Mali, est fortement touchée par la crise et l'insécurité. Les équipes de la Croix-Rouge luxembourgeoise y ont accompagné les populations réfugiées et retournées, comme les populations locales. 150 ménages ont pu bénéficier d'un soutien pour reconstruire leur habitat, tandis que 250 kits pour construire des cases de type peul ont été distribués.

Trois salles de classe ont été construites, qui permettront chacune d'accueillir près de 60 élèves. Seize salles de classe additionnelles sont en cours de construction au sein de trois établissements scolaires, où les professeurs ont été formés à l'accompagnement des élèves vulnérables.

**FINANCEMENT:** Ministère des Affaires étrangères et européennes luxembourgeois, Agence des Nations Unies pour les réfugiés, dons



## Népal

### Amélioration de la résilience dans le district de Dhading

**DURÉE:** 3 ANS (JANVIER 2020 – DÉCEMBRE 2022)

**BUDGET:** 68 000 EUROS

Situé au centre du Népal, le district de Dhading a été l'un des plus touchés par les tremblements de terre de 2015. Depuis 2016, la Croix-Rouge luxembourgeoise y a déployé ses équipes pour aider à la reconstruction, puis au renforcement de la résilience des populations rurales qui vivent dans une situation de grande précarité.

Nos équipes à Dhading mettent en place un programme intégré, qui inclut la construction de bâtiments communautaires, la mise en place de mesures de mitigation des risques, l'amélioration de l'accès à l'eau, la sensibilisation des populations en santé et hygiène, le renforcement des moyens de subsistance des personnes les plus précaires ainsi que le développement des capacités de la Croix-Rouge Népalaise.

En 2020, 21 séances de sensibilisation à la réduction des risques de catastrophes ont été organisées pour la population ; 80 cages de gabion ont été installées sur les berges et rives pour lutter contre l'érosion fluviale ou torrentielle ; 3 systèmes d'adduction d'eau ont été construits et 2 canaux d'irrigation ont été réalisés.

**FINANCEMENT:** Ministère des Affaires étrangères et européennes luxembourgeois, dons



## Niger

### Renforcement de la résilience au changement climatique à Niamey

**DURÉE:** 3 ANS (AVRIL 2018 – MARS 2021)

**BUDGET:** 323 060 EUROS

Le quartier de Saga, situé dans la capitale du Niger Niamey, est très exposé au risque de catastrophes. Nos équipes y ont sensibilisé plus de 37.000 personnes aux bonnes pratiques d'hygiène, mis en place un système de gestion des déchets et mis en place des brigades d'intervention d'urgence ainsi qu'un réseau d'alerte précoce.

En septembre 2020, les brigades d'intervention d'urgence et les volontaires de la Croix-Rouge nigérienne ont aidé la population à lutter contre les pires inondations que le quartier a connues depuis longtemps.

**FINANCEMENT:** Ministère de l'Environnement, du Climat et du Développement Durable, dons

### Assistance en abris et assainissement en réponse aux mouvements de population dans la région de Diffa

**DURÉE:** 15 MOIS (AVRIL 2019 – JUIN 2020)

**BUDGET:** 250 000 EUROS

Ce projet a permis de répondre aux besoins humanitaires les plus urgents des populations déplacées et réfugiées dans le cadre du conflit du Lac Tchad dans la région de Diffa : 450 abris et latrines d'urgence ont été distribués à 450 ménages, soit à plus de 2 300 personnes.

**FINANCEMENT:** Ministère des Affaires étrangères et européennes luxembourgeois

### Abris et latrines d'urgence pour les personnes affectées par le conflit armé et les inondations

**DURÉE:** 18 MOIS (JUILLET 2019 – DÉCEMBRE 2020)

**BUDGET:** 2 065 000 EUROS

Ce projet a permis de répondre aux besoins humanitaires les plus urgents des populations déplacées dans les environs de Diffa, Maradi et Tillabéri, doublement frappées par l'insécurité de ces zones et les inondations de 2020.

Nos équipes ont distribué 3.651 abris dont 1300 à Diffa, 840 à Maradi, 1.211 à Tillabéri et 300 à Niamey pour répondre aux populations déplacées, grâce notamment à la collaboration des volontaires de la Croix-Rouge nigérienne.

**FINANCEMENT:** Union Européenne

### Soutien aux populations migrantes vulnérables de Tillabéri

**DURÉE:** 11 MOIS (MAI 2020 – FÉVRIER 2021)

**BUDGET:** 372 640 EUROS

En 2020, les équipes de la Croix-Rouge luxembourgeoise ont organisé, avec le soutien des volontaires de la Croix-Rouge nigérienne, la distribution de plus de 650 abris et 450 latrines pour les populations déplacées, retournées et les populations hôtes les plus vulnérables de la région de Tillabéri. Elles ont également mis en œuvre des activités psychosociales en faveur de la protection des populations déplacées.

**FINANCEMENT:** Croix-Rouge Suédoise, SIDA (Coopération Suédoise au Développement)

### Amélioration de la résilience des populations de la région de Dosso

**DURÉE:** 3 ANS (JANVIER 2020 – DÉCEMBRE 2022)

**BUDGET:** 730 000 EUROS

Ce projet vise à améliorer la résilience de la population de la commune de Koygolo, régulièrement affectée par les inondations, par le soutien de la construction d'habitats durables en terre, de stratégies locales de protection et d'aménagement de l'environnement et par le développement des compétences techniques dans le domaine de l'habitat.

En 2020 et suite aux inondations de septembre 2020, 40 ménages ont bénéficié d'une aide à la reconstruction de leurs maisons. Des prototypes d'habitat durable ont été élaborés avec les populations locales.

**FINANCEMENT:** Ministère des Affaires étrangères et européennes luxembourgeois

### Renforcement des capacités de la Croix-Rouge du Niger à répondre aux urgences

**DURÉE:** 1 AN (MARS 2020 – MARS 2021)

**BUDGET:** 350 000 EUROS

Ce projet vise le renforcement des capacités de la Croix-Rouge nigérienne à répondre aux urgences, notamment par le renforcement de son département de gestion des catastrophes via des formations, l'amélioration de ses capacités logistiques et la constitution de stocks d'abris.

En 2020, l'urgence Covid-19 a fait partie de ce projet : 8 comités régionaux ont été formés, 50 stations de lavage de mains ont été installées dans des sites stratégiques et du matériel de sensibilisation y compris des spots TV produits et distribués. Une tente a été déployée au sein de l'Hôpital de Référence de Niamey.

**FINANCEMENT:** Ministère des Affaires étrangères et européennes luxembourgeois

### Assistance en matière d'abris d'urgence et d'assainissement au profit des populations sinistrées par les inondations

**DURÉE:** 1 AN (SEPTEMBRE 2020 – SEPTEMBRE 2021)

**BUDGET:** 250 000 EUROS

Nos équipes répondent aux besoins les plus urgents en abris et assainissement dans les régions de Niamey, Maradi et Tillabéri. Pour cela, un modèle d'abri « Sahel Shelter » a été développé et amélioré au cours des années dans le cadre de ce projet, avec l'appui de la Shelter Research Unit (SRU).

En 2020, 400 abris et latrines d'urgence adaptés aux besoins des populations locales ont pu être installés pour les victimes des inondations à Niamey et à Maradi.

**FINANCEMENT:** Ministère des Affaires étrangères et européennes luxembourgeois



### République démocratique du Congo

#### Soutenir les victimes de violences sexuelles

**DURÉE:** 16 MOIS (SEPTEMBRE 2019 – DÉCEMBRE 2020)

**BUDGET:** 370 000 EUR


Ce programme vise à soutenir les femmes ayant subi des violences sexuelles et qui ne peuvent plus retourner dans leur communauté d'origine en raison de discriminations. En soutien du Docteur Denis Mukwege, Prix Nobel de la Paix, et de son équipe à Bukavu dans le Sud-Kivu, la Croix-Rouge luxembourgeoise a construit 42 maisons pour les femmes survivantes de violences sexuelles.

Outre l'accès à un logement digne et sûr, la Croix-Rouge luxembourgeoise soutient la réintégration socio-économique des femmes. Des semences d'haricot et de maïs, ainsi que des porcs et des chèvres ont été distribués à ces femmes pour leur permettre de développer des activités génératrices de revenus.

**FINANCEMENT:** Ministère des Affaires étrangères et européennes luxembourgeois, Croix-Rouge de Monaco, dons

## Rénovation de l'hôpital de Panzi

 **DURÉE:** 18 MOIS (SEPTEMBRE 2020 – MARS 2021)


 **BUDGET:** 160 300 EUROS

En mars 2019, suite à la venue au Luxembourg du fondateur de l'hôpital de Panzi Dr Denis Mukwege, la Croix-Rouge luxembourgeoise s'est engagée à soutenir la rénovation de l'hôpital de Panzi, construit il y a près de 20 ans.

Malgré des annexes ajoutées au cours des années, il était nécessaire de repenser globalement cet hôpital de référence pour pouvoir continuer de proposer une prise en charge médicale de qualité aux patients, pour beaucoup des victimes de violences sexuelles.

La Croix-Rouge luxembourgeoise a déployé une équipe pluridisciplinaire qui a effectué une analyse holistique des besoins de l'hôpital pour son développement et proposé un Master Plan pour rénover et agrandir l'hôpital de manière cohérente pour un grand projet qui durera cinq ans.

Des chantiers urgents ont aussi été détectés et priorisés. Dix bâtiments qui nécessitent un réaménagement ont été identifiés, parmi lesquels la salle de stérilisation, la salle d'opérations, la salle d'accouchement, le bloc pour les patients atteints de tuberculose et la construction de maisons pour les médecins qui habitent loin de l'hôpital et doivent loger sur le site. Les chantiers sont lancés.

 **FINANCEMENT:** Ministère des Affaires étrangères et européennes luxembourgeois, LuxDevelopment, Fondation Pax Christi, Fondation Jos et Mimieke



## Tchad

### Assistance aux populations de N'Djamena victimes des inondations

 **DURÉE:** 7 MOIS (15 OCTOBRE 2020 – 15 MAI 2021)

 **BUDGET:** 209 000 EUROS

En août et septembre 2020, des inondations sans précédent à N'Djamena, capitale du Tchad, ont causés des dégâts importants, notamment la destruction d'habitations. Les mauvaises techniques de construction des maisons en terre et la forte pression démographique dans la ville sont des facteurs qui rendent ces quartiers de la capitale particulièrement vulnérables aux changements climatiques.


Nos équipes ont soutenu les personnes les plus vulnérables dans 3 sites d'accueil regroupant environ 8 200 personnes sinistrées,

soit environ 1 640 ménages. Elles ont distribué des kits d'articles ménagers et des kits d'hygiène à 427 ménages vulnérables et 125 foyers de cuisine à 125 femmes enceintes ou allaitantes.

 **FINANCEMENT:** Ministère des Affaires étrangères et européennes luxembourgeois, Commune d'Erpeldange

### Habitat résilient pour les populations retournées au Sud du Tchad

 **DURÉE:** 3 ANS (JANVIER 2020 – DÉCEMBRE 2022)

 **BUDGET:** 740 000 EUROS

À Tchad, les équipes de la Croix-Rouge luxembourgeoise mènent depuis 2018 des activités d'assistance aux personnes réfugiées et retournées. Ce projet de résilience sur trois ans se concentre sur le sud du Tchad, dans la région du Logone oriental autour de Goré, ville très proche des frontières camerounaise et centrafricaine, où il existe une forte concentration de camps de réfugiés et de sites de retournés.

Nos équipes aident les retournés et les populations hôtes des sites à proximité de Goré à s'installer durablement et dans un habitat sûr, afin de renforcer leur intégration socio-économique et leur autosuffisance.

La première année du projet a été dédiée à des travaux de préparation, dont la formation de volontaires Croix-Rouge tchadienne à l'approche PASSA. La « Participatory Approach for Safe Shelter Awareness » (PASSA) vise l'amélioration des pratiques d'adaptation et de construction, ainsi que l'identification de solutions durables dans le domaine de l'habitat traditionnel, en incluant l'ensemble de la communauté via des focus groupes.

 **FINANCEMENT:** Ministère des Affaires étrangères et européennes luxembourgeoise, dons



## Ukraine

### Reconstruction des établissements de santé et soutien aux populations vivant le long de la ligne de front

 **DURÉE:** 17 MOIS (AOÛT 2019 – DÉCEMBRE 2020)


 **BUDGET:** 790 678 EUROS

Pour améliorer l'accès aux soins de santé, les équipes de la Croix-Rouge luxembourgeoise ont soutenu la reconstruction de cinq établissements de santé ruraux: à Klynove, dans le district de

Bakhmut, à Krasnohorivka, district de Yasynuvata, à Viroliubivka, district de Kostiantynivka, à Halytsynivka, district de Marinka, et à Shcherbynivka dans l'oblast de Donetsk. En moyenne 515 patients sont admis dans ces cinq centres de santé chaque semaine.


Tous les centres de santé ont été équipés avec du matériel médical. Leur personnel a été formé aux nouvelles normes de santé primaire, ainsi qu'à la prise en charge des patients atteints par la COVID-19.

27 campagnes de communication, complétées par des activités de promotion de la santé auprès de la population et du personnel médical des 5 communes ciblées, ont permis de sensibiliser plus de 7 022 personnes à l'importance de la santé primaire.

 **FINANCEMENT:** Ministère des Affaires étrangères allemand, Croix-Rouge allemande, dons

## Reconstruction de la cuisine de l'hôpital psychiatrique de la région de Donetsk, renforcement des capacités de la Croix-Rouge ukrainienne et réponse Covid-19

 **DURÉE:** 17 MOIS (SEPTEMBRE 2019 – JANVIER 2021)


 **BUDGET:** 581 870 EUROS


Ce projet est la suite d'un projet de soutien à l'hôpital régional psychiatrique de Donetsk, basé à Slovyansk, qui compte 5 services d'hospitalisation pour 275 lits. Grâce à la réhabilitation de la cuisine, finalisée en 2020, l'hôpital pourra augmenter sa capacité d'accueil de patients à 510 lits en 2021.

L'autre volet de ce projet est le renforcement des capacités de la Croix-Rouge locale avec la formation de 150 de ses personnels en logistique, communication et développement organisationnel. Un centre de formation et de simulation en premiers secours, ainsi qu'un centre communautaire d'intervention d'urgence ont été rénovés.

 **FINANCEMENT:** Ministère des Affaires étrangères et européennes luxembourgeois, dons

## Soutien aux familles victimes de feux de forêt dans la région de Lougansk

 **DURÉE:** NOVEMBRE 2020 – DÉCEMBRE 2020

 **BUDGET:** 10 000 EUROS

Suite aux feux qui ont embrasé les forêts de la région de Lougansk fin septembre 2020, un soutien financier a été accordé aux familles les plus sinistrées, avec un montant de 90 euros par famille octroyé pour répondre aux besoins spécifiques de leurs enfants (nutrition, matériels scolaires et habillement).

 **FINANCEMENT:** Ministère des Affaires étrangères et européennes luxembourgeois

# SHELTER RESEARCH UNIT

## Innover dans le domaine des abris d'urgence



La Shelter Research Unit (SRU) est une unité de recherche basée au Luxembourg. Sa mission consiste à soutenir, sur le plan technique, les acteurs humanitaires dans leurs programmes liés à l'habitat.

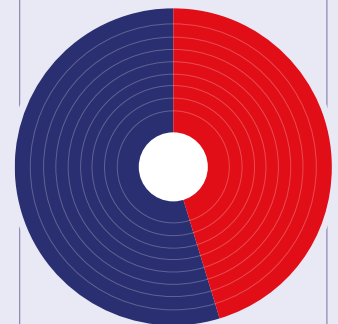
L'unité Shelter accompagne ces acteurs pour développer des solutions en abris d'urgence adaptées en cas de catastrophes naturelles ou d'origine humaine. Les solutions développées par la Shelter Research Unit sont en accès libre et bénéficient ainsi à l'ensemble de la communauté humanitaire.

Les différents projets menés par la Shelter Research Unit en 2020 ont permis d'améliorer les solutions d'hébergement d'urgence pour près de 2750 personnes déplacées ou réfugiées.

### SHELTER RESEARCH UNIT

 **VOLUME D'ACTIVITÉ** 353 K €

 **SALARIÉS** 2,0 ETP





● Dons utilisés 45,3%

● Autres\* 54,7%

\* dont 76,4% proviennent d'autres Croix-Rouge et d'autres organisations partenaires et 20,7% de l'organisation «Engineers Without Borders Norway»

## Collaboration Shelter sur le continent africain

 **DURÉE:** 24 MOIS (AOÛT 2018 – AOÛT 2020)

 **BUDGET:** 1 248 900 EUROS

Ce grand projet consiste à soutenir les communautés d'Afrique sub-saharienne qui font face aux défis liés à la gestion des catastrophes, via le renforcement des capacités des Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

La Shelter Research Unit, spécialisée dans le secteur de l'habitat humanitaire, a en effet été choisie par la Fédération internationale des Sociétés de Croix-Rouge et de Croissant-Rouge (FICR) comme partenaire de mise en œuvre du plan global de développement et d'urgence « Shelter » pour les 49 Sociétés nationales d'Afrique subsaharienne.

Trois architectes ont été déployées à Dakar, Nairobi et Tananarive dans ce but, couvrant chacune une zone géographique de 15 à 20 pays où elles ont effectué des missions régulières. En 2020, l'évaluation des besoins humanitaires a pu se poursuivre à distance avec succès.


Après que les besoins des pays en matière d'abris d'urgence ont été évalués, deux ateliers de stratégie ont été menés ainsi que 4 formations, qui ont permis d'améliorer qualitativement les capacités d'intervention de 20 Sociétés nationales.


En complément, un projet a été engagé pour pré-positionner des stocks dans différents pays d'Afrique afin de réduire considérablement les délais de réaction en cas d'urgence.

En raison de la pandémie de Covid-19, le projet a été prolongé de 6 mois, ce qui a permis aux équipes de finaliser la stratégie 2020-2023 « L'habitat humanitaire en Afrique » de la Fédération internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

 **FINANCEMENT:** Ministère des Affaires étrangères et européennes luxembourgeois, dons

## Recherche sur les bonnes pratiques d'intervention d'urgence et de réinsertion des populations déplacées

 **DURÉE:** 18 MOIS (MAI 2019 – MAI 2021)

 **BUDGET:** 150 000 EUROS

Ce projet vise à doter le Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et la communauté humanitaire d'outils indispensables pour assurer une réponse adéquate pour les populations victimes de crises humanitaires.

En 2020, une base de données techniques en format numérique, contenant des exemples de constructions et des leçons tirées de la région du Sahel, a pu être développée.

Un premier atelier régional d'échange technique s'est déroulé à Niamey, avec des participants de quatre pays de la région et de la Fédération.

Une représentation technique et la coordination des groupes de travail a été organisée au sein du Global Shelter Cluster à Niamey, où différentes présentations et micro-conférences ont été tenues en format numérique, en raison de la pandémie de Covid-19.

Une mission de formulation pour le projet de réhabilitation de l'hôpital de Panzi, en République démocratique du Congo, a pu être menée à bien. Cette dernière a permis d'évaluer la faisabilité technique des interventions et de formuler des propositions en conséquence. La Shelter Research Unit a ainsi fourni un apport technique pour analyser la faisabilité de la composante architecturale de l'intervention future.

 **FINANCEMENT:** Ministère des Affaires étrangères et européennes luxembourgeois

## Autres réalisations-clef

- Pré-positionnement de 435 abris d'urgence ainsi que d'autres articles pour compléter les stocks des sociétés nationales au Niger, Burkina Faso, Madagascar, Ouganda, République démocratique du Congo, Tanzanie, Soudan et Somalie
- Appui technique aux Sociétés nationales
- Formations PASSA\* organisées pour les membres de la Croix-Rouge au Libéria et au Luxembourg. ▲

\*Les formations « Participatory Approach for Safe Shelter Awareness » (PASSA) visent l'amélioration des pratiques d'adaptation et de construction, ainsi que l'identification de solutions durables dans le domaine de l'habitat, via la consultation de l'ensemble de la communauté, constituée en focus groupes.



# 7 ORGANISATION ET FONCTION- NEMENT

Les multiples activités de la Croix-Rouge luxembourgeoise ne seraient pas possibles sans le soutien continu de milliers de bénévoles et donateurs, sans les partenariats avec les institutions et organisations publiques ou privées, ni sans l'engagement indéfectible de ses salariés. La crédibilité et la pertinence du travail de la Croix- Rouge au service des plus vulnérables dépendent du respect des plus hauts standards éthiques et professionnels, ainsi que d'une gouvernance exigeante, assurant la cohérence de son action avec ses principes fondamentaux.



## Rapport du Réviseur d'Entreprises Agréé

Au Comité Exécutif de la Croix-Rouge luxembourgeoise

---

Nous avons procédé à l'examen de l'information financière combinée pro-forma (l'information financière) de la Croix-Rouge luxembourgeoise et de ses entités apparentées (le Groupe) au 31 décembre 2020. L'information financière comprend un bilan combiné pro-forma au 31 décembre 2020, le compte de profits et pertes combiné pro-forma pour l'exercice clos à cette date et les notes aux comptes combinés pro-forma, incluant un résumé des principales méthodes comptables et d'autres notes explicatives.

Cette information financière a été établie par le Comité exécutif uniquement à des fins illustratives en montrant une information financière combinée de l'entité Croix-Rouge luxembourgeoise ainsi que de ses entités apparentées au 31 décembre 2020. Les entités apparentées ayant été intégrées dans cette combinaison sont décrites dans la note 2.

### *Responsabilité du Comité Exécutif dans l'établissement de l'information financière*

Le Comité Exécutif est responsable de la préparation de l'information financière décrite ci-dessus sur base des critères repris dans la note 2 et des méthodes comptables décrites dans les notes aux comptes combinés pro-forma.

### *Notre indépendance et contrôle de qualité*

Nous avons respecté les règles d'indépendance et les autres règles déontologiques telles qu'énoncées dans le Code de Déontologie des Professionnels Comptables émis par le Conseil des Normes Internationales de Déontologie Comptable (IESBA). Ce code est fondé sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence et diligence professionnelle, de confidentialité et de comportement professionnel.

Notre cabinet applique la norme internationale de contrôle qualité 1 (ISQC 1) et maintient en conséquence un système de contrôle global de la qualité qui comprend des politiques et procédures documentées en vue de se conformer aux règles déontologiques, aux standards professionnels ainsi qu'aux exigences légales et réglementaires applicables.

### *Responsabilité du Réviseur d'Entreprises Agréé*

Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur l'information financière sur la base des procédures de contrôle que nous avons mises en œuvre. Nous avons conduit notre mission conformément à la norme internationale sur les missions d'assurance 3000 « Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information » (ISAE 3000) émise par le Conseil International des Normes d'Audit et d'Assurance (IAASB) et adoptée par l'Institut des Réviseurs d'Entreprises.

Ainsi, nous avons planifié et exécuté nos procédures de contrôle en vue d'obtenir une assurance raisonnable que l'information financière a été établie, au regard de tous éléments significativement importants, conformément aux critères décrits dans la note 2 et des principales méthodes comptables décrites dans les notes aux comptes combinés pro-forma.

*PricewaterhouseCoopers, Société coopérative, 2 rue Gerhard Mercator, B.P. 1443, L-1014 Luxembourg  
T : +352 494848 1, F : +352 494848 2900, [www.pwc.lu](http://www.pwc.lu)*

*Cabinet de révision agréé. Expert-comptable (autorisation gouvernementale n°10028256)  
R.C.S. Luxembourg B 65 477 - TVA LU25482518*



Nos travaux ont consisté principalement à :

- vérifier que le périmètre des entités incluses dans la combinaison de ces comptes pro-forma correspond à celui décrit dans la note 2 ;
- vérifier que les informations financières sous-jacentes de la Croix-Rouge luxembourgeoise et de ses entités apparentées correspondent aux données financières auditées reprises dans les comptes annuels révisés de chacune des entités concernées ;
- examiner les éléments probants justifiant les retraitements et éliminations pro-forma ; et
- à nous entretenir avec le Comité de direction de la Croix-Rouge luxembourgeoise afin de collecter l'ensemble des informations et les explications que nous avons estimées nécessaires.

#### *Opinion*

Sur base de notre examen, à notre avis, l'information financière a été établie, au regard de tous éléments significativement importants, en accord avec les principes énoncés et décrits dans les notes aux comptes combinés pro-forma.

#### *Observation - base d'établissement de l'information financière*

Nous attirons votre attention sur le fait que tel que mentionné dans la note 2, cette information financière a été préparée uniquement pour montrer une information financière combinée pro-forma de l'entité Croix-Rouge luxembourgeoise ainsi que de ses entités apparentées au 31 décembre 2020. Par ailleurs, cette information financière n'est pas destinée à fournir et ne fournit pas toutes les informations et présentations nécessaires pour donner une image fidèle du patrimoine combiné de la Croix-Rouge luxembourgeoise et de ses entités apparentées et de leurs résultats combinés et ne constitue pas une consolidation au regard du Titre XVII de la loi modifiée du 10 août 1915 concernant les sociétés commerciales. Notre opinion n'est pas assortie de réserve concernant cette observation.

PricewaterhouseCoopers, Société coopérative  
Représentée par

Luxembourg, le 26 avril 2021

Electronically signed by:  
François Mousel

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'F. Mousel', is written over a faint, light blue electronic signature line.

François Mousel

## BILAN COMBINÉ AU 31 DÉCEMBRE 2020 (en milliers €)

ACTIF	NOTES	31/12/2020	31/12/2019
<b>ACTIF IMMOBILISÉ</b>			
Immobilisations incorporelles et corporelles	3.3; 4	107 038	85 192
Immobilisations financières	3.4; 5	30 503	49 214
<b>TOTAL DE L'ACTIF IMMOBILISÉ</b>		<b>137 541</b>	<b>134 406</b>
<b>ACTIF CIRCULANT</b>			
Stocks		1 954	1 434
Créances	3.5	73 501	72 118
Trésorerie de gestion courante	6	32 253	31 348
Trésorerie allouée à des projets futurs	6	44 512	26 862
<b>TOTAL DE L'ACTIF CIRCULANT</b>		<b>152 220</b>	<b>131 762</b>
<b>TOTAL ACTIF</b>		<b>289 761</b>	<b>266 168</b>

PASSIF	NOTES	31/12/2020	31/12/2019
<b>FONDS PROPRES</b>			
Fonds associatifs et autres réserves		7 311	7 311
Patrimoine-réserve et patrimoine immobilier	3.4; 4; 5; 7	57 968	56 847
Résultats reportés		26 204	23 571
Résultat de l'exercice		308	-367
<b>TOTAL FONDS PROPRES</b>		<b>91 791</b>	<b>90 362</b>
<b>FONDS AFFECTÉS ET FONDS DEDIÉS SUR DONNS</b>	3.6; 8	78 401	72 641
<b>SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENT</b>	3.7; 9	50 265	47 168
<b>PROVISIONS</b>	3.8	10 175	8 765
<b>DETTES</b>	3.9; 10	59 129	47 232
<b>TOTAL PASSIF</b>		<b>289 761</b>	<b>266 168</b>

## COMPTE DE PROFITS ET PERTES COMBINÉ POUR L'EXERCICE SE CLÔTURANT LE 31 DÉCEMBRE 2020 (en milliers €)

	NOTES	31/12/2020	31/12/2019
Produits facturés	11	133 308	133 441
Autres produits d'exploitation	3.11; 12	88 484	74 855
Matières premières et consommables et autres charges externes		-45 302	-44 049
Frais de personnel	13	-155 701	-145 105
Corrections de valeur sur éléments de l'actif immobilisé et circulant		-6 665	-6 110
Autres charges d'exploitation		-14 840	-17 333
Résultat financier		150	771
Résultat exceptionnel	3.11, 14	879	3 168
Impôts		-5	-5
<b>RÉSULTAT DE L'EXERCICE</b>	<b>15</b>	<b>308</b>	<b>-367</b>

## NOTES AUX COMPTES ANNUELS COMBINÉS POUR L'EXERCICE SE CLÔTURANT LE 31 DÉCEMBRE 2020

### 1. Informations générales

La Croix-Rouge luxembourgeoise a été constituée le 16 août 1923. Le siège social est établi au 44 boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg. L'exercice social commence le 1er janvier et finit le 31 décembre de chaque année. La Croix-Rouge luxembourgeoise gère un ensemble de six entités juridiques apparentées, dénommé la « Croix-Rouge au Luxembourg » (« CRL » ci-après).

### 2. Périmètre et règles de combinaison

La CRL se veut de présenter ses informations financières sous forme combinée, il s'agit d'une combinaison « pro forma ». Cette combinaison des données financières, à savoir les comptes annuels combinés pro-forma, dénommé ci-après « comptes annuels combinés » sont composés des documents suivants :

- Bilan combiné pro-forma, dénommé ci-après « Bilan combiné »,
- Compte de profits et pertes combiné pro-forma, dénommé ci-après « Compte de profits et pertes combiné »,
- Notes aux comptes annuels combinés pro-forma, dénommés ci-après « Notes aux comptes annuels combinés ».

Les entités juridiques considérées et intégrées au niveau des présents comptes annuels combinés sont celles qui sont contrôlées par la Croix-Rouge luxembourgeoise au niveau des organes de gestion respectifs.

Les comptes annuels combinés de la CRL regroupent les informations financières des entités juridiques suivantes :

- Croix-Rouge luxembourgeoise, société d'utilité publique selon la loi du 16 août 1923
- Doheem versuergt - service des aides et soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise, association sans but lucratif, numéro RCS: F480
- Aide internationale de la Croix-Rouge luxembourgeoise A.s.b.l., association sans but lucratif, numéro RCS: F695
- Fondation Emile Mayrisch – Croix-Rouge, association sans but lucratif, numéro RCS: F696
- CR Services S.à r.l., numéro RCS: B139256
- Fédération Internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge – Shelter Research Unit A.s.b.l., numéro RCS: F9348 entité liquidée le 8 octobre 2020

Les comptes annuels combinés ont été établis selon les règles suivantes :

- L'ensemble des entités ont été intégrées par intégration globale (à 100%);
- Les transactions entre les entités du périmètre ont été éliminées (créances, dettes, produits et charges);
- Les méthodes comptables propres à chaque entité n'ont pas toutes été harmonisées.

### 3. Principes, règles et méthodes d'évaluation

Les principes, règles et méthodes d'évaluation communes aux sociétés et organisations rentrant dans le périmètre ont été énoncées ci-dessous.

#### 3.1 | Principes généraux

Les comptes annuels combinés sont établis conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur au Luxembourg selon la méthode du coût historique. Les politiques comptables et les principes d'évaluation sont, en dehors des règles imposées par la loi modifiée du 19 décembre 2002, déterminés et mis en place par la gouvernance des entités.

La préparation des comptes annuels combinés implique le recours à un certain nombre d'estimations comptables déterminantes. Elle impose aussi à la gouvernance d'exercer son jugement dans l'application des principes comptables.

Tout changement dans les hypothèses peut avoir des répercussions significatives sur les comptes annuels combinés de la période durant laquelle ces hypothèses ont changé. La gouvernance estime que les hypothèses sous-jacentes sont adéquates et que les comptes annuels combinés donnent ainsi une image fidèle de la situation financière et des résultats de la CRL.

La CRL fait des estimations qui ont une incidence sur les montants repris à l'actif et au passif au cours de la période suivante. Les estimations et les jugements sont évalués de façon continue et se basent sur l'expérience passée et d'autres facteurs, dont des anticipations d'événements futurs jugés raisonnables dans ces circonstances.

#### 3.2 | Conversion des devises

La CRL tient sa comptabilité en euros (EUR) et le bilan combiné et les comptes de profits et pertes combinés sont exprimés dans cette devise.

Toutes les transactions exprimées dans une devise autre qu'en euro (EUR) sont enregistrées en EUR au cours de change en vigueur à la date de la transaction.

Les immobilisations exprimées dans une devise autre qu'en EUR sont converties en EUR au cours de change historique en vigueur au moment de la transaction. A la date de clôture, ces immobilisations restent converties au cours de change historique.

Les avoirs en banques sont convertis aux taux de change en vigueur à la date de clôture des comptes. Les pertes et les profits de change en résultant sont enregistrés au compte de profits et pertes de l'exercice.

Les autres postes de l'actif et du passif sont évalués individuellement au plus bas, respectivement au plus haut, de leur valeur convertie au cours de change historique ou de leur valeur déterminée sur base des cours de change en vigueur à la date de clôture du bilan. Seules sont comptabilisées dans le compte de profits et pertes, les pertes de change non réalisées. Les bénéfices de change sont enregistrés au compte de profits et pertes au moment de leur réalisation.

## NOTES AUX COMPTES ANNUELS COMBINÉS POUR L'EXERCICE SE CLÔTURANT LE 31 DÉCEMBRE 2020

### 3.3 | Immobilisations incorporelles et corporelles

Les immobilisations sont évaluées au coût d'acquisition historique qui comprend les frais accessoires. Les corrections de valeur sont calculées de manière linéaire en fonction de la durée d'utilisation estimée de ces immobilisations.

Lorsque la CRL considère qu'une immobilisation a subi une diminution de valeur de nature durable, une réduction de valeur complémentaire est effectuée de manière à refléter cette perte. Ces corrections de valeur ne sont pas maintenues lorsque les raisons qui les ont motivées ont cessé d'exister.

### 3.4 | Immobilisations financières

Les immobilisations financières sont évaluées à leur valeur nominale qui comprend les frais accessoires.

En cas de dépréciation qui, de l'avis de la gouvernance, revêt un caractère durable, ces immobilisations financières font l'objet d'une correction de valeur afin de leur donner la valeur inférieure qui est à leur attribuer à la date de clôture du bilan. Ces corrections de valeur ne sont pas maintenues lorsque les raisons qui ont motivé leur constitution ont cessé d'exister.

La plupart de ces positions sont issues de donations ou de legs. Les immobilisations financières ont été comptabilisées en « Immobilisations financières » en contrepartie du « Patrimoine-réserve » au passif du bilan. Ces valeurs mobilières, ainsi que les liquidités résultant de la vente ou de l'arrivée à échéance de ces valeurs mobilières, constituent le patrimoine-réserve de la CRL et sont considérées comme une réserve qui est préservée pour faire face aux obligations inscrites dans l'objet social de la CRL, comme par exemple des catastrophes naturelles, des situations de crise résultant d'épidémies ou de catastrophes d'origine humaine, le lancement de projets humanitaires innovants ou bien encore l'assistance aux plus vulnérables face à de nouveaux besoins.

### 3.5 | Créances

Les créances sont enregistrées à leur valeur nominale. Elles font l'objet de corrections de valeur lorsque leur recouvrement est compromis. Ces corrections de valeur ne sont pas maintenues si les raisons qui ont motivé leur constitution ont cessé d'exister.

### 3.6 | Fonds affectés

Conformément à son objet et à sa politique, la CRL organise des collectes de fonds et reçoit des dons et des legs.

#### • Fonds affectés

Les fonds reçus non dédiés à un projet ou à un programme spécifique, qui ne sont pas utilisés à la clôture de l'exercice, sont affectés à des projets futurs de secours, de construction, d'investissement et de réalisation de programmes spécifiques en conformité avec les objectifs de la CRL sur base d'une décision de l'organe de gestion respectif.

Lorsque ces fonds seront utilisés dans les exercices ultérieurs lors de la réalisation de programmes spécifiques, une reprise de ces fonds affectés sera actée. Lorsque ces fonds seront utilisés pour la réalisation d'un projet de construction ou l'acquisition d'autres immobilisations corporelles, les fonds disponibles pour

ces projets, sont reclassés au niveau des subventions et seront amortis au même rythme que les immobilisations auxquelles elles se rapportent.

#### • Fonds dédiés sur dons

Les dons reçus pendant l'exercice et dédiés par le donateur à un projet ou un service spécifique, qui n'ont pas été utilisés au cours de l'exercice, sont comptabilisés au passif dans cette rubrique spécifique. Lorsque ces fonds seront utilisés dans les exercices ultérieurs dans le contexte de la réalisation du projet, une reprise de fonds dédiés sur dons sera actée.

### 3.7 | Subventions d'investissement

Les subventions de l'Etat, des Communes, d'associations ou issues de fonds affectés, destinées au financement d'investissements sont enregistrées au niveau du passif. Elles sont amorties au même rythme que les immobilisations auxquelles elles se rapportent.

### 3.8 | Provisions

Les provisions ont pour objet de couvrir des pertes ou des dettes qui sont nettement circonscrites quant à leur nature, mais qui, à la date de clôture du bilan, sont ou probables ou certaines mais indéterminées quant à leur montant ou quant à la date de survenance.

### 3.9 | Dettes

Les dettes sont comptabilisées à la valeur de remboursement.

### 3.10 | Présentation de certains flux financiers par famille

Certaines notes aux comptes, reprises ci-après rendent compte de l'impact des différentes familles par rapport au champ d'action global de la CRL. La CRL distingue les familles suivantes :

- La famille Santé regroupe principalement les services d'Aides et de Soins, le Centre de Transfusion sanguine, le Centre de Réhabilitation du Château de Colpach, le Cipa Junglinster, la HIV Berodung et tous les autres services de santé et soins.
- La famille Jeunesse regroupe principalement les services d'aide à l'enfance et à la famille, ainsi que les services de l'éducation non formelle tels que les Maisons Relais et Crèches, le Service Vacances, les Maisons de Jeunes et tous les autres services en faveur des jeunes.
- La famille Social regroupe principalement les Offices Sociaux, les Épiceries sociales, les services de l'Abricœur, l'accueil des Migrants et Réfugiés et tous les autres services d'aide aux personnes dans une situation de précarité sociale.
- La famille Humanitaire regroupe principalement les interventions dans les lieux de crise et de catastrophes naturelles à travers le monde, essentiellement via les abris d'urgence.
- Les ressources nettes non dédiées c'est-à-dire non affectées à une famille spécifique mais utilisables en fonction des urgences et besoins des familles respectives et ce sur base d'une décision de l'organe de gestion respectif.

## NOTES AUX COMPTES ANNUELS COMBINÉS POUR L'EXERCICE SE CLÔTURANT LE 31 DÉCEMBRE 2020

### 3.11 | Chiffres comparatifs

Les soldes au 31 décembre 2019 ont fait l'objet d'un certain nombre de reclassements pour des raisons de comparabilité d'une année à l'autre, sans pour autant impacter le résultat de l'exercice comptable.

Les rubriques concernées par des adaptations de chiffres comparatifs sont au niveau du compte de profits et pertes, les « Autres produits d'exploitation » et les « Produits exceptionnels. »

### 4. Immobilisations incorporelles et corporelles

Les immobilisations incorporelles et corporelles se composent essentiellement de licences, constructions, installations, outillages et mobiliers nécessaires au fonctionnement courant des services.

Les immobilisations incorporelles et corporelles ont évolué de la manière suivante :

(en milliers €)	31/12/2020	31/12/2019
Valeur nette comptable au 01/01	85 192	73 008
Acquisitions de l'année*	26 830	17 538
Legs immobiliers de l'année	2 173	618
Sorties de l'année	-1 626	-623
Corrections de valeur de l'année	-5 531	-5 349
<b>VALEUR NETTE COMPTABLE AU 31/12</b>	<b>107 038</b>	<b>85 192</b>

\* Parmi les acquisitions de l'année figure l'achat d'un terrain à Howald (18,75 millions d'EUR) destiné, à la construction de la future Maison de la Croix-Rouge (voir note 18).

Les immobilisations incorporelles et corporelles sont financées comme suit :

- **Immobilisations incorporelles et corporelles provenant des ressources spécifiques du service**

Pour un grand nombre de services de la CRL, les ressources mises à disposition par les bailleurs de fonds sont suffisantes ou prévoient les mécanismes adéquats pour renouveler les équipements, respectivement investir pour garantir le fonctionnement quotidien des services. L'amortissement des investissements est ainsi financé par les ressources annuelles.

- **Immobilisations corporelles issues de donations ou de legs**

Dans certains cas de figure, la CRL reçoit des donations sous forme de biens immobiliers. Ces biens sont évalués à la valeur reprise au niveau de l'acte notarié et figurent parallèlement au niveau du passif sous la rubrique « patrimoine immobilier ».

- **Immobilisations corporelles financées par des subventions ou des fonds propres**

Pour des investissements conséquents, la CRL peut bénéficier sous certaines conditions de subventions d'investissement. Ces subventions d'investissement qui proviennent de l'Etat, des Communes et d'autres partenaires ne couvrent que très rarement

le coût total des investissements réalisés pour des projets de construction et des acquisitions d'équipements nécessaires. La CRL utilise des fonds affectés pour couvrir cette partie non subventionnée de certains projets d'investissement.

### 5. Immobilisations financières

Les immobilisations financières se composent principalement de valeurs mobilières et de liquidités, issues de donations ou de legs, investies à long terme. Ces valeurs mobilières sont comptabilisées parallèlement au passif sous la rubrique « patrimoine-réserve ».

Il s'agit comme décrit au niveau de la note 3.4, d'une réserve préservée de longue date pour faire face à des situations très graves touchant le Luxembourg et dont la gravité est telle que la CRL sera amenée à porter une responsabilité conséquente pour venir au secours d'un grand nombre de personnes et devra parallèlement aussi assurer la pérennité des services de la CRL.

Il convient de noter que 18,75 millions d'EUR des immobilisations financières ont été utilisées courant 2020 pour financer l'achat d'un terrain à Howald, qui rentre par ce biais dans le patrimoine immobilier de la Croix-Rouge luxembourgeoise.

### 6. Trésorerie

La trésorerie de gestion courante est destinée à couvrir les engagements courants. Les frais de personnel et les frais de fonctionnement annuels s'élèvent à 201 millions d'EUR (2019 : 189,2 millions d'EUR) et l'autonomie de couverture des frais est ainsi de 2 mois (2019 : 2 mois).

La trésorerie allouée à des projets futurs est investie à moyen terme. Il s'agit essentiellement de projets de construction destinés à augmenter les capacités d'accueil des personnes vulnérables et faire face à l'expansion de certains services de la CRL.

### 7. Patrimoine-réserve et patrimoine immobilier

Le patrimoine-réserve et le patrimoine immobilier figurent au passif du bilan en contrepartie des immobilisations corporelles et financières perçues en legs et destinées à garantir la pérennité de la Croix-Rouge luxembourgeoise à long terme.

### 8. Fonds affectés et fonds dédiés sur dons

Conformément à son objet et à sa politique, la CRL organise des collectes de fonds et reçoit des dons au profit de différents projets.

- **Fonds affectés**

Cette rubrique est composée pour une part importante des legs et dons non dédiés, qui n'ont pas été utilisés jusqu'à la clôture et qui ont été affectés à des projets futurs de construction, d'investissement et de réalisation de programmes spécifiques afin d'être dépensés durant les années à venir. Une partie de la trésorerie de la CRL est placée à long et moyen terme et sert au financement de ces projets futurs.

## NOTES AUX COMPTES ANNUELS COMBINÉS POUR L'EXERCICE SE CLÔTURANT LE 31 DÉCEMBRE 2020

### 9. Subventions d'investissement

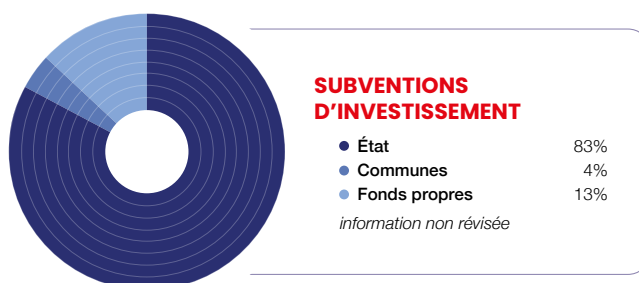
Les subventions d'investissement ont évolué comme suit :

(en milliers €)	31/12/2020	31/12/2019
Valeur nette au 01/01	47 168	45 987
Subventions reçues pendant l'année	6 540	4 562
Corrections de valeur de l'année (cf Note 12)	-3 443	-3 381
<b>VALEUR NETTE AU 31/12</b>	<b>50 265</b>	<b>47 168</b>

Une partie moins conséquente, à savoir 3,9 millions d'EUR au 31 décembre 2020 concerne les fonds disponibles pour projets futurs liés à l'activité humanitaire.

(en milliers €)	31/12/2020	31/12/2019
Solde au 01/01	66 221	61 290
Dotations de l'année	17 629	17 928
Utilisation de l'année	-12 073	-12 997
<b>SOLDE AU 31/12</b>	<b>71 777</b>	<b>66 221</b>

En 2020, les subventions d'investissement proviennent des bailleurs suivants :

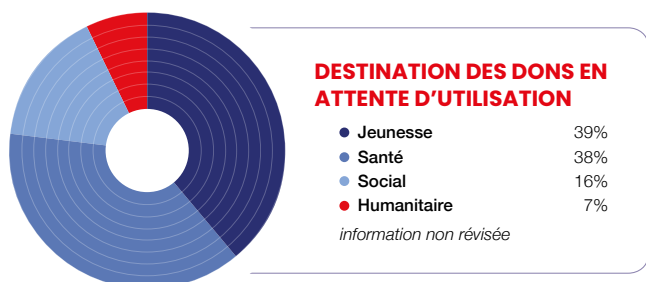


#### ■ Fonds dédiés sur dons

Les dons reçus dédiés, destinés à soutenir une cause, un service, une famille 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 repris au niveau du passif du bilan en attente d'une utilisation correspondant aux vœux du donateur.

(en milliers €)	31/12/2020	31/12/2019
Solde au 01/01	6 420	6 738
Reclassement et transfert de dons durant l'année	5	9
Dons dédiés reçus pendant l'année	1 430	1 649
Utilisation relative à des dons de l'année	-966	-1 067
Utilisation relative à des dons mis en réserve dans le passé	-265	-909
<b>SOLDE AU 31/12</b>	<b>6 624</b>	<b>6 420</b>
<b>TOTAL AU 31/12</b>	<b>78 401</b>	<b>72 641</b>

Les fonds dédiés sur dons seront utilisés dans les contextes des familles suivantes :



### 10. Dettes

L'augmentation des dettes de 11,9 millions d'EUR, s'explique essentiellement par la pratique d'avances versées par la CNS pour l'activité hospitalière. Ces avances sont enregistrées au niveau des dettes aussi longtemps que le décompte final n'a pu être dressé, ce qui est le cas pour l'exercice 2018, 2019 et 2020.

### 11. Produits facturés

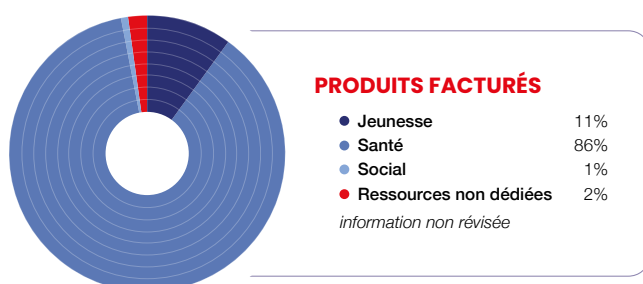
Les produits facturés des entités de la CRL se composent comme suit :

(en milliers €)	31/12/2020	31/12/2019
Participation de la CNS	86 617	85 527
Vente de produits finis (essentiellement produits sanguins)	13 774	13 464
Participation du gouvernement (essentiellement par le biais de l'Office National de l'Enfance)	12 232	12 296
Participations de particuliers *	8 152	9 771
Produits des activités annexes	7 831	7 410
Prestations de services	2 074	1 654
Autres	2 628	3 319
<b>TOTAL</b>	<b>133 308</b>	<b>133 441</b>

\* Pour un certain nombre de prestations de services, le bénéficiaire de cette prestation est amené à contribuer en tenant compte de ses moyens financiers limités.

## NOTES AUX COMPTES ANNUELS COMBINÉS POUR L'EXERCICE SE CLÔTURANT LE 31 DÉCEMBRE 2020

En 2020, les produits facturés ont été générés au niveau des familles suivantes :



### 12. Autres produits d'exploitation

Les autres produits d'exploitation comprennent les postes suivants :

(en milliers €)	31/12/2020	31/12/2019
Subventions d'exploitation* liées aux projets humanitaires	11 125	11 400
Subventions d'exploitation* en provenance des Ministères, Offices sociaux, Administrations communales*	63 541	52 576
Reprises sur corrections de valeur et provisions	3 947	3 755
Amortissement des subventions d'investissement (cf Note 9)	3 443	3 381
Reprise sur fonds dédiés sur dons (cf Note 8)	265	909
Autres**	6 163	2 834
<b>TOTAL</b>	<b>88 484</b>	<b>74 855</b>

\* Par subvention d'exploitation on entend les subventions versées par les bailleurs publics et/ou institutionnels visant à couvrir les frais de fonctionnement d'un service ou d'une activité donnée.

\*\* Le retraitement comptable des dons des sections locales (déduit par le passé au niveau de cette rubrique) n'impacte plus les « Produits exceptionnels » mais les « Autres produits d'exploitation ». Ce changement de présentation impacte pour les chiffres comparatifs au 31 décembre 2019 les « Produits exceptionnels » et les « Autres produits d'exploitation ».

En 2020, les autres produits d'exploitation ont été générés au niveau des familles suivantes :



### 13. Personnel

Durant l'année se terminant au 31 décembre 2020, la CRL a employé en moyenne 2 619 personnes, ce qui correspond à 2 059,78 équivalents temps plein.

Par famille les équivalents temps plein sont répartis comme suit :\*

	31/12/2020	31/12/2019
Jeunesse	458,97	408,85
Santé	1 151,24	1 113,02
Social	171,87	159,30
Humanitaire	24,93	25,19
Support administratif **	96,77	87,26
Facility management ***	156,00	164,80
<b>TOTAL</b>	<b>2 059,78</b>	<b>1 958,42</b>

\* répartition par famille non révisée

\*\* Ce volet est composé des services administratifs et de direction tels que les ressources humaines, les finances, le service juridique, la gestion des risques, l'informatique, la communication, ...

\*\*\* Ce volet reprend les services de restauration et de nettoyage prestés au sein de la CRL

Pour les besoins des présents comptes annuels combinés, les charges et produits liés à des catégories de prestations expliquées ci-dessus, ont été éliminées car elles ont été prestées entre les différentes entités juridiques. Même si le personnel alloué au support administratif et au facility management preste pour les différentes familles, les frais de personnel n'ont pas fait l'objet d'un retraitement analytique par famille.

## NOTES AUX COMPTES ANNUELS COMBINÉS POUR L'EXERCICE SE CLÔTURANT LE 31 DÉCEMBRE 2020

### 14. Résultat exceptionnel

Au 31 décembre 2020, le résultat exceptionnel se présente comme suit :

(en milliers €)	31/12/2020	31/12/2019
<b>DÉTAIL DES PRODUITS EXCEPTIONNELS</b>		
Dons reçus pendant l'année	3 028	2 955
dédiés (Cf Note 8)	1 430	1 649
non dédiés*	1 598	1 306
Autres produits exceptionnels	73	71
Fonds de compensation **	0	2 638
<b>DÉTAIL DES CHARGES EXCEPTIONNELLES</b>		
Mise en réserve des dons dédiés (cf Note 8)	-469	-591
Affectation des dons et revenus annexes non dédiés	-1 750	-1 860
Autres charges exceptionnelles	-3	-45
<b>RÉSULTAT EXCEPTIONNEL</b>	<b>879</b>	<b>3 168</b>

\* Le retraitement comptable des dons des sections locales (déduit par le passé au niveau de cette rubrique) n'impacte plus les « Produits exceptionnels » mais les « Autres produits d'exploitation ». Ce changement de présentation impacte pour les chiffres comparatifs au 31 décembre 2019 les « Produits exceptionnels » et les « Autres produits d'exploitation ».

\*\* Doheem versuergt A.s.b.l. a touché courant de l'exercice comptable 2019 un subside extraordinaire de 2,6 millions d'EUR, sous forme d'indemnités de compensation, ayant comme objectif de compenser les réductions des prestations subies pour l'année 2017.

### 15. Résultat par famille

Le résultat par famille a évolué comme suit :\*

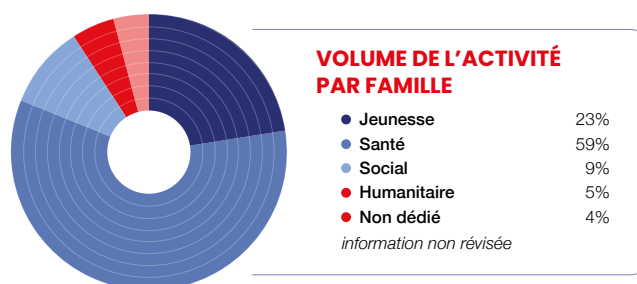
(en milliers €)	31/12/2020	31/12/2019
Santé	138	522
(dont les services santé sans l'activité aides et soins)	-158	332
Jeunesse	-525	-588
Social	-462	-842
Ressources nettes non dédiées	1 191	633
Humanitaire	-34	-92
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>	<b>-367</b>

\*répartition du résultat par famille non révisée

A noter que la perte pour l'Aide internationale est comblée directement par les ressources nettes non dédiées. Sous la famille « Humanitaire », apparaît la perte de l'entité juridique « Fédération Internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge – Shelter Research Unit A.s.b.l. »

### 16. Volume de l'activité par famille

En terme de volume total (en considérant les dépenses d'exploitation, c'est à dire les rubriques de charges du compte de profits et pertes à l'exception du résultat financier, exceptionnel et des impôts), la répartition du poids des différentes familles se présente comme suit :



### 17. Continuité d'exploitation

Face à la crise sanitaire du Covid-19, traversée et toujours présente au moment de la signature des comptes annuels 2020, il n'y a pas d'indication que la situation sanitaire actuelle aura un impact négatif sur la continuité des activités et la solvabilité de la Croix-Rouge au Luxembourg.

### 18. Evènements postérieurs à la clôture

En date du 27 janvier 2021, la Croix-Rouge au Luxembourg a signé un protocole d'accord avec un promoteur qui construira et cèdera à la Croix-Rouge au Luxembourg un immeuble, destiné à abriter la future Maison de la Croix-Rouge, situé à Howald, dont la livraison est prévue pour 2025.

La Croix-Rouge au Luxembourg a le potentiel de financer ce projet de construction via un échange de parcelle portant sur un terrain à Luxembourg-Merl d'environ 1 hectare, détenu par la Croix-Rouge au Luxembourg. Le solde sera financé par différentes sources, un financement étatique en voie de négociation, mais également des ventes de biens immobiliers qui ne sont pas destinés à abriter un service opérationnel de la Croix-Rouge au Luxembourg, dont une est la vente du château de Birtrange, réalisée début 2021. ■■■

# MERCI AUX BENEVOLES

**L**e volontariat est l'un des sept principes fondamentaux du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, qui rassemble près de 100 millions de bénévoles dans 192 Sociétés nationales à travers le monde.

Les actions des bénévoles sont entre autres coordonnées par les 40 sections locales de la Croix-Rouge, réparties à travers le pays. Ce sont, en 2020, 3 433 personnes qui se sont impliquées bénévolement au sein de la Croix-Rouge. Ils sont 2 270 à l'avoir fait à travers les sections locales et la participation aux opérations de collecte de fond comme le Mois du don. Ils sont donc 1 163 à avoir soutenu un service dans leur fonctionnement, et ce dans toutes les familles de service de la Croix-Rouge. Il faut également ajouter à ces chiffres celui des 13 726 donateurs de sang, dont l'engagement est essentiel au bon fonctionnement du système de santé du pays.

# 17 159

**E**n 2020, 17 159 personnes ont participé ou soutenu de manière bénévole les actions de la Croix-Rouge luxembourgeoise... soit près de 2,75% de la population totale. Qu'ils aient donné leur sang ou leur temps, ils permettent de faire de la solidarité une réalité quotidienne. Merci à eux! 🙏

# NOS DONATEURS SONT ESSENTIELS

Les fonds récoltés sont indispensables à la pérennité de la Croix-Rouge luxembourgeoise: ils lui permettent de réagir rapidement aux situations d'urgence et de soutenir les membres les plus vulnérables de la société.

Les legs permettent de lancer des projets d'envergure et dans le cas de legs immobiliers, d'héberger, dans le respect de la volonté du testataire, des activités sociales ou de santé. En outre, ils permettent de constituer des réserves destinées aux actions d'urgence dans des situations de crise.

## Donner et transmettre en toute confiance

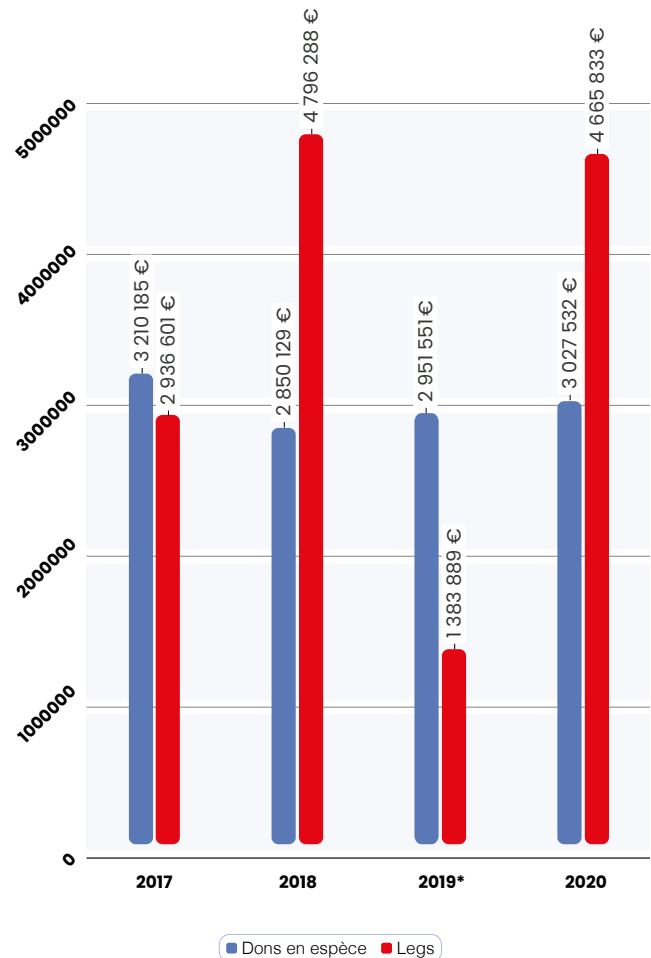
La Croix-Rouge luxembourgeoise accorde une attention toute particulière à l'établissement et au maintien d'une relation de confiance avec ses donateurs. Elle est membre fondateur de « Don en Confiance » et respecte le Code de conduite et participe à l'auto-évaluation mise en place par cette association.

La production et la diffusion du présent rapport d'activités font partie de la démarche de communication ouverte et proactive en direction des donateurs et de toutes les parties prenantes. Les activités des différents services de la Croix-Rouge sont présentées de manière exhaustive dans le présent rapport qui inclut également les données financières et une information sur le recours au dons pour chaque service.



## Donner à la Croix-Rouge luxembourgeoise

La Croix-Rouge luxembourgeoise est reconnue d'utilité publique par la loi du 16 août 1923 et peut comme tel recevoir des dons en espèces déductibles dans le chef des donateurs comme dépenses spéciales dans les limites fixées par la loi. Pour être déductible, le total annuel des libéralités doit être égal ou supérieur à 120 euros. La déduction annuelle au titre de libéralités et dons ne peut pas dépasser 20% du total des revenus nets, ni un million d'euros. Les montants dépassant ces limites peuvent être reportés sur les deux années d'imposition subséquentes dans les mêmes conditions et limites.



La crise sanitaire a provoqué de nombreux gestes de générosité dès le printemps. Les dons en espèce ont progressé de 2,5 % par rapport à l'exercice précédent; 47,2 % des sommes étaient affectées à des causes spécifiques définies par les donateurs. Le nombre de donateurs, lui, a bondi de 19,3 % pour atteindre un total de 24.072. Les frais liés à la collecte de dons ont représenté 9,9 % des recettes. Cinq legs en espèces et immobilier (contre 10 en 2019) ont été comptabilisés, pour un montant total de 4 665 833 euros, reflétant la volatilité intrinsèque de cette source de financement.

La Croix-Rouge luxembourgeoise a engagé 4 108 707 euros de fonds propres issus de dons et de legs pour financer ses différents projets et activités. À côté des particuliers, des organisations et des entreprises ont contribué de manière significative à ces recettes. L'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte a poursuivi son soutien traditionnel à la Croix-Rouge luxembourgeoise avec 1 150 000 euros. L'Œuvre soutient la Croix-Rouge luxembourgeoise depuis sa création en 1945, lui permettant de mener à bien ses missions dans les domaines de la santé, du social et de la jeunesse.

\* Changement de présentation (voir note 14 des comptes annuels combinés page 92).

## Dons à la mémoire des personnes décédées

### Pour les œuvres de la Croix-Rouge

Annette Adam-Goerens  
 Elina Barone-Cellerani  
 Marie Bernardy-Robert  
 Mimy Bodson  
 Jean Boever  
 Léonie Bormes-Gansen  
 Hilde Bourg-De la Gardelle  
 Carlo Brasi  
 Alan Carlisle  
 Maria Dennewald-Hermes  
 Henri Dillenbourg  
 Raymond Esslingen  
 Pierre Faber  
 Marcel Fay  
 André Heinisch  
 Laura Immacolata Alberto  
 Marie Kyll-Schaus  
 Fernand Lemaire  
 Marie-Jeanne Lentz  
 Jean Lermann  
 Jacques Loesch  
 Primo Lucarelli  
 Alphonse Ludwig  
 Marcelle Marguerite Moris-Massard  
 Rolando Matteagi  
 Josée Mermoz  
 Léon Mertens  
 Yolanda Morelli-Santinelli  
 Roger Muller  
 Marie Munno-Well  
 Colette Parmentier-Schumacher  
 Caterina Poveromo-Luchetti  
 Nicole Rosch-Michels  
 Monique Rousseau-Peschong  
 Gritty Sandt  
 Francine Schadeck-Leches  
 Léon Schiltz  
 Josy Schreiner  
 Josiane Schuler  
 Fernand Simon  
 Renée Simons  
 Georges Spoden

Léon Steffes  
 Renato Tenconi  
 Henriette Tescher-Brosius  
 Lucien Thill  
 Laure Thillen-Amlung  
 Claude Tintinger  
 Giancarlo Tosti  
 Lucie Valentiny- Knepper  
 Franz von Roesgen  
 Maus Weiler-Mosar  
 Jean Wesquet  
 Odette Wurth-Weicker  
 Sylvie Zens Huberty

### Pour le service Aides et Soins

Teresa Agostino-Panetta  
 Arsène Back  
 Marcel Bauer  
 Maria Bonani-Benzoni  
 Maria Da Conceição Lousada  
 Manuel Da Silva  
 Joseph Deckenbrunnen  
 Ferdy Decker  
 Sanny Devans-Schoenecker  
 Paul Ehmann  
 Jos Elsen  
 Marcel Faber  
 Jean-Pierre Felten  
 Jean E. Feyereisen  
 Barbe Flammang-Braun  
 Fernande Flammang-Karen  
 Josy Flick  
 Charles Frank  
 Anny Gehlen-Kauffmann  
 Luciana Gentili-Battistelli  
 Marcel Georges  
 Giuseppe Ghetti  
 Anny Godelet-Eischen  
 Marceline Hartmann  
 Nadine Hausemer-Wenner  
 Pierre Marie Heisbourg  
 Sonja Hurth  
 Nic Jacoby  
 Marie-Louise Keller-Fior  
 John Kemp  
 Triny Kremer-Ballmann

Philippe Lambinet  
 Régine Lauth-Hardt  
 Armand Letsch  
 Marguerite Leyen-Moris  
 Paulette Linster-Hupperich  
 Jean Mangen  
 Aloyse Massard  
 Suzanne Metzger  
 Josette Meyrer-Glaeser  
 Gaston Netgen  
 Marcel Reckinger  
 Marifior Ries-Bonani  
 Maguy Roth-Campill  
 Lydie Sabus-Schiltz  
 Margot Schandeler-Reuter  
 Maria Schirtz-Wirtz  
 Lydia Schon-Feyerstein  
 Eugène Schmit  
 Mie Schmit-Steichen  
 Jorge Simoês  
 Pauline Stadtfeld-Paquet  
 Eric Steffen  
 Marguerite Steinmetz  
 Léonie Wagner-Mees  
 Eugène Wanderscheid  
 Maria Weides-Wagner

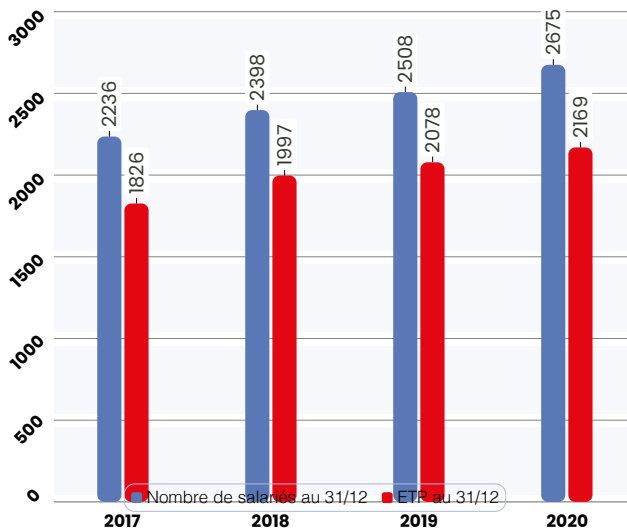
### Legs

Colette Antun  
 Marie-Thérèse Besch, veuve  
 Hervé Defense  
 Roger Lambert François Grethen  
 Jens Tesch Nilsson  
 Maria Toschi  
 Joséphine Solange Valentin  
 Alfred Wagner (au bénéfice  
 de l'Aide internationale de la  
 Croix-Rouge luxembourgeoise) 

# UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

**P**our mener à bien ses missions, la Croix-Rouge peut compter sur des collaborateurs compétents et motivés. La politique de ressources humaines de la Croix-Rouge s'appuie sur les valeurs fondamentales de l'organisation. Les personnes vulnérables, bénéficiaires de l'aide sont au centre de ses préoccupations.

## Une croissance des effectifs en temps de crise



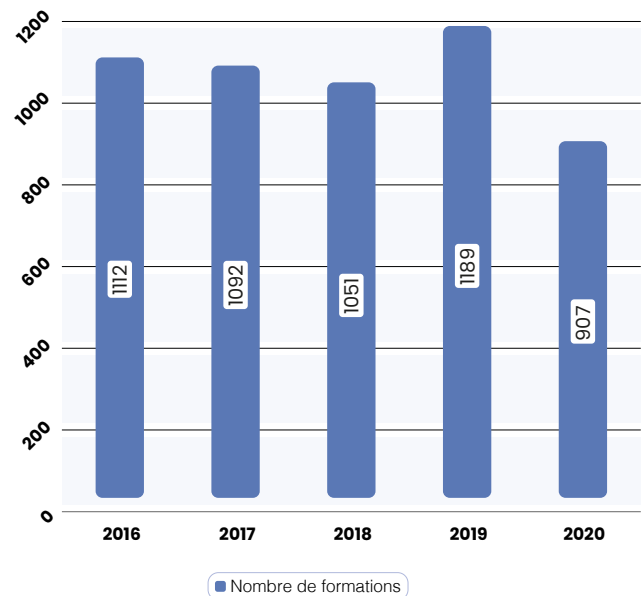
Au 31 décembre 2020, la Croix-Rouge luxembourgeoise et ses diverses entités comptaient 2 675 salariés pour 2 169 Equivalents Temps Plein (ETP). Le rythme de progression du nombre de salariés a augmenté de 45% par rapport à l'année précédente (passant de +4,6% à +6,7%). Au cours de l'année, la Croix-Rouge a effectué 533 recrutements, un nombre record qui est la conséquence de l'engagement d'étudiants comme renforts pour le service Maisons relais et Crèches, qui, dès la fin du confinement, a dû adapter son fonctionnement pendant la pandémie.

## Faciliter l'accès au travail

En 2020 la Croix-Rouge n'a pas relâché son engagement en faveur de l'insertion professionnelle des personnes en difficulté sur le marché de l'emploi. Au 31.12.2020, les services de la Croix-Rouge employaient 5 travailleurs handicapés ainsi que 95 personnes bénéficiant d'un reclassement interne.

Fin 2020, 58 bénéficiaires du Revis en mesure d'insertion professionnelle (AIP) étaient actifs au sein des services contre 49 à la fin de l'année précédente.

## La formation a souffert du Covid-19



Du fait de la pandémie, le déroulement des formations s'est trouvé fortement perturbé et a entraîné une réorganisation de l'offre proposée aux collaborateurs. Dès le mois d'avril, un dispositif de formation « Sensibilisation au Covid-19 » en ligne pour l'ensemble des collaborateurs a été proposé, associé à un test de validation des acquis. Au 2e semestre de l'année, les formations en présentiel ont été progressivement basculées vers des solutions à distance partout où cela était possible. Si leur forme a été adaptée au contexte sanitaire, les formations en management et en leadership pour les collaborateurs concernés ont été maintenues.

Le nombre total de formations proposées a baissé de 23,7% et le nombre d'heures de formations a lui reculé de 43,1%, du fait du nombre plus restreint de participants autorisés pour les formations maintenues en présentiel.

### La bientraitance

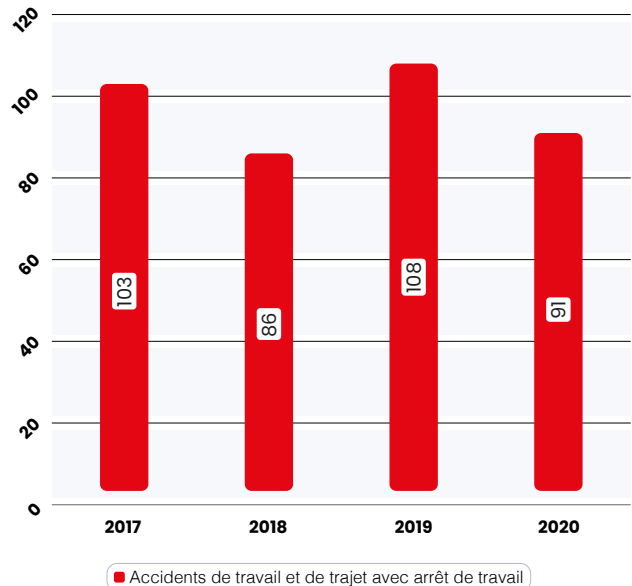
La bientraitance est une démarche globale qui vise à promouvoir le respect des droits et libertés des bénéficiaires, tout en prévenant toutes formes de maltraitance, y compris les abus sexuels. En 2014, la Croix-Rouge luxembourgeoise s'est associée à trois autres acteurs du secteur socio-éducatif (Arcus, Caritas Luxembourg et Elisabeth) pour promouvoir la Bientraitance au sein de ses activités. Ces quatre institutions ont été rejointes en 2016 par Les Internats Jacques Brocquart a.s.b.l. puis en 2019 par Lënster Paiperleck et SOS Kannerduerf.

Ce dispositif est déployé autour de quatre axes : la formation continue des collaborateurs afin qu'ils veillent à la sécurité des bénéficiaires, le support préventif d'une équipe de Délégués à la Bientraitance avec lesquels se tiennent des échanges collaboratifs réguliers, un maillage de proximité grâce à la présence sur le terrain de Multiplicateurs Bientraitance, ainsi que des actions collectives, rapides et efficaces lors de toute suspicion de maltraitance.

Le Dispositif Bientraitance se veut vivant, positif, évolutif et accessible. Il bénéficie de plus du support attentif des désormais sept institutions qui le composent.

### Santé et Sécurité au Travail

Le service de sécurité et de santé au travail a pour mission de veiller et de contribuer au maintien de la santé, de la sécurité et du bien-être des salariés, des bénévoles et des bénéficiaires de la Croix-Rouge luxembourgeoise. Il mène des campagnes de prévention, effectue des contrôles de la sécurité des locaux et installations et assure le suivi des accidents du travail afin d'en réduire le nombre et l'impact. En 2020, le service de sécurité et de santé au travail a principalement aidé les services opérationnels et fonctionnels à définir, et ce au fur et à mesure de l'évolution des connaissances et de la réglementation. Le service a mené 93 actions sur l'année, tout en créant 29 supports de formation différents associés aux nouvelles bonnes pratiques. Le service a poursuivi son effort sur l'ergonomie des postes de travail et le risque incendie. Pour ce dernier, il a notamment conduit 53 exercices d'évacuation, un niveau comparable à celui de 2019, et ce en dépit de l'impact de la pandémie.



Par rapport à l'exercice précédent, le nombre d'accidents du travail et de trajet avec arrêt de travail est en retrait et atteint 91 occurrences.

### La politique RSE

Thématisée par la Commission européenne comme un enjeu vital, la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) est en passe de devenir un outil stratégique essentiel pour les dirigeants d'entreprise.

La Croix-Rouge luxembourgeoise s'est vu remettre le label RSE par l'INDR en 2016 et en 2019. Consciente de sa responsabilité et des attentes de la société à l'égard de ses activités, la Croix-Rouge luxembourgeoise entend jouer pleinement son rôle d'entreprise exemplaire, bonnes pratiques à l'appui. 🧑‍🤝‍🧑

# LA GOUVERNANCE AU 30 AVRIL 2021

## Comité exécutif

**Présidente** : Son Altesse Royale  
la Grande-Duchesse

**Vice-présidents** : Rita Krombach-Meyer,  
Michel Wurth

**Secrétaire** : Daniel Mart

**Trésorier** : Pierre Ahlborn

**Économe** : Pierre Jaeger

**Membre** : Sonja Hoffmann

**Invitée permanente** : Manou Hoss

## Comité d'audit

Franz Prost (**Président**)

Germain Becker

Christian Billon

Pierre Jaeger

Tom Loesch

Gaby Weiler

## Comité de direction

Michel Simonis, **Directeur général**

Martine Buck, **Directrice financière et juridique**

Luc Scheer, **Directeur des ressources humaines,  
de la communication et du fundraising**

Michèle Bressanutti, **Directrice**

Nadine Conrardy, **Directrice**

Marco Deepen, **Directeur**

Catherine Gapenne, **Directrice**

## Conseil d'administration

### Membres de droit

**Le Président de la Chambre des Députés** : Fernand Etgen

**Le Président du Conseil d'État** : Christophe Schiltz

**Le Président de la Chambre d'Agriculture** : Guy Feyder

**Le Président de la Chambre de Commerce** : Luc Frieden

**Le Président de la Chambre des Métiers** : Tom Oberweis

**Le Président de la Chambre des Salariés** : Nora Back

**La Bourgmestre de la Ville de Luxembourg** : Lydie Polfer

**Le Bourgmestre de la Ville d'Esch-sur-Alzette** : Georges Mischo

### Membres nommés

Son Altesse Royale  
la Grande-Duchesse

Pierre Ahlborn

Paul Bach

Germain Becker

Christian Billon

Fernand Bley

Pierre Bley

Michèle Bram

Marianne Breuer-Kohnen

Anne Calteux\*

Cosita Delvaux

Valérie Dupong

Jules Geisen

Robert Goerens

Dominique Hansen

Sonja Hoffmann

Danielle Hansen-Koenig

Manou Hoss

Pierre Jaeger

Bob Kneip

Rita Krombach-Meyer

Roland Kuhn

Tom Loesch

Robert Mangen

Daniel Mart

Philipp Müller

Michel Nathan

Reginald Neuman

François Pauly

Franz Prost

Richard Schneider

Benôit Sirot

Florence Taddei

Gaby Weiler

Michel Wurth 

*\*Invitée permanente du  
Conseil d'Administration*

# UN ACTEUR IMPLIQUE

La Croix-Rouge luxembourgeoise est engagée au sein des organisations suivantes :

- Association du Bénévolat Luxembourg asbl
- Association luxembourgeoise de Gérontologie / Gériatrie asbl (ALGG)
- Banque Alimentaire Luxembourg asbl
- Conférence Générale de la Jeunesse Luxembourgeoise asbl (CGJL)
- Conseil supérieur du Bénévolat, Luxembourg
- Conseil supérieur pour Personnes Âgées, Luxembourg
- Don en Confiance Luxembourg asbl
- Dräieck asbl, Luxembourg
- European Anti-Poverty Network Luxembourg (EAPN)
- European Blood Alliance (EBA)
- European Regional Network on AIDS (ERNA)
- Fédération COPAS asbl, Luxembourg
- Fédération des acteurs du secteur social au Luxembourg asbl (FEDAS)
- Les amis des aveugles, La Canne Blanche asbl
- Fédération Internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (IFCR), Genève
- Fédération Nationale des Transporteurs de Malades du Grand-Duché de Luxembourg asbl (FNTM)
- Fondation Alzheimer, Luxembourg
- Fondation Félix Chomé, Luxembourg
- HELP asbl, Luxembourg
- La Sécurité Routière, association luxembourgeoise pour la prévention des accidents de la route, asbl
- Le Cercle des Amis de Colpach asbl
- Luxembourg Resuscitation Council asbl (LRC)
- Mérite Jeunesse Luxembourg
- Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité asbl
- Omega 90 asbl, Luxembourg
- Red Cross EU Office, Bruxelles
- Spëndchen asbl, Luxembourg 🇱🇺





# INDEX DES SERVICES

Abricœur	10		
Accueil familial	30		
Aide internationale	72		
Aides et Soins	54		
Cellule Logement	14		
Centre d'Accueil Norbert Ensch	32		
Centre de Réhabilitation Château de Colpach	62		
Centre de Transfusion sanguine	63		
Centre Intégré pour Personnes Âgées Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte	35		
Centre socio-thérapeutique	33		
Centre thérapeutique Kannerhaus Jean	34		
Croix-Rouge de la Jeunesse	46		
dropIn	15	Hariko	47
Epicerie sociales	16	Helpline sociale	18
Families First	35	HIV Berodung	65
Familljenhëllef	36	Interprétariat interculturel	19
Fonds de solidarité	17	Iris	56
Formations 1ers Secours	64	LISKO	20
		Maison de l'Adoption	37
		Maisons des Jeunes	48
		Maisons Relais et Crèches	49
		Offices sociaux	21
		Perspectives	38
		Psy-Jeunes	39
		Repas sur Roues	57
		Riicht Eraus	22
		Service adoption	40
		Service Ambulances	66
		Service Migrants et Réfugiés	23
		Shelter Research Unit	80
		TACT	24
		Unité cynotechnique	67
		Vestiaires	25
		Weesen-Elteren	41



**KNEIP**

La Croix-Rouge luxembourgeoise remercie chaleureusement la société Kneip et ses collaborateurs pour leur soutien dans la réalisation de son reporting annuel.

# Impressum

**Croix-Rouge luxembourgeoise**

44, Boulevard Joseph II L-1840 Luxembourg

**Adresse postale:** B.P. 404 L-2014 Luxembourg

**Téléphone:** 27 55

[info@croix-rouge.lu](mailto:info@croix-rouge.lu) | [www.croix-rouge.lu](http://www.croix-rouge.lu)

**Compte:** CCPL IBAN LU52 1111 0000 1111 0000

**Éditeur responsable:** Luc Scheer

**Coordination:** Vincent Ruck-Hechenberger

**Conception, rédaction et réalisation:** Alternatives Communication

**Rédaction:** Croix-Rouge luxembourgeoise

**Impression:** 1 500

Les informations contenues dans cette publication sont actuelles au 31.12.2020 à l'exception des informations relatives à la composition de la gouvernance, actuelle au 30.04.2021.



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](mailto:info@croix-rouge.lu)

© 2755  
[www.croix-rouge.lu](http://www.croix-rouge.lu)



La Croix-Rouge luxembourgeoise fait partie du  
Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.