

Résumé des activités du « Service Quartier », service de travail social communautaire de l'Atelier Zeralda - oppend Haus Pafendall de l'a.s.b.l. Caritas Jeunes et Familles, destiné au rapport d'activité annuel 2021 du Ministère de la Famille et de l'Intégration

1. L'Atelier Zeralda – oppend Haus Pafendall

L'Atelier Zeralda-oppend Haus Pafendall de Caritas Jeunes et Familles a.s.b.l. est un point de rencontre important pour les habitants du quartier Pfaffenthal et des quartiers avoisinants, Clausen, Neudorf et Grund. En effet, le Service Quartier, la Maison Relais pour enfants, le Service Kand a Famill et le Service Streetwork, sont des points de contacts primordiaux avec l'ensemble de la population du quartier. La rencontre avec les enfants du quartier est rendue possible grâce à la Maison Relais pour enfants. Le service Kand a Famill s'adresse aux familles des enfants de la Maison Relais et leur offre accompagnement et soutien. Le service Streetwork s'adresse aux jeunes des quartiers faubourgs. Ces trois services sont en étroite collaboration avec le Service Quartier, qui est actif dans le cadre du travail social communautaire. Le Pfaffenthal étant un quartier multiculturel avec une importante mixité sociale, l'objectif principal du Service Quartier est de rapprocher les habitants et de soutenir l'entraide. En effet, le quartier est composé d'un grand nombre de logements sociaux mais aussi de nombreux logements privés à coût élevé. Il y a une prédominance de nationalité luxembourgeoise et portugaise, mais beaucoup d'autres nationalités sont également présentes. La population varie d'année en année, en fonction des nouveaux arrivants et de ceux qui partent du quartier.

Les objectifs du TSC sont clairement définis et se déroulent en étapes, qui consistent dans leurs planifications, leurs réalisations et leurs évaluations. Ils nécessitent aussi la mise en œuvre de ressources humaines, financières et matérielles.

Les Objectifs suivants se rattachent à l'objectif principal et répondent aux besoins du quartier :

- Favoriser la rencontre, la solidarité et l'échange entre les habitants du quartier
- Favoriser l'inclusion sociale
- Valoriser l'identité des quartiers Pfaffenthal et Siechenhof
- Rechercher et travailler avec les ressources du quartier
- Favoriser l'accès à la culture, au savoir
- Donner une voix à chaque membre du quartier
- Motiver les membres du quartier à s'engager dans leur quartier pour une meilleure qualité de vie (empowerment).

1.1. Généralités de la population cible

Pour répondre au mieux aux besoins de la population cible et afin d'atteindre les objectifs du service, nous avons réalisé les différentes activités reprises dans le tableau ci-dessous.

Service Quartier Atelier Zeralda Caritas Jeunes et Familles asbl	Nombre de personnes encadrées	Adultes		Mineurs	
		Hommes	Femmes	Garçons	Filles
Arts & Potager	62	23	39		
Oekofest – Participation	77	8	15	19	35
Enquête de terrain	64	48	16		
Aide aux victimes des inondations	32	17	15		
Fête de Noël	102	59	43		
Stroossekaffi (ancien Kaffisstuff)	62	41	21		
Ecrivain public	68	30	38		
Soutien Covid19	143	82	61		
Bon voisinage	312	142	131	12	27
Qui Gong	11	4	7		
Journal « Am Pays »	25	16	9		
Zukunftswerkstatt	29	21	8		
« Fritten a Bicher »	10	3	7		

Seulement une partie des projets prévus pour 2021 ont pu être réalisés avec succès. Due à la crise sanitaire, nous avons adapté notre programme aux mesures instaurées par le gouvernement et aux besoins de la population cible du quartier. Nous avons essayé de donner lieu à des nouvelles activités mais il faut avouer que la population du quartier attend avec impatience la fin des mesures contre la pandémie pour pouvoir réaliser des fêtes et des activités ensemble sans restriction.

Le besoin central des habitants du quartier reste toujours de discuter et de retrouver des contacts sociaux. Nous avons donc continué à appeler les personnes isolées et à passer dans les rues pour des entretiens occasionnels.

Les projets qui sont nés pendant le confinement en 2020, sont toujours d'actualité :

- **Bon voisinage**

Nous aidons les personnes âgées et/ou vulnérables à trouver des associations pour faire leurs courses (tels que les scouts ou les jeunes voisins).

Une énorme vague de solidarité a été déclenchée par des petits gestes d'entraide. Les habitants du quartier se sont montrés responsables pour prendre soin de leurs voisins isolés et nous pouvons assister à de nombreux petits rassemblements dans la rue, tout en respectant la distance et les gestes barrières.

- **Stroossekaffi**

La demande de faire à nouveau une pause-café, un énorme succès en 2019, ne cessait de se faire entendre, aussi pendant l'année 2021. Comme la météo n'étant pas très favorable en 2021, nous avons proposé un café dans la rue, juste devant notre local, ce qui a très bien fonctionné. La « **Kaffistuff** » est désormais un "**Stroossekaffi**". Les rencontres dans la rue fonctionnent surtout lorsque le temps est favorable.

A chaque rendez-vous, il y a plus de participants qui emmènent leur propre tasse et leur propre biscuit. Nous avons même pu inclure des voisins timides dans ces rencontres et les motiver à nous contacter pour des suivis individuels dans le cadre de l'écrivain public. Ce « **Kaffi** » est devenu beaucoup plus spontané et dépendant du temps qu'avant. Les gens ayant besoin d'aide prennent l'occasion d'en parler pendant cette pause-café et il se trouve toujours un participant qui propose son aide. Un lieu de rencontre et de partage autour d'un café ou d'un thé, permet de lutter contre la solitude des habitants isolés. Dans ce lieu, après discussions, certains projets et activités peuvent voir le jour (p.ex. **Adapto, Retrouvailles, Time travel, Concert de midi, Participation au Pickup, Aide entre voisins, Vide grenier, malheureusement toutes annulées pour 2021**).

- **Porte ouverte « Jonk an Al » écrivain public**

Le service « **Jonk an Al** » est un petit service social de proximité que les habitants du quartier peuvent consulter. Depuis septembre 2014, cette action a connu un grand succès. Les demandes d'aide des habitants du quartier sont souvent liées aux problèmes avec le propriétaire de leur logement ou bien à des conflits avec les voisins. En ce sens, nous faisons donc surtout un travail de médiation et d'orientation.

Nous aidons surtout des personnes avec des troubles psychiques, des problèmes d'alcool, sans travail fixe, sans logement adapté et avec un niveau d'éducation très bas. Les logements sociaux hébergent souvent des familles dont les parents, lorsqu'ils sont arrivés au Luxembourg, n'ont pas pu trouver un travail en adéquation avec leur diplôme étranger car ils ne sont pas reconnus au Luxembourg. Ces personnes

travaillent sur des postes pour lesquels ils sont surdiplômés, ce qui peut créer un sentiment de mécontentement, entraînant souvent d'autres problématiques comme par exemple des dépressions. Une fois dans cette spirale descendante, les personnes ont du mal à s'en sortir sans accompagnement régulier.

Au début, nous avons prévu une permanence fixe de deux heures mais au fil du temps, nous nous sommes adaptés aux besoins des habitants du quartier et désormais nous fixons des rendez-vous pendant toute la semaine. Pour les difficultés concernant les enfants de ces personnes, nous avons une étroite collaboration avec les services « Kand a Famill » et « Streetwork » de l'Atelier Zéralda.

- **L'Atelier de l'Avenir « Bien vivre dans le quartier : ensemble vers l'avenir »**

Notre équipe, ensemble avec celle du « Streetwork », avait pu participer au projet « Zesummen an d'Zukunft » de Caritas Luxembourg, un projet qui avait comme objectif d'entendre la voix des plus démunis sur les sujets de notre société. L'objectif était de réfléchir ensemble à des idées permettant d'améliorer la qualité de vie dans le quartier autour d'un Leitmotif « Bien vivre dans le quartier : ensemble vers l'avenir ». Les thèmes retenus étaient :

- Améliorer la circulation dans le quartier : cette partie a été directement prise en main par le syndicat d'initiative.
- Un bon voisinage : les participants avaient fait plusieurs propositions pour améliorer les relations de voisinage dans le complexe des logements sociaux « am Béinchen », notamment l'organisation de vides grenier, la rédaction d'une lettre d'information pour les voisins (ceux qui organisent un évènement pouvant causer du bruit en avertissent les autres).
- Un centre pour le Pfaffenthal : il manque un certain nombre de points de rencontre pour les habitants comme une place centrale bien aménagée avec une cafeteria, un petit commerce de proximité ou encore un bancomat.
- Une Maison des jeunes pour le Pfaffenthal : il a été déploré qu'il n'existe plus de Maison des jeunes à Pfaffenthal.

Jusqu'à maintenant nous avons continué à travailler en groupe pour atteindre ces objectifs définis il y a quelques années. Cette année-ci, nous n'avons pas pu organiser une réunion d'évaluation, même si nous avons fait des réunions par visioconférence avec les différentes associations du quartier. Fin d'année la VDL nous a présenté son projet finalisé concernant la **place centrale**, lors d'une réunion chez nous au 8, rue Vauban. La présentation a été bien accueillie par les habitants du quartier et ensemble, nous avons discuté pour arriver à un consensus satisfaisant pour tous les acteurs. Nous sommes donc bien impliqués dans le réaménagement de la place centrale qui devrait être réalisé dans les 3 années à venir.

Un souhait des habitants du quartier, est d'avoir un **local de rencontre** accessible à tout le monde. (voir aussi local pour les jeunes). La Ville de Luxembourg nous a proposé d'utiliser 2 salles dans la nouvelle école

centrale pour le cycle 4 de la maison relais. Pour la population cible du Streetwork, nous allons continuer à proposer des activités au local dans la rue Laurent Ménager.

La **salle commune** du Travail Social Communautaire et du Service Streetwork à cette adresse doit être modifiée pour servir de local de rencontre. Il faudra y aménager une cuisine afin que les membres du quartier puissent entre eux en profiter pour organiser des soirées. Le confinement nous a donné du temps et des idées afin de pouvoir concrétiser ce projet. Un architecte, membre actif du quartier, a réalisé des plans pour modifier notre local de façon appropriée et économique.

Le bon voisinage a été un projet à part pendant cette année très spéciale et nous sommes fiers que le quartier s'est montré aussi solidaire pendant cette période si difficile. Nous aimerions continuer à promouvoir la solidarité et l'entraide pour qu'elles restent une partie de notre quotidien pour les années à venir.

- **La collaboration avec les associations locales.**

Des projets et des activités sont organisés principalement avec le Syndicat d'Initiative Luxembourg-Pfaffenthal (SILP), le Sang a Klang, la chorale Ste Cécile, les Sapeurs-Pompiers, Canopée a.s.b.l. et le EquiGaart a.s.b.l.

- **L'aide aux victimes des inondations du Pfaffenthal a été** initiée avec le Syndicat, nous avons assisté à des réunions pour aider les victimes à demander les aides financières et pour analyser les besoins de ces dernières afin de faire une collecte dans le quartier. Des entretiens individuels sont encore prévus pendant l'année 2022 pour garantir un suivi aux personnes en besoin.
- **Arts & Potager**, le projet de Canopée asbl nous offre la possibilité de participer à des projets d'arts et de réaliser ensemble les idées nées pendant des réunions avec les différents acteurs du quartier. Nous avons une très bonne collaboration avec eux et les projets planifiés pour 2022 promettent d'attirer un public différent de celui que nous avons eu jusqu'à présent.
- **Fête de Noël** : Pour les fêtes de fin d'année nous avons organisé une après-midi récréative dans le cadre des fêtes de Noël, étaient conviés à cette fête les parents des enfants de la maison relais ainsi que tous les habitants du quartier intéressés. Un spectacle de danse et de chants préparé par les enfants, ainsi que la vente de petits bricolages nous ont offert un peu de normalité pendant cette période difficile à vivre pour tout le monde.
- **Fritten a Bicher** : pour le 40^{ème} anniversaire de l'Atelier Zeralda, nous avons prévu une surprise spéciale pour le quartier. Nous aimerions rappeler l'histoire de l'institution, pour cela nous avons tourné des petits clips vidéo pendant l'année 2021, ceux-ci seront montrés lors de la fête en mars.

1.2. Tranche d'âge de la population cible

Age	Hommes	Femmes	Total
< 18	31	62	93
18 - 25	12	18	30
26 - 30	19	32	51
31 - 40	12	28	40
41 - 50	71	125	196
51 - 60	32	27	59
61- 70	30	65	95
71 - 80	22	28	50
+ 80	2	7	9
Inconnu	28	34	62
Total	259	426	685

Nous pouvons constater que pendant l'année 2021 nous avons attiré une population plus jeune. Probablement les nouveaux projets et la collaboration avec des associations plus tendance, nous ont rendu plus attractif pour la population jeune du quartier.

1.3. Nationalité de la population cible

Nationalité	Hommes	Femmes	Total
Luxembourgeoise	97	205	302
Ressortissants UE :			
Portugaise	26	87	113
Anglaise	4	7	11
Allemande	8	9	17
Néerlandaise	3	3	6
Espagnole	12	16	28
Française	18	14	32
Italienne	10	9	19
Ressortissants non UE :			
Sénégalaise	11	7	18
Brésilienne	5	4	9
Romanie	7	12	19
Arménie	8	5	13
Afghanistan	7	3	10
Jordanie	3	2	5
Bangladesh	4	2	6
Russie	10	8	18
Arménie	5	6	11
Éthiopie	8	13	21
Turquie	7	5	12
Grèce	4	6	10
Syrie	2	3	5
TOTAL	259	426	685

Le quartier Pfaffenthal peut représenter le Luxembourg en tant que quartier multiculturel. Nous soutenons la lutte contre le racisme et la xénophobie en rapprochant les différentes cultures pendant nos activités et fêtes. Les habitants ont la possibilité de faire connaissance à travers la nourriture et la danse, deux éléments qui sont présents dans chaque culture. Le nombre de participants des différentes nationalités est resté relativement stable.

Conclusion :

L'année 2021 a été une année difficile pour tout le monde. Les restrictions qui changent souvent et l'adaptation des activités propagent un climat qui manque de sécurité. Malgré les difficultés, les habitants du quartier sont restés motivés et ensemble nous avons continué à planifier des activités et des projets. Les inondations en juillet ont fait des dégâts énormes dans les quartiers Pfaffenthal, Grund et Clausen mais ont, à nouveau, montré de la solidarité entre les voisins et les membres du quartier.

« Mateneen gi mer eens » qui est notre Leitmotiv et les objectifs qui s'y rattachent, répond aux besoins du quartier surtout dans cette période difficile. La motivation croissante des habitants à s'organiser eux-mêmes nous démontre que nous sommes sur le bon chemin.

Nous avons pourtant bien des projets à réaliser en 2022, notamment le « am Pays » qui a été un peu délaissé en 2020 et 2021 et dont l'objectif est de le ranimer pour qu'il puisse à nouveau donner une voix à chaque habitant.

Le soutien mais également les demandes des habitants du quartier et des associations locales montrent l'importance et le degré d'intégration de l'Atelier Zeralda dans le quartier, qui se fait en grande partie grâce à son travail social communautaire constituant ainsi un fondement indispensable de notre travail.

Luxembourg, le 12 janvier 2021