

Rapport d'activités 2013

«Refuge Péitrusshaus centre d'urgence pour mineurs»

Rédaction: Caroline Ries

Co-rédaction : Martine Dostert,

Laurent Weber et Cathy Meyer



MINISTÈRE DE LA FAMILLE
ET DE L'INTÉGRATION
Grand-Duché de Luxembourg



VILLE DE
LUXEMBOURG



Solidarité Jeunes^{asbl}

Comptes bancaires : BANQUE DE LUXEMBOURG : LU83 0080 2413 5520 2001 – CCPLLULL : LU84 1111 7006 2692 0000

Agréments ministériels : EF/JN/BO/35 – EF/JN/BO/36 – EF/JN/BO/37 – EF/JN/BO/38 – EF/JN/BO/39 – EF/JN/BO/40 – EF/JN/BO/41 – EF/JN/BO/42 – EF/JN/BO/44
EF/JN/UG/05 - EF/JN/BO/63 – EF/JN/LE/03 – EF/AF/13– EF/AF/14 – SECO/RNAI/Ct 03/01/2012 – SANTE-88/12.

Sommaire

I.	Introduction.....	5
II.	Le fonctionnement du service.....	7
II.1.	Les missions	7
II.2.	Les objectifs	7
II.3.	Les principes	7
II.4.	Le déroulement d'un premier accueil	8
II.5.	Le travail avec les parents	9
II.6.	Le financement du service.....	9
III.	Le personnel	10
III.1.	Le travail de la psychologue au sein du Refuge Péitrusshaus	11
III.2.	Le travail de l'assistant social au sein du Refuge Péitrusshaus	12
IV.	Statistiques & constatations 2013	14
VI.1.	Chiffres clefs	14
VI.2.	Qui demande notre aide?	15
VI.3.	Le sexe et l'âge	15
VI.4.	La géolocalisation	17
VI.5.	La scolarité.....	18
VI.6.	Les nationalités.....	19
VI.6.	La situation familiale	20
VI. 8.	Lieu de vie habituel du jeune	21
VI. 9.	Dernier lieu d'hébergement du jeune.....	21
VI.10.	Dossier au Tribunal de la jeunesse.....	22
VI.11.	Problèmes rencontrés par le jeune	23
VI.12.	Demandes adressées par le jeune.....	25
VI.13.	Demandes adressées par l'entourage.....	26
VI.14.	Travail effectué.....	27
VI.15.	Qui a envoyé le jeune au Refuge Péitrusshaus?	28
VI.16.	Solutions trouvées après l'hébergement	29
VI.17.	Contact/démarches avec d'autres services/personnes	30
VI.18.	Analyse quantitative des demandes 2013	31

VI.19. Durée d'hébergement	33
VI.20. Demandes hors cadres	33
V. Supervisons& journées de réflexion.....	34
VI. Activités pédagogiques&thérapeutiques.....	35
VII. Présentations, rencontres, groupes de travail en 2013	36
VIII. Le comité de pilotage	40
IX. Facebook & Site internet.....	40
X. Conclusion et perspective.....	41
XI. Annexe	

I. Introduction

L'accueil de mineurs en crise est notre mission principale. L'ouverture 24/24 heures et 7/7 jours est la spécificité de notre travail. Au quotidien, l'équipe rencontre des adolescents qui sont en rupture institutionnelle ou familiale. Le but est la remise en lien des jeunes avec leur entourage. Dans la crise, le Refuge Péitrusshaus est un lieu où le jeune peut s'apaiser, se reposer, prendre du recul face aux difficultés qu'il rencontre. Le travail consiste à comprendre sa crise et ce qu'il est en train de vivre. La prise en compte du vécu subjectif du jeune fait partie de notre philosophie. Un bon nombre de jeunes s'adressent au Refuge en demandant un placement en foyer d'accueil. A première vue, la rupture semble la meilleure solution. C'est alors qu'on discute avec eux les pour et les contre d'une rupture. Notre concept pédagogique est fondé sur le principe de rendre le jeune acteur de sa situation.

En 2013, l'équipe du Péitrusshaus a rencontré une grande diversité de situations d'urgence. 101 dossiers ont été ouverts. Un travail d'orientation important a été réalisé. Certaines situations de crise ont pu être dénouées avec une médiation familiale, voir une mise en place d'un suivi ambulatoire par un service familial. La majorité de nos jeunes retournent au domicile après leur hébergement. De plus en plus de jeunes demandent un accompagnement psycho-social en dehors de l'hébergement. De ce point de vue, le travail ambulatoire au Refuge Péitrusshaus a gagné en importance.

D'ailleurs, ce qui a beaucoup interpellé l'équipe étaient les demandes croissantes de jeunes présentant des troubles du comportement. Ces jeunes se heurtent au monde adulte, sont en confrontation avec leur entourage et se voient souvent rejetés tant par l'environnement scolaire (primaire, secondaire), leur environnement familial et de temps à l'autre aussi par les services sociaux qui de leur côté sont arrivés à bout avec ces jeunes. C'est alors qu'ils se retrouvent au Refuge Péitrusshaus. De ce fait, les intervenants sociaux se sont beaucoup interrogés sur leur approche face à ces jeunes et la raison d'être du service Refuge Péitrusshaus.

Le présent rapport fournira dans le **chapitre II** des informations sur notre fonctionnement, nos objectifs et notre mission. Le **chapitre III** est consacré aux rôles et tâches liés aux postes de la psychologue et des assistants sociaux au Refuge Péitrusshaus. Dans le **chapitre IV** des chiffres concrets sont visualisés sous forme de graphiques avec des explications et constatations qui s'y rapportent. Le **chapitre V** fournira des informations sur les supervisions et journées de réflexions que l'équipe a organisées en 2013. Le **chapitre VI** tourne autour des activités thérapeutiques et éducatives proposées à nos usagers en 2013. Le **chapitre VII** donnera un aperçu sur les présentations de notre service, des rencontres avec d'autres professionnels et de notre présence dans certains groupes de travail. Le présent rapport sera clôturé par le **chapitres VIII** sur le rôle du média «Facebook» et du site Internet dans notre travail. L'équipe du Refuge Péitrusshaus vous souhaite une bonne lecture.

II. Le fonctionnement du service

II.1. Les missions

Le Refuge Péitrusshaus est géré par l'asbl Solidarité Jeunes ayant son siège à 33, rue Wilson L-2732 Luxembourg. Le service a été constitué en 2012 sous le statut «accueil socio-éducatif en institution de jour et de nuit selon la formule accueil urgent en situation de crise psychosociale aigüe (N°réf.EF/JN/UG/05).

La mission est l'aide rapide et ponctuelle en situation de crise pour des mineurs d'âge. Le service permet un accueil **24/24 heures** et **7/7 jours** par une équipe pluridisciplinaire pour une durée maximale de 5 jours ouvrables (une fois renouvelable). Le service est agréé pour un maximum de 12 jeunes, filles et garçons.

II.2. Les objectifs

- ❖ Aide rapide en situation de crise (p.ex. jeune en fugue, jeune mis à la porte, conflits avec les parents, expulsion de l'école)
- ❖ Offrir au jeune et à sa famille une prise de recul face au conflit
- ❖ Gérer au calme la situation de détresse avec les instances concernées
- ❖ Renouer le lien entre le jeune et sa famille
- ❖ Elaborer des projets de vie avec le jeune et apporter une aide à ses questions
- ❖ Eviter des placements précipités

II.3. Les principes

- ❖ La demande du jeune est au centre de notre intervention
- ❖ Participation active du jeune
- ❖ Confidentialité
- ❖ Aide volontaire
- ❖ Ecoute active
- ❖ Chaque crise peut apporter des changements positifs

II.4. Le déroulement d'un premier accueil

Lorsqu'un jeune se présente au Refuge, il est de façon générale reçu toute de suite. Dans tous les cas, le jeune est d'abord reçu seul. Parfois les adultes qui accompagnent le jeune prennent parole pour celui-ci ou demandent l'hébergement. Dans le premier entretien, l'intervenant cherche à clarifier la demande du jeune. Cette demande peut être explicite, implicite ou encore à définir. Ce premier contact est un moment très essentiel, parce qu'il s'agit d'établir un lien avec le jeune et de le réconforter dans sa situation. En tout cas, l'intervenant cherche à faire une évaluation de la situation du jeune, si possible en concertation avec un autre membre de l'équipe. En fonction de la demande du jeune, l'intervenant peut proposer trois pistes:

1.) l'hébergement au Refuge

Lors d'un hébergement l'équipe doit avant tout avoir l'autorisation du tuteur légal. Il suffit d'avoir l'accord oral; au cas où les parents se présenteraient toute suite, un papier sera signé. Si les parents sont d'accord (90% des cas en 2013), l'intervenant montre au jeune sa chambre et lui donne les draps de son lit et des produits d'hygiène si nécessaire ainsi que des habits pour dépanner le cas échéant. Pour chaque jeune un dossier est ouvert où les données personnelles, son horaire pour l'école, une copie de sa carte d'identité sont classés. Le jeune a accès à son dossier sous surveillance de l'intervenant social. Un rendez-vous avec les parents est fixé le plus vite possible. Mais de manière générale, les premières heures et jours qui suivent l'hébergement sont consacrées à la stabilisation du jeune. Pendant les jours qui suivent le vrai travail avec le jeune commence. Cependant beaucoup de jeunes nous demandent une prolongation du délai de 5 jours parce qu'ils ne se sentent pas encore à l'aise pour un retour en famille. Pour qu'ils soient prêts à retourner, certaines choses doivent être dites. On demande aux jeunes de noter ce qu'ils aimeraient dire aux parents lors du premier entretien. Souvent ils ont des difficultés à mettre des mots sur ce qu'ils éprouvent.

2.) le travail ambulatoire

Parfois les jeunes ne demandent pas à être hébergés, mais ils cherchent une écoute ou un soutien par rapport à une situation difficile. Dans ce cas l'intervenant fixe avec le jeune des rendez-vous selon sa disponibilité. En 2013 le travail ambulatoire a nettement gagné en importance.

3.) L'orientation vers d'autres services

Si le Refuge Péitrusshaus se trouve dans l'impossibilité de répondre à la demande du jeune (demande hors cadre), l'intervenant social cherche, dans la mesure du possible, à orienter le jeune vers d'autres services sociaux compétents dans la matière.

II.5. Le travail avec les parents

Le premier contact avec les parents se fait lors de la demande de l'autorisation d'hébergement, ceci étant un moment très sensible et propice pour un éventuel travail avec la famille. L'intervenant essaie de ne pas entrer dans une dynamique d'accusations, mais de comprendre comment les parents ressentent le départ de leur enfant. Il essaye de leur faire comprendre les effets bénéfiques d'une séparation temporaire. Dans les entretiens nous donnons le message, que ces tensions peuvent être l'occasion d'un changement positif au sein de la famille, permettant la levée de certains non-dits et évitant que les difficultés relationnelles aillent jusqu'au point de rupture (définitive). Pour le jeune la fugue ou le départ de la maison est souvent une tentative de diminuer les tensions, de chercher un recul par rapport à une situation conflictuelle. Lors de son hébergement on lui demande de mettre des mots sur ce qu'il éprouve comme invivable à la maison. Aux parents on demande la même chose et lors du prochain rendez-vous on tente la mise en commun.

II.6. Le financement du service

Les frais de personnel et les frais de fonctionnement du Refuge Péitrusshaus sont couverts moyennant une convention avec le Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse. Comme il s'agit d'une coopération avec la Ville de Luxembourg, celle-ci prend en charge les frais de locations et les charges de la maison, sise à 43, boulevard de la Pétrusse. Le

financement traditionnel de notre service représente un énorme atout pour la mise en pratique de notre concept.

III. Le personnel

En 2013, l'équipe du Refuge Péitrusshaus est restée la même qu'en 2012 tandis que les rôles et les tâches ont été concrétisés selon le modèle suivant:

Une partie de l'équipe s'occupe essentiellement de **la coordination** et du **suivi psycho-social** du jeune et de sa famille pendant et après l'hébergement au Refuge Péitrusshaus:

- Cathy Meyer, assistante sociale
- Caroline Ries, éducatrice graduée spécialisée en MA Strassenkinderpädagogik
- Laurent Weber, assistant social (contrat éducateur gradué)
- Martine Dostert, MA en psychologie
- Nicolas Colbach, assistant social

Les heures de travail varient entre 09h00-17h00, 12h00-20h00, 14h00-22h00 du lundi au samedi. Pendant les dimanches et jours fériés, les intervenants sont à tour de rôle en «disponibilités» pour d'éventuelles urgences.

Une autre partie de l'équipe assure **l'encadrement des jeunes** dans la maison 24/24 heures sur 7/7jours:

- Benoit Weber, éducateur diplômé
- Claude Remackel, aide éducateur
- Cristina Andrade, éducatrice graduée
- Iranete da Fonseca, éducatrice diplômée

La permanence dure généralement de 10h30-22h00/06-11h00 le lendemain. Leur présence est particulièrement importante lors du moment (sensible) de l'accueil du jeune. Leur travail consiste à mettre à l'aise le jeune à son arrivé, à prendre contact avec les parents, les écoles et le réseau social. En même temps, ils s'occupent du bien-être des mineurs hébergés et proposent des activités aux jeunes. Selon leurs disponibilités, ils contribuent aux entretiens familiaux.

III.1. Le travail de la psychologue au sein du Refuge Péitrusshaus

Entrer en contact avec les adolescents et leur transmettre le sentiment d'être compris et acceptés, ceci étant les bases nécessaires pour qu'un lien de confiance puisse s'instaurer et qu'un travail psychologique puisse être envisagé avec les jeunes. Des moyens très utiles pour construire ce lien: les activités thérapeutiques avec le cheval, activités culinaires, etc.

Au Refuge Péitrusshaus, la psychologue doit intervenir dans les situations de crise aigue: des idées suicidaires, des tendances à l'automutilation, des crises d'angoisses, des comportements agressifs, des symptômes suite à un traumatisme, des troubles du comportement, etc.

La psychologue joue un rôle important lors des entretiens parentaux et familiaux. Lors de l'entretien, elle tourne son attention sur l'état psychologique, le vécu, les besoins de chaque membre de la famille et soutient le travailleur social. La présence multidisciplinaire lors de l'entretien de famille permet de réaliser un diagnostic plus complet.

Après diagnostic, certaines situations nécessitent un suivi psycho-social. Dans ces cas, le jeune et ses parents sont accompagnés par la psychologue de façon alternée. Les suivis proposés sont de courte ou de moyenne durée. En cas de besoin, le jeune et/ou sa famille est réorienté vers un service adapté qui propose des suivis à long terme. La psychologue doit prendre en considération le travail qui a déjà été effectué avec le jeune et pour cela il doit établir et maintenir le contact avec les professionnels du secteur psycho-médical. La rédaction de rapports pour le juge de la jeunesse et les foyers d'accueil, demandes ONE fait aussi partie de ses tâches.

En parallèle du travail avec les clients, le psychologue doit veiller à l'hygiène psychologique de son équipe et les soutenir dans les prises de décisions. Entre autre elle doit organiser des groupes de travail internes et externes, organiser et mener des journées de réflexions en coopération avec la chef d'équipe.

III.2. Le travail de l'assistant social au sein du Refuge Péitrusshaus

En premier lieu, il est important de mentionner que l'équipe socio-éducative du Refuge est amenée à effectuer certaines tâches en commun telles que la réception téléphonique, l'accueil du jeune, la gérance des dossiers, la gestion de la caisse, l'inscription quotidienne des informations dans un dossier nommé le «Logbuch», la participation et la rédaction de rapport de réunions d'équipe, les relevés entre membres de l'équipe, la rédaction de rapports internes ainsi que les activités avec les jeunes. Bien entendu, une distinction se marque lorsqu'on observe les individualités liées au parcours de chaque acteur socio-éducatif puisque ce parcours est lui-même inspiré de sa formation et de ses expériences de vie.

- En rapport avec le jeune ;

L'assistant social au sein du Refuge est amené à effectuer un travail de réseau. L'objectif étant de faire connaître notre service à l'extérieur, de mettre en avant notre offre, de collaborer avec d'autres institutions sociales du domaine de l'aide à la jeunesse et de la protection de la jeunesse. Le public cible étant bien entendu prioritairement le jeune lui-même, le travail de réseau consiste également à collaborer avec plusieurs acteurs qui sont en contact avec le jeune, cela afin d'éviter le double emploi et afin de mettre en place avec le jeune des objectifs communs.

Plusieurs démarches administratives et suivis sociaux à court et à moyen terme pourront être offerts aux jeunes ayant une demande dans les domaines suivants; les différentes branches de la sécurité sociale, l'emploi, le logement sur le premier marché ou/et encadré, la budgétisation, l'ouverture à l'information de leurs droits et devoirs ainsi que la rédaction de rapports et demandes par la voie de formulaires (Juge de la jeunesse, office national de l'enfance, assistance judiciaire...).

Au niveau du travail individuel l'assistant social accueille, écoute et suit le jeune principalement en moment de crise, il effectue des entretiens individuels seul et des entretiens familiaux toujours en compagnie de notre psychologue. Il a la possibilité de les réaliser soit à l'intérieur, soit à l'extérieur de l'institution. **Le jeune reste au centre de toute intervention sociale**, ainsi il nous est primordial de tenter de construire une relation de confiance avec celui-ci. Nous mettons énormément l'accent sur sa demande: c'est-à-dire, ce que le jeune attend du Refuge Péitrusshaus et de quelle manière il conçoit ses projets de vie.

La multiplicité des problématiques avec lesquelles le jeune peut se présenter au Refuge Péitrusshaus entraîne fatalement des incidences qui se répercutent dans des domaines plus que variés; ainsi l'assistant social doit posséder la faculté de «lâcher prise» s'il ne sait pas correctement répondre à son besoin cela afin de l'orienter vers des services plus adaptés.

L'assistant social a également le rôle de «garder en ordre» les dossiers des jeunes (données complètes et correctes, rédaction de relevés effectués, statistiques à jour...). Il se porte garant pour l'encadrement et l'évaluation de stagiaires étudiants désirant devenir assistant social.

- En rapport avec l'équipe;

L'équipe pluridisciplinaire se tourne vers l'assistant social pour toutes questions en lien avec le droit de la jeunesse et la protection de la jeunesse, la sécurité sociale, le contrat de travail du secteur de l'aide sociale, le réseau social ainsi que la déontologie.

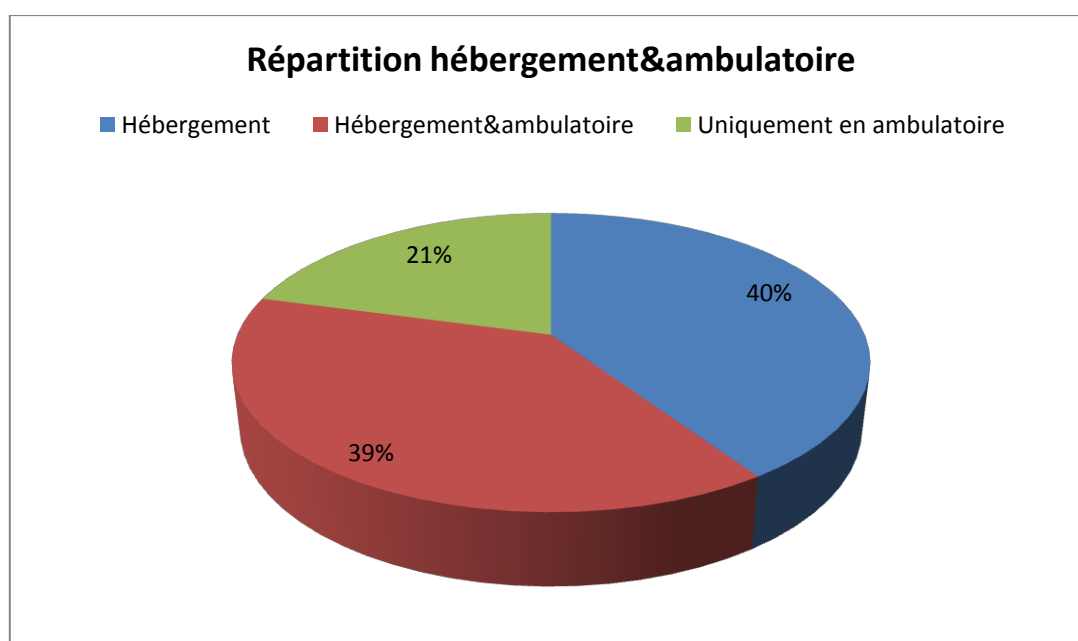
- En rapport à lui-même;

Il doit se former continuellement dans le domaine de l'aide à la jeunesse et la protection de la jeunesse afin d'effectuer un travail de qualité et d'actualité, d'autant plus que le Refuge Péitrusshaus est le premier et seul service à garantir cette prise en charge. Pour évaluer quantitativement le travail effectué l'assistant social réalise des statistiques de fins d'années.

IV. Statistiques & constatations 2013

VI.1. Chiffres clefs

En date du 1.1.2014, le Refuge Péitrusshaus comptait un **total de 175** jeunes accompagnés¹ depuis l'ouverture de notre service en décembre 2011. En 2013, **101** dossiers ont été ouverts, dont 86 nouveaux dossiers et 15 anciens dossiers². En 2013, l'équipe a été contactée **127** fois par un jeune ou par son entourage.



80 jeunes différents ont été hébergés en 2013 au Refuge Péitrusshaus. Pour ces 80 jeunes, le Péitrusshaus a effectué **108 hébergements**. La moitié des jeunes hébergés demandent après leur séjour au Refuge Péitrusshaus d'être suivi en ambulatoire.

¹ c.à.d. pour lesquels un dossier a été ouvert

² c.à.d. un jeune qui était suivi en 2011/2012 et qui est revenu en 2013

VI.2. Qui demande notre aide?

Notre population actuelle:

- jeunes en fugue du domicile, mis à la porte
- jeunes en crise d'adolescence
- jeunes cherchant protection d'un milieu de vie violent
- jeunes qui risquent un placement judiciaire en foyer d'accueil, centre fermé ou en établissement psychiatrique

Ne comptent pas parmi notre population actuelle:

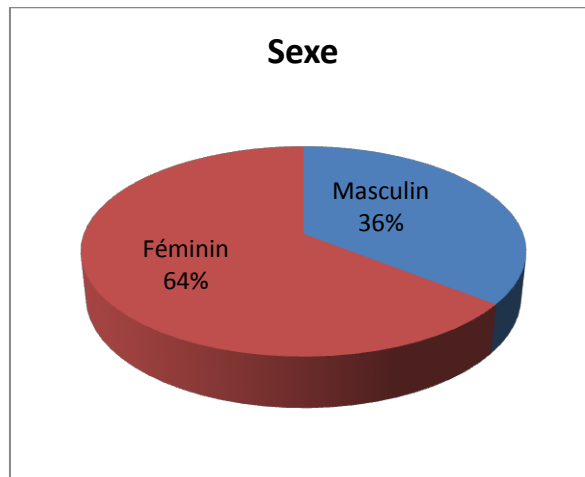
- jeunes vivant dans la rue, dans un squat
- jeunes en fugue d'un foyer d'accueil, d'un centre fermé
- mineurs étrangers non accompagnés (**MENA**)

Explications

Depuis notre existence nous avons rencontré rarement des mineurs qui vivaient dans la rue ou dans un squat. Une explication pourrait être que le réseau de la protection jeunesse qui est assez «protectif» au Luxembourg. Un mineur reste rarement dans la rue sans être détecté pendant une longue période; ce qui ne veut pas dire qu'il existe pas de jeunes «mal-logés». La plupart de nos jeunes a déjà fugué d'une structure. Mais au moment même de leur fugue, les jeunes «placés» ne se présentent généralement pas au Refuge Péitrusshaus par peur d'être dénoncés par notre service. En ce qui concerne les mineurs étrangers non accompagnés (premiers arrivants), l'équipe du Refuge Péitrusshaus a pu faire peu d'expériences en 2012/2013. Il reste à dire que ces jeunes trouvent rarement le chemin vers notre structure et sont d'avantage pris en charge par les services compétents dans la matière.

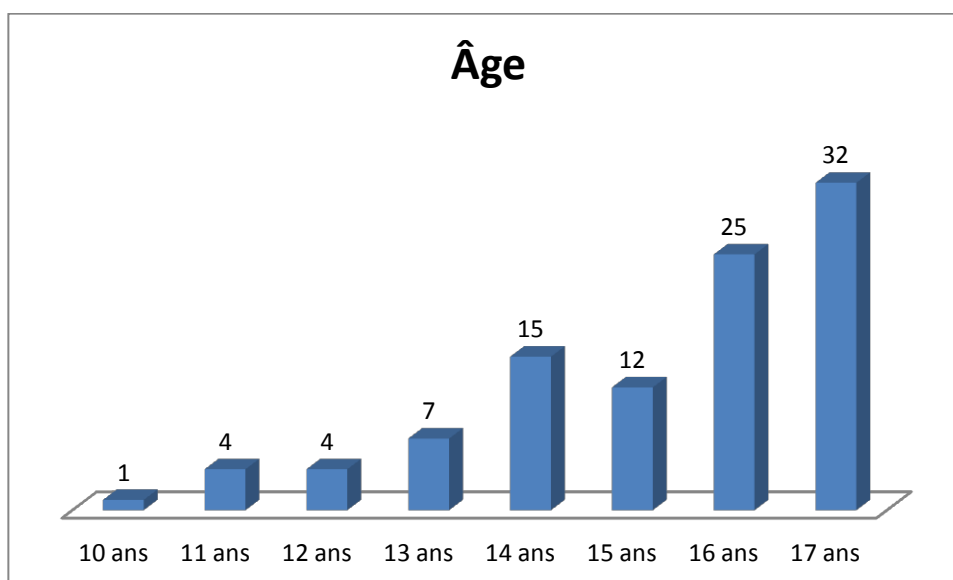
VI.3. Le sexe et l'âge

Les critères les plus utilisés pour décrire une population, sont le **sexe** et l'**âge**. Le Refuge Péitrusshaus comptait en 2013 un total de 65 filles (64%) et 36 garçons (36%). Les tranches d'âges les plus fréquentes sont celles de 14, 16 et 17 ans.



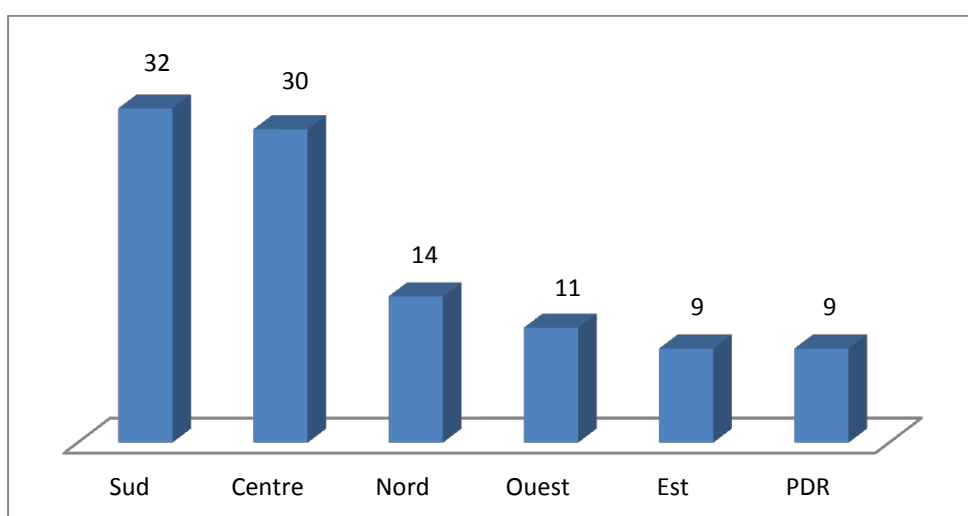
Graphique Nr°1

Nous avons constaté que le nombre de filles pour lesquelles un dossier au Refuge Péitrusshaus a été établi en 2013 est considérablement plus élevé que celui des garçons. Il se peut que les filles ont plutôt tendance à demander de l'aide auprès d'un service que les garçons; l'hypothèse qui devra être vérifiée. Pour mieux comprendre les problématiques exprimées par ces filles, une partie de l'équipe va participer au „Arbeitskreis Mädchenarbeit“, un groupe de travail initié par le Service national de la jeunesse, le Ministère de l'éducation nationale et de la formation professionnelle ainsi que le Ministère de légalité des chances.



Graphique N°2

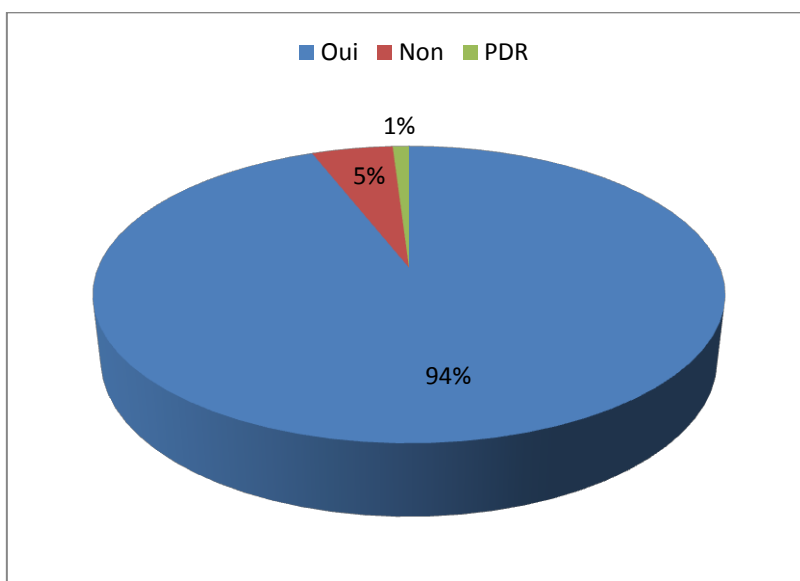
VI.4. La géolocalisation



Graphique N°3

La plupart des jeunes habitent au sud du pays. Notre travail de réseau 2013 était davantage ciblé pour le sud du pays. Avec notre participation au forum toxicomanie à Pétange et diverses présentations auprès de la Police Grand-ducale à Esch sur Alzette beaucoup d'acteurs sociaux du sud ont été mis au courant de notre existence.

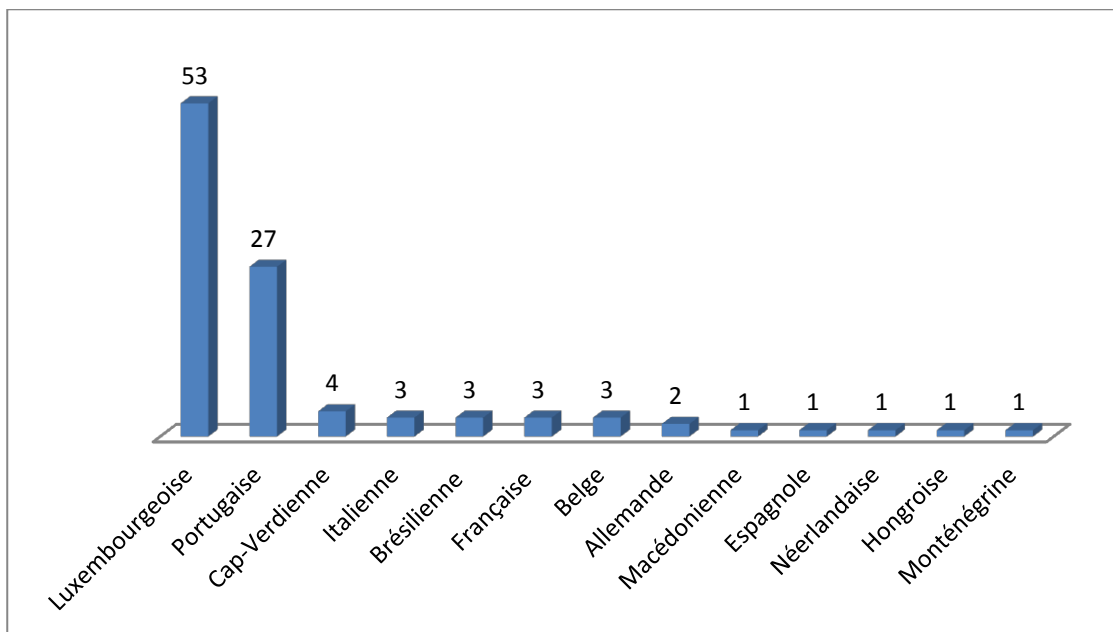
VI.5. La scolarité



Graphique N°4

94% des jeunes sont encore scolarisés. Beaucoup des jeunes ont poursuivi leurs études malgré leurs difficultés. Pour ces jeunes, l'école ou l'apprentissage représente une stabilité. Les 5% restants sont en décrochage scolaire ou étaient suspendus (temporairement) des cours.

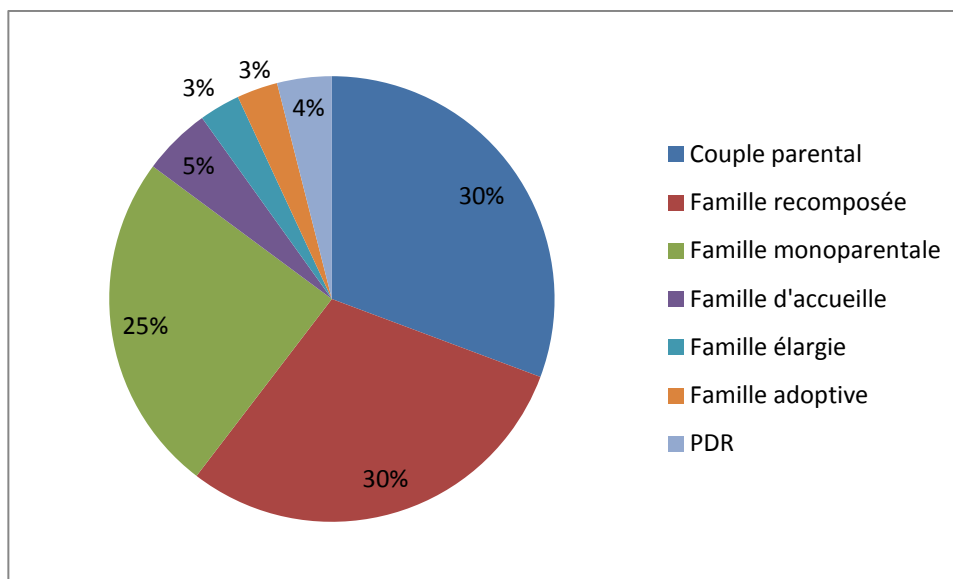
VI.6. Les nationalités



Graphique N°5

Selon les résultats obtenus, la majorité des jeunes accompagnés en 2013 était de nationalité luxembourgeoise, suivis des Portugais et des Cap-Verdiens. Cette répartition des nationalités est représentative pour la population vivant au Luxembourg.

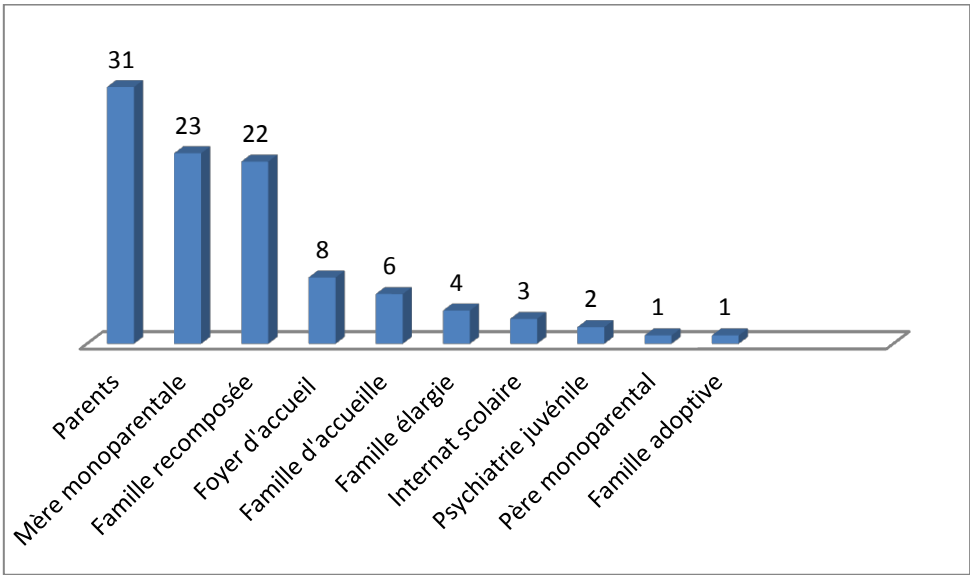
VI.7. La situation familiale



Graphique N°6

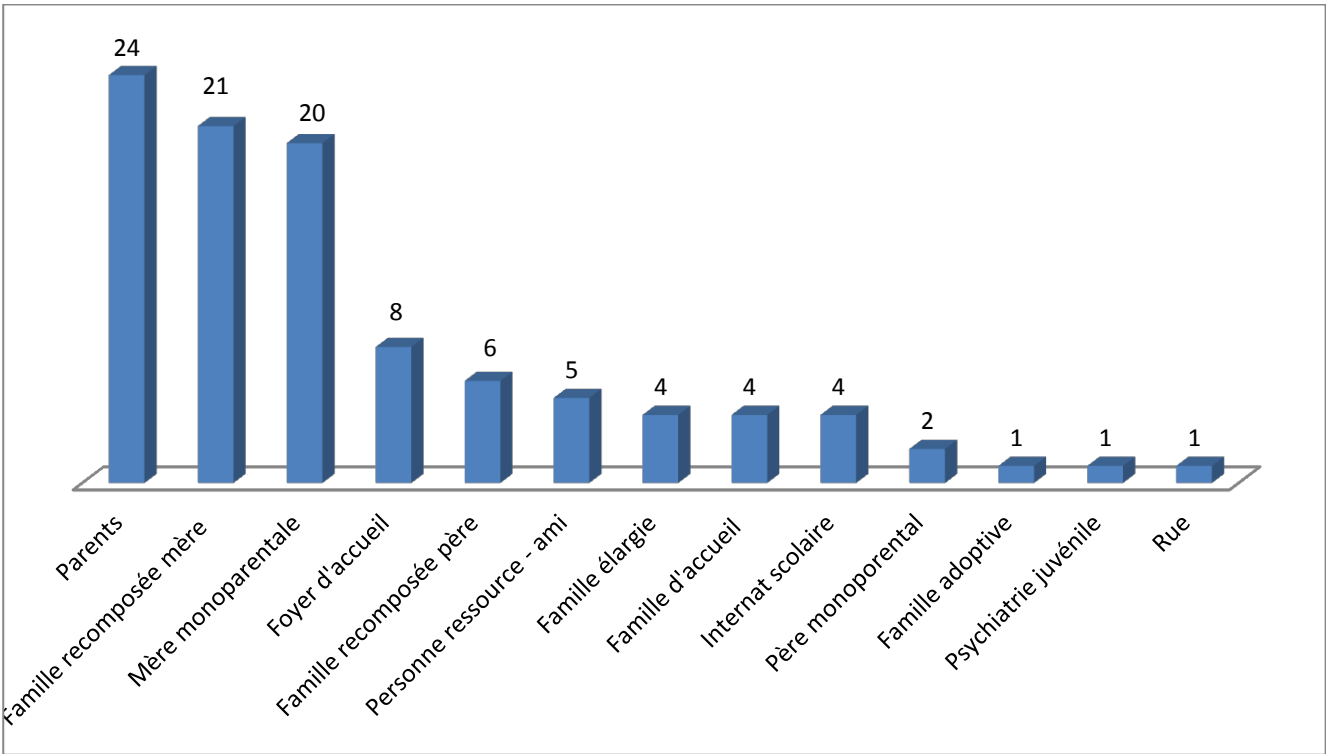
On peut conclure, que plus ou moins 1/3 (31) des jeunes habitent dans une famille traditionnelle et 2/3 (69) des jeunes résident dans un ménage où règne un autre modèle familial que le modèle nucléaire. Beaucoup de nos jeunes proviennent de familles recomposées (30) et monoparentales (25).

VI. 8. Lieu de vie habituel du jeune



Graphique N°7

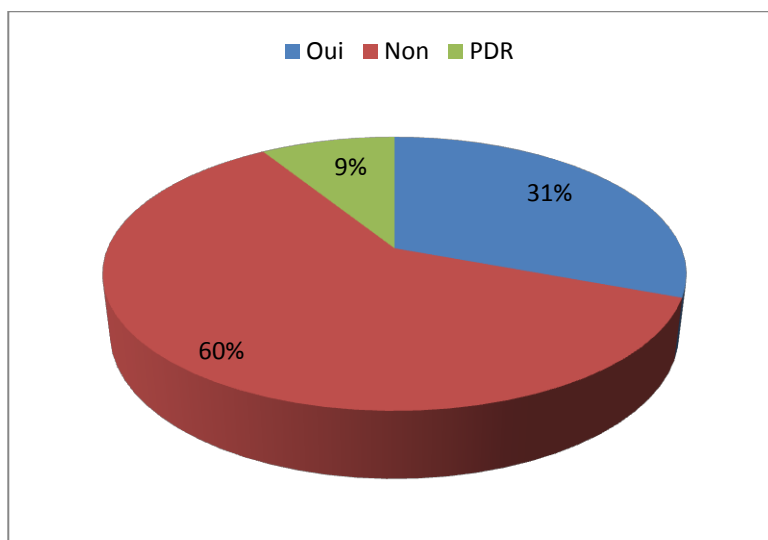
VI. 9. Dernier lieu d'hébergement du jeune



Graphique N°7

Le lieu de vie habituel du jeune peut différer du dernier lieu d'hébergement lorsqu'un jeune est en fugue, est logé temporairement chez un ami ou un quelqu'un d'autre (sans ou avec l'accord des parents). La majorité des jeunes qui s'adressent au Refuge Péitrusshaus proviennent directement du domicile familial.

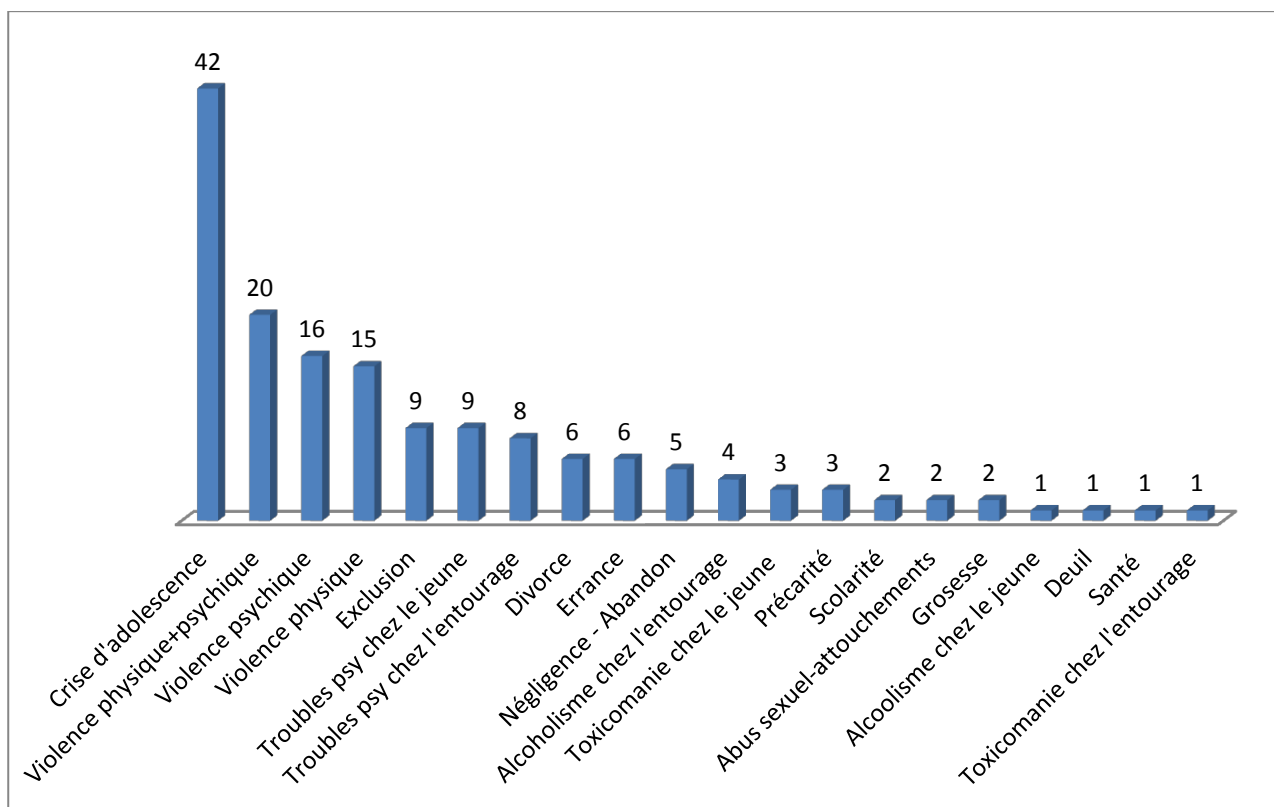
VI.10. Dossier au Tribunal de la jeunesse



Graphique N°8

La majorité des jeunes (60%) n'a pas encore de dossier au tribunal de la jeunesse lorsqu'ils demandent de l'aide auprès de notre service. Il se peut que l'équipe soit obligé de faire un signalement au tribunal de la jeunesse lorsqu'un jeune se trouve en «danger moral ou physique». Dans ces cas le contact direct avec les juges est bénéfique. En 2013, **neufs situations** ont dû être signalées (directement au juge de la jeunesse) par notre service. Comme le Refuge Péitrusshaus s'est également donné la mission de déjudiciariser dans la mesure du possible les interventions, l'équipe essaye toujours à mettre en place des aides volontaires. Dans certains cas un placement en institution a pu être évité grâce à l'intervention de l'équipe du Refuge Péitrusshaus.

VI.11. Problèmes rencontrés par le jeune



Graphique N°9

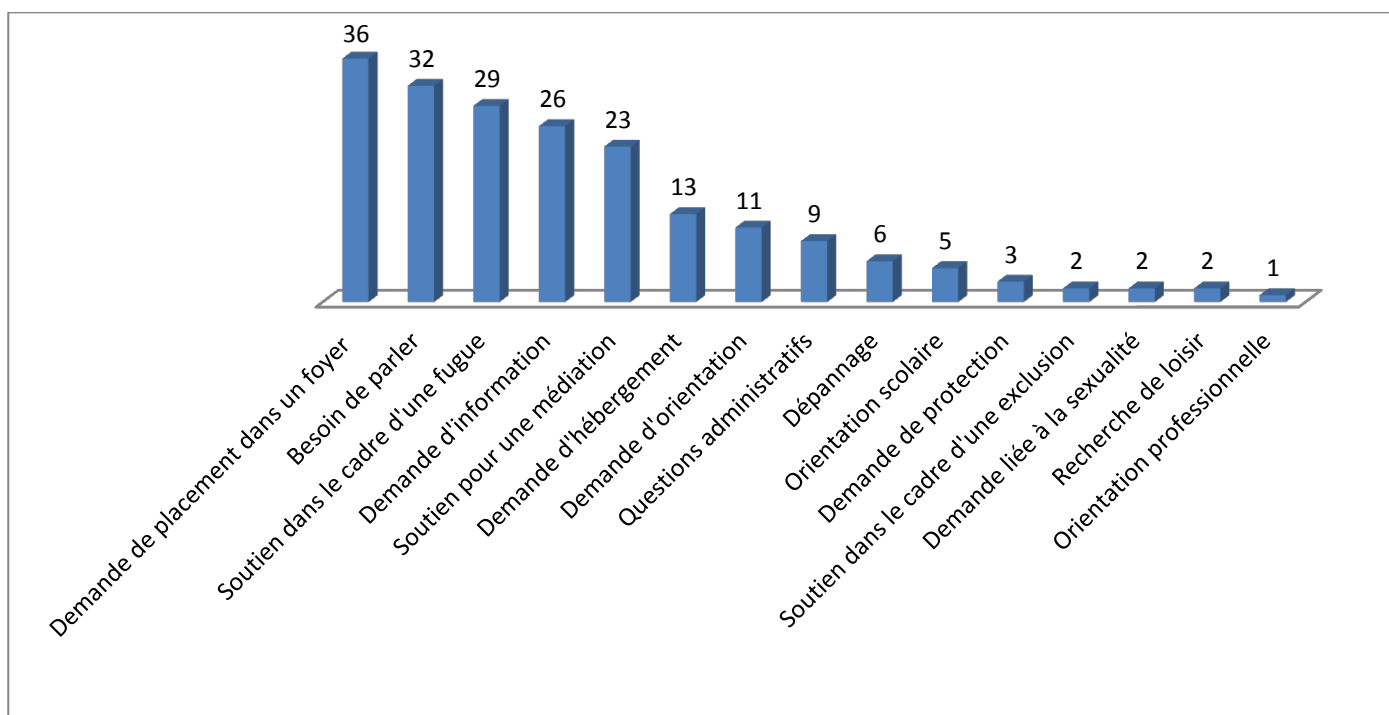
Types de problématiques rencontrés par notre population:

Comme on peut le constater la problématique la plus fréquente est celle de la **«crise d'adolescence»**. Par crise d'adolescence, nous entendons l'ensemble des troubles (p.ex. sauts d'humeur, attitudes de défi, opposition aux parents, comportements excessifs) en rapport avec la phase de transition entre l'âge enfant et l'âge adulte. C'est une phase très sensible qui parfois met la famille devant une véritable épreuve. Le jeune met en question les valeurs habituelles et s'affronte au règlement du monde adulte. Ils arrivent que les conséquences d'une crise d'adolescences soient graves (fugues, consommation d'alcool ou de drogues) et demandent l'intervention de professionnels. Dans ce cas, l'équipe du Refuge Péitrusshaus est intervenue en ayant par exemple établi ensemble avec le jeune et ses parents un règlement pour réorganiser la vie en famille. Un suivi à court/moyen terme a été proposé à ces familles.

Une deuxième catégorie très répandue est celle de la **«violence psychique et physique»**. En 2013, 51 fois un jeune a mentionné qu'il a subi une sorte de violence. Quelques exemples de violences rencontrées: allant de la baffe éducative aux insultes, rabaissements, menaces, chantage, dévalorisation, jugements et critiques, accusations jusqu'aux coups et blessures. Confrontés à ces jeunes, l'équipe est très vigilante et soucieuse quant à la bonne orientation/accompagnement vers des services appropriés (SCAS, protection de la jeunesse, Meederchershaus/service oxygène, alupse dialogue, etc). Aucun jeune n'est «envoyé» à la maison, s'il y existe un moindre doute pour son intégrité psychique ou corporel.

Les **«troubles psychologiques chez le jeune ou/et son entourage»** étaient également très fréquents en 2013. Beaucoup de nos jeunes, étaient déjà internés en psychiatrie infantile/juvénile. Ce sont des jeunes qui connaissent la vie en institution et pour lesquels aucune structure adaptée à leur besoins spécifiques n'a pu être trouvée: le retour en famille reste parfois la seule possibilité. De l'autre côté, nous avons aussi rencontré des parents qui souffraient de maladies psychiques et étaient eux même trop en crise pour s'occuper de leurs propres enfants.

VI.12. Demandes adressées par le jeune

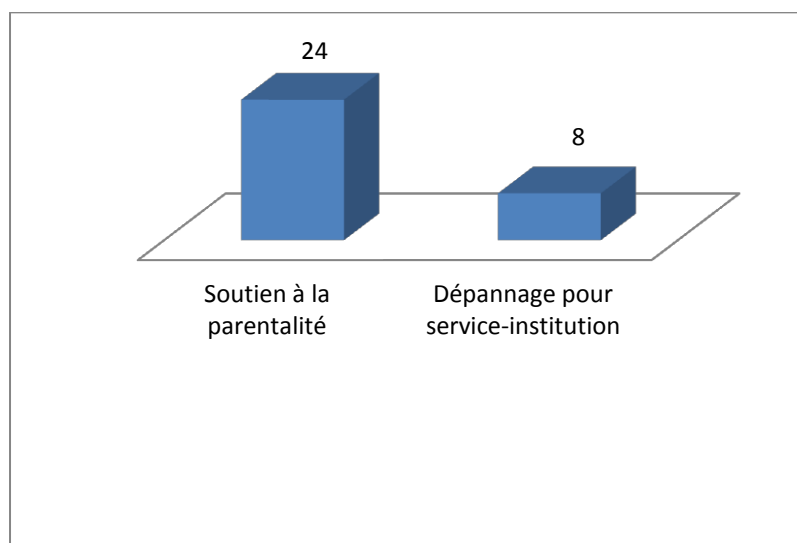


Graphique N°10

La plupart des jeunes nous demandent «**un placement dans un foyer**». C'est alors que notre travail commence: nous discutons ensemble avec ces jeunes les pour et les contres d'une rupture familiale ou institutionnelle. Dans certains cas, un placement est indiqué et inévitable pour redonner au jeune et à sa famille une certaine stabilité. Dans d'autres cas, il est même contre-indiqué. Pour faire une bonne orientation nous faisons appel aux professionnels (CPI, assistante familiales, SPOS, etc) qui accompagnent ce jeune et/ou sa famille depuis un certain temps.

Le «**soutien dans le cadre d'une fugue**» et le «**besoin de parler**» sont deux autres catégories très répandues. La fugue n'est pas synonyme de plaisir. Elle envoie toujours un message, et si le contexte ayant mené à la fugue n'est pas réglé, elle peut se répéter. Nous avons fait l'expérience que ces jeunes demandent souvent une écoute sincère et empathique. La fugue peut être l'expression de besoins non comblés (p.ex. besoin d'autonomie) chez le jeune.

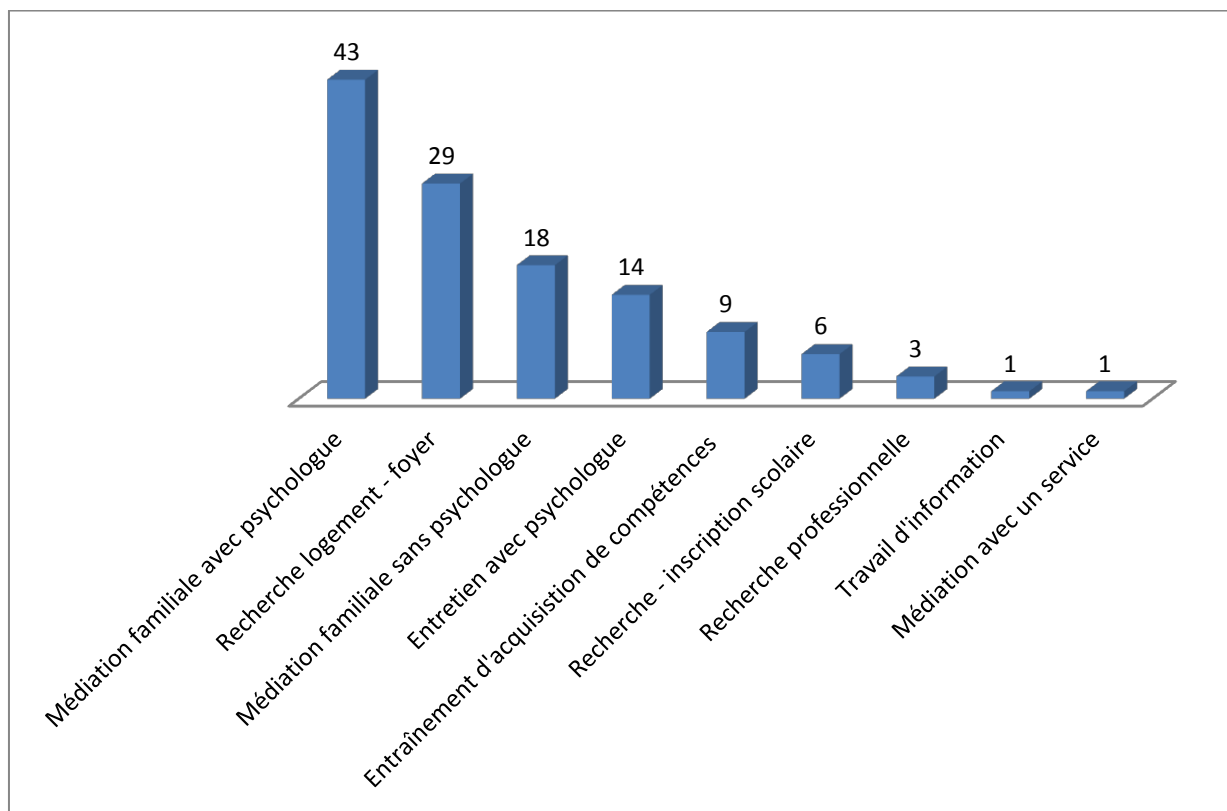
VI.13. Demandes adressées par l'entourage



Graphique N°10

Souvent ce n'est pas le jeune lui-même qui nous contacte, mais ses parents ou un service familial prend l'initiative de nous contacter; c'est ce qu'on attend alors par «**soutien à la parentalité**». Lorsqu'on parle d'un «**dépannage**», il s'agit de situations dont le Refuge Péitrusshaus a été contacté en urgence par le Parquet ou le Tribunal de la jeunesse pour héberger des jeunes/enfants dont il n'avaient d'autres places disponibles. On a pu constater un nombre croissant de demandes de placement du tribunal de la jeunesse, respectivement du Parquet général. En 2013 trois jeunes ont été «placés» par manque de places dans des structures spécialisées. Le Refuge Péitrusshaus essaye à tout prix d'éviter des placements judiciaires pour ne pas mettre en péril le concept pédagogique qui est fondé sur l'accueil volontaire. Dans d'autres cas, des foyers d'accueils internes/externes étaient demandeurs pour apaiser une crise d'un jeune/enfant qui leur a été confié.

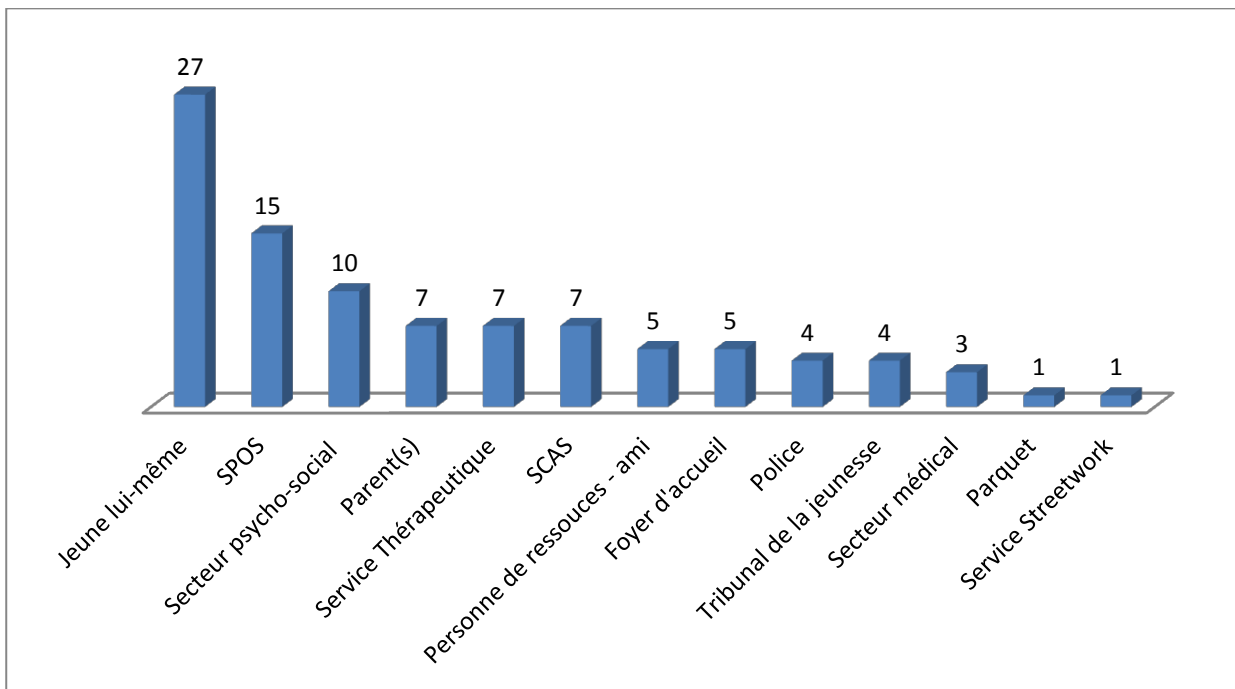
VI.14. Travail effectué



Graphique N°11

Dans la plupart des situations (61) une ou plusieurs **médiations** (avec ou sans la présence de la psychologue) ont été réalisées entre le jeune et sa famille. Le travail avec l'entourage du jeune fait partie de notre approche. 29 fois un jeune ou/et sa famille à été aidé dans la **recherche d'un foyer d'accueil**; dans ces cas le travail consiste à faire la demande ONE (office national de l'enfance), le cas échéant se concerter avec un CPI, se mettre en contact direct avec le personnel éducatif du foyer d'accueil et assurer la bonne relève avec ces derniers, accompagner le jeune et assurer un suivi à court ou moyen terme au Refuge Péitrusshaus si souhaité et nécessaire. Les jeunes ont aussi été soutenus dans leurs démarches quotidiennes d'intégration ou de réintégration professionnelle (rédaction de lettres de motivations et de CV) tandis qu'une orientation professionnelle approfondie a été plutôt proposée par des services appropriés (CPOS, ALJ).

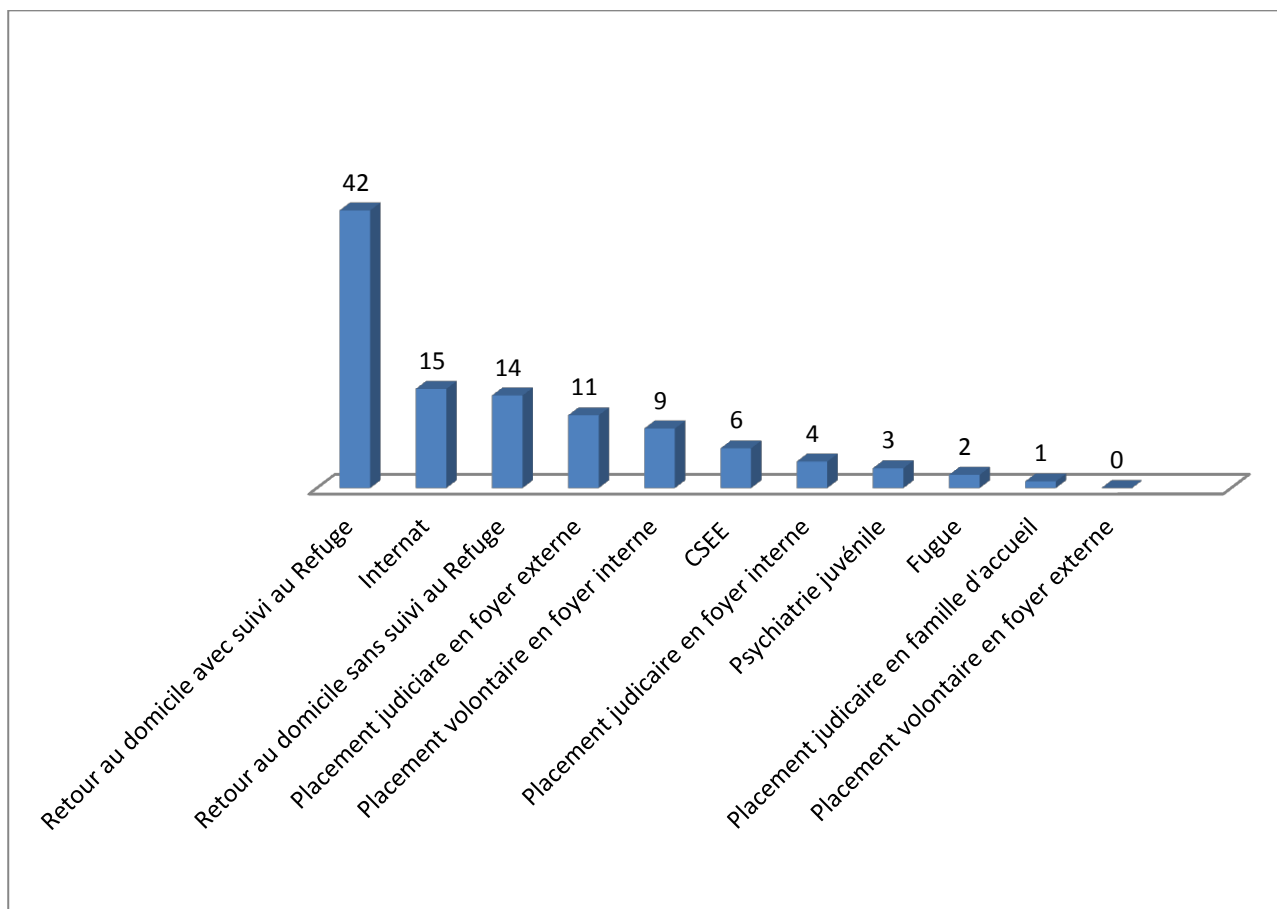
VI.15. Qui a envoyé le jeune au Refuge Péitrusshaus?



Graphique N°12

En 2013, nous avons remarqué que de plus en plus de jeunes ont été attirés par notre service suite au principe du «bouche à l'oreil». Un grand nombre indique avoir pris note de notre existence par le biais des affiches et des dépliants. Une autre partie (15) a été envoyé par le SPOS, suivi du secteur psycho-social.

VI.16. Solutions trouvées après l'hébergement



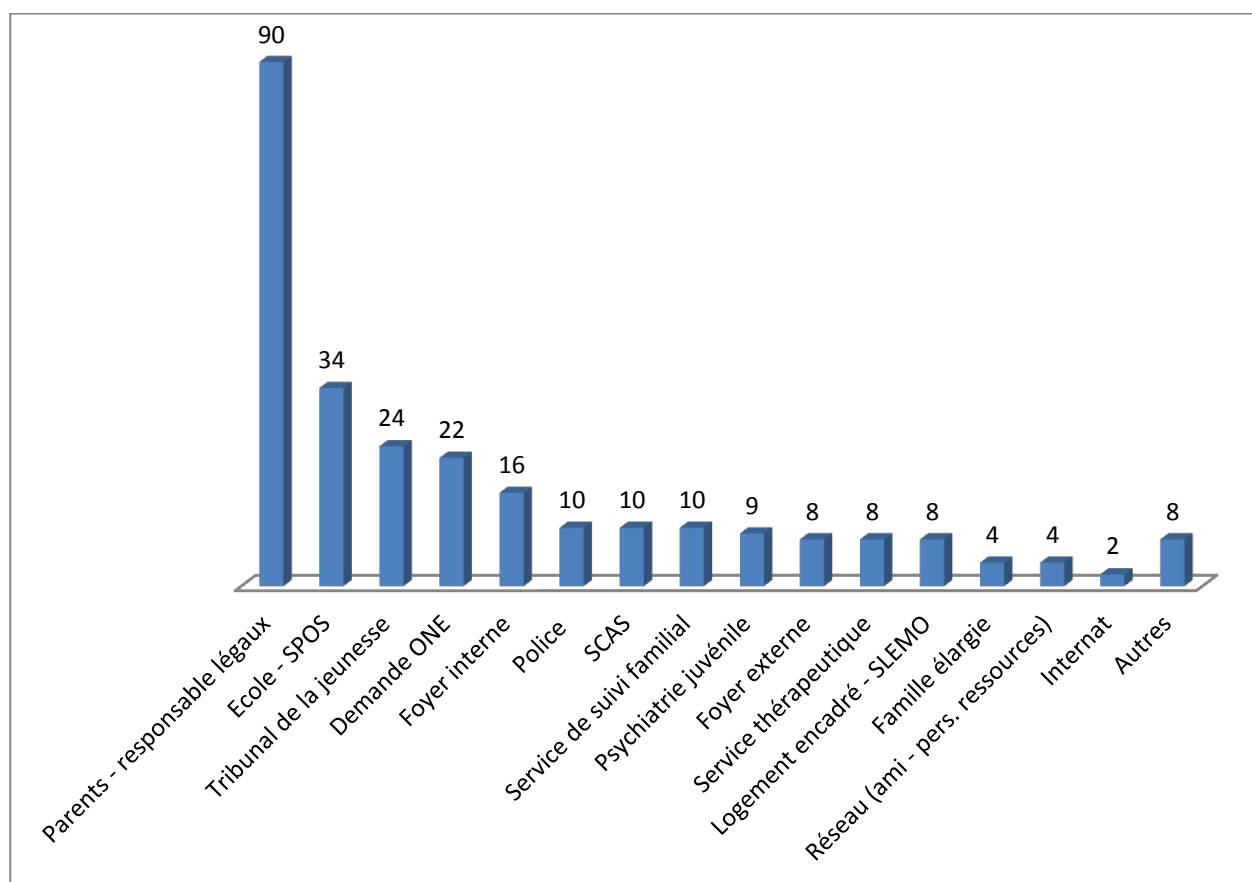
Graphique N°13

La plupart des jeunes (42) retournent au domicile après leur séjour au Refuge Péitrusshaus. Ce qui a interpellé l'équipe en 2013 était dans certains cas le manque de réponses adaptées aux besoins des jeunes. Le réseau interne de l'asbl Solidarité-Jeunes est certainement un atout dans le travail d'orientation. Grâce à ce réseau interne, un bon nombre de jeunes a pu être orienté vers:

- a.) un intervenant social du service familial et psychologique « HAUS 13»
- b.) une structure d'accueil tant pour le placement judiciaire (4 jeunes) que pour le placement volontaire (9 jeunes)

Dans plusieurs cas, des jeunes ont dû être placés au centre socio-éducatif par faute d'autres moyens. En ce qui concerne l'orientation vers des logements encadrés et des foyers d'accueil externes, les listes d'attentes sont très longues. En 2013, aucun jeune n'a pu être admis en logement encadré après son séjour au Péitrusshaus.

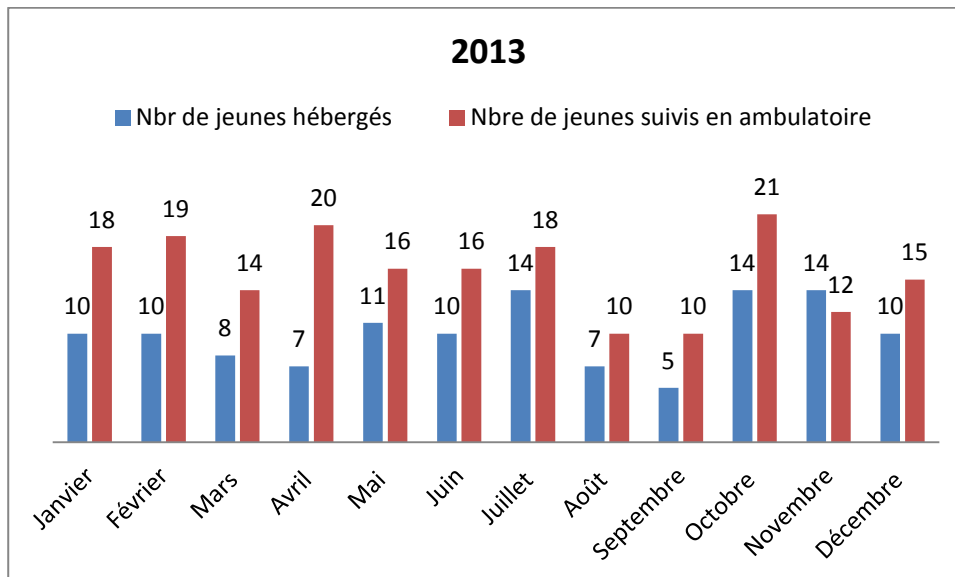
VI.17. Contact/démarches avec d'autres services/personnes



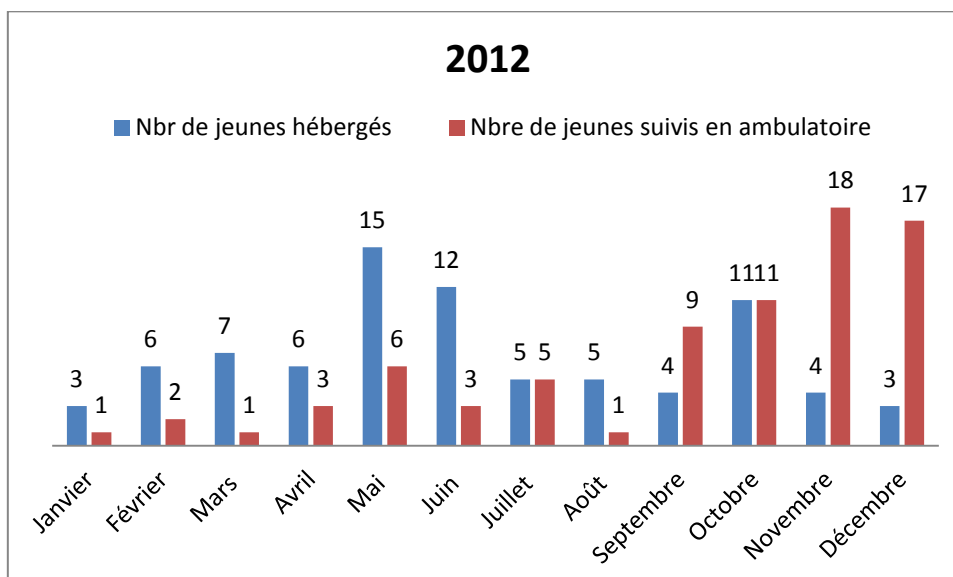
Graphique N°14

Les responsables légaux sont les personnes les plus contactées, ce qui démontre l'importance du travail de famille dans notre concept. Les écoles et les services psychologiques et d'orientation scolaire (SPOS) sont des partenaires privilégiés sur le terrain, suivi par le Tribunal de la jeunesse et l'Office national de l'enfance (ONE). Ces tendances ont été à peu près les mêmes pour 2012.

VI.18. Analyse quantitative des demandes 2013



Graphique N°15



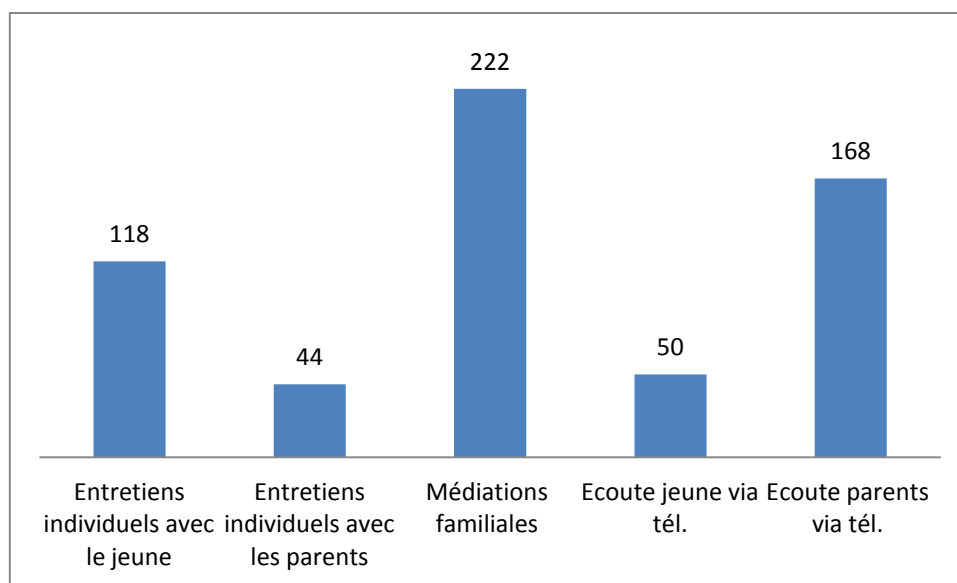
Graphique N°16

Le mois d'octobre 2013 était le mois le plus fréquenté. Un maximum de 21 différents jeunes ont été suivis en ambulatoire et 14 jeunes ont été hébergement durant ce mois. Le suivi ambulatoire regroupe les jeunes qui sont passés une seule fois ou qui passent régulièrement pour être soutenu

dans leurs démarches par un intervenant social ou par la psychologue.

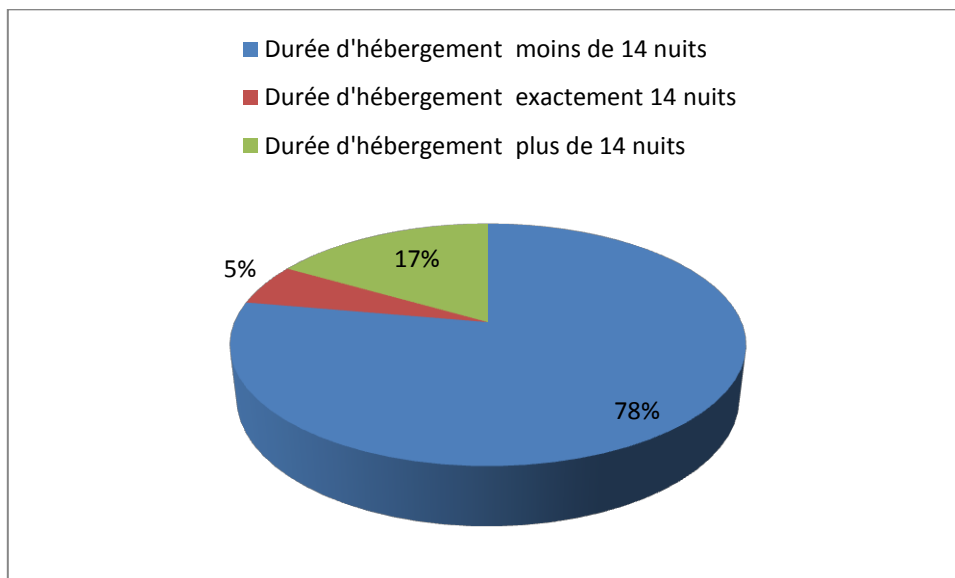
Durant l'année 2013 le **travail ambulatoire** a nettement gagné en importance. (cf. graphique numéro 17). En moyenne 10 jeunes sont **hébergés** par mois au Refuge Péitrusshaus (6,75 jeunes en 2012, cf. graphique page). La durée d'hébergement diffère pour chaque jeune. Un hébergement peut être plus ou moins étendu selon la problématique du jeune, selon les places libres dans des foyers d'accueil et les disponibilités des services ambulatoires pourront prendre en charge le jeune et/ou sa famille après son hébergement au Refuge. L'hébergement temporaire est un outil dans le travail d'intervention de crise. L'accomplissement des besoins primaires n'est souvent pas (dormir, manger, vêtements) la raison principale de la demande d'aide.

Au courant de l'année 2013 une nouvelle fiche statistique plus détaillée a été réalisée pour mieux retracer le travail social presté. Beaucoup de jeunes demandent un accompagnement **psycho-social** pendant et après leur hébergement au Refuge Péitrusshaus. A chaque hébergement il s'ajoute en général un travail administratif, un travail d'orientation, un travail de médiation familiale ou un travail psychologique. Ce travail est souvent très intensif, vue la courte période de l'hébergement. Parfois plusieurs médiations familiales sont réalisées lors d'un seul séjour. Voici un aperçu plus détaillé des différentes interventions en 2013:



Graphique N°17

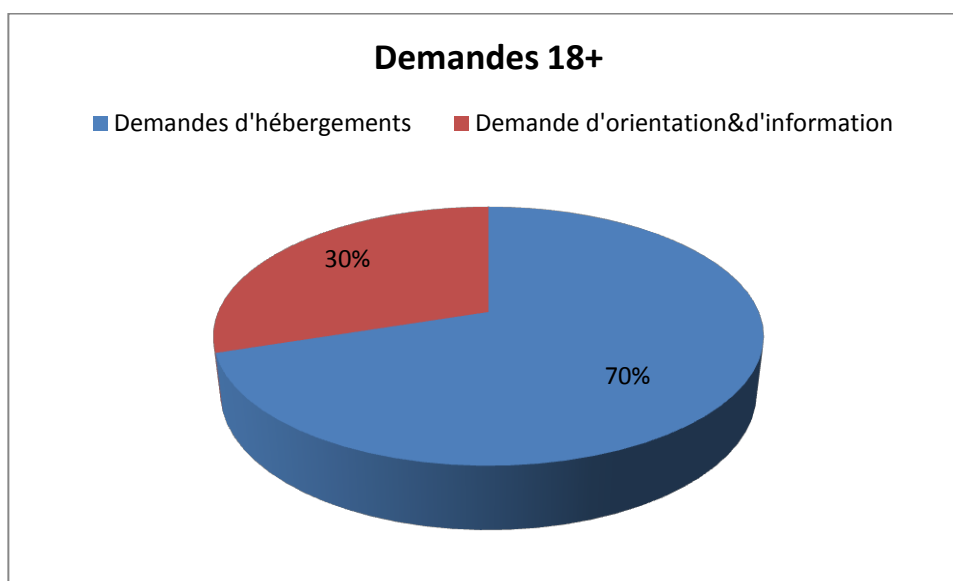
VI.19. Durée d'hébergement



Graphique N°17

En moyenne les jeunes restent 8 jours au Refuge Péitrusshaus. L'hébergement le plus court était d'une journée et le plus long était d'un mois, c'était dans le cas d'une jeune placée par le tribunal de la jeunesse (cas exceptionnel).

VI.20. Demandes hors cadres



Graphique N°18

En 2013, 48 jeunes majeurs (18-21 ans) ont demandé de l'aide au Refuge Péitrusshaus. La plupart des ces demandes étaient des demandes d'hébergement (70 %). Ces jeunes étaient mis à la porte de leur domicile familial, foyer d'accueil ou ont décidé de leurs propres grés de partir. Les autres 30 % étaient des demandes d'information ou d'orientation.

V. Supervisions& journées de réflexion

Vu qu'il s'agit d'un projet pilote, nous réservons une grande partie de notre travail à la réflexion de notre pratique. Une journée de réflexion et trois supervisions ont été organisées au cours de l'année 2013. Nous distinguons entre la journée de réflexion, qui est organisée par la responsable du service en coopération avec la psychologue et la supervision qui est proposé par un expert externe. Les thèmes de la journée de réflexion 2013 étaient notre fonctionnement interne, la répartition des tâches et la vision collective du Projet Refuge Péitrusshaus. Jacqueline Maun, directrice auprès de ABAKA un centre non mandaté pour jeunes en crise à Bruxelles propose à l'ensemble de l'équipe des supervisions régulières. En 2013 les thèmes traités étaient les suivants:

- Différence entre l'urgence, crise et danger
- Comment mettre en évidence la demande du jeune?
- La neutralité, l'impartialité lors des entretiens familiaux
- Discussion sur des cas de figures qui ont interpellé l'équipe
- Les limites des intervenants sociaux dans le travail de crise

VI. Activités pédagogiques&thérapeutiques

Dans un centre d'urgence il est souvent difficile d'organiser des activités en avance. Nous ne savons jamais combien de jeunes sont hébergés ou passent en ambulatoire. Il faut donc être créatif et spontané dans la planification, tout en sachant que l'essentiel est de partager des moments avec les jeunes. Voici un aperçu de ce qui a été proposé aux jeunes durant l'année 2013:

- Concert «de Läb»
- Pièce de théâtre «liaison carbonne» au Carré rotondes
- Visite foire
- Soirée littéraire Millefeuilles dans la maison des jeunes Bonnevoie
- Poetry Slam au Kulturhaus Nideranven
- Visite ancienne ville
- Escalade Parc Léi'h
- Activité basket à la Pétrusse
- Promenade avec chiens du asyle animal de Gasperich
- Fête médiévale à Vianden
- Visite musée Vauban
- Rapcontest au Exit 07
- Visite „Bei den Ieselcher asbl“
- Visite du marché de Noël en Luxembourg-ville et Dudelange et Fielgen
- Fête d'été: Grillade et cocktails avec jeunes au Refuge Péitrusshaus
- Sorties cinéma
- Pic-Nic dans le parc de la ville de Luxembourg
- Activité équestre au nord du Pays à Beaufort
- Participation du personnel et des jeunes à l' «Actioun aalt Gezai»
- Activité photos dans la Pétrusse
- Pièce de théâtre «Placement final» avec table ronde
- Fabrication de cartes vœux pour Noël

- Pâtisserie de «Boxemännercher» et «Lebkuchenhaus» à l'occasion de la visite du Grand-duc héritier et de la Grand-Duchesse héritière

VII. Présentations, rencontres, groupes de travail en 2013

Avril 2013: Participation du Péitrusshaus au congrès mondial des pédagogues sociaux

Le congrès mondial des pédagogues sociaux qui a eu lieu au Luxembourg avait comme thème en 2013 l'intégration, l'inclusion sociale et l'égalité des chances. Pour cette occasion, 500 professionnels de différents pays ont été accueilli au Luxembourg. Pendant quatre jours, l'échange entre collègues sur les pratiques, les défis concernant le travail était au centre d'intérêt. Pour cette occasion une visite guidée était organisé au Refuge Péitrusshaus.

Avril 2013 : Participation à la table ronde suite à la pièce de théâtre «Placement final»

La pièce «Placement final» montrée au Théâtre du Centaure tournait autour de la maltraitance des enfants et l'intervention de professionnels dans des familles concernées. Le Refuge Péitrusshaus était invité à assister à une table ronde avec d'autres experts du terrain.

Juillet et Août 2013: Passage dans différentes Maisons de jeunes du pays

Durant les mois d'été qui sont généralement moins fréquentés, l'équipe a pris l'initiative de passer auprès des différentes maisons des jeunes pour présenter le fonctionnement du Refuge Péitrusshaus et distribuer des dépliants, cartes de visites et des affiches.

Octobre 08 au 11: Participation au Forum de prévention des toxicomanies, des conduites

à risques et de la violence

Le forum de prévention des toxicomanies a été organisé et coordonné par la Maison de Jeunes de Pétange. Différentes institutions étaient conviées à présenter un atelier. Les jeunes qui étaient amenés à participer aux différents ateliers provenaient du Lycée Technique Mathias Adam et du

Lycée Technique Nic Biver. Durant ces trois jours de présentation, une partie de l'équipe du Refuge Péitrusshaus a eu l'occasion d'animer un atelier sur le thème de la communication. Les ateliers duraient approximativement 45 minutes par classe. Ce temps était divisé en plusieurs phases:

Une partie théorique: le but était de leur apporter des bases théoriques concernant la communication et de leur permettre d'évoquer ce qu'ils entendent à travers le mot «communiquer». Nous avons également profité d'un laps de temps pour présenter le Refuge et le travail que nous y effectuons.

Une partie pratique: reprenant trois jeux pendant lesquels notre travail sur la communication était principalement pensé afin de démontrer que la communication est un domaine extrêmement complexe et qu'il est très difficile de faire passer un message clair et concis à celui qui réceptionne ce même message. Toute personne a son cadre de référence, avec ses valeurs, son histoire, ses expériences de vie, son langage corporel, sa culture etc., ainsi l'interprétation d'un même message peut fortement varier entre différents interlocuteurs.

En bref, nous rencontrons souvent des familles où il existe une réelle difficulté de communication; communication inexistante, messages faussés, interprétation personnelle, communication violente etc.

Septembre, octobre, novembre 2013: Présentation Police Esch sur Alzette

Dans un rythme de 3 fois par semaine, l'équipe a présenté à tour de rôle son service auprès des différents agents de la Police Grand-ducale du Sud.

Octobre 2013: Participation à la formation «Identifikation und Betreuung/Begleitung von Betroffenen des Menschenhandels»

Le ministère de l'égalité des chances (MEGA) qui est en charge du volet assistance des victimes de la traite a proposé une formation à différents acteurs du social dans le but d'informer sur les travaux législatifs et réglementations nationales et internationales en cours et de promouvoir un échange entre ces derniers. Le Refuge Péitrusshaus et un membre de la direction de Solidarité Jeunes ont participé pour une première fois en vue d'une éventuelle coopération.

Décembre 2013: Présentation du Refuge Péitrusshaus à l'Université du Luxembourg

Les intervenants sociaux ont présenté le service et les problématiques rencontrés dans le travail avec les jeunes dans un séminaire sur la «pauvreté et précarité au Luxembourg» auprès des étudiants du Bachelor en sciences sociales et éducatives.

Décembre 2013: Visite du Grand-Duc héritier et de la Grand-Duchesse héritière au Refuge Péitrusshaus

Dans le cadre de leur visite annuelle de la Ville de Luxembourg, le Grand-duc héritier et la Grande-duchesse héritière ont visité le Refuge Péitrusshaus. Le couple était particulièrement intéressé à rencontrer l'équipe pluridisciplinaire et des jeunes concernés. Pendant un moment intime sans présence de la presse, le couple a eu un moment d'échange avec des (anciens) jeunes hébergés.

Durant l'année 2013: Participation au Arbeitskreis Mädchenarbeit (AK Mädchenarbeit)

Le Refuge Péitrusshaus a participé à 4 réunions de ce groupe de travail dont il fait part depuis 2013. Les réunions avaient comme but l'échange d'informations générales concernant le travail avec des filles au Luxembourg et l'organisation d'événements à thème spécifique. Quelques membres de l'équipe ont participé à un symposium en collaboration avec l'Université du Luxembourg sur le sujet «La théorie rencontre la pratique» dont le but était de combiner l'expérience des acteurs sociaux sur le terrain avec l'aspect théorique des étudiants de l'université. Pour la journée internationale de la fille le 11 octobre: ce groupe de travail a fait une action en Luxembourg-Ville pour sensibiliser le public à ce sujet.

Durant l'année 2013: Coopération avec l'Office nationale de l'enfance au niveau du numéro 116 000

Au Luxembourg le service 116 000 est organisé par l'Office National de l'Enfance (ONE), administration publique du Ministère de l'éducation nationale, de l'enfance et de la jeunesse, en collaboration avec la Police Grand-Ducale. Le Refuge Péitrusshaus est un conçu comme un partenaire sur le terrain pour prendre en charge des jeunes et leurs familles ayant composé le 116 000 en dehors des heures de bureau de l'Office nationale de l'enfance.

VIII. Le comité de pilotage

Le Ministère de l'éducation nationale, de l'enfance et de la jeunesse, la Ville de Luxembourg et Solidarité Jeunes asbl ont décidé lors d'une première rencontre 2010 de la mise en place d'un comité de pilotage permanent se composant d'experts issus du domaine de la protection et de l'aide à la jeunesse; notamment du Parquet général, du Tribunal de la jeunesse et de la Police Grand-ducale. Ce comité s'est réuni deux fois durant l'année 2013.

IX. Facebook & Site internet

Le recours aux médias sociaux continue d'évoluer et de s'étendre. L'équipe s'est questionnée sur une éventuelle mise en place d'une page Facebook pour son propre service. Les défis d'ordre déontologique et les risques potentiels emmenaient l'équipe à une longue discussion autour des pour et les contres de la présence du Refuge Péitrusshaus dans les médias sociaux. Fin de compte il a été décidé de mettre en place une page Facebook pour augmenter la visibilité de notre service, surtout auprès des jeunes; notre population cible. Facebook nous donne également la possibilité de transmettre notre façon de travailler, de garder le contact avec des anciens hébergés et de partager nos activités. Contrairement au foyer d'accueil classique, le Refuge Péitrusshaus cherche le contact direct avec le jeune pour l'informer de l'existence de notre service. Une stratégie de gestion de risque représente est le contrôle journalier du site par nos intervenants sociaux. Depuis, juin 2013 le Refuge Péitrusshaus est également présent sur les sites suivants www.refuge.lu et www.peitrusshaus.lu.

X. Conclusion et perspective

L'année 2013, notre deuxième année de fonctionnement, était marquée par une population très diversifiée. Nous pouvons signaler une augmentation des demandes reçues par rapport à notre première année de fonctionnement (75 jeunes en 2012 contre 101 jeunes en 2013).

Ce qui a le plus interpellé l'équipe en 2013, était le manque de structures adaptées aux besoins des jeunes rencontrés. Certains d'entre eux ont un passé institutionnel énorme. C'est l'exemple d'une jeune qui a commencé son parcours à l'âge de 12 ans au centre fermé, puis séjournait dans différents foyers d'accueil respectivement thérapeutiques pour en finir dans un établissement psychiatrique juvénile duquel elle fuguait à plusieurs reprises. Sa dernière fugue vers l'étranger durait un an et demie. A son retour les autorités ont décidé un placement («congé») en famille élargie. Fin de compte la jeune se retrouvait au Refuge Péitrusshaus et demandait un hébergement temporaire. D'autres on dû être placés en centre fermé par manque de solutions adaptées.

Cette population très diversifiée a fait que nous nous sommes beaucoup questionnés sur notre raison d'être et notre place dans le réseau social. Une grande partie de notre travail en 2013 consistait à sensibiliser le monde social au Luxembourg pour notre concept pédagogique et notre approche envers les jeunes. Lors de nos présentations, nous mettons l'accent sur le fait de ne pas être confondu aux foyers d'accueil classique. Dans notre approche, l'hébergement est conçu comme un outil de travail qui contribue à dénouer une situation conflictuelle entre le jeune et sa famille. Parfois il/elle retourne à la maison, parfois la famille ou un juge décide d'un placement en foyer d'accueil.

Il reste à dire que le Péitrusshaus est la première adresse au Luxembourg à offrir aux mineurs une possibilité d'accueil (presque inconditionnel) limité à quelques jours. En 2014, l'équipe a prévu d'intensifier le travail de réseau et de rencontrer d'avantage des professionnels du terrain.

**Siège et direction**

33, rue Wilson
L-2732 Luxembourg
Tél. : 490 420
Fax : 490 467

RCSL n° F 8910