

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 2022 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. définie comme une maison pour tous, a ouvert ses portes le 6 mars 1982. Cette institution est un pilier important pour les habitants du quartier Pfaffenthal et des quartiers avoisinants, Clausen, Neudorf et Grund.

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. Le Pfaffenthal représente actuellement un mix de nationalités avec une prédominance de nationalité Française et Luxembourgeoise. 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
« Den Atelier Zeralda feiert säi 40. Gebuertsdag! » - « Fritten a Bicher »	216	46	72	46	52
Nopeschfest	42	14	16	7	5
Quartiersfest - 40 Joer Atelier Zeralda	231	54	66	52	59
Urban History Festival	26	12	6	5	3
Pafendaller Floumaart	152	32	75	17	28
Chrëschtfeier am Atelier Zeralda	219	45	68	49	57
Soirée Zeralda - Repas traditionnel partagé	50	16	19	7	8
Journal « Am Pays »	17	9	8		
Bon voisinage	39	7	18	5	9
Ecrivain Public "Jonk an Al"	10	2	8		
Kaffisstuff	21	7	12		2
Aide aux victimes des inondations	6	2	4		
Arts & Potager & RDV au jardin (Canopée Asbl)	81	26	29	11	15
Zukunftswerkstatt / Atelier de l'Avenir « Bien vivre dans le quartier »	22	13	9		

Nous avons essayé de faire naître de nouvelles activités et de renouveler d'autres activités en tenant compte des idées apportées par nos habitants. Désormais, les habitants attendent avec impatience les projets qui auront lieu dans les prochains mois à venir, sans pandémie, ni restrictions.

Le besoin central des habitants du quartier reste toujours de discuter et de retrouver des contacts sociaux. Les projets qui sont nés pendant le confinement en 2020, sont toujours d'actualité et ont même pris une autre forme :

- **Bon voisinage**

Nous proposons des aides à tout habitant du Pfaffenthal dont personnes âgées et/ou vulnérables, afin de leur permettre de trouver des associations pour faire leurs courses (tels que les scouts ou les jeunes voisins). Généralement, les habitants qui nous connaissent n'hésitent pas de passer nous voir en cas de nécessité.

Une énorme vague de solidarité a été déclenchée lors des isolements de 2020 et 2021 par des petits gestes d'entraide. Des gestes qui se sont maintenus ou même déclenchés chez d'autres en 2022. Les habitants du quartier se sont montrés de plus en plus responsables pour prendre soin de leurs voisins.

Nous avons constaté que de plus en plus de personnes utilisent l'application HOPLR pour offrir leur « Aide voisine » aux habitants du quartier. Dans cette application les membres peuvent proposer certains « services » tel qu'une compagnie pour une visite médicale, une aide pour nourrir un animal de compagnie ou même pour tout simplement aller faire un tour au centre-ville. Une large panoplie d'aides, de services et d'événements y sont proposés et demandés.

Notre service est également inscrit dans cette application qui nous permet de plus facilement accéder ou faire connaissance avec un public divers et parfois même inconnu ou timide. Il nous semble qu'avec cette application, la demande d'aide s'est avérée plus facile pour certains. Ce qui pour nous a été un énorme avantage pourvu que même les plus timides y prennent goût et n'hésitent pas de nous contacter en cas de besoin.

Avec cette application, notre travail a été facilité dans le sens qu'on ne doit pas chercher pendant longtemps un service, une aide, une personne ou un événement selon la demande de nos habitants.

- **Strossekaffi, transformé en Kaffisstuff**

La demande de faire une pause-café, un énorme succès en 2019, ne cessait de se faire entendre, aussi pendant l'année 2022. Comme la météo n'étant pas toujours très favorable et que les restrictions Covid-19 ne sont plus d'actualité nous avons remis cette rencontre dans notre local.

Nous permettons ainsi aux habitants du Pfaffenthal de se rencontrer régulièrement afin de profiter d'une bonne tasse de café et un moment d'échange entre habitants. Nous avons pu constater et entendre qu'une grande partie du quartier ne se connaissent pas et que là aussi il y avait une grande demande de faire connaissance entre anciens habitants et nouveaux habitants.

À chaque rendez-vous, il y a de plus en plus des participants qui viennent occasionnellement avec des biscuits, des gâteaux, des livres ou des albums de photos qu'ils souhaitent partager avec nous.

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. 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. **Aide entre voisins, Vide grenier, Fêtes**).

Pour l'été 2023, nous avons en vue d'organiser « **cafés cyclistes** » ou « **cafés vélo** » afin de pouvoir proposer le « Stroossekaffi » pendant l'été sur la nouvelle place centrale, le « Spidolsgaart » qui propose un espace « zone de rencontre » visuellement dégagé.

- **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 vulnérables. 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.

Puis qu'il s'agisse de troubles cognitifs ou de problèmes liés aux médicaments, il ne faut pas longtemps pour que les factures impayées entraînent des situations désagréables pour la personne âgée et ses proches. Certains seniors éprouvent des difficultés à gérer seuls leurs finances et risquent de faire des erreurs capitales ou d'être la cible d'escrocs. De plus, les plus de 70 ans non connectés souffrent d'une difficulté à s'approprier l'usage du numérique, un constat reflétant l'importance d'un accompagnement.

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 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 Zeralda.

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

Depuis le 20 avril 2018, nous avons organisé une « Zukunftswerkstatt » pour le quartier Pfaffenthal. L'objectif est 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 ».

En 2022, nous avons eu une rencontre avec les associations du Pfaffenthal, notamment le SILPS, le bilan a été très positif. Conjointement nous avons pu réaliser certaines idées retenues ainsi qu'en rassembler ou reprendre d'autres :

- Améliorer la circulation dans le quartier : cette partie a été directement prise en main par le syndicat d'initiative. Lors d'une réunion le 22 avril 2022, nous avons pu faire nos propositions ainsi que faire part des réclamations des habitants concernant la conduite dangereuse dans la rue Vauban. Des nouvelles lignes et panneaux de signalisation ont été mis en place suite à cette rencontre. D'autres moyens, tel qu'une signalisation « présence d'un établissement scolaire » avec une figurine « petit écolier » seront encore mis en place.
- Un bon voisinage : les participants avaient fait plusieurs propositions pour rassembler le voisinage ainsi que de donner la possibilité de se présenter entant que club, commerçant ou institution : plusieurs vides grenier au cours de l'année, des stands dans la fête de quartier, le groupe folklorique aimerait pouvoir participer à la fête du quartier.
- Ensemble avec le syndicat d'initiative et Casa Asbl/ Centro de Apoio Social Associativo nous avons essayé de trouver une nouvelle salle d'entraînement pour l'association « Grupo Folclórico Mocidade Portuguesa de Luxemburgo », créée en 1983, de Pafendall qui venait de perdre leur lieu d'entraînement.
- 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, une petite boulangerie, 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 avons pu organiser une réunion en présentiel dans la « Muerbelsmillen », avec les différentes associations du quartier et certains habitants.

Concernant la **place centrale** : ensemble avec un membre du Syndicat d'intérêts locaux Pfaffenthal-Siechenhof (SILPS), des artistes et des sculpteurs nous avons choisi des habitants enfants pour faire part du projet de la statue que sera présentée dans la place centrale. Ce projet a été très bien accueillie par les habitants (parents des enfants et enfants) qui étaient honorés d'avoir eu l'opportunité de participer à ce projet. Ensemble, nous avons passé un agréable moment de convivialité. Nous sommes donc bien impliqués dans le réaménagement de la place centrale qui devrait être terminée dans les prochains mois à venir, donc pour 2023.

La **salle commune** du Travail Social Communautaire et du Service Streetwork à cette adresse sera finalement modifiée pour servir de local de rencontre. Nous y aménagerons une cuisine afin que le membres du quartier

puissent entre eux en profiter pour organiser des soirées, des workshops et ainsi de suite. Les premiers RDV'S ont déjà eu lieu avec diverses entreprises, les rénovations sont prises en charge par la ville de Luxembourg. Ce projet prend forme grâce à un architecte, membre actif du quartier, qui 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 avec la guerre russo-ukrainienne, les inondations au Pfaffenthal et la crise énergétique. 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 (SILPS), le Sang a Klang, les Sapeurs-Pompiers, Canopée a.s.b.l. et Photo Studio C. Bosseler.
- **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 en 2021. Des entretiens individuels ont encore eu lieu pendant l'année 2022 pour garantir un suivi aux personnes toujours en besoin.
- **Arts & Potager et le Rdv au jardin**, les projets de Canopée asbl nous offrent 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 2023 promettent d'attirer un public plus varié au niveau de l'âge et des nationalités.
- **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. Plusieurs spectacles de danse, de musique et de chants préparés par les enfants, ainsi que la vente de petits bricolages, de gaufres et de vin chaud nous ont offert un moment chaleureux et convivial.
- **Le 40ième anniversaire de l'Atelier Zeralda – « Fritten a Bicher »** : Le 06 mars 2022, l'Atelier Zeralda - oppend Haus Pafendall a eu 40 ans. A l'occasion de cet anniversaire, nous avons souhaité raconter la naissance de notre institution, pleine de tradition et d'histoire. En résumant l'histoire de l'Atelier Zeralda : En 1979, les deux sœurs Edith Jacobs et Véronique Hutsch, ont créé une bibliothèque de rue, à partir de laquelle l'Atelier Zeralda s'est peu à peu développé. Après avoir eu un aperçu du travail avec les enfants défavorisés auprès du Père Wresinski à Paris, dans le cadre du mouvement "ATD quart monde", les deux sœurs ont voulu transférer ce modèle dans le Pfaffenthal. C'est ainsi qu'ils ont distribué gratuitement des frites dans un petit garage aux enfants dits "Schlüsselkanner" (Enfants à clés) du Pfaffenthal. Après un certain temps, les enfants ont demandé de plus en plus souvent aux sœurs de leur lire des livres. Les sœurs ont naturellement répondu à leur demande croissante et une sorte de bibliothèque de rue a été créée. Celle-ci a été appréciée avec beaucoup d'intérêt par les enfants et les adultes du Pfaffenthal. C'est ainsi que s'est développée la structure actuelle de l'Atelier Zeralda.

Pour ce 40ième anniversaire de l'Atelier Zeralda (inauguration le 06.03.1982), nous avons donc prévu une surprise spéciale pour le quartier. Pour rappeler les débuts de l'Atelier Zeralda, lors de la

fête, des frites ont été distribués gratuitement, avec l'aide d'une habitante. Puis pendant une semaine nous avons organisé des activités de lecture pour les enfants et les gens du quartier. Les habitants du quartier s'étaient mis à disposition pour lire les histoires aux personnes présentes à la fête. A cette occasion, nous avons également, effectuée au préalable le « relooking » d'un meuble servant de bibliothèque « sociale » (armoire à livres mobile), accessible à tous, grands et petits, jeune et ancien. Les personnes intéressées peuvent emprunter un ou plusieurs livres, les savourer à la maison et les remettre dans l'armoire ou bien les échanger par d'autres. Cette « bibliothèque sociale » offre une nouvelle vie aux livres « attrape poussière » et permet en même temps de rendre la lecture accessible à tous. Cette armoire à livres mobile, a été décorée par les enfants de la maison relais.

- En novembre 2022, nous avons organisé le tant désiré « Pafendaller Floumaart » en étroite collaboration avec une photographe professionnelle et habitante du quartier, le service Streetwork ainsi que le syndicat d'initiative qui nous ont mis la salle polyvalente à disposition.

Le succès du « Pafendaller Floumaart » a donné envie aux habitants de replanifier plusieurs vides greniers au cours de l'année. Ce vide grenier a eu lieu sur deux sites : la salle Polyvalente et notre local au rue Laurent Menager. La demande de stands a été énorme. Une petite buvette était également à disposition : Du café et des gaufres ont été vendus par nous et le service Streetwork et, en collaboration avec les restaurants du quartier, des petits plats ont été préparés pour les propriétaires de stands et les acheteurs intéressés. Ainsi, les restaurants ont également pu profiter de l'événement et des visiteurs du Pfaffenthal. Pour 2023 nous prévoyons un deuxième vide grenier à la fin de l'été, en soutenant les habitants intéressés qui souhaitent organiser eux-mêmes ce marché sur la nouvelle place centrale (Spidolsgaart).

1.2. Tranche d'âge de la population cible

Âge	Hommes	Femmes	Total
< 18	58	65	123
18 – 25	13	16	29
26 – 30	28	35	63
31 – 40	45	48	93
41 - 50	60	109	169
51 – 60	30	23	53
61- 70	21	49	70
71 – 80	18	20	38
+80	2	6	8
inconnu	39	35	74
TOTAL	314	406	720

Nous pouvons constater que pendant l'année 2022 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 active du quartier.

Une autre hypothèse serait qu'il y a eu un grand nombre de nouveaux habitants dans le quartier. Ces nouveaux habitants sont de jeunes parents qui se sont montrés très actifs et motivés lors des événements organisés.

1.3. Nationalité de la population cible

Nationalité	Hommes	Femmes	Total
Ressortissants UE			
Luxembourgeoise	72	120	192
Portugaise	42	89	131
Anglaise	14	18	32
Allemande	12	14	26
Néerlandaise	3	4	7
Espagnole	13	18	31
Française	19	21	40
Italienne	17	16	33
Belge	5	8	13
Polonaise	1	3	4
Tchèque	2	5	7
Ukraine	1	3	4
Croate	1	2	3
Danois	1	2	3
Letton	2	2	4
Hongroise	2	1	3
Finnoise	1	1	2
Norvégienne	2	2	4
Bosnie	3	4	7
Ressortissants non UE			
Brésilienne	4	6	10
Ethiopie	4	5	9
Turquie	5	6	11
Grèce	4	3	7
Syrie	2	3	5
Américaine	2	2	4

Roumaine	2	3	5
Russie	5	4	9
Marocaine	16	12	28
Kosovo	3	3	6
Irythré	5	6	11
Algérienne	5	2	7
Guinéenne	2	3	5
Dominicaine	1	2	3
Canadienne	2	2	4
Pérou	3	2	5
Kényane	4	2	6
Libanaise	3	1	4
Australienne	2	2	4
Phillipine		1	1
Capverdienne	12	9	21
Egyptienne	2	2	4
Chilienne.		1	1
Bénoise	1	3	4
TOTAL	302	418	720

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 musique, deux éléments qui sont présents dans chaque culture. Le nombre de participants des différentes nationalités a augmenté par rapport à l'année dernière. Un tas d'autres nationalités nous ont rejoint au cours de l'année 2022.

Remarques/Conclusion :

L'année 2022 a été une année difficile, même si les restrictions dû à la pandémie ont été assouplies, un nouveau fléau s'est abattu sur les habitants au début de l'année 2022. La guerre russo-ukrainienne, les inondations au Pfaffenthal et la crise énergétique ont provoqué de grandes peurs, d'inquiétudes et surtout un grand manque de sécurité chez nos habitants.

Malgré cette crise, une solidarité très forte a été observée dans le quartier où les gens se sont aidés sans hésiter. Cette solidarité a créé quelque chose dans le quartier, et elle se manifeste visiblement. Les habitants du quartier sont tout de même, restés motivés et ensemble nous avons continué à planifier des activités et des projets pour les mois à venir.

« Mateneen gi mer eens » qui est notre Leitmotiv et les objectifs qui s’y rattachent, répond aux besoins du quartier. Comme déjà mentionner la motivation croissante à s’organiser des habitant montrent que nous sommes sur le bon chemin.

Nous envisageons de continuer à réaliser des projets comme la « Soirée Zeralda », le « Pafendaller Floumart », mais aussi notre fameux journal « Am Pays ».

Le « Am Pays » qui a été un peu délaissé en 2020 et 2021 est de nouveau « en action » et en cours de « rajeunissement ». L’objectif principal de ce journal est donner une voix à chaque habitant qui souhaite s’exprimer ainsi que chaque association qui est liée au Pfaffenthal. Ainsi, nous rentrons plus facilement en contact direct avec « nos bénéficiaires » et rassemblons des contacts (souvent très utiles) ainsi que donnons la possibilité à toute personne de se faire connaître et entendre. En 2022, il a eu beaucoup de succès chez nos lecteurs avec son nouveau design. Pour 2023, il se trouve au bout de la liste pour continuer à évoluer et représenter un bout du Pfaffenthal.

Le soutien mais aussi 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, grâce au travail du service communautaire, qui est fondamental et indispensable à notre action. Pour cette même raison, beaucoup, d’autres projets se trouvent déjà en cours de préparation pour bien démarrer l’année 2023.

Grâce à la grande demande d’utilisation de HOPLR nous a fait prendre conscience de la nécessité d’adopter un nouveau mode de communication. Les temps ont changé, car les gens sont de plus en plus actifs sur les médias sociaux, c’est pourquoi Hoplr est un bon moyen d’entrer en contact avec les gens, que ce soit pour les aides, les services ou bien pour faire part des événements qui vont avoir lieu.

Et pour finaliser ceci, hors nos évènements au Pfaffenthal, les assises Sociales - Journée d’échange du secteur social au Centre culturel de Bonnevoie nous ont également permis d’élargir nos connaissances, notre vision, nos idées ainsi que de faire connaissance avec d’autres associations avec qui nous avons maintenu contact afin d’échanger des idées et informations utiles dans le futur. Ce genre d’évènement nous sert comme une sorte de « formation continue », la raison pour laquelle nous avons toujours le plaisir d’y participer.