

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018



Fondation Maison de la Porte Ouverte



## ÉDITORIAL

**Maurice Bauer**

Président  
Fondation Maison de la Porte Ouverte

Chère lectrice, cher lecteur,

L'heure est au bilan. L'occasion de regarder en arrière et de constater le chemin parcouru pour beaucoup de ceux que nous avons soutenus tout au long de l'année 2018, au sein de nos dix centres d'accueil et grâce à nos salariés et bénévoles.

Ce sont d'ailleurs eux les premiers que j'aimerais remercier ici. Soulignons en effet l'importance de l'engagement et du dévouement de nos collaborateurs qui, chaque jour, travaillent avec beaucoup de cœur, de respect et d'attention auprès d'enfants, de jeunes, de familles, de femmes ou d'immigrés en détresse. Faisant face à des situations extrêmement difficiles à gérer, humainement et émotionnellement, ils parviennent pourtant à accompagner et à encadrer leurs interlocuteurs avec beaucoup d'empathie.

Et justement, je pense qu'avant toute chose, il est important de remarquer à quel point nous avons tenu à instaurer un management de la qualité au sein de notre fondation cette dernière année. Nous ne sommes pas un simple prestataire de services, nous sommes davantage. Et cela se traduit par une véritable prise en charge des personnes en détresse dans leur globalité. J'insiste sur ce terme. Nous faisons de notre mieux pour essayer de nous adapter à elles, à leurs besoins, et cela en tentant d'adopter la meilleure approche possible. Pour ce faire, nous nous basons sur la longue expérience et la large expertise que nous pos-

édons. Celles-ci permettent notamment à nos collaborateurs de réagir efficacement face à différentes situations, toujours avec respect et empathie envers les personnes et leurs histoires. Notre objectif est de leur laisser entrevoir l'espoir, la perspective d'un changement, d'une opportunité à saisir, quand tout paraît impossible.

Cette philosophie a été joliment illustrée par la vente de Péckvillercher, organisée l'an passé en partenariat avec l'artiste Jacques Schneider. Ces oiseaux, décorés par nos membres, ont été emballés et proposés à la vente, sans que leurs acheteurs ne puissent les voir, donc les choisir. Une façon d'expliquer que dans la vie, « on ne choisit pas ». Pourtant, notre rôle est de justement redonner la possibilité d'un choix pour la suite.

Un nouveau départ dans la vie rendu possible grâce à nos infrastructures qui ne cessent de se développer, à l'image d'un nouveau foyer inauguré début 2019, et de celui destiné aux jeunes, actuellement en construction à Eich. Ce dernier ouvrira ses portes durant l'été 2020 et devrait nous permettre d'offrir une infrastructure moderne et de nouvelles possibilités d'aide aux jeunes en difficulté, de plus en plus nombreux.

Alors, que nous souhaiter pour 2019 ? Sans doute que nous parvenions à poursuivre notre mission dans les meilleures conditions possibles, afin d'améliorer toujours davantage notre soutien aux personnes en détresse.

## À PROPOS

La Fondation Maison de la Porte Ouverte (FMP0) soutient les mineurs, mineurs non accompagnés, jeunes mamans, jeunes parents, femmes et travailleurs immigrés accueillis dans ses structures. Elle leur permet de saisir les opportunités que la vie leur offre, de dépasser les difficultés et les obstacles qu'ils n'ont pas choisis, en proposant un accompagnement individuel adapté à chaque situation et en activant les ressources de chacun.

### Nos valeurs

**Nous nous engageons avec respect et empathie.**

#### Engagement

Par nos services, nous nous engageons à aider les personnes soutenues afin qu'elles découvrent leurs potentiels et leurs compétences et qu'elles puissent agir, développer leur projet individuel et gagner en autonomie.

Notre engagement vise en outre à protéger les mineurs, à développer et à mettre en œuvre pour chacun d'eux le meilleur projet individuel possible.

Il est également de notre responsabilité de fournir un travail de qualité et de développer en permanence nos compétences professionnelles.

#### Respect

Pour nous, respect implique la considération et l'acceptation inconditionnelle de l'autre.

Respecter revient à reconnaître les droits, les obligations, les histoires personnelles et les interactions avec les autres.

Nous nous engageons à solliciter les ressources et les qualités individuelles et familiales afin de permettre à chacun d'activer ses capacités d'adaptation et son autonomie.

#### Empathie

Pour nous, empathie implique de saisir les raisons qui amènent une personne à réagir et à agir d'une certaine façon, sans porter de jugement sur elle.

Il s'agit également de manifester à l'autre l'importance de ce qu'il est et fait tout en étant à son écoute.

L'empathie permet de soutenir les personnes dans le développement de leurs compétences et dans la mise en œuvre de leurs solutions.

**On ne choisit...  
...ni son pays de naissance, ni sa famille,  
mais on peut saisir les opportunités qui se présentent.**



# DÉPARTEMENT « JEUNES »

Le département « Jeunes » de la FMPO offre des prestations dans le cadre de l'aide à l'enfance, à la jeunesse et à la famille du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse.

« Nous nous engageons à 100 % pour que les mineurs accueillis reçoivent l'encadrement et le soutien dont ils ont besoin. »

« Il s'agit d'adapter la prestation au jeune et à sa situation. L'évolution de la situation doit donc impliquer automatiquement l'adaptation de l'intervention. Dans l'intérêt du jeune, nous devons rester flexibles dans notre approche tout en lui garantissant une structure sécurisante. »

**115**  
**MINEURS**  
**ET JEUNES**  
**ADULTES**  
**ENCADRÉS**  
**EN 2018**



## Accueil jour et nuit

### Accueil urgent en situation de crise psychosociale aiguë

- Accueil possible dans les heures qui suivent la situation de crise
- Encadrement spécialisé permettant de stabiliser le mineur accueilli
- Capacités professionnelles pour réaliser un diagnostic de la situation familiale et individuelle du mineur
- Élaboration d'une proposition de projet d'intervention

#### ► Fadep Don Bosco

(10 places pour enfants entre 2 et 12 ans)

- 21 mineurs accueillis
- 7 réintégrations familiales
- 13 membres de l'équipe engagés activement dans la prise en charge et dans l'intérêt de l'enfant

#### ► Fadep Saint Joseph

(9 places pour garçons entre 10 et 18 ans)

- 28 garçons accueillis
- 14 placements judiciaires et 14 accueils volontaires
- 6 garçons accueillis dans les 48 heures suivant la demande d'accueil

### Accueil de base et accueil orthopédagogique

- Offrir un cadre sécurisé et sécurisant
- Garantir un encadrement personnalisé adapté aux ressources et aux besoins du mineur
- Soutenir le mineur pour qu'il puisse atteindre ses objectifs
- Favoriser la participation des parents

#### ► Foyer Saint Joseph Senningerberg

(8 places pour garçons entre 10 et 18 ans)

- 14 garçons accueillis
- 2 réintégrations familiales
- 8 des 14 mineurs fréquentent l'enseignement secondaire classique et secondaire général grâce au soutien de l'équipe éducative

#### ► Groupe de vie

(3 places pour garçons entre 16 et 18 ans)

- 5 adolescents accueillis
- 2 réintégrations familiales
- 2 adolescents ont commencé un apprentissage

#### ► Saint Martin Jeunes

(10 places pour mineurs non accompagnés entre 12 et 18 ans)

- 14 mineurs non accompagnés accueillis
- Statut de réfugié accordé à 3 mineurs et statut subsidiaire accordé à 1 mineur
- 3 regroupements familiaux réussis

## Accueil de jour

### Accueil orthopédagogique de jour

(la FMPO est le seul prestataire au Luxembourg offrant la prestation accueil orthopédagogique de jour aux mineurs entre 10 et 18 ans.)

- Soutenir intensivement le mineur dans l'organisation de sa vie privée et scolaire
- Aider le mineur à atteindre les perspectives d'avenir fixées
- Garantir un travail éducatif personnalisé
- Accompagner les parents dans l'exercice de leur parentalité

#### ► AEMO Jour

- 27 mineurs et leur famille accompagnés et encadrés
- Plus de 1 000 journées de présence en accueil AEMO Jour

## Assistance en famille

### Assistance psychique, sociale ou éducative en famille

- Soutenir et accompagner l'évolution de la fonction parentale en s'appuyant sur les compétences parentales
- Visites à domicile
- Soutien psychologique offert au mineur et aux parents en cas de besoin
- Garantir l'élaboration et la mise en place d'un projet pédagogique individualisé

#### ► AEMO

- 28 familles encadrées
- 282 heures d'entretien et d'accompagnement en famille

## Logement encadré

### Service de logements encadrés

- Offrir une possibilité de logement aux jeunes adultes BPI (bénéficiaire de protection internationale)
- Soutenir le jeune adulte dans son intégration dans notre société tout en respectant sa culture et son identité
- Accompagner le jeune adulte dans son projet d'autonomisation
- Proposer des entretiens individuels

#### ► SMJ-Logement encadré

- 6 jeunes hébergés dans le logement encadré
- 560 heures d'entretien et d'accompagnement individuel

## TÉMOIGNAGES

#### Fille, 12 ans :

« Le FADEP Don Bosco est une place sympa pour les enfants. Tous les enfants sont heureux ici, même s'ils ont des problèmes familiaux. J'aime avant tout les activités que nous pouvons faire ici. Elles sont trop cool et fun. Mon père m'a dit qu'au foyer, les enfants sont pauvres et méchants, mais ce n'est pas vrai. »

#### Garçon, 12 ans :

„Am Foyer ass et mega gutt. D'Éducateuren si léif a fein. D'Aktivitéite si flott, ... alles gutt. D'essen ass ëmmer gutt. Mir maachen ëmmer vill hei, d'Visitte si gutt. Wat ech net gutt fannen, ass datt alles gutt hei ass!“

#### Garçon, 16 ans :

„Für mich ist der Saint Joseph Senningerberg mein Zuhause.“

#### Mère de deux enfants lors du dernier entretien AEMO :

« Mes enfants n'en seraient pas là aujourd'hui, si vous n'aviez pas été présents pour me soutenir. »

#### Garçon, 17 ans :

« Le Saint Martin Jeunes est devenu ma famille luxembourgeoise. »

#### Jeune adulte, 18 ans :

« Je suis content car tout va bien. En tant que mineur, tout a été réglé pour moi, l'école, médecin, etc. Maintenant, j'ai toujours de l'aide quand j'en ai besoin. Le Saint Martin Jeunes est un bon endroit pour moi et je m'y sens vraiment bien. »

# DÉPARTEMENT « ADULTES »

Le département « Adultes » de la FMPO est conventionné par le ministère de l'Égalité entre les femmes et les hommes. La FMPO a ouvert le premier foyer pour femmes en détresse en 1976, le premier foyer pour jeunes mamans en 1987 et le premier foyer pour jeunes parents en 2013.

« Nous travaillons avec la conviction que chaque jeune maman et chaque femme ont la capacité de prendre leur vie en main et nous les soutenons dans leurs choix de manière efficace et positive. »

« La violence domestique est intolérable. Aider les victimes à surmonter le traumatisme vécu, effectuer un travail de dévictimation tout en encourageant l'affirmation de soi et l'estime de soi fait partie de nos interventions journalières. »

**629**  
ENFANTS,  
FEMMES ET  
HOMMES  
SOUTENUS  
EN 2018



## Accueil jour et nuit

L'accueil de jeunes mamans et de jeunes parents est offert au **Foyer Maternel** (10 places), à la **Maison Maternelle** (22 places) et au **Centre parental** (10 places).

- Soutenir le développement du lien mère-enfant
- Soutenir les jeunes parents dans l'exercice de leur parentalité
- Accompagner les jeunes mamans dans la réalisation de leurs objectifs
- Offrir un encadrement 24h/24h

L'accueil de femmes en détresse est offert au **Foyer Paula Bové** (30 places), au **Foyer Sichem** (12 places) et à l'**Eschwëller Haus Edith Stein** (17 places).

- Protection contre la violence domestique
- Soutien dans la relation mère-enfant
- Accompagnement dans la réalisation du projet de vie
- Soutien dans la réinsertion sociale

Pour 2018 :

- **194 personnes** accueillies dont **106 enfants**, **27 jeunes mamans**, **1 jeune papa** et **60 femmes** en détresse.
- **76** des **88 adultes** accueillis en 2018 ont été victimes de violence domestique au cours de leur vie.
- **64 adultes avaient la nationalité d'un pays européen** (dont 24 la nationalité luxembourgeoise et 20 la nationalité portugaise) et **24 adultes avaient la nationalité d'un pays hors UE**.
- Dans **80 %** des situations, la durée de séjour au centre d'accueil ne dépasse pas une année.

## Consultations

Le **Centre Ozanam**, le **Coplus** et **Centre Ozanam Nord** sont ouverts à chaque jeune maman, femme en détresse et parent monoparental (dans le cadre du service Coplus) nécessitant un conseil ou un soutien social, psychologique, pédagogique ou juridique.

- Consultations au bureau ou par téléphone
- Soutien dans la résolution de problèmes psychologiques, sociaux et éducatifs

- Accompagnement dans les démarches administratives, juridiques et financières
- Groupes de parole pour femmes victimes de violence conjugale

Pour 2018 :

- **397 jeunes mamans** et femmes et **637 consultations** au service
- **14 personnes** ont profité de notre prestation Coplus
- **25 personnes** ont bénéficié d'un suivi psychologique

Le **COTEH** s'adresse aux victimes de la traite des êtres humains ainsi qu'aux personnes nécessitant une information, un conseil ou une formation au sujet de la traite des êtres humains.

- Intervention en cas de détection d'une victime de la traite des êtres humains en collaboration avec la police
- Accompagnement psycho-social des victimes
- Accompagnement dans les démarches administratives et juridiques
- Formation et information au sujet de la traite des êtres humains

Pour 2018 :

- **12 victimes** de la traite des êtres humains prises en charge

## Logement encadré

Trouver un logement à prix abordable après le séjour dans un centre d'accueil est un défi au Grand-Duché de Luxembourg. Pour répondre à ce besoin, la FMPO a mis en place un service de logements encadrés et a signé en 2017 une convention avec le ministère du Logement.

Pour 2018 :

- **26 logements** à la disposition de la FMPO permettant d'accueillir **26 familles** avec un encadrement social.

# DÉPARTEMENT « IMMIGRÉS »

Dans le cadre du **Foyer Saint Martin**, la FMPO répond à la problématique des logements insalubres loués aux travailleurs immigrés.

- Accueil et hébergement de travailleurs immigrés
- 39 places disponibles
- Chambres de 1 à 4 lits
- Cuisines communes

Pour 2018 :

- **50 travailleurs** immigrés ont été hébergés au Foyer Saint Martin

**50**  
TRAVAILLEURS  
IMMIGRÉS  
HÉBERGÉS  
EN 2018



**Anna :**  
« Foyer Paula Bové is a place where women and children are safe. »

**Sanny :**  
« Cette main tendue, cette oreille attentive, ces paroles données de réconfort et de compréhension que vous dispensez autour de vous... Merci ! Merci pour votre soutien de tous les instants. Grâce à vous, une vie nouvelle s'est ouverte à moi ... belle, riche, épanouissante !!! »

**Amdam :**  
Je me sens heureuse au foyer pour moi et pour mon fils parce que je suis soulagée. »

# UNE APPROCHE CENTRÉE SUR LES PERSONNES

La finalité du travail des bénévoles et des 120 salariés de la Fondation Maison de la Porte Ouverte est d'obtenir les meilleurs résultats possibles pour les mineurs, les femmes et les hommes encadrés. Dans ce contexte, il est indispensable de connaître les ressources (forces) et les besoins (faiblesses) mais également les angoisses, les croyances, les souhaits ainsi que les aspirations de la personne. Adapter la prestation à la personne traduit exactement cette ambition de la Fondation. Même si une situation semble « trop difficile » ou « sans issue », les collaborateurs de la FMPO s'engagent à chercher la meilleure « solution » dans l'intérêt de la personne. Notre but n'est donc pas de fournir une simple

prestation mais d'offrir un service de qualité qui a du sens pour la personne encadrée.

Pour y arriver, nous avons affiné au cours de l'année 2018 notre management de la qualité en incluant dans nos résultats voulus aussi bien les besoins et les attentes des mineurs, des femmes et des hommes encadrés que les valeurs et les objectifs de la Fondation Maison de la Porte Ouverte ainsi que les attentes et les objectifs des ministères de tutelle. Le schéma ci-dessous illustre cette approche tridimensionnelle et précise comment un management de la qualité doit être évalué. Lors de l'évaluation d'une intervention ou d'un service, les besoins, les attentes et les

ressources des usagers ainsi que la motivation, les compétences, les connaissances et les moyens de tous les intervenants professionnels doivent être pris en considération. L'évaluation intervient donc à différents niveaux de la FMPO et a pour objectif d'adapter la prestation aux besoins des enfants, des femmes et hommes encadrés, car « la non-performance a un coût important sur le plan financier mais surtout sur le plan humain »<sup>1</sup>.

Notre ambition est également de garantir un environnement de travail propice à la créativité tout en favorisant la participation et la cohésion d'équipe. Il s'agit de trouver des interventions et des activités innovatrices permettant

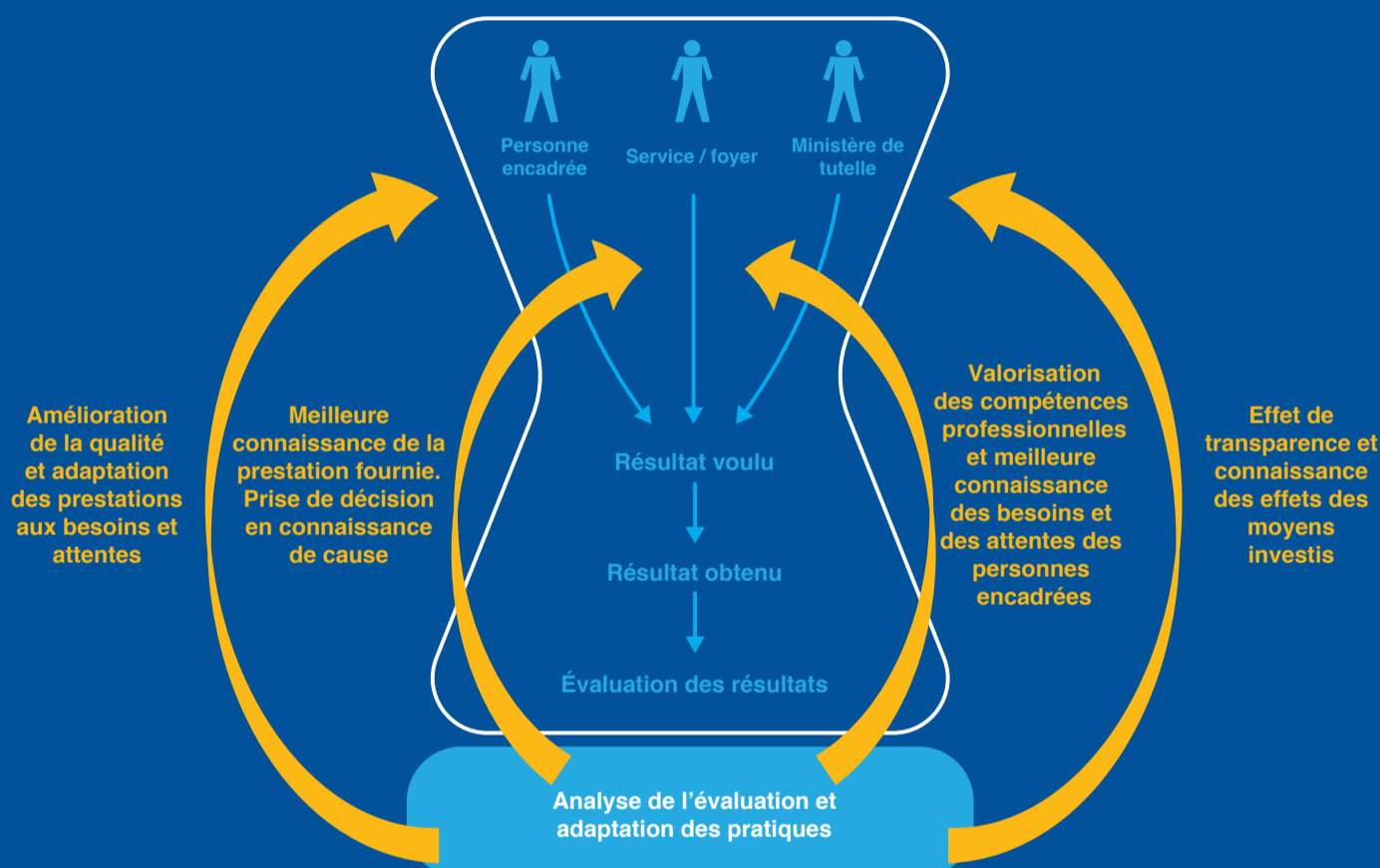
aux mineurs et aux adultes, encadrés par la Fondation, de saisir les opportunités offertes par la vie.

Cette approche centrée sur les personnes et les résultats va continuer à guider les interventions et les activités de la Fondation Maison de la Porte Ouverte au cours de l'année 2019.

**Myriam Mersch-Zimmer**  
Directrice générale

<sup>1</sup> Samson-Saulnier Gyslaine, « La performance : l'affaire de tous... la responsabilité de chacun », Empan, 2012/3 (n° 87), p. 102-106

## APPROCHE TRIDIMENSIONNELLE DANS LE MANAGEMENT DE QUALITÉ DE LA FMPO



### Conseil d'administration

(au 31.12.2018)

**Président**  
Maurice **Bauer**

**Vice-présidente**  
Françoise **Gillen**

**Secrétaire**  
Andrée **Maquil**

**Secrétaire adjoint**  
Fernand **Janes**

**Trésorière**  
Marie-Anne **Kersten-Schauss**

**Trésorier adjoint**  
Jean **Weisgerber**

Abbé Laurent **Fackelstein**

Sr Danièle **Faltz**

Erny **Hecker**

Françoise **Hetto-Gaasch**

Pierre **Jaeger**

Norbert **Reuland**

Emile **Rosler**

Véronique **Schaber**

Henriette **Wagner-Schaack**

Nico **Wagner**

### Direction

**Directrice générale**  
Myriam **Mersch-Zimmer**

**Directrice administrative**  
Elisabeth **Sauber-Hein**

**Directeur technique**  
André **Weis**

### Contacts

**Direction et administration**  
Fadep Saint Joseph  
Saint Martin Jeunes  
Foyer Saint Joseph Senningerberg  
Groupe de vie  
AEMO Jour  
AEMO  
Fadep Don Bosco  
Centre Ozanam  
Centre Ozanam Nord  
Coplus  
COTEH  
Foyer Maternel  
Maison Maternelle  
Foyer Paula Bové  
Foyer Sichem  
Eeschwëller Haus Edith Stein  
Maison Rouge (Centre Parental)  
Foyer Saint Martin

Luxembourg-Ville  
Luxembourg-Ville  
Luxembourg-Eich  
Senningerberg  
Luxembourg-Ville  
Luxembourg-Ville  
Luxembourg-Ville  
Luxembourg-Ville  
Luxembourg-Ville  
Luxembourg-Ville  
Wiltz  
Luxembourg-Ville  
Luxembourg-Ville  
Luxembourg-Ville  
Walferdange  
Luxembourg-Ville  
Walferdange  
Eschweiler/Wiltz  
adresse tenue secrète  
Luxembourg-Ville

**T. 40 60 01-003**  
**T. 40 60 01-100**  
**T. 40 60 01-170**  
**T. 40 60 01-120**  
**T. 40 60 01-100**  
**T. 40 60 01-104**  
**T. 40 60 01-104**  
**T. 40 60 01-160**  
**T. 40 60 01-310**  
**T. 40 60 01-300**  
**T. 40 60 01-310**  
**T. 40 60 01-330**  
**T. 40 54 38**  
**T. 33 25 96**  
**T. 49 10 17**  
**T. 33 25 96**  
**T. 40 60 01-200**  
**T. 33 25 96**  
**T. 40 60 01-400**

### DONS

Les dons à la Fondation Maison de la Porte Ouverte sont fiscalement déductibles.

**CCPL IBAN LU 33 1111 0882 4269 0000**



**DiGiCASH**  
MOBILE PAYMENTS

### Vos dons vont permettre de financer :

#### ■ Au sein du département « Jeunes » :

- des activités pédagogiques
- des regroupements familiaux
- l'équipement de la nouvelle structure Saint Joseph

#### ■ Au sein du département « Adultes » :

- des kits d'accueil pour les victimes de la traite des êtres humains
- des kits de départ pour les jeunes mamans, parents ou femmes en détresse
- des permis de conduire