

Il n'y a pas d'âge pour être bénévole à la *Stëmm vun der Strooss*

*Danser et faire la fête:
un bonheur rare pour les clients
de la «Stëmm vun der Strooss»*



Restaurer, soigner, coiffer, instruire des personnes sans domicile fixe – ou simplement être à leur écoute, aider occasionnellement ou régulièrement: il y a maintes façons d'être bénévole auprès de l'association sans but lucratif *Stëmm vun der Strooss*.

Steve, Yves et Lex, les cuisiniers du repas de Noël: les clients de la «Stëmm» leur accordent trois étoiles.



Guy Hoffmann

«Cela fait 10 ans que je viens préparer le repas de Noël pour les clients de la *Stëmm vun der Strooss*», explique Steve (37 ans), sans lever les yeux des carottes qu'il est en train de couper en lamelles. Et il ajoute: «Nous sommes une équipe formidable – ce qui fait que nous revenons chaque année!» Yves (43 ans), ne le contredit pas. Il hache fin un bouquet de persil, tout en réfléchissant à haute voix à la façon dont il va préparer le riz: «J'ai acheté du riz qui se cuit à la vapeur. Il faut voir si on peut le cuire au four.»

La cuisine au Centre Culturel de Bonnevoie est équipée pour préparer 200 repas à la fois – aujourd'hui, il en faut le double. Lex (32 ans) énumère les achats que lui et ses amis ont faits la veille: «400 tranches de dinde et 400 tranches de saucisse, 35 grands pâtés au Riesling, 100 kg de vol au vent, 25 kg de carottes et de petits pois, 10 kg de paleron.» Au menu d'aujourd'hui il y aura un bouillon de bœuf, une assiette de charcuteries et de salade, du vol au vent avec du riz et des légumes. Le dessert a été confectionné par un pâtissier.

Le repas de Noël

Il est à peine 8 heures du matin ce 18 décembre 2014 et cela fait une heure que le trio de cuisiniers bénévoles est à l'œuvre. La viande de bœuf pour le bouillon est déjà sur le feu, dans deux marmites géantes remplies d'eau. Steve et Yves y ajoutent les carottes et le persil qu'ils viennent de couper. Lex se met à éplucher les oignons.

Les trois hommes sont membres de la Fédération nationale des éclaireurs et éclaireuses du Luxembourg (FNEL) et ils tiennent à leur rendez-vous annuel pour la bonne cause. Yves a pris deux jours de congé pour les préparatifs du festin, Steve a su s'arranger avec son patron et Lex avec ses collègues de travail, pour des changements d'horaire. Le voilà qui plaisante: «C'est la seule fois par an que je vois Yves!», puis, plus sérieusement: «J'aime faire la cuisine... et c'est pour aider les gens...» Tout est dit: la passion, l'âme scout et l'amitié.

La préparation du repas pour les quelque 400 convives attendus relève d'une

bonne organisation: il faut jongler astucieusement avec les équipements disponibles pour en doubler les capacités. Heureusement que le trio de cuisiniers reçoit du renfort pour la phase chaude avant l'apéritif. Romy (31 ans) et Caroline (24 ans) ont su rassembler en urgence, la veille au soir, une équipe de cinq *Rovers* de la FNEL, dont Charel (17 ans) et Vicky (16 ans) sont les plus jeunes. Vicky s'est fait recruter de bon gré, car «c'est pour la bonne cause et ils avaient besoin d'aide à la cuisine». Charel est plus pragmatique: «De toute façon, c'est les vacances...». C'est la première fois qu'il fait du bénévolat et ses attentes sont assez modestes: «Je suis satisfait si nous arrivons à servir proprement les plats tant qu'ils sont chauds – et si cela plaît aux invités!» Romy, qui a confié ses deux enfants à leurs grands-parents avant de venir à Bonnevoie, est d'avis qu'avec le bénévolat, on reçoit autant qu'on ne donne:

«À la FNEL j'ai appris à prendre des responsabilités et à gérer une équipe. Et les amis que je m'y fais, ont d'autres valeurs que celles, matérielles.» «Ce sont des amis pour la vie», renchérit Caroline.

Assez de bavardages, le temps presse! Il faut placer des tables dans le couloir, devant la cuisine. C'est là que les *Rovers* dresseront tout à l'heure les assiettes pour l'entrée froide.

Le hall d'entrée s'est entretemps rempli de monde: ce sont des bénévoles de plusieurs instituts bancaires. Ils vont tenir le vestiaire, servir l'apéritif, assurer le service à table et faire des photos souvenir pour les invités. Voilà qu'arrive Alexandra Oxacelay, la chargée de direction de l'asbl *Stëmm vun der Strooss*. Elle a vite fait d'inviter les 94 employés de banque bénévoles à venir la rejoindre dans la salle des fêtes,



Gants bleus au lieu de foulards scouts: un service rapide et efficace

où les tables ont été dressées par des pensionnaires du Centre de post-thérapie *Maison Schönfels* et des ouvriers de l'atelier protégé *Schweessdrëps*. «Allez vers les gens, parlez avec eux: c'est ça aussi le bénévolat! Ne vous contentez pas de servir le repas! Faites-les danser!» C'est d'une voix empreinte d'enthousiasme qu'Alexandra Oxacelay s'adresse à ses bénévoles. Elle sait pertinemment que sans leur aide, il serait impossible d'organiser une fête de cette envergure.

Dix-neuf ans après la constitution de l'asbl *Stëmm vun der Strooss* par 74 personnes de bonne volonté, issues entre autres des milieux politique, syndical et journalistique, le nombre d'exclus sociaux reste alarmant. Ils étaient 15 SDF à fréquenter le premier local de la *Stëmm* dans la rue des Ardennes, contre 150 en

moyenne au lieu de rencontre actuel, le *Treffpunkt* dans la rue de la Fonderie. Il s'y ajoute 90 clients à l'adresse eschoise. Selon Alexandra Oxacelay, les chiffres ont sensiblement augmenté depuis la fin des années 1990: il y a eu davantage de Luxembourgeois, mais aussi des personnes originaires de l'Europe de l'Est et du continent africain. Le Dr Claude Streef (47 ans), médecin bénévole auprès de la *Stëmm vun der Strooss*, a constaté un certain afflux suite au printemps arabe et suite à la crise économique en Europe: «Des contrats de travail précaires, aucune aide financière en cas de chômage, et c'est la misère.» Actuellement il y a 20% de femmes et 80% d'hommes d'une moyenne d'âge de 35 ans qui fréquentent les structures de la *Stëmm vun der Strooss*. L'association est financée par le Ministère de la Santé, en étroite collaboration avec la Croix-Rouge luxembourgeoise.

Revenons à nos employés de banque qui sont fins prêts pour accueillir leurs hôtes. Certains ont enfilé un T-shirt jaune ou rouge pour marquer leur appartenance à un même institut. Ils sont tous de bonne humeur et ils ont en commun la même volonté de «contribuer à leur communauté par un geste de charité». Geste qui par ailleurs est souvent encouragé par leur employeur. Ainsi, certaines banques paient à leurs employés deux jours de congé annuels pour bénévolat.

Vers midi, les premiers invités apparaissent devant le Centre Culturel de Bonnevoie. Il n'en faut pas plus de dix minutes, que l'affluence remplit toute l'avant-cour. Parmi ces personnes qui attendent plus ou moins patiemment l'ouverture des portes, se trouvent quatre bénévoles réguliers: Joséane, Fernanda, Nico et Michelle, qui tiennent hebdomadairement compagnie aux clients de la *Stëmm vun der Strooss*. Aujourd'hui ils ne sont pas «en service», mais ils tiennent à

Les employés de banque servent des clients qu'ils n'ont pas l'habitude de servir



Guy Hoffmann

Il n'y a pas d'âge pour être bénévole à la *Stëmm vun der Strooss*

partager ce moment avec les amis qu'ils se sont faits au *Treffpunkt*.

Enfin il est midi trente et les invités ont le droit d'entrer. Bien vite ils prennent d'assaut le vestiaire où ils confient leur veste, leur sac à dos, parfois même un chariot ou un vélo aux bénévoles qui assurent le service. Ensuite ils ont droit à un cocktail de jus de fruits qu'ils boivent debout ou qu'ils ramènent à table. Voilà que l'équipe de la FNEL s'est installée dans le hall avec les deux grandes marmites de bouillon de bœuf. Dès lors les scouts travaillent main dans la main avec les employés de banque. Les premiers remplissent les assiettes et les seconds font la file pour les récupérer, puis les apporter aux invités. Les responsables pour le service à table ramènent par après les assiettes vides et les scouts les lavent en cas de réutilisation, sinon ils les placent dans la range vaisselle de location.

La fête de Noël est certes l'événement phare pour le bénévolat auprès de la *Stëmm vun der Strooss*. Mais il y a bien d'autres façons de s'engager tout au long de l'année.

Lundi, jour des coiffeurs

Il est 13 heures ce lundi, 12 janvier 2015 quand Marc (29 ans) et Lisa (32 ans) arrivent au *Treffpunkt*. C'est dans ce local que les clients de la *Stëmm vun der Strooss* peuvent manger, prendre une douche, faire laver leurs habits ou en recevoir de nouveaux. Aujourd'hui, ils peuvent aussi se faire couper les cheveux ou tailler la barbe. Les deux coiffeurs installent leur «salon» dans un coin de la grande salle, qui sert de restaurant: deux miroirs sur pied en face de deux chaises, une table pour déposer les outils de coiffeur, et le tour est joué.

Le premier client de Marc est un homme dans la cinquantaine, au crâne dégarni. La couronne de cheveux qui lui restait, a effectivement besoin d'un coup de ciseaux. Marc se met au travail. C'est alors que l'homme lui propose d'aller mouiller ses cheveux: «Ce sera plus facile pour vous!». Marc est d'accord et l'homme, vêtu de son peignoir de coiffure, part rejoindre la salle d'eau. Il doit se faufiler entre deux tables où d'autres clients mangent le repas du jour: raviolis et salade de tomates. Quand il revient, Lisa a également installé son premier client. Elle aura beaucoup plus de travail que son collègue, pour venir à bout de cette chevelure dense et bouclée. En effet, Marc termine assez vite sa première coupe, refusant poliment le café que l'homme voudrait lui offrir en guise de remerciement. Le voilà déjà en train de s'occuper d'un jeune gars qui sait exactement ce qu'il veut: cheveux assez courts sur les côtés, tempes rasés à même la peau. Le client est roi: Marc s'exécute.

C'est la première fois qu'il travaille bénévolement pour la *Stëmm vun der*



Fernanda: l'amitié n'a pas de prix

Guy Hoffmann

Strooss et il en fait peu de cas. Il est en apprentissage et il vient car «les gens ont une meilleure estime de soi s'ils sont bien coiffés». Point final. Il n'est pas très bavard. Lisa non plus. C'est du bout des lèvres qu'elle dit: «Je fais mon travail, je ne suis pas riche, mais je veux aider». Elle est en troisième année de formation et sur le point de faire son brevet professionnel. C'est probablement pour cette raison qu'elle s'est fait accompagner aujourd'hui de Bruno (27 ans), un coiffeur pour hommes qui la conseille. Sinon cela fait deux mois et demi qu'elle vient seule le lundi, pour couper les cheveux.

Autour des trois coiffeurs s'affaire Julie (20 ans). Elle tient à la main un papier jaune: c'est la liste des rendez-vous. Les clients ont dû s'inscrire la semaine passée et Julie veille à ce que les non-inscrits ne prennent pas la place des autres. Dommage pour ce vieux monsieur à la barbe bien fournie: il devra prendre un rendez-vous pour lundi prochain. De temps à autre, Julie passe un coup de balai pour enlever les cheveux tombés par terre ou encore elle calme un client trop impatient.

La jeune fille s'est offerte une année sabbatique après le bac, pour faire un service volontaire. Elle s'est fait enregistrer auprès du Service National de la Jeunesse, qui a fait le lien avec l'association de son choix. Julie touche une indemnité, dont elle dit qu'elle couvre ses frais de déplacement. Dans son cas, un accord a donc été signé au préalable entre le Service National de la Jeunesse et la *Stëmm vun der Strooss*. Selon la loi du 31 octobre 2007 sur le service volontaire des jeunes, *l'État consent à un soutien financier du volontaire*. C'est ce soutien financier, si minime qu'il soit, qui fait la différence entre le statut de volontaire et celui de bénévole.

Mardi, jour des amis bénévoles

Michelle, Nico, Joséane et Fernanda – nous les avons rencontrés pour la première fois à la fête de Noël – sont bel et bien des bénévoles. Ils tiennent compagnie aux clients du *Treffpunkt*, chaque mardi entre 13 et 15 heures.

Michelle (87 ans) est bénévole depuis 16 ans. Elle s'est vouée à une cause qui est restée sienne – contre l'avis d'une amie qui ne la fréquente plus depuis qu'elle est amie avec «ceux-là». Nico (70 ans) est un ancien employé de banque. Une fois retraité, il souhaitait voir le contraire de ce qu'il a vu pendant sa vie active. Il est d'avis que les gens ont des préjugés infondés sur les SDF. Joséane (60 ans), professeure à la retraite, a appris à connaître la *Stëmm vun der Strooss* à ses tout débuts, lors d'une Journée Mondiale du Refus de la Misère. Elle s'est engagée de suite – à l'époque, elle donnait aussi des cours d'alphabétisation. Fernanda, la seule à ne pas être retraitée, est devenue bénévole il y a trois ans.

Ce mardi 23 décembre 2014, elle est la première à arriver au *Treffpunkt*. D'abord elle bavarde avec deux anciennes clientes de la *Stëmm vun der Strooss* qui l'attendaient sur le trottoir. Puis elle entre, vivement saluée par les occupants de la première table à droite.

Fernanda lance des «bonjour chou-chou», embrasse des gens, leur parle, le sourire aux lèvres, offre des cigarettes ou des bons pour le repas. Bien vite elle sermonne un client:

- Tu n'étais pas là, la semaine dernière!
- Mais la semaine dernière, il y avait Astérix – j'ai déjà vu!

Chaque 3^e mardi du mois, les bénévoles se rendent au cinéma avec leurs protégés. Et voilà que l'un d'eux a raté le dernier film!

- Mais tu ne l'as pas vu en 3D! lance Fernanda en s'installant à table, avec son plat de choucroute.

Elle n'a pas le temps d'attendre la réponse, que déjà quelqu'un d'autre la sollicite. Elle lui parle en baissant la voix, lui donne une tape amicale sur le bras, le rassure:

- Si, tu es bon... tu es doué pour...

Sur quoi arrive Michelle. Elle se voit tout de suite prise d'assaut par ses «habités» qui réclament leurs cigarettes ou leurs friandises.

Apparemment les clients savent bien à qui s'adresser pour leurs doléances. Michelle, c'est la mamie gâteau, Joséane la spécialiste des démarches administratives, Fernanda la copine à qui on confie ses problèmes. Elle joue par ailleurs les intermédiaires si un client voit ses besoins en conflit à quelque règle en vigueur au *Treffpunkt*.

Michelle rejoint Fernanda à sa table quand quelqu'un l'interpelle, lui tendant la main comme s'il voulait mendier.

- Que veux-tu? demande Michelle.

Te donner la main, traduit Fernanda.

Michelle serre la main tendue, puis offre des biscuits à l'homme, qui marmonne des mots en portugais que Fernanda se charge encore de traduire:

- C'est bon pour le moral!

L'homme s'en va avec son butin et un autre prend sa place derrière Michelle. Il fait mine de lui voler son sac:

- Non, ça ne va pas! se fâche Michelle, puis elle lui offre des cigarettes.

Joséane vient d'arriver à son tour. Les trois femmes échangent quelques nouvelles: telle cliente vient de trouver du travail, il paraît qu'elle va s'en sortir, tel autre client vient de mourir d'une overdose. Ensuite Joséane engage la conversation avec un client de la table voisine, prenant comme prétexte la chaîne qu'elle porte autour de son cou, avec son prénom.



De la motivation à gogo - du côté des enseignantes bénévoles et des élèves!



Des consultations sans rendez-vous ni mémoire d'honoraires

Guy Hoffmann

Le mercredi, jour des enseignantes...

Parfois ce sont les bénévoles qui prennent l'initiative d'offrir un nouveau service. Il en était ainsi quand Christiane E. (67 ans) a proposé de donner des cours d'orthographe luxembourgeoise aux rédacteurs du journal de la *Stëmm vun Strooss*. L'idée lui était venue, alors qu'elle en corrigeait bénévolement les articles en luxembourgeois. Entretemps, elle a trouvé en Sonia (49 ans) une associée bénévole pour assurer à la fois les corrections et l'enseignement.

Ce mercredi 16 janvier 2015, Christiane E. et Sonia encadrent exceptionnellement toutes les deux leurs sept «élèves» – généralement elles assurent les cours à tour de rôle.

Marco, Malou, Jeff, Nathalie, Jessica, Walter et Serge sont des apprenants de rêve: attentifs et intéressés, zélés et interrogateurs. Ils s'empressent de prendre des notes, proposent des exemples aux règles qui leur sont enseignées, remettent en question des explications qui ne les convainquent pas et s'amusent de mots à l'orthographe insolite. Christiane E. et Sonia sont vraiment des enseignantes comblées. Et elles ne s'en cachent pas: «Nous aimons leur motivation et leur collégialité!»

... et du Dr Stëmm

Les cours d'orthographe ont lieu non pas au restaurant du rez-de-chaussée, mais au 1^{er} étage du *Treffpunkt*, dans une salle contiguë à la rédaction de la *Stëmm vun der Strooss*. S'y trouvent également les bureaux de l'Administration, la buanderie, la «*Kleederstuff*» et le cabinet de consultation médicale.

Le docteur Claude Streef est bénévole depuis 2002. Il se montre très satisfait de l'équipement fourni: le divan d'examen, le bureau et les armoires remplies d'échantillons gratuits de médicaments. Ses patients présentent des pathologies communes, mais aussi et surtout des pathologies en relation avec leurs conditions de vie: en hiver des bronchites aiguës et des problèmes de peau, surtout aux pieds, en été des coups de soleil, et, indépendamment de la saison, des maladies vénéales, des traumatismes physiques, suite à des bagarres, des caries de dents, des maladies psychiatriques et des problèmes liés à la consommation excessive de tabac et d'alcool. Il ne prescrit que les traitements de première nécessité et des médicaments génériques.

L'aide médicale gratuite est un service qui ne saurait être assuré sans le bénévolat. Selon Alexandra Oxacelay il en est de même du service coiffeur, de l'accueil au restaurant *Treffpunkt*, des sorties au cinéma ou à la Philharmonie, des visites de prison et de l'approvisionnement en vêtements des SDF hospitalisés.

À la *Stëmm vun der Strooss* le bénévolat a donc de l'avenir. Avis aux amateurs!



La dignité humaine n'est pas une question d'argent.

Christiane Grün