

# La Maison de la Croix-Rouge

UN LIEU DE SOLIDARITÉ ET DE PARTAGE



**croix-rouge**  
luxembourgeoise



*Menschen helfen*

## Une maison pour les bénéficiaires, les donneurs de sang et les bénévoles

En 2026, la Maison de la Croix-Rouge ouvrira ses portes et accueillera chaque jour des centaines de personnes qui viendront chercher aide et conseil ou au contraire qui s'engagent derrière la mission « *Menschen helfen* ».

Les donneurs de sang s'y rendront pour aider à sauver des vies et soigner des maladies. Les personnes vulnérables y recevront de l'aide. Les bénévoles s'y réuniront et pourront y faire rayonner leur engagement. Les donateurs y seront informés et remerciés. Les compétences et les savoir-faire des professionnels des secteurs de la santé, de l'éducation, de l'aide sociale et du secteur humanitaire seront développés dans les formations qui y seront organisées. D'autres organisations, alignées avec les valeurs humanistes de la Croix-Rouge, y feront vivre certaines de leurs activités.

Cette maison est un projet de longue haleine : entre les premières réflexions et son ouverture effective, plus d'une décennie se sera écoulée. Elle est née de plusieurs constats. Tout d'abord, l'éparpillement des services de la Croix-Rouge dans différents bâtiments à travers la Ville de Luxembourg et sa périphérie ne permet plus d'assurer un fonctionnement efficace et efficient de l'organisation. Ensuite, les espaces disponibles empêchent un accueil des bénéficiaires dans de bonnes conditions, principalement du fait de l'évolution de l'activité, ce qui nécessite des infrastructures mieux adaptées.

De plus, les difficultés d'accès pour les bénéficiaires, les coûts de fonctionnement, d'entretien et de rénovation de certains bâtiments et l'absence de synergies du fait de l'éloignement des équipes entre elles ont convaincu la gouvernance de la Croix-Rouge d'engager la création d'un outil dont le but est de donner à la Croix-Rouge les moyens efficaces et nécessaires pour remplir sa mission : **Menschen helfen**.

## La Croix-Rouge luxembourgeoise, une organisation indépendante et un partenaire des pouvoirs publics

Fondée en 1914, la Croix-Rouge luxembourgeoise dispose d'un statut particulier et d'une histoire unique, ancrée dans le droit international humanitaire. Son développement, tout au long de ces presque 110 ans, est à la fois le reflet de celui du pays et le résultat du choix des pouvoirs publics luxembourgeois d'appliquer le principe de subsidiarité dans les domaines sanitaire, éducatif et social.

En confiant à des acteurs non-étatiques comme la Croix-Rouge la mise en œuvre d'éléments clés des politiques publiques, le Grand-Duché a permis à la société civile de remplir des missions d'intérêt général, avec comme objectif la recherche d'une meilleure qualité et efficacité.

### La mission de la Croix-Rouge

Le mission de la Croix-Rouge est d'aider les personnes vulnérables à vivre dignement et de manière autonome. En mobilisant la solidarité humaine, nous agissons de manière exemplaire, efficiente et responsable pour secourir les personnes en détresse et prévenir les situations de précarité matérielle, sanitaire et sociale, tant au Luxembourg qu'à l'étranger.

La Croix-Rouge luxembourgeoise est un acteur majeur de l'aide humanitaire internationale, des soins à domicile, de la transfusion sanguine, de la réhabilitation, de l'accueil de personnes âgées ou dépendantes en centre de jour ou intégré, de l'assistance sociale, de l'accueil des migrants et réfugiés, de l'aide individuelle aux personnes en difficulté, des crèches, des maisons relais et des maisons de jeunes ou encore des services thérapeutiques socio-familiaux.

Alors que le siège de l'organisation restera à son adresse historique à Luxembourg-Ville, la Maison de la Croix-Rouge mutualisera des infrastructures entre les services accueillant du public (espaces de consultation, de réunion, de rencontre et de dialogue avec les bénéficiaires...) et améliorera l'accessibilité des services aux nombreuses personnes que ses équipes accompagnent. La Maison de la Croix-Rouge sera un lieu connecté à tous les moyens de transports (pied, vélo, voiture, train, tram et bus), et permettra de réduire l'impact environnemental aussi bien que les dépenses liées à la location ou à l'entretien des sites existants.



1. Atrium 2. Bureaux 3. Coffee corner du Centre de formation 4. Coffee & Concept Store 5. Espace de consultation

## Une croissance qui s'est accélérée ces dernières décennies

En 2013, il y a donc plus de 10 ans, la Croix-Rouge diffusait un premier document détaillant le projet de Maison. À l'époque, elle employait 1 900 collaborateurs, travaillant dans plus de 40 activités, répartis sur près de 80 sites à travers le pays. Dans ce document, il était prévu une augmentation d'environ 20 % du nombre d'employés en 20 ans. À peine 10 ans plus tard, les effectifs ont déjà augmenté de plus de 50 %. Autrement dit, aujourd'hui, ce sont 3 000 collaborateurs, dans 50 activités différentes et sur plus de 120 sites qui déploient leurs compétences au service des plus vulnérables. D'ici à l'emménagement – prévu en 2026 – ces chiffres auront encore évolué.

## Une maison pensée et réfléchie

Après plusieurs années de préparation, la Croix-Rouge publie le 14 septembre 2018, par annonce dans la presse, un appel d'offres pour un immeuble multifonctionnel. Plusieurs dossiers sont reçus puis confiés à un expert externe pour analyse détaillée.

Plusieurs projets sont présélectionnés et les négociations sont entamées en mai 2020. Le projet qui sera finalement retenu a été présenté par la société IKO Real Estate et conçu par le bureau Archi2000&Associés ; il s'agit de l'alternative la plus intéressante (localisation, faisabilité et coûts). L'accord sur le projet de 13.400 mètres carrés sera annoncé le 4 mars 2021.

Les services qui y seront accueillis sont :

- Le Centre de Transfusion Sanguine avec son service de prise de sang, ses laboratoires et ses réserves de sang
- Le Centre de formation
- Des services de conseil aux bénéficiaires comme l'Interprétariat interculturel, le service d'accueil client d'Aides et Soins, les services d'Aide à l'Enfance et à la Famille (Adoption, Centre d'accueil Norbert Ensch, SLEMO Perspectives, Familljenhëllef, Families first)
- Les services de coordination, de support et la direction d'Aides et Soins
- Les équipes de coordination des services de l'Education non-formelle (Maison Relais et Crèches, Maison des Jeunes, Psy-Up, Hariko)
- L'Aide internationale de la Croix-Rouge luxembourgeoise
- Les services de consultation et la direction d'Action et Santé sociales (Transition Activation Compétence Travail, Migrants et réfugiés, Aides matérielles et alimentaires, Service d'Accueil et de Logement d'Urgence, la coordination des Offices sociaux, le Fonds de solidarité, la Helpine sociale, le LISKO, Riicht Eras, HIV Berodung, D-HAB et Cellule Logement Encadrement Solidaire)
- La direction et les services support de la Croix-Rouge (Ressources Humaines, Finances, Data Protection, juridique, IT, Services Généraux, Communication & Fundraising, Qualité, Innovation et Développement, CR Services)

Au total le site pourra accueillir 450 collaborateurs.

## Les objectifs

La Maison de la Croix-Rouge ne doit pas être considérée comme un simple projet immobilier. Il s'agit d'un investissement nécessaire dans un outil capable de répondre à plusieurs enjeux :

- Améliorer l'accès aux services de la Croix-Rouge : elle est installée dans un véritable noeud intermodal : accessible à pied, en vélo, voiture, train, tram et bus ;
- Faire preuve de bienveillance et de respect pour les bénéficiaires de nos services en créant les meilleures conditions de prise en charge et de préservation de la confidentialité de nos échanges ;
- Réduire les coûts de fonctionnement en rationalisant les sites, par la diminution des frais de gestion et d'entretien ;
- Garantir la sécurité des activités en respectant les normes en vigueur ;
- Améliorer le fonctionnement des services en limitant les déplacements inutiles et polluants, en permettant des synergies et en mettant à disposition les équipements modernes nécessaires.

## Les collaborations entre les services

La professionnalisation des activités et l'optimisation de leur impact passe pour toute organisation par une amélioration du cadre de collaboration entre les services, en particulier entre les fonctions de support et les activités opérationnelles.

Le rassemblement de ces services sous un même toit apportera de nombreuses améliorations concrètes : une meilleure communication entre les services, une plus grande efficacité dans la poursuite de l'action de la Croix-Rouge, en plus du raccourcissement des chemins décisionnels. Ceci contribuera concrètement à une meilleure adéquation des services de support aux besoins opérationnels. Le rapprochement entre les services de coordination métiers qui partagent un certain nombre de problématiques créera également de nouvelles opportunités opérationnelles et des solutions innovantes face aux besoins transversaux. De plus, la proximité améliorera et renforcera la communication entre les services, essentielle à une meilleure collaboration. Enfin, la proximité des services support comme les Ressources humaines, l'Informatique ou les Finances avec des services opérationnels permettra des gains d'efficacité et contribuera à la construction d'une culture d'organisation commune en phase avec les valeurs fondamentales de la Croix-Rouge.



5



6

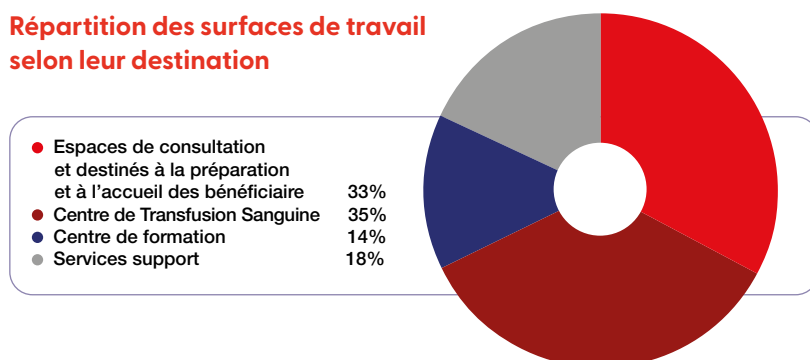
5. Espace de prélèvement du Centre de Transfusion sanguine 6. Espace d'attente du Centre de Transfusion sanguine



7. Patio

## Une maison qui accueille du public

### Répartition des surfaces de travail selon leur destination



Les services de conseil aux bénéficiaires regroupent les équipes de consultation et de coordination dans les domaines de l'Éducation Non Formelle, de l'Aide à l'Enfance et à la Famille, de l'Action et Santé sociales et de l'humanitaire.

Avec le Centre de Transfusion sanguine et les espaces de formation, c'est ainsi plus de 80% de la surface du projet qui est consacrée à ceux qui reçoivent ou donnent de l'aide ou au développement des compétences des bénévoles et professionnels.

## Un lieu de partage et d'échange

Une des fonctions importantes de la Maison de la Croix-Rouge sera celle du partage des savoirs et compétences, de l'échange de bonnes pratiques. Le Centre de formation comptera 11 salles pouvant accueillir jusqu'à 170 personnes, ainsi qu'une salle polyvalente modulable de 250 m<sup>2</sup>.

Ainsi la Croix-Rouge pourra proposer une offre de formations et d'événements pour ses salariés et bénévoles, mais aussi des professionnels du secteur entier.

La Maison de la Croix-Rouge sera aussi le principal centre de formation aux premiers secours et l'un des lieux de formation de Bienveillance asbl, initiative de prévention de la maltraitance cofondée par la Croix-Rouge. Enfin, d'autres acteurs sans but lucratif pourront également bénéficier des infrastructures.

## Une maison socialement responsable et respectueuse de l'environnement

Au service de tous, la Maison de la Croix-Rouge permet de faire converger et coopérer les énergies pour la réalisation efficiente et durable de la mission de la Croix-Rouge à l'égard des plus vulnérables. Elle sera éco-responsable, à la fois pour le bien-être de ses occupants (certification WELL Building standard Gold) et aussi pour répondre aux enjeux environnementaux et de sobriété énergétique (certification BREEAM Commercial excellent).

## Une maison au cœur de la Stratégie 2030 de la Croix-Rouge luxembourgeoise

La Maison de la Croix-Rouge est conçue en prenant en compte 6 ambitions complémentaires :

- **Faire preuve de bienveillance et de respect** : nous créons un cadre adapté pour faciliter la prise en charge et préserver la confidentialité de nos échanges avec les bénéficiaires, et prévenir la vulnérabilité
- **Être transparent et inclusif pour faire reculer la vulnérabilité** : nous communiquons sur ce que nous faisons, favorisons l'implication de chacun et célébrons l'engagement de ceux qui rendent notre mission possible
- **Collaborer et rechercher l'excellence** : nous partageons nos savoir-faire et ressources, et développons des synergies pour aider plus de bénéficiaires et améliorer la qualité de nos interventions
- **Anticiper et s'adapter pour gérer l'imprévu** : nous sommes proactifs et flexibles, et n'hésitons pas à nous adapter et à nous réinventer pour augmenter notre impact sociétal et notre capacité d'action, et renforcer notre résilience
- **Faire confiance et développer l'autonomie** : Dans le respect de nos engagements et du bon fonctionnement du collectif, nous développons les compétences et facilitons l'autonomie de chacun

## Un projet financièrement responsable

La Croix-Rouge est en négociations avec le gouvernement et les différentes administrations publiques pour s'assurer du financement des infrastructures qui serviront à l'exécution de mandats publics comme par exemple la transfusion sanguine. La Maison de la Croix-Rouge sera de loin l'élément le plus important du patrimoine qui permettra à la Croix-Rouge d'inscrire dans la durée son action au service des personnes vulnérables.

Dès 2013, une analyse immobilière et financière menée par la société Paul Wurth SA conclut qu'avec ou sans croissance de personnel il est pertinent pour la Croix-Rouge de rationaliser ses sites. Le nouveau bâtiment permettra l'optimisation des coûts de fonctionnement et des investissements dans l'immobilier. Il permettra également de réduire la consommation énergétique et contribuera à l'amélioration de l'empreinte environnementale.



## La Maison de la Croix-Rouge

15-25, Rue des Scillas  
L-2529 Howald Hesperange

**Siège**  
44, Boulevard Joseph II  
L-1840 Luxembourg