

LUZERN

KANTON  
LUZERN

# Guide d'information Canton de Lucerne

## Santé Action sociale Travail



## **Bienvenue dans le Canton de Lucerne**

Le «Guide d'information: Canton de Lucerne. Santé – Action sociale – Travail» vous informe des offres cantonales et régionales et des services de la santé et de l'action sociale, ainsi que sur les thèmes du travail et de la sécurité sociale. Pour plus d'informations, veuillez-vous reporter aux pages Web correspondantes. Pour des informations ou consultations, veuillez vous adresser directement aux services spécialisés.

Les prestations de services décrites restent sous réserve de modifications, car les offres peuvent changer. Le guide d'information ne prétend pas à l'exhaustivité.

Pour plus d'informations sur les soins médicaux valable également pour toute la Suisse, veuillez consulter aussi le «Guide de santé pour la Suisse». Le «Guide d'information: Canton de Lucerne. Santé – Action sociale – Travail» est étroitement lié au «Guide de santé pour la Suisse». Idéalement, vous posséderez les deux guides. Cela permet l'utilisation de références croisées entre les deux.

Pour les offres dans ce guide d'information, il s'agit d'offres de conseils qui sont fournies par des organismes de conseil social. Vous trouverez ci-après une définition du terme consultation.

## **Consultation**

Action de parler sur une base volontaire avec une personne spécialisée. Elle offre des informations et de l'appui en vue de répondre à des questions, résoudre des problèmes ou exécuter des tâches.

# Préface

Ce guide contient des informations et des adresses importantes concernant les soins de santé, les offres de conseil social ainsi que le domaine du travail dans le Canton de Lucerne.

Le guide montre aux citoyennes et citoyens, où s'adresser en cas de questions et de problèmes.

Le guide a d'abord pour but d'orienter les nouveaux arrivants dans le Canton de Lucerne. C'est pourquoi il est traduit en plusieurs langues. En outre, il doit servir de fournisseur d'informations pour les employés communaux, les spécialistes, les membres d'associations et d'autres personnes concernées.

Il existe de nombreuses autres offres sportives, culturelles et sociales, dans le cadre associatif ou autre, dans les diverses communes du Canton de Lucerne.

Si l'une de ces offres vous intéresse ou si vous souhaitez vous engager socialement ou sur le plan culturel, veuillez-vous renseigner auprès de votre commune sur les différentes possibilités proches de chez vous.

Ruth Bachmann

Directrice

Service chargé des questions de société du Canton de Lucerne

# Index

## 1 Informations générales

- Protection des données et obligation du secret 7
- Service d'interprétation de Suisse centrale 8
- Coûts des offres 8

## 2 Santé

- Santé physique 11
- Santé psychique 14
- Comportement de dépendance (alcool, drogues, etc.) 16

## 3 Action sociale

- Service social communal et centres de conseil de l'action sociale (SoBZ) 19

### Services de conseil généraux

- FABIA 21
- Caritas Lucerne 21

### Consultation spécialisée, Prévention et promotion de la santé

- Prévention et promotion de la santé 22
- Enfants et adolescents 24
- Famille 25
- Relations, sexualité et conseil de vie 26
- Personnes handicapées 28
- Personnes vieillissantes 28
- Les migrants sans autorisation de séjour (Sans-Papiers) 29
- Accident et violence 30
- Finances et dettes 31

- Aide d'urgence et d'aide à la survie 31
- Services sociaux des institutions religieuses 32
- Adresses sociales 32


## 4 Travail

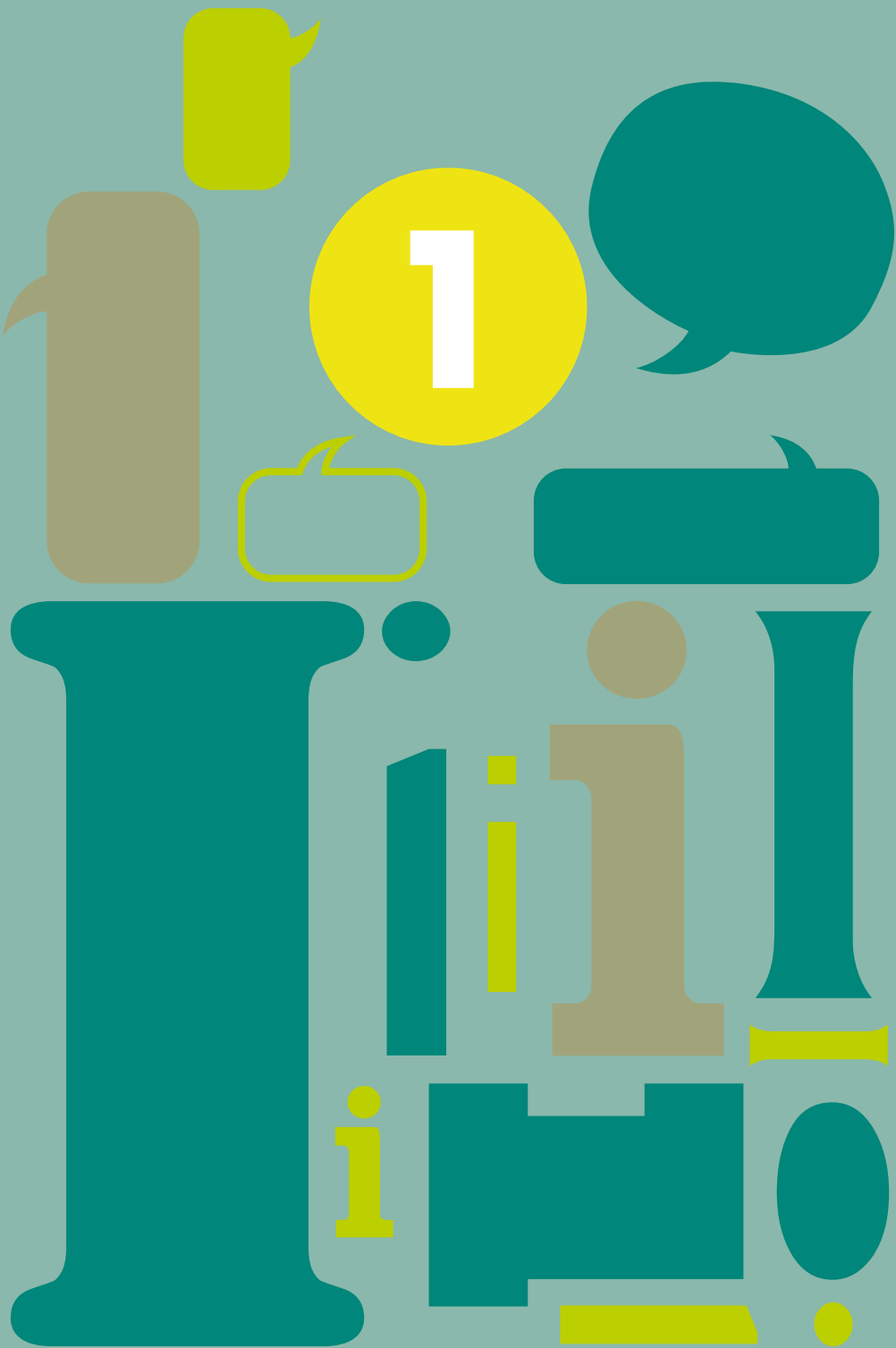
- Orientation professionnelle et de carrière 35
- Chômage 35
- Offices de conciliation 36
- Renseignements juridiques 36

## 5 Sécurité sociale

- Agences AVS 39
- Ombudsman de l'assurancemaladie 40

## Numéros d'appel d'urgence 43 Index des services 45

Référence au «Guide de santé pour la Suisse» [www.migesplus.ch](http://www.migesplus.ch) > Guide d'informations > Guide de santé 



# **Informations générales**

Si vous avez un doute concernant le service qui peut répondre à vos questions ou résoudre votre problème, adressez-vous au service social de votre commune.

Vous y recevrez l'aide pour trouver le service approprié. Pour en savoir plus, consultez la page 19 sous le titre Centres de conseil de l'action sociale (SoBz).

Vous pouvez également contacter FABIA si vous ne savez pas à quel service vous adresser.

FABIA. Kompetenzzentrum Migration  
Tribtschenstrasse 78  
6005 Lucerne  
041 360 07 22  
info@fabialuzern.ch  
www.fabialuzern.ch


## Protection des données et obligation du secret

L'ensemble du personnel des services spécialisés et les interprètes sont soumis au secret professionnel. Aucune information personnelle ne peut être transmise à des tiers sans votre consentement. Si la loi prévoit une obligation d'information à des tiers, vous en serez informé préalablement.

# Service d'interprétation de Suisse centrale

Pour une compréhension optimale entre les immigrés et le personnel spécialisé d'un service privé ou public dans le domaine de la santé, de la formation et des affaires sociales, le service d'interprétation procure des personnes qualifiées en traduction et médiation interculturelles en quelque 50 langues.

Caritas Luzern  
Dolmetschdienst Zentralschweiz  
Grossmatte Ost 10  
6014 Luzern  
041 368 51 51  
dolmetschdienst@caritas-luzern.ch  
www.dolmetschdienst.ch

Pour de plus amples informations sur l'interprétation interculturelle, consultez le «Guide de santé pour la Suisse». 

## Coûts des offres

La plupart des offres dans ce guide sont gratuites. En cas d'offre payante, le service spécialisé vous en informera.



2



**Santé**



# Santé physique

## Le médecin de famille

Le médecin de famille est responsable de la médecine de base en Suisse. Si vous tombez malade ou avez besoin d'un conseil médical, adressez-vous toujours en premier à votre médecin de famille.

Si un traitement se révèle nécessaire, vous serez orienté vers un spécialiste ou transféré à l'hôpital.

Vous n'avez pas encore de médecin de famille? Le lien suivant vous conduira à la liste officielle et complète des médecins en Suisse. En plus, vous y trouverez les médecins selon leurs compétences linguistiques. [www.doctorfmh.ch](http://www.doctorfmh.ch)

Pour de plus amples informations sur les soins médicaux par les médecins de familles ainsi que sur les assurances maladies, consultez le «Guide de santé pour la Suisse».  

## **Hôpitaux cantonaux, numéro d'appel d'urgence des médecins de Lucerne, hotline pédiatrique, Permanence Medical Center**

Si le médecin de famille n'est pas disponible, adressez-vous au service suivant:

[www.luks.ch](http://www.luks.ch)

### Numéro d'appel d'urgence des médecins de Lucerne

0900 11 14 14 (3.23 CHF/min.)

Ce numéro vous fournira des informations 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, si votre médecin de famille n'est pas disponible.

### Hotline pédiatrique

0900 55 47 74 (3.23 CHF/Min.)

Ce numéro vous fournira des informations des médecins de l'hôpital pédiatrique de Lucerne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

### Luzerner Kantonsspital Luzern

Spitalstrasse  
6000 Luzern 16  
041 205 11 11

### Luzerner Kantonsspital Sursee


Spitalstrasse 16 A  
6210 Sursee  
041 926 45 45

### Luzerner Kantonsspital Wolhusen

Spitalstrasse 50  
6110 Wolhusen  
041 492 82 82

Permanence Bahnhof Luzern,  
MedCenter AG  
Shopping-Bereich Bahnhof Luzern  
041 211 14 44  
[www.medcenter.ch/herzlich-willkommen-bahnhof](http://www.medcenter.ch/herzlich-willkommen-bahnhof)

### Il ne faut appeler le 144 qu'en cas d'urgence vitale.


Pour de plus amples informations sur le comportement en cas d'urgence médicale ou sur l'hospitalisation, consultez le «Guide de santé pour la Suisse». 

### **Spitex**

Spitex offre des prestations de soins à domicile extra-hospitaliers. Des personnes soignantes qualifiées soignent et aident les patient(e)s à la maison. Par exemple, si une personne, suite à une hospitalisation, continue à avoir besoin de soins à domicile, elle les recevra de Spitex.

Numéro national des soins à domicile:  
0842 80 40 20

Si vous appelez ce numéro, vous pouvez entrer le code postal de votre commune. Vous serez connecté(e) ensuite avec l'organisation locale responsable des soins à domicile.

Pour de plus amples informations sur l'aide et soins à domicile, consultez le «Guide de santé pour la Suisse». 

## **KinderSpitex Zentralschweiz (Soins à domicile pour enfants en Suisse centrale)**


Les soins à domicile pour enfants sont spécialisés dans les soins à la maison des enfants et des adolescents jusqu'à 18 ans.

KinderSpitex Zentralschweiz  
Brünigstrasse 20  
6005 Luzern  
041 970 06 50  
info@kispex.ch  
www.kispex.ch

### **Le dentiste**

En cas de problèmes dentaires, adressez-vous à votre dentiste. Vous trouverez une liste des dentistes dans le canton de Lucerne sur internet.

[www.sso.ch/fuer-patienten-zahnartzsuche](http://www.sso.ch/fuer-patienten-zahnartzsuche)

Pour de plus amples informations sur les soins dentaires, consultez le «Guide de santé pour la Suisse». 


# Santé psychique

Si vous présentez des troubles durables du sommeil, des états d'anxiété ou d'autres problèmes psychiques, adressez-vous en premier lieu à votre médecin de famille. Il vous aidera à trouver le psychiatre ou le service psychiatrique compétent.

## Numéro d'appel d'urgence des médecins de Lucerne

0900 11 14 14 (3.23 CHF/Min.)

Ce numéro vous fournira des informations 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, si votre médecin de famille n'est pas disponible.

Pour de plus amples informations sur le traitement psychiatrique et psychothérapeutique, consultez le «Guide de santé pour la Suisse». 

## **Ambulatoires lucernois de psychiatrie**

Les centres de consultation et de traitement ambulatoire sont ouverts aux personnes souffrant d'une crise existentielle ou de troubles psychiques. En font partie les dépressions, les troubles bipolaires, les anxiétés ou les toxicomanies.

[www.lups.ch](http://www.lups.ch) › Erwachsenenpsychiatrie  
› Allgemeinpsychiatrie › Ambulatorien

## Emplacements

[www.lups.ch/standorte](http://www.lups.ch/standorte)

## **Service de pédopsychiatrie (KJPD)**

Le KJPD est responsable du diagnostic et du traitement psychiatrique des enfants et des adolescents souffrant de troubles psychiques, psychosomatiques et psychosociaux.

[www.lups.ch](http://www.lups.ch)  
› Kinder- und Jugendpsychiatrie

## Emplacements

[www.lups.ch/standorte](http://www.lups.ch/standorte)

## **Numéro de téléphone pour les proches – psychiatrie de Lucerne**

Ce service offre des informations aux proches de malades psychiques, sur les questions relatives aux maladies psychiques, médicaments et options thérapeutiques.

Beratungstelefon 24 h

für Betroffene und Angehörige

0900 85 65 65

(Regulärer Gesprächstarif bis zur  
10. Minute, danach 3.23 CHF/Min.)

[www.lups.ch](http://www.lups.ch) › Patienten & Angehörige

› Angehörigenarbeit

# Comportement de dépendance

alcool, drogues, etc.

## Centre de conseil de l'action sociale (SoBZ)

Le personnel du SoBZ fournit des conseils sur les questions relatives à l'alcoolisme, à la toxicomanie, à la dépendance au jeu, à la dépendance à l'achat, à l'hyperphagie, etc.

Sous le titre Service social communal et centres de conseil de l'action sociale (SoBZ) à la page 19, vous trouverez le centre responsable dans votre région.

## Ambulatoires lucernois de psychiatrie

Les centres ambulatoires offrent des conseils et des traitements aux personnes dépendantes à l'alcool, aux médicaments, aux substances opiacées ou aux autres substances provoquant une dépendance.

Sous le titre Luzerner Psychiatrie-Ambulatorien à la page 14, vous trouverez le centre ambulatoire responsable dans votre région.

## Drop-in

Le Drop-in est un centre qui fournit un diagnostic et un traitement sans hospitalisation pour les personnes opiomanes ou souffrant de polytoxicomanie.

## Drop-in

Bruchstrasse 29 A

6000 Luzern 7

058 856 43 00

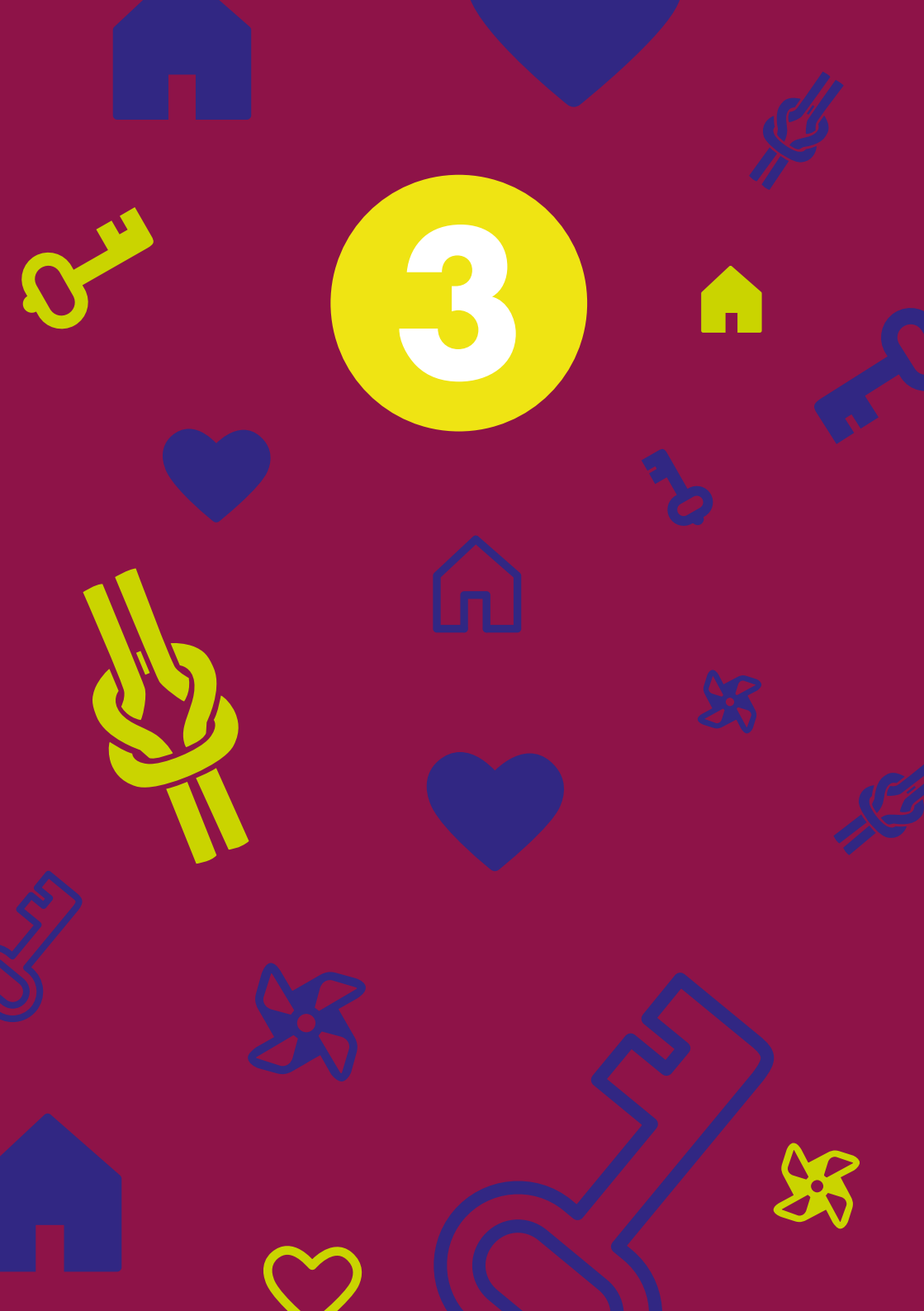
dropin@lups.ch

www.lups.ch › Erwachsenen-Psychiatrie

› Abhängigkeit



3



# Action sociale

# Service social communal et centres de conseil de l'action sociale (SoBZ)

Des difficultés personnelles, familiales ou financières ou des situations d'urgences ne peuvent souvent être résolues sans le soutien d'un/e spécialiste. Dans le cadre d'un entretien personnel au service de votre commune ou au centre de conseil de l'action sociale (SoBZ) vous trouverez le soutien professionnel pour résoudre vos problèmes.

Chaque commune dans le canton de Lucerne dispose de son propre service social ou est partenaire d'autres communes à un centre de conseil de l'action sociale (SoBZ).

Parmi les tâches d'un service social ou d'un centre de conseil de l'action sociale (SoBZ) figurent en général les domaines suivants:

- Conseils aux mères et aux pères
- Conseils en éducation
- Conseils aux jeunes
- Consultations individuelles, de couples et familiales
- Conseils en matière de budget et d'endettement
- Aide sociale et aide aux parents
- Conseils en cas de risque d'abus d'alcool et de dépendance à l'alcool

- Conseils en cas d'anorexie, de jeu pathologique, de dépendance médicamenteuse et d'autres comportements de dépendances
- Service des curatelles dans le domaine de la protection de l'enfant et de l'adulte
- Travail social scolaire

Veillez vous renseigner auprès de l'administration communale de votre commune sur le service social ou le SoBZ régional compétent pour vous. Pour de plus amples informations, vous pouvez aussi consulter [www.sobz.ch](http://www.sobz.ch).

### SoBZ régionaux

Zentrum für Soziales Standort Hochdorf  
Bankstrasse 3 B  
Postfach 694  
6281 Hochdorf  
041 914 31 31  
hochdorf@zenso.ch

Zentrum für Soziales Standort Sursee  
Haselmatte 2 A  
Postfach  
6210 Sursee  
041 925 18 25  
sursee@zenso.ch

SoBZ Region Willisau-Wiggertal  
Kreuzstrasse 3 B  
Postfach 3239  
6130 Willisau  
041 972 56 20  
willisau@sobz.ch

SoBZ Region Entlebuch, Wolhusen und Ruswil  
Hauptstrasse 13  
Postfach 165  
6170 Schüpfheim  
041 485 72 00  
info@sobz-entlebuch.ch

### Ville de Lucerne

Sozial Info Rex  
Les habitants de la ville de Lucerne qui recherchent le centre auquel ils doivent s'adresser et les différentes offres, peuvent obtenir des informations et de l'aide auprès de Sozial Info Rex.

Sozial Info Rex  
Obergrundstrasse 3  
6002 Luzern  
041 208 72 72  
www.sozialedienste.stadt Luzern.ch

Chargé exclusivement des problèmes d'addiction:  
KLICK. Fachstelle Sucht Region Luzern  
Obergrundstrasse 49  
6003 Luzern  
041 249 30 60  
info@klick-luzern.ch

# Services de conseil généraux

## **FABIA. Kompetenzzentrum Migration**

L'organisation propose des consultations et des informations sur le sujet de l'intégration. Les personnes cibles sont des migrantes et migrants avec un permis de séjour L, B, C et F (10+), les spécialistes dans le secteur social, de l'enseignement et de la santé, ainsi que les autorités exécutives et administratives.

FABIA. Kompetenzzentrum Migration  
Tribtschenstrasse 78  
6005 Luzern  
041 360 07 22  
info@fabialuzern.ch  
www.fabialuzern.ch

## **Caritas Lucerne**

Caritas Lucerne fournit une aide individuelle à toute personne et famille en difficulté.

Vous y trouverez des spécialistes qui vous conseillent, soutiennent et répondent à toutes vos questions sociales et financières.

Caritas Luzern  
Sozial- und Schuldenberatung  
Kellerstrasse 36  
6005 Luzern  
041 368 52 73  
sozialberatung@caritas-luzern.ch  
www.caritas-luzern.ch › Was wir tun ›  
Sozial- und Schuldenberatung

# Consultation spécialisée, Prévention et promotion de la santé

## Prévention et promotion de la santé

### **traversa – Réseau pour les personnes souffrant de problè- mes psychiques**


Le réseau conseille, accompagne et encadre des personnes ayant des problèmes psychiques et leurs proches. Le service offre des soins ambulatoires et stationnaires.

traversa  
Tribschengasse 8  
6005 Luzern  
041 319 95 00  
info@traversa.ch  
www.traversa.ch

### **Organisation des patients de la Suisse centrale**

L'organisation conseille les patients qui rencontrent des problèmes (comme patient ou assuré) avec les médecins, les dentistes, les hôpitaux, la caisse-maladie ainsi que les assurances et autres prestataires de soins médicaux. En outre, elle défend vos droits.

Patientenstelle Zentralschweiz  
St. Karliquai 12  
6004 Luzern  
041 410 10 14  
patientenstelle.luzern@bluewin.ch  
www.zentralschweiz.patientenstelle.ch

Pour de plus amples informations sur les droits et les obligations des patients, consultez le «Guide de santé pour la Suisse». 

### **Aide contre le sida Lucerne**

L'aide contre le sida Lucerne vous conseille par téléphone de manière anonyme ou personnelle en matière de VIH/sida, d'autres infections sexuellement transmissibles, des préoccupations psychosociales et de sexualité en général.

Aids Hilfe Luzern  
S&X – Sexuelle Gesundheit Zentral-  
schweiz  
Museggstrasse 27  
6004 Luzern  
041 410 69 60  
info@sundx.ch  
www.sundx.ch

## **Entraide Lucerne Obwald Nidwald**

Dans le canton de Lucerne, il existe environ 90 groupes d'entraide sur différents thèmes. Vous trouverez plus d'informations sur le site Web du service entraide Lucerne, Obwald, Nidwald ou si vous contactez les groupes directement.

Selbsthilfe Luzern  
041 210 34 44  
mail@selbsthilfeluzern.ch  
www.selbsthilfeluzern.ch

## **Benevol Luzern – Bureau de coordination du bénévolat**

Le service vous renseigne sur les possibilités du bénévolat dans le canton de Lucerne et conseille les personnes souhaitant s'engager bénévolement.

Benevol Luzern  
Postfach  
6210 Sursee  
041 211 02 30  
www.benevol-luzern.ch

## **migesplus.ch**

Cette page fournit des informations sur le système de santé, le système d'assurance-maladie, la promotion de la santé, etc. en neuf langues différentes.

www.migesplus.ch

# Enfants et adolescents

## Contact – Conseil pour les jeunes et la famille

Sous forme de conseil, le service s'adresse aux jeunes et aux jeunes adultes âgés de 13 à 25 ans, leurs parents et leurs personnes de référence. Sous forme de conseil familial, il s'adresse aux parents avec des enfants jusqu'à 13 ans. L'organisation propose en outre des entretiens d'information pour les parents en cas de séparation ou de divorce.

Si vous visitez [www.contactluzern.ch](http://www.contactluzern.ch), vous trouverez le service responsable de votre commune.

CONTACT Jugend- und Familienberatung  
Kasernenplatz 3  
Postfach 7860  
6000 Luzern 7  
041 208 72 90  
[info@contactluzern.ch](mailto:info@contactluzern.ch)  
[www.contactluzern.ch](http://www.contactluzern.ch)

## Service d'éducation précoce (HFD)

Le HFD accompagne et soutient des enfants en situation de handicap, ayant des retards de développement, ou dont le développement est menacé, dès la naissance et jusqu'à leur entrée à l'école maternelle. En outre, le service conseille les parents et les responsables du monde de l'éducation sur le développement et l'éducation de leurs enfants.

[www.volksschulbildung.lu.ch](http://www.volksschulbildung.lu.ch) ›  
Schulsystem & Schulen › FFS

## Les bureaux régionaux du HFD

HFD Luzern  
Weggismattsrasse 23  
6004 Luzern  
041 228 31 40

HFD Sursee  
Haselmatte 2 A  
6210 Sursee  
041 228 31 10

HFD Willisau  
Am Schützenrain 4  
6130 Willisau  
041 228 31 30

## Pro Juventute (pour les enfants et les adolescents)

Pro Juventute conseille les enfants et les adolescents et fournit de l'aide en cas d'urgence.

Consultation + Aide 147  
Pour les enfants et les adolescents 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7  
Par téléphone, par SMS, via chat, par e-mail et sur le site  
[conceils@147.ch](mailto:conceils@147.ch)  
[www.147.ch](http://www.147.ch)

Pro Juventute Kanton Luzern  
[www.projuventute-luzern.ch](http://www.projuventute-luzern.ch)



# Famille

## **Conseils aux mères et aux pères**

Ce service de conseil propose des conseils aux mères et aux pères avec des enfants de la naissance jusqu'à 5 ans. Il répond aux questions concernant l'allaitement, l'alimentation, le développement, la santé/maladie, etc.

### Conseils aux mères et aux pères dans la région de Lucerne

[www.muetterberatung-luzern.ch](http://www.muetterberatung-luzern.ch)  
› Beratungen

Mütter- und Väterberatung Region  
Luzern  
Kasernenplatz 3  
Postfach 7860  
6000 Luzern 7  
041 208 73 33  
[mvb@stadtluzern.ch](mailto:mvb@stadtluzern.ch)  
[www.muetterberatung-luzern.ch](http://www.muetterberatung-luzern.ch)

### Conseils aux mères et aux pères dans les communes périphériques du Canton de Lucerne

Les SoBZ des communes périphériques du Canton de Lucerne offrent un service de conseils aux mères et aux pères dans leurs régions: Sous le titre Service social communal et centres de conseil de l'action sociale (SoBZ) à la page 19, vous trouverez le service SoBZ responsable pour votre région.

## Accueil pour enfants

Sur ce site, vous trouverez des informations sur plus de 400 offres d'accueil extra-familial pour enfants dans le canton de Lucerne.

[www.kinderbetreuung.lu.ch](http://www.kinderbetreuung.lu.ch)

## Contact – Conseil pour les jeunes et la famille

Cette offre s'adresse aux familles avec des enfants de moins de 14 ans. L'organisation propose en outre des entretiens d'information pour les parents en cas de séparation ou de divorce. Sous le titre Contact – Conseil pour les jeunes et la famille à la page 24, vous trouverez plus d'informations sur ce service.

## Formation des parents LU

Ce site Web renseigne sur l'offre de formation sur le thème de l'éducation. Vous trouverez les lieux des manifestations, les endroits où recevoir des connaissances spécialisées et les lieux de rencontres avec d'autres parents dans la même situation.


[www.elternbildung.lu.ch](http://www.elternbildung.lu.ch)

# Relations, sexualité et conseil de vie

## elbe – Service pour des conseils de vie

Il s'agit du service officiel de consultation individuelle ou en couple, en cas de grossesse, de planification familiale ainsi qu'en matière de sexualité dans les cantons de Lucerne, Nidwald et Obwald.

elbe – Fachstelle für Lebensfragen  
Hertensteinstrasse 28  
6004 Luzern  
041 210 10 87  
[www.elbeluzern.ch](http://www.elbeluzern.ch)

Pour de plus amples informations sur les soins pendant la grossesse et l'accouchement, consultez le «Guide de santé pour la Suisse». 

## Centre de liaison des associations féminines à Lucerne

Ce service de conseil offre les prestations suivantes: conseils juridique, conseils en matière budgétaire, en matière d'entretien des enfants majeurs et de garde d'enfants dans la ville de Lucerne. Ces prestations s'adressent également aux hommes.

Frauenzentrale Luzern  
Denkmalstrasse 2  
6006 Luzern  
041 211 00 30  
[info@frauenzentrale.ch](mailto:info@frauenzentrale.ch)  
[www.frauenzentraleluzern.ch](http://www.frauenzentraleluzern.ch)

**manne.ch –  
Bureau des hommes à Lucerne**

Ce service de conseil téléphonique propose de l'aide en matière de questions concernant spécifiquement les hommes et leurs problèmes urgents. Les thèmes possibles, par exemple, peuvent être la santé au masculin, les relations, la famille, la spiritualité, etc.

Mannebüro Luzern  
Beratungstelefon 076 393 33 12  
kontakt@mannehotline.ch  
www.manne.ch

**S&X – Sexuelle Gesundheit  
Zentralschweiz**

Ce service renseigne et conseille sur les thèmes des relations, du corps et de la sexualité. Il s'adresse aux adolescents et aux jeunes adultes ainsi qu'aux parents.

S&X – Sexuelle Gesundheit Zentral-  
schweiz  
Museggstrasse 27  
6004 Luzern  
041 410 69 60  
info@sundx.ch  
www.sundx.ch

## **LGBT+ Helpline**

Ce service s'adresse à toutes les personnes ayant des questions sur la vie lesbienne, bisexuelle, homosexuelle et transsexuelle – quelle que soit leur orientation sexuelle.

0800 133 133  
hello@lgbt-helpline.ch  
www.lgbt-helpline.ch

## **zwangsheirat.ch**

Ce service d'information conseille les victimes de mariages forcés, leur milieu social ainsi que des spécialistes. Après un premier échange par téléphone (avec possibilité de rappel) ou courriel, l'organisation vous conseille aussi hors des horaires de bureau.

0800 800 007  
info@zwangsheirat.ch  
www.zwangsheirat.ch

# **Personnes handicapées**

## **Pro Infirmis**

Pro Infirmis offre des conseils et un soutien financier, un accompagnement, du soulagement, etc. pour les malades chroniques et les personnes handicapées ainsi que pour leurs proches.

Pro Infirmis Luzern, Ob- und Nidwalden  
Zentralstrasse 18  
Postfach 3666  
6002 Luzern  
058 775 12 12  
luzern@proinfirmis.ch  
www.proinfirmis.ch › Angebot › Luzern

# **Personnes vieillissantes**

## **Pro Senectute Kanton Luzern**

Pro Senectute conseille et soutient les personnes âgées de plus de 60 ans, par ex. en cas de questions au niveau des assurances sociales, juridiques et financières ou en matière de logement. Le service s'adresse également aux proches. En outre, il propose des cours de formation et de sport.



Pro Senectute Kanton Luzern  
Maihofstrasse 76  
Postfach 3640  
6002 Luzern  
041 226 11 88  
info@lu.prosenectute.ch  
www.lu.prosenectute.ch

## Migrants sans autorisation de séjour

### **Sans-Papiers**

Ce point de contact soutient et renseigne les sans-papiers sur les assurances sociales et les caisses-maladie, les écoles, la formation, le titre de séjour, le partenariat, la famille, etc.  
Heures de consultation: mardi et jeudi, de 14.00 à 18.00 heures.

Sans-Papiers  
Point de contact et de conseil  
Langensandstrasse 1  
6005 Luzern  
041 240 24 10  
luzern@sans-papiers.ch

Pour de plus amples informations sur l'assistance médicale aux sans-papiers, consultez le «Guide de santé pour la Suisse».  

# Accident et violence

## Police

En cas de menace et violence vous pouvez appeler le 117 (numéro d'appel d'urgence de la police). En matière d'autres questions de droit pénal adressez-vous aux autorités de police compétentes de votre commune.

## Service de consultation pour les victimes

Le service de consultation pour les victimes propose du soutien à toute personne ayant subi une atteinte directe à son intégrité corporelle, sexuelle ou psychique et nécessitant de l'aide pour faire face à ses problèmes et pouvoir faire respecter ses droits.

Opferberatungsstelle  
des Kantons Luzern  
Obergrundstrasse 70  
6003 Luzern  
041 228 74 00  
opferberatung@lu.ch  
www.disg.lu.ch › Themen ›  
Opferberatung

## Maison d'accueil pour femmes à Lucerne

Le service de la maison d'accueil pour femmes à Lucerne s'adresse aux femmes qui subissent des violences physiques, psychiques et sexuelles et leurs enfants, ainsi qu'aux femmes dont le partenaire ou un membre de famille la menace ou la contrôle systématiquement. L'organisation offre aux femmes concernées protection, hébergement et consultation. La maison peut aussi servir comme gîte intermédiaire pour trouver du repos et pouvoir envisager les étapes suivantes.

Frauenhaus Luzern  
Postfach 2616  
6002 Luzern 2 Universität  
041 360 70 00  
frauenhaus@frauenhaus-luzern.ch  
www.frauenhaus-luzern.ch

## agredis.ch – Conseil en matière de lutte contre la violence, entretien d'homme à homme

Le service offre de l'aide aux hommes de tout âge qui ont infligé par des mots ou par des actes des dommages et des douleurs à autrui.

agredis.ch  
Unterlachenstrasse 12  
6005 Luzern  
078 744 88 88  
gewaltberatung@agredis.ch  
www.agredis.ch

# Finances et dettes

## **Conseil en endettement à Lucerne**

Ce service conseille les personnes endettées. Pour de plus amples informations, consultez la page [www.schulden.ch](http://www.schulden.ch).

Fachstelle für Schuldenfragen Luzern  
Weinmarkt 20  
6004 Luzern  
041 211 00 18  
[info@schuldenberatung-luzern.ch](mailto:info@schuldenberatung-luzern.ch)  
[www.schuldenberatung-luzern.ch](http://www.schuldenberatung-luzern.ch)

## **Aide d'urgence et aide à la survie**

### **Association de travail de rue de l'Eglise de Lucerne**

Cette association soutient les personnes dépendantes et touchées par la pauvreté en Suisse centrale et offre des soins de santé primaires, de l'alimentation saine et une aide individuelle pour la gestion du quotidien.

Verein Kirchliche Gassenarbeit Luzern  
Murbacherstrasse 20  
6002 Luzern  
041 252 26 26  
[office@gassenarbeit.ch](mailto:office@gassenarbeit.ch)  
[www.gassenarbeit.ch](http://www.gassenarbeit.ch)

## **Hébergement d'urgence**

Les adultes résidant en Suisse dans une situation de crise grave y trouvent un hébergement à court terme.

Obdach-Notschlafstelle

Gibraltarstrasse 29

6003 Luzern

041 202 03 10

obdach@jobdach.ch

www.jobdach.ch

## **Services sociaux des institutions religieuses**

Dans de nombreuses communes, il existe des services sociaux des institutions religieuses offrant des consultations analogues à celles des services sociaux publics. Renseignez-vous auprès des églises locales. D'autres communautés religieuses offrent leurs propres services de conseil et de soutien. Renseignez-vous auprès de vos institutions religieuses.

## **Adresses sociales**

Sur ce site Web, vous trouverez des prestataires traitant d'autres thèmes, tels que l'assistance, les soins, le bénévolat, l'âge, les loisirs, etc.

[www.disg.lu.ch](http://www.disg.lu.ch) > Adressen Soziales





4

# Travail

# Orientation professionnelle et de carrière

## Centre de conseil et d'information en matière de formation et de profession (BIZ)

Ce centre renseigne et conseille les adolescents et les adultes en matière de formation, de profession et de carrière.

Beratungs- und Informationszentrum  
für Bildung und Beruf (BIZ)  
Obergrundstrasse 51  
6002 Luzern  
041 228 52 52  
info.dbw@lu.ch  
www.beruf.lu.ch › Beratung &  
Unterstützung

## Procédure en cas de chômage

Toute personne se retrouvant au chômage doit s'inscrire à l'Office régional de placement (RAV). L'idéal est de le faire durant la période de préavis, mais au plus tard le premier jour de chômage. L'inscription peut se faire en ligne ou personnellement. Après l'inscription en ligne, le RAV contacte la personne au chômage afin de fixer un rendez-vous pour l'entretien d'inscription. Pour l'inscription personnelle, le chômeur prend rendez-vous à le RAV en vue de l'entretien d'inscription initial.

<https://wira.was-luzern.ch> › Bereiche ›  
Arbeitsmarkt › Für Stellensuchende

# Offices de conciliation

## Autorité de conciliation en matière de travail

Auprès de cette autorité, vous avez la possibilité de demander l'ouverture d'une procédure de conciliation en matière de droit du contrat de travail.

Schlichtungsbehörde Arbeit

Zentralstrasse 28

6002 Luzern

041 228 65 60

[www.gerichte.lu.ch](http://www.gerichte.lu.ch) › Organisation ›

Schlichtungsbehörden › Schlichtungs-  
behörde Arbeit

## Autorités de conciliation en matière d'égalité

Cette autorité offre des procédures de conciliation pour les travailleurs dans le cadre des rapports de travail privés. Ces procédures ont pour base légale la loi fédérale sur l'égalité afin de promouvoir l'égalité entre femmes et hommes.

Schlichtungsbehörde Gleichstellung

Zentralstrasse 28

6002 Luzern

041 228 65 60

[www.gerichte.lu.ch](http://www.gerichte.lu.ch) › Organisation ›

Schlichtungsbehörden › Schlichtungs-  
behörde Gleichstellung

# Renseignements juridiques

## Renseignements juridiques sur le droit du travail

A heures fixes, la permanence juridique du tribunal du travail donne des conseils téléphoniques ou en tête-à-tête aux personnes domiciliées dans le canton de Lucerne.

Arbeitsgericht

Zentralstrasse 28

6002 Luzern

041 228 63 13

[www.gerichte.lu.ch](http://www.gerichte.lu.ch) › Organisation ›

Erstinstanzliche Gerichte › Arbeitsgericht  
› Rechtsauskunft

## Confédération des syndicats lucernois (LGB)

La confédération des syndicats offre un conseil juridique gratuit et général toutes les deux semaines. Les dates exactes sont communiquées sur le site Web. Aucune inscription n'est nécessaire.

Luzerner Gewerkschaftsbund

Brünigstrasse 18

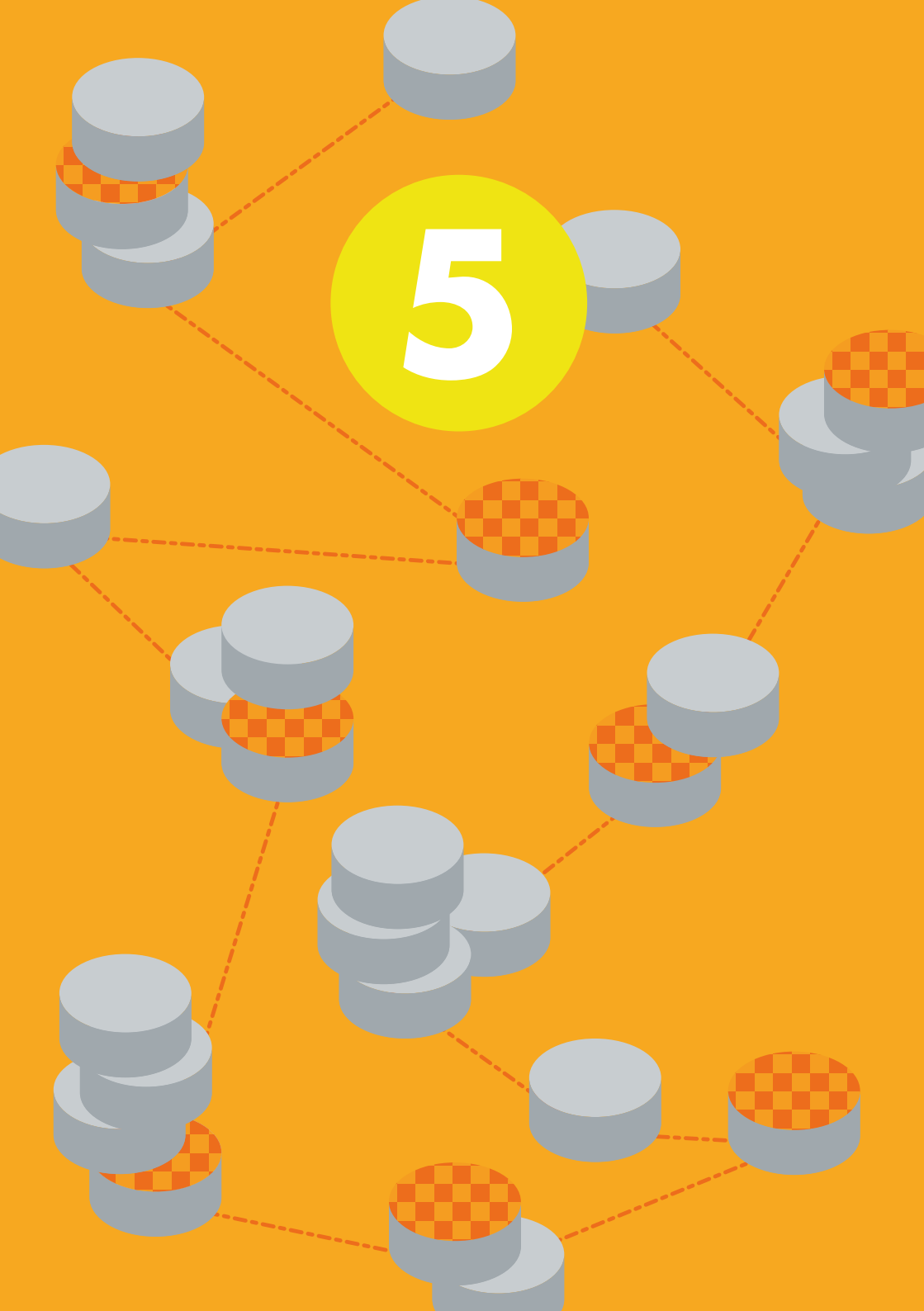
Postfach 3246

6002 Luzern

041 240 55 85

[lgb-luzern@bluewin.ch](mailto:lgb-luzern@bluewin.ch)

[www.lgb-luzern.ch](http://www.lgb-luzern.ch)



# **Sécurités sociales**

## Agences AVS

Les agences AVS dans le canton de Lucerne sont le premier point de contact vous renseignant en matière de sécurité sociale (AVS, AI, etc.).



Si vous avez des questions sur la sécurité sociale, adressez-vous à l'autorité communale de votre commune, vous y trouverez votre agence AVS.

Les agences AVS donnent des conseils utiles sur les thèmes suivants:

- AVS
- Assurance-invalidité
- Prestations complémentaires
- Allocations pour perte de gain
- Allocation de maternité
- Allocations familiales
- Réduction des primes de l'assurance-maladie

La caisse de compensation de Lucerne vous renseigne sur la sécurité sociale.



WAS Wirtschaft Arbeit Soziales  
Ausgleichskasse Luzern  
Würzenbachstrasse 8  
6000 Luzern 15  
041 375 05 05  
www.ahvluzern.ch

Pour de plus amples informations sur la sécurité sociale, consultez le «Guide de santé pour la Suisse».  

## Ombudsman de l'assurance-maladie

Si vous avez des problèmes avec votre caisse-maladie, l'ombudsman de l'assurance-maladie vous donne des conseils supplémentaires.

Ombudsstelle Krankenversicherung  
Morgartenstrasse 9  
Postfach 3565  
6002 Luzern  
041 226 10 10  
[www.om-kv.ch](http://www.om-kv.ch)

Pour de plus amples informations sur les assurances-maladie, consultez le «Guide de santé pour la Suisse».  






# **Numéros d'appel d'urgence**

# 144

## **Numéro d'appel d'urgence**

Dans tous les cas d'urgences médicales  
Pour de plus amples informations sur  
le comportement en situation médicale  
d'urgence, consultez le «Guide de santé  
pour la Suisse». 

# 117

## **Police**

# 118

## **Pompiers**

# 143

## **La Main tendue**

24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

A ce numéro, vous trouverez une écoute  
offerte par des interlocuteurs/trices  
compétent(e)s qui peuvent vous porter  
assistance vingt-quatre heures sur vingt-  
quatre en cas de besoin.

# 147

## **Pro Juventute (pour les enfants et les adolescents)**

24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

Les enfants et les adolescents peuvent  
s'adresser à ce numéro en cas de ques-  
tions sur l'école, le travail, les drogues,  
les problèmes familiaux, la sexualité, la  
violence, etc.

# **Index des services**

# A

- Accueil pour enfants (Kinderbetreuung) 26
- Adresses sociales (Soziale Adressen) 32
- Agences AVS (AHV-Zweigstellen) 39
- agredis.ch – Conseil en matière de lutte contre la violence, entretien d’homme à homme 30
- Aide contre le sida à Lucerne (Aids Hilfe Luzern) 22
- Ambulatoires lucernois de psychiatrie (Luzerner Psychiatrie – Ambulatorien) 14, 16
- Association de travail de rue de l’Eglise de Lucerne (Verein Kirchliche Gassenarbeit Luzern) 31
- Autorités de conciliation en matière d’égalité (Schlichtungsbehörde Gleichstellung) 36
- Autorités de conciliation en matière de travail (Schlichtungsbehörde Arbeit) 36

# B

- Benevol Luzern – Bureau de coordination du bénévolat 23
- Bureau des hommes à Lucerne (Mannebüro Luzern) 27

## C

- Caisse de compensation de Lucerne (Ausgleichskasse Luzern) 39
- Caritas Lucerne 21
- Centre de conseils de l'action sociale (Sozial-BeratungsZentren) (SoBZ) 7, 16, 19, 25
- Centre de conseils et d'informations en matière de formation et de profession (Beratungs- und Informationszentrum für Bildung und Beruf) (BIZ) 35
- Centre de liaison des associations féminines à Lucerne (Frauenzentrale Luzern) 26
- Confédération des syndicats lucernois (Luzerner Gewerkschaftsbund) (LGB) 36
- Conseils aux mères et aux pères (Mütter- und Väterberatung Region Luzern) 19, 25
- Conseil en endettement à Lucerne (Fachstelle für Schuldenfragen Luzern) 31
- Contact – Conseil pour les jeunes et la famille 24, 26

## D

- Le dentiste 13
- Drop-in 16

## E

- elbe – Service pour des conseils de vie 26
- Entraide Lucerne Obwald Nidwald (Selbsthilfe Luzern Obwalden Nidwalden) 23

## F

- FABIA. Kompetenzzentrum Migration 7, 21
- Formation des parents LU (Elternbildung LU) 26

## H

- Hébergement d'urgence (Notschlafstelle) 32
- Hôpitaux cantonaux 12
- Hotline pédiatrique (Kinderärztliches Beratungstelefon) 12

## K

- KinderSpitex (Soins à domicile pour enfants) 13
- KLICK. Fachstelle Sucht Region Luzern 20

## L

- LGBT+ Helpline 28

# M

- La Main tendue (Die Dargebotene Hand) 43
- Maison d'accueil pour femmes à Lucerne (Frauenhaus Luzern) 30
- migesplus.ch 23
- Le médecin de famille 11, 14

# N

- Numéro d'appel d'urgence (Notrufnummer) 12, 43
- Numéro d'appel d'urgence des médecins de Lucerne (Notfallnummer der Luzerner Ärzte) 12, 14
- Numéro de téléphone pour les proches – psychiatrie de Lucerne (Angehörigentelefon) 15

# O

- Office du travail (Arbeitsamt) 35
- Ombudsman de l'assurance-maladie (Ombudsstelle Krankenversicherung) 40
- Organisation des patients de la Suisse centrale (Patientenstelle Zentralschweiz) 22

# P

- Permanence Bahnhof Luzern, MedCenter AG 12
- Police 30, 43
- Pompiers (Feuerwehr) 43
- Pro Infirmis 28
- Pro Juventute (pour les enfants et les adolescents) 24, 43
- Pro Senectute Kanton Luzern 28

# R

- Renseignements juridiques sur le droit du travail (Rechtsauskunft Arbeitsrecht) 36

# S

- S&X – Sexuelle Gesundheit Zentralschweiz 22, 27
- Sans-Papiers 29
- Service d'éducation précoce (Heilpädagogischer Früherziehungsdienst) (HFD) 24
- Service d'interprétation de Suisse centrale (Dolmetschdienst Zentralschweiz) 8
- Service de consultation pour les victimes (Opferberatungsstelle) 30
- Service de pédopsychiatrie (Kinder- und Jugendpsychiatrischer Dienst) (KJPD) 14
- Service social communal (Gemeinde-sozialdienste) 7, 19, 25
- Services sociaux des institutions religieuses (Sozialdienste religiöser Institutionen) 32
- Sozial Info Rex 20
- Spitex (Soins à domicile) 12

# T

- traversa – Réseau pour les personnes souffrant de problèmes psychiques 22

# Z

- Zentrum für Soziales Standort Hochdorf 20
- Zentrum für Soziales Standort Sursee 20
- zwangsheirat.ch 28







Gesundheits- und Sozialdepartement  
**Dienststelle Soziales und Gesellschaft**  
Rösslimattstrasse 37  
6002 Luzern

041 228 68 78  
disg@lu.ch  
www.disg.lu.ch



# LUZERN

## **Langues**

Albanais, Arabe,  
Bosniaque / Serbe / Croate,  
Allemand, Anglais, Français,  
Italien, Polonais, Portugais,  
Espagnol, Tamile, Tigrinya

Sprache: Französisch

## **Mentions légales**

Edition: 2021

Editeur: Canton Lucerne

Dienststelle Soziales und

Gesellschaft

Conception: Rosenstar GmbH

Tirage: 800

## **Organes de diffusion**

Guide d'information

Canton de Lucerne.

Santé – Action sociale – Travail:

Dienststelle Soziales und

Gesellschaft (DISG)

Rösslimattstrasse 37

Postfach 3439

6002 Luzern

041 228 68 78

[disg@lu.ch](mailto:disg@lu.ch)

[www.disg.lu.ch](http://www.disg.lu.ch) › Publikationen

Guide de santé pour la Suisse:

[www.migesplus.ch](http://www.migesplus.ch)

› Information sur la santé

BBL, Vertrieb Bundes-

publikationen, 3003 Bern

[www.bundespublikationen.](http://www.bundespublikationen.admin.ch)

[admin.ch](http://www.bundespublikationen.admin.ch)