

# JORES RAPPORT 2022

**OFFICE**  
 **SOCIAL**  
**NORDSTAD**

# TABLE DES MATIÈRES

<b>1. LES BASES LÉGALES DE FONCTIONNEMENT</b>	<b>3</b>
1.1. Les lois et règlements	3
1.2. Les conventions	3
1.3. Les règlements internes	3
<b>2. L'ADMINISTRATION DE L'OFFICE SOCIAL NORDSTAD</b>	<b>4</b>
2.1. Le Conseil d'Administration (CA)	4
2.2. Le bureau exécutif (BEX)	4
2.3. Le département administratif	5
<b>3. LE PERSONNEL DE L'OFFICE SOCIAL</b>	<b>6</b>
<b>4. LES DISPOSITIONS PRIORITAIRES DE LA LÉGISLATION</b>	<b>8</b>
4.1. L'Office social régional	8
4.2. Le droit à l'aide sociale	8
4.3. Les modalités	8
4.4. Le dépôt de la demande	8
4.5. La décision du conseil d'administration	9
4.6. Le droit de recours	9
<b>5. LE SERVICE « AIDE SOCIALE »</b>	<b>10</b>
5.1. Le nombre de dossiers par commune	10
5.2. La situation familiale	11
5.3. La nationalité	11
5.4. Les entretiens par commune	12
5.5. L'aide sociale	12
5.6. L'aide financière	13
5.7. Les aides matérielles	13
5.8. Les diverses demandes	14
5.9. Kannerwonschbam 2022	15
5.10. La prime de solidarité 2022	15
5.11. L'adresse de référence	16
<b>6. L'AGENT RÉGIONAL D'INCLUSION SOCIALE (ARIS)</b>	<b>17</b>
6.1. L'agent régional d'inclusion sociale et ses missions	17
6.2. L'année 2022 en chiffres	18
<b>7. LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT ET DU LOGEMENT (SAL)</b>	<b>19</b>
7.1. Les objectifs et conditions	19
7.2. Les objectifs d'une mise à disposition	19
7.3. Les conditions d'admission	19
7.4. L'évolution du nombre de demandes et de logements disponibles	19
7.4.1. Nos structures de logements communaux existantes en 2022	20
7.4.2. Nos structures de logements « Gestion locative sociale »	20
7.5. Le volet technique	21
7.6. Le comité de gérance en 2022	21
<b>8. LE PROJET ARCADE</b>	<b>22</b>
8.1. Les bénéficiaires du Projet Arcade	22
8.2. Les travaux	22
8.3. Les projets	24
8.4. L'encadrement	25



# LES BASES LÉGALES DE FONCTIONNEMENT

Le fonctionnement de l'Office social Nordstad se base sur différents lois et règlements grand-ducaux, des conventions avec des partenaires ainsi que sur des règlements internes.

## 1.1. Les lois et règlements

- La loi communale du 13 décembre 1988
- Le règlement grand-ducal modifié du 16 novembre 1998
- La loi du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale
- La loi du 18 décembre 2009 portant sur l'aide sociale
- Le règlement grand-ducal du 08 novembre 2010 portant exécution de la loi précitée
- La convention relative à la gestion locative sociale signée avec le Ministère du Logement, lequel participe aux frais de fonctionnement de notre Service d'Accompagnement et du Logement (SAL).
- La convention relative à l'accueil de bénéficiaires de protection internationale (BPI) avec le Ministère de la Famille.

## 1.2. Les conventions

- La convention Office social Nordstad, signée avec le Ministère de la Famille et de l'Intégration et les 9 communes, détermine l'engagement des parties concernées quant au fonctionnement de l'Office social, les dispositions financières ainsi que les modalités de coopération. En outre cette convention fixe l'effectif du personnel subventionné dans le cadre de l'aide sociale.
- La convention de coopération signée avec l'Office National d'Inclusion Sociale (ONIS) du Ministère de la Famille pour le Projet Arcade fixe les conditions et modalités du soutien financier sur base de l'article 14, alinéa 2 de la loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale (REVIS).
- La convention signée avec l'Office National d'Inclusion Sociale (ONIS) du Ministère de la Famille et de l'Intégration règle la participation de l'État aux frais de fonctionnement des Agents Régionaux d'Inclusion Sociale (ARIS).

## 1.3. Les règlements internes

- Le cadre de travail des salariés de l'Office social Nordstad est fixé dans un règlement d'ordre interne. Les collaborateurs du Projet Arcade connaissent un règlement d'ordre interne spécifique.
- La constitution, le fonctionnement, les tâches et les missions du Conseil d'Administration sont aussi fixés par un tel règlement spécifique.

# L'ADMINISTRATION DE L'OFFICE SOCIAL NORDSTAD

## 2.1. Le Conseil d'Administration (CA)

Conformément à la loi du 18 décembre 2009 portant sur l'aide sociale et au règlement d'ordre intérieur de l'Office social Nordstad, le Conseil d'Administration se compose de neuf membres et d'un secrétaire.

Il appartient au conseil communal de chaque commune membre de nommer son délégué pour une durée de 6 ans. Le Conseil d'Administration se renouvelle tous les trois ans par moitié. L'ordre de sortie a été fixé lors de la première réunion par tirage au sort.

## 2.2. Le bureau exécutif (BEX)

Si besoin et sur base du règlement d'ordre intérieur du Conseil d'Administration, le bureau exécutif se compose du président du Conseil d'Administration, de deux membres et d'un secrétaire.

### Le président du CA

Le Conseil d'Administration, dans sa séance du 10 janvier 2011, a élu Jean Feith comme président de l'Office social Nordstad. Il a été confirmé dans la position de président par le CA dans sa séance du 16 janvier 2017.

### Le secrétaire

C'est l'administrateur de l'Office social Nordstad, Alain Lenertz, qui assiste aux réunions du bureau exécutif et du Conseil d'Administration avec voix consultative.

## Les membres du Conseil d'Administration

### FEITH Jean

*Délégué de la commune d'Ettelbruck*

### UNSEN Nathalie

*Déléguée de la commune de Feulen*

### KOHNER Jacques

*Délégué de la commune de Colmar-Berg*

### KERGER-FABER Françoise

*Déléguée de la commune de Diekirch*

### SCHANNEL-SERRES Suzette

*Déléguée de la commune de Bettendorf*

### BROCHMANN Martine

*Déléguée de la commune de Bourscheid*

### ALMEIDA DE SOUSA Sonia

*Déléguée de la commune de Mertzig*

### SACHSEN-HANFF Joëlle

*Déléguée de la commune de Schieren*

### NOEL Théo

*Délégué de la commune d'Erpeldange-sur-Sûre*

## 2.3. Le département administratif

Le département administratif, en étroite collaboration avec les assistants sociaux et le Conseil d'Administration, assure :

### A. en administration :

- exécution des décisions du Conseil d'Administration et des décisions en urgence
- rédaction et le suivi des délibérations
- rédaction des fiches de registre, des listes des activités de traitements et des rapports concernant la protection des données
- rédaction de rapports, de statistiques
- communication interne et externe
- organisation et l'accueil de la « Maison sociale »
- gestion du matériel / stock / meubles / parc informatique
- gestion des contrats d'assurances
- gestion du repas sur roues (Ettelbruck)
- gestion rendez-vous et les listings pour la prime de solidarité
- gestion des adresses de référence
- gestion courrier
- gestion du site internet [www.osnos.lu](http://www.osnos.lu)

### C. en département des ressources humaines :

- contrats du personnel
- gestion des accès SIGI et Commune
- gestion des dossiers du personnel
- visites médicales
- gestion des cartes Luxtrust
- gestion du programme TIM, DSK
- la programmation des badges et des portes
- gestion IAM RNPP (plateforme électronique création d'une identité IAM et demander accès au RNPP)
- gestion e-Mint (plateforme électronique personnel Ministère de l'Intérieur)

### B. en département comptabilité :

- budgets
- mandats
- paiements
- salaires
- facturations (externe, communes)
- décomptes annuels (ARIS, MISA, MIFA, MDD, communes)
- contrôles financiers Ministère de l'Intérieur
- gestion MICOF20 (plateforme électronique finances Ministère de l'Intérieur)

### D. et en département logement :

- comptabilisation des loyers
- cautions
- décomptes locataires / propriétaires
- gestion des contrats d'assurances du service logement

3

## LE PERSONNEL DE L'OFFICE SOCIAL

Relevé du personnel par convention

### Administration

#### Convention MIFA 50%, communes membres 50%

Delli Zotti Pia	87,5%	CCT SAS
Lenertz Alain	100%	CCT SAS
Lanners Kyra	100%	CCT SAS
Peusch Danièle	87,5%	Fonctionnaire communale

**3,75 ETP**

#### Communes membres 100%

Delli Carpini Barbara	100%	CCT SAS
-----------------------	------	---------

**1 ETP**

### Service social

#### Convention MIFA 50%, communes membres 50%

Bentz Luc	100%	CCT SAS
Hamen Martine	100%	CCT SAS
Millmeister Joëlle	50%	Fonctionnaire communale
Philippe Annick	30%	Fonctionnaire d'état (=50% - hrs comp pour JZ)
Rehlinger Liz	70%	CCT SAS
Schommers Elisa		CCT SAS
Weber Jessica	50%	CCT SAS
Winter Malou	50%	Fonctionnaire communale
Zenners Josée	70%	Salariée communale (50% CDI et 8hrs comensation AP)

**5,2 ETP**

### Coordinateur social

#### Convention MIFA 50%, communes membres 50%

Winter Malou	50%	Fonctionnaire communale
--------------	-----	-------------------------

**0,5 ETP**

### Accueil BPI 2022

#### Convention MIFA 100%

Schleich Zoé	100%	CCT SAS
--------------	------	---------

**1 ETP**

Relevé du personnel par convention

**SAL**

**Financement Œuvre Grand-Duchesse Charlotte / recettes SAL**

Weber Jessica	50%	CCT SAS
Klauser Elisabeth	50%	CCT SAS
Bertini Vanessa		CCT SAS
Wildgen Conny	50%	CCT SAS
Victor Patrick	100%	CCT SAS
Hajdaraj Milot	100%	CCT SAS

**3,5 ETP**

**Convention MIFA 50%, communes membres 50% /  
disposition particulière logement**

Noesen Mireille	100%	CCT SAS
-----------------	------	---------

**1 ETP**

**Aris**

**Convention Ministère de la Famille 100%**

Marques Kelly	100%	CCT SAS
Jones Michelle	50%	CCT SAS
Ferreira Katia	100%	CCT SAS
Lorang Anne	100%	CCT SAS
Disteldorff Laura	100%	CCT SAS

**4,5 ETP**

**Arcade**

**Convention MIFA / commune Ettelbruck**

Engel René	100%	CCT SAS
Ansay Claude	100%	CCT SAS
Hansen Théo	100%	Ouvrier communal
Kojic Dalida	75%	CCT SAS
Gieres Lucienne	50%	CCT SAS
Ludivig Tom	100%	CCT SAS
Notarnicola Laurent	100%	CCT SAS
Martorana Mario	100%	CCT SAS

**7,25 ETP**



## LES DISPOSITIONS PRIORITAIRES DE LA LÉGISLATION

La base du fonctionnement d'un office social est la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale, laquelle est entrée en vigueur en date du 01er janvier 2011.

### 4.1. L'Office social régional

Comme la loi du 18 décembre 2009 permet un regroupement de plusieurs communes en vue de constituer un office social régional, les communes de Bettendorf, Bourscheid, Colmar-Berg, Diekirch, Erpeldange-sur-Sûre, Ettelbruck, Feulen, Mertzig et Schieren ont décidé de se regrouper et de former l'Office social Nordstad qui dispose du statut d'un établissement public.

Le siège de l'Office social se situe à Ettelbruck, dans la maison sociale. L'Office social est administré par un Conseil d'Administration de neuf membres, (un représentant par commune) dont le fonctionnement est assuré sur base d'un règlement d'ordre interne. Le personnel engagé par l'Office social, les frais de fonctionnement et les modalités de coopération entre les parties concernées font l'objet d'une convention avec le Ministère de la Famille.

### 4.2. Le droit à l'aide sociale

Le droit à l'aide sociale a été créé, selon l'art.1 de la loi précitée, afin de permettre de mener une vie conforme à la dignité humaine. Les secours financiers dispensés par l'Office social auront comme but de permettre aux ayants droit de subvenir à leurs besoins élémentaires.

L'aide sociale est de nature subsidiaire. L'Office social n'intervient que si la personne ne peut pas subvenir à ses besoins et que toutes les autres possibilités d'aide ont été épuisées ou s'avèrent insuffisantes.

### 4.3. Les modalités

Le client qui doit être domicilié sur le territoire de compétence, contacte l'Office social par téléphone, par écrit, par voie électronique ou s'y présente directement. Le demandeur reçoit un accusé de réception revêtu d'un numéro d'identification de la demande, des coordonnées de la personne de référence en charge du dossier et de l'information qu'il devra se présenter à l'Office social pour le traitement de sa demande.

Le demandeur est tenu de produire toutes les pièces nécessaires pour l'instruction de sa demande. L'Office social procède à toutes les recherches lui permettant d'avoir une vue aussi complète que possible de la situation du demandeur et des moyens à disposition pour apporter une réponse appropriée à la demande. Si toutes les pièces nécessaires à l'instruction de la demande sont réunies, un formulaire reprenant le nom et le prénom du demandeur d'aide, son matricule ou sa date de naissance, son adresse, son état civil et l'objet de sa demande, est daté et signé par les deux parties. Le demandeur est informé sur les procédures et sur les droits auxquels il peut prétendre.

### 4.4. Le dépôt de la demande

Toutes les demandes d'aide sont inscrites par ordre chronologique dans un dossier central, appelé « registre des demandes ». A partir de l'inscription au registre des demandes, la demande est réputée valablement déposée et doit être soumise au Conseil d'Administration.



#### **4.5. La décision du Conseil d'Administration**

Le Conseil d'Administration est tenu de fournir une décision motivée au demandeur dans les 25 jours ouvrables qui suivent le dépôt de la demande. Chaque décision du Conseil d'Administration est notifiée par lettre recommandée au demandeur ou par lettre lui remise en mains propres. Dans ce dernier cas, le demandeur signe un accusé de réception. Selon le degré d'urgence le président ou son délégué peuvent prendre toutes les mesures qu'ils estiment nécessaires.

#### **4.6. Le droit de recours**

La décision écrite comportera les informations sur le droit de recours ainsi que les délais et l'adresse de l'instance à saisir.

5

## LE SERVICE « AIDE SOCIALE »

Au cours de l'année 2022, le service « aide sociale » de l'Office social a été sollicité par 1645 ménages, ce qui constitue une augmentation de 91 ménages (5,85%) par rapport à l'année précédente. En date du 31.12.2022, 1568 des 1645 ménages faisaient encore partie de notre secteur.

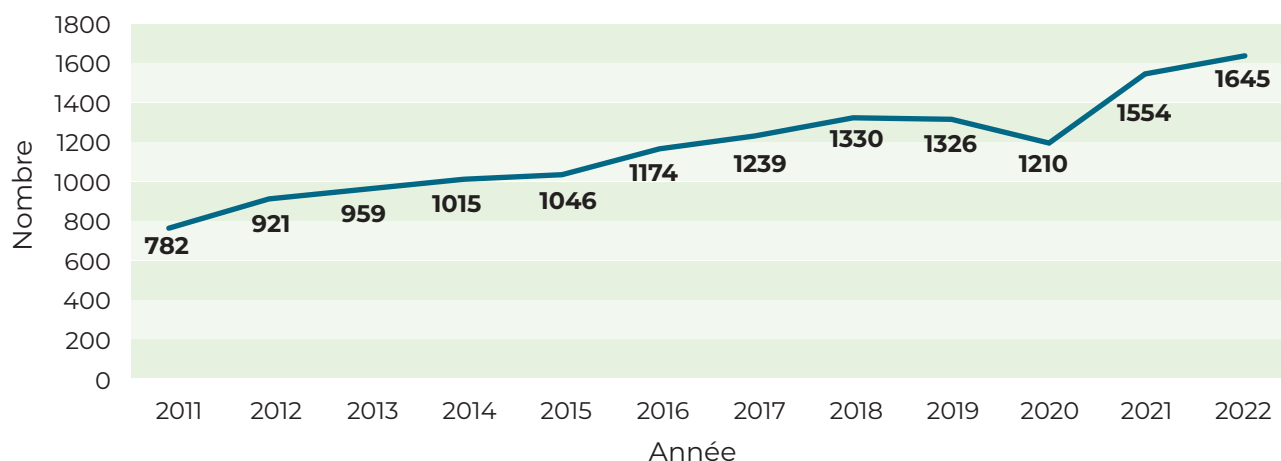
250 ménages bénéficiaires de protection internationale ont consulté nos services au cours de l'année 2022, ce qui correspond à 15,20% des ménages.

L'aide fournie consiste dans une prise en charge globale du client, avec au préalable, une analyse de sa problématique qui permet d'établir un projet de vie personnel dont l'accent est mis sur le respect, la valorisation et la participation active de la personne concernée qui se trouve au centre du processus de l'aide sociale.

### 5.1. Le nombre de dossiers par commune

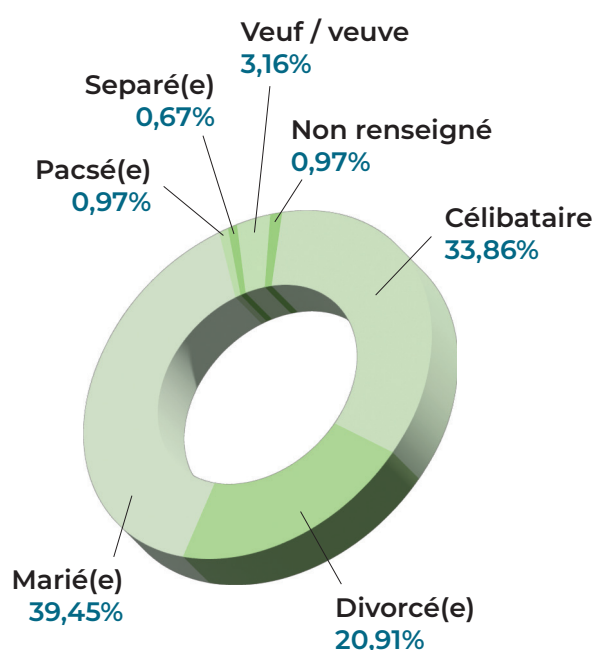
	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange/Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	TOTAL
<b>Dossiers</b>										
Nombre de dossiers au 31.12.2022	110	102	84	402	66	647	52	38	67	<b>1568</b>
Variation par rapport à 2021	0	<b>+14</b>	<b>-3</b>	<b>+46</b>	<b>+2</b>	<b>+34</b>	<b>-5</b>	<b>-10</b>	<b>+5</b>	<b>+83</b>
Bénéficiaires de protection internationale	5	28	9	127	4	68	3	1	5	<b>250</b>

### Evolution du nombre de dossiers



## 5.2. La situation familiale

Situation familiale	TOTAL	%
Célibataire	<b>557</b>	<b>33,86</b>
Divorcé(e)	<b>344</b>	<b>20,91</b>
Marié(e)	<b>649</b>	<b>39,45</b>
Pacsé(e)	<b>16</b>	<b>0,97</b>
Séparé(e)	<b>11</b>	<b>0,67</b>
Veuf/veuve	<b>52</b>	<b>3,16</b>
Non renseigné	<b>16</b>	<b>0,97</b>

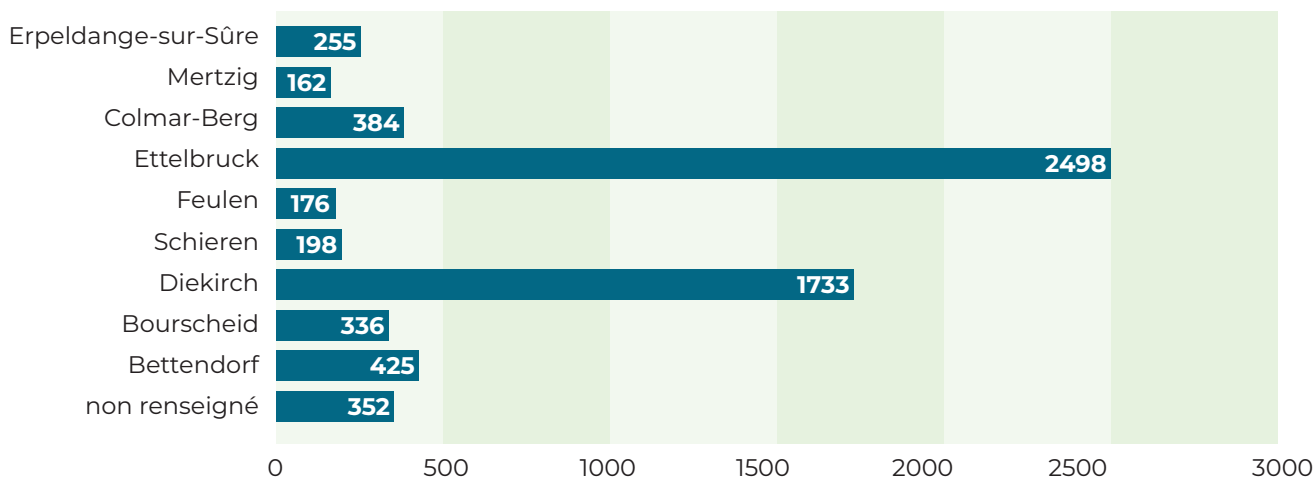


## 5.3. La nationalité

Nationalité	TOTAL
luxembourgeoise	<b>500</b>
portugaise	<b>452</b>
syrienne	<b>93</b>
érythréenne	<b>87</b>
capverdienne	<b>55</b>
italienne	<b>48</b>
française	<b>45</b>
belge	<b>24</b>
allemande	<b>23</b>
serbe	<b>21</b>
afghane	<b>19</b>
iraquienne	<b>18</b>
bosnie-herzégovine	<b>16</b>
espagnole	<b>16</b>
kosovare	<b>16</b>
roumaine	<b>15</b>
néerlandaise	<b>13</b>
iranienne	<b>11</b>
marocaine	<b>11</b>
brésilienne	<b>10</b>
autres	<b>152</b>

30,40% de nos clients ont été de nationalité luxembourgeoise. Parmi les clients de nationalité étrangère, il existe une nette prédominance de la population portugaise (27,48%). Ces chiffres ne diffèrent que très peu de ceux des années précédentes. Au total, des personnes de 66 nationalités différentes ont consulté nos services en 2022.

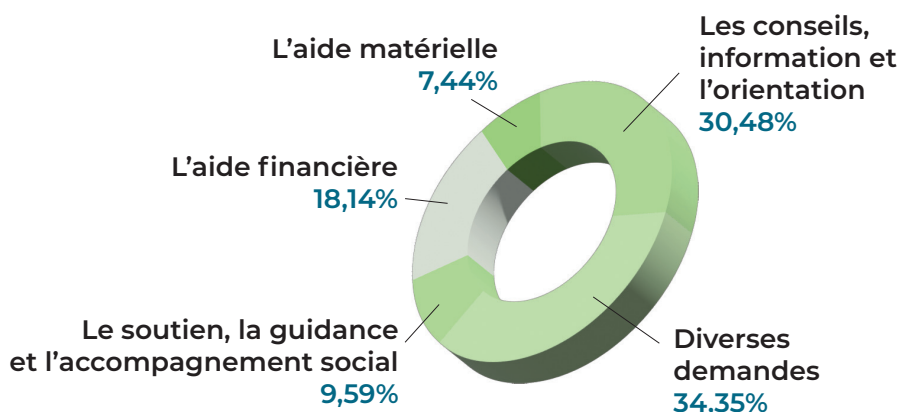
## 5.4. Les entretiens par commune



**6.519 entretiens** avec les clients ont eu lieu, dont la plupart au bureau, mais également au domicile de nos bénéficiaires et en institution. Il s'agit d'une augmentation de 24,60% par rapport à l'année 2021.

## 5.5. L'aide sociale

L'aide sociale est fournie sous différentes formes :



	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange/Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	Non-attribué	TOTAL
<b>Prestations par commune</b>											
Aide financière	91	64	108	442	51	569	43	35	41	72	<b>1516</b>
Aide matérielle	27	29	48	192	9	248	15	12	25	17	<b>622</b>
Conseils / informations / orientation	229	161	142	600	108	929	97	49	64	169	<b>2548</b>
Diverses demandes	181	215	169	705	87	1135	90	71	71	147	<b>2871</b>
Soutien	108	16	31	162	19	401	18	12	10	25	<b>802</b>
<b>TOTAL</b>	<b>636</b>	<b>485</b>	<b>498</b>	<b>2101</b>	<b>274</b>	<b>3282</b>	<b>263</b>	<b>179</b>	<b>211</b>	<b>430</b>	<b>8359</b>

## 5.6. L'aide financière

Aides financières	TOTAL
Accueil et hébergement	9
Articles pour bébé	1
Assurance maladie complémentaire	6
Secours financiers	91
Caution locative	21
Charges locatives	5
Chauffage	11
Cotisations sociales	58
Électricité	16
Frais alimentaires	104
Frais de transport en ambulance	2
Frais d'agence immobilière	4
Frais d'assurances	2
Frais de justice	3
Frais dentaires	17
Frais d'hospitalisation	11
Frais de kinésithérapie	1
Frais médicaux	14
Frais pharmaceutiques	36
Frais d'optique	7
Frais orthodontiques	11
Frais scolaires	3
Garde d'enfants	2
Loyer	36
Taxes communales	4
Tiers payant social	1041
<b>Total</b>	<b>1516</b>

En 2022, le conseil d'administration de l'Office social a traité 1.516 demandes en obtention d'une aide financière, ce qui constitue une augmentation de 41,68% par rapport à l'année précédente.

Le système du tiers payant social constitue 68,67% des demandes introduites, suivi par l'aide alimentaire (6,86%) et le secours financier (6,00%).

21 demandes ont été refusées.

Aucune demande n'a fait l'objet d'un recours devant le Conseil Arbitral des Assurances Sociales.

Il y a lieu de distinguer entre 4 formes d'aide :

1. le bon qui donne accès à une aide matérielle précise
2. l'avance sur une prestation prévue par la législation sociale
3. le secours financier qui est destiné aux fins convenues avec le travailleur social
4. la prise en charge de frais divers ou d'objets indispensables

Si la situation financière du client le permet, l'aide accordée est à rembourser par ce dernier.

## 5.7. Les aides matérielles

Aides matérielles	TOTAL
Accès épicerie sociale	410
Articles pour bébé	46
Chèques services risque de pauvreté	3
Cours de langue	115
Kleederstuff	45
Kulturpass	1
Mobilier	2
	<b>622</b>

L'accès à l'épicerie sociale constitue 65,92% des aides matérielles suivi par les bons pour cours de langue (18,49%).

L'article 7 de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale prévoit que l'office social fournit les conseils et renseignements et effectue les démarches en vue de procurer aux personnes intéressées les mesures sociales et prestations financières auxquelles elles peuvent prétendre en vertu d'autres lois et règlements. Dans ce contexte, 2.871 demandes ont été introduites en faveur des clients.

## 5.8. Les diverses demandes

	TOTAL
Admission structure d'accueil personnes dépendantes	7
Accompagnement social	19
Administration communale	3
Adresse de référence	36
Affaires étrangères	57
Aide familiale	7
Aide financière	17
Allocation communale	590
Allocation de vie chère	236
Article 154bis / CNS	31
Assistance judiciaire	100
Assurance dépendance	7
Carte d'invalidité	3
Chômage	27
Éducation des enfants	7
Emploi / Formation	28
Endettement	12
FdL / AIS / SNHBM	384
Garantie locative de l'Etat	6
Garde d'enfants	10
Huissiers	10
Inspection sanitaire	1
Juridique	34
Lettres / courriers	188
Logement communal	263
Office National de l'Enfance	4
Pensions	45
Petite enfance	3
Prestations familiales	65
Repas sur roues	3
Revis	288
RPGH	14
Santé physique	21

Santé psychique	12
Sécurité sociale	57
Signalement à la justice	4
Signature de documents	35
Soins à domicile	1
Service des travailleurs handicapés	6
Structures logement	12
Subsides scolaires	6
Subvention de loyer	182
Suivi / gestion budgétaire	9
Surendettement	1
Téléalarme	1
Curatelle / tutelle	11
Urgence sociale	5
Violence domestique	3
<b>Total</b>	<b>2871</b>

## 5.9. Kannerwonschbam 2022

A cette action de solidarité, lancée en 2012 par la Ville d'Ettelbruck en collaboration avec l'Office social Nordstad, ont participé en 2022 toutes les 9 communes adhérentes à l'Office social Nordstad.

Elle consiste à offrir un cadeau à l'occasion des fêtes de fin d'année aux enfants issus de familles économiquement défavorisées.

Commune	Dons	Dépense	Différence	Chèques distribués
Bettendorf	3.115 €	1.595 €	1.520 €	31
Bourscheid	2.035 €	1.250 €	785 €	25
Colmar-Berg	2.020 €	1.131,48 €	888,52 €	30
Diekirch	4.120 €	5.450 €	-1.330 €	109
Erpeldange/Sûre	2.430 €	1.297,94 €	1.132,06 €	26
Ettelbruck	7.129,31 €	10.700 €	-3.570,69 €	214
Feulen	1.675 €	1.100 €	575 €	22
Mertzig	910 €	1.096,97 €	-186,97 €	22
Schieren	3.745 €	549,99 €	3.195,01 €	11
<b>Total</b>	<b>27.179,31 €</b>	<b>24.171,38 €</b>	<b>3.007,93 €</b>	<b>490</b>

## 5.10. La prime de solidarité 2022

Commune	Nombre de demandes accordées	Coût total	Moyenne par ménage
Bettendorf	37	21.937,54 €	592,91 €
Bourscheid	38	7.457,38 €	196,25 €
Colmar-Berg	40	20.462,41 €	511,56 €
Erpeldange-sur-Sûre	34	18.065,84 €	531,35 €
Ettelbruck	367	178.093,05 €	485,27 €
Feulen	25	16.701,29 €	668,05 €
Mertzig	29	13.402,64 €	609,21 €
Schieren	29	15.634,19 €	539,11 €
<b>Total</b>	<b>592</b>	<b>291.754,34 €</b>	<b>492,83 €</b>

L'Office social avait proposé en 2012 une procédure d'attribution uniforme d'une prime de solidarité en faveur des personnes, respectivement des ménages économiquement faibles, aux 9 communes.

En 2022, toutes les communes, sauf celle de Diekirch, qui a continué à appliquer son mode d'attribution en vigueur au cours des

années précédentes, se sont ralliées à cette mesure d'aide supplémentaire en faveur de leurs citoyens et citoyennes.

592 demandes ont été avisées favorablement, ce qui constitue une diminution de 5.28% par rapport à l'année 2021. En moyenne, le montant de 492,83 € a été attribué par ménage.

## 5.11. L'adresse de référence

L'article 25 de la loi du 19 juin 2013 relative à l'identification des personnes physiques prévoit « l'adresse de référence ».

En effet, les Luxembourgeois, les bénéficiaires de protection internationale ainsi que les ressortissants de l'Union européenne, qui n'ont pas de résidence au Luxembourg ou à l'étranger qu'ils pourraient occuper de façon habituelle, peuvent demander une adresse de référence à l'Office social s'ils sont présumés présents sur une des communes de son territoire de compétence pendant une durée qui dépasse six mois sur une période de douze mois.

Au cours de l'année 2022, 78 personnes disposaient d'une telle adresse de référence à l'Office social Nordstad (+53% par rapport à l'année précédente). 18 adresses de référence ont été annulées jusqu'au 31.12.2022 (annulation par enregistrement régularisé ou par radiation).





## L'AGENT REGIONAL D'INCLUSION SOCIALE (ARIS)

Le régime régi par la loi modifiée du 29 avril 1999 portant création d'un droit au revenu minimum garanti (loi RMG) a été réformé au 1er janvier 2019 avec l'entrée en vigueur de la loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale (loi REVIS<sup>1</sup>).

La réforme a entraîné des changements terminologiques<sup>2</sup> dont notamment le Service national d'action sociale – SNAS, qui devient l'Office national d'inclusion sociale – ONIS et le Service régional d'action sociale – SRAS, qui devient l'Agent régional d'inclusion sociale – ARIS.

Depuis 1992, l'Office social Nordstad a été gestionnaire d'un Service Régional d'Action Sociale (SRAS). En 2019, le SRAS a été remplacé par des postes d'agents régionaux d'inclusion sociale (ARIS), créé dans le cadre des dispositions de la loi modifiée du 28 juillet 2018 relatif au revenu d'inclusion sociale.

### 6.1. L'agent régional d'inclusion sociale et ses missions

La mission principale de l'ARIS consiste dans l'accompagnement du bénéficiaire dans la réalisation de son projet d'inclusion sociale et dans l'élaboration d'un projet adapté à la situation, visant son activation sociale ou professionnelle, tout en ayant recours aux mesures de stabilisation ou d'activation, telles que prévues aux articles 13 et 17 (chapitre 3) de la loi modifiée du 28 juillet 2018 relatif au revenu d'inclusion sociale.

Les mesures de stabilisation et d'activation sont destinées à améliorer l'employabilité du bénéficiaire et à augmenter ses chances d'insertion sur le marché de l'emploi.

Selon le projet du bénéficiaire, les mesures peuvent être les suivantes :

- des travaux d'utilité collective
- des activités de stabilisation sociale ou de préparation aux travaux d'utilité collective
- des cours et formations pratiques soutenant les mesures d'activation
- des cures, traitements ou autres mesures destinées à rétablir ou améliorer l'aptitude au travail

La réalisation du projet du bénéficiaire se fait par l'élaboration d'un plan d'activation qui est adapté à sa situation et basé sur les besoins identifiés. Les démarches que le bénéficiaire est engagé à accomplir, sont retenues dans ce plan d'activation.

Une autre mission de l'ARIS est de soutenir les bénéficiaires dans leurs démarches en fonction de leur autonomie et de veiller à ce que les obligations y reprises soient respectées.

L'ARIS collabore avec l'Office National d'Inclusion Sociale, qui gère la banque de données de tous les bénéficiaires du pays et coordonne l'action des agents régionaux d'inclusion sociale, afin de garantir un traitement identique des bénéficiaires devant la loi. En décembre 2022, l'ONIS recensait 5829 dossiers actifs pour l'ensemble du pays. À la même époque en 2021, on comptabilisait 5483 dossiers.

1 [https://onis.gouvernement.lu/fr/actualites.gouvernement%2Bfr%2Bactualites%2Btoutes\\_actualites%2Bcommuniques%2B2018%2B07-juillet%2B11-revis.html](https://onis.gouvernement.lu/fr/actualites.gouvernement%2Bfr%2Bactualites%2Btoutes_actualites%2Bcommuniques%2B2018%2B07-juillet%2B11-revis.html)

2 <https://revis.public.lu/fr/revis/terminologie.html>

## 6.2. L'année 2022 en chiffres

Au 31.12.2022, les ARIS compétents pour les 9 communes de l'Office social Nordstad ont traité 415 dossiers. Un dossier correspond à une personne d'un ménage.

Voici la répartition des dossiers par commune :

Commune	Nombre de dossiers au 31.12.2022 et différence par rapport à 2021
Bettendorf	22 (+3)
Bourscheid	21 (+2)
Colmar-Berg	12 (-3)
Diekirch	164(+1)
Erpeldange-sur-Sûre	11(+3)
Ettelbruck	159(-5)
Feulen	10(+1)
Mertzig	5(-1)
Schieren	11(-1)
<b>Total</b>	<b>415 (0) = 0%</b>

Au cours de l'année 2022, un grand nombre de dossiers ont été transférés, certains en raison de la fin de leur droit, mais nous avons également reçu de nouveaux dossiers, ce qui explique que le nombre de dossiers soit resté stable. Le nombre de dossiers traités en 2022 est ainsi resté identique à celui de 2021.

Au 31.12.2022, nous comptons au total 105 mesures d'activation. Ceci constitue une augmentation de 17,97% par rapport au nombre de travaux d'utilité collective organisés en 2021.

Les difficultés rencontrées telles que les problèmes médico-sociaux, inaptitudes pour des raisons médicales d'ordre physique et psychique, difficultés linguistiques ou problèmes liés à l'organisation de la garde de l'enfant, sont souvent à l'origine de l'orientation d'un bénéficiaire vers des mesures de stabilisation et de préparation ou encore vers des dispenses temporaires. Toutes ces mesures sont régulièrement réévaluées.

Des 415 bénéficiaires encadrés par les ARIS de l'Office social Nordstad en date du 31.12.2022, 222 bénéficiaires ont été orientés vers une mesure de stabilisation ou de préparation en raison des difficultés mentionnées dans le paragraphe précédent, 16 bénéficiaires ont été dispensés pour des raisons médicales d'ordre physique et psychique, et 10 bénéficiaires ont été orientés vers l'ADEM. 167 bénéficiaires ont été orientés vers une mesure d'activation dont 105 bénéficiaires étaient engagés dans un contrat « travail d'utilité collective ». 62 bénéficiaires ont été en attente d'une mesure adaptée à leur situation.

Voici un tableau récapitulatif du nombre de dossiers par orientation (chiffres de décembre 2022) :

Orientation	N
ADEM	10
Dispense temporaire	16
Mesure de stabilisation ou de préparation	222
Travaux d'utilité collective en cours	105
Travaux d'utilité collective prévus	62
<b>Total</b>	<b>415</b>



## LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT ET DU LOGEMENT (SAL)

### 7.1. Les objectifs et conditions

La création du Service d'Accompagnement et du Logement est une réaction face à une demande accrue de logements à des prix abordables. Nos services vont bien au-delà d'une simple mise à disposition d'un logement à coût modéré. Nous accompagnons nos clients à travers des périodes difficiles (incapacité de trouver un logement adapté, logement insalubre, déguerpissement, finances instables, difficultés relationnelles, situation familiale précaire etc.) et élaborons ensemble un projet pour le futur.

### 7.2. Les objectifs d'une mise à disposition

- Accès temporaire à un logement à prix réduit
- Encadrement et accompagnement social
- Acquisition individuelle de compétences nécessaires pour mener une vie autonome
- Réalisation d'un projet de vie individuel
- Elaboration d'un plan financier : épargne – remboursement de dettes
- Réintégration sociale et sécurité matérielle

### 7.3. Les conditions d'admission

La personne qui fait la demande doit être domiciliée sur le territoire de compétence de l'Office Social Nordstad: les communes d'Ettelbruck, Diekirch, Erpeldange-sur-Sûre, Colmar-Berg, Schieren, Bettendorf, Feulen, Mertzig et Bourscheid.

Il faut :

- avoir un problème de logement en référence, entre autres, à la typologie européenne de l'exclusion liée au logement
- disposer d'un revenu faible ou d'un statut d'occupation ne permettant pas de trouver un logement sur le marché immobilier

régulier. Seuil de référence : barème de l'allocation de vie chère

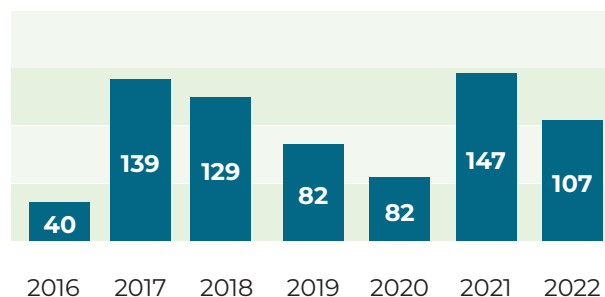
- si la personne est de nationalité étrangère, elle doit résider légalement au Luxembourg depuis au moins 6 mois et disposer d'une carte ou d'un titre de séjour en règle
- s'engager, le cas échéant, dans un accompagnement et encadrement social adapté et collaborer activement au projet mis en place de commun accord
- surtout ne pas être propriétaire d'un autre logement (ni à l'étranger, ni au Luxembourg)

Une première sélection sera faite sur base des dossiers au niveau du comité de gérance.

### 7.4. L'évolution du nombre de demandes et des logements disponibles

Au cours de l'année 2022, nous disposons toujours d'un nombre plus élevé de demandes que de logements disponibles.

#### Nombre total de nouvelles demandes par année pour un logement social



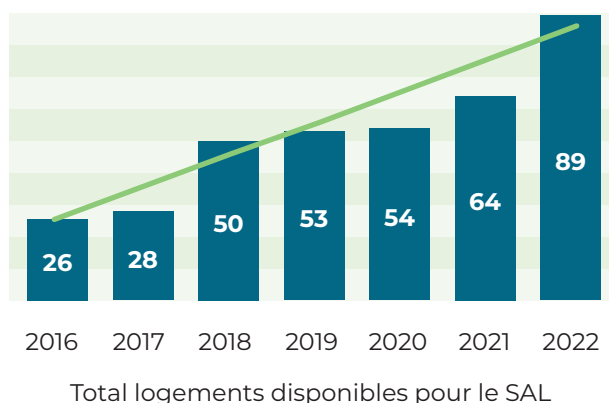
Ainsi, en 2022, **107** ménages ont déposé une demande dont 152 adultes et 144 enfants.

La grande majorité des demandes pour un logement ont été introduites par les assistants sociaux de l'OSNOS.

Les raisons pour faire une demande logement auprès de notre service restent multiples: logements insalubres, moisissures, humidité,

équipements et infrastructures médiocres, loyers exorbitants, des familles habitant dans une seule pièce, conflits familiaux, conflits de voisinage, des ménages qui ne peuvent pas s'inscrire à la commune où ils vivent, des problèmes de santé et d'accessibilité, et enfin des personnes à la rue ou des ménages entiers en situation de déguerpissement.

### Évolution du nombre de logements disponibles (communes & gestion locative)



### 7.4.1. Nos structures de logements communaux existantes en 2022

Le nombre de notre parc en logements communaux sociaux a augmenté à 44 unités. Cette augmentation remarquable par rapport à l'année 2021 résulte de 2 grands projets communaux de nos communes partenaires Ettelbruck et Bettendorf, l'Hotel Central à Ettelbruck avec 11 appartements ainsi que 10 nouveaux appartements à Bettendorf (Cité du 20 janvier).

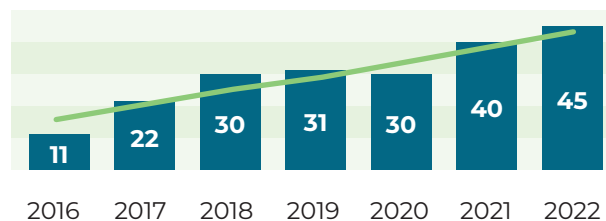
- « Um Schiltzeneck » Ettelbruck: **9** logements (3 appartements, 5 studios, 1 chambre d'urgence)
- « Ënnert dem Béichen » (Impasses) Ettelbruck : **3** logements (3 maisonnettes)
- « Schréideschhaus » Ettelbruck : **2** logements (2 appartements)
- « Hotel Central » : **11** logements
- 1** maison unifamiliale à Ettelbruck
- 1** maison unifamiliale à Colmar-Berg
- 3** appartements dans une maison communale à Bettendorf
- « Cité du 20 janvier » Bettendorf : **10** logements
- 1** maison unifamiliale à Mertzig
- 3** appartements dans une maison communale à Feulen

En total : **44 logements communaux disponibles en fin 2022**

### 7.4.2. Nos structures de logements « Gestion locative sociale »

Pour élargir notre offre en logements, nous avons débuté en 2016 notre projet de gestion locative sociale qui consiste à louer des maisons ou appartements à des propriétaires privés afin de les sous-louer à nos clients en attente d'un relogement. Le nombre des logements en gestion locative sociale a augmenté continuellement depuis 2016. Fin 2022, nous avons atteint un total de 45 logements en gestion locative sociale.

### Évolution du nombre de logements en gestion locative sociale de 2016 à fin 2022



- Diekirch : **8** logements  
*7 appartements / studios, 1 maison*
- Colmar-Berg : **4** logements  
*3 appartements, 1 maison*
- Warken : **3** logements  
*1 maison, 1 studio, 1 appartement*
- Schieren : **1** logement  
*1 appartement*
- Ettelbruck : **17** logements  
*3 maisons, 3 studios, 9 appartements*
- Gilsdorf : **2** logements  
*2 maisons*
- Ingeldorf : **3** logements  
*3 maisons*
- Mertzig : **3** logements  
*2 maisons, 1 maisonnette*
- Erpeldange : **1** logement  
*1 maison*
- Bourscheid : **1** logement  
*1 appartement*
- Moestroff : **1** logement  
*1 appartement*
- Burden : **1** logement  
*1 maison*

En total : **45 logements en « gestion locative sociale » disponibles en fin 2022**

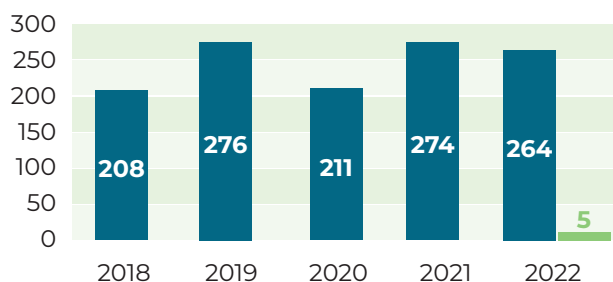
## 7.5. Le volet technique

En 2022 un poste de technicien, dédié exclusivement à la maintenance des logements abordables gérés par le service d'accompagnement et du logement, a été créé.

Le nombre d'interventions techniques en 2022 est resté plus ou moins stable. Au quotidien s'y ajoutent les révisions annuelles des chaudières, des extincteurs, etc. En outre, des visites régulières dans chaque logement sont organisées périodiquement afin de garantir une occupation des logements en bon père de famille.



### Interventions techniques par années



■ Nombre interventions ■ Visites logements

**Louer votre immeuble?  
Nous sommes intéressés.**

**Är Wunneng verlounen?  
Mir sinn interesséiert.**

**OFFICE SOCIAL NORDSTAD**

## 7.6. Le comité de gérance en 2022

Une réorganisation interne de la gestion du Service d'accompagnement et du logement a eu lieu en début 2022 afin de mieux gérer la coordination et la maintenance du parc en logements abordables.

Ainsi le service est géré par un comité de gérance qui se réunit hebdomadairement pour s'échanger et prendre les décisions.

### Conny Wildgen

*Coordinatrice du service d'accompagnement et du logement*

### Malou Winter-Hoffmann

*Assistante d'hygiène sociale – coordinatrice*

### Vanessa Bertini

*Assistante sociale*

### Elisabeth Klauser

*Assistante sociale*

### Patrick Victor

*Rempl. en CDD pour Vanessa Bertini*

### Jessica Weber

*Assistante sociale*

### Mireille Noesen-Meyers

*Gestionnaire administrative*

### Milot Hajdaraj

*Technicien*

### Contact

#### Service d'Accompagnement et du Logement

40, Avenue Lucien Salenty  
L-9080 Ettelbruck  
T +352 26 81 91-394  
F +352 26 81 91-390  
E logement@osnos.lu



## LE PROJET ARCADE

Le « Projet Arcade » se définit comme une structure qui assure l'encadrement par le travail et l'accompagnement d'équipes d'ouvriers en affectation temporaire conformément à la loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale. Initiée par l'ancien Office social Ettelbruck en 1995, le Projet Arcade est affecté à la Commune d'Ettelbruck et travaille essentiellement pour les services de la commune d'Ettelbruck. (Service des régis, service des bâtisses, service technique)

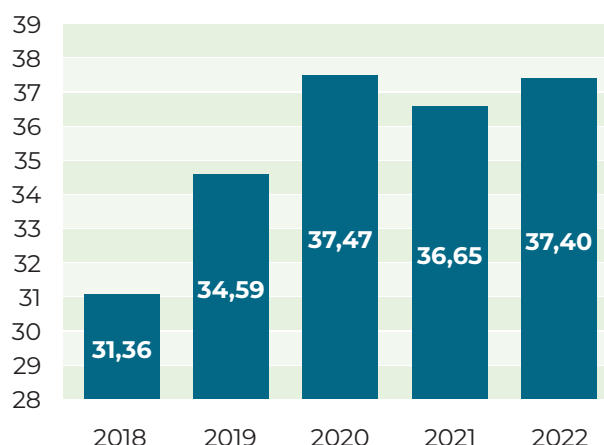
### 8.1 Les bénéficiaires du Projet Arcade

Le Projet Arcade travaille essentiellement avec des bénéficiaires qui nous sont envoyés par l'office national d'inclusion sociale (ONIS). Il s'agit de mesures d'activation temporaire à des travaux d'utilité publique selon la loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale. Le but de notre encadrement est une stabilisation de la situation sociale de nos bénéficiaires et une réintégration au marché du travail à court, moyen et long terme.

Nous avons commencé en janvier 2022 avec un ensemble de 45 bénéficiaires (36,90 ETP). Au cours de l'année 2022, il y a eu 20 nouvelles admissions (16,00 ETP), contre 25 départs (19,75 ETP). Pour l'année 2022, notre convention de collaboration avec le ministère de la famille est restée identique à celle de 2021, à raison de 36 ETP moyenne annuelle de bénéficiaires à encadrer. La diminution des chiffres en 2021, par rapport à 2020 et 2022 s'explique essentiellement à la crise sanitaire du Coronavirus. Au cours de l'année 2022 (et prévisible pour 2023 aussi) le site actuel au centre de la ville d'Ettelbruck (12, rue de l'ARCADE) ne permet pas d'encadrer davantage de bénéficiaires.

Néanmoins le nombre moyen d'ETP encadrés reste en progression depuis 2018. Depuis l'année 2020, nous avons atteint la moyenne minimale selon notre convention, de 36 ETP à encadrer, de façon continue.

Nombre moyen ETP par année



### 8.2. Les travaux

Les travaux effectués par le Projet Arcade sont réalisés au bénéfice de la commune d'Ettelbruck. Il s'agit de l'aménagement et de l'entretien d'une grande partie des espaces verts de la commune (Cités Lopert et Patton, Warken, Camping) ou « Ettelbruck City Tourist Office » (promenades, installations de poubelles et de bancs, constructions diverses).

À ne pas oublier le nettoyage régulier des abris-bus ainsi que la distribution des sacs-poubelles bleus à tous les ménages au début de l'année. Par moments, le Projet Arcade s'occupe aussi de la restauration des abris-bus après des actes de vandalisme. En hiver, le Projet Arcade assure également le nettoyage des trottoirs publics à Warken et dans les différentes cités après les chutes de neige et a offert, sous la responsabilité de la commune, un service de déneigement

ainsi qu'un service de ramassage de feuilles mortes en automne aux personnes âgées de plus de 70 ans.

Mais aussi des travaux de gros œuvre ou de nettoyage sont réalisés pour le compte de la commune. En 2022, nous avons construit 20 chalets en bois pour mettre à disposition aux associations de la commune d'Ettelbruck. La gestion de location est réalisée par la commune, le Projet Arcade s'occupe du montage et démontage, ainsi que de la maintenance de ces chalets. Dans ce contexte, il faut souligner la bonne collaboration avec le service des régies et le service des bâtisses de la commune d'Ettelbruck, qui demandent de plus en plus nos services pour toutes sortes de missions (transports multiples, nettoyage de chantiers communaux, mise en peinture de bureaux).

En 2022, le Projet Arcade a travaillé aussi dans le cadre du réaménagement d'immeubles achetés par la commune d'Ettelbruck. Nous avons aidé ainsi à aménager le presbytère en plein centre d'Ettelbruck, la maison Leweck, et l'ancien Consum/Cactus en plein centre-ville.

Le Projet Arcade a aussi participé aux fouilles archéologiques dans la synagogue d'Ettelbruck.

À côté des travaux d'utilité publique, le Projet Arcade poursuit également ses actions de sensibilisation à la nature (plantation de haies et d'arbres, mise en place d'un jardin commun avec le camping et d'un sentier nature, entretien d'une zone naturelle réservée). En 2022, le Projet Arcade a de nouveau aidé la commune pour le bon déroulement de la journée de l'arbre.





Un autre projet regroupe les anciens fours à chaux au lieu-dit « Kalleks ». Cet ancien site industriel, un peu oublié, a sensiblement pu être remis en valeur. Le Projet Arcade s'occupe depuis, en étroite collaboration avec le service des régies, du nettoyage régulier du site. Même principe pour le nouveau projet de jardin communautaire, ou notre équipe s'occupe régulièrement de l'aménagement et du nettoyage du site en question.

Depuis 2009, une équipe de nettoyage avec deux encadrantes féminines a trouvé son pied à terre au sous-sol de la Maison sociale. Ici a été aménagé un réfectoire et un lavoir. Ce dernier prend en charge les affaires de l'école fondamentale, du Projet Arcade et des logements du « Schiltzeneck ». Le volet essentiel de cette équipe comprend le nettoyage régulier de tous les autres bâtiments (Maison sociale, Projet Arcade, structure de logements) se trouvant à charge de l'Office social. Depuis fin 2022, l'ancien Hôtel Central fait partie du service logement et les locaux communs sont entretenus par l'équipe de nettoyage du Projet Arcade.



### 8.3. Les projets

Au cours de l'année 2022, la commune d'Ettelbruck a continué le projet de construction du nouveau site pour le Projet Arcade, entamé depuis 2021. Il s'agit d'un nouveau site qui se situe dans la zone artisanale et commerciale d'Ettelbruck. Ce nouveau site, qui va être achevé en fin 2023 va permettre au Projet Arcade d'agrandir son effectif et d'ajouter de nouvelles missions pour la commune d'Ettelbruck.



## 8.4. L'encadrement

L'encadrement des bénéficiaires du Projet Arcade est assuré par une équipe de 7 personnes (6,2 ETP). À côté du responsable socio-éducatif / responsable de la gestion du Projet Arcade, il y a 6 chefs d'équipes. L'office social Nordstad participe activement au bon déroulement du Projet Arcade par une aide administrative à raison de 1 ETP.

### **René Engel**

*Responsable du Projet Arcade / encadrement socio-éducatif*

### **Théo Hansen**

*Ouvrier encadrant*

### **Laurent Notarnicola**

*Ouvrier encadrant*

### **Mario Martorana**

*Ouvrier encadrant*

### **Tom Ludivig**

*Ouvrier encadrant*

### **Dalida Kojic**

*Ouvrière encadrante*

### **Lucienne Demuth-Gieres**

*Ouvrière encadrante*



### Contact

#### Projet Arcade

12, rue de l'Arcade B.P. 78  
L-9001 Ettelbruck  
T +352 26 81 91-384  
F +352 81 08 63  
E [rene.engel@osnos.lu](mailto:rene.engel@osnos.lu)



**Office social Nordstad  
Maison sociale**

40, Avenue Lucien Salenty  
L-9080 Ettelbruck  
T +352 26 81 91-379

[www.osnos.lu](http://www.osnos.lu)