

OFFICE SOCIAL NORDSTAD



Rapport de l'année

2015

www.osnos.lu

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	2
1.1. MISSION DE L'OFFICE SOCIAL NORDSTAD	
2. ORGANISATION	4
2.1. BASE LÉGALE	
2.1.1. Lois et règlements	
2.1.2. Les conventions	
2.1.3. Règlement d'ordre interne	
2.2. ADMINISTRATION	
2.2.1. Conseil d'administration	
2.2.2. Bureau exécutif	
2.2.3. Département administratif	
2.3. PERSONNEL	
2.4. ORGANIGRAMME	
2.5. RAPPORT DE GESTION 2012	
2.5.1. budget annuel	
2.5.2. schéma synthétique du budget	
2.5.3. comptes annuels des structures de l'Office social Nordstad	
3. APERCU DU TRAVAIL.....	20
3.1. DISPOSITIONS PRIORITAIRES DE LA NOUVELLE LÉGISLATION	
3.2. SERVICE SOCIAL	
3.3. SERVICE RÉGIONAL D'ACTION SOCIALE	
3.4. STRUCTURE DE LOGEMENT	
3.4.1. Les logements Schiltzeneck	
3.4.2. Maisons « Ennert dem Béichen »	
3.4.3. Les logements Schrédieschhaus	
3.4.4. Occupation par nuitées 2014	
3.4.5. Logement Colmar-Berg	
3.4.6. Logements Diekirch	
3.4.7. Contrôle des chambres meublées	
3.5. STRUCTURE DE TRAVAIL	
3.5.1. Projet Arcade	
3.6. AUTRES ACTIVITÉS	
3.6.1. Repas sur roues	
3.6.2. Prime de solidarité	
4. LA MAISON SOCIALE.....	42
4.1 CONCEPT	
4.2 SERVICES DANS LA MAISON SOCIALE	
4.3 PLAN DE SITUATION	
4.4 INFORMATIONS UTILES	

1

INTRODUCTION

1.1 MISSION DE L'OFFICE SOCIAL

OSNOS - Joresrapport 2015

Wéi mir schonn ëfters op dëser Plaz matgedeelt hunn, gött d'Gesetz vum "18 décembre 2009 organisant l'aide sociale" dem eenzele Mënsch, dee betraff ass, am Respekt vu verschidde Konditiounen, d'Recht fir op d'Ënnerstëtzung an d'Solidaritéit vun der Allgemengheet zrëckzegräifen. D'Uwendung vun dësem Gesetz gëllt och fir Mënschen déi an eisem Land de Statut vum "Bénéficiaire de protection internationale" accordéiert kruten oder an der Zukunft wäerten accordéiert kréien.

Mir hunn an de leschte Méint vum Joer 2015 och hei zu Lëtzebuerg missen feststellen, datt, fir eist Verständnis, eng enorm grouss Zuel vu Mënschen sech op de Wee gemaach hunn, fir hir Heemecht ze verloossen, virun allem aus Sécherheetsgrënn, méi och aus wirtschaftlechen Iwwerleeungen. Zu dëse Länner ziele Syrien, Irak, Afghanistan, fir nëmmen des geographesch Regioun ze nennen.

Dës Mënsche versichen an Europa en neit Doheem ze fannen an hiert Liewen, an dat vun de Mënschen, déi hinne ganz nostinn, nei ze organiséieren.

Wann dës Mënschen da bei eis ukomm sinn an den Statut vum "demandeur de protection internationale" zouerkannt kréien, musse si vill administrativ Démarchë maachen fir eventuell och eng Erlaabnis ze kréien, fir dierfen an eiser Heemecht eng nei Liewensorganisatioun opzebauen.

Während dëser Phas vun der Prozedur si mir als Office social net direkt mat dem zäitlechen Oflaf vun der Prozedur konfrontéiert.

Mä d'Schicksal vun dëse Mënsche beréiert eis a kann eis awer net gläichgültig loossen.

Och an dëser oft extrem schwieriger Situatioun vun Ongewëssheet fir des Mënschen, bidde mir eis Ënnerstëtzung un an deem legale Kader, deen dat erméiglecht a komplementar zu allen aneren Ënnerstëtzungspropositiounen vun deenen Organisatiounen, déi vun der Regierung dofir nominéiert goufen a vu Benevollen.

En Deel vun dëse Mënsche kréien dann och, no oft méintelaanger Prozedur, de Statut vum "bénéficiaire de protection internationale" zouerkannt. Si kënnen da vun de selwechte Rechter profitéieren, wei all aner Matbierger a si sinn dann oft, nieft ville speziellen Problemer, och mat de selwechte Problemer konfrontéiert. An ee vun de gréisste Problemer ass dann och de Logementsproblem.

Mir hunn an dem Rapport 2014 op dëser Plaz op Wichtigkeet vun enger Wunneng fir de Mënsch higewisen.

De Mënsch brauch eng Plaz, déi fir hien an déi Mënschen, déi him ganz wichtig sinn, reservéiert bleift, wou hie sech kann zrëckzéien.

Mir hunn dofir 2015 eisen "Service d'aide au logement" geschafen, dank der alljährecher finanzieller Ënnerstëtzung vun der Oeuvre Grande-Duchesse Charlotte un d'Offices sociaux hei am Land.

Dëse Service ass komplementar zu allen anere Servicer, déi an dësem Beräich aktiv sinn.

Mir versichen de Mënschen, déi eis Begleedung an Ënnerstëtzung brauchen, eng Offer vun engem Logement ze maachen, wou de Loyer net iwwert 1/3 vun hirem Revenu ass.

Donieft offrëiere mir dem Mënsch eng Ënnerstëtzung an der Bewältegung vu sengen Alldagsproblemer. Dobäi maache mir keen Ënnerscheid zwësche Matbierger, déi scho laang am Land wunnen, oder awer "bénéficiaires de protection internationale", och wa sproochlech Problemer dës Begleedung oft net mäi einfach maachen.

An enger ganz hollistecher Astellung si mir der Meenung, datt mir all Mënsch mussen déi Ënnerstëtzung a Begleedung offrëieren, déi et him erlaabt, déi elementaarste Mënscherechter total kënnen an Usproch ze huelen, ouni Ënnerscheid vu Kultur, Relioun, Nationalitéit oder Geschlecht.

Déi Offer kann a muss an engem Verbond mat allen aneren Servicer a Mënschen geschéien, déi hir Ënnerstëtzung offrëieren.

Nëmmen esou kann et eis alleguer zesumme gelénge fir all Mënsch, am géigesäitege Respekt an Toleranz, déiselwecht Rechter a senger ganz perséinlecher Liewensféierung ze garantéieren.

Jean Feith
Président Office Social Nordstad

L 'ORGANISATION DE L'OFFICE SOCIAL

2

2.1 BASE LÉGALE

Les Lois et Règlements

- La loi du 18 décembre 2009 portant sur l'aide sociale
- Règlement grand-ducal du 08 novembre 2010 portant exécution de la loi précitée
- Loi modifiée du 29 avril 1999 portant création d'un droit à un revenu minimum garanti
- Loi communale du 13 décembre 1988

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 le Ministère du Travail et de l'Emploi et de l'économie sociale et solidaire et de la Ville d'Ettelbruck fixe les conditions et modalités du soutien financier par l'État en faveur d'initiatives prises pour l'intégration des demandeurs d'emploi difficiles à insérer ou réinsérer sur le marché du travail en application de la loi du 03 mars 2009.
- La convention signée avec le Service National d'Action Sociale (SNAS) du Ministère de la Famille et de l'Intégration règle la participation de l'État aux frais de fonctionnement du Service Régional d'Action Sociale (SRAS) ayant son siège à Ettelbruck, pour la région Nordstad.
- La convention relative à la gestion locative sociale signée avec le Ministère du Logement participe aux frais de fonctionnement de notre Service d'Accompagnement et de Logement (SAL)

Le Règlement d'ordre intérieur de l'Office social Nordstad

Depuis sa première réunion en date du 12 janvier 2011 le Conseil d'Administration a adopté à l'unanimité un règlement d'ordre intérieur, qui détermine notamment la constitution, le fonctionnement, les tâches et les missions du Conseil d'Administration.

2.2 L'ADMINISTRATION DE L'OFFICE SOCIAL NORDSTAD

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.



De gauche à droite : Joëlle SACHSEN-HANFF, René HUBSCH, Françoise KERGER-FABER, Michele SCHILTZ-HOELTGEN, Suzette SCHANNEL-SERRES, Martine BROCHMANN, Jacques KOHNER, Jean FEITH, Jean FUNCK

Les membres du Conseil d'Administration par ordre d'ancienneté

FEITH Jean,
 FUNCK Jean,
 KOHNER Jacques,
 KERGER- FABER Françoise,
 SCHANNEL-SERRES Suzette,
 BROCHMANN Martine,
 SCHILTZ-HOELTGEN Michele,
 SACHSEN-HANFF Joëlle,
 HUBSCH René,

délégué de la commune d'Ettelbruck
 délégué de la commune de Feulen
 délégué de la commune de Colmar-Berg
 déléguée de la commune de Diekirch
 déléguée de la commune de Bettendorf
 déléguée de la commune de Bourscheid
 déléguée de la commune de Mertzig
 déléguée de la commune de Schieren
 délégué de la commune d'Erpeldange-
 sur-Sûre

Le Bureau exécutif (BEX)

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 C.A.

Le Conseil d'Administration dans sa séance du 10 janvier 2011 a élu Jean Feith comme président de l'Office social Nordstad.

Les membres

Le Conseil d'Administration dans sa séance du 10 janvier 2011 a élu Jean Funck comme vice-président de l'Office social Nordstad et Suzette Schannel-Serres comme membre-délégué.

Le secrétaire

Claude Hilbert, l'administrateur de l'Office social Nordstad assiste aux réunions du bureau exécutif et du Conseil d'Administration avec voix consultative.

Le département administratif

Le département administratif assure l'exécution des décisions du Conseil d'Administration, gère et coordonne les activités financières comme budgets, mandats, décomptes ainsi que les activités administratives concernant courriers, rapports, statistiques, ressources humaines, communication interne / externe.

Travail de coordination et de gestion :

Un volet important de l'activité du service consiste à assurer l'administration, la coordination ainsi que la gestion des ressources humaines, des structures et services annexés à l'Office social Nordstad (la structure de travail « Projet Arcade », les structures de logement et le Service régional d'action sociale).

Dans le cadre de sa mission de gestion, le département administratif est chargé, en outre, du fonctionnement de la « Maison sociale ».

Travail d'analyse :

En outre, l'administration centrale recueille et analyse de nouveaux concepts, propose des actions concrètes au conseil d'administration de l'Office social et participe ainsi activement à la création et à l'élaboration de nouveaux projets.

Projets et activités :

L'activité principale exercée par l'administration au cours de l'année est dominée par l'application des mesures phares de la loi sur l'aide sociale, notamment l'instauration d'un système d'organisation interne, la gestion des ressources humaines et l'organisation du volet financier sur base d'une comptabilité analytique, la mise en place d'un nouveau logiciel Gescom, et de nombreux règlements et procédures internes.

Le système du Tiers payant social a fait son apparition dans la convention cadre de l'Office social Nordstad.

Depuis l'année passée l'office social présente une fois par trimestre une analyse synthétique en forme d'un tableau de bord financier, ainsi que semestriellement un plan pluriannuel de financement, c'est-à-dire une prévision détaillée de l'évolution financière de l'Office social Nordstad jusqu'en l'année 2019.

En 2014 l'Office social a contacté les communes membres pour clarifier le modus

operandi visant la préparation d'un projet commun en matière de logement. Ce Projet nommé « Service d'Accompagnement et de Logement (SAL) » a débuté en novembre 2015.

L'entrée en vigueur des registres communaux des personnes physiques, projetée le 01 avril 2016, notamment l'article 23 concernant l'adresse de référence a attiré notre pleine attention pendant l'année 2015.

.

2.3 LE PERSONNEL DE L'OFFICE SOCIAL

Personnel de l'office social Nordstad



HILBERT Claude, *administrateur de l'Office social*

26 81 91 381

claude.hilbert@osnos.lu

Administration et comptabilité

FAX 26 81 91 391



PEUSCH Danièle

26 81 91 388

daniele.peusch@osnos.lu



DELLI ZOTTI Pia

26 81 91 389

pia.dellizotti@osnos.lu

Accueil et secrétariat

FAX 26 81 91 390



LANNERS Kyra

26 81 91 379

kyra.lanners@osnos.lu



NOESEN-MEYERS Mireille

26 81 91 392

mireille.noesen-meyers@osnos.lu

Secteur Bettendorf et Feulen

DELALLE Christelle, assistante sociale

26 81 91 399

christelle.delalle@osnos.lu**Secteur Ettelbruck**BENTZ Luc, *assistant social*

26 81 91 397

luc.bentz@osnos.luZENNERS Josée, *assistante d'hygiène sociale*

26 81 91 382

josée.zenners@osnos.lu**Warken**

PHILIPPE Annick, assistante sociale

26 81 91 398

annick.philippe@osnos.lu**Secteur Colmar-Berg-Schieren**MILLMEISTER Joëlle, *assistante sociale*

26 81 91 398

joelle.millmeister@osnos.lu**Secteur Erpeldange-sur-Sûre - Bourscheid - Mertzig**SCHOMMERS Elisa, *assistante sociale*

26 81 91 399

elisa.schommers@osnos.lu**Secteur Diekirch**WINTER Malou, *assistante d'hygiène sociale*
coordinatrice

80 92 15

malou.winter@osnos.lu

SCHOMMERS Elisa, *assistante sociale*

26 81 91 399

elisa.schommers@osnos.luMILLMEISTER Joëlle, *assistante sociale*

26 81 91 398

joelle.millmeister@osnos.lu

Service d'accompagnement et de logement (SAL)

RAMPONI Gilles, *assistant social*

26 81 91 394

gilles.ramponi@osnos.lu

Service régionale d'action sociale (SRAS)

Secteur : Ettelbruck A-L, Colmar-Berg et Schieren

BRISY Liliane, *assistante sociale*

26 81 91 383

liliane.brisy@osnos.lu

Secteur : Ettelbruck M-Z, Bourscheid, Erpeldange, Feulen et Mertzig

SCHOMMERS Elisa, *assistante sociale*

26 81 91 383

elisa.schommers@osnos.lu

Structure de travail « Projet Arcade »

FAX

81 08 63FELTGEN Pierrot, *responsable socio-éducatif*

26 81 91 384

pierrot.feltgen@osnos.luPETERS Jeannot, *encadrement des équipes*

26 81 91 385

jeannot.peters@osnos.luHANSEN Théo, *encadrement des équipes*

26 81 91 386

theo.hansen@osnos.luKOUSSMANN Francise, *encadrement des équipes*

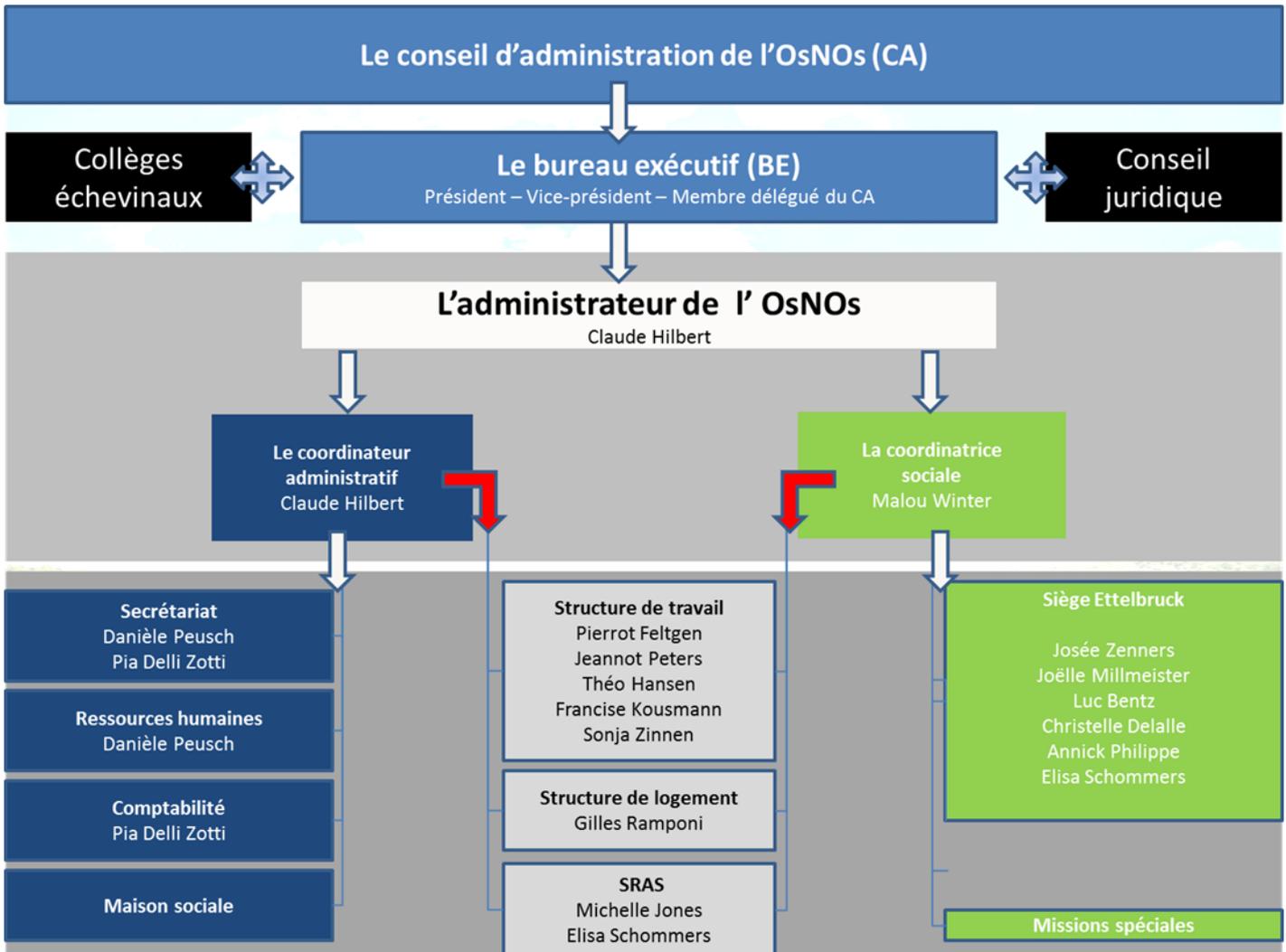
26 81 91 360

VERZIN-ZINNEN Sonja, *encadrement des équipes*

26 81 91 360

sonja.zinnen@osnos.lu

2.4 L'ORGANIGRAMME



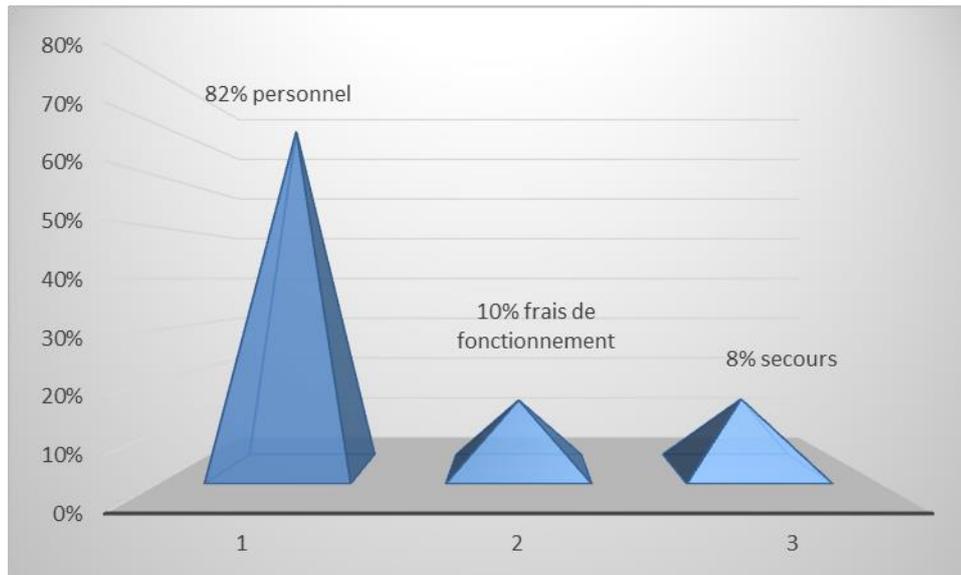
2.5 LE RAPPORT DE GESTION 2015

Le budget initial est l'acte par lequel sont prévues et autorisées les recettes et les dépenses annuelles d'un établissement public.

Le compte annuel est le résultat qui récapitule les recettes et les dépenses effectivement réalisées au cours de l'exercice, ce résultat constitue l'excédent ou l'insuffisance de ressources.

Le budget annuel de l'Office social Nordstad

Du point de vue comptable, le budget principal de l'Office social Nordstad et les budgets annexés se présentent en 3 sections de dépenses importantes : les frais du personnel, les frais de fonctionnement et les frais de secours.



Par l'introduction de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale, les frais de personnel dépendent d'une part de la population desservie par l'Office Social Nordstad, mais varie d'autre part sensiblement avec le niveau de qualification professionnelle des salariés engagés.

Le Conseil d'Administration a eu la faveur et la responsabilité de choisir une composition bien équilibrée de l'équipe de l'Office social. Les charges de personnel pour l'année 2015 sont restées constantes et représentent environ 82 % du budget total de l'Office social.

Suivant le principe de base d'une comptabilité analytique toutes les dépenses concernant les frais de gestion et de fonctionnement sont soumises strictement au respect des crédits des prévisions budgétaires. Par conséquent chaque dépassement demande une autorisation préalable par voie hiérarchique.

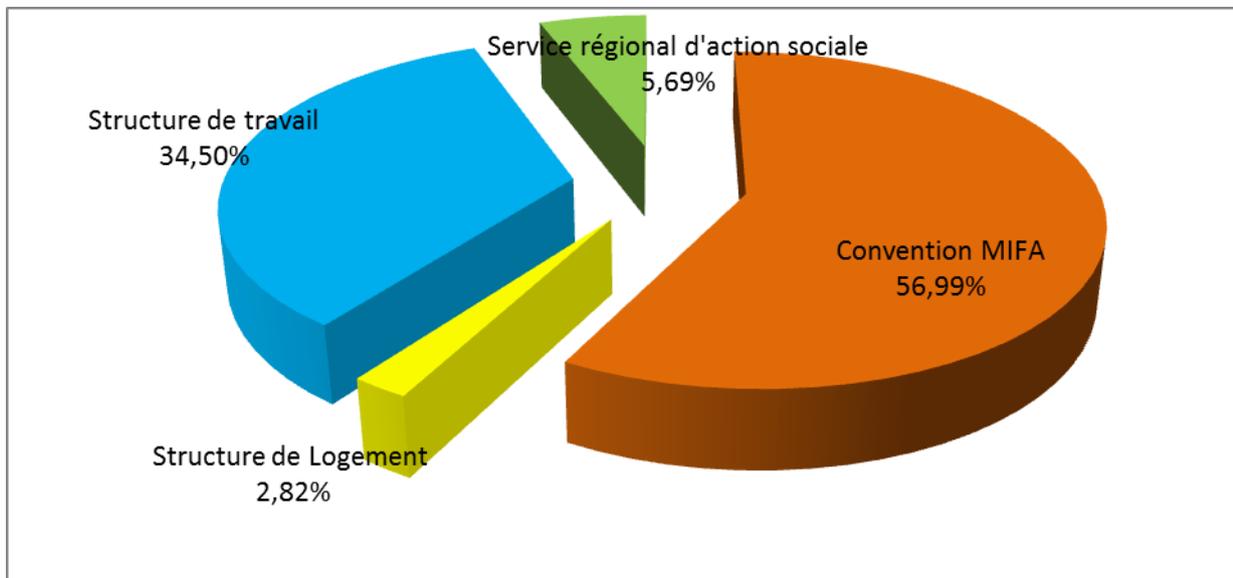
Pour limiter les critères automatiques de fixation de secours à un strict minimum, tous les dossiers sont obligatoirement traités par le Conseil d'Administration, mais de facto une prévision exacte des prestations dans le cadre de l'aide sociale, pour un exercice annuel antérieur, n'est guère réalisable.

Conformément à l'article 23 de la loi précitée, l'État et les communes prennent à leur charge à parts égales les frais du personnel, les frais de fonctionnement et les frais de secours.

Afin de répondre aux exigences européennes, les données budgétaires des Offices sociaux ont été adaptées aux normes statistiques à fournir par le Gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg à l'Union Européenne et à d'autres institutions internationales. Conformément aux dispositions réglementaires, un premier Plan Pluriannuel de Financement (PPF) a été communiqué après actualisation de tous les paramètres et variables existantes en utilisant l'outil informatique Excel PPF proposé par le syndicat Intercommunal de Gestion Informatique SIGI.

Schéma synthétique du budget principal

Vu que l'Office social Nordstad poursuit plusieurs activités qui font l'objet de tarifications ou de ressources de financement distinctes, l'exploitation de chacune d'entre elles doit être retracée séparément dans le budget principal (dépenses et recettes correspondant à l'activité principale et aux opérations communes ou indivisibles) par des budgets annexés (qui retracent séparément pour chacune des activités les dépenses et les recettes individuelles).



Evidemment tout projet de budget a son lot de dépenses imprévues. Pour éviter ces lacunes budgétaires on a dû surveiller soigneusement les dépenses, afin de réviser les budgets rectifiés, si nécessaire.

Une première évaluation du Budget/Compte au cours du mois d'octobre 2015 nous a démontré que les prévisions budgétaires ont été estimées correctement et que le paiement des participations financières se fera conformément à l'article 8 de la convention entre le Ministère de la Famille, les Communes-membres et l'Office social Nordstad.

Dorénavant un tableau de bord, une synthèse des comptes et budgets récents et écoulés, informera les autorités supérieures ainsi que toutes les communes membres de l'Osnos en détail et en toute transparence, des principaux indicateurs financiers.

Les comptes annuels des structures de l'Office social Nordstad

Le compte annuel

Compte de résultat au 31/12/2015			
Service Régional d'Action Sociale			
Dépenses SRAS	112 963.64	Recettes SRAS	112 963.64
Structures de Logement			
Logement - frais de fonctionnement	45 687.35	Logement - Loyers et Lavoir	68 744.43
Logement - Projet SAL	6 013.06	Reserve Logement (Bénéfice) subside ONS 2015	- 23 057.08 6 013.06
100 % Communes Membres			
Communes 100% - Affaires courantes	1 495.00	Communes 100% - Affaires courantes	261.67
Communes 100% (Loyer et frais divers)	2 879.01	Intérêts sur comptes bancaires	1 397.25
		A facturer au communes	2 715.09
Structure de travail 100% Commune d'Ettelbruck			
Projet Arcade - ordinaire		Projet Arcade - Participation MITA et MIFA	577 095.21
Salaires	624 244.50	Participation AC Ettelbruck	66 655.14
Frais de fonctionnement	61 345.25	Recettes diverses	41 839.40
Convention MIFA 50% / Communes Membres			
Dépenses Convention 50/50	1 132 306.38	Participation MIFA	537 810.89
		Participation Communes	537 810.89
		Recettes diverses (50/50)	56 684.60
Convention MIFA 100%			
Dépenses Convention 100%	-	Participation MIFA	-
Total débit	1 986 934.19	Total crédit	1 986 934.19
Total débit	1 986 934.19	Total crédit	1 986 934.19

La convention 50/50

La convention 50/50 de l'Office social Nordstad					
Dépenses	2011	2012	2013	2014	2015
Frais de loyer	42 000.00 €	42 000.00 €	42 000.00 €	42 000.00 €	42 000.00 €
frais de fonctionnement	65 575.36 €	63 207.68 €	58 988.37 €	48 049.56 €	46 687.87 €
Secours	87 979.93 €	123 866.76 €	139 477.07 €	151 899.15 €	160 106.12 €
Jetons et indemnités	11 850.00 €	11 265.00 €	11 460.00 €	11 655.00 €	11 590.00 €
Frais de personnel	694 405.09 €	755 667.69 €	811 997.74 €	817 175.68 €	871 922.39 €
				558.19 €	
	901 810.38 €	996 007.13 €	1 063 923.18 €	1 071 337.58 €	1 132 306.38 €
Recettes	2011	2012	2013	2014	2015
Recettes diverses	3 638.23 €	34 742.70 €	75 618.94 €	12 170.60 €	56 684.60 €
part Communes	449 010.28 €	480 648.98 €	494 152.12 €	529 304.40 €	537 810.89 €
part MIFA	449 161.87 €	480 615.45 €	494 152.12 €	529 862.58 €	537 810.89 €
	901 810.38 €	996 007.13 €	1 063 923.18 €	1 071 337.58 €	1 132 306.38 €
charge par habitant Commune	16.70 €	17.79 €	17.87 €	18.73 €	18.59 €

Le service régional d'action sociale

Le Service Régional d'Action Sociale SRAS					
Dépenses	2011	2012	2013	2014	2015
Frais de personnel	106 783.99 €	109 449.66 €	114 858.01 €	106 534.97 €	110 236.71 €
frais de fonctionnement	1 569.03 €	1 592.39 €	2 555.62 €	1 698.92 €	2 726.93 €
	108 353.02 €	111 042.05 €	117 413.63 €	108 233.89 €	112 963.64 €
Recettes	2011	2012	2013	2014	2015
Participation SNAS	108 353.02 €	111 042.05 €	117 413.63 €	108 233.89 €	112 963.64 €
	108 353.02 €	111 042.05 €	117 413.63 €	108 233.89 €	112 963.64 €

La structure de travail « Projet Arcade »

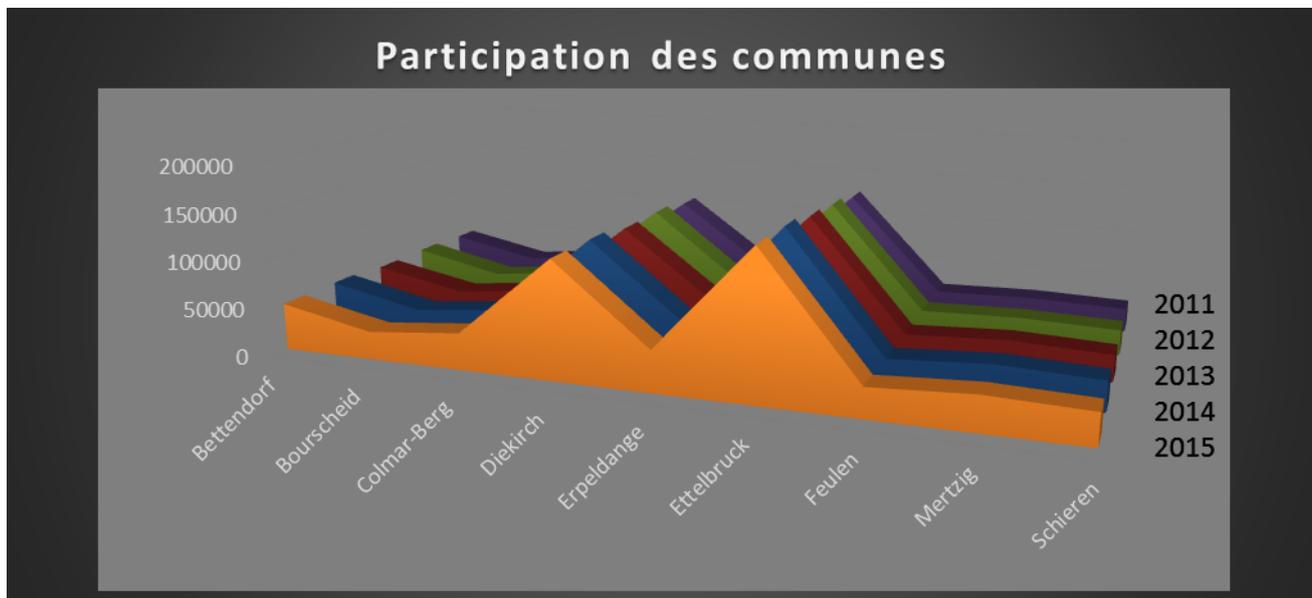
La structure de travail "Projet Arcade"					
Dépenses	2011	2012	2013	2014	2015
Frais de personnel	311 101.60 €	323 593.48 €	378 341.98 €	389 713.04 €	407 868.76 €
Frais de personnel encadré (àpd 2013)			95 259.16 €	177 832.67 €	216 375.74 €
frais de fonctionnement	66 339.44 €	54 162.18 €	69 094.73 €	62 443.69 €	61 345.25 €
	377 441.04 €	377 755.66 €	542 695.87 €	629 989.40 €	685 589.75 €
Recettes	2011	2012	2013	2014	2015
Participatiopn MTE et MIFA	249 375.00 €	341 632.26 €	482 966.15 €	549 886.33 €	577 095.21 €
Participation Ville d'Ettelbruck	121 545.78 €	32 142.85 €	36 257.66 €	52 463.91 €	66 655.14 €
Remboursement CNS Personnel encadre (àpd 2013)			14 208.79 €	24 165.69 €	36 810.98 €
Recettes divers	10 024.78 €	3 980.55 €	9 263.27 €	3 473.47 €	5 028.42 €
	380 945.56 €	377 755.66 €	542 695.87 €	629 989.40 €	685 589.75 €

La structure de logement

Dépenses	2011	2012	2013	2014	2015
frais de fonctionnement	36 214.50 €	39 168.95 €	43 201.20 €	42 002.63 €	45 687.35 €
Divers 100% communes	2 269.17 €				
Service d'Accompagnement et de Logement (SAL)					6 013.06 €
	38 483.67 €	39 168.95 €	43 201.20 €	42 002.63 €	51 700.41 €
Recettes	2011	2012	2013	2014	2015
Loyers	32 798.00 €	49 359.50 €	47 775.17 €	61 005.57 €	67 459.43 €
Divers 100% communes	5 865.25 €	0.00 €			
Prestations Lavoir					1 285.00 €
Service d'Accompagnement et de Logement (SAL)					6 013.06 €
<i>recettes SAL (subside ONS transféré de la reserve)</i>					
	38 663.25 €	49 359.50 €	47 775.17 €	61 005.57 €	74 757.49 €

Participation des communes membres

	2015	2014	2013	2012	2011
Bettendorf	48 945.98 €	49 023.49 €	44 755.62 €	44 795.51 €	41 846.84 €
Bourscheid	29 129.64 €	28 150.06 €	25 638.45 €	23 541.77 €	21 992.14 €
Colmar-Berg	38 387.18 €	37 620.94 €	35 572.23 €	34 821.09 €	32 528.99 €
Diekirch	123 601.14 €	122 239.91 €	114 524.37 €	114 223.18 €	106 704.44 €
Erpeldange	43 629.40 €	43 828.58 €	41 521.79 €	39 683.17 €	37 071.03 €
Ettelbruck	153 883.33 €	151 815.30 €	143 164.40 €	137 639.82 €	128 579.68 €
Feulen	31 062.94 €	29 762.93 €	27 925.37 €	28 099.97 €	26 250.29 €
Mertzig	36 286.57 €	35 858.04 €	32 624.26 €	30 477.38 €	28 471.22 €
Schieren	32 884.71 €	31 563.33 €	28 425.63 €	27 367.09 €	25 565.65 €
	537 810.89 €	529 862.58 €	494 152.12 €	480 648.98 €	449 010.28 €



3

APERCU DU TRAVAIL

3.1 DISPOSITIONS PRIORITAIRES DE LA NOUVELLE LÉGISLATION

Avec l'entrée en vigueur en date du 01 janvier 2011 de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale, les 33 Offices sociaux du pays ont été confrontés non seulement à une réorganisation des structures existantes, mais aussi à une modification des procédures de fonctionnement. Dans ce contexte des préparations importantes s'imposaient d'urgence au cours de l'année 2010, notamment quant au regroupement des communes au niveau d'un Office social commun, la dotation en personnel nécessaire, le transfert des biens suivi de l'élaboration des conventions de fonctionnement.

Certes la nouvelle loi sur l'aide sociale accorde d'une part aux futurs offices sociaux par leur statut d'établissement public, une certaine indépendance et une flexibilité dans ses actions. D'autre part les membres du conseil d'administration nommés au cours du mois de janvier 2011 se sont retrouvés sans délai face à des facteurs organisationnels et décisionnels dans leur mission en matière d'aide sociale dont les principaux sont :

L'Office social régional

Comme la loi prévoit un Office social sur 6000 habitants, les communes de Bettendorf, Bourscheid, Colmar-Berg, Diekirch, Erpeldange-sur-Sûre, Ettelbruck, Feulen, Mertzig et Schieren ont décidé de se regrouper à partir du 01 janvier 2011 dans un Office social régional, sous le statut d'un établissement public, dénommé Office social NORDSTAD.

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.

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 subvenir à ses besoins et que toutes les autres possibilités d'aide ont été épuisées ou s'avèrent insuffisantes. C'est donc en principe au moment où un demandeur s'adresse à l'Office social que celui-ci réagit et 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 pouvoir apporter une réponse appropriée à la demande.

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.

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.

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.

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.

3.2 LE SERVICE SOCIAL

Les travailleurs sociaux de l'Office social œuvrent en vue d'une amélioration des conditions de vie des personnes en précarité en visant l'objectif principal qui consiste à atteindre un degré maximal d'autonomie de leurs clients.

L'aide fournie consiste dans une prise en charge globale du client, avec au préalable, une analyse holistique 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.

La complexité des problématiques rencontrées nécessite souvent un recours aux services spécialisés et il en découle un travail en réseau dans lequel l'Office social figure en tant que coordinateur de l'intervention sociale.

Au cours de l'année 2015, l'Office social Nordstad a été sollicité par 1046 ménages (augmentation de 3% par rapport à 2014).

3682 entretiens ont eu lieu dans nos locaux (augmentation de 20% par rapport à 2014), 277 visites à domicile ainsi que 36 entretiens en institution ont été effectués.

Nombre de dossiers par commune

	nombre de dossiers									
	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange-sur-Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	Total:
Total	62	78	74	274	47	397	30	34	50	1046

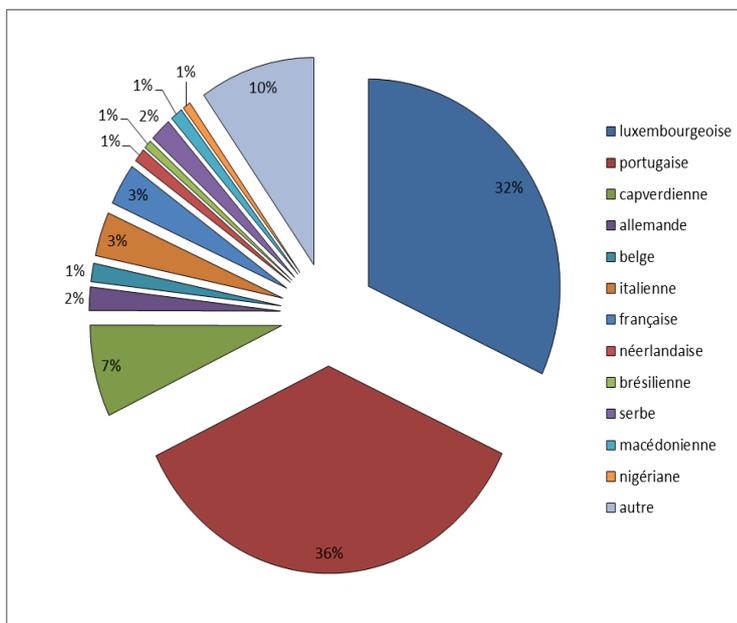
Nombre d'entretiens par commune

	nombre d'entretiens									
lieu	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange-sur-Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	Total:
au bureau	216	196	221	1221	145	1360	68	60	195	3682
à domicile	22	22	11	92	1	106	6	13	4	277
en institution				11	2	14	1	2	4	34
Total	238	218	232	1324	148	1480	75	75	203	3993

Nationalité du chef du ménage

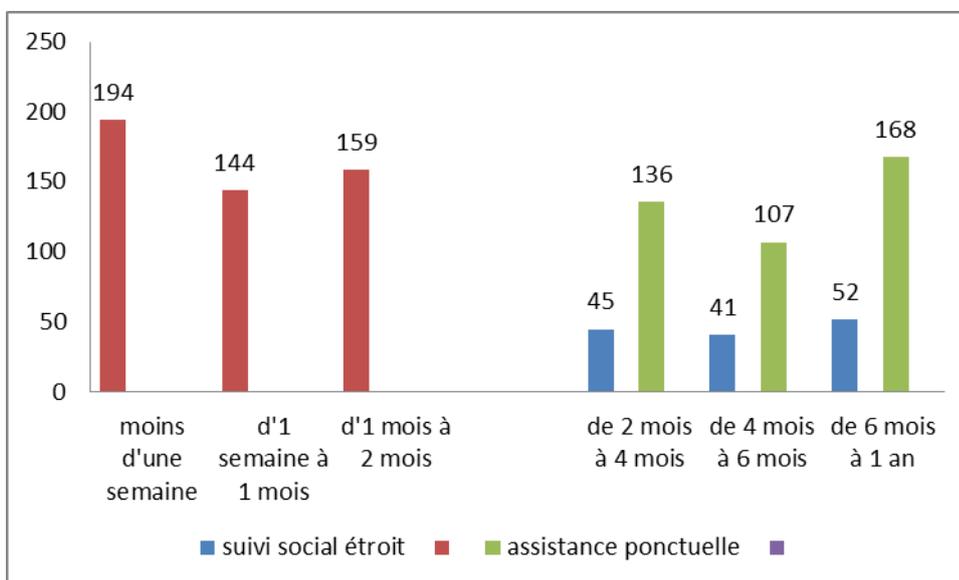
32% de nos consultants ont été de nationalité luxembourgeoise. Parmi les clients de nationalité étrangère, il existe une nette prédominance de la population portugaise (36% de tous les clients). Ces chiffres ne diffèrent pas des années précédentes.

luxembourgeoise	334
portugaise	376
capverdienne	75
allemande	19
belge	15
italienne	36
française	34
néerlandaise	11
brésilienne	7
serbe	19
macédonienne	11
nigériane	7
autre	102



Nombre de dossiers suivant la durée d'intervention

moins d'une semaine	194		
d'1 semaine à 1 mois	144		
d'1 mois à 2 mois	159		
		suivi social étroit	assistance ponctuelle
de 2 mois à 4 mois	45		136
de 4 mois à 6 mois	41		107
de 6 mois à 1 an	52		168

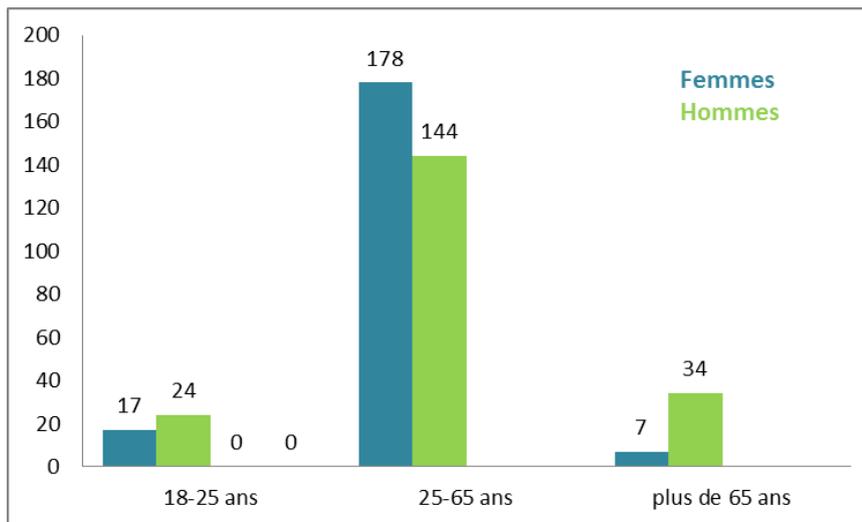


Selon l'article 3 de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale, « l'aide est axée sur un accompagnement à court, moyen ou long terme ».

Au cours de l'année 2015, 47% des clients ont bénéficié d'une assistance de courte durée, 17% des clients étaient aidés durant un laps de temps de 2 à 4 mois et 36% ont bénéficié d'un suivi de plus de 4 mois.

Profil des situations rencontrées

Les catégories de personnes qui ont le plus consulté nos services et qui sont davantage exposées au risque de pauvreté ont été d'une part les personnes isolées âgées entre 25 et 65 ans (38%), d'autre part les couples avec enfant(s) à charge (24 %) ainsi que les familles monoparentales (24%).



Personne isolée	18-25 ans	25-65 ans	plus de 65 ans	Total
Homme	17	178	7	202
Femme	24	144	34	202
Total	41	322	41	404

Famille monoparentale	256
Couple sans enfant(s) à charge	59
Couple avec enfant(s) à charge	257
Groupe familial	50
Couple 3ième âge	20

Demandes financières introduites auprès du Conseil d'administration

En 2015, le conseil d'administration de l'Office social a traité 527 demandes en obtention d'une aide financière ou matérielle ce qui constitue une augmentation de 5% par rapport à l'année précédente. Le système du tiers payant social constitue 41% des demandes introduites, suivi par l'aide dispensée sous forme de bon d'achat (20%).

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 convenus avec le travailleur social.
4. La prise en charge de frais divers ou d'objets indispensables.

Dans la mesure du possible, si la situation financière du client le permet, l'aide accordée est remboursée par le bénéficiaire.

Office social										
	dem.									
Bon alimentaire	3	12	3	45	5	35	2		1	106
Bon vestimentaire	2	1		1		2				6
Bon pharmaceutique	2	1		6		4				12
Ticket de transport				4	1	10	1			17
Aide alimentaire en nature						1				1
Prise en charge tiers payant social	14	12	2	115	6	60	2	7		218
Secours financier extraordinaire		2	3	6	3	2		1		17
Secours financier mensuel				1						1
Avance RMG		1								1
Avance indemnités de chômage										
Avance créance d'une faillite				1						1
Avance prestations familiales		1								1
Prise en charge d'un décompte de charges locatives			3	1		3				7
Prise en charge de frais de chauffage			1							1
Prise en charge d'un loyer (+charges locatives)	1	1		12		11				25
Prise en charge d'un traitement orthodontique					1	1				2
Prise en charge de taxes communales	1			1		2				4
Prise en charge d'une assurance	2			1		1				4
Prise en charge de frais d'électricité		2	2	7		7	2			20
Prise en charge de verres correcteurs	2		1	3		2				8
Prise en charge de frais médicaux	3	1		7	1	15		1		28
Cotisations de la caisse médico-chirurgicale mut.						1				1
Cotisations de l'assurance maladie facultative		2		11	1	4	2			20
Caution locative	1	1				4			1	7
Autre	1	1		5		11		1		19
Total	32	38	15	227	18	176	9	10	2	527

Autres demandes

L'aide financière étant subsidiaire, une mission primordiale des travailleurs sociaux de l'Office social consiste à aider les personnes en difficulté à avoir accès aux prestations prévues par la législation en vigueur.

	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange-sur-Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	Total
Ministère de la Famille	dem.	dem.	dem.	dem.	dem.	dem.	dem..	dem..	dem..	
CNPF prestations familiales	8	9	8	21	2	5	2	2	5	62
FNS:										
-RMG	10	11	9	28	15	76	1	4	7	161
-Allocation de vie chère	37	13	26	117	18	179	4	7	18	419
-Recouvrement d'une pension alimentaire			1	5	1	1		1	1	10
-Forfait d'éducation										
-Frais gérontologiques					1					1
Total	55	33	44	171	37	261	5	12	31	653
Ministère du Logement	dem.	dem.	dem.	dem.	dem.	dem.	dem..	dem..	dem.	
Fonds du logement	3	8	6	10	5	28	2	1	5	68
Garantie locative	4	4	4	6	1	8	2	3	3	35
Logement social (communal/SNHBM)	3	11	5	17	4	13	2		3	59
Total	10	23	15	33	10	49	6	4	4	162
Ministère du Travail	dem.	dem.	dem.	dem.	dem.	dem.	dem..	dem..	dem.	
ADEM	2	4	1	10	2	15		1	5	40
Reconnaissance de la qualité du travailleur handicapé		2	3	4	1	4		1	3	18
RPGH/RTH				2	1	1			4	8
Total	2	6	4	16	4	20	0	2	12	66

	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange-sur-Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	Total
Diverses demandes	dem.	dem.	dem.	dem.	dem.	dem.	dem..	dem..	dem.	
Demande d'admission à l'assurance maladie	1	4	12	18		13			8	56
Demande d'application de l'art. 162										0
Demande d'application du tarif CSA				5						5
Demande d'application de l'art. 154 bis	1	5	5	14		8		3	3	39
Demande en obtention d'une pension d'invalidité	3		4	9		6	1		2	25
Demande en obtention d'une pension de survie			2	3	3	1		1	3	13
Demande en obtention d'une pension de vieillesse			3	5		1	1		2	12
Demande en obtention d'une pension d'orphelin			1	2	2	2				7
Demande d'admission en colonie de vacances			1			1			1	3
Demande d'admission en foyer /jour et nuit		1	1	17	3	6			2	30
Demande d'admission en foyer de jour	1		3		1	1			1	7
Demande de gardiennage d'un enfant		1	2	5		2			1	11
Demande en obtention des repas sur roues						3		1		4
Demande en obtention du téléalarme			1					1	1	3
Demande de prestations de l'assurance dépendance			5	4		3		5	3	20
Demande en obtention d'un titre de transport gratuit	2	4		10		3		1		20
Demande en obtention de la prime de solidarité	35	19	50	158	32	327	17	20	30	688
Demande en obtention d'un stage bénévole			2	4	1	3			2	12
Demande d'admission en hébergement d'urgence			2	4		3			2	11
Demande d'admission à l'épicerie sociale	19	20	15	229	11	86	5	5	13	403
Demande pour bon pour repas Foyer Maison Neiers		1		7						8
Demande auprès de l'Association d'Assurance Acc.			1	2					3	6
Certificat pour dérogation aux nouveaux tarifs du CSA	1					1				2
Demande auprès de l'ONE		1	2	2	2	4	1			12
Demande de domiciliation au Foyer Ulysse		2		3	1	2	2	1	1	12
Total	63	58	112	501	56	476	27	38	78	1409

Nombre de situations signalées à la Justice

En 2015, 5 situations ont fait l'objet d'un signalement à la Justice, dont 2 concernaient des mineurs en danger et 2 demandes étaient adressées au Juge des Tutelles en vue de l'instauration d'une mesure de protection. 1 situation a été signalée au Parquet général.

L'urgence sociale

Les travailleurs sociaux ont également assuré les premières mesures d'aide dans un contexte d'urgence sociale. En effet, dans 23 situations il existait une nécessité d'agir immédiatement. Il s'agissait de situations imprévues, menaçantes et mettant l'existence des personnes en danger (protection de l'enfance, déguerpissement, violence domestique, etc...).

3.3 LE SERVICE RÉGIONAL D'ACTION SOCIALE (SRAS)

Introduction

Depuis 1992, l'Office social d'Ettelbruck est gestionnaire d'un Service Régional d'Action Sociale (SRAS) créé dans le cadre des dispositions de la loi sur le revenu minimum garanti. Ce service a pour principale mission l'organisation des activités d'insertion professionnelle, telle que prévue à l'article 10 de la loi modifiée du 29 avril 1999 portant création d'un droit à un revenu minimum garanti (RMG).

Activité

Durant l'année 2015, le SRAS a traité 178 dossiers se répartissant de la façon suivante :

Ettelbrück :	121	dossiers
Colmar :	13	dossiers
Schieren, :	11	dossiers
Bourscheid :	21	dossiers
Erpeldange-sur-Sûre :	5	dossiers
Feulen :	4	dossiers
Mertzig :	3	dossiers

Les 40 heures du SRAS sont prestées par 2 assistantes sociales à mi-temps. Liliane BRISY gère les dossiers de Schieren et Colmar ainsi que les dossiers d'Ettelbrück dont le nom de famille de l'attributaire commence par les lettres de A à L. Elisa Schommers gère les dossiers de Bourscheid, Erpeldange-sur-Sûre, Feulen, Mertzig et Ettelbrück dont le nom de famille de l'attributaire commence par les lettres M à Z.

Les dossiers des communes de Diekirch et Bettendorf sont gérés par Régine Billa, assistante sociale à mi-temps à la Ligue médico-sociale. En décembre 2015, le nombre de dossiers actifs pour Diekirch et Bettendorf s'élevait à 69.

En 2015, le SRAS a organisé et géré 104 mesures AIP (Activité d'insertion professionnelle), soit des travaux d'utilité collective, soit des stages en entreprise pour les 9 communes de l'Office Social Nordstad.

Outre, l'activation des personnes dans le cadre de la loi RMG le SRAS établit avec les personnes qui ne participent pas à une AIP (143 personnes) un contrat d'insertion, dont la situation est régulièrement réévaluée.

Ces personnes sont dispensées momentanément de travailler pour des raisons médicales ou sociales (absence de solution de garde pour les enfants ou absence quasi totale d'employabilité en raison par exemple de problèmes de langue).

Le SRAS travaille en réseau avec le Service national d'action sociale qui gère la banque de données de tous les bénéficiaires du pays. En décembre 2015, le SNAS recensait 4729 dossiers actifs pour l'ensemble du pays. A la même époque en 2014, on comptabilisait 4642 dossiers.

Le taux de réinsertion professionnelle sur le premier marché de l'emploi est très faible. A noter aussi que le nombre d'activités à des travaux d'utilité collective est plus élevé (92) par rapport aux stages en entreprise (12). La plupart des bénéficiaires du RMG n'ont pas suffisamment de compétences pour intégrer le premier marché de l'emploi. Outre le manque de compétence, beaucoup ont eu un parcours difficile et cumulent des problèmes sociaux et médicaux.

Base légale

Convention avec le Ministère de la Famille et de l'Intégration notamment avec le Service national d'action sociale

Organisme gestionnaire

L'Office social Nordstad

3.4 LA STRUCTURE DE LOGEMENT

Contexte

Le Luxembourg connaît, pour les personnes et familles à faible revenu, une réelle crise dans le secteur du logement. Les prix de vente et de location de maisons et d'appartements du marché immobilier sont en augmentation permanente et ceci dans toutes les régions du pays.

Beaucoup de résidents sont touchés par la problématique du logement. Selon notre évaluation de la situation, y sont confrontés surtout les familles monoparentales, les familles nombreuses, les personnes isolées, les jeunes et les non-luxembourgeois à revenu faible.

La problématique de logement se greffe, auprès de ces personnes et familles souvent sur d'autres problèmes sociaux et professionnels tels que l'absence d'emploi, le manque de qualification, un manque de liens sociaux, le surendettement, la solitude, des problèmes avec la justice, des problèmes de santé, etc...

Il est fort de constater que souvent les personnes susmentionnées en situation de précarité se retrouvent dans un cercle vicieux caractérisé par une multitude de problèmes à facettes variables.

Pour aider à remédier à cette situation souvent dramatique pour les personnes concernées, plusieurs acteurs sociaux actifs sur le terrain de l'immobilier, ont élaboré des projets concernant l'accès à l'habitation à bon marché.

Par le lancement du « Service d'Accompagnement et de Logement » en novembre 2015, l'Office Social Nordstad se joint à ces acteurs pour combattre ensemble l'exclusion sociale par le logement dans les années à venir.

Notre Service Logement s'engage activement, et en étroite collaboration avec d'autres services du domaine, dans la planification et la réalisation de projets ayant comme objectif principal d'offrir des logements à loyer modéré aux familles qui en ont besoin.

Notre service est généreusement subventionné par L'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte et a signé des conventions de coopération avec le Ministère de la Famille et le Ministère du Logement.

Objectifs et Conditions

La création du Service d'Accompagnement et de 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

Une condition préalable est la disposition à collaborer avec nos services et la volonté de changer sa situation.

Les objectifs d'une mise à disposition sont les suivants :

- 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
- Sécurité matérielle

Les conditions d'admission :

Toute demande externe aux communes de l'Office Social Nordstad doit être introduite par l'intermédiaire d'un service social. Nous n'acceptons pas de demandes directes des demandeurs qui n'habitent pas dans une de nos neuf communes. Le service demandeur est tenu à assurer l'accompagnement social du client demandeur en cas de relogement par notre service.

Il faut :

- avoir un problème de logement en référence, entre autres, à la typologie européenne de l'exclusion liée au logement : <http://www.feantsa.org/spip.php?article121&lang=en>
- 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.
- résider légalement au Luxembourg depuis au moins 6 mois, disposer 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.
- être affilié à une caisse de maladie.

Une première sélection sera faite sur base des dossiers

Fonctionnement

1) La collaboration intercommunale

Le Service Logement collabore étroitement avec les 9 communes qui constituent l'Office Social Nordstad et en particulier avec le Service Logement de la Ville de Diekirch. Après évaluation des besoins, le Service Logement offre un accompagnement des communes dans leurs démarches d'achat, de restauration, de rénovation et de mise à disposition d'immeubles sur leur territoire en tant que logements sociaux.

2) La Gestion Locative Sociale

Notre Service cherche activement des maisons ou des appartements à location non-occupés dans une des communes de l'Office Social Nordstad (les communes d'Ettelbruck, Diekirch, Erpeldange-sur-Sûre, Colmar-Berg, Schieren, Bettendorf, Feulen, Mertzig et Bourscheid) et encourage les propriétaires à louer leur immeuble à l'Office Social. Celui-ci sous-loue le logement à prix abordable à une famille et contribue ainsi à combler la pénurie en logements dans notre région.

Le Service Logement constitue l'interlocuteur pour les propriétaires et maintient un contact régulier avec ceux-ci.

3) Accompagnement social dans la recherche d'un logement

Le Service Logement accompagne tous nos clients qui habitent un logement social communal ou un logement en gestion locative sociale dans leurs démarches de recherche d'un logement à long terme. Il établit et explique les contrats, règlements et états des lieux et veille au respect de ceux-ci. Il coordonne l'entretien régulier de tous nos logements et effectue des visites à domicile régulières afin de garantir l'occupation des logements en bon père de famille. Enfin il évalue régulièrement la

coopération et les efforts des clients qui profitent d'une mise à disposition d'un logement à prix abordable. Il fait ceci en étroite collaboration avec le service qui effectue l'accompagnement social principal du client.

Nos Structures de logement existantes

1) Parc locatif "UM SCHILTZENECK"



3 appartements à 35m²
5 studios à 18m²

2) Les maisons "Ennert dem Béichen"



Trois maisons de 45-50 m²

3) "D'Schréideschhaus"



Deux appartements de 60 et 75 m²

4) Maison unifamiliale à Colmar-Berg



5) Maison à 3 appartements à Bettendorf entre 71 m² et 96m²



L'année 2015 en chiffres

Le SAL est géré par un comité de gérance composé de 4 assistants sociaux qui se réunit au moins une fois par mois.

Les statistiques pour l'année 2015 proviennent encore en grande partie de la « structure logement », le prédécesseur du Service d'Accompagnement et de Logement. Le SAL a commencé en 2016 par réorganiser les démarches de demandes, la liste d'attente, les contrats de mise à disposition, les conditions d'entrée etc. Il existe maintenant une seule demande pour toutes nos offres en logements subventionnés et accompagnés.

Au cours de l'année 2015 notre comité de gérance s'est réuni 16 fois et a traité 20 nouveaux dossiers tout en réalisant 55 bilans intermédiaires avec les personnes déjà prises en charge par notre service. 9 nouvelles admissions avec contrat d'encadrement, et 3 admissions dans la chambre d'urgence ont été réalisées au courant de l'année.

L'occupation des logements est passée de 3702 nuitées en 2014 à 3877 nuitées en 2015. Un taux d'occupation de 88,51 % a été atteint en 2015 par rapport à 84,55 % en 2014.

Depuis sa création en 2004, la structure de logements a pu satisfaire 97 dossiers (35x hommes, 16x femmes, 34x femmes avec enfants, 1 couple, 3 couples avec enfants et 1 homme avec 1 enfant) sur les 233 demandes traitées sans oublier les 17 admissions dans les chambres d'urgence. A la fin de l'année 2015, 10 sur 12 logements étaient occupés, les deux autres étant occupés début 2016. En 2015, l'hébergement de femmes seules avec enfants a fortement augmenté.

Toute demande externe aux communes de l'Office Social Nordstad doit être introduite par l'intermédiaire d'un service social. Nous n'acceptons pas de demandes directes de demandeurs qui n'habitent pas dans une de nos neuf communes. Le service demandeur est tenu à assurer l'accompagnement social du client demandeur en cas de relogement par notre service. Les demandes externes nous parviennent d'une multitude de services sociaux :

CHNP – ACPI - CTU – CHdN – Ligue médico-sociale – SCAS – Forum pour l'Emploi - ALJ – Centre Emmanuel – SRAS – Rehzenter – CNDS – Liewen Dobaussen – autres Communes autres Offices sociaux – différents Lycées.

La structure de logement a hébergé en 2015: 3 femmes, 6 hommes, 8 femmes avec enfants, 0 hommes avec un enfant et 2 couples avec enfants.

La moyenne d'âge des occupants en 2015 a été de 37 ans.

Le SAL entretient une excellente et étroite coopération avec le service logement de la Ville de Diekirch, géré par M. Strainchamps Charles-Henri.

Le 18 septembre 2015, l'Office Social Nordstad a signé une convention avec la commune de Bettendorf attribuant la gestion de 3 appartements nouvellement rénovés (de 71, 83 et 96 m²) par la commune de Bettendorf à l'Osno. Nous remercions la commune de Bettendorf pour cette démarche importante et la collaboration excellente.

Base légale

Toute la législation concernant les aides sociales et le logement subventionné et en particulier :
La loi modifiée du 25 février 1979 concernant l'aide au logement.
Le Règlement grand-ducal modifié du 16 novembre 1998
Différentes conventions de mise à disposition de logements par nos différentes communes.
Convention avec le Ministère de la Famille.
Convention avec le Ministère du Logement

Organisme gestionnaire

l'Office social Nordstad (OSNOS)

Comité de gérance

Gilles Ramponi (assistant social, coordinateur du SAL)
Joëlle Millmeister (assistante sociale)
Luc Bentz (assistant social)
Josée Zenners (assistante d'hygiène sociale)

Contact

40, avenue Salentiny
L-9080 ETTTELBRUCK

Tél.: +352 26 81 91 -394
Fax: +352 26 81 91 -390
E-mail: logement[at]osnos[point]lu

3.5 LA STRUCTURE DE TRAVAIL

Introduction

Le « Projet Arcade » se définit comme structure qui assure l'encadrement par le travail et l'accompagnement socio-éducatif d'une équipe d'ouvriers en affectation temporaire conformément aux articles 10 et 12 de la loi sur le RMG (revenu minimum garanti).

Au sein de l'Office social Nordstad, le Projet Arcade détient un statut spécifique. Initiée par l'ancien Office social Ettelbruck en 1995, cette structure reste affectée à la seule Commune d'Ettelbruck.

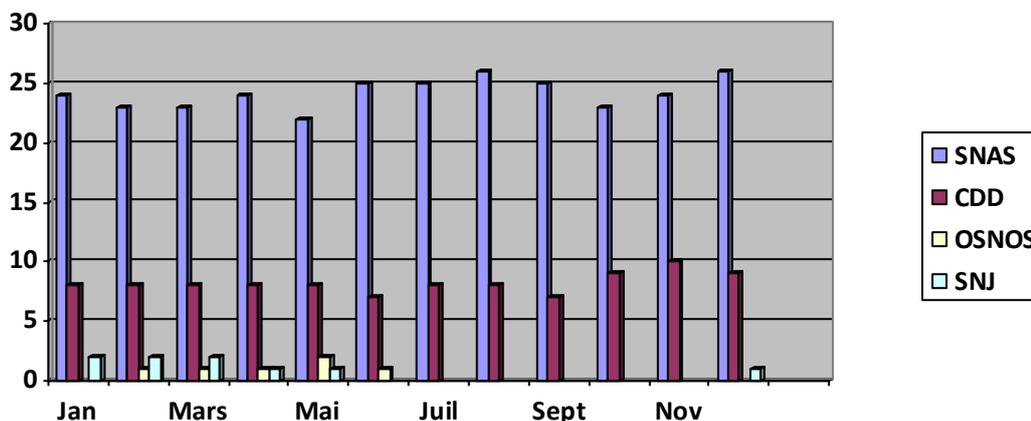


Activité

De 1995 à 2015, cela fait bien vingt ans d'existence pour le Projet Arcade, ce lieu d'affectation pour personnes se trouvant quelque peu au bord du premier marché de l'emploi. Vingt ans qui démontrent que cette structure est depuis bien longtemps sortie du simple stade de projet. Pendant cette période 389 personnes ont été prises en charge. Mais l'intitulé n'a pas changé, car l'Arcade, comme la structure de travail de l'Office social de la Nordstad est tout simplement appelée au sein de l'OSNOS, est et reste un lieu de projet(s) pour les bénéficiaires aux statuts différents qui y sont accueillis. Des projets individuels qui peuvent aller d'une remise à un rythme de travail après une longue pause, un test avant le grand pas vers un patron ou tout simplement une place où on est encadré et où on trouve de l'aide pour pallier à ses problèmes sociaux. En tout 112 personnes (soit quelque 28%) ont su donner une autre direction à leur vie, en trouvant un patron, en passant une étape vers une structure plus exigeante et performante (CIGR, Forum de l'Emploi, Proactiv, ou autre), en s'engageant dans un stage en entreprise ou bien en reprenant une formation d'adultes.

Au cours de l'année 2015, le Projet Arcade a permis à 53 (42 hommes et 11 femmes) personnes différentes de trouver une occupation temporaire. La majorité des personnes, c'est-à-dire 33, proviennent du SNAS et prestent une mise au travail dans le cadre du RMG. En 2015, le Projet Arcade a engagé 13 personnes différentes sous le statut de CDD avec un contrat allant au maximum jusqu'à deux ans. Une personne a eu (avec l'autorisation de Ministère du Travail) un CDI, après deux ans passés sous le statut CDD, afin de pouvoir postuler quelques mois après à la retraite. La structure de travail de l'OSNOS a également occupé 3 personnes en stage bénévole, leur permettant pendant une période déterminée (maximum 3 mois) de trouver une occupation journalière tout en les soutenant dans leurs démarches vers une situation réglée (embauche, formation ou conditions remplies pour l'obtention du revenu minimum garanti). Trois personnes ont presté, après une semaine d'essai, leur service volontaire d'orientation (SNJ) au sein de notre structure.

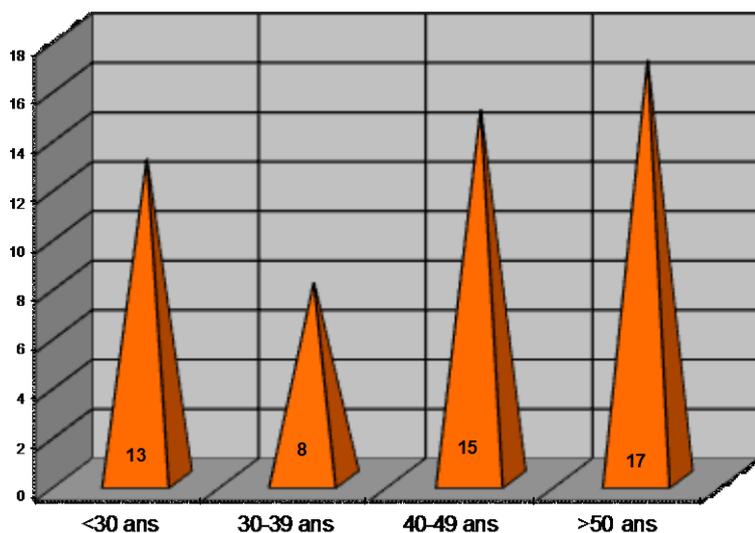
La présence mensuelle a varié entre 32 (septembre, octobre) et 36 (décembre) personnes, avec une moyenne mensuelle de 28,86 ETP (un plus par rapport aux années précédentes 28,25 en 2014, 27,06 ETP en 2013 et 25,90 ETP en 2012). Le maximum de personnes provenant de l'ADEM (CDD) était en moyenne de 8,1 par mois, celui du SNAS de 24,25 par mois.



Pour la deuxième fois la clôture d'année affichait un total de personnes inscrites au Projet Arcade au 31 décembre dépassant largement le nombre de 30 personnes, en effet 34 (après les 35 en 2014, 30 en 2013 et 31 en 2012). Les années d'avant il y avait à noter une certaine fluctuation (entre 20 et 26).

Après un pic en 2014 avec une moyenne d'âge largement au-dessus des 40 ans (45,48) et un passage en-dessous de la barre des 40 ans en 2013 (37,33), la pyramide d'âge était nettement plus équilibrée. La tranche des 50-59 ans garde la tête avec 30%, comme l'année passée. Les autres tranches d'âges (<30 ans avec 24% et les 40-49 ans avec 28%) se tiennent à peu près l'équilibre. Le groupe d'âge des 30-39 ans est cependant en régression avec seulement 15%. Au niveau des différentes catégories (ADEM et RMG) les deux groupes ont pris des directions opposées. Le groupe des CDD varie entre 24 et 57 ans avec une moyenne de 39 ans et rajeunit de plus de 4 points, alors que les bénéficiaires du RMG, âgés entre 26 et 63 ans avec une moyenne de 45,60 ans, vieillissent de plus de 3 points. Logiquement les bénéficiaires venant du SNJ présentent la moyenne d'âge la plus basse (19 ans), alors que les stages bénévoles affichent une moyenne de 42 ans.

Pyramide d'âges



Depuis son début, le Projet Arcade s'est doté d'un caractère régional en accueillant des gens de tout le Nord du pays. La majorité des personnes affectées au Projet Arcade en 2015 (25 personnes soit seulement 47% par rapport à 65% en 2014) habitaient la région desservie par l'Office social Nordstad avec des bénéficiaires originaires d'Ettelbruck (16), de Diekirch (4), de Bourscheid (2), de Mertzig (1), d'Erpeldange-sur-Sûre (1) et de Gilsdorf (1). Le reste des bénéficiaires (53) se répartit sur 15 localités différentes, en principe dans la région nord du pays. Dans le souci d'une prise en charge globale de la personne, 1 participant au Projet Arcade a pu profiter d'un logement supervisé au « Schiltzeneck ».

On compte 11 nationalités différentes. Avec chaque fois 21 personnes (soit 39,6%) les Portugais et les Luxembourgeois se tiennent la balance.

Réinsertion

Le Projet Arcade tente de donner une chance de réinsertion professionnelle aux personnes qui sont le plus éloignées du premier marché de l'emploi. Elles viennent souvent de vivre des moments difficiles, des situations de crises, dans leur vie. L'aspect social et la stabilisation dans la vie quotidienne prime donc souvent sur la réinsertion professionnelle. Il importe au début de régulariser beaucoup de situations familiales, financières, sociales et/ou de logement, sans oublier les diverses dépendances. La plupart du temps, ces gens sont marqués par leur passé. En plus, ils ont été longtemps à l'écart du marché régulier de l'emploi ou bien se présentent sans aucune expérience professionnelle réelle. Dans un premier temps, l'initiative sociale que constitue le Projet Arcade leur permet de retrouver un rythme journalier de travail, un encadrement socio-éducatif et par là, une stabilisation de leur situation personnelle.

Vu la situation critique sur le marché de l'emploi, une réinsertion de notre groupe-cible devient de plus en plus compliquée. Ceci vaut aussi bien pour les jeunes (< 25 ans) que pour les personnes d'un certain âge (> 45 ans). Afin de mettre le plus d'atouts du côté de ces demandeurs d'emploi, car tous les acteurs du Projet Arcade restent obligatoirement inscrits auprès de l'ADEM, ils profitent d'un accompagnement socio-éducatif (e.a. réalisation de leur CV et de demandes d'emplois, suivi de leurs assignations) et d'une formation pratique (e.a. manutention des débroussailleuses et scies à moteur, premier secours).

Au cours de l'année 17 personnes (dont 7 qui ont rejoint le Projet Arcade en 2015) ont quitté notre structure. Un d'entre eux a été engagé par une autre structure (Forum) et une autre personne a trouvé un travail en intérimaire. Une personne a fait valoir ses droits à la retraite. Six contrats sont venus à terme (2 ans) sans que les bénéficiaires aient trouvé un engagement chez un patron. Une personne en stage bénévole a dû quitter la structure sans avoir trouvé une nouvelle situation au bout des trois mois de présence. Six bénéficiaires RMG n'ont pas vu leur convention d'activité d'insertion reconduite, ceci pour diverses raisons (plus aucun droit au RMG -conditions de logement ou de revenus – ou bien pour des absences prolongées et/ou non-excuses).



Les travaux

Les travaux effectués par le Projet Arcade sont réalisés au bénéfice de la Commune : entretien d'une partie des espaces verts de la commune (Cités Lopert et Patton, Warken) ou du Syndicat d'initiative (sentiers de promenade, installations de poubelles et de bancs, camping). Il ne faut point oublier le nettoyage régulier des abris-bus ainsi que la distribution des sacs-poubelles bleus à tous les ménages au début de l'année. En hiver, le Projet Arcade a également assuré le nettoyage des trottoirs publics à Warken et dans les cités lors des chutes de neige et du gel et a offert, sous la responsabilité de la Commune, un service de déneigement aux personnes âgées de plus de 70 ans. Depuis 2012, le Projet Arcade se porte aussi garant de l'entretien et des réparations des bâtiments gérés par l'OSNOS. Mais aussi des travaux de gros œuvre ou de nettoyage sont réalisés pour le compte de la Commune.



A côté de ces travaux d'utilité publique, le Projet Arcade poursuit également ses actions de sensibilisation à la nature avec les écoles préscolaire, primaire et différenciée (plantation de haies et d'arbres, mise en place d'un jardin scolaire et d'un sentier nature, entretien d'une zone naturelle réservée). Depuis l'automne 2013, un projet commun de jardin d'école est mis en place avec une classe de l'école fondamentale et continue à avoir un grand succès. Un autre projet, qui tient beaucoup à cœur des responsables du Projet Arcade sont les anciens fours à chaux au lieu-dit « Kalleks ». Cet ancien site industriel, un peu oublié, a sensiblement pu être remis en valeur.

Dans l'intérêt d'une offre équitable hommes/femmes de places de mise au travail, le Projet Arcade a mis en place depuis l'automne 2009 une équipe de nettoyage. Depuis 2010, deux contre-maîtres féminins se partagent un poste de 40 heures par semaine. Cette équipe féminine 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. L'équipe féminine s'occupe également de la préparation des petites collations pour les personnes travaillant au Projet Arcade.

Base légale

Convention de coopération avec le Ministère du Travail
Règlement interne du « Projet Arcade »

Organisme gestionnaire

L'Office social Nordstad

3.6 AUTRES ACTIVITÉS

Le repas sur roues

Le service Repas sur roues assure aux bénéficiaires chaque jour la livraison d'un repas chaud et complet à domicile. Les personnes seules ou celles qui ne sont pas à même de cuisiner un repas peuvent en profiter. Ainsi s'établit un sentiment d'indépendance et de confiance par le contact journalier avec le livreur.

Les repas sont préparés dans la cuisine de la Croix-rouge luxembourgeoise à Redange-Attert et mis en boîtes isothermes pour livraison à domicile entre 11.30 et 12.30 heures. Une liste des menus proposés pour la semaine à venir est distribuée lors de la livraison du vendredi. Des souhaits individuels, menus régimes ou diabétiques ainsi que des préparations spéciales peuvent être réalisés sur demande.

Le prix du repas s'élève à 12,75 € par unité de repas équivalent au prix de revient sans aucune marge bénéficiaire.

Des frais supplémentaires y relatifs seront à charge exclusive des communes-membres, sans participation de l'État, les communes porteront individuellement les dépenses afférentes en direct à leur budget communal.

L'utilisateur reçoit à la fin du mois une facture détaillée. Des réductions de prix pour raison de revenus modestes sont possibles sur demande à l'Office social Nordstad



croix-rouge 
luxembourgeoise
Menschen helfen



La prime de solidarité

Dans un souci d'harmonisation régionale, l'Office social avait proposé en 2012 une procédure d'attribution uniforme d'une prime de solidarité aux collègues échevinaux des 9 Communes en faveur des personnes respectivement des ménages économiquement faibles.

En 2014, 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 du citoyen.

448 demandes ont été avisées favorablement en 2015. En moyenne, le montant de 427€ a été attribué par ménage.

Commune	Nombre de demandes accordées	Coût total	Moyenne par ménage
Bettendorf	33	16713.10€	506€
Bourscheid	17	5949€	350€
Colmar-Berg	42	17484€	416€
Erpeldange-sur-Sûre	28	12547.70€	448€
Ettelbruck	273	114566€	420€
Feulen	15	7368.60€	491€
Mertzig	16	6825.66€	427€
Schieren	24	9815.05€	408€
Total	448	191269.06€	427€

L'action de solidarité « Kannerwonschbam »

Cette action de solidarité, lancée en 2012 par la Ville d'Ettelbruck en collaboration avec l'Office social, est étendue depuis l'année 2014 aux Commune de Colmar-Berg, de Bettendorf, d'Erpeldange-sur-Sûre et de Schieren.

Elle consiste à offrir un cadeau à l'occasion des fêtes de fin d'année aux enfants issus de familles économiquement défavorisées. En 2015, 219 enfants ont bénéficié de cette action.

Kannerwonschbam

L'arbre à vœux est un sapin de Noël, qui sera placé à l'accueil de votre administration communale.
Les enfants bénéficiaires (0-12 ans)* de l'action pourront noter un vœu sur une étoile et l'accrocher à l'arbre à vœux.

Soutenez l'action!

Rendez-vous à l'accueil de votre administration communale à partir du 25 novembre 2013

Choisissez le vœu que vous souhaitez accomplir

Enregistrez-vous sur la liste « Kannerwonschbam »

Achetez le cadeau

Déposez le cadeau jusqu'au 18 décembre 2013 à l'accueil de votre administration communale.

Devenez bénéficiaire!

Remplissez le formulaire au verso

Déposez le formulaire rempli avec la preuve d'allocation de vie chère à l'accueil de votre administration communale à partir du 18 novembre 2013

Notez un vœu sur l'étoile reçue

Déposez l'étoile avec le vœu (max. 75 €) avant le 9 décembre 2013 à l'accueil de votre administration communale

Retirez le cadeau à l'accueil de votre administration communale du 18 au 20 décembre 2013

Critères de sélection

L'action de solidarité s'adresse uniquement aux enfants (0-12 ans) vivant dans une famille qui reçoit l'allocation de vie chère.*

Pour plus d'informations, veuillez contacter l'Office Social Nordstad (Tél. : 26 81 91-362)

Si vous désirez soutenir l'action de solidarité par un don, vous pouvez également faire un virement sur le compte de votre recette communale!

Bettendorf : IBAN LU74 0019 3001 9556 1000 (BCEE)
Colmar-Berg : IBAN LU93 0019 3501 0111 0000 (BCEE)
Diekirch : IBAN LU90 1111 2996 2589 0000 (CCPL)
Erpeldange : IBAN LU37 1111 0010 3787 0000 (CCPL)
Ettelbruck : IBAN LU61 0090 0000 0230 4012 (Raffleisen)
Schieren : IBAN LU55 1111 0051 9958 0000 (CCPL)

*Les critères de sélection sont définis par l'Office Social Nordstad (OSNS).
Sont exclus les enfants qui bénéficient d'une allocation pour vieillesse de 2012 et 2013.

Die deutsche Version dieses Flyers können Sie auf der Internetseite www.nordstad.lu downloaden!

Merci !

4

LA MAISON SOCIALE

4.1 LE CONCEPT « MAISON SOCIALE »

Historique



La commune d'Ettelbruck a souhaité transformer la maison « Wetzels », 40 avenue Salentiny, en 2008, pour y regrouper tous les services de l'Office social.

Cette structure qui a adopté au cours des mois de planification et d'organisation le nom de « Maison sociale » a eu pour vocation de centraliser tous les partenaires sociaux et une diversité de services cibles dans un seul immeuble.

Depuis 2009, la maison sociale sert ainsi de lieu d'accueil pour toute personne, qui cherche une aide spécifique ou tout simplement des informations sur les services sociaux de la région.

Avec l'introduction de la loi portant sur l'aide sociale, en date du 01 janvier 2011, la maison sociale a été mise à disposition de l'Office social régional Nordstad qui a accepté la mission de gestionnaire de l'immeuble.

La structure de l'immeuble

L'immeuble d'une surface d'environ 900 m², répartie sur 5 niveaux, se présente avec neuf surfaces bureaux situées au rez-de-chaussée et au premier étage, réservées exclusivement au service de l'Office social régional Nordstad, desservant les communes de Bettendorf, Bourscheid, Colmar-Berg, Diekirch, Erpeldange-sur-Sûre, Ettelbruck, Feulen, Mertzig et Schieren.

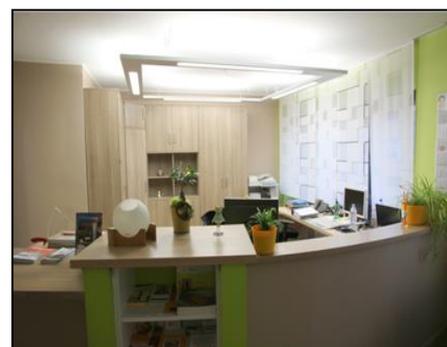
Un bureau polyvalent équipé et informatisé est mis à disposition sur demande, pour servir de lieu d'information et de permanence à une association externe.

Une salle de réunion permettant l'accueil d'environ 30 personnes servira en cours de la semaine de lieu d'accueil pour des associations externes. Cette salle pourra être utilisée en dehors des heures d'ouverture du bâtiment et sera accessible depuis le SAS sans traverser le guichet-accueil.

L'Office social Nordstad pourra offrir des sous-locations de bureaux à ses partenaires.

Le guichet accueil

Une seule entrée/SAS, par le guichet-accueil donne accès au bâtiment, permettant ainsi une première prise d'information rapide et l'appréciation de l'urgence de la situation (accueil physique et/ou téléphonique), de donner simplement l'apport d'une aide administrative et d'orienter le client vers son interlocuteur interne ou externe des services concernés, mais aussi, de reconnaître les situations difficiles, d'anticiper les conflits, de gérer les flux et contrôler les mouvements du public dans l'enceinte de la structure.



4.2 LES SERVICES DANS LA MAISON SOCIALE



Office Social NORDSTAD

Depuis le 1 janvier 2011 l'Office social Nordstad offre des services à toutes les personnes qui résident dans une des 9 communes membres.

Voir page 9

Croix-Rouge "Kleederstuff"



Personnel : **RAUSCH** Joseph

Tél : 2755

e-mail : vestiaires@croix-rouge.lu

Installé en avril 2000, dans un but de proximité avec la région du Nord et géré par les bénévoles de la section locale, le vestiaire d'Ettelbruck est ouvert chaque 1er et 3e mercredi du mois de 14:00 à 16:00 heures. Il est à disposition des personnes dans le besoin, à revenu modeste, envoyées par les assistant(e)s sociaux(ales) et par le Ministère de la Famille. Les vêtements sont donnés gratuitement. Les vêtements, souliers, jouets, peluches, ... peuvent être déposés pendant les heures d'ouverture du vestiaire.

Action Locale pour Jeunes



Personnel :

GOBLET Anne
STRONCK Raymond
SCHMITZ Gilles

Tél : 81 86 20

Tél : 81 08 08

Tél : 26 87 75 75

e-mail : alj-ett@education.lu

Un service pour les jeunes de 15 à 25 ans entre l'école et la vie active du Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse.

L'action locale pour jeunes conseille les jeunes qui ont arrêté leurs études, sortent de l'école à la fin de l'obligation scolaire et cherchent des informations sur la vie active et les formations professionnelles et scolaires.

Les jeunes sont aidés à

- S'orienter dans le monde du travail
- Établir et réaliser un projet professionnel
- Rechercher une école, un poste d'apprentissage, un emploi ou une mesure d'aide à l'emploi
- Rédiger un CV ou une lettre de motivation
- Préparer un entretien d'embauche
- Contacter d'autres services.

Pour les personnes de > 25 ans : Informations sur les formations professionnelles et continues, la validation des acquis de l'expérience, les possibilités d'emploi.

La maison du diabète



Personnel : **NOSBUSCH Joëlle** Tél : 48 53 61
POST Sylvie
 (infirmière spécialisée en éducation du patient diabétique)

[e-mail : diabete@pt.lu](mailto:diabete@pt.lu)

L'ALD est une association ouverte à tous ceux qui sont concernés par le diabète.

Afin d'offrir un service d'information et d'éducation structuré et professionnel aux personnes concernées, l'ALD a créé la *Maison du Diabète*, un lieu ouvert à toute personne atteinte de diabète, à son entourage familial, professionnel, scolaire, aux professionnels de santé et à toute personne à la recherche d'informations sur le diabète

Les services de la Maison du Diabète à Ettelbruck fonctionnent uniquement sur rendez-vous les jeudis matins. Ils consistent en un service de consultations individuelles avec conseils personnalisés, mise à disposition de documentation gratuite, échange ou vente de matériel pour diabétiques.

Pro Familia



Personnel : **ANTOINE Baptiste** Tél : 51 72 72 31
DAMME Marc Tél : 51 72 72 31

[e-mail : ccmf@profamilia.com](mailto:ccmf@profamilia.com)

La Fondation Pro Familia s'adresse aux enfants et adolescents, personnes seules, couples et familles qui vivent des difficultés relationnelles, conjugales, familiales, parentales ou qui se trouvent dans une situation de détresse psychique et sociale.

Le Centre de Consultation et de Médiation Familiale de la Fondation Pro Familia, présent également à la maison sociale d'Ettelbrück, offre aux adultes, adolescents et enfants des consultations psychologiques (difficultés personnelles, conjugales ou familiales) ainsi que des services de médiation (conflits de couple, séparation, divorce, mésentente familiale).

Les consultations ont lieu sur rendez-vous et se déroulent dans un cadre confidentiel.

Action Familiale et Populaire



Personnel : **ATANES CASTRO Martina** Tél: 46 000 41
HEIDERSCHIED Emma
HENTZEN Mireille
KOEUNE Julie
LEONHARD Nadège
RADOGNA Teresa
RUSCITTI Max

[e-mail : info@afp-solidarite-famille.lu](mailto:info@afp-solidarite-famille.lu)

AFP-Solidarité-Famille est une association sans but lucratif, qui s'engage activement depuis de nombreuses années à assurer le bien-être et le développement des enfants et de leurs familles au Luxembourg.

Dans nos services de consultation éduco-familiales à Ettelbruck et à Luxembourg, les familles et surtout les enfants et adolescents peuvent profiter de divers soutiens dans des situations, qui nécessitent une aide spécifique à travers du soutien, de l'accompagnement, de consultations éducatives, psychologiques et pédagogiques ou de mesures thérapeutiques.

AL-ANON

Personnel : **Milly
Maggy**

Tél. : 621 155 014 / 80 73 96

AL-ANON® est une association de parents et d'amis d'alcooliques qui partagent leur expérience, leur force et leur espoir dans le but de résoudre leur problème commun.

ACLI et PATRONATO/ACLI

Personnel : **M. BASSI** Rodolfo

Tél. : 81 28 88

Les Associations Chrétiennes Travailleurs Italiens (ACLI) du Luxembourg, mouvement éducatif et social, oeuvrent de manière autonome afin de favoriser la croissance et le rassemblement des diverses entités sociales et des familles, par la formation, l'action sociale et la promotion des services (PATRONATO/ACLI).

Dans l'assistance et la défense sociale de prévoyance, sanitaire et fiscale, par le biais du patronage A.C.L.I.

Elles organisent de multiples activités inhérentes aux sujets sociaux, à la coopération et au volontariat.

ACPI (Association pour la gestion de services de coordination de Projets d'Intervention)**ACPI asbl**

Association sans but lucratif

Personnel : **M. REULAND** Andy Tél : 26 81 91 334/ 621 221 512

Mme MICHEL Linda Tél : 26 81 91 334/ 621 343 645

Mme HUBY Christina Tél : 26 81 91 334/621 392 606

[e-mail : info@acpi.lu](mailto:info@acpi.lu)

L'ACPI asbl a été constituée en date du 14 juillet 2010 sous la régie de la loi modifiée du 21 avril 1928 sur les associations et les fondations sans but lucratif et regroupe actuellement 13 membres.

L'objectif consiste à aboutir à un suivi cohérent des jeunes et de leurs familles, traversant souvent plusieurs instances (éducatives, judiciaires, médicales ou autres), en offrant un projet global de prise en charge où les fonctions et les rôles de chaque intervenant sont clairement définis.

Cette coordination ne vise pas une cumulation d'actions, mais plutôt à trouver une "culture commune" permettant que tous les efforts entrepris aillent dans la même direction et qu'ils soient le mieux adaptés à la situation des jeunes concernés.

Pour l'ACPI, le bien-être de l'enfant ou du jeune adulte est une priorité et l'association veille à ce que leur développement ne soit pas mis en danger.

L'équipe de l'asbl se compose comme suit: une directrice, Mme Nathalie Gianotti, un secrétaire et 9 CPI.

CoDA

Personnel : **HAMER Marie-Nicole** Tél : 691 920209

Le mouvement des Dépendants Affectifs Anonymes (CoDA) est une association d'hommes et de femmes qui partagent entre eux leur expérience, leur force et leur espoir pour mieux apprendre à résoudre un problème commun, soit la difficulté à maintenir des relations affectives saines et satisfaisantes. La seule condition pour devenir membre des CoDA consiste à avoir le désir d'établir des relations affectives saines avec soi-même et avec les autres. CoDA ne demande ni cotisation, ni droit d'entrée. Nous subvenons à nos besoins par nos propres contributions.

L'Office social Nordstad, un établissement public communal sous le contrôle tutélaire de l'Etat et des communes membres en abrégé OsNoS travaille depuis 01.01.2011.

Le siège de l'Office social Nordstad se trouve dans la commune d'Ettelbruck

Surface de la région desservie **160 km²**

Population de la région desservie **29.161 habitants**

Communes membres

Commune de Bettendorf **2669 habitants**
(Bettendorf, Gilsdorf et Moestroff)

Commune de Bourscheid **1823 habitants**
(Bourscheid, Dirbach, Goebelsmühle, Kehmen, Lipperscheid, Michelau, Scheidel, Schlindermanderscheid et Welscheid)

Commune de Colmar- Berg **2142 habitants**
(Colmar-Berg et Welsdorf)

Commune de Diekirch **6829 habitants**
(Diekirch)

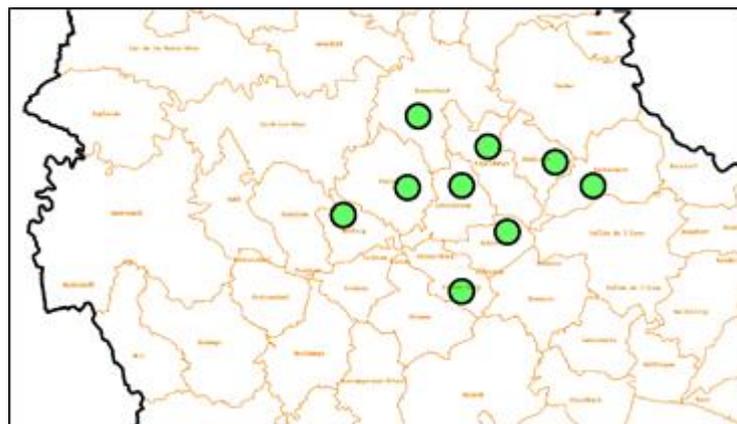
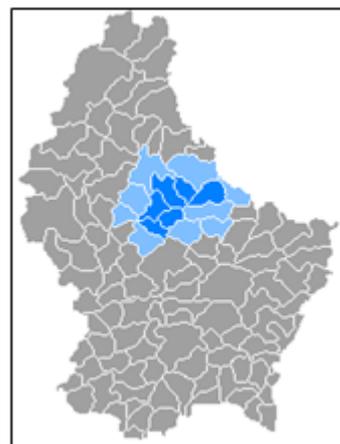
Commune d'Erpeldang-sur-Sûre **2374 habitants**
(Erpeldange/Sûre, Burden et Ingeldorf)

Commune d'Ettelbruck **7343 habitants**
(Ettelbruck, Warken et Grentzingen)

Commune de Feulen **1968 habitants**
(Feulen et Feulenerhecken)

Commune de Mertzig **2035 habitants**
(Mertzig)

Commune de Schieren **1979 habitants**
(Schieren)



Heures d'ouverture du guichet

Une permanence est assurée tous les jours ouvrables de 8.30-12.00 et 13.30-16.30 et sur rendez-vous.

Contact

Téléphone 26 81 91 379/392

Télécopieur 26 81 91 390

Mail to claud.hilbert@osnos.lu

Adresse postale B.P. 78 L-9001 Ettelbruck

Home page www.osnos.lu