

M E R T Z I G
R
P
E T T E L B R U C K
F E U L E N
D
C O L M A R - B E R G
N
G
B E T T E N D O R F
-
S
U
B O U R S C H E I D
-
S C H I E R E N
D I E K I R C H
Û
E

JORESRAPPORT 2019

TABLE DES MATIÈRES

1.	LES BASES LEGALES DE FONCTIONNEMENT	3
	1.1. Les lois et règlements	3
	1.2. Les conventions	3
	1.3. Les règlements internes	3
2.	L'ADMINISTRATION DE L'OFFICE SOCIAL NORDSTAD	4
	2.1. Le Conseil d'Administration	4
	2.2. Le bureau exécutif	4
	2.3. Le département administratif	5
3.	LE PERSONNEL DE L'OFFICE SOCIAL	6
4.	LES COMPTES ANNUELS DES DIFFERENTES STRUCTURES	8
	4.1. Le compte annuel général	8
	4.2. La convention 50/50 de l'Office social Nordstad	9
	4.3. L'Agent Régional d'Inclusion Sociale (ARIS)	9
	4.4. Le projet Arcade	10
	4.5. Le Service d'Accompagnement, du Logement et du Travail (SALT)	10
	4.6. La convention concernant l'accueil de BPI's	11
	4.7. La participation par commune membre 50/50	11
	4.8. Les aides les plus sollicitées	12
5.	DISPOSITIONS PRIORITAIRES DE LA LÉGISLATION	13
	5.1. L'Office social régional	13
	5.2. Le droit à l'aide sociale	13
	5.3. Les modalités	13
	5.4. Le dépôt de la demande	14
	5.5. La décision du conseil d'administration	14
	5.6. Le droit de recours	14
6.	LE SERVICE SOCIAL	15
	6.1. Nombre de dossiers par commune	15
	6.2. Nombre d'entretiens par commune	15
	6.3. Nationalité du chef de ménage	16
	6.4. Profil des situations rencontrées	16
	6.5. Demandes financières introduites auprès du C.A.	16
	6.6. Autres demandes	18
	6.7. Nombre des situations signalées à la Justice	19
	6.8. L'urgence sociale	19
	6.9. L'action de solidarité « Kannerwonschbam »	20
	6.10. La prime de solidarité	20
	6.11. L'adresse de référence	20
7.	L'AGENT RÉGIONAL D'INCLUSION SOCIALE (ARIS)	21
	7.1. Les missions de l'ARIS	21
	7.2. L'année 2019 en chiffres	22

8.	LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT, DU LOGEMENT ET DU TRAVAIL (SALT)	24
	8.1. Objectifs et conditions	25
	8.2. Les objectifs d'une mise à disposition	25
	8.3. Les conditions d'admission	26
	8.4. Nos structures de logements communaux existantes en 2019	26
	8.5. Nos structures de logements « Gestion locative sociale »	26
	8.6. L'année 2019 en chiffres	27
	8.7. Le comité de gérance en 2019	27
9.	LE PROJET ARCADE	28
	9.1. Les bénéficiaires du projet Arcade	28
	9.2. Les travaux	29
	9.3. L'encadrement	29
	9.4. Contacts	31

1. LES BASES LEGALES 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 modifiée du 29 avril 1999 portant création d'un droit à un revenu minimum garanti
- 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

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 et en coopération avec la Ville d'Ettelbruck, 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).
- 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, du Logement et du Travail (SALT).
- La convention relative à l'accueil de bénéficiaires de protection internationale (BPI) avec le Ministère de la Famille.

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.

2. 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.

Les membres du Conseil d'Administration

FEITH Jean,	délégué de la commune d'Ettelbruck
FUNCK Jean,	délégué 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
SCHILTZ-HOELTGEN Michèle,	déléguée de la commune de Mertzig
SACHSEN-HANFF Joëlle,	déléguée de la commune de Schieren
HUBSCH René,	délégué de la commune d'Erpeldange-sur-Sûre

2.2. 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. Il a été confirmé dans la position de président par le CA dans sa séance du 16 janvier 2017.

Les deux membres

Le Conseil d'Administration, dans sa séance du 10 janvier 2011, a élu Monsieur Jean Funck comme vice-président de l'Office social Nordstad et Madame Suzette Schannel-Serres comme membre-délégué. Ils ont été confirmés dans leurs positions 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.

2.3. Le département administratif

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

- l'exécution des décisions du Conseil d'Administration et des décisions en urgence;
- le département comptabilité (budgets, mandats, paiements, salaires, décomptes annuels (ARIS; MISA, MIFA; MDDI, communes; contrôles financiers Ministère de l'Intérieur....)
- le contrôle et la comptabilisation des extraits, comptabilisation des loyers et cautions
- le département des ressources humaines;
- les visites médicales
- toutes les démarches administratives;
- la rédaction de rapports, de statistiques,
- la communication tant interne qu'extérieure
- l'organisation de la « Maison sociale »
- l'accueil dans la « Maison sociale »
- la gestion du matériel/stock
- le repas sur roues
- la programmation des badges et des portes
- les rendez-vous et les listings pour la prime de solidarité
- les contrats d'assurances

3. LE PERSONNEL DE L'OFFICE SOCIAL

Relevé du personnel par Convention		
Administration		
Convention MIFA 50%, Communes membres 50%		
Delli Zotti Pia	70,5%	Contrat SAS
Lenertz Alain	100%	Contrat SAS
Peusch Danièle	87,5%	Fonctionnaire Communale
	2,58 ETP	
Convention MIFA 50%, Communes membres 50% / Disposition particulière logement		
Lanners Kyra	50%	Contrat SAS
Noesen Mireille	50%	Contrat SAS
	1 ETP	
Communes membres 100%		
Delli Zotti Pia	17,0%	Contrat SAS
	0,17 ETP	
Service social		
Convention MIFA 50%, Communes membres 50%		
Bentz Luc	100%	Contrat SAS
Glod Elisabeth	100%	Contrat SAS
Millmeister Joëlle	50%	Fonctionnaire Communale
Philippe Annick	50%	Fonctionnaire d'Etat
Schommers Elisa	50%	Contrat SAS
Weber Jessica	50%	Contrat SAS
Winter Malou	50%	Fonctionnaire Communale
Zenners Josée	50%	Salariée Communale
	5 ETP	
Coordinateur social		
Convention MIFA 50%, Communes membres 50%		
Winter Malou	50%	Fonctionnaire Communale
	0,5 ETP	
Accueil BPI 2019		
Convention MIFA 100 %		
Hamen Martine	50%	Contrat SAS
	0,5 ETP	
SALT		
Financement Œuvre Grand-Duchesse Charlotte / Communes		
Weber Jessica	50%	Contrat SAS
Bertini Vanessa	50%	Contrat SAS
	1,0 ETP	
ARIS		
Convention Ministère de la Famille 100%		
Jones Michelle	100%	Contrat SAS
Ferreira Katia	100%	Contrat SAS
Lorang Anne	75%	Contrat SAS
Bertini Vanessa	50%	Contrat SAS
Hamen Martine	50%	Contrat SAS
	3,75 ETP	
Arcade		
Convention MIFA/ Commune Ettelbruck		
Engel René	100%	Contrat SAS
Grethen Bianca	100%	Contrat SAS
Hansen Théo	100%	Ouvrier communal
Verzin Sonja	68%	Ouvrière communale
Noesen Mireille	50%	Contrat SAS
Gieres Lucienne	50%	Contrat SAS
Lanners Kyra	50%	Contrat SAS
Notarnicola Laurent	100%	Contrat SAS
	6,18 ETP	

L'année 2019 apportait les changements suivants sur le plan personnel de l'Office social Nordstad :

GLOD Elisabeth remplace le départ de DELALLE Christelle

NOUVEAU PERSONNEL:

FERREIRA LOMBA Katia

HAMEN Martine

LORANG Anne

4. LES COMPTES ANNUELS DES DIFFERENTES STRUCTURES

4.1. Le compte annuel général

Compte de résultat au 31/12/2019			
DEPENSES 2019		RECETTES 2019	
Agent régional d'inclusion sociale (ARIS)			
ARIS	371.681,76 €	ARIS	371.681,76 €
Service d'Accompagnement, du Logement et du Travail (SALT)			
Frais de fonctionnement ancien logement	65.662,00 €	Loyers ancien logement et lavoir	96.242,05 €
Projet SALT	439.637,98 €	Recettes SALT	367.457,15 €
Resultat reporté	100.564,21 €	Recettes diverses	590,76 €
		Don Œuvre	141.574,23 €
100 % Communes Membres			
Affaires courantes	8.457,43 €	Affaires courantes	6.082,13 €
Loyers et frais divers	1.044,00 €	Intérêts sur comptes bancaires	166,69 €
Frais de personnel	12.995,56 €	A facturer aux communes	16.248,17 €
Projet Arcade 100% Commune d'Ettelbruck			
Ordinaire		Participation MIFA	451.900,69 €
Salaires	432.772,95 €	Participation AC Ettelbruck	59.192,17 €
Frais de fonctionnement	78.903,92 €	Recettes diverses	584,01 €
Convention MIFA 50 % / 50 % Communes Membres			
Convention 50/50	1.508.489,90 €	Participation MIFA	717.872,46 €
		Participation Communes	717.872,46 €
		Recettes diverses (50/50)	72.744,98 €
Convention MIFA 100%			
Convention 100%	1.000,00 €	Participation MIFA	1.000,00 €
Convention MIFA 100% BPI			
Convention 100%	46.095,58 €	Participation MIFA	46.095,58 €
Total débit	3.067.305,29 €	Total crédit	3.067.305,29 €

4.2. La convention 50/50 de l'Office social Nordstad

Dépenses	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Frais de loyer	42.000,00 €	42.000,00 €	42.000,00 €	42.000,00 €	42.000,00 €	47.544,00 €
Frais de fonctionnement	48.049,56 €	46.687,87 €	54.846,66 €	66.728,35 €	63.431,87 €	68.564,19 €
Secours	151.899,15 €	160.106,12 €	215.476,42 €	240.227,27 €	292.932,95 €	323.291,82 €
Jetons et indemnités	11.655,00 €	11.590,00 €	11.655,00 €	11.330,00 €	11.070,00 €	11.135,00 €
Frais de personnel	817.175,68 €	871.922,39 €	933.926,63 €	996.982,78 €	1.079.032,28 €	1.057.954,89 €
	558,19 €					
	1.071.337,58 €	1.132.306,38 €	1.257.904,71 €	1.357.268,40 €	1.488.467,10 €	1.508.489,90 €
Recettes	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Recettes diverses	12.170,60 €	56.684,60 €	59.694,14 €	63.622,09 €	91.343,09 €	72.744,98 €
Part Communes	529.304,40 €	537.810,89 €	601.187,79 €	646.823,15 €	698.562,01 €	717.872,46 €
Part MIFA	529.862,58 €	537.810,89 €	597.022,78 €	646.823,16 €	698.562,00 €	717.872,46 €
	1.071.337,58 €	1.132.306,38 €	1.257.904,71 €	1.357.268,40 €	1.488.467,10 €	1.508.489,90 €
Charge par habitant/commune	18,30 €	18,23 €	20,37 €	21,39 €	22,81 €	23,19 €

4.3. L'Agent Régional d'Inclusion Sociale (ARIS)

Dépenses	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Frais de personnel	106.534,97 €	110.236,71 €	85.465,72 €	111.598,06 €	135.035,47 €	338.488,52 €
Frais de fonctionnement	1.698,92 €	2.726,93 €	1.498,81 €	3.325,29 €	2.926,32 €	33.193,24 €
	108.233,89 €	112.963,64 €	86.964,53 €	114.923,35 €	137.961,79 €	371.681,76 €
Recettes	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Participation ONIS	108.233,89 €	112.963,64 €	86.964,53 €	114.923,35 €	137.961,79 €	371.681,76 €
	108.233,89 €	112.963,64 €	86.964,53 €	114.923,35 €	137.961,79 €	371.681,76 €

4.4. Le projet Arcade

Dépenses	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Frais de personnel	389.713,04 €	407.868,76 €	412.384,43 €	433.208,46 €	426.803,00 €	432.772,95 €
Frais de personnel encadré (àpd 2013)	177.832,67 €	216.375,74 €	230.488,65 €	169.350,68 €	32.686,13 €	0,00 €
Frais de fonctionnement	62.443,69 €	61.345,25 €	71.169,78 €	76.224,17 €	77.055,73 €	78.903,92 €
	629.989,40 €	685.589,75 €	714.042,86 €	678.783,31 €	536.544,86 €	511.676,87 €
Recettes	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Participatiopn MIFA	549.886,33 €	577.095,21 €	605.139,07 €	556.533,26 €	489.980,00 €	451.900,69 €
Participation Ville d'Ettelbruck	52.463,91 €	66.655,14 €	70.666,20 €	90.679,12 €	39.342,73 €	59.192,17 €
Remboursement CNS Personnel encadre (àpd 2013)	24.165,69 €	36.810,98 €	33.099,09 €	26.604,43 €	2.052,13 €	584,01 €
Recettes divers	3.473,47 €	5.028,42 €	5.138,50 €	4.966,50 €	5.170,00 €	0,00 €
	629.989,40 €	685.589,75 €	714.042,86 €	678.783,31 €	536.544,86 €	511.676,87 €

A noter : une participation extraordinaire de la part de la Ville d'Ettelbruck d'un montant de 4.918,00 € pour l'acquisition de matériel (jardinage et parc roulant).

4.5. Le Service d'Accompagnement, du Logement et du Travail (SALT)

Dépenses	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Frais de fonctionnement	42.002,63 €	45.687,35 €	49.523,55 €	54.953,47 €	53.972,28 €	65.662,00 €
Divers 100% communes						
Frais de personnel		6.013,06 €	42.025,25 €	80.383,87 €	94.870,69 €	97.874,47 €
Service d'Accompagnement et de Logement (SAL)			40.911,98 €	210.321,80 €	331.672,35 €	341.763,51 €
	42.002,63 €	51.700,41 €	132.460,78 €	345.659,14 €	480.515,32 €	505.299,98 €
Recettes	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Loyers	61.005,57 €	67.459,43 €	76.054,60 €	73.332,10 €	91.039,98 €	96.242,05 €
Recettes SAL (Loyers et avances charges)			30.211,00 €	166.370,10 €	316.300,98 €	367.457,15 €
Remboursement CNS			243,25 €	939,97 €	516,07 €	
Divers 100% communes						
Prestations Lavoir		1.285,00 €	1.499,00 €	1.067,00 €		
Don Œuvre				118.815,50 €	139.623,50 €	141.574,23 €
Indemnités d'assurances				524,25 €	348,72 €	590,76 €
Recettes SAL (subside ONS transféré de la reserve)		6.013,06 €	52.482,98 €			
	61.005,57 €	74.757,49 €	160.490,83 €	361.048,92 €	547.829,25 €	605.864,19 €

4.6. La convention concernant l'accueil de bénéficiaires de protection internationale (BPI)

Dépenses	2018	2019
Frais de personnel	24.452,57 €	46.095,58 €
	24.452,57 €	46.095,58 €
Recettes	2018	2019
Participation MIFA	24.452,57 €	46.095,85 €
	24.452,57 €	46.095,85 €

4.7. La participation par commune membre 50/50

	2019	2018	2017	2016	2015
Bettendorf	65.408,68 €	62.794,40 €	56.869,45 €	53.584,70 €	48.945,98 €
Bourscheid	40.900,71 €	41.513,19 €	37.449,57 €	33.556,66 €	29.129,64 €
Colmar-Berg	51.427,32 €	49.610,54 €	45.234,63 €	42.949,26 €	38.387,18 €
Diekirch	156.646,95 €	147.622,72 €	147.488,43 €	137.079,05 €	123.601,14 €
Erpeldange-sur-Sûre	54.232,86 €	54.560,19 €	51.244,53 €	49.081,96 €	43.629,40 €
Ettelbruck	202.532,74 €	201.475,81 €	182.670,91 €	170.065,22 €	153.883,33 €
Feulen	48.227,60 €	47.033,07 €	40.700,47 €	36.531,32 €	31.062,94 €
Mertzig	51.288,20 €	48.241,97 €	44.486,07 €	40.708,08 €	36.286,57 €
Schieren	47.207,40 €	45.710,12 €	40.679,09 €	37.631,54 €	32.884,71 €
Total	717.872,46 €	698.562,01 €	646.823,15 €	601.187,79 €	537.810,89 €

4.8. Les aides les plus sollicitées

Année	2016	2017	2018	2019	en %
Loyer	59.551,46 €	64.211,50 €	52.919,72 €	72.627,28 €	22,46%
TPS	13.101,93 €	22.356,34 €	38.723,57 €	55.156,37 €	17,06%
Argent de poche	28.192,00 €	49.430,04 €	51.410,42 €	54.394,38 €	16,83%
Cotisations sociales	18.276,62 €	19.641,00 €	40.864,85 €	38.781,44 €	12,00%
Garantie de loyer				18.780,00 €	5,81%
Frais d'alimentation	16.716,00 €	22.257,23 €	21.181,41 €	14.298,99 €	4,42%
Electricité	17.631,93 €	13.694,05 €	19.191,29 €	11.665,34 €	3,61%
Article					
TOTAL des 7 articles	153.469,94 €	191.590,16 €	224.291,26 €	265.703,80 €	82,19%
TOTAL secours année	215.476,69 €	240.227,27 €	287.492,52 €	323.291,82 €	100%
% des 7 articles	71,22%	79,75%	78,02%	82,19%	

5. DISPOSITIONS PRIORITAIRES DE LA LÉGISLATION

Avec l'entrée en vigueur en date du 01 janvier 2011 de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale, les 30 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 :

5.1. L'Office social régional

Comme la loi prévoit un Office social pour 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 avec le Ministère de la Famille.

5.2. 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. 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.

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. 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.

5.6. 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.

6. LE SERVICE SOCIAL

Au cours de l'année 2019, l'Office social Nordstad a été sollicité par 1326 ménages ce qui constitue uniquement une légère différence négative de 4 ménages par rapport à l'année précédente.

Un total de 4772 entretiens ont eu lieu, dont 4561 dans nos locaux, 182 visites à domicile ainsi que 29 entretiens en institution.

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.

6.1. Nombre de dossiers par commune

	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange/Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	TOTAL
Nombre de dossiers	76	97	83	329	51	549	44	36	61	1326
Dont nouveau dossiers	36	29	24	104	22	233	15	19	17	499
Variation par rapport à 2018	+10	-26	+3	-38	+17	+40	-1	-4	-5	-4
Nombre de dossiers BPI	2	19	8	72	4	41	1	1	4	152

6.2. Nombre d'entretiens par commune

	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange/Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	TOTAL
au bureau	292	328	241	1224	164	1913	111	80	208	4561
à domicile	14	23	5	52	2	62	8	8	8	182
en institution	1	4	1	7	1	15	0	0	0	29
Total	307	355	247	1283	167	1990	119	88	216	4772

6.3. Nationalité du chef du ménage

28.73% de nos clients ont été de nationalité luxembourgeoise. Parmi les clients de nationalité étrangère, il existe une nette prédominance de la population portugaise (30.54% de tous les clients).

Ces chiffres ne diffèrent que très peu par rapport aux chiffres des années précédentes.

portugaise	405
luxembourgeoise	381
capverdienne	61
syrienne	52
érythréenne	45
française	41
nigériane	37
allemande	21
belge	20
afghane	16
iranienne	14
macédonienne	14
Bésilienne	13
Irakienne	12
Néerlandaise	9
autre	185

6.4. 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 (41,40%), d'autre part les couples avec enfant(s) à charge (22,85%) ainsi que les familles monoparentales (19,83%).

Personne isolée	18-25 ans	25-65 ans	plus de 65 ans	Total
Homme	43	250	21	314
Femme	21	171	43	235
Total	54	421	64	549

Famille monoparentale	263
Couple sans enfant(s) à charge	103
Couple avec enfant(s) à charge	303
Groupe familial	98
Couple 3ième âge	10

6.5. Demandes financières introduites auprès du CA

En 2019, le conseil d'administration de l'Office social a traité 1186 demandes en obtention d'une aide financière ou matérielle ce qui constitue une diminution de 9,80% par rapport à l'année précédente.

Le système du tiers payant social constitue 40,89% des demandes introduites, suivi par l'aide dispensée sous forme de bon d'achat (15,68%).

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.

	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange-sur-Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	TOTAL
Bon alimentaire	18	12	6	43	4	101	1	0	1	186
Bon pharmaceutique	12	0	1	23	0	24	1	0	0	61
Tiers payant social	23	43	20	180	21	151	11	16	20	485
Secours financier extraordinaire	0	3	7	19	2	7	0	0	1	39
Secours financier mensuel	9	2	2	14	3	20	0	0	0	50
Prise en charge d'un décompte de charges locatives	1	0	0	0	0	2	0	0	0	3
Prise en charge de frais de chauffage	6	1	0	1	0	6	0	0	0	14
Prise en charge d'un loyer (+charges locatives)	5	0	4	21	6	40	0	2	0	78
Prise en charge d'un traitement orthodontique	0	4	1	3	3	3	0	0	2	16
Prise en charge de taxes communales	3	0	0	1	0	1	0	0	0	5
Prise en charge d'une assurance	2	0	0	0	2	3	0	0	0	7
Prise en charge de frais d'électricité	2	1	1	4	0	8	1	2	1	20
Prise en charge de verres correcteurs	0	2	1	5	3	8	0	0	0	19
Prise en charge de frais médicaux	5	1	5	9	3	16	1	4	4	48
Cotisations de la caisse médico-complémentaire mut.	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Cotisations de l'assurance maladie facultative	2	1	0	10	0	16	3	0	0	32
Caution locative	4	1	2	6	0	11	1	0	1	26
Autre	7	6	2	24	7	43	1	6	2	97
Total	99	77	52	363	54	459	20	30	32	1186

104 (8,77%) demandes ont été refusées.

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

6.6. 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										
CAE prestations familiales	5	3	10	15	1	13	2	0	7	56
FNS:										
-REVIS	13	7	9	40	8	79	5	3	6	170
-Allocation de vie chère	12	8	20	111	11	127	10	1	15	315
-Recouvrement d'une pension alimentaire	1	0	1	3	2	1	0	1	2	11
TOTAL	31	18	40	169	22	220	17	5	30	552
Ministère du Logement										
Fonds du logement	2	7	7	23	3	33	4	4	8	91
Subvention loyer	11	9	9	26	2	69	3	3	14	146
Garantie locative	0	0	0	0	1	2	0	1	0	4
Agence Immobilière sociale	3	8	4	6	1	9	4	3	4	42
Logement social (communal/SNHBM)	7	10	6	59	8	49	4	5	2	150
TOTAL	23	34	26	114	15	162	15	16	28	433
Ministère du Travail										
Reconnaissance de la qualité du salarié handicapé	1	2	0	3	2	3	0	0	0	11
RPGH/RTH	0	1	4	3	2	3	0	0	2	15
Autres demandes à l'ADEM	7	3	5	11	5	13	1	0	7	32
TOTAL	8	6	9	17	9	19	1	0	9	78

	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange-sur-Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	TOTAL
Demandes diverses										
Demande d'admission à l'assurance maladie	0	7	10	12	2	8	5	0	10	54
Demande d'application de l'art. 154 bis	0	4	7	9	1	11	3	0	8	43
Demande en obtention d'une pension d'invalidité	6	1	3	5	1	5	1	0	4	26
Demande en obtention d'une pension de survie	0	1	1	4	0	0	0	0	1	7
Demande en obtention d'une pension de vieillesse	0	0	0	3	2	5	0	0	0	10
Demande en obtention d'une pension d'orphelin	0	1	1	0	0	0	0	0	1	3
Demande d'admission en colonie de vacances	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Demande d'admission en foyer /jour et nuit	0	3	0	4	0	3	11	0	0	21
Demande d'admission en foyer de jour	0	1	0	0	0	2	0	0	0	3
Demande de gardiennage d'un enfant	0	0	2	5	0	2	0	0	0	9
Demande en obtention des repas sur roues	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Demande en obtention du téléalarme	1	2	3	0	0	1	0	0	3	10
Demande de prestations de l'assurance dépend.	4	3	2	1	0	6	0	0	3	19
Demande en obtention d'un titre de transport gratuit	5	5	6	10	2	21	1	2	1	53
Demande en obtention du "Kulturpass"	0	0	0	11	0	1	0	0	0	12
Demande en obtention d'un stage bénévole	0	0	2	3	0	0	0	0	0	5
Demande d'admission en hébergement d'urgence	0	0	2	7	0	6	0	0	1	16
Demande d'admission à l'épicerie sociale	34	18	42	220	15	159	9	11	27	535
Demande auprès de l'AAA	0	0	0	2	2	0	0	0	1	5
Demande auprès de l'ONE	5	1	2	3	1	5	1	0	0	18
Demande en obtention d'un bon "cours de langue"	5	13	3	68	1	40	3	1	8	142
Demande d'admission au Service d'accomp. social	5	6	3	4	5	12	6	4	4	49
TOTAL	65	66	90	371	32	289	40	18	72	1043

6.7. Nombre des situations signalées à la Justice

En 2019, 21 situations ont fait l'objet d'un signalement à la Justice, dont 5 concernaient des mineurs en danger, 12 demandes étaient adressées au Juge des Tutelles en vue de l'instauration d'une mesure de protection et 4 situations ont été signalées au Parquet Général.

6.8. L'urgence sociale

Les travailleurs sociaux ont également assuré les premières mesures d'aide dans un contexte d'urgence sociale. En effet, dans 25 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...).

6.9. L'action de solidarité « Kannerwonschbam »

A cette action de solidarité, lancée en 2012 par la Ville d'Ettelbruck en collaboration avec l'Office social, ont participé en 2019 les Communes de Bettendorf, Bourscheid, Colmar-Berg, Ettelbruck, Erpeldange-sur-Sûre, Feulen, Mertzig et Schieren.

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

6.10. 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 collèges échevinaux des 9 Communes en faveur des personnes respectivement des ménages économiquement faibles.

En 2019, 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.

532 demandes ont été avisées favorablement en 2019. En moyenne, le montant de 452,69€ a été attribué par ménage.

Commune	Nombre de demandes accordées	Coût total	Moyenne par ménage
Bettendorf	48	22.821,74€	475,45€
Bourscheid	37	16.152,66€	436,56€
Colmar-Berg	38	15.767,84€	414,94€
Erpeldange-sur-Sûre	24	9.239,14€	384,96€
Ettelbruck	307	129.785,06€	422,75€
Feulen	25	13.000€	520€
Mertzig	23	11.100€	482,61€
Schieren	30	14.527,13€	484,24€
Total	532	232.393,57€	452,69€

6.11. 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 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 2019, 37 personnes disposaient d'une adresse de référence à l'Office social Nordstad.

13 adresses de références ont été annulées jusqu'au 31.12.2019 (annulation par enregistrement régularisé ou par radiation).

7. 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 REVIS¹).

La réforme a entraîné des changements terminologiques² 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.

7.1. 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 2019, l'ONIS recensait 5051 dossiers actifs pour l'ensemble du pays. À la même époque en 2018, on comptabilisait 4452 dossiers.

¹https://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>

7.2. L'année 2019 en chiffres :

Durant l'année 2019, les ARIS compétents pour les 9 communes de l'Office social Nordstad ont traité 327 dossiers. Voici la répartition des dossiers par commune :

Commune	Nombre de dossiers 2019	Nombre de dossiers 2018
Bettendorf	18	13 (+6)
Bourscheid	17	18 (-1)
Colmar-Berg	11	13 (-2)
Diekirch	109	66 (+43)
Erpeldange-sur-Sûre	9	6 (+3)
Ettelbruck	134	106 (+28)
Feulen	9	7 (+2)
Mertzig	6	8 (-2)
Schieren	14	12 (+2)
Total	327	249

En 2019, 2 assistantes sociales ayant eu une mission similaire dans le cadre de la loi RMG ont été reprises dans cette nouvelle fonction par l'Office social Nordstad et furent rejoint par 3 assistantes sociales nouvellement recrutées. Le service ARIS comprend donc en 2019 5 agents dont 2 à temps plein, 3 à mi-temps. Ceci constitue une hausse de 2 ETP par rapport à 2018.

Les dossiers des communes de Bettendorf, Colmar-Berg et de Diekirch dont le nom de famille du bénéficiaire commence par les lettres A à L se trouvent dans la compétence de Madame Michelle JONES, qui travaille à temps plein.

Les dossiers des communes de Bourscheid, Erpeldange-sur-Sûre et Ettelbruck, dont le nom de famille du bénéficiaire commence par les lettres Q à Z sont gérés par Madame Vanessa BERTINI, qui travaille à mi-temps.

Les dossiers des communes de Bourscheid et Ettelbruck dont le nom de famille du bénéficiaire commence par les lettres A à K se trouvent dans la compétence de Madame Katia FERREIRA LOMBA, qui travaille à temps plein.

Les dossiers des communes de Feulen et Diekirch, dont le nom de famille du bénéficiaire commence par les lettres M à Z sont gérés par Madame Martine HAMEN, qui travaille à mi-temps.

Les dossiers des communes de Schieren et Ettelbruck, dont le nom de famille du bénéficiaire commence par les lettres L à P sont gérés par Madame Anne LORANG, qui travaille à mi-temps.

En général, on peut constater que le nombre de dossiers a augmenté de 78 dossiers. La hausse du nombre de dossiers des communes Diekirch et Ettelbruck peut s'expliquer par la croissance du nombre de bénéficiaires de protection internationale résidant dans les foyers d'hébergement pour réfugiés.

En 2019, les agents régionaux d'inclusion sociale des communes « Nordstad » ont organisé et géré au total 107 mesures d'activation. Ceci constitue une légère diminution par rapport au nombre de travaux d'utilité collective organisés en 2018, à savoir 128 mesures d'activation.

D'une part, cette baisse peut être expliquée par le fait que l'organisation et le maintien des stages en entreprise ne sont plus prévues dans la loi REVIS. L'ADEM est principalement chargé de l'insertion professionnelle sur le 1^{er} marché de travail.

De l'autre part, 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, qui sont régulièrement réévaluées.

En 2019, 158 bénéficiaires ont été orientés vers une mesure de stabilisation ou de préparation en raison des difficultés mentionnées dans le paragraphe précédent, 23 bénéficiaires ont été dispensés pour des raisons médicales d'ordre physique et psychique, et 4 bénéficiaires ont été orientés vers l'Adem. 31 bénéficiaires, qui ont été orientés vers une mesure d'activation, étaient à la recherche d'un travail d'utilité collective adapté à leur situation.

Voici un tableau récapitulatif du nombre de dossiers par orientation (chiffres de décembre 2019) :

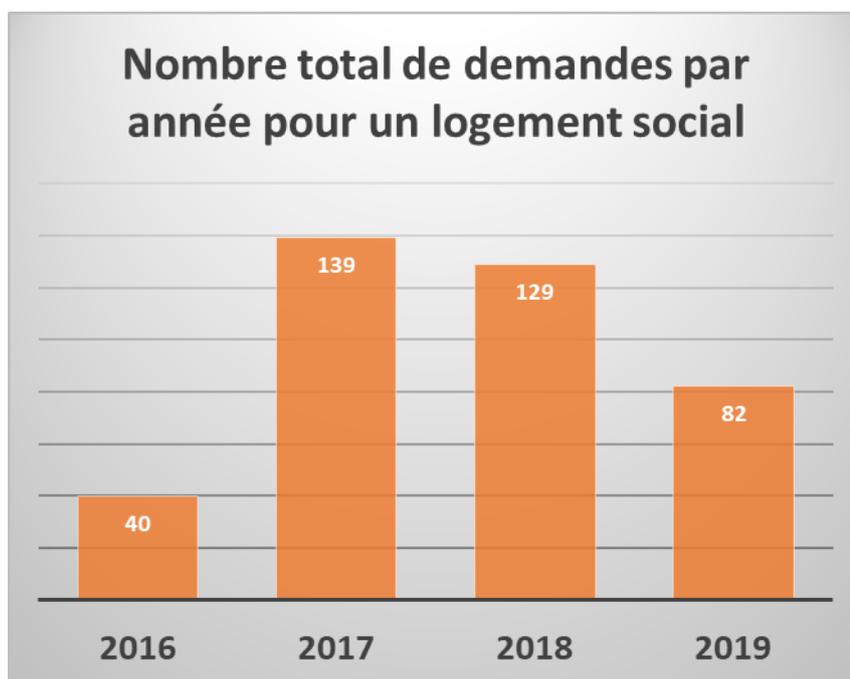
Orientation	N
ADEM	4
Dispense temporaire	23
Mesure de stabilisation ou de préparation	158
Travaux d'utilité collective en cours	107
Travaux d'utilité collective prévue	31
Non encore défini	4
Total	327

8. Le Service d'Accompagnement, du Logement et du Travail (SALT)

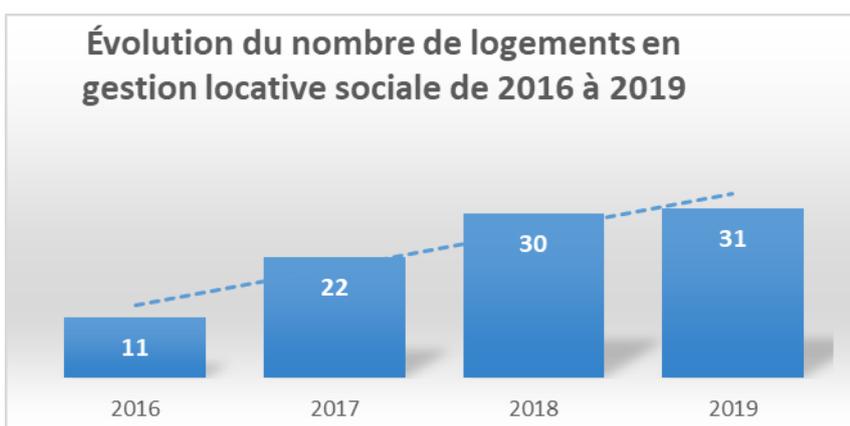
Le Service d'Accompagnement, de Logement et du Travail, a connu après son inauguration en 2016, surtout en 2017 et en 2018 une année de forte croissance et de succès. En 2019, la croissance s'est stabilisée à nouveau. Cette tendance est une bonne nouvelle pour certaines familles que nous avons su reloger dans des conditions bien meilleures tout en profitant d'un accompagnement social adapté à leur situation particulière.

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.

Ainsi le nombre de ménages inscrits à notre liste d'attente a constamment augmenté pour atteindre à la fin de l'année 2019 **176 demandes**. (251 adultes & 225 enfants). Depuis 2018, cette augmentation semble moins importante, mais cela est dû à une meilleure organisation interne et gestion continue de la liste. En 2019, nous avons reçus 82 nouvelles demandes (107 personnes adultes & 78 enfants). La grande majorité des demandes pour un logement ont été introduites par les assistants sociaux de l'OSNOS ou le SALT lui-même.



Les raisons pour faire une demande logement auprès de notre service sont 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.

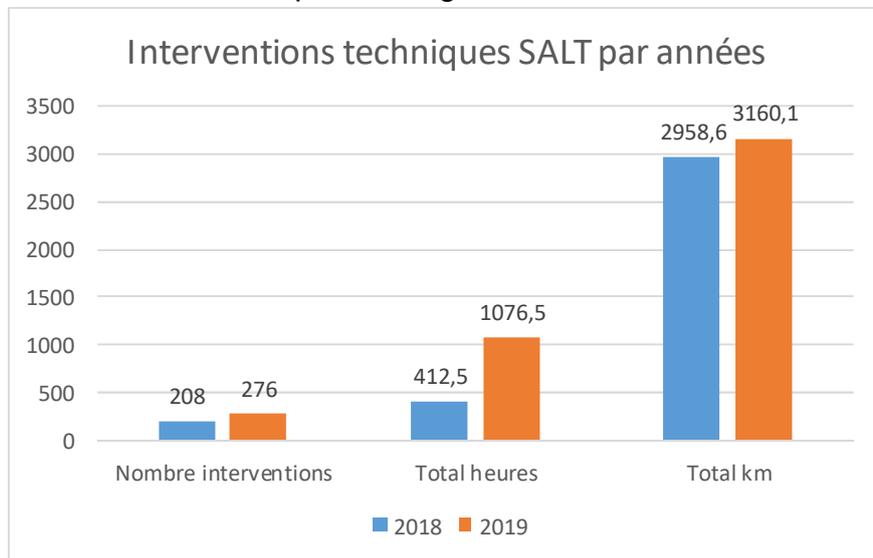


Pour élargir notre offre en logements, nous avons débuté en 2016 notre projet de gestion locative sociale qui consiste à louer des maisons ou appartements à des propriétaires privés afin de les sous-louer à nos clients en attente d'un logement. Le nombre des logements en gestion locative sociale a augmenté

continuellement depuis 2016. Fin 2019, nous avons atteint un total de 31 logements en gestion locative sociale.

Les interventions et problèmes dans nos logements en location sont restés marginaux et la collaboration avec les propriétaires et sous-locataires se basait sur le respect mutuel, le respect des objets loués et l'entente. A noter que le Projet Arcade de l'Office social Nordstad a participé de plus en plus aux travaux de maintenance nécessaires et au support technique pour le service logement en général.

Le nombre de notre parc en logements communaux sociaux a augmenté à 22. A préciser



que notre service dispose d'une chambre d'urgence, réservée pour urgences de courtes durées, au niveau du Schiltzeneck. Sur le plan communal il y a des projets pour 25 logements communaux supplémentaires endéans les 36 mois prochains.

L'entretien régulier de tous nos logements et les visites à domicile garantissent une occupation des logements

en bon père de famille.

Les procédures réalisées en 2017, ont bien facilités nos démarches et notre gestion quotidienne dans le service. Lors de l'année 2018 et 2019, une majorité des retards de paiements de loyers a pu être traité de façon concrète. Les dons de l'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte sont garants pour le fonctionnement du service d'Accompagnement, de Logement et du Travail.

8.1. Objectifs et conditions

La création du Service d'Accompagnement, de Logement et du Travail 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 de collaborer avec nos services et la volonté de changer sa situation.

8.2. 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

8.3. 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. 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.
- 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 et 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.

8.4. Nos structures de logements communaux existantes en 2019

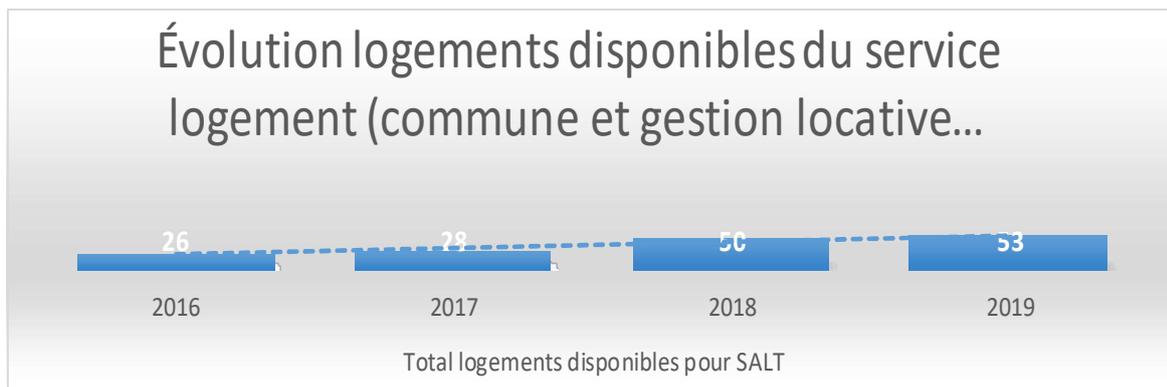
- 1) Parc locatif "Um Schiltzeneck" Ettelbruck: **9** logements (3 appartements; 5 studios; 1 chambre d'urgence).
- 2) Les maisons "Ennert dem Béichen" (Impasses) Ettelbruck : **3** logements (3 maisonnettes)
- 3) "D'Schréideschhaus" Ettelbruck : **1** logements (1 appartement, un deuxième logement a été fermé pour l'année 2019)
- 4) **1** maison unifamiliale à Colmar-Berg
- 5) **3** appartements dans une maison communale à Bettendorf
- 6) **1** maison unifamiliale à Mertzig
- 7) **1** maison unifamiliale à Bourscheid
- 8) **3** appartements dans une maison communale à Feulen

En total : **22 Logements communaux disponibles en fin 2019**

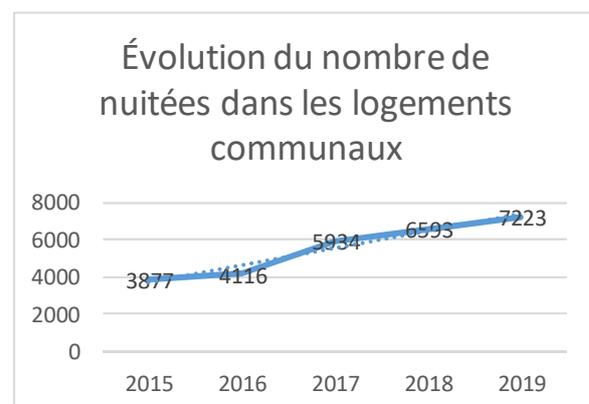
8.5. Nos structures de logements « Gestion locative sociale »

- 1) Diekirch : **5** logements (2 Studios, 3 appartements)
- 2) Colmar-Berg : **3** logements (2 appartements, 1 grand studio)
- 3) Warken : **2** logements (1 Maison, 1 Studio)
- 4) Schieren : **1** Logement (1 appartement)
- 5) Ettelbruck : **14** logements (3 Maisons, 8 appartements, 3 studios)
- 6) Gilsdorf : **1** logement (1 Maison)
- 7) Ingeldorf : **1** logement (1 Maison)
- 8) Mertzig : **2** logements (1 Maison *résilié en mai 2019*, 1 appartement)
- 9) Erpeldange : **2** logements (1 Maison, 1 appartement)
- 10) Bourscheid : **1** logement (1 appartement)
- 11) Welscheid : **2** logements (2 appartements ; *résiliés en février et juillet 2019*)

En total : **31 logements en « gestion locative sociale » disponibles en fin 2019**



8.6. L'année 2019 en chiffres



En 2019, l'occupation des logements communaux est passée à 7223 nuitées (taux d'occupation annuel de 98,07% sans compter la chambre d'urgence). Concernant la partie des logements en gestion locative sociale, sous contrat de bail avec propriétaires privés, il y a eu un total de 10867 nuitées sur 11011 nuitées possibles, ce qui revient à un taux d'occupation de 98,69% en gestion locative sociale. Par rapport à 2018, cette évaluation a été stable.

8.7. Le comité de gérance en 2019

Le service est géré par un comité de gérance composé de 4 assistants sociaux et 1 responsable de service, qui se réunit mensuellement pour prendre des décisions ou effectuer des entretiens avec des clients si besoin.

René Engel (*Responsable du service d'accompagnement, de logement et du travail*)

Malou Winter-Hoffmann (*Assistante d'hygiène sociale – coordinatrice*)

Jessica Weber (*assistante sociale*)

Vanessa Bertini (*assistante sociale*)

Elisabeth Glod (*assistante sociale*)

Contact :

Service d'Accompagnement et de Logement

40, avenue Salentiny

L-9080 ETTTELBRUCK

Tél.: +352 26 81 91 -394

Fax: +352 26 81 91 -390

E-mail: logement@osnos.lu

9. Le Projet Arcade

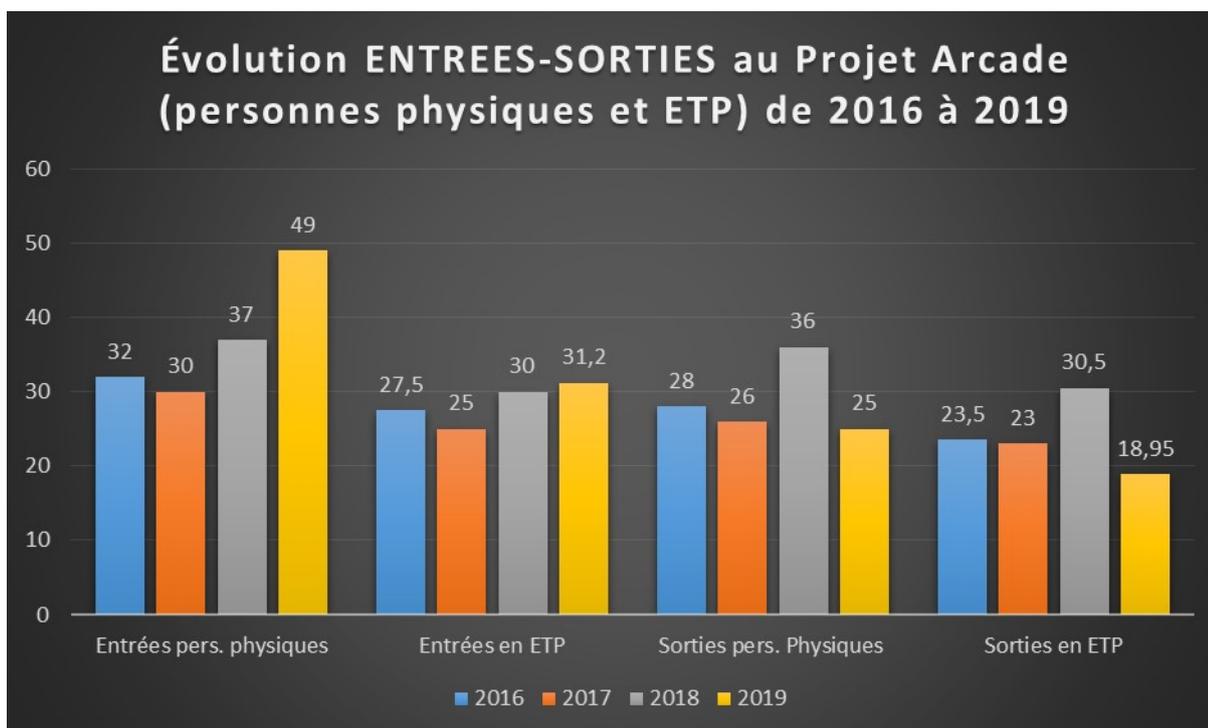


Le « Projet Arcade » se définit comme une structure qui assure l'encadrement par le travail et l'accompagnement d'équipes d'ouvriers en affectation temporaire conformément à la loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale. Initiée par l'ancien Office social Ettelbruck en 1995, le projet Arcade est affecté à la Commune d'Ettelbruck.

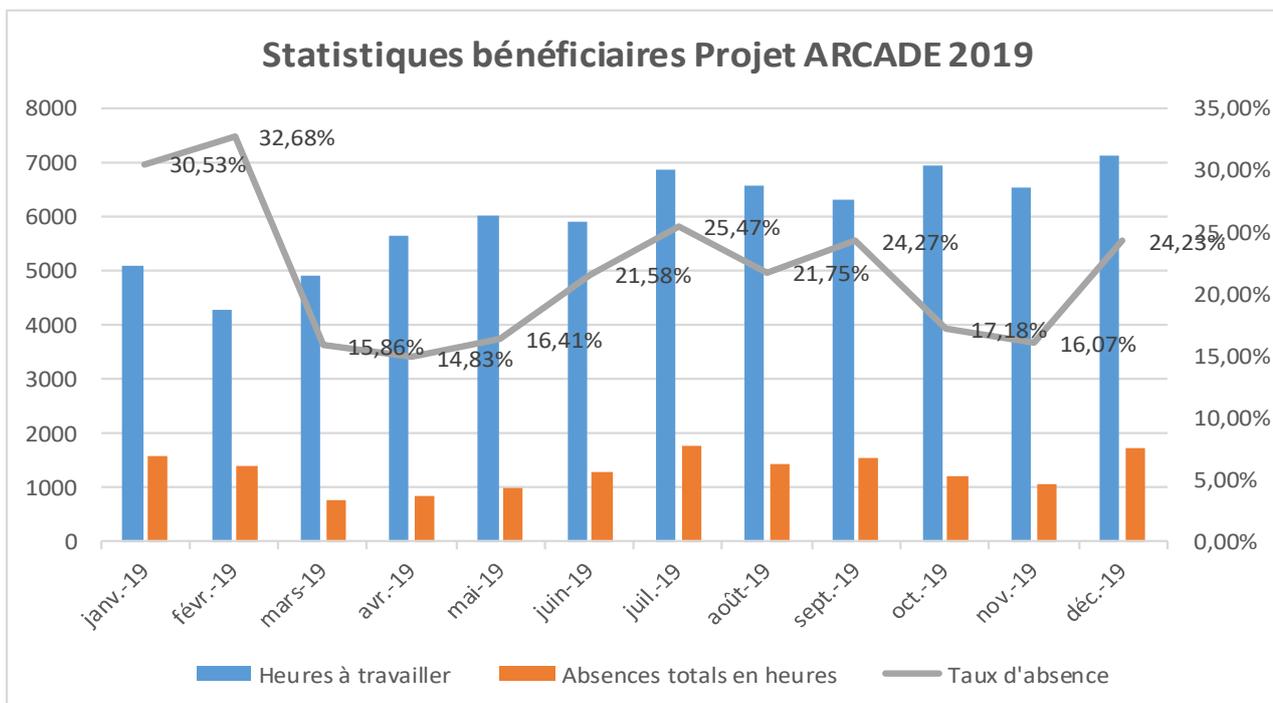
9.1. Les bénéficiaires du Projet ARCADE

Le Projet Arcade accueille depuis le 1^{er} janvier 2019 essentiellement des bénéficiaires sous convention d'activation relative à une affectation temporaire à des travaux d'utilité collective, selon la loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale. Les bénéficiaires peuvent profiter de projets individuels, établis en collaboration étroite avec les différents agents régionaux d'inclusion sociale (ARIS) et sous convention avec l'office national d'inclusion sociale (ONIS).

Le Projet Arcade a commencé en janvier 2019 avec un ensemble de 33 bénéficiaires (26,75 ETP). Au cours de l'année 2019, il y a eu 49 nouvelles admissions (31,20 ETP), contre 25 départs (18,95 ETP). Depuis le 1^{er} janvier, la nouvelle orientation du Projet Arcade est la collaboration exclusive avec l'office national d'inclusion sociale. En 2018, le Projet Arcade a travaillé encore sous convention avec le Ministère du Travail, jusqu'au 31 décembre inclus. Dès le 1 janvier 2019, une nouvelle convention avec le ministère de la famille est entrée en vigueur, à raison de 36 ETP moyenne annuelle de bénéficiaires à encadrer.



Les bénéficiaires du Projet Arcade, essentiellement sous convention TUC, affectation temporaire à des travaux d'utilité collective par l'office national d'inclusion sociale, présentent de multiples problèmes différents. Il s'en suit un taux d'absentéisme assez important, à considérer continuellement dans l'organisation et la réalisation des tâches et travaux d'utilité publique planifiés en collaboration étroite avec les services communaux.



Le taux d'absence total pour 2019 était de 21,48% (par rapport de 22,49% en 2018)

Depuis 2019, la priorité de l'encadrement des bénéficiaires est mise sur l'activation des personnes sous convention, dans le cadre de leur affectation temporaire à des travaux d'utilité collective. Des évaluations régulières, en collaboration avec les différents agents régionaux d'inclusion sociales, sont organisées et réalisées au cours de leur parcours. Le but à moyen et/ou long terme reste une réorientation vers les services de l'ADEM afin de les réintégrer au marché de l'emploi ordinaire.

Au cours de l'année 2019, 25 personnes ont quitté notre structure.

- 3 personnes ont eu une autre mesure TUC.
- 2 personnes ont trouvé un travail sous contrat CDD (Forum pour l'Emploi & Commune de Luxembourg-ville)
- 20 bénéficiaires RMG n'ont pas vu leur convention reconduite, ceci pour diverses raisons (plus aucun droit au REVIS - conditions de logement ou de revenus – ou bien pour des absences prolongées et/ou non-excuses, problèmes de santé et/ou addiction).

9.2. Les travaux

Les travaux effectués par le Projet Arcade sont réalisés au bénéfice de la Commune d'Ettelbruck: entretien d'une 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).

A 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 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. 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).



A côté des travaux d'utilité publique, le projet Arcade poursuit également les 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 2019, une journée de l'arbre a été organisée avec plusieurs classes de l'école fondamentale d'Ettelbruck.

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, où notre équipe s'occupe régulièrement de l'aménagement et du nettoyage du site en question.



Depuis automne 2009, une équipe de nettoyage pour femmes avec deux encadrants féminins 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.

9.3. L'encadrement

L'encadrement des bénéficiaires du Projet Arcade est assuré par une équipe de 6 personnes (5,2 ETP). A côté du responsable socio-éducatif / responsable de la gestion du Projet Arcade, il y a 5 chefs d'équipes. Une jardinière spécialisée ainsi que 4 ouvriers-encadrants. 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*)

Bianca Grethen (*Jardinière / Chef d'équipe*)

Théo Hansen (*Ouvrier encadrant / Chef d'équipe*)

Laurent Notarnicola (*Ouvrier encadrant / Chef d'équipe*)

Sonja Verzin-Zinnen (*Ouvrière encadrante / Chef d'équipe*)

Lucienne Demuth-Gieres (*Ouvrière encadrante / Chef d'équipe*)



9.4. Contact

Projet Arcade
12, rue de l'Arcade B.P. 78
L-9001 ETTTELBRUCK
Tél.: +352 26 81 91 -384
Fax: +352 81 08 63
E-mail: rene.engel@osnos.lu

