

OFFICE
SOCIAL
NORDSTAD



JORESRAPPORT 2020

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. Nationalité du chef de ménage	15
	6.3. Profil des situations rencontrées	16
	6.4. Demandes financières introduites auprès du C.A.	16
	6.5. Autres demandes	17
	6.6. Nombre des situations signalées à la Justice	18
	6.7. L'urgence sociale	18
	6.8. L'action de solidarité « Kannerwonschbam »	18
	6.9. La prime de solidarité	19
	6.10. L'adresse de référence	19
7.	L'AGENT RÉGIONAL D'INCLUSION SOCIALE (ARIS)	20
	7.1. L'agent régional d'inclusion sociale et ses missions	20
	7.2. L'année 2020 en chiffres	21

8.	LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT, DU LOGEMENT ET DU TRAVAIL (SALT)	23
	8.1. Objectifs et conditions	24
	8.2. Les objectifs d'une mise à disposition	24
	8.3. Les conditions d'admission	24
	8.4. Nos structures de logements communaux existantes en 2020	25
	8.5. Nos structures de logements « Gestion locative sociale »	25
	8.6. L'année 2020 en chiffres	26
	8.7. Le comité de gérance en 2020	26
9.	LE PROJET ARCADE	27
	9.1. Les bénéficiaires du projet Arcade	27
	9.2. Les travaux	28
	9.3. L'encadrement	29
	9.4. Contact	29

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
UNSEN Nathalie,	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
NOEL Théo,	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 13 janvier 2020, a élu Madame Suzette Schannel-Serres comme vice-présidente de l'Office social Nordstad. La place d'un membre-délégué est vacante.

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....))
- comptabilisation des loyers, cautions, décomptes locataires/propriétaires du service Logement
- 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 (Ettelbruck)
- 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 2020		
Administration		
Convention MIFA 50%, Communes membres 50%		
Delli Zotti Pia	75,0%	CCT SAS
Lenertz Alain	100%	CCT SAS
Peusch Danièle	87,5%	Fonctionnaire Communale
	2,625 ETP	
Convention MIFA 50%, Communes membres 50% / Disposition particulière logement		
Lanners Kyra	50%	CCT SAS
Noesen Mireille	50%	CCT SAS
	1 ETP	
Communes membres 100%		
Delli Zotti Pia	12,5%	CCT SAS
	0,125 ETP	
Service social		
Convention MIFA 50%, Communes membres 50%		
Bentz Luc	100%	CCT SAS
Hamen Martine	100%	CCT SAS
Millmeister Joëlle	50%	Fonctionnaire Communale
Philippe Annick	50%	Fonctionnaire d'Etat
Schommers Elisa	0%	CCT SAS (disp. + cgé parental)
Weber Jessica	50%	CCT SAS
Winter Malou	50%	Fonctionnaire Communale
Zenners Josée	75%	Salariée Comm. 50% CDI et 25% CDD (Schommers)
NN	25%	25% CDD (Schommers)
	5 ETP	
Coordinateur social		
Convention MIFA 50%, Communes membres 50%		
Winter Malou	50%	Fonctionnaire Communale
	0,5 ETP	
Accueil BPI 2020		
Convention MIFA 100 %		
SALT		
Financement Œuvre Grand-Duchesse Charlotte / Communes		
Weber Jessica	50%	CCT SAS
Bertini Vanessa	0%	CCT SAS (disp. +cgé parental)
Klauser Elisabeth	50%	CCT SAS CDI (poste créé en mars 2020)
Klauser Elisabeth	50%	CCT SAS CDD (Bertini)
	1,5 ETP	
ARIS		
Convention Ministère de la Famille 100%		
Jones Michelle	100%	CCT SAS
Ferreira Katia	100%	CCT SAS
Bertini Vanessa	0%	CCT SAS (disp. +cgé parental)
Lorang Anne	100%	CCT SAS
Disteldorf Laura	100%	CCT SAS (75% CDI et 25% CDD (Bertini))
NN	25%	CCT SAS (Bertini)
	4,25 ETP	
Arcade		
Convention MIFA / Commune Ettelbruck		
Engel René	100%	CCT SAS
Hansen Théo	100%	Ouvrier communal
Verzin Sonja	68%	Ouvrière communale
Noesen Mireille	50%	CCT SAS
Gieres Lucienne	50%	CCT SAS
Lanners Kyra	50%	CCT SAS
Notarnicola Laurent	100%	CCT SAS
Martorana Mario	100%	CCT SAS
	6,18 ETP	

L'année 2020 apportait les changements suivants sur le plan personnel de l'Office social Nordstad :

NOUVEAU PERSONNEL:

KLAUSER Elisabeth

DISTELDORFF Laura

MARTORANA Mario

4. LES COMPTES ANNUELS DES DIFFERENTES STRUCTURES

4.1. Le compte annuel général

Compte de résultat au 31/12/2020			
DEPENSES 2020		RECETTES 2020	
Agent régional d'inclusion sociale (ARIS)			
ARIS	407.889,74 €	ARIS	407.889,74 €
Service d'Accompagnement, du Logement et du Travail (SALT)			
Frais de fonctionnement ancien logement	60.905,84 €	Logement - Loyers	99.516,11 €
Projet SALT	486.531,53 €	Recettes SALT	366.137,01 €
Resultat reporté	60.637,94 €	Recettes diverses	
		Don Œuvre	142.422,19 €
100 % Communes Membres			
Affaires courantes	3.913,50 €		
Loyers et frais divers	1.044,00 €	A facturer aux communes	4.957,50 €
Projet Arcade 100% Commune d'Ettelbruck			
Ordinaire		Participation MIFA	499.446,84 €
Salaires	479.358,82 €	Participation AC Ettelbruck	51.146,32 €
Frais de fonctionnement	82.431,02 €	Recettes diverses	11.196,68 €
Convention MIFA 50 % / 50 % Communes Membres			
Convention 50/50	1.409.838,91 €	Participation MIFA	677.721,81 €
		Participation Communes	677.721,81 €
		Recettes diverses	54.395,29 €
Convention MIFA 100%			
Convention 100%	839,65 €	Participation MIFA	839,65 €
Convention MIFA 100% BPI			
Convention 100%		Participation MIFA	
Total débit	2.993.390,95 €	Total crédit	2.993.390,95 €

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

Dépenses	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Frais de loyer	42.000,00 €	42.000,00 €	42.000,00 €	42.000,00 €	47.544,00 €	47.544,00 €
Frais de fonctionnement	46.687,87 €	54.846,66 €	66.728,35 €	63.431,87 €	68.564,19 €	68.539,18 €
Secours	160.106,12 €	215.476,42 €	240.227,27 €	292.932,95 €	323.291,82 €	229.591,33 €
Jetons et indemnités	11.590,00 €	11.655,00 €	11.330,00 €	11.070,00 €	11.135,00 €	9.770,00 €
Frais de personnel	871.922,39 €	933.926,63 €	996.982,78 €	1.079.032,28 €	1.057.954,89 €	1.054.394,40 €
	1.132.306,38 €	1.257.904,71 €	1.357.268,40 €	1.488.467,10 €	1.508.489,90 €	1.409.838,91 €
Recettes	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Recettes diverses	56.684,60 €	59.694,14 €	63.622,09 €	91.343,09 €	72.744,98 €	54.395,29 €
Part Communes	537.810,89 €	601.187,79 €	646.823,15 €	698.562,01 €	717.872,46 €	677.721,81 €
Part MIFA	537.810,89 €	597.022,78 €	646.823,16 €	698.562,00 €	717.872,46 €	677.721,81 €
	1.132.306,38 €	1.257.904,71 €	1.357.268,40 €	1.488.467,10 €	1.508.489,90 €	1.409.838,91 €
Charge par habitant/commune	18,23 €	20,37 €	21,39 €	22,81 €	23,19 €	21,50 €

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

Dépenses	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Frais de personnel	110.236,71 €	85.465,72 €	111.598,06 €	135.035,47 €	338.488,52 €	372.847,09 €
Frais de fonctionnement	2.726,93 €	1.498,81 €	3.325,29 €	2.926,32 €	33.193,24 €	35.042,65 €
	112.963,64 €	86.964,53 €	114.923,35 €	137.961,79 €	371.681,76 €	407.889,74 €
Recettes	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Participation ONIS	112.963,64 €	86.964,53 €	114.923,35 €	137.961,79 €	371.681,76 €	407.889,74 €
	112.963,64 €	86.964,53 €	114.923,35 €	137.961,79 €	371.681,76 €	407.889,74 €

4.4. Le projet Arcade

Dépenses	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Frais de personnel	389.713,04 €	407.868,76 €	412.384,43 €	433.208,46 €	426.803,00 €	432.772,95 €	479.358,82 €
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 €	82.431,02 €
	629.989,40 €	685.589,75 €	714.042,86 €	678.783,31 €	536.544,86 €	511.676,87 €	561.789,84 €
Recettes	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Participatiopn MIFA	549.886,33 €	577.095,21 €	605.139,07 €	556.533,26 €	489.980,00 €	451.900,69 €	499.446,84 €
Participation Ville d'Ettelbruck	52.463,91 €	66.655,14 €	70.666,20 €	90.679,12 €	39.342,73 €	59.192,17 €	51.146,32 €
Remboursement CNS Personnel encadre (àpd 2013)	24.165,69 €	36.810,98 €	33.099,09 €	26.604,43 €	2.052,13 €	584,01 €	11.189,18 €
Recettes divers	3.473,47 €	5.028,42 €	5.138,50 €	4.966,50 €	5.170,00 €	0,00 €	7,50 €
	629.989,40 €	685.589,75 €	714.042,86 €	678.783,31 €	536.544,86 €	511.676,87 €	561.789,84 €

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

Dépenses	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Frais de fonctionnement	42.002,63 €	45.687,35 €	49.523,55 €	54.953,47 €	53.972,28 €	65.662,00 €	60.905,84 €
Divers 100% communes							4.957,50 €
Frais de personnel		6.013,06 €	42.025,25 €	80.383,87 €	94.870,69 €	97.874,47 €	125.678,08 €
Service d'Accompagnement et de Logement (SAL)			40.911,98 €	210.321,80 €	331.672,35 €	341.763,51 €	360.853,45 €
	42.002,63 €	51.700,41 €	132.460,78 €	345.659,14 €	480.515,32 €	505.299,98 €	552.394,87 €
Recettes	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Loyers	61.005,57 €	67.459,43 €	76.054,60 €	73.332,10 €	91.039,98 €	96.242,05 €	99.516,11 €
Recettes SAL (Loyers et avances charges)			30.211,00 €	166.370,10 €	316.300,98 €	367.457,15 €	363.984,15 €
Remboursement CNS			243,25 €	939,97 €	516,07 €		2.152,86 €
Divers 100% communes							4.957,50 €
Prestations Lavoir		1.285,00 €	1.499,00 €	1.067,00 €			
Don Œuvre				118.815,50 €	139.623,50 €	141.574,23 €	142.422,19 €
Indemnités d'assurances				524,25 €	348,72 €	590,76 €	
	61.005,57 €	68.744,43 €	108.007,85 €	361.048,92 €	547.829,25 €	605.864,19 €	613.032,81 €

La différence entre les recettes et les dépenses est la somme transférée par année dans la réserve Logement.

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

Dépenses	2018	2019	2020
Frais de personnel	24.452,57 €	46.095,58 €	0,00 €
	24.452,57 €	46.095,58 €	0,00 €
Recettes	2018	2019	2020
Participation MIFA	24.452,57 €	46.095,85 €	0,00 €
	24.452,57 €	46.095,85 €	0,00 €

Pas d'engagement en 2020 car la convention corrigée par le Ministère de la Famille nous est parvenue seulement en octobre 2020.

4.7. La participation par commune membre 50/50

	2020	2019	2018	2017	2016
Bettendorf	61.413,70 €	65.408,68 €	62.794,40 €	56.869,45 €	53.584,70 €
Bourscheid	37.080,38 €	40.900,71 €	41.513,19 €	37.449,57 €	33.556,66 €
Colmar-Berg	47.011,47 €	51.427,32 €	49.610,54 €	45.234,63 €	42.949,26 €
Diekirch	150.213,14 €	156.646,95 €	147.622,72 €	147.488,43 €	137.079,05 €
Erpeldange-sur-Sûre	51.719,06 €	54.232,86 €	54.560,19 €	51.244,53 €	49.081,96 €
Ettelbruck	191.872,14 €	202.532,74 €	201.475,81 €	182.670,91 €	170.065,22 €
Feulen	46.517,06 €	48.227,60 €	47.033,07 €	40.700,47 €	36.531,32 €
Mertzig	48.387,20 €	51.288,20 €	48.241,97 €	44.486,07 €	40.708,08 €
Schieren	43.507,64 €	47.207,40 €	45.710,12 €	40.679,09 €	37.631,54 €
Total	677.721,79 €	717.872,46 €	698.562,01 €	646.823,15 €	601.187,79 €

4.8. Les aides les plus sollicitées

Année	2016	2017	2018	2019	2020	en %
Article						
Argent de poche	28.192,00 €	49.430,04 €	51.410,42 €	54.394,38 €	55.561,76 €	24,20%
TPS	13.101,93 €	22.356,34 €	38.723,57 €	55.156,37 €	41.147,38 €	17,92%
Loyer	59.551,46 €	64.211,50 €	52.919,72 €	72.627,28 €	32.551,72 €	14,18%
Cotisations sociales	18.276,62 €	19.641,00 €	40.864,85 €	38.781,44 €	27.237,05 €	11,86%
Garantie de loyer				18.780,00 €	16.373,95 €	7,13%
Frais d'alimentation	16.716,00 €	22.257,23 €	21.181,41 €	14.298,99 €	11.881,08 €	5,17%
Electricité	17.631,93 €	13.694,05 €	19.191,29 €	11.665,34 €	7.167,04 €	3,12%
TOTAL des 7 articles	153.469,94 €	191.590,16 €	224.291,26 €	265.703,80 €	191.919,98 €	83,59%
TOTAL secours année	215.476,69 €	240.227,27 €	287.492,52 €	323.291,82 €	229.591,33 €	100%
% des 6 articles	71,22%	79,75%	78,02%	82,19%	83,59%	

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 2020, l'Office social Nordstad a été sollicité par 1210 ménages ce qui constitue une diminution de 116 ménages (8,7%) par rapport à l'année précédente.

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	68	77	82	335	30	473	44	37	64	1210
Dont nouveaux dossiers	23	26	13	104	5	165	15	16	16	383
Variation par rapport à 2019	-8	-20	-1	+6	-21	-76	0	+1	+3	-116

6.2 Nationalité du chef du ménage

29,83% de nos clients ont été de nationalité luxembourgeoise. Parmi les clients de nationalité étrangère, il existe une nette prédominance de la population portugaise (31,32% de tous les clients).

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

portugaise	379
luxembourgeoise	361
syrienne	59
capverdienne	56
érythréenne	53
française	44
serbe	22
italienne	22
irakienne	18
allemande	13
afghane	9
macédonienne	8
néerlandaise	5
camerounaise	2
autre	159

6.3 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 (41,15%), d'autre part les couples avec enfant(s) à charge (24,13%) ainsi que les familles monoparentales (19,17%).

Personne isolée	18-25 ans	26-65 ans	plus de 65 ans	Total
	55	383	60	498

Famille monoparentale	232
Couple sans enfant(s) à charge	81
Couple avec enfant(s) à charge	292
Groupe familial	91
Couple 3ième âge	16

6.4 Demandes financières introduites auprès du CA

En 2020, le conseil d'administration de l'Office social a traité 943 demandes en obtention d'une aide financière ou matérielle ce qui constitue une diminution de 20,49% par rapport à l'année précédente (243 demandes en moins).

	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange-sur-Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	TOTAL
Appareil électro-ménager	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
Assurance	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Bon alimentaire	4	13	4	28	5	53	2	3	1	113
Bon pharmaceutique	0	0	0	5	0	14	0	0	0	19
Caution locative	1	0	2	6	0	8	0	1	2	20
Cotisations de l'assurance maladie facultative	1	6	1	9	1	10	1	0	0	29
Décompte de charges locatives	1	0	0	1	0	0	1	0	0	3
Frais de chauffage	2	0	0	2	0	2	0	0	1	7
Frais d'électricité	1	0	1	1	3	10	1	3	3	23
Frais médicaux	0	0	6	5	0	10	0	2	0	23
Loyer (+charges locatives)	5	2	1	17	2	19	1	1	2	50
Secours financier extraordinaire	9	5	3	24	4	9	1	4	0	59
Secours financier mensuel	1	0	9	16	0	19	0	0	0	45
Taxes communales	1	0	0	0	0	6	1	1	0	9
Tiers payant social	17	21	31	150	15	160	7	17	23	441
Traitement orthodontique	1	3	1	1	1	10	0	2	6	25
Verres correcteurs	1	1	0	3	1	6	0	0	0	12
Autre	4	0	4	28	2	20	0	2	2	62
Total	49	51	63	297	34	358	15	36	40	943

Le système du tiers payant social constitue 46,76% des demandes introduites, suivi par l'aide dispensée sous forme de bon d'achat (11,98%).

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.

27 demandes ont été refusées ce qui correspond à 2,86% des demandes.

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

6.5 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	2	5	3	15	0	8	1	0	4	38
FNS:										
-REVIS	8	14	7	39	3	40	6	3	6	126
-Allocation de vie chère	13	24	18	120	7	88	8	6	17	301
-Recouvrement d'une pension alimentaire	0	0	1	1	0	3	1	0	1	7
TOTAL	23	43	29	175	10	139	16	9	28	472
Ministère du Logement										
Fonds du logement	3	10	5	16	2	28	5	3	5	77
Subvention loyer	5	7	7	20	1	50	2	3	6	101
Garantie locative	1	0	0	1	0	2	0	0	0	4
Agence Immobilière sociale	2	1	3	10	0	18	2	1	2	39
Logement social (communal/SNHBM)	4	12	2	57	0	35	7	6	2	125
TOTAL	15	30	17	104	3	133	16	13	15	346
Ministère du Travail										
Reconnaissance de la qualité du salarié handicapé	0	1	2	5	0	10	0	0	3	21
RPGH/RTH	0	1	2	2	0	3	0	0	1	9
Autres demandes à l'ADEM	0	0	0	4	0	4	1	0	1	10
TOTAL	0	2	4	11	0	17	1	0	5	40

	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange-sur-Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	TOTAL
Demandes diverses										
Demande d'admission à l'assurance maladie	3	7	5	18	0	11	2	0	8	54
Demande d'application de l'art. 154 bis	0	1	4	5	0	8	2	0	3	23
Demande en obtention d'une pension	1	4	2	6	0	4	4	0	2	23
Demande d'admission en foyer	0	2	0	8	0	14	0	0	0	24
Demande de gardiennage d'un enfant	1	0	3	6	0	6	0	0	0	16
Demande de prestations de l'assurance dépend.	0	1	2	4	0	2	0	0	2	11
Demande d'une aide matérielle (couches, meubles)	3	1	1	6	3	13	3	0	0	30
Demande d'admission en hébergement d'urgence	0	0	0	11	0	14	0	0	1	26
Demande d'admission à l'épicerie sociale	13	6	39	95	3	61	5	3	30	255
Demande d'admission en maison de soins	1	0	2	4	0	4	0	2	1	14
Demande auprès de l'ONE	1	1	1	1	0	3	0	0	0	7
Demande en obtention d'un bon "cours de langue"	1	9	7	37	2	19	3	3	6	87
TOTAL	24	32	66	201	8	159	19	8	53	570

6.6 Nombre de situations signalées à la Justice

En 2020, 10 situations ont fait l'objet d'un signalement à la Justice, dont 4 concernaient des mineurs en danger, 5 demandes étaient adressées au Juge des Tutelles en vue de l'instauration d'une mesure de protection et 1 situation a été signalée au Parquet Général.

6.7 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...).

6.8 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 2020 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.

6.9 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 2020, 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.

597 demandes ont été avisées favorablement en 2020, ce qui constitue une augmentation de 12,22% par rapport à 2019. En moyenne, le montant de 512,15€ a été attribué par ménage.

Commune	Nombre de demandes accordées	Coût total	Moyenne par ménage
Bettendorf	51	29.445,52 €	577,36 €
Bourscheid	33	16.079,16 €	487,25 €
Colmar-Berg	39	18.163,97 €	465,74 €
Erpeldange-sur-Sûre	29	16.424,59 €	566,36 €
Ettelbruck	355	174.879,44 €	492,62 €
Feulen	31	17.490,43 €	564,20 €
Mertzig	22	12.300,64 €	559,12 €
Schieren	37	20.971,26 €	566,79 €
Total	597	305.755,01€	512,15 €

6.10 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 2020, 62 personnes disposaient d'une adresse de référence à l'Office social Nordstad.

27 adresses de références ont été annulées jusqu'au 31.12.2020 (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 2020, l'ONIS recensait 5249 dossiers actifs pour l'ensemble du pays. À la même époque en 2019, on comptabilisait 5051 dossiers.

¹https://onis.gouvernement.lu/fr/actualites.gouvernement%2Bfr%2Bactualites%2Btoutes_actualites%2Bcommuniqués%2B2018%2B07-juillet%2B11-revis.html

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

7.2. L'année 2020 en chiffres :

Durant l'année 2020, les ARIS compétents pour les 9 communes « Nordstad » ont traité 365 dossiers. Voici la répartition des dossiers par commune :

Commune	Nombre de dossiers 2020 et différence par rapport à 2019
Bettendorf	15 (-3)
Bourscheid	13 (-4)
Colmar-Berg	16 (+5)
Diekirch	131 (+22)
Erpeldange-sur-Sûre	6 (-3)
Ettelbruck	150 (+16)
Feulen	8 (-1)
Mertzig	8 (+2)
Schieren	18 (+4)
Total	365 (+38) = +11,62%

En 2020, 3 assistantes sociales de l'Office social Nordstad avaient la fonction comme ARIS et furent rejoint par 1 assistante sociale nouvellement recrutée. Le service ARIS comprend donc en 2020 4 agents qui travaillent à temps plein.

En général, on peut constater que le nombre de dossiers a augmenté de 38 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 général, il y a moins de nouveaux dossiers pour l'année 2020 que pour 2019. La pandémie du COVID19 avait pour conséquence que beaucoup de bénéficiaires se trouvaient en attente d'une convocation à une réunion accueil ou un premier rendez-vous ARIS.

En 2020, les agents régionaux d'inclusion sociale des communes « Nordstad » ont organisé et géré au total 92 mesures d'activation. Ceci constitue une légère diminution par rapport au nombre de travaux d'utilité collective organisés en 2019, à savoir 109 mesures d'activation.

D'une 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.

De l'autre part, la situation sanitaire avait aussi un impact sur les organismes d'affectation collaborant avec l'ONIS, lesquels offrent les différentes mesures d'activation pour les bénéficiaires du REVIS.

En 2020, 178 bénéficiaires ont été orientés vers une mesure de stabilisation ou de préparation en raison des difficultés mentionnées dans le paragraphe précédent, 15 bénéficiaires ont été dispensés pour des raisons médicales d'ordre physique et psychique, et 10 bénéficiaires ont été orientés vers l'ADEM. 70 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 2020) :

Orientation	N
ADEM	10
Dispense temporaire	15
Mesure de stabilisation ou de préparation	178
Travaux d'utilité collective en cours	92
Travaux d'utilité collective prévue	70
Total	365

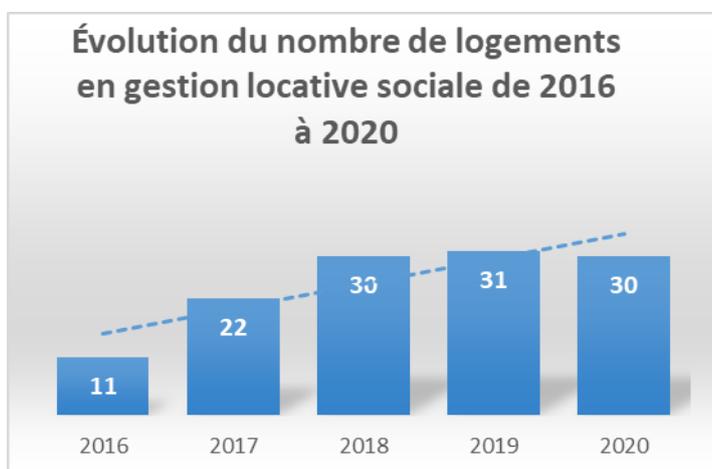
8. Le Service d'Accompagnement, du Logement et du Travail (SALT)

Au cours de l'année 2020, et sous l'impact de la crise sanitaire, il y a eu moins de demandes auprès du service logement. Néanmoins, nous disposons toujours d'un nombre plus élevé de demandes que de logements disponibles.

Ainsi le nombre de ménages inscrits à notre liste d'attente a eu une légère baisse pour atteindre à la fin de l'année 2020 **155 demandes** (235 adultes & 265 enfants) par rapport à 2019 où il y avait **176 demandes**. (251 adultes & 225 enfants). Nous remarquons aussi une augmentation du nombre d'enfants par rapport aux années précédentes. En 2020, nous avons reçus 53 nouvelles demandes. 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 restent multiples: logements insalubres, moisissures, humidité, équipements et infrastructures médiocres, loyers exorbitants, des familles habitant dans une seule pièce, conflits familiaux, conflits de voisinage, des ménages qui ne peuvent pas s'inscrire à la commune où ils vivent, des problèmes de santé et d'accessibilité, et enfin des personnes à la rue ou des ménages entiers en situation de déguerpissement.

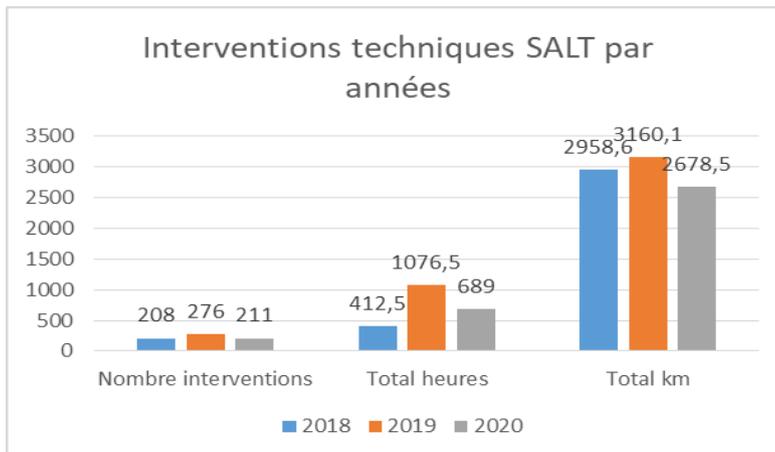


Pour élargir notre offre en logements, nous avons débuté en 2016 notre projet de gestion locative sociale qui consiste à louer des maisons ou appartements à des propriétaires privés afin de les sous-louer à nos clients en attente d'un relogement. Le nombre des logements en gestion locative sociale a augmenté continuellement depuis 2016. Fin 2020, nous avons atteint un total de 30 logements en gestion locative sociale.

Les interventions et problèmes dans nos logements en location sont commencent à augmenter en nombre, et une réorganisation interne de la gestion de maintenance est à planifier pour les années suivantes. Aussi en vue du nombre total des logements qui va continuer à augmenter les années prochaines. 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. A noter que pour l'année 2020, la baisse des interventions techniques s'explique essentiellement à cause des restrictions dues à la crise sanitaire Covid-19.



Les procédures réalisées en 2017, ont bien facilités nos démarches et notre gestion quotidienne dans le service. Jusqu'en 2020, 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.

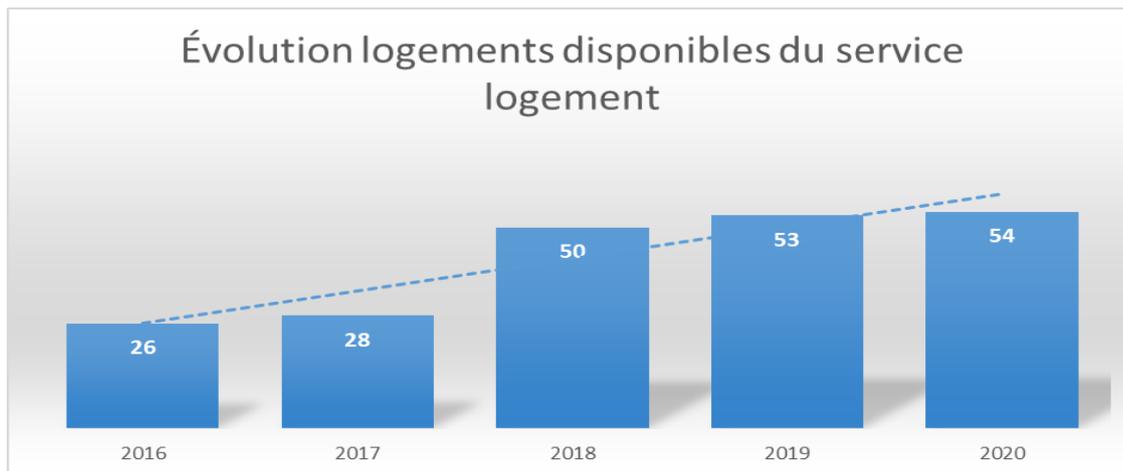
Il faut :

- 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 2020



- 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 : **2** logements (2 appartements)
- 4) **1** maison unifamiliale à Ettelbruck
- 5) **1** maison unifamiliale à Colmar-Berg
- 6) **3** appartements dans une maison communale à Bettendorf
- 7) **1** maison unifamiliale à Mertzig
- 8) **1** maison unifamiliale à Bourscheid
- 9) **3** appartements dans une maison communale à Feulen

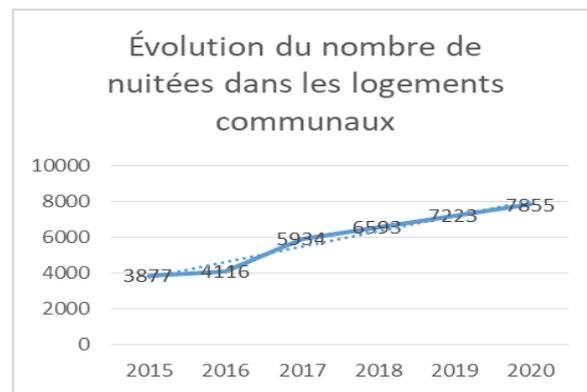
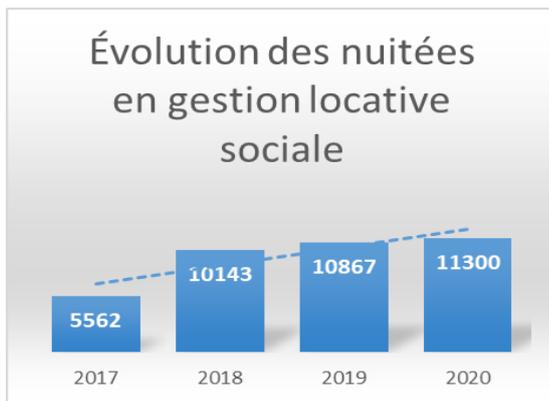
En total : **24 logements communaux disponibles en fin 2020**

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 : **12** logements (3 maisons, 6 appartements, 3 studios)
- 6) Gilsdorf : **2** logements (2 maisons)
- 7) Ingeldorf : **1** logement (1 maison)
- 8) Mertzig : **1** logement (1 appartement)
- 9) Erpeldange : **1** logement (1 maison)
- 10) Bourscheid : **1** logement (1 appartement)
- 11) Burden : **1** logement (1 maison)

En total : **30 logements en « gestion locative sociale » disponibles en fin 2020**

8.6 L'année 2020 en chiffres



En 2020, l'occupation des logements communaux est passée à 7855 nuitées (taux d'occupation annuel de 97,16% 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 11300 nuitées sur 11499 nuitées possibles, ce qui revient à un taux d'occupation de 98,27% en gestion locative sociale. Par rapport à 2019, cette évaluation a été stable.

8.7 Le comité de gérance en 2020

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, du logement et du travail*)

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

Jessica Weber (*assistante sociale*)

Vanessa Bertini (*assistante sociale*)

Elisabeth Klauser (*assistante sociale*)

Contact :

Service d'Accompagnement et du Logement

40, avenue Salentiny

L-9080 ETTTELBRUCK

Tél.: +352 26 81 91 -394

Fax: +352 26 81 91 -390

E-mail: logement@osnos.lu

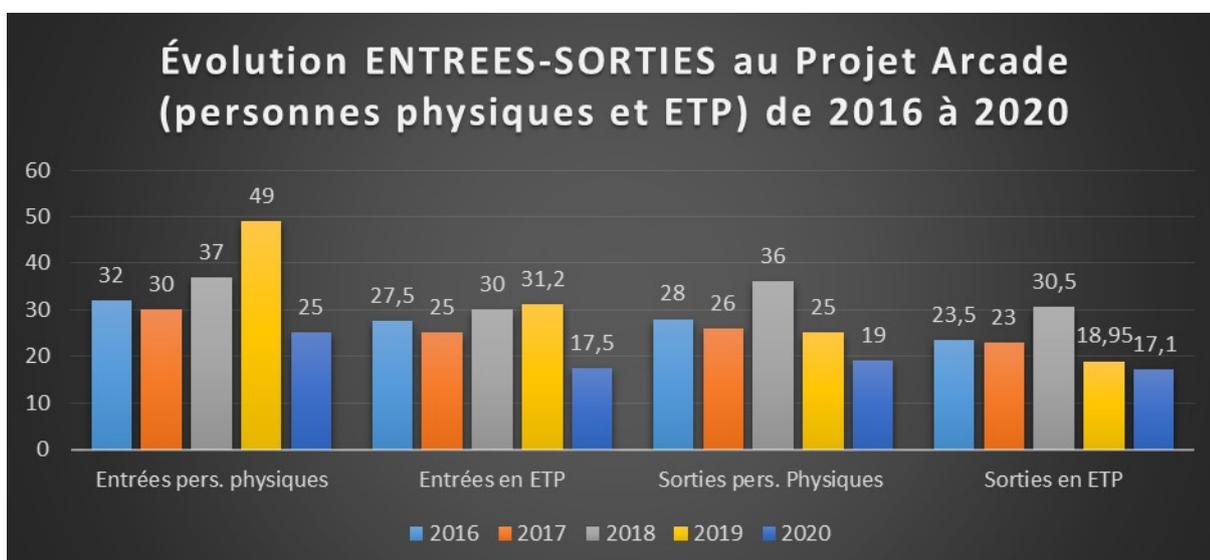
9. Le Projet Arcade

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.

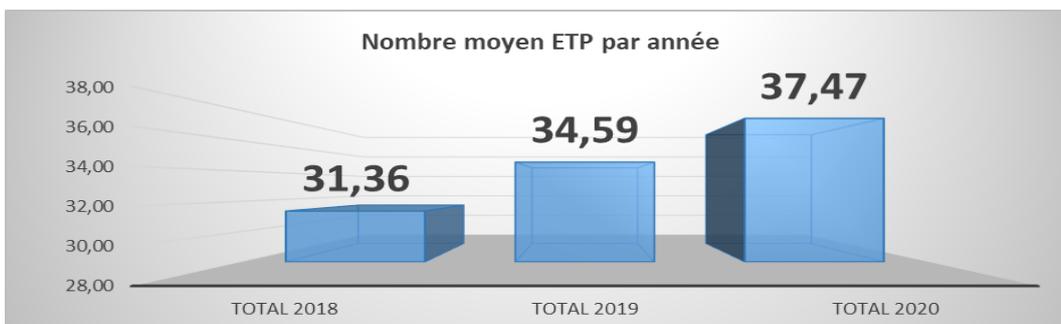


9.1 Les bénéficiaires du Projet ARCADE

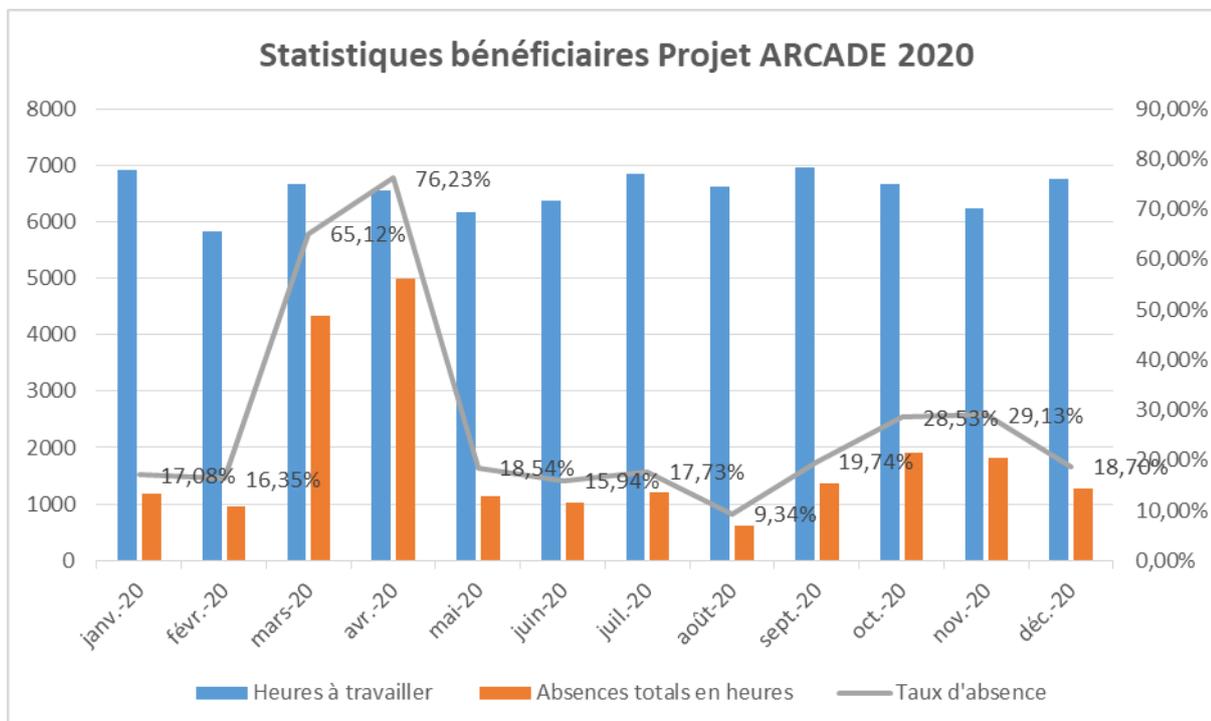
Le Projet Arcade a commencé en janvier 2020 avec un ensemble de 50 bénéficiaires (37,65 ETP). Au cours de l'année 2020, il y a eu 25 nouvelles admissions (17,50 ETP), contre 19 départs (17,1 ETP). Pour l'année 2020, notre convention de collaboration avec le ministère de la famille est restée identique à celle de 2019, à raison de 36 ETP moyenne annuelle de bénéficiaires à encadrer. La diminution des chiffres en 2020 s'explique essentiellement à la crise sanitaire du Coronavirus. Vu les circonstances et la fermeture et dispense du service, les admissions ont été freinés durant le premier semestre.



Néanmoins que la crise sanitaire a fait baisser le nombre absolu de changements au cours de l'année 2020, le nombre moyen d'ETP encadrés reste en progression depuis 2018. Depuis l'année 2020, nous avons atteint la moyenne minimale de 36 ETP à encadrer, de façon continue.



Vue la crise sanitaire, le taux d'absentéisme a aussi fortement augmenté en 2020.



Le taux d'absence total pour 2020 était de 27,75% (par rapport de 21,48% en 2019 et 22,49% en 2018)

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. En 2020 une « Give-Box » a été construite et mise à disposition à la commune (Place conteneurs Stadion). 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 ses actions de sensibilisation à la nature (plantation de haies et d'arbres, mise en place d'un jardin commun avec le camping et d'un sentier nature, entretien d'une zone naturelle réservée). En 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, ou 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 7 personnes (6,25 ETP). A côté du responsable socio-éducatif / responsable de la gestion du Projet Arcade, il y a 6 chefs d'équipes. L'office social Nordstad participe activement au bon déroulement du Projet Arcade par une aide administrative à raison de 1 ETP

René Engel (*Responsable du Projet Arcade / encadrement socio-éducatif*)

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

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

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

Mario Martorana (*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