

# JORES RAPPORT 2021



OFFICE SOCIAL NORDSTAD

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



# 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 (CA)	4
	2.2. Le bureau exécutif (BEX)	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 et du Logement (SAL)	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. Situation familiale	16
	6.3. Nationalité du chef de ménage	16
	6.4. Profil des situations rencontrées	17
	6.5. Demandes financières introduites auprès du C.A.	17
	6.6. Autres demandes	18
	6.7. Les aides matérielles et diverses demandes	19
	6.8. L'action de solidarité « Kannerwonschbam »	20
	6.9. La prime de solidarité 2021	20
	6.10. L'adresse de référence	21
7.	L'AGENT RÉGIONAL D'INCLUSION SOCIALE (ARIS)	22
	7.1. L'agent régional d'inclusion sociale et ses missions	22
	7.2. L'année 2021 en chiffres	23
8.	LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT ET DU LOGEMENT (SAL)	25
	8.1. Objectifs et conditions	26
	8.2. Les objectifs d'une mise à disposition	26
	8.3. Les conditions d'admission	26

8.4. Nos structures de logements communaux existantes en 2021	27
8.5. Nos structures de logements « Gestion locative sociale »	27
8.6. L'année 2021 en chiffres	28
8.7. Le comité de gérance en 2021	28
8.8. Contact	28
9. LE PROJET ARCADE	29
9.1. Les bénéficiaires du projet Arcade	29
9.2. Les travaux	29
9.3. Projets	30
9.4. L'encadrement	31
9.5. Contact	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, alinéa2 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 et du Logement (SAL).
- 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,	déléguée de la commune de Feulen
KOHNER Jacques,	délégué de la commune de Colmar-Berg
KERGER-FABER Françoise,	déléguée de la commune de Diekirch
SCHANNEL-SERRES Suzette,	déléguée de la commune de Bettendorf
BROCHMANN Martine,	déléguée de la commune de Bourscheid
ALMEIDA DE SOUSA Sonia,	déléguée de la commune de Mertzig
SACHSEN-HANFF Joëlle,	déléguée de la commune de Schieren
NOEL Théo,	délégué de la commune d'Erpeldange-sur-Sûre

### 2.2. 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.

#### 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				
<b>Administration</b>					
<b>Convention MIFA 50%, Communes membres 50%</b>					
Delli Zotti Pia	79,0%	CCT SAS			
Lenertz Alain	100%	CCT SAS			
Peusch Danièle	87,5%	Fonctionnaire Communale			
	2,665 ETP				
<b>Convention MIFA 50%, Communes membres 50% / Disposition particulière logement</b>					
Lanners Kyra	50%	CCT SAS			
Noesen Mireille	50%	CCT SAS			
	1 ETP				
<b>Communes membres 100%</b>					
Delli Zotti Pia	8,5%	CCT SAS			
	0,075 ETP				
<b>Service social</b>	<b>Convention MIFA 50%, Communes membres 50%</b>				
Bentz Luc	100%	CCT SAS			
Hamen Martine	100%	CCT SAS			
Millmeister Joëlle	50%	Fonctionnaire Communale			
Philippe Annick	30%	Fonctionnaire d'Etat (=50% - hrs comp pour JZ)			
Schommers Elisa	50%	CCT SAS			
Weber Jessica	50%	CCT SAS			
Winter Malou	50%	Fonctionnaire Communale			
Zenners Josée	70%	Salariée Communale (50% CDI et 8hrs compensation AP)			
	5,0 ETP				
<b>Coordinateur social</b>	<b>Convention MIFA 50%, Communes membres 50%</b>				
Winter Malou	50%	Fonctionnaire Communale			
	0,5 ETP				
<b>Accueil BPI 2021</b>	<b>Convention MIFA 100 %</b>				
Schleich Zoé	100%	CCT SAS		(01.01.2021-31.12.2021)	
	1 ETP				
<b>SAL</b>	<b>Financement Œuvre Grand-Duchesse Charlotte/Recettes SAL</b>				
Weber Jessica	50%	CCT SAS			
Klauser Elisabeth	50%	CCT SAS			
Bertini Vanessa	50%	CCT SAS			
	1,5 ETP				
<b>ARIS</b>	<b>Convention Ministère de la Famille 100%</b>				
Hintgen Vanessa	75%	CCT SAS			
Jones Michelle	50%	CCT SAS			
Ferreira Katia	100%	CCT SAS			
Lorang Anne	100%	CCT SAS			
Disteldorf Laura	100%	CCT SAS			
	4,25 ETP				
<b>Arcade</b>	<b>Convention MIFA / Commune Ettelbruck</b>				
Engel René	100%	CCT SAS			
Hajdaraj Milot	100%	CCT SAS			
Hansen Théo	100%	Ouvrier communal			
Kojic Dalida	75%	CCT SAS			
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			
	7,25 ETP				

L'année 2021 apportait les changements suivants sur le plan personnel de l'Office social Nordstad :

NOUVEAU PERSONNEL:

HAJDARAJ Milot

HINTGEN Vanessa

KOJIC Dalida

SCHLEICH Zoé



## 4. LES COMPTES ANNUELS DES DIFFERENTES STRUCTURES

## 4.1. Le compte annuel général

Compte de résultat au 31/12/2021			
DEPENSES 2021		RECETTES 2021	
<b>Agent régional d'inclusion sociale (ARIS)</b>			
ARIS	382.629,84 €	ARIS	382.629,84 €
<b>Service d'Accompagnement et du Logement (SAL)</b>			
Frais de fonctionnement ancien logement	66.377,69 €	Logement - Loyers	101.236,70 €
Projet SAL	606.126,88 €	Recettes SAL	433.120,73 €
Resultat reporté		Recettes diverses	2.092,06 €
		Don Œuvre	135.919,42 €
		Reprise sur Provision	135,66 €
<b>100 % Communes Membres</b>			
Affaires courantes	2.325,00 €	A facturer aux communes	2.325,00 €
<b>Projet Arcade 100% Commune d'Ettelbruck</b>			
Ordinaire		Participation MIFA	546.442,68 €
Salaires	528.759,46 €	Participation AC Ettelbruck	69.287,91 €
Frais de fonctionnement	88.824,43 €	Recettes diverses	1.853,30 €
<b>Convention MIFA 50 % / 50 % Communes Membres</b>			
Convention 50/50	1.469.275,06 €	Participation MIFA	703.052,09 €
		Participation Communes	703.052,09 €
		Recettes diverses	63.170,88 €
<b>Convention MIFA 100%</b>			
Convention 100%	- €	Participation MIFA	- €
<b>Convention MIFA 100% BPI</b>			
Convention 100%	93.753,90 €	Participation MIFA	93.753,90 €
<b>Total débit</b>	<b>3.238.072,26 €</b>	<b>Total crédit</b>	<b>3.238.072,26 €</b>

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

Dépenses	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Frais de loyer	42.000,00 €	42.000,00 €	42.000,00 €	47.544,00 €	47.544,00 €	47.544,00 €
Frais de fonctionnement	54.846,66 €	66.728,35 €	63.431,87 €	68.564,19 €	68.539,18 €	69.484,77 €
Secours	215.476,42 €	240.227,27 €	292.932,95 €	323.291,82 €	229.591,33 €	201.306,55 €
Jetons et indemnités	11.655,00 €	11.330,00 €	11.070,00 €	11.135,00 €	9.770,00 €	11.460,00 €
Frais de personnel	933.926,63 €	996.982,78 €	1.079.032,28 €	1.057.954,89 €	1.054.394,40 €	1.139.479,74 €
	<b>1.257.904,71 €</b>	<b>1.357.268,40 €</b>	<b>1.488.467,10 €</b>	<b>1.508.489,90 €</b>	<b>1.409.838,91 €</b>	<b>1.469.275,06 €</b>
Recettes	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Recettes diverses	59.694,14 €	63.622,09 €	91.343,09 €	72.744,98 €	54.395,29 €	63.170,88 €
Part Communes	601.187,79 €	646.823,15 €	698.562,01 €	717.872,46 €	677.721,81 €	703.052,09 €
Part MIFA	597.022,78 €	646.823,16 €	698.562,00 €	717.872,46 €	677.721,81 €	703.052,09 €
	<b>1.257.904,71 €</b>	<b>1.357.268,40 €</b>	<b>1.488.467,10 €</b>	<b>1.508.489,90 €</b>	<b>1.409.838,91 €</b>	<b>1.469.275,06 €</b>
Habitants total	29507	30243	30626	30961	31528	32045
Charge par habitant/commune	<b>20,37 €</b>	<b>21,39 €</b>	<b>22,81 €</b>	<b>23,19 €</b>	<b>21,50 €</b>	<b>21,94 €</b>

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

Dépenses	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Frais de personnel	85.465,72 €	111.598,06 €	135.035,47 €	338.488,52 €	372.847,09 €	345.493,03 €
Frais de fonctionnement	1.498,81 €	3.325,29 €	2.926,32 €	33.193,24 €	35.042,65 €	37.136,81 €
	<b>86.964,53 €</b>	<b>114.923,35 €</b>	<b>137.961,79 €</b>	<b>371.681,76 €</b>	<b>407.889,74 €</b>	<b>382.629,84 €</b>
Recettes	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Participation ONIS	86.964,53 €	114.923,35 €	137.961,79 €	371.681,76 €	407.889,74 €	382.629,84 €
	<b>86.964,53 €</b>	<b>114.923,35 €</b>	<b>137.961,79 €</b>	<b>371.681,76 €</b>	<b>407.889,74 €</b>	<b>382.629,84 €</b>

## 4.4. Le projet Arcade

Dépenses	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Frais de personnel	407.868,76 €	412.384,43 €	433.208,46 €	426.803,00 €	432.772,95 €	479.358,82 €	528.759,46 €
Frais de personnel encadré (àpd 2013)	216.375,74 €	230.488,65 €	169.350,68 €	32.686,13 €	0,00 €		
Frais de fonctionnement	61.345,25 €	71.169,78 €	76.224,17 €	77.055,73 €	78.903,92 €	82.431,02 €	88.824,43 €
	<b>685.589,75 €</b>	<b>714.042,86 €</b>	<b>678.783,31 €</b>	<b>536.544,86 €</b>	<b>511.676,87 €</b>	<b>561.789,84 €</b>	<b>617.583,89 €</b>
Recettes	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Participatiopn MIFA	577.095,21 €	605.139,07 €	556.533,26 €	489.980,00 €	451.900,69 €	499.446,84 €	546.442,68 €
Participation Ville d'Ettelbruck	66.655,14 €	70.666,20 €	90.679,12 €	39.342,73 €	59.192,17 €	51.146,32 €	69.287,91 €
Remboursement CNS Personnel encadre (àpd 2013)	36.810,98 €	33.099,09 €	26.604,43 €	2.052,13 €	584,01 €	11.189,18 €	1.853,30 €
Recettes divers	5.028,42 €	5.138,50 €	4.966,50 €	5.170,00 €	0,00 €	7,50 €	
	<b>685.589,75 €</b>	<b>714.042,86 €</b>	<b>678.783,31 €</b>	<b>536.544,86 €</b>	<b>511.676,87 €</b>	<b>561.789,84 €</b>	<b>617.583,89 €</b>

## 4.5. Le Service d'Accompagnement et du Logement (SAL)

Dépenses	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Frais de fonctionnement	45.687,35 €	49.523,55 €	54.953,47 €	53.972,28 €	65.662,00 €	60.905,84 €	66.377,69 €
Divers 100% communes						4.957,50 €	2.325,00 €
Frais de personnel	6.013,06 €	42.025,25 €	80.383,87 €	94.870,69 €	97.874,47 €	125.678,08 €	167.545,78 €
Service d'Accompagnement et du Logement (SAL)		40.911,98 €	210.321,80 €	331.672,35 €	341.763,51 €	360.853,45 €	438.581,10 €
	<b>51.700,41 €</b>	<b>132.460,78 €</b>	<b>345.659,14 €</b>	<b>480.515,32 €</b>	<b>505.299,98 €</b>	<b>552.394,87 €</b>	<b>674.829,57 €</b>
Recettes	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Loyers	67.459,43 €	76.054,60 €	73.332,10 €	91.039,98 €	96.242,05 €	99.516,11 €	101.236,70 €
Recettes SAL (Loyers et avances charges)		30.211,00 €	166.370,10 €	316.300,98 €	367.457,15 €	363.984,15 €	433.120,73 €
Remboursement CNS		243,25 €	939,97 €	516,07 €		2.152,86 €	1.618,93 €
Divers 100% communes						4.957,50 €	2.325,00 €
Prestations Lavoir / DON	1.285,00 €	1.499,00 €	1.067,00 €				35,00 €
Don Œuvre			118.815,50 €	139.623,50 €	141.574,23 €	142.422,19 €	135.919,42 €
Indemnités d'assurances			524,25 €	348,72 €	590,76 €		438,13 €
	<b>68.744,43 €</b>	<b>108.007,85 €</b>	<b>361.048,92 €</b>	<b>547.829,25 €</b>	<b>605.864,19 €</b>	<b>613.032,81 €</b>	<b>674.693,91 €</b>

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

Dépenses	2018	2019	2020	2021
Frais de personnel	24.452,57 €	46.095,58 €	0,00 €	93.753,90 €
	<b>24.452,57 €</b>	<b>46.095,58 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>93.753,90 €</b>
Recettes	2018	2019	2020	2021
Participation MIFA	24.452,57 €	46.095,85 €	0,00 €	93.753,90 €
	<b>24.452,57 €</b>	<b>46.095,85 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>93.753,90 €</b>

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

	2021	2020	2019	2018	2017
Bettendorf	63.778,20 €	61.413,70 €	65.408,68 €	62.794,40 €	56.869,45 €
Bourscheid	37.692,10 €	37.080,38 €	40.900,71 €	41.513,19 €	37.449,57 €
Colmar-Berg	48.091,44 €	47.011,47 €	51.427,32 €	49.610,54 €	45.234,63 €
Diekirch	154.498,14 €	150.213,14 €	156.646,95 €	147.622,72 €	147.488,43 €
Erpeldange-sur-Sûre	54.453,90 €	51.719,06 €	54.232,86 €	54.560,19 €	51.244,53 €
Ettelbruck	200.702,78 €	191.872,14 €	202.532,74 €	201.475,81 €	182.670,91 €
Feulen	48.793,50 €	46.517,06 €	48.227,60 €	47.033,07 €	40.700,47 €
Mertzig	50.307,34 €	48.387,20 €	51.288,20 €	48.241,97 €	44.486,07 €
Schieren	44.734,69 €	43.507,64 €	47.207,40 €	45.710,12 €	40.679,09 €
<b>Total</b>	<b>703.052,09 €</b>	<b>677.721,79 €</b>	<b>717.872,46 €</b>	<b>698.562,01 €</b>	<b>646.823,15 €</b>

## 4.8. Les aides les plus sollicitées

Année	2017	2018	2019	2020	2021	en %
<b>Argent de poche</b>	49.430,04 €	51.410,42 €	54.394,38 €	55.561,76 €	<b>51.096,86 €</b>	<b>25,38%</b>
<b>TPS</b>	22.356,34 €	38.723,57 €	55.156,37 €	41.147,38 €	<b>40.357,16 €</b>	<b>20,05%</b>
<b>Cotisations sociales</b>	19.641,00 €	40.864,85 €	38.781,44 €	27.237,05 €	<b>39.111,44 €</b>	<b>19,43%</b>
<b>Loyer</b>	64.211,50 €	52.919,72 €	72.627,28 €	32.551,72 €	<b>20.161,75 €</b>	<b>10,02%</b>
<b>Garantie de loyer</b>			18.780,00 €	16.373,95 €	<b>9.816,00 €</b>	<b>4,88%</b>
<b>Frais d'alimentation</b>	22.257,23 €	21.181,41 €	14.298,99 €	11.881,08 €	<b>9.496,12 €</b>	<b>4,72%</b>
<b>Dentiste</b>					<b>5.514,96 €</b>	<b>2,74%</b>
<b>Electricité</b>	13.694,05 €	19.191,29 €	11.665,34 €	7.167,04 €	<b>4.362,17 €</b>	<b>2,17%</b>
<b>TOTAL des 8 articles</b>	142.160,12 €	172.880,84 €	211.309,42 €	136.358,22 €	<b>179.916,46 €</b>	<b>89,37%</b>
<b>TOTAL secours année</b>	240.227,27 €	287.492,52 €	323.291,82 €	229.591,33 €	<b>201.306,55 €</b>	<b>100%</b>
<b>% des 8 articles</b>	<b>79,75%</b>	<b>78,02%</b>	<b>65,36%</b>	<b>59,39%</b>	<b>89,37%</b>	

## 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

Nous tenons à préciser que les chiffres recueillis depuis l'année 2021 se font exclusivement par le logiciel mis à disposition par le syndicat intercommunal de gestion informatique au Luxembourg.

Au cours de l'année 2021, le service « aide sociale » de l'Office social a été sollicité par 1554 ménages, ce qui constitue une augmentation de 344 ménages (28%) par rapport à l'année précédente. En date du 31.12.2021, 1485 des 1554 ménages faisaient encore partie de notre secteur. 190 ménages étaient bénéficiaires de protection internationale, ce qui correspond à 12,22% des ménages.

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

### 6.1. Nombre de dossiers par commune

	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange/Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	TOTAL
<b>Dossiers</b>										
Nombre de dossiers au 31.12.2021	110	88	87	356	64	613	57	48	62	<b>1485</b>
Dont bénéficiaires de protection internationale	4	24	9	95	5	42	2	2	7	<b>190</b>

Jusqu'en 2020, le profil des situations rencontrées, c'est-à-dire le nombre de personnes isolées, de couples sans et avec enfants à charge et de monoparentaux a toujours été examiné et non pas l'état civil du « chef de ménage ».

L'année 2022 nous permettra de comparer les données avec celles de l'année 2021.



## 6.2. Situation familiale

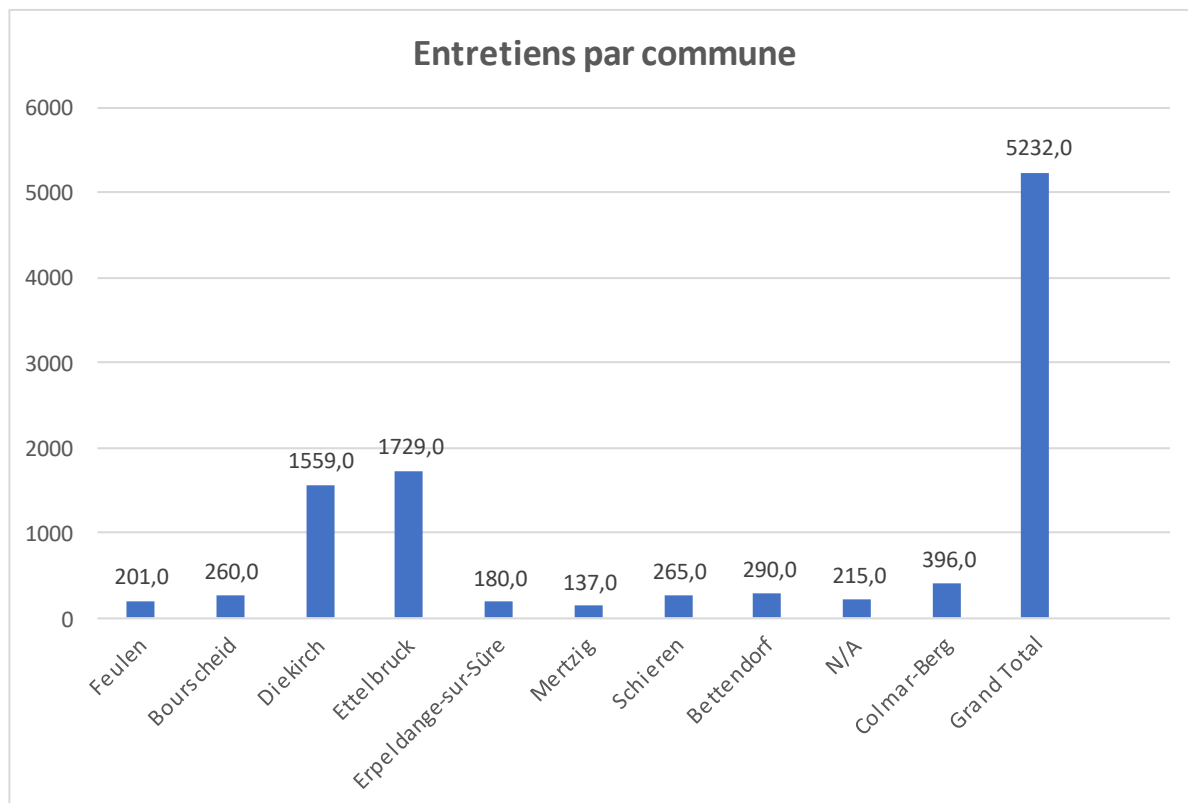
Situation familiale	TOTAL
Célibataire	518
Divorcé(e)	301
Marié(e)	544
Pacsé(e)	19
Séparé(e)	6
Veuf/veuve	63
Non renseigné	103

## 6.3. Nationalité du chef de ménage

Nationalité	TOTAL
luxembourgeoise	481
portugaise	439
érythréenne	63
syrienne	63
capverdienne	61
italienne	50
française	43
belge	31
espagnole	21
iraquienne	21
allemande	20
kosovare	20
serbe	19
Bosnie-Herzégovine	12
néerlandaise	12
roumaine	12
marocaine	11
monténégrine	10
autres	165

30,95% de nos clients ont été de nationalité luxembourgeoise. Parmi les clients de nationalité étrangère, il existe une nette prédominance de la population portugaise (28,25%). Ces chiffres ne diffèrent que très peu de ceux des années précédentes. Au total, 68 nationalités différentes ont consulté nos services en 2021.

#### 6.4. Profil des situations rencontrées



5.232 entretiens avec les clients ont eu lieu, dont la plupart au bureau, mais également au domicile de nos bénéficiaires et en institution.

#### 6.5. Demandes financières introduites auprès du C.A.

L'aide sociale est fournie sous différentes formes :

- L'aide financière (14,90%)
- L'aide matérielle (7,33%)
- Les conseils, information et l'orientation (38,18%)
- Diverses demandes (33,83%)
- Le soutien, la guidance et l'accompagnement social (5,75%)

	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange/Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	Non-attribué	TOTAL
<b>Prestations par Commune</b>											
Aide financière	55	40	83	305	38	356	34	30	59	70	<b>1070</b>
Aide matérielle	31	15	46	196	8	166	13	8	26	18	<b>527</b>
Conseils/Informations/Orientation	171	157	133	635	82	1024	157	97	11	176	<b>2743</b>
Diverses demandes	166	163	196	555	79	880	114	47	142	89	<b>2431</b>
Soutien	15	2	33	92	8	217	9	8	19	10	<b>413</b>
<b>TOTAL</b>	<b>438</b>	<b>377</b>	<b>491</b>	<b>1783</b>	<b>215</b>	<b>2643</b>	<b>327</b>	<b>190</b>	<b>357</b>	<b>363</b>	<b>7184</b>

## 6.6. Autres demandes

Aides financières	TOTAL
Tiers payant social	637
Loyer	32
Aide financière	90
Frais médicaux	18
Cotisations sociales	44
Frais alimentaires	89
Frais optique	8
Frais médicaments	28
Electricité	17
Chauffage	10
Frais dentiste	16
Frais orthodontiques	15
Frais kiné	1
Frais hospitalisation	4
Frais ambulance	3
Caution locative	24
Frais d'agence	3
Charges locatives	6
Assurance maladie compl.	8
Mobilier/électroménager	2
Frais de transport	3
Frais appareil auditif	1
Frais soins à domicile	1
Frais de justice	2
Repas sur roues	1
Garde d'enfants	1
Frais scolaires	4
Soins corporels	1
Taxes communales	1
<b>Total</b>	<b>1070</b>

En 2021, le conseil d'administration de l'Office social a traité 1.070 demandes en obtention d'une aide financière, ce qui constitue une augmentation de 13,47% par rapport à l'année précédente (127 demandes supplémentaires).

Le système du tiers payant social constitue 59,53% des demandes introduites, suivi par le secours financier (8,41%) et le bon alimentaire (8,32%).

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.

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

7 demandes ont été refusées.

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

## 6.7. Les aides matérielles et diverses demandes

L'accès à l'épicerie sociale constitue 71,35% des aides matérielles suivi par les bons pour cours de langue (19,16%).

L'article 7 de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale prévoit que l'office social fournit les conseils et renseignements et effectue les démarches en vue de procurer aux personnes intéressées les mesures sociales et prestations financières auxquelles elles peuvent prétendre en vertu d'autres lois et règlements. Dans ce contexte, 2.431 demandes ont été introduites en faveur des clients.

	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange/Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	Non-attribué	TOTAL
<b>Aides matérielles</b>											
Cours/Formations	3	6	6	44	3	20	5		8	6	101
Accès Epicerie sociale	24	6	36	143	3	123	7	6	17	11	376
Kleederstuff/Vestiaires	1	1	1	3		11	1	2	1	1	22
Mobilier						3					3
Articles pour bébés	3	1	3	6		8					21
Kulturpass		1									1
Chèques services pauvreté					2	1					3
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>15</b>	<b>46</b>	<b>196</b>	<b>8</b>	<b>166</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>527</b>
<b>Une partie des demandes de prestations prévues par la législation sociale et les demandes d'assistance judiciaire</b>											
Allocation de vie chère	11	17	19	60	5	45	12	2	8	9	188
Revenu d'inclusion sociale	22	24	20	86	2	69	13	1	18	8	263
Pensions	1	3	1	7	/	19	1	3	1	1	37
Assistance judiciaire	9	2	3	17	1	12	6	/	1	3	54
Logements sociaux	17	32	31	158	10	90	9	5	21	26	399
Subvention de loyer	15	14	8	40	5	33	3	/	12	4	134
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>92</b>	<b>82</b>	<b>368</b>	<b>23</b>	<b>268</b>	<b>44</b>	<b>11</b>	<b>61</b>	<b>51</b>	<b>1075</b>

## 6.8. Kannerwonschbam 2021

A cette action de solidarité, lancée en 2012 par la Ville d'Ettelbruck en collaboration avec l'Office social Nordstad, ont participé en 2021 toutes les 9 Communes adhérentes à l'Office social Nordstad.

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

Commune	Dons	Dépense	Différence	Chèques distribués
Bettendorf	1.635€	2.799,99€	-1.164,99€	72
Bourscheid	2.165€	1.000,00€	1.165,00€	26
Colmar-Berg	1.460€	717,84€	742,16€	31
Diekirch	3.115€	3.100,00€	15,00€	65
Erpeldange/Sûre	3.125€	1.000,00€	2.125,00€	27
Ettelbruck	7.610€	10.892,11	-3.282,11€	218
Feulen	1.245,60€	1.150,01€	95,59€	28
Mertzig	755€	1.300,00€	-545,00€	29
Schieren	1.735€	998,37€	736,63€	30
<b>Total</b>	<b>22.845,60€</b>	<b>22.958,32€</b>		<b>526</b>

## 6.9. Prime de solidarité 2021

Commune	Nombre de demandes accordées	Coût total	Moyenne par ménage
Bettendorf	58	31.912,12€	550,21€
Bourscheid	33	16.555,52€	501,68€
Colmar-Berg	40	18.515,91€	462,90€
Erpeldange-sur-Sûre	36	16.587,48€	460,76€
Ettelbruck	356	174.479,44€	490,11€
Feulen	31	17.979,13€	579,97€
Mertzig	28	16.230,94€	579,68€
Schieren	43	24.723,37€	574,96€
<b>Total</b>	<b>625</b>	<b>316.983,91€</b>	<b>507,17€</b>

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

En 2021, toutes les communes, sauf celle de Diekirch, qui a continué à appliquer son mode d'attribution en vigueur au cours des années précédentes, se sont ralliées à cette mesure d'aide supplémentaire en faveur de leurs citoyens et citoyennes.

625 demandes ont été avisées favorablement, ce qui constitue une augmentation de 4.7% par rapport à l'année 2020. En moyenne, le montant de 507,17€ a été attribué par ménage.

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

Au cours de l'année 2021, 51 personnes disposaient d'une telle adresse de référence à l'Office social Nordstad. 22 adresses de référence ont été annulées jusqu'au 31.12.2021 (annulation par enregistrement régularisé, pour cause de décès ou par radiation).

## 7. Agent régional d'Inclusion sociale

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

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

Depuis 1992, l'Office social Ettelbruck 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 2021, l'ONIS recensait 5483 dossiers actifs pour l'ensemble du pays. À la même époque en 2020, on comptabilisait 5249 dossiers.

---

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

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

## 7.2. L'année 2021 en chiffres :

Durant l'année 2021, les ARIS compétents pour les 9 communes « Nordstad » ont traité 415 dossiers. Voici la répartition des dossiers par commune :

Commune	Nombre de dossiers 2021 et différence par rapport à 2020
Bettendorf	19 (+4)
Bourscheid	19 (+6)
Colmar-Berg	15 (-1)
Diekirch	163(+32)
Erpeldange-sur-Sûre	8(+2)
Ettelbruck	164(+14)
Feulen	9(+1)
Mertzig	6(-2)
Schieren	12(-6)
<b>Total</b>	<b>415 (+50) = +13,7%</b>

Début 2021, 4 assistantes sociales de l'Office social Nordstad avaient la fonction comme ARIS. En mars 2021, une assistante sociale a été dispensée, une nouvelle assistante sociale a été engagée en novembre 2021. En décembre 2021, le service comptait 4 assistantes sociales engagées à temps plein.

En décembre 2021, nous comptons 415 dossiers. En comparant l'année 2020(365 dossiers) avec l'année 2021, nous constatons une hausse de 13,7% de dossiers traités.

En se référant au tableau ci-dessus, nous pouvons constater une croissance plus importante dans les communes Diekirch et Ettelbruck. 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 décembre 2021, les agents régionaux d'inclusion sociale des communes « Nordstad » comptent au total 89 mesures d'activation. Ceci constitue une légère diminution par rapport au nombre de travaux d'utilité collective organisés en 2020, à savoir 92 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 2021, 180 bénéficiaires ont été orientés vers une mesure de stabilisation ou de préparation en raison des difficultés mentionnées dans le paragraphe précédent, 16 bénéficiaires ont été dispensés pour des raisons médicales d'ordre physique et psychique, et 8 bénéficiaires ont été orientés vers l'ADEM. 122 bénéficiaires ont été orientés vers une mesure d'activation dont 89 bénéficiaires étaient engagés dans un contrat « travail d'utilité collective ». 33 bénéficiaires ont été en attente d'une mesure adaptée à leur situation.

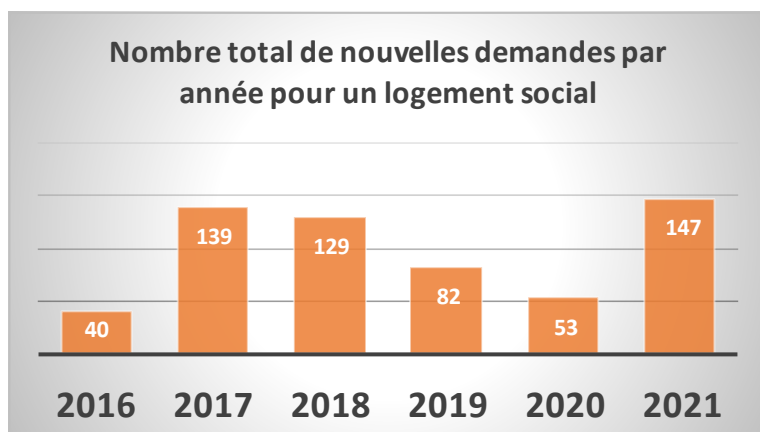


Tableau récapitulatif du nombre de dossiers par orientation (chiffres de décembre 2021) :

<b>Orientation</b>	<b>N</b>
ADEM	8
Dispense temporaire	16
Mesure de stabilisation ou de préparation	180
Travaux d'utilité collective en cours	89
Travaux d'utilité collective prévue	122
<b>Total</b>	<b>415</b>

## 8. Le Service d'Accompagnement et du Logement (SAL)

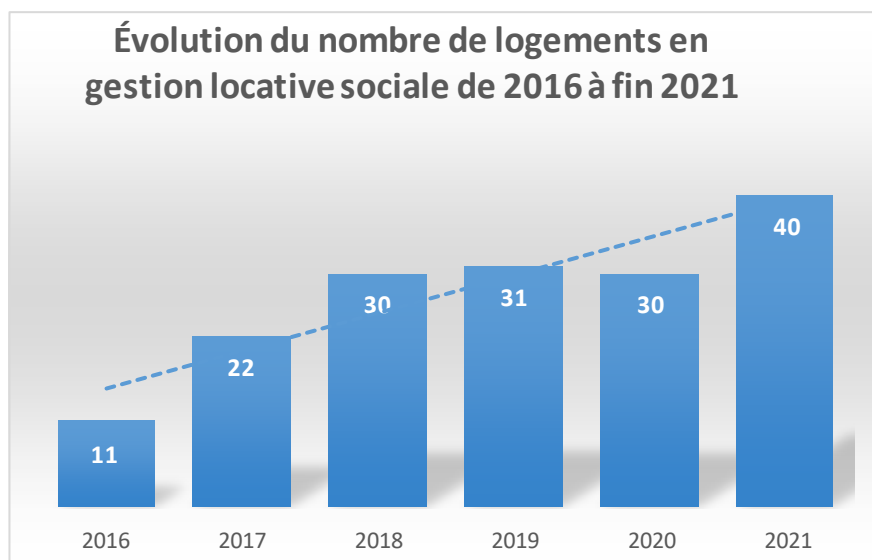
Au cours de l'année 2021, nous disposons d'un nombre plus élevé de demandes que de logements disponibles.



Ainsi, en 2021, **147 ménages** ont déposé une demande par rapport à **53 demandes** en 2020. En 2019 il y avait **82 demandes**. Cette baisse des demandes trouve son origine dans l'impact de la crise sanitaire. Néanmoins, pour l'année 2021, nous remarquons à nouveau une forte hausse de nouvelles demandes.

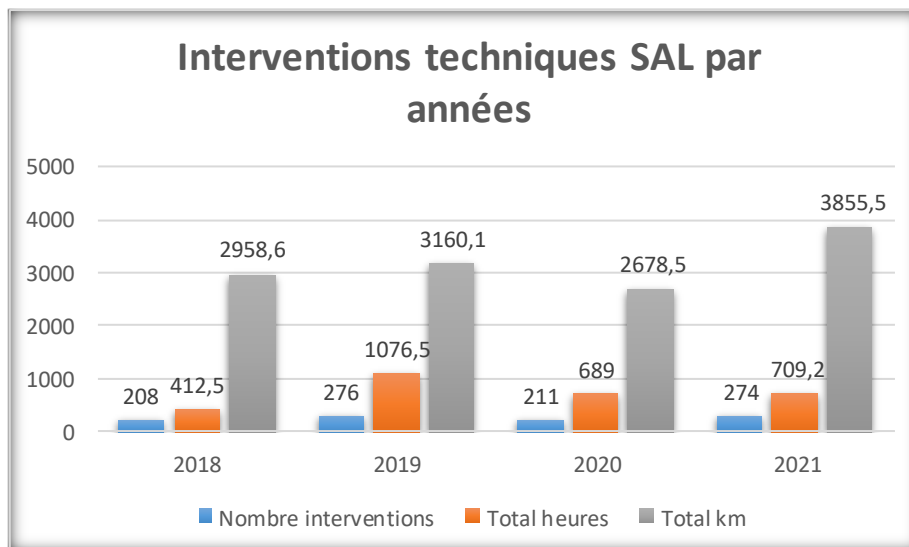
La grande majorité des demandes pour un logement ont été introduites par les assistants sociaux de l'OSNOS ou le SAL lui-même.

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 2021, nous avons atteint un total de 40 logements en gestion locative sociale.

A noter que lors du CA en date du 19 juillet 2021, les membres du CA ont voté pour une professionnalisation du SAL. La nouvelle structure du service se compose d'un coordinateur (0,5 ETP), de 3 assistants sociaux (0,5 ETP), d'un agent administratif (1 ETP) et d'un agent technique (1 ETP) lequel s'occupe de tous les interventions techniques dans les logements.



Le nombre de notre parc en logements communaux sociaux a augmenté à 24. 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 au cours des années 2022 & 2023.

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.

### 8.1. Objectifs et conditions

La création du Service d'Accompagnement et du Logement est une réaction face à une demande accrue de logements à des prix abordables. Nos services vont bien au-delà d'une simple mise à disposition d'un logement à coût modéré. Nous accompagnons nos clients à travers des périodes difficiles (incapacité de trouver un logement adapté, logement insalubre, déguerpissement, finances instables, difficultés relationnelles, situation familiale précaire etc.) et élaborons ensemble un projet pour le futur. 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 2021

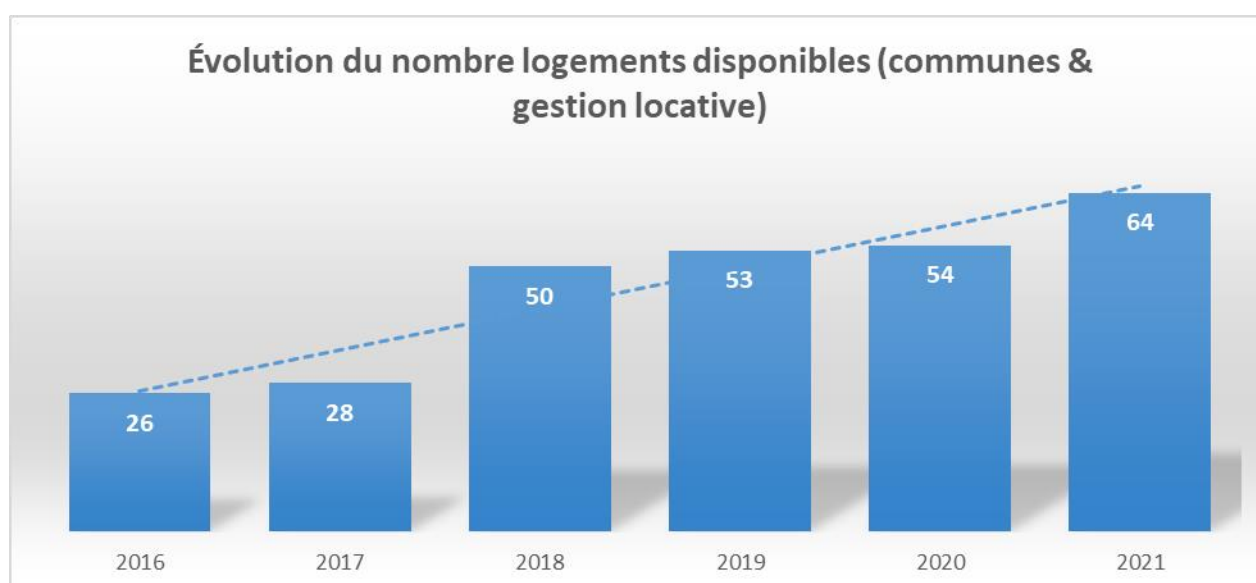
- 1) Parc locatif "Um Schiltzeneck" Ettelbruck: **9** logements (3 appartements; 5 studios; 1 chambre d'urgence).
- 2) Les maisons "Ennert dem Béichen" (Impasses) Ettelbruck : **3** logements (3 maisonnettes)
- 3) "D'Schréideschhaus" Ettelbruck : **2** logements (2 appartements)
- 4) **1** maison unifamiliale 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 2021**

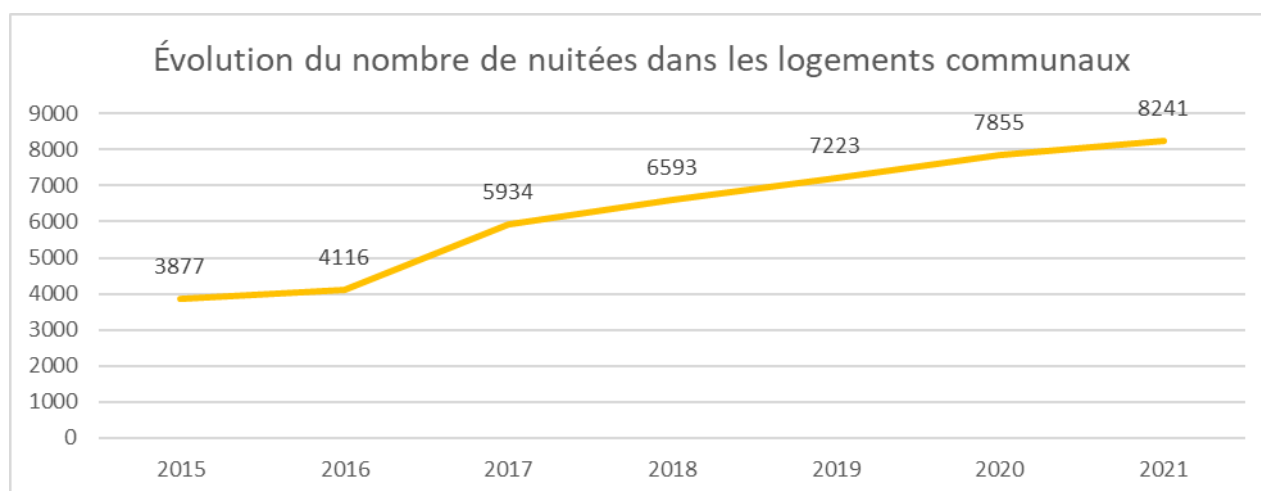
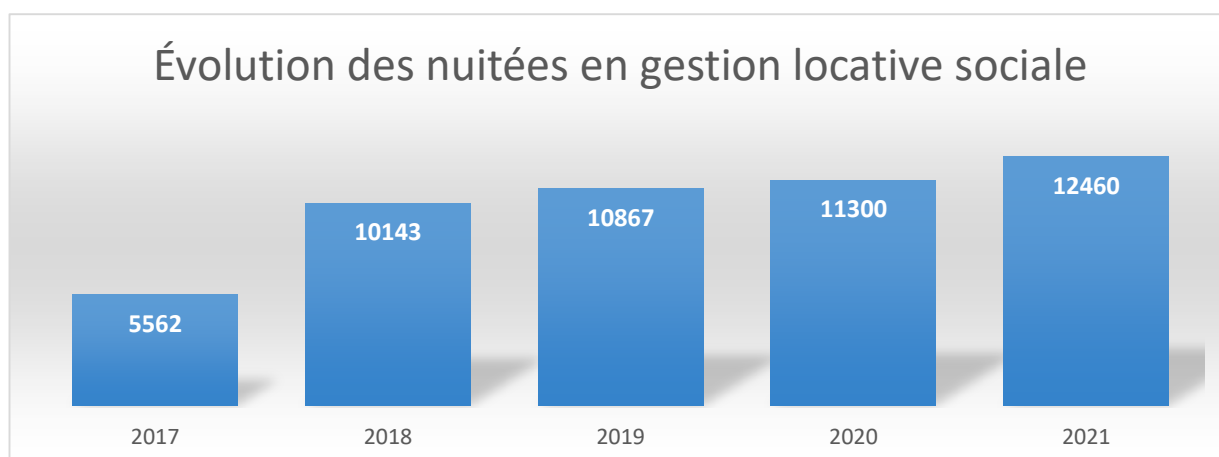
#### 8.5. Nos structures de logements « Gestion locative sociale »

- 1) Diekirch : **6** logements (4 Studios, 3 appartements)
- 2) Colmar-Berg : **3** logements (2 appartements, 1 grand studio)
- 3) Warken : **3** logements (1 Maison, 1 Studio, 1 appartement)
- 4) Schieren : **1** logement (1 appartement)
- 5) Ettelbruck : **15** logements (3 Maisons, 9 appartements, 3 studios)
- 6) Gilsdorf : **2** logements (2 Maisons)
- 7) Ingeldorf : **3** logements (3 Maisons)
- 8) Mertzig : **3** logements (1 Maison, 1 Duplex, 1 Maisonnette)
- 9) Erpeldange : **1** logement (1 Maison, 1 appartement)
- 10) Bourscheid : **1** logement (1 appartement)
- 11) Moestroff : **1** logement (1 appartement)
- 12) Burden : **1** logement (1 Maison)

En total : **40 logements en « gestion locative sociale » disponibles en fin 2021**



## 8.6. L'année 2021 en chiffres



En 2021, l'occupation des logements communaux est passée à 8241 nuitées (taux d'occupation annuel de 98,17% 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 12460 nuitées sur 12956 nuitées possibles, ce qui revient à un taux d'occupation de 96,17% en gestion locative sociale.

## 8.7. Le comité de gérance en 2021

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 et du logement*)

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

**Jessica Weber** (*assistante sociale*)

**Vanessa Bertini** (*assistante sociale*)

**Elisabeth Klauser** (*assistante sociale*)

## 8.8. Contact :

Service d'Accompagnement et du Logement

40, avenue Salentyng

L-9080 ETTTELBRUCK

Tél.: +352 26 81 91 -394

Fax: +352 26 81 91 -390

E-mail: [logement@osnos.lu](mailto:logement@osnos.lu)

## 9. Le Projet Arcade

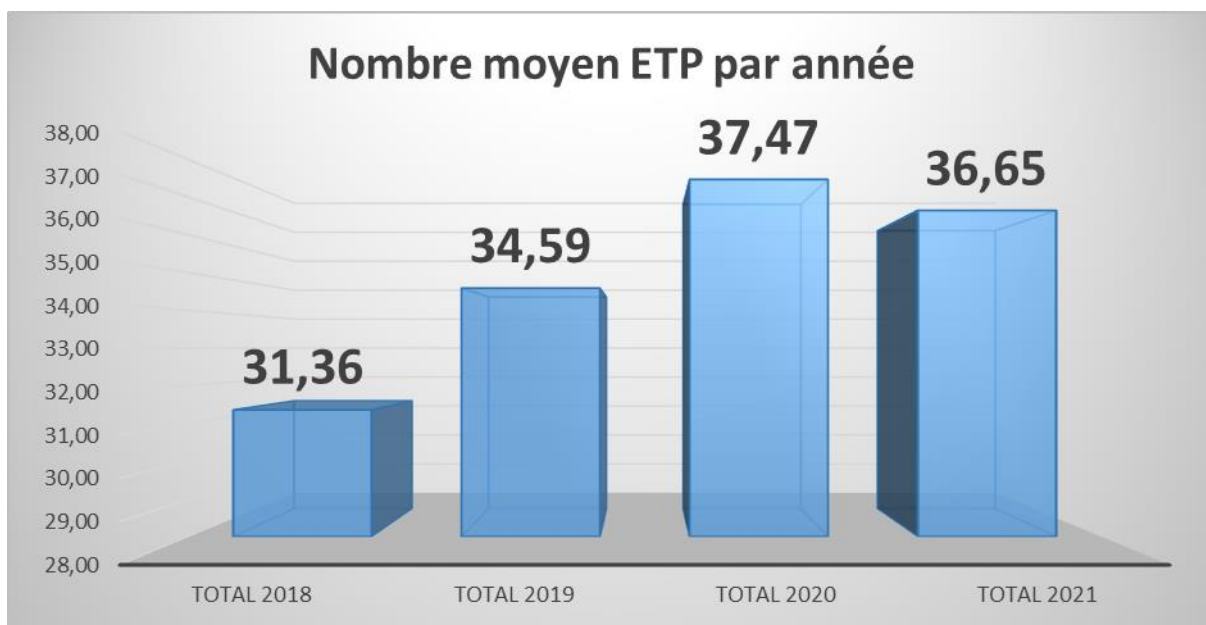
Le « Projet Arcade » se définit comme une structure qui assure l'encadrement par le travail et l'accompagnement d'équipes d'ouvriers en affectation temporaire conformément à la loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale. Initiée par l'ancien Office social Ettelbruck en 1995,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



### 9.1. Les bénéficiaires du Projet Arcade

Le projet Arcade a commencé en janvier 2021 avec un ensemble de 44 bénéficiaires (37,55 ETP). Au cours de l'année 2021, il y a eu 27 nouvelles admissions (19,30 ETP), contre 25 départs (19 ETP). Pour l'année 2021, notre convention de collaboration avec le ministère de la famille est restée identique à celle de 2020, à raison de 36 ETP moyenne annuelle de bénéficiaires à encadrer. La diminution des chiffres en 2021 s'explique essentiellement à la crise sanitaire du Coronavirus et aux conditions du site actuel qui n'admet pas d'encadrer davantage de bénéficiaires.

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



### 9.2. Les travaux

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

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 2021 un nouveau service a été créé. Il s'agit du ramassage de feuilles mortes. Le principe de ce nouveau service est le même que le service de déneigement déjà en cours depuis quelques années.





Mais aussi des travaux de gros œuvre ou de nettoyage sont réalisés pour le compte de la commune. En 2021, nous avons construit 50 nouvelles poubelles pour l'ensemble du territoire 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).

En 2021, le projet Arcade a aussi aidé de façon active après les fortes inondations au cours du mois de juillet. Pendant plusieurs semaines, nous avons aidé à nettoyer, enlever les débris et rétablir les endroits concernés.

En 2021, on a aussi travaillé dans le cadre du réaménagement d'immeubles achetés par la commune d'Ettelbruck. Nous avons aidé ainsi à aménager un magasin en plein centre d'Ettelbruck, la maison Leweck, des travaux de gros œuvres auprès de la maison Brill et endéans l'immeuble du projet Hariko.



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



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 2021, nous avons en plus aidé la commune

lors de la journée de l'arbre.



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

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



#### 9.4. L'encadrement

L'encadrement des bénéficiaires du projet Arcade est assuré par une équipe de 7 personnes (6,2 ETP). A côté du responsable socio-éducatif / responsable de la gestion du projet, il y a 6 chefs d'équipes.

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

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

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

**Mario Martorana** (*Ouvrier encadrant / Chef d'équipe*)

**Milot Hajdaraj** (*Peintre Décorateur / Chef d'équipe*)

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

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

#### 9.5. Contact

Projet Arcade

12, rue de l'Arcade B.P. 78

L-9001 ETTELBRUCK

Tél.: +352 26 81 91 -384

Fax: +352 81 08 63

E-mail: [rene.engel@osnos.lu](mailto:rene.engel@osnos.lu)