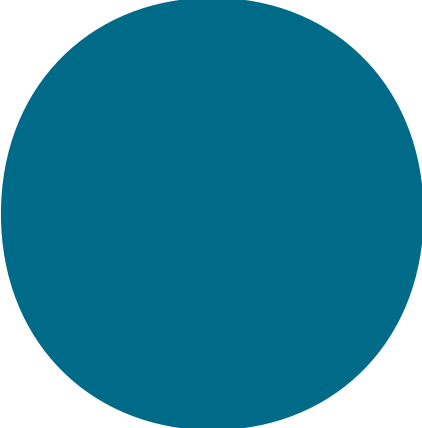
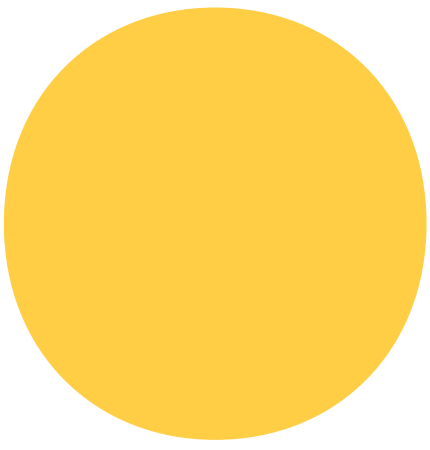




JORES RAPPORT 2024



OFFICE
 SOCIAL
NORDSTAD

TABLE DES MATIÈRES

1. LES BASES LÉGALES 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 DISPOSITIONS PRIORITAIRES DE LA LÉGISLATION	8
4.1. L'Office social	8
4.2. Le droit à l'aide sociale	8
4.3. Les modalités	8
4.4. Le dépôt de la demande	8
4.5. La décision du conseil d'administration	9
4.6. Le droit de recours	9
5. LE SERVICE « AIDE SOCIALE »	10
5.1. Le nombre de dossiers par commune	10
5.2. L'âge des bénéficiaires de 2021 à 2024	11
5.3. La situation familiale	11
5.4. La nationalité	12
5.5. Les entretiens par commune	12
5.6. L'aide sociale	13
5.7. L'aide financière	14
5.8. Les aides matérielles	14
5.9. Les diverses demandes	15
5.10. Kannerwonschbam 2024	16
5.11. La prime de solidarité 2024	16
5.12. L'adresse de référence	17
6. L'AGENT RÉGIONAL D'INCLUSION SOCIALE (ARIS)	18
6.1. L'agent régional d'inclusion sociale et ses missions	18
6.2. L'année 2024 en chiffres	19
7. LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT ET DU LOGEMENT (SAL)	20
7.1. Les objectifs	20
7.2. Les conditions d'admission	20
7.3. Evolution du nombre de demandes et de logements disponibles	20
7.3.1. Nos structures de logements communaux existantes en 2024	21
7.3.2. Nos logements en « Gestion locative sociale »	21
7.4. Le volet technique	22
8. LE PROJET ARCADE	23
8.1. Les bénéficiaires du Projet Arcade	23
8.2. Les travaux	24
8.3. Les projets	25
8.4. L'encadrement	26

1

LES BASES LÉGALES DE FONCTIONNEMENT

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

1.1. Les lois et règlements

- La loi communale du 13 décembre 1988
- Le règlement grand-ducal modifié du 16 novembre 1998
- La loi du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale
- La loi du 18 décembre 2009 portant sur l'aide sociale
- Le règlement grand-ducal du 8 novembre 2010 portant exécution de la loi précitée
- La convention relative à la gestion locative sociale signée avec le ministère du Logement, lequel participe aux frais de fonctionnement de notre service d'Accompagnement et du Logement (SAL).
- La convention relative à l'accueil de bénéficiaires de protection internationale (BPI) avec le ministère de la Famille.

1.2. Les conventions

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

1.3. Les règlements internes

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

L'ADMINISTRATION DE L'OFFICE SOCIAL NORDSTAD

2.1. Le conseil d'administration (CA)

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

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

2.2. Le bureau exécutif (BEX)

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

Le président du CA

Le conseil d'administration, dans sa séance du 10 janvier 2011, a élu M. Jean Feith comme président de l'Office social Nordstad. Il a été confirmé dans la position de président par le CA dans les séances du 16 janvier 2017 et du 12 décembre 2022.

Le secrétaire

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

Les membres du conseil d'administration

FEITH Jean

Délégué de la commune d'Ettelbruck

GARA Opalia

Déléguée de la commune de Feulen

KOHNER Jacques

Délégué de la commune de Colmar-Berg

KERGER-FABER Françoise

Déléguée de la commune de Diekirch

FINCK Yasmine

Déléguée de la commune de Bettendorf

BROCHMANN Martine

Déléguée de la commune de Bourscheid

ALMEIDA DE SOUSA Sonia

Déléguée de la commune de Mertzig

SACHSEN-HANFF Joëlle

Déléguée de la commune de Schieren

NOEL Théo

Délégué de la commune d'Erpeldange-sur-Sûre

2.3. Le département administratif

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

A. en administration :

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

B. en département comptabilité :

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

C. en département des ressources humaines :

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

D. et en département logement :

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

3

LE PERSONNEL DE L'OFFICE SOCIAL

Relevé du personnel par convention

Administration**Convention MIFA 50 %, communes membres 50 %**

Delli Zotti Pia	100 %	CCT SAS
Lenertz Alain	100 %	CCT SAS
Lanners Kyra	100 %	CCT SAS
Peusch Danièle	75 %	Fonctionnaire communale
3,75 ETP		

Communes membres 100 %

Delli Carpini Barbara	100 %	CCT SAS
1 ETP		

Service social**Convention MIFA 50 %, communes membres 50 %**

Bentz Luc	100 %	CCT SAS
Millmeister Joëlle	50 %	Fonctionnaire communale
Philippe Annick	50 %	Fonctionnaire d'état
Rehlinger Liz	100 %	CCT SAS
Schommers Elisa	50 %	CCT SAS
Weber Jessica	60 %	CCT SAS
Winter Malou	100 %	Fonctionnaire communale
Zenners Josée	50 %	Salariée communale
Schleich Zoé	100 %	CCT SAS
Bichler Melissa	50 %	CCT SAS
NN	100 %	CCT SAS
8,6 ETP		

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

Klauser Elisabeth	50 %	CCT SAS
Jung Sarah	80 %	CCT SAS
Bertini Vanessa	50 %	CCT SAS
Wildgen Conny	70 %	CCT SAS
Hajdaraj Milot	100 %	CCT SAS
3,5 ETP		

Relevé du personnel par convention

Communes membres 100 %

Sousa da Cruz Arykson	100 %	CCT SAS
	1 ETP	

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

Noesen Mireille	100 %	CCT SAS
	1 ETP	

Aris

Convention Ministère de la Famille 100 %

Marques Kelly	100 %	CCT SAS
Ferreira Katia	100 %	CCT SAS
Martins Jessica	100 %	CCT SAS
Ney Sarah	70 %	CCT SAS
Disteldorff Laura	100 %	CCT SAS
	4,7 ETP	

Arcade

Convention MIFA / commune Ettelbruck

Engel René	100 %	CCT SAS
Ansay Claude	100 %	CCT SAS
Hansen Théo	100 %	Ouvrier communal
Kojic Dalida	75 %	CCT SAS
Thull Sabrina	50 %	CCT SAS
Ludivig Tom	50 %	CCT SAS
Halfpapp David	100 %	CCT SAS
Delperdange Steven	50 %	CCT SAS
Kreins Viviane	100 %	CCT SAS
Kirsten Jens-Jörg	100 %	CCT SAS
	8,25 ETP	

4

LES DISPOSITIONS PRIORITAIRES DE LA LÉGISLATION

La base du fonctionnement d'un office social est la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale, laquelle est entrée en vigueur en date du 1^{er} janvier 2011.

4.1. L'Office social régional

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

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

4.2. Le droit à l'aide sociale

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

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

4.3. Les modalités

Le bénéficiaire 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 des procédures et sur les droits auxquels il peut prétendre.

4.4. Le dépôt de la demande

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

4.5. La décision du conseil d'administration

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

4.6. Le droit de recours

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

5

LE SERVICE « AIDE SOCIALE »

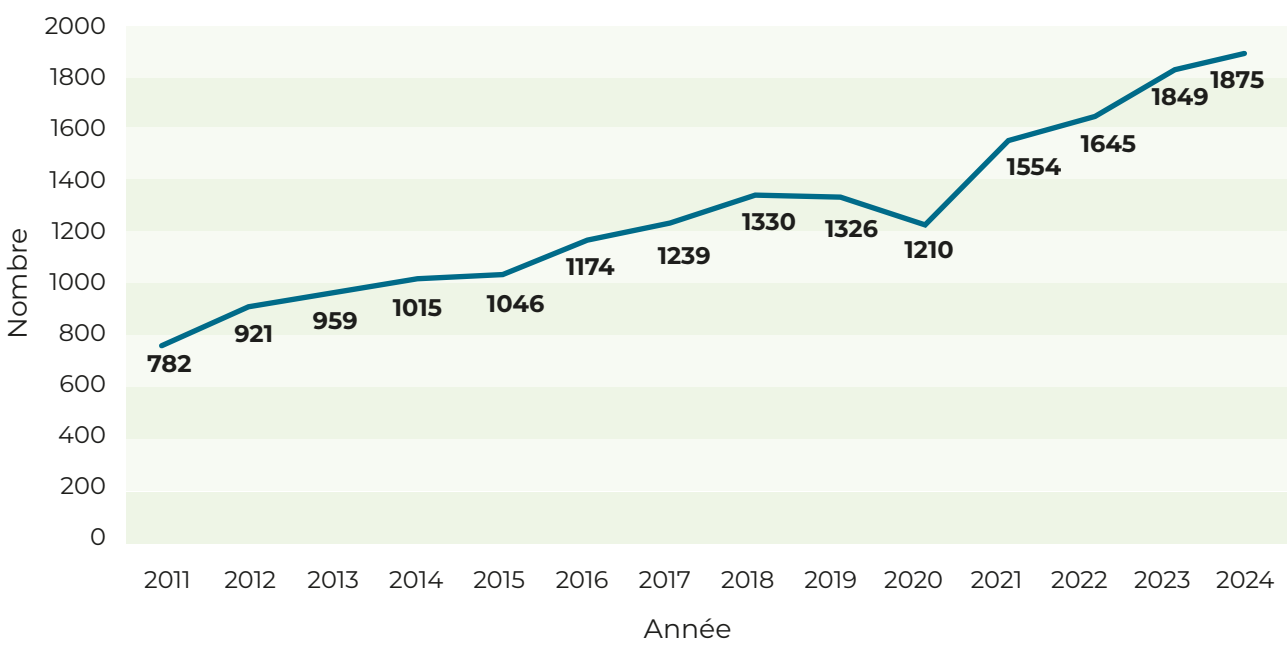
Au cours de l'année 2024, le service « Aide sociale » de l'Office social a été sollicité par 1.875 ménages, ce qui constitue une augmentation de 26 ménages (1,40 %) par rapport à l'année précédente. En date du 31.12.2024, 1735 des 1875 ménages faisaient encore partie de notre secteur.

L'aide fournie consiste dans une prise en charge globale du bénéficiaire, avec au préalable, une analyse de sa problématique qui permet d'établir un projet de vie

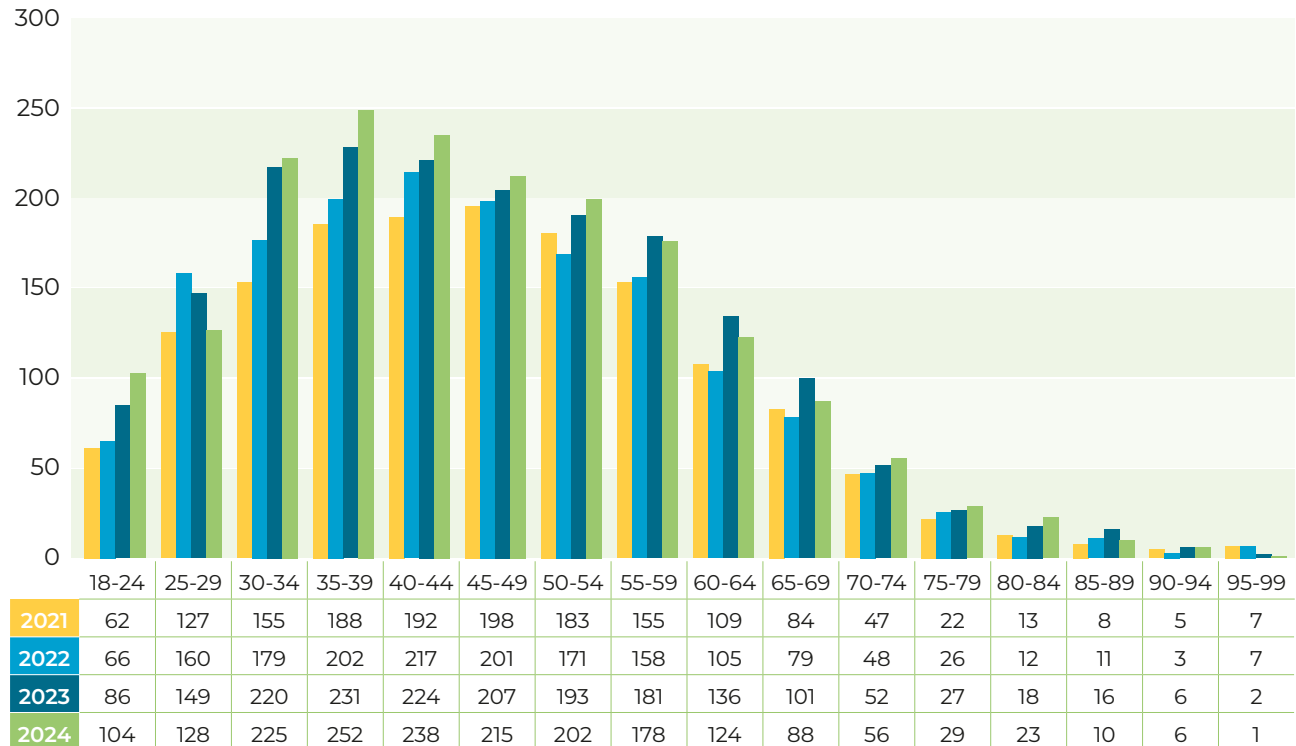
personnel dont l'accent est mis sur le respect, la valorisation et la participation active de la personne concernée qui se trouve au centre du processus de l'aide sociale.

5.1. Le nombre de dossiers par commune

	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange-sur-Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	TOTAL
Dossiers										
Nombre de dossiers au 31.12.2024	115	74	87	445	89	754	55	55	61	1.735
Variation par rapport au 31.12.2023	-10	-18	0	+19	+14	+26	-13	+2	-5	+35



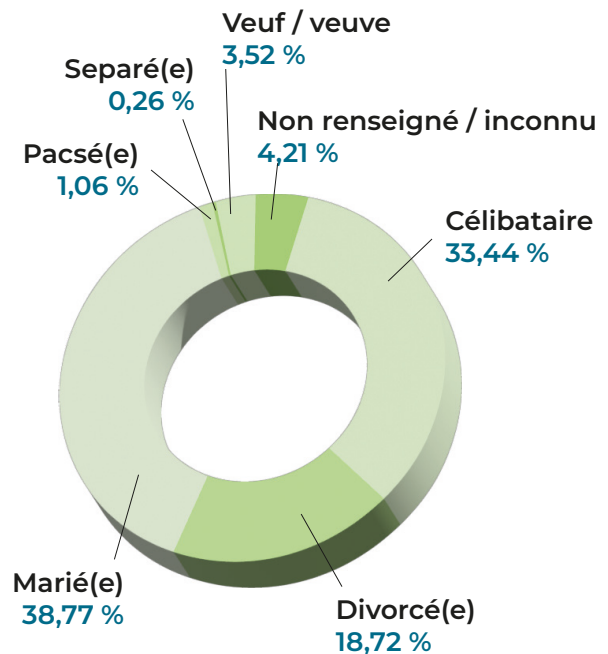
5.2. L'âge des bénéficiaires de 2021 à 2024



Evolution du nombre de dossiers 2011-2024

5.3. La situation familiale

Situation familiale	TOTAL	%
Célibataire	627	33,44
Divorcé(e)	351	18,72
Marié(e)	727	38,77
Pacsé(e)	20	1,06
Séparé(e)	5	0,26
Veuf / veuve	66	3,52
Non renseigné / inconnu	79	4,21

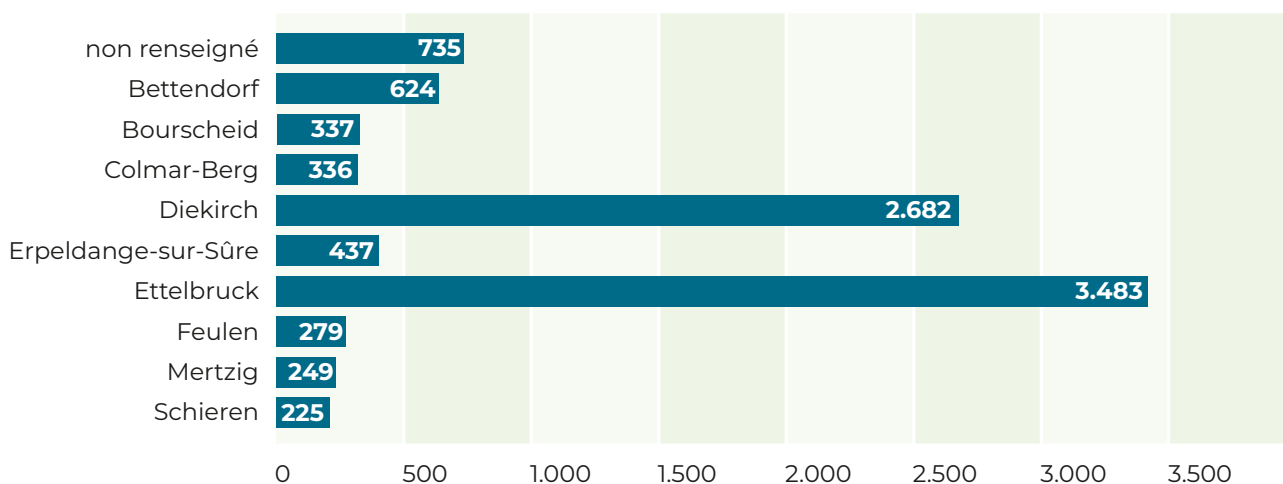


5.4. La nationalité

Nationalité	TOTAL
Luxembourgeoise	565
Portugaise	515
Syrienne	140
Érythréenne	99
Capverdienne	63
Italienne	50
Française	49
Afghane	34
Belge	22
Serbe	22
Kosovare	22
Espagnole	19
Marocaine	18
Iraqienne	13
Polonaise	13
Bosnie-herzégovine	12
Allemande	11
Éthiopienne	11
Roumaine	11
Brésilienne	11
Monténegrine	11
Macédonienne	11
Autres	153

30,13 % de nos bénéficiaires ont été de nationalité luxembourgeoise. Parmi les bénéficiaires de nationalité étrangère, il existe une nette prédominance de la population portugaise (27,47 %). Ces chiffres ne diffèrent que très peu de ceux des années précédentes. Au total, des personnes de 70 nationalités différentes ont consulté nos services en 2024.

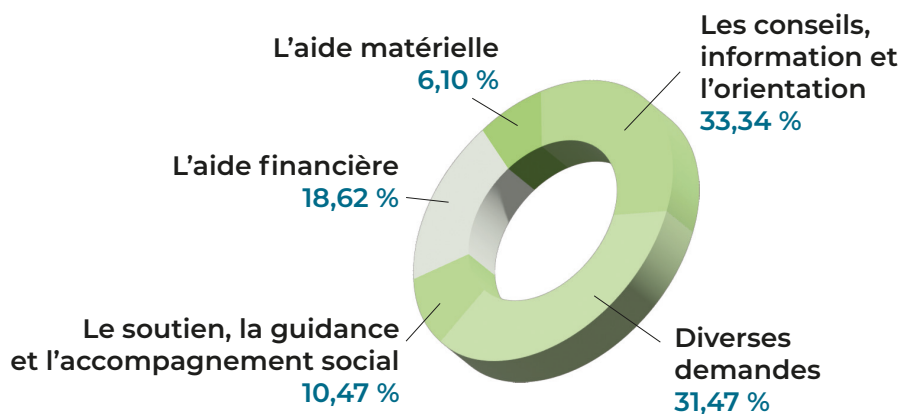
5.5. Les entretiens par commune



9.387 entretiens avec les bénéficiaires ont eu lieu, dont la plupart au bureau, mais également au domicile de nos bénéficiaires et en institution. Il s'agit d'une augmentation de 998 (11,90 %) par rapport à l'année 2023

5.6. L'aide sociale

L'aide sociale est fournie sous différentes formes :



	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange-sur-Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	Non-attribué	TOTAL
Prestations par commune											
Aide financière	83	64	96	462	68	574	61	33	44	149	1.634
Aide matérielle	33	33	34	138	11	212	25	5	10	34	535
Conseils / informations / orientation	192	133	61	929	199	790	11	164	48	299	2.926
Diverses demandes	152	129	156	697	118	1.123	66	70	82	169	2.762
Soutien	85	12	15	263	37	393	20	20	8	66	919
TOTAL	545	371	362	2.489	433	3.092	283	292	192	717	8.776

5.7. L'aide financière

Aides financières	TOTAL
Accueil et hébergement	6
Assurance maladie complémentaire	6
Secours financiers	138
Cautiion locative	33
Charges locatives	1
Chauffage	12
Colonie de vacances	1
Cotisations sociales	66
Électricité	19
Frais alimentaires	119
Frais de transport en ambulance	7
Frais d'agence immobilière	4
Frais d'assurances	3
Frais de justice	-
Frais dentaires	12
Frais d'hospitalisation	10
Frais de kinésithérapie	7
Frais médicaux	8
Frais pharmaceutiques	67
Frais d'optique	10
Frais orthodontiques	11
Frais scolaires	4
Frais de télécommunication	-
Frais vestimentaires	2
Garde d'enfants	-
Huissier	-
Loyer	60
Mobilier et électroménager	3
Taxes communales	10
Tiers payant social	1.015
TOTAL	1.634

En 2024, le conseil d'administration de l'Office social a traité 1.634 demandes en obtention d'une aide financière, ce qui constitue une diminution de 12,80 % par rapport à l'année précédente.

Le système du tiers payant social constitue 61,44 % des demandes introduites.

Aucune demande n'a fait l'objet d'un recours devant le Conseil arbitral des assurances sociales.

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

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

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

5.8. Les aides matérielles

Aides matérielles	TOTAL
Accès épicerie sociale	388
Articles pour bébé	11
Cours de langue	88
Kleederstuff	41
Mobilier	5
TOTAL	533

L'accès à l'épicerie sociale constitue 72,80 % des aides matérielles suivi par les bons pour cours de langue (16,51 %).

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, 2.762 demandes ont été introduites en faveur des bénéficiaires.

5.9. Les diverses demandes

Diverses demandes	TOTAL
Accompagnement social	26
Affaires étrangères	41
Aide familiale	6
Allocation communale	508
Allocation de vie chère	198
Article 154bis / CNS	22
Assistance judiciaire	83
Assurance dépendance	8
Chômage	28
FdL / AIS / SNHBM	499
Garantie locative de l'Etat	3
Juridique	23
Lettres / courriers	121
Logement communal	215
Office National de l'Enfance	4
Pensions	45
Prestations familiales	71
Revis	318
RPGH	12
Santé physique	12
Sécurité sociale	53
Signalement à la justice	6
Structures logement	31
Subvention de loyer	199
Autres	230
Total	2.762

5.10. Kannerwonschbam 2024

À cette action de solidarité, lancée en 2012 par la communes d'Ettelbruck en collaboration avec l'Office social Nordstad, ont participé en 2024 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	Chèques distribués
Bettendorf	1.425 €	1.799,99 €	36
Bourscheid	50 €	950 €	19
Colmar-Berg	1.750 €	1.699,90 €	34
Diekirch	4.505 €	3.100 €	62
Erpeldange-sur-Sûre	2.605,20 €	599,23 €	12
Ettelbruck	8.180 €	11.634,75 €	233
Feulen	2.015 €	750,02 €	15
Mertzig	1.550 €	1.025,90 €	21
Schieren	2.190 €	899,99 €	18
Total	24.270,20 €	22.459,78 €	450

5.11. La prime de solidarité 2024

Commune	Nombre de demandes accordées	Coût total	Moyenne par ménage
Bettendorf	43	25.563,58 €	594,50 €
Bourscheid	17	8.900 €	523,53 €
Colmar-Berg	39	21.051,47 €	539,78 €
Erpeldange-sur-Sûre	28	13.455,89 €	480,57 €
Ettelbruck	310	166.452,04 €	536,94 €
Feulen	16	9.925,04 €	620,32 €
Mertzig	23	13.848,07 €	602,09 €
Schieren	30	15.094,02 €	503,13 €
Total	506	274.290,11 €	542,08 €

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 2024, 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.

506 demandes ont été avisées favorablement, ce qui constitue une diminution de 2,88 % par rapport à l'année 2023. En moyenne, le montant de 542,08 € a été attribué par ménage.

5.12. 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 2024, 98 personnes disposaient d'une telle adresse de référence à l'Office social Nordstad, ce qui correspond à une diminution de 7,54 % par rapport à l'année 2023. 44 adresses de référence ont été annulées jusqu'au 31.12.2024 (annulation par enregistrement régularisé ou par radiation).

6

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 1^{er} 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 terminologiques dont notamment :

- le Service national d'action sociale (SNAS) est devenu l'Office national d'inclusion sociale (ONIS) ;
- le Service régional d'action sociale (SRAS) est devenu l'Agent régional d'inclusion sociale (ARIS).

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

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

La mission principale de l'ARIS consiste en 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 relative 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 (TUC) ;
- 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 qui y sont reprises soient respectées.

L'ARIS collabore avec l'Office National d'Inclusion Sociale, qui assure la gestion de la base de données regroupant tous les bénéficiaires du pays. Il coordonne l'action des agents régionaux d'inclusion sociale, afin de garantir un traitement identique des bénéficiaires devant la loi. En décembre 2024, l'ONIS recensait 6.357 dossiers actifs pour l'ensemble du pays. À la même époque en 2023, 5.891 dossiers étaient enregistrés.

¹ <https://onis.gouvernement.lu/fr/legislation/textes-legislatifs-et-reglementaires-relatifs-au-rmg.html>

6.2. L'année 2024 en chiffres

Durant l'année 2024, les ARIS compétents pour les 9 communes « Nordstad » ont traité 441 dossiers. Voici la répartition des dossiers par commune :

Commune	Nombre de dossiers 2024 et différence par rapport à 2023
Bettendorf	21 (+4)
Bourscheid	26 (+1)
Colmar-Berg	14 (+3)
Diekirch	187 (+16)
Erpeldange-sur-Sûre	6 (-1)
Ettelbruck	160 (-14)
Feulen	8 (-2)
Mertzig	7 (+2)
Schieren	12 (0)
Total	441 (+9)

Au 1^{er} janvier 2024, 4 assistantes sociales occupaient la fonction d'ARIS au sein de l'Office social Nordstad. Le 15 janvier 2024, une nouvelle assistante sociale a rejoint l'équipe. Sur l'année 2024, le service comptait 5 assistantes sociales, dont 4 exerçaient à temps plein.

En décembre 2024, nous comptons 441 dossiers. En comparant l'année 2023 avec l'année 2024, nous constatons une légère augmentation du nombre de dossiers.

C'est dans la commune de Diekirch que nous constatons la plus grande augmentation du nombre de bénéficiaires, ce qui s'explique principalement par l'augmentation de l'accueil de réfugiés dans les foyers d'accueil.

Ce nombre de dossiers n'est cependant pas représentatif, car seuls les chiffres de fin décembre sont pris en compte, et il faut ajouter que le nombre de bénéficiaires change beaucoup au cours de l'année. Cette fluctuation permanente s'explique par exemple par les changements de domicile et la perte du droit au REVIS.

En décembre 2024, les agents régionaux d'inclusion sociale des communes « Nordstad » comptent au total 117 mesures d'activation. Ceci constitue une augmentation par rapport au nombre de travaux d'utilité collective organisés en 2023, à savoir 112 mesures d'activation.

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

En 2024, 225 bénéficiaires ont été orientés vers une mesure de stabilisation ou de préparation en raison des difficultés mentionnées dans le paragraphe précédent, 8 bénéficiaires ont été dispensés pour des raisons médicales d'ordre physique et psychique, et 15 bénéficiaires ont été orientés vers l'ADEM. 208 bénéficiaires ont été orientés vers une mesure d'activation dont 117 bénéficiaires étaient engagés dans un contrat « travail d'utilité collective ». 91 bénéficiaires ont été en attente d'une mesure adaptée à leur situation.

Voici un tableau récapitulatif du nombre de dossiers par orientation (chiffres de décembre 2024) :

Orientations	N
ADEM	15
Dispense temporaire	8
Mesure de stabilisation ou de préparation	225
Travaux d'utilité collective en cours	118
Travaux d'utilité collective prévus	91

7

LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT ET DU LOGEMENT (SAL)

7.1. Les objectifs

Le service d'Accompagnement et du Logement (SAL) vise à offrir des logements accessibles aux personnes et familles qui ne peuvent pas accéder au marché locatif privé, contribuant ainsi à lutter contre les inégalités sociales et l'exclusion.

Au-delà de l'attribution de logements à coût modéré, le service propose un accompagnement individualisé. Chaque bénéficiaire bénéficie d'un suivi personnalisé, prenant en compte ses besoins spécifiques (logement inadapté ou insalubre, expulsion, difficultés économiques, sociales ou de santé, etc.). Ensemble, nous élaborons un projet de vie réaliste et un plan d'avenir.

Nos objectifs principaux sont :

- Fournir un logement à prix réduit de manière temporaire.
- Offrir un accompagnement social structuré.
- Développer les compétences pour une vie autonome.
- Élaborer et concrétiser un projet de vie personnel.
- Mettre en place un plan financier (épargne, remboursement de dettes).
- Favoriser la réinsertion sociale et la sécurité matérielle.

7.2. Les conditions d'admission

Pour accéder au service, les demandeurs doivent :

- Être domiciliés dans l'une des communes de l'Office social Nordstad (Ettelbruck, Diekirch, Erpeldange-sur-Sûre, Colmar-Berg, Schieren, Bettendorf, Feulen, Mertzig, Bourscheid).
- Présenter une situation de mal-logement, selon la typologie européenne de l'exclusion liée au logement.

- Avoir de faibles revenus ou un statut rendant l'accès au marché locatif privé difficile (seuil basé sur le barème de l'allocation de vie chère).
- Pour les personnes étrangères : résider légalement au Luxembourg depuis au moins six mois et disposer d'un titre de séjour valide.
- Accepter un accompagnement social et ne pas être propriétaire d'un autre bien immobilier, au Luxembourg ou à l'étranger.

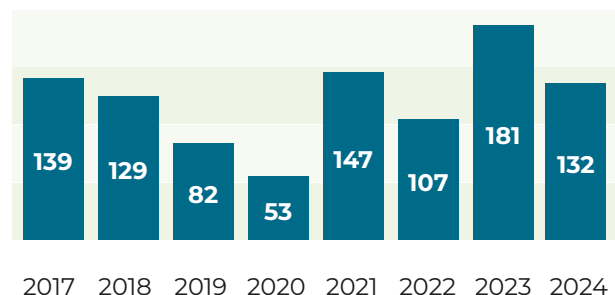
Une présélection des dossiers est effectuée par le comité de gérance, en tenant compte de plusieurs critères, notamment l'urgence de la situation, l'ancienneté de la demande et le degré de coopération du demandeur. Ces éléments sont soigneusement pondérés afin d'établir les priorités de manière équitable.

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

En 2024, le service d'Accompagnement et du Logement a enregistré **132** nouvelles demandes.

Actuellement, **203** ménages figurent sur la liste d'attente, représentant 267 adultes et 260 enfants.

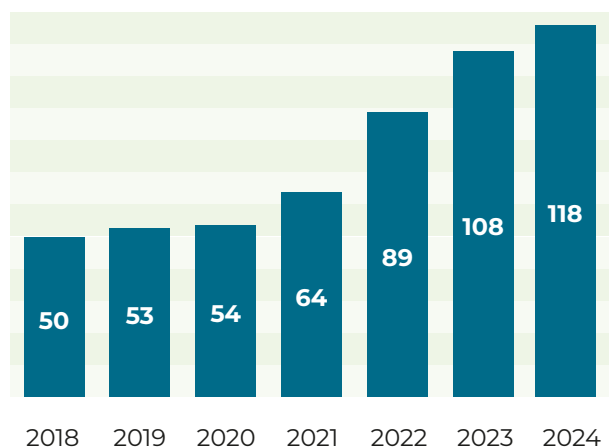
Nombre total de nouvelles demandes par année pour un logement social



La grande majorité des demandes de logement sont introduites par les assistants(es) sociaux de l'Office social Nordstad.

Les motifs de ces demandes sont variés : logements insalubres ou présentant des problèmes d'humidité et de moisissures, équipements défectueux, infrastructures inadaptées, loyers excessifs, situations de surpeuplement (familles vivant dans une seule pièce), conflits familiaux ou de voisinage, impossibilité de s'inscrire dans la commune de résidence, problèmes de santé ou d'accessibilité, ainsi que des situations d'urgence telles que l'itinérance ou les déguerpissements de familles entières.

Évolution du nombre de logements disponibles (logements communaux & gestion locative sociale)



7.3.1. Nos structures de logements communaux existantes en 2023

- Bettendorf 14
- Colmar-Berg 1
- Ettelbruck 26
- Feulen 5
- Mertzig 1
- Schieren 2

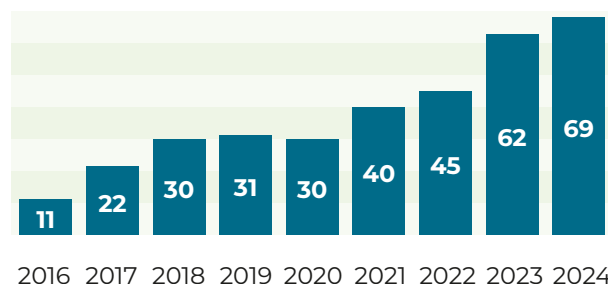
En total : **49 Logements communaux disponibles fin 2024**



7.3.2. Nos logements en « Gestion locative sociale »

Pour élargir notre offre en logements, l'Office social Nordstad a signé une convention de collaboration avec le ministère du Logement et de l'Aménagement du territoire en 2016 afin de pouvoir louer des logements appartenant à des propriétaires privés pour les mettre à disposition des personnes ayant des difficultés à se loger.

Évolution du nombre de logements en gestion locative sociale



- Bettendorf
 - 1 maison à Bettendorf
 - 2 maisons à Gilsdorf
 - 1 appartement à Moestroff
- Bourscheid
 - 1 appartement à Bourscheid
- Colmar-Berg
 - 3 appartements
 - 34 maisons
- Erpeldange-sur-Sûre
 - 1 maison à Burden
 - 3 maisons à Erpeldange
 - 3 maisons à Ingeldorf
 - 1 appartement à Erpeldange
- Diekirch
 - 11 appartements
 - 1 maison
- Ettelbruck
 - 20 appartements à Ettelbruck
 - 6 appartements à Warken
 - 5 maisons à Ettelbruck
 - 2 maisons à Warken
- Mertzig
 - 3 maisons
- Schieren
 - 1 appartement

En total : **69 logements en gestion locative sociale disponibles fin 2023**

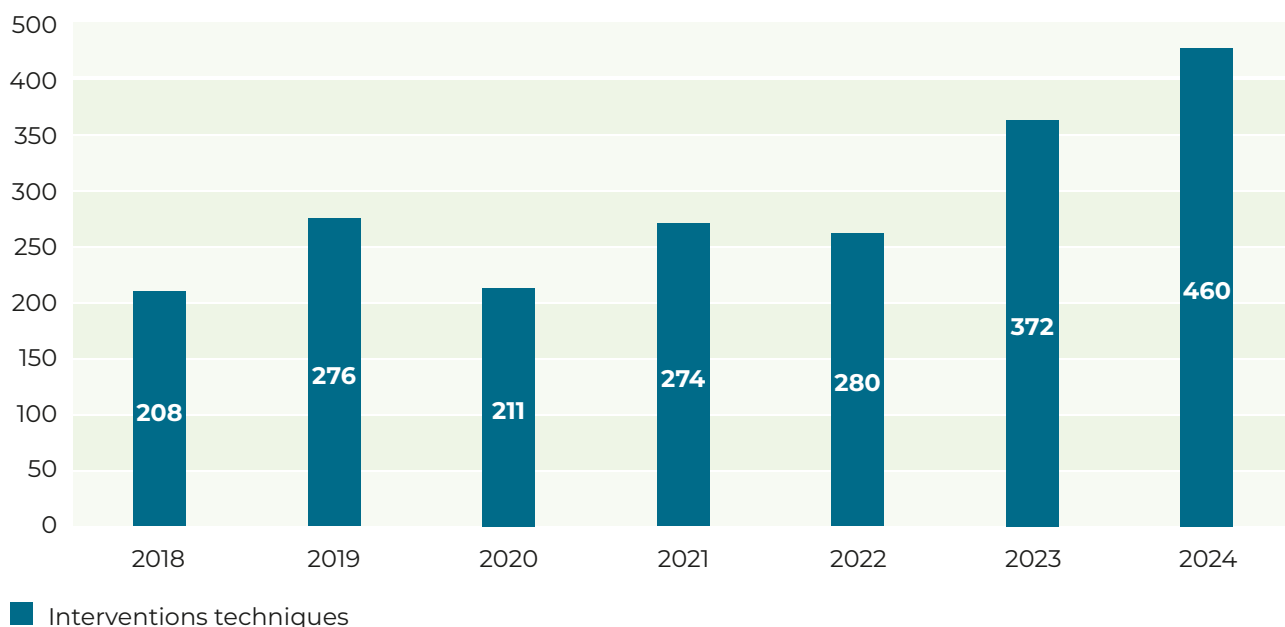
7.4. Le volet technique

Le service technique du service d'Accompagnement et du Logement de l'Office social Nordstad, composé de deux techniciens, veille à l'entretien et au respect des critères de salubrité des logements mis à disposition. En 2024, environ 450 interventions techniques courantes ont été réalisées.

À cela s'ajoutent la planification annuelle des révisions des chaudières et des extincteurs, ainsi que les visites régulières des logements, effectuées quatre fois par an pour chaque logement, afin de garantir une occupation conforme à une gestion en bon père de famille.



Interventions techniques et visites logements par années



Contact

Service d'Accompagnement et du Logement

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

LE PROJET ARCADE

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

8.1 Les bénéficiaires du Projet Arcade

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

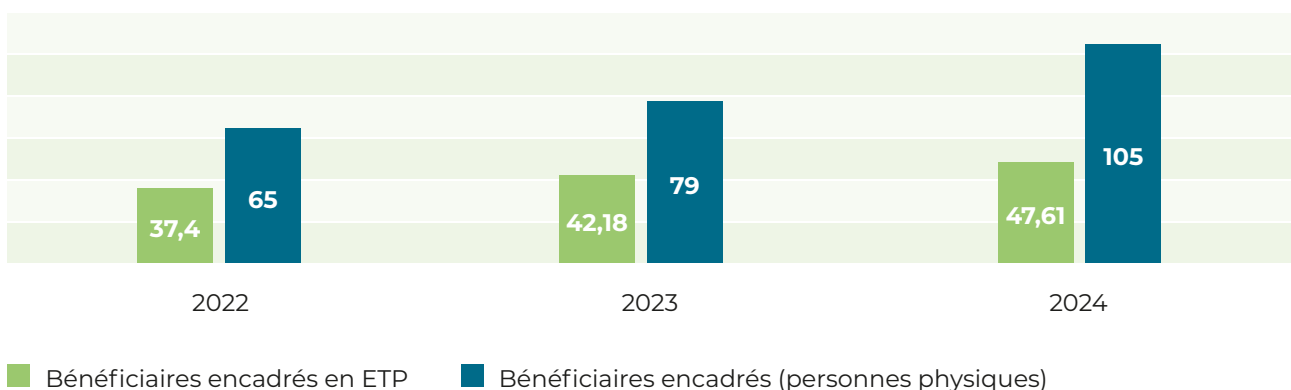
Nous avons commencé en janvier 2024 avec un ensemble de 48 bénéficiaires (41,17 ETP). Au cours de l'année 2024, il y a eu 57 nouvelles admissions (39,91 ETP), contre 40 départs (34,80 ETP). Pour l'année 2024, notre convention de collaboration avec le ministère de la Famille a augmenté au mois de mai 2025 à 52 ETP de moyenne annuelle de bénéficiaires à encadrer, contre 48 ETP en 2023.

Vu le retard au niveau de notre construction du nouveau site, l'ancien site au centre de la ville d'Ettelbruck (12, rue de l'Arcade) n'a pas permis d'encadrer davantage de bénéficiaires. Même si la convention a été augmentée à 52 ETP, la limitation d'espace et le délai de finition du nouveau site n'ont pas permis de dépasser la moyenne de 47,61 ETP en 2024.

Néanmoins le nombre moyen d'ETP encadrés reste en progression depuis 2022. Le nombre d'admission et de sorties a augmenté de façon importante en cours de l'année 2024, ce qui explique une augmentation des tâches administratifs / de gestion du Projet Arcade.

En 2024, nous avons remarqué une augmentation importante d'admissions de bénéficiaires avec le statut de protection internationale. Cette situation nous amène à une réorganisation interne concernant les compétences linguistiques. Afin de mieux encadrer ces personnes, des cours de langue seront organisés à partir de 2025.

Bénéficiaires encadrés par Projet Arcade (personne physiques / ETP)



8.2. Les travaux

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

Au niveau du site touristique « Kalleksuewen » nous nous occupons régulièrement de l'entretien du site et en 2024 nous avons réparé les accès y amenant.

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



En 2024, le Projet Arcade a réalisé 12 grands chantiers en interne pour la commune d'Ettelbruck. Quelques exemples de chantiers en 2024 :

- rénovation d'un local commercial dans une galerie ;
- déguerpissements pour la commune d'Ettelbruck ;
- mise en peinture des salles de classes de l'école fondamentale ;
- construction et rénovation de la maison des services auprès de la commune ;
- aménagement local commerce Grand-Rue (pour un Pop-up Store).

À côté des travaux d'utilité publique, le Projet Arcade poursuit également ses actions de sensibilisation à la nature (plantation de haies et d'arbres, mise en place d'un jardin commun avec le camping et d'un sentier nature, entretien d'une zone naturelle réservée). En 2024, le Projet Arcade a de nouveau aidé la commune pour le bon déroulement de la journée de l'arbre.



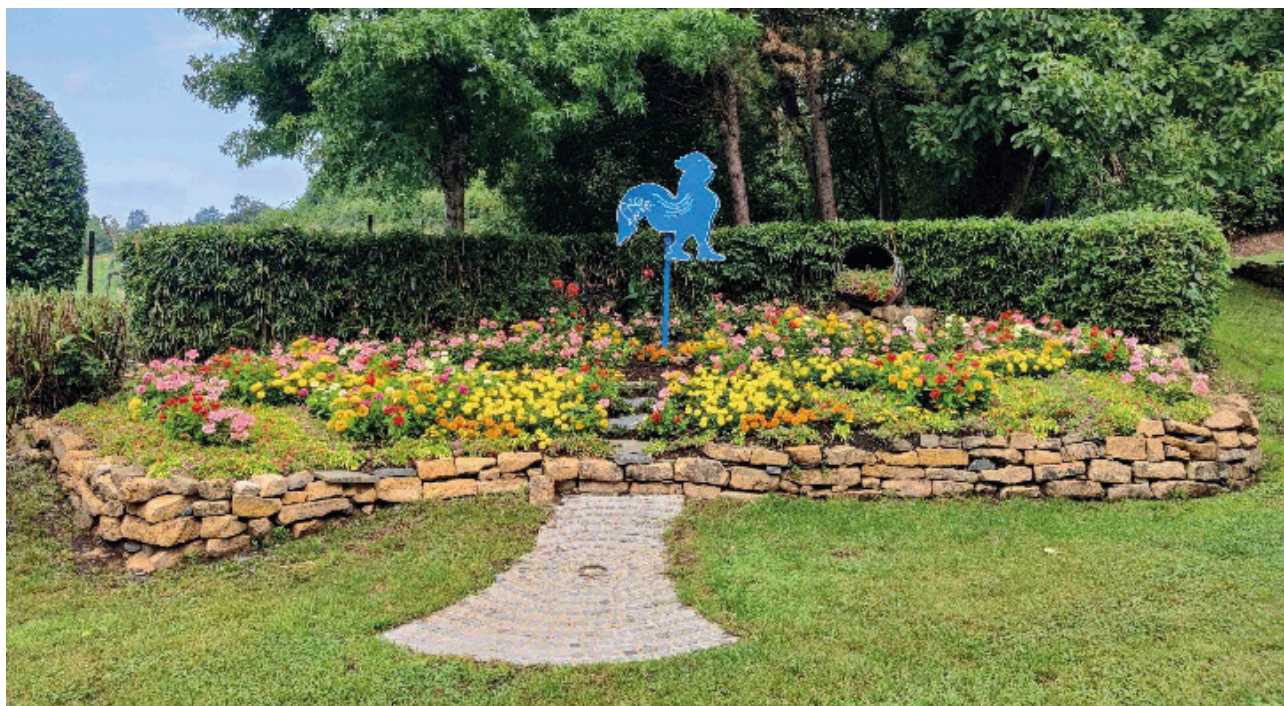
Depuis 2009, une équipe de nettoyage avec deux encadrantes féminines a trouvé son pied-à-terre au sous-sol de la Maison sociale. Ici ont été aménagés un réfectoire et un lavoir. Ce dernier prend en charge les affaires de l'école fondamentale, du Projet Arcade et des logements du « Schiltzeneck ». Le volet essentiel de cette équipe comprend le nettoyage régulier de tous les autres bâtiments (Maison sociale, Projet Arcade, structure de logements) se trouvant à charge de l'Office social. Depuis fin 2022, l'ancien Hôtel Central fait partie du service logement et les locaux communs sont entretenus par l'équipe de nettoyage du Projet Arcade. Le nombre de bénéficiaires a augmenté de façon importante dans ce service. Pour fin 2024 il y a eu 20 bénéficiaires dont 3 hommes.

8.3. Les projets

Au cours de l'année 2024, la commune d'Ettelbruck a continué le projet de construction du nouveau site pour le Projet Arcade, entamé depuis 2021. Il s'agit d'un nouveau site qui se situe dans la zone artisanale et commerciale d'Ettelbruck. Ce nouveau site, qui va être achevé en fin mai 2025 va permettre au Projet Arcade d'agrandir son effectif et d'ajouter de nouvelles missions pour la commune d'Ettelbruck.

Il est prévu d'augmenter à ce moment notre convention avec l'ONIS à 62 ETP bénéficiaires, ce qui revient à environ 75-85 personnes physiques. Nous allons aussi organiser des cours de langues sur le nouveau site, en collaboration avec l'ONIS et différents organismes de formation.





8.4. L'encadrement

L'encadrement des bénéficiaires du Projet Arcade est assuré en 2024 par une équipe de 9 personnes (7,75 ETP). À côté du responsable socio-éducatif / responsable de la gestion du Projet Arcade, il y a eu 8 chefs d'équipe. L'Office social Nordstad participe activement au bon déroulement du Projet Arcade par une aide administrative à raison de 0,5 ETP.

En 2024, le poste du responsable fait toujours partie du calcul des encadrants par bénéficiaires. Vu le nombre d'admissions et de sorties par mois en constante augmentation, nous allons intervenir auprès du ministère (ONIS) afin d'augmenter le nombre d'ouvriers encadrants, afin d'assurer un encadrement par le travail de qualité. La complexité des dossiers ainsi que l'ampleur des chantiers à réaliser au quotidien, nous avons besoin d'au moins 1 à 2 ouvriers encadrants supplémentaires.

Ces points sont régulièrement traités lors de réunions avec l'ONIS. Pour chaque trimestre, le Projet Arcade se réunit avec les responsables du ministère afin d'analyser le travail exécuté, les décisions prises et les projets en cours.



Contact

Projet Arcade

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



Office social Nordstad
Maison sociale

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

www.osnos.lu