OFFICE SOCIAL NORDSTAD

Joresrapport

2017

www.osnos.lu

TABLE DES MATIÈRES

1. D'WUERT VUM PRESIDENT 3

2. LES BASES LEGALES DE FONCTIONNEMENT 5

2.1. Les lois et règlements 5
2.2. Les conventions 5
2.3. Les règlements internes 5

3. ADMINISTRATION 6

3.1. Le Conseil d'Administration 6
3.2. Le bureau exécutif 7
3.3. Le département administratif 7

4. PERSONNEL 8

4.1. L'organigramme 12

5. LE RAPPORT DE GESTION 2017 13

5.1. Le budget annuel de l'Office social Nordstad 13
5.2. Les chiffres synthétiques du budget principal 13

6. COMPTES ANNUELS DES STRUCTURES DE L'OFFICE SOCIAL NORDSTAD 14

6.1. Le compte annuel général 14
6.2. La convention 50/50 de l'Office social Nordstad 15
6.3. Le Service Régional d'Action Sociale (SRAS) 15
6.4. Le projet Arcade 16
6.5. Le Service d'Accompagnement et de Logement (SAL) 16
6.6. La participation par commune membre 50/50 17
6.6.1. La différence des participations depuis 2015 17
6.6.2. Las aides les plus sollicitées 17

7. DISPOSITIONS PRIORITAIRES DE LA NOUVELLE LÉGISLATION 18

7.1. L'Office social régional 18
7.2. Le droit à l'aide social 18
7.3. Les modalités 18
7.4. Le dépôt de la demande 19
7.5. La décision du conseil d'administration 19
7.6. Le droit de recours 19

8. SERVICE SOCIAL 20

8.1. Nombre de dossiers par commune 20
8.2. Variation du nombre de dossiers depuis 2011 20
8.3. Nombre d'entretiens par commune 20
8.4. Nationalité du chef de ménage 21
8.5. Profil des situations rencontrées 21
8.6. Demandes financières introduites auprès du C.A. 21
8.7. Autres demandes 23
8.8. Nombre des situations signalées à la justice 24
8.9. L'urgence sociale 24
8.10. L'action de solidarité « Kannerwonschbam » 25
8.11 La prime de solidarité 25
8.12 L'adresse de référence 25

9. LE SERVICE RÉGIONAL D'ACTION SOCIALE (SRAS) 26

9.1. Les missions du SRAS 26
9.2. L'année 2017 en chiffres 27

Ĥ□

10. LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE LOGEMENT (SAL) 28

10.1. Objectifs et conditions 29
10.2. Les objectifs d'une mise à disposition 29
10.3. Les conditions d'admission 30
10.4. Nos structures de logements communaux existantes en 2017 30
10.5. L'année 2017 en chiffres 31
10.6. Le comité de gérance en 2017 31

11. LE PROJET ARCADE 32

11.1. Les activités 32
11.2. La réinsertion 33
11.3. Les travaux 33

12. LA MAISON SOCIALE 34

13. LES SERVICES DANS LA MAISON SOCIALE 35

1. D'Wuert vum President

D'Joer 2017 war fir den Office social vun der Nordstad mat sengen 9 Gemenge gekennzeechent vu Personalchangementer.

Effektiv huet de laangjährege Mataarbechter vum Office social Ettelbréck, de Claude Hilbert, deen ab dem 1. Januar 2011 Administrateur vum Office social Nordstad war, den 1. Abrëll 2017 seng wuelverdéngte Pensioun an Usproch geholl.

De Claude Hilbert war net nëmmen ee vun den Initiateure vum Aarbechtsbeschafungsprojet ARCADE a vum soziale Wunnengsprojet SCHILTZENECK vum Office social Ettelbréck, hie war och ee vun den Architekte vum neien « Établissement public communal Office social Nordstad ».

Dem Claude Hilbert säi soziaalt Engagement, seng Kompetenz a seng Erfahrung hunn hie begleet wärend méi wéi 6 Joer a senger Funktioun als Chef vum Office social Nordstad.

Merci dofir Claude.

Dann huet och de Pierrot Feltgen den 1. Abrëll 2017 seng Pensioun ugetrueden. De Pierrot Feltgen huet a senger Funktioun als Éducateur gradué mam Claude Hilbert zesummen déi vill verschidde Projete vum Office social initiéiert a géréiert. Fir de Pierrot war keng Stonn ze fréi oder ze spéit, wann et ëm d'Wuelergoe vun deene Mënsche gaangen ass, déi seng Begleedung a seng Ënnerstëtzung gebraucht hunn.

Wann den Office social Nordstad et fäerdeg bruecht huet, fir vill verschidde Projeten ze initiéieren, dann ass dat och zum ganz groussen Deel de Verdéngscht vum Pierrot an Zesummenaarbecht mam Claude Hilbert an deenen anere Mataarbechter vum Office social.

Mir wënschen Iech zwee eng ganz laang an interessant Pensioun bei allerbeschter Gesondheet.

Mam Engagement vum Alain Lenertz an dem René Engel ass et eis gelongen, 2 nei Mataarbechter ze engagéieren, an zwar als Administrateur vum Office social respektiv als Verantwortleche vum Projet Arcade an dem Logementsprojet. Déi 2 kënnen op eng laangjähreg Erfahrung an der Ëmsetzung vu soziale Projeten zréckgraifen a konnten do schonn hir Kompetenz ënner Beweis stellen.

Kontinuitéit an Innovation sinn déi 2 Begréffer, déi stellvertriedend si fir hiert Engagement.

Ech sinn iwerzeegt, datt den Office social Nordstad sech mat hirer Mathëllef weiderhi wäert entwéckelen a senger Kompetenz an a senge multifunktionelle Servicen an de verschiddenste Beräicher vun der Liewensorganisatioun vun deene Mënschen, déi zu engem gewëssene Moment vun hirem Liewen eleng net eens ginn.

Well d'Zuel vun deene Mënschen, déi op Ënnerstëtzung a Begleedung vun eisem soziale Service ugewise sinn, ëmmer mei grouss gëtt, an Komplexitéit vun hieren Probleemer paralell dozou och ëmmer mei grouss gëtt, hu mir d'Koordinatioun vun eiser sozialer Offer nach besser missen organiséieren. Dank der Ënnerstëtzung vum Ministère vun der Famill an de verschiddene Gemengeverantwortleche kann d'Malou Winter, als Coordinatrice vum Service social, sech Hallefdaags dëser Aufgab widmen. Dëst erlaabt dem Malou fir nach méi disponibel fir seng Kolleegen ze sinn, fir säi Wëssen, seng Erfahrung a seng aussergewéinlech Kompetenz am Beräich vun der sozialer Aarbecht nach besser senge Kolleegen zur Verfügung ze stellen.

Zousätzlech zu dëse Changementer hate mir déi grouss Chance, fir 3 nei Assistantes sociales an de Persoune vum Jessica Weber, Elisabeth Glod a Vanessa Bertini ze engagéieren.

Am Projet Arcade hu mir de Laurent Notarnicola als Mataarbechter engagéiert.

Elo si mir gutt opgestallt fir d'Zukunft, fir datt mir och weiderhin, all zesummen, kënnen deene Mënschen, déi eis Servicer an Usproch huelen, zu all Moment, vun all Mataarbechter, de beschtméigleche Service ze offréieren.

Jean Feith
President vum Office Social Nordstad

2. 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.

2.1. Les lois et règlements

- La loi modifiée du 25 février 1979 concernant l'aide au logement
- 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 21 septembre 2006 sur le bail d'habitation
- 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

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

2.3. 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.

3. L'ADMINISTRATION DE L'OFFICE SOCIAL NORDSTAD

3.1 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.

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

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

FEITH Jean,	délégué de la commune d'Ettelbruck
FUNCK Jean,	délégué de la commune de Feulen
KOHNER Jacques,	délégué de la commune de Colmar-Berg
KERGER-FABER Françoise,	déléguée de la commune de Diekirch
SCHANNEL-SERRES Suzette,	déléguée de la commune de Bettendorf
BROCHMANN Martine,	déléguée de la commune de Bourscheid
SCHILTZ-HOELTGEN Michèle,	déléguée de la commune de Mertzig
SACHSEN-HANFF Joëlle,	déléguée de la commune de Schieren
HUBSCH René,	délégué de la commune d'Erpeldange-sur-Sûre

3.2 Le bureau exécutif (BEX)

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

Le président du C.A.

Le Conseil d'Administration, dans sa séance du 10 janvier 2011, a élu Jean Feith comme président de l'Office social Nordstad. Il a été confirmé dans la position de président par le CA dans sa séance du 16 janvier 2017.

Les deux membres

Le Conseil d'Administration, dans sa séance du 10 janvier 2011, a élu Monsieur Jean Funck comme vice-président de l'Office social Nordstad et Madame Suzette Schannel-Serres comme membre-délégué. Ils ont été confirmés dans leurs positions par le CA dans sa séance du 16 janvier 2017.

Le secrétaire

Après Claude Hilbert c'est, depuis le 15 mars 2017, Alain Lenertz, administrateur de l'Office social Nordstad, qui assiste aux réunions du bureau exécutif et du Conseil d'Administration avec voix consultative**.**

3.3 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 (SRAS; MISA, MIFA; MDDI, Communes; contrôles financiers Ministère de l'Intérieur….)
- le contrôle et la comptabilisation des extraits, comptabilisation des loyers et cautions
- le département des ressources humaines;
- les visites médicales
- toutes les démarches administratives;
- la rédaction de rapports, de statistiques,
- la communication tant interne qu'extérieure
- l'organisation de la « Maison sociale »
- l'accueil dans la « Maison sociale »
- la gestion du matériel/stock
- le repas sur roues
- la programmation des badges et des portes
- les rendez-vous et les listings pour la prime de solidarité
- les contrats d'assurances

4. LE PERSONNEL DE L'OFFICE SOCIAL

HILBERT Claude, administrateur de l'Office social

claude.hilbert@osnos.lu

(jusqu'au 31.03.2017)

LENERTZ Alain, administrateur de l'Office social

alain.lenertz@osnos.lu

(depuis le 15.03.2017)

Administration et comptabilité

PEUSCH Danièle

daniele.peusch@osnos.lu

DELLI ZOTTI Pia

pia.dellizotti@osnos.lu

Accueil et secrétariat

LANNERS Kyra

kyra.lanners@osnos.lu

NOESEN-MEYERS Mireille

mireille.noesen-meyers@osnos.lu

Equipe sociale

WINTER Malou, assistante d'hygiène sociale

coordinatrice sociale

malou.winter@osnos.lu

DELALLE Christelle, assistante sociale

christelle.delalle@osnos.lu

BENTZ Luc, assistant social

luc.bentz@osnos.lu

ZENNERS Josée, assistante d'hygiène sociale

josée.zenners@osnos.lu

PHILIPPE Annick, assistante sociale

annick.philippe@osnos.lu

MILLMEISTER Joëlle, assistante sociale

joelle.millmeister@osnos.lu

SCHOMMERS Elisa, assistante sociale

elisa.schommers@osnos.lu

GLOD Elisabeth, assistante sociale

esliabeth.glod@osnos.lu

(depuis le 01.12.2017)

WEBER Jessica, assistante sociale

jessica.weber@osnos.lu

CAMERLYNCK Anja, assistante sociale

anja.camerlynck@osnos.lu

SRAS

JONES Michelle, assistante sociale

michelle.jones@osnos.lu

SCHOMMERS Elisa, assistante sociale
elisa.schommers@osnos.lu

BERTINI Vanessa, assistante sociale

vanessa.bertini@osnos.lu

(depuis le 15.12.2017/remplacement congé maternité SCHOMMERS Elisa)

Service d'accompagnement et de logement (SAL)

RAMPONI Gilles, assistant social

gilles.ramponi@osnos.lu

(jusqu'au 31.12.2017)

WEBER Jessica, assistante sociale

jessica.weber@osnos.lu

Le projet Arcade

FELTGEN Pierrot, responsable socio-éducatif

(jusqu'au 31.03.2017)

ENGEL René, responsable socio-éducatif

rene.engel@osnos.lu

(depuis le 01.04.2017)

PETERS Jeannot, encadrement des équipes

jeannot.peters@osnos.lu

HANSEN Théo, encadrement des équipes

theo.hansen@osnos.lu

NOTARNICILA Laurent, encadrement des équipes

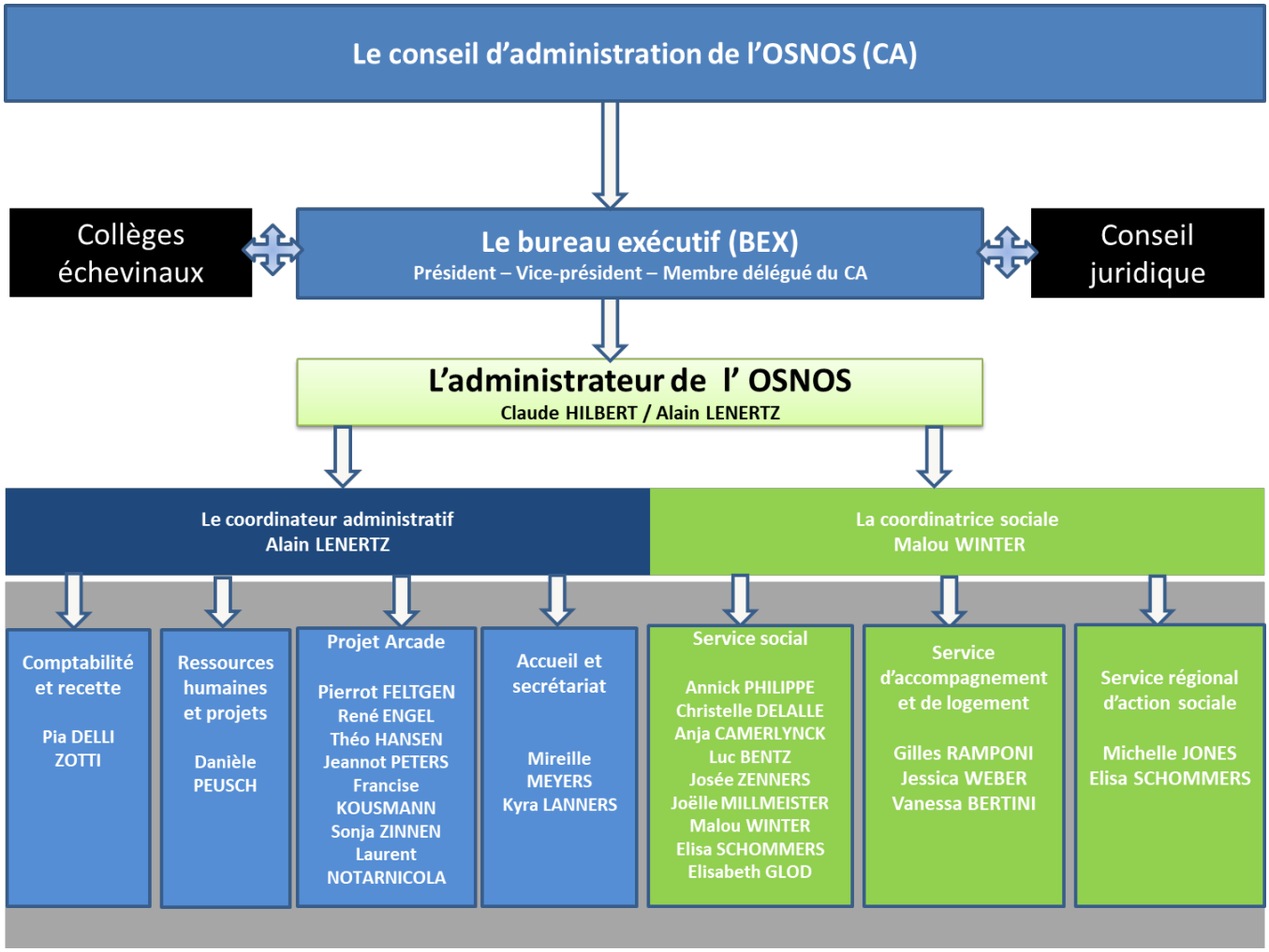
laurent.notarnicola@osnos.lu

KOUSSMANN Francise, encadrement des équipes

VERZIN-ZINNEN Sonja, encadrement des équipes

sonja.zinnen@osnos.lu

4.1 L'ORGANIGRAMME



L'année 2017 apportait une multitude de changements sur le plan personnel de l'Office social Nordstad :

Claude HILBERT (départ en pension) → Alain LENERTZ

Pierrot FELTGEN (départ en pension) → René ENGEL

Elisa SCHOMMERS (congé maternité) → Elisabeth GLOD

Gilles RAMPONI (démission) → Vanessa BERTINI

Malou WINTER (50% coordinatrice sociale) → Jessica WEBER

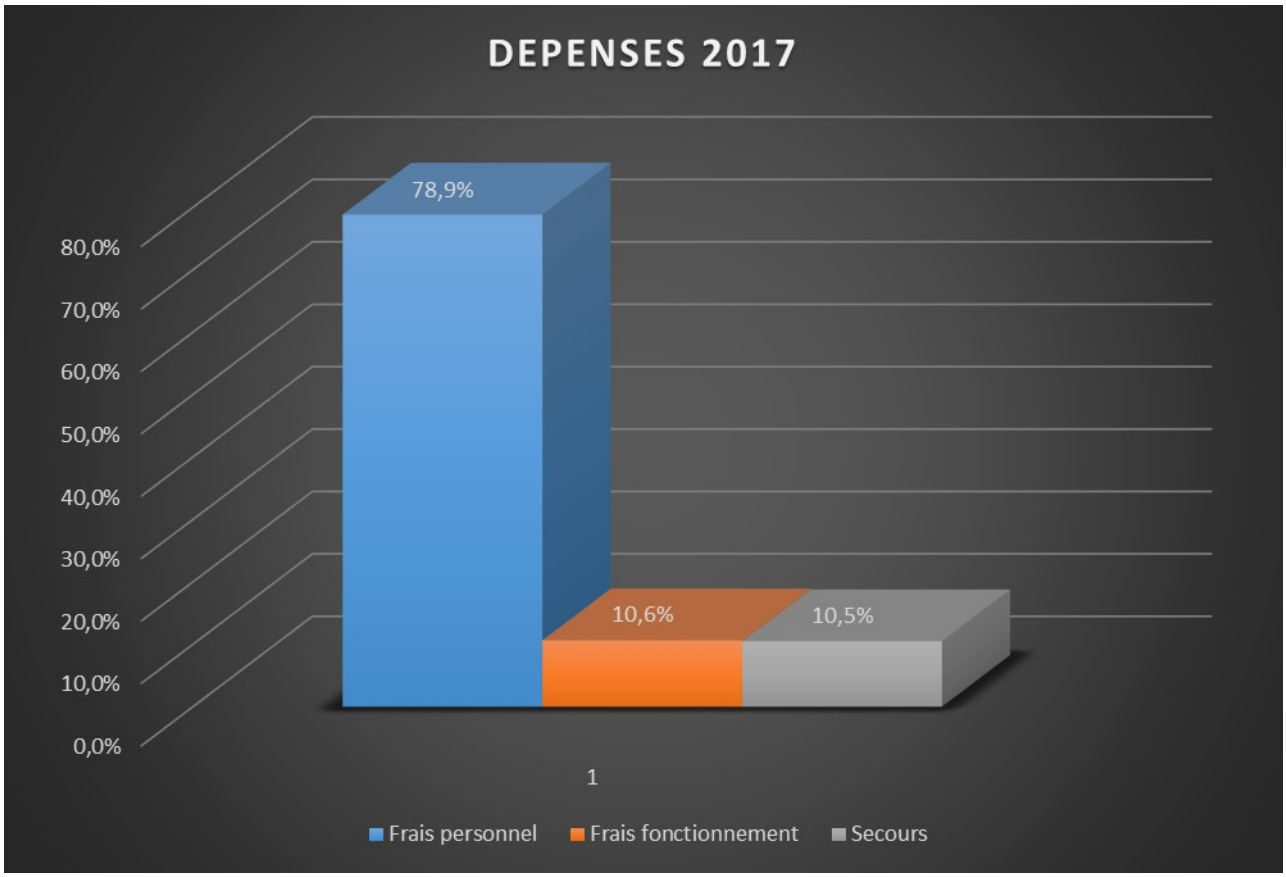
Engagement d'un ouvrier encadrant supplémentaire au projet Arcade → Laurent NOTARNICOLA

5. LE RAPPORT DE GESTION 2017

Le budget initial est l'acte par lequel sont prévues et autorisées les recettes et les dépenses annuelles d'un établissement public. Le compte annuel est le résultat qui récapitule les recettes et les dépenses effectivement réalisées au cours de l'exercice, ce résultat constitue l'excédent ou l'insuffisance de ressources.

5.1 Le budget annuel de l'Office social Nordstad

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



Les frais de personnel ont baissé de 1,1 % par rapport à 2016, les frais de fonctionnement ont augmenté de 0,6 %, ainsi que les secours, qui ont augmenté de 0,5 %.

5.2 Chiffres synthétiques du budget principal

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

Convention MIFA 50/50		**1.357.268,40 €**	**54,03%**
Projet Arcade		**678.783,31 €**	**27,02%**
Structure de Logement		**361.048,92 €**	**14,37%**
Service Régional d'Action Sociale		**114.923,35 €**	**4,57%**

6. LES COMPTES ANNUELS DES DIFFERENTES STRUCTURES

6.1 Le compte annuel général

Compte de résultat au 31/12/2017			
DEPENSES 2017		**RECETTES 2017**	
Service Régional d'Action Sociale (SRAS)			
SRAS	**114.923,35 €**	SRAS	**114.923,35**
Structures de Logement			
Frais de fonctionnement ancien logement	**54.953,47 €**	Loyers ancien logement et lavoir	**74.399,10 €**
Projet SAL	**290.705,67 €**	Recettes projet SAL	**166.370,10 €**
Resultat reporté	**15.389,78 €**	Recettes diverses	**1.464,22 €**
		Don Œuvre	**118.815,50 €**
100 % Communes Membres			
Affaires courantes	**715,00 €**	Affaires courantes	**150,00 €**
Loyers et frais divers	**4.256,53 €**	Intérêts sur comptes bancaires	**651,53 €**
		A facturer aux communes	**4.170,00 €**
Projet Arcade 100% Commune d'Ettelbruck			
Ordinaire		Participation MITA et MIFA	**556.533,26 €**
Salaires	**602.559,14 €**	Participation AC Ettelbruck	**90.679,12 €**
Frais de fonctionnement	**76.224,17 €**	Recettes diverses	**31.570,93 €**
Convention MIFA 50% / Communes Membres			
Convention 50/50	**1.357.268,40 €**	Participation MIFA	**646.823,16 €**
		Participation Communes	**646.823,15 €**
		Recettes diverses (50/50)	**63.622,09 €**
Convention MIFA 100%			
Convention 100%	**239,79 €**	Participation MIFA	**239,79 €**
Total débit	**2.517.235,30 €**	**Total crédit**	**2.517.235,30 €**

6.2 La convention 50/50 de l'Office social Nordstad

Dépenses	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Frais de loyer	42.000,00 €	42.000,00 €	42.000,00 €	42.000,00 €	42.000,00 €	42.000,00 €
Frais de fonctionnement	63.207,68 €	58.988,37 €	48.049,56 €	46.687,87 €	54.846,66 €	66.728,35 €
Secours	123.866,76 €	139.477,07 €	151.899,15 €	160.106,12 €	215.476,42 €	240.227,27 €
Jetons et indemnités	11.265,00 €	11.460,00 €	11.655,00 €	11.590,00 €	11.655,00 €	11.330,00 €
Frais de personnel	755.667,69 €	811.997,74 €	817.175,68 €	871.922,39 €	933.926,63 €	996.982,78 €
			558,19 €			
	996.007,13 €	**1.063.923,18 €**	**1.071.337,58 €**	**1.132.306,38 €**	**1.257.904,71 €**	**1.357.268,40 €**
Recettes	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
Recettes diverses	34.742,70 €	75.618,94 €	12.170,60 €	56.684,60 €	59.694,14 €	63.622,09 €
Part Communes	480.648,98 €	494.152,12 €	529.304,40 €	537.810,89 €	601.187,79 €	646.823,15 €
Part MIFA	480.615,45 €	494.152,12 €	529.862,58 €	537.810,89 €	597.022,78 €	646.823,16 €
	996.007,13 €	**1.063.923,18 €**	**1.071.337,58 €**	**1.132.306,38 €**	**1.257.904,71 €**	**1.357.268,40 €**
Charge par habitant/commune	**17,38 €**	**17,49 €**	**18,30 €**	**18,23 €**	**20,37 €**	**21,39 €**

6.3 Le Service Régional d'Action Sociale (SRAS)

Dépenses	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Frais de personnel	109.449,66 €	114.858,01 €	106.534,97 €	110.236,71 €	85.465,72 €	111.598,06 €
Frais de fonctionnement	1.592,39 €	2.555,62 €	1.698,92 €	2.726,93 €	1.498,81 €	3.325,29 €
	111.042,05 €	**117.413,63 €**	**108.233,89 €**	**112.963,64 €**	**86.964,53 €**	**114.923,35 €**
Recettes	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
Participation SNAS	111.042,05 €	117.413,63 €	108.233,89 €	112.963,64 €	86.964,53 €	114.923,35 €
	111.042,05 €	**117.413,63 €**	**108.233,89 €**	**112.963,64 €**	**86.964,53 €**	**114.923,35 €**

6.4 Le projet Arcade

Dépenses	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Frais de personnel	323.593,48 €	378.341,98 €	389.713,04 €	407.868,76 €	412.384,43 €	433.208,46 €
Frais de personnel encadré (àpd 2013)		95.259,16 €	177.832,67 €	216.375,74 €	230.488,65 €	169.350,68 €
Frais de fonctionnement	54.162,18 €	69.094,73 €	62.443,69 €	61.345,25 €	71.169,78 €	76.224,17 €
	377.755,66 €	**542.695,87 €**	**629.989,40 €**	**685.589,75 €**	**714.042,86 €**	**678.783,31 €**
Recettes	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
Participatiopn MTE et MIFA	341.632,26 €	482.966,15 €	549.886,33 €	577.095,21 €	605.139,07 €	556.533,26 €
Participation Ville d'Ettelbruck	32.142,85 €	36.257,66 €	52.463,91 €	66.655,14 €	70.666,20 €	90.679,12 €
Remboursement CNS Personnel encadre (àpd 2013)		14.208,79 €	24.165,69 €	36.810,98 €	33.099,09 €	26.604,43 €
Recettes diverses	3.980,55 €	9.263,27 €	3.473,47 €	5.028,42 €	5.138,50 €	4.966,50 €
	377.755,66 €	**542.695,87 €**	**629.989,40 €**	**685.589,75 €**	**714.042,86 €**	**678.783,31 €**

A noter : une participation extraordinaire de la part de la Ville d'Ettelbruck d'un montant de 58 789,59 € pour l'acquisition de matériel (jardinage et parc roulant).

6.5 Le Service d'Accompagnement et de Logement (SAL)

Dépenses	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Frais de fonctionnement	39.168,95 €	43.201,20 €	42.002,63 €	45.687,35 €	49.523,55 €	**54.953,47 €**
Divers 100% communes						
Frais de personnel				6.013,06 €	42.025,25 €	**80.383,87 €**
Service d'Accompagnement et de Logement (SAL)					40.911,98 €	**210.321,80 €**
	39.168,95 €	**43.201,20 €**	**42.002,63 €**	**51.700,41 €**	**132.460,78 €**	**345.659,14 €**
Recettes	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
Loyers	49.359,50 €	47.775,17 €	61.005,57 €	67.459,43 €	76.054,60 €	**73.332,10 €**
Recettes SAL (Loyers et avances charges)					30.211,00 €	**166.370,10 €**
Remboursement CNS					243,25 €	**939,97 €**
Divers 100% communes	0,00 €					
Prestations Lavoir				1.285,00 €	1.499,00 €	**1.067,00 €**
Don Œuvre 2016						**118.815,50 €**
Indemnités d'assurances						**524,25 €**
Recettes SAL (subside ONS transféré de la reserve)				6.013,06 €	52.482,98 €	
	49.359,50 €	**47.775,17 €**	**61.005,57 €**	**74.757,49 €**	**160.490,83 €**	**361.048,92 €**

6.6 La participation par commune membre 50/50

	2017	2016	2015	2014	2013
Bettendorf	56.869,45 €	53.584,70 €	48.945,98 €	49.023,49 €	44.755,62 €
Bourscheid	37.449,57 €	33.556,66 €	29.129,64 €	28.150,06 €	25.638,45 €
Colmar-Berg	45.234,63 €	42.949,26 €	38.387,18 €	37.620,94 €	35.572,23 €
Diekirch	147.488,43 €	137.079,05 €	123.601,14 €	122.239,91 €	114.524,37 €
Erpeldange-sur-Sûre	51.244,53 €	49.081,96 €	43.629,40 €	43.828,58 €	41.521,79 €
Ettelbruck	182.670,91 €	170.065,22 €	153.883,33 €	151.815,30 €	143.164,40 €
Feulen	40.700,47 €	36.531,32 €	31.062,94 €	29.762,93 €	27.925,37 €
Mertzig	44.486,07 €	40.708,08 €	36.286,57 €	35.858,04 €	32.624,26 €
Schieren	40.679,09 €	37.631,54 €	32.884,71 €	31.563,33 €	28.425,63 €
Total	646.823,15 €	601.187,79 €	537.810,89 €	529.862,58 €	494.152,12 €

6.6.1 La différence des participations depuis 2015

	2017 vs 2016	2017	2016 vs 2015	2016
Bettendorf	3.284,75 €	56.869,45 €	4.638,72 €	53.584,70 €
Bourscheid	3.892,91 €	37.449,57 €	4.427,02 €	33.556,66 €
Colmar-Berg	2.285,37 €	45.234,63 €	4.562,08 €	42.949,26 €
Diekirch	10.409,38 €	147.488,43 €	13.477,91 €	137.079,05 €
Erpeldange-sur-Sûre	2.162,57 €	51.244,53 €	5.452,56 €	49.081,96 €
Ettelbruck	12.605,69 €	182.670,91 €	16.181,89 €	170.065,22 €
Feulen	4.169,15 €	40.700,47 €	5.468,38 €	36.531,32 €
Mertzig	3.777,99 €	44.486,07 €	4.421,51 €	40.708,08 €
Schieren	3.047,55 €	40.679,09 €	4.746,83 €	37.631,54 €
Total	45.635,36 €	646.823,15 €	63.376,90 €	601.187,79 €

6.7 Les aides les plus sollicitées

Année	2015	2016	2017	en %
Article				
Loyer	33.175,73 €	59.551,46 €	64.211,50 €	26,73%
Argent de poche	11.194,28 €	28.192,00 €	49.430,04 €	20,58%
TPS	9.808,01 €	13.101,93 €	22.356,34 €	9,31%
Frais d'alimentation	11.397,19 €	16.716,00 €	22.257,23 €	9,27%
Cotisations sociales	23.514,69 €	18.276,62 €	19.641,00 €	8,18%
Electricité	15.101,35 €	17.631,93 €	13.694,05 €	5,70%
TOTAL des 6 articles	104.191,25 €	153.469,94 €	191.590,16 €	
TOTAL secours année	160.106,12 €	215.476,69 €	240.227,27 €	
% des 6 arcticles	65,08%	71,22%	79,75%	

7. 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 33 Offices sociaux du pays ont été confrontés non seulement à une réorganisation des structures existantes, mais aussi à une modification des procédures de fonctionnement. Dans ce contexte des préparations importantes s'imposaient d'urgence au cours de l'année 2010, notamment quant au regroupement des communes au niveau d'un Office social commun, la dotation en personnel nécessaire, le transfert des biens suivi de l'élaboration des conventions de fonctionnement.

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

7.1 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.

7.2 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.

7.3 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.

7.4 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.

7.5 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.

7.6 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.

8. LE SERVICE SOCIAL

Au cours de l'année 2017, l'Office social Nordstad a été sollicité par 1239 ménages ce qui constitue une augmentation de 5,5% par rapport à l'année précédente.

4160 entretiens ont eu lieu dans nos locaux, 180 visites à domicile ainsi que 31 entretiens en institution ont été effectués.

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

8.1 Nombre de dossiers par commune

	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange/Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	TOTAL
Nombre de dossiers	75	107	79	328	40	482	35	30	63	**1239**
Dont nouveaux dossiers	36	56	26	107	21	229	15	18	20	**528**
Variation par rapport à 2016	-4	-4	+1	+50	-2	0	+1	+4	+7	**+ 5%**
Nombre de dossiers BPI	0	28	5	37	0	16	1	0	1	**88**

8.2 Variation du nombre de dossiers depuis 2011

année	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
nombre	**782**	**921**	**959**	**1015**	**1046**	**1174**	**1239**
différence		139	38	56	31	128	65
diff. en %		17,77%	4,13%	5,84%	3,05%	12,24%	5,54%

8.3 Nombre d'entretiens par commune

	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange/Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	TOTAL
au bureau	306	325	262	1027	155	1709	116	57	203	**4160**
à domicile	2	8	7	89	7	48	5	9	5	**180**
en institution	1	1	1	16	2	10	0	0	0	**31**
Total	**309**	**334**	**270**	**1132**	**164**	**1767**	**121**	**66**	**208**	**4371**

8.4 Nationalité du chef du ménage

28,50% de nos consultants sont de nationalité luxembourgeoise. Parmi les clients de nationalité étrangère, il existe une nette prédominance de la population portugaise (32,5% de tous les clients). Ces chiffres ne diffèrent que légèrement des années précédentes

portugaise	**403**
luxembourgeoise	**353**
capverdienne	**91**
syrienne	**69**
française	**34**
italienne	**30**
belge	**25**
macédoine	**22**
serbe	**20**
allemande	**18**
néerlandaise	**9**
autre	**165**

8.5 Profil des situations rencontrées

Les catégories de personnes qui ont le plus consulté nos services et qui sont davantage exposées au risque de pauvreté ont été d'une part les personnes isolées âgées entre 25 et 65 ans (39%), d'autre part les couples avec enfant(s) à charge (24%) ainsi que les familles monoparentales (23%).

Personne isolée	18-25 ans	25-65 ans	plus de 65 ans	**Total**
Homme	50	201	28	**279**
Femme	29	123	49	**201**
Total	**79**	**324**	**77**	**480**

Famille monoparentale	**282**
Couple sans enfant(s) à charge	**89**
Couple avec enfant(s) à charge	**302**
Groupe familial	**79**
Couple 3ième âge	**7**

8.6 Demandes financières introduites auprès du CA

En 2017, le conseil d'administration de l'Office social a traité 1038 demandes en obtention d'une aide financière ou matérielle ce qui constitue une augmentation de 26% par rapport à l'année précédente.

Le système du tiers payant social constitue 27% des demandes introduites, suivi par l'aide dispensée sous forme de bon d'achat (19%).

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

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

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

	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange-sur-Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	TOTAL
Bon alimentaire	6	42	6	39	9	86	3	3	4	**198**
Bon pharmaceutique	2	5	0	13	0	16	0	0	0	**36**
Ticket de transport	0	10	0	0	2	7	0	2	0	**21**
Tiers payant social	12	30	13	125	8	132	3	12	7	**342**
Secours financier extraordinaire	1	5	1	8	4	19	4	2	3	**47**
Secours financier mensuel	1	15	0	12	1	10	0	1	0	**40**
Avance RMG	0	0	1	3	0	3	0	0	0	**7**
Avance indemnités de chômage	0	0	0	1	0	0	0	0	0	**1**
Avance prestations familiales	0	2	0	0	0	0	0	0	0	**2**
Prise en charge d'un décompte de charges locatives	1	1	0	0	0	0	0	0	0	**2**
Prise en charge de frais de chauffage	0	2	0	1	0	2	0	0	1	**6**
Prise en charge d'un loyer (+charges locatives)	3	13	3	12	4	24	1	1	3	**64**
Prise en charge d'un traitement orthodontique	0	3	0	1	0	5	0	0	0	**9**
Prise en charge de taxes communales	0	1	0	0	2	1	0	0	0	**4**
Prise en charge d'une assurance	0	2	0	1	2	3	0	0	0	**8**
Prise en charge de frais d'électricité	2	6	2	4	1	9	3	1	2	**30**
Prise en charge de verres correcteurs	1	2	0	3	0	8	0	0	1	**15**
Prise en charge de frais médicaux	4	11	2	7	4	19	3	0	1	**51**
Cotisations de l'assurance maladie facultative	0	15	0	16	0	10	1	1	1	**44**
Caution locative	1	2	1	2	1	7	0	1	1	**16**
Autre	0	4	3	13	0	27	0	1	4	**52**
Total	**34**	**171**	**32**	**304**	**38**	**388**	**18**	**25**	**28**	**1038**

29 demandes ont été refusées.
Aucune demande n'a fait l'objet d'un recours devant le Conseil Arbitral des Assurances Sociales.

8.7 Autres demandes

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

	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange-sur-Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	TOTAL
Ministère de la Famille										
CAE prestations familiales	5	5	4	19	0	8	5	0	3	**49**
FNS:										
-RMG	13	18	12	47	12	87	2	6	11	**208**
-Allocation de vie chère	25	10	22	113	9	148	6	6	15	**354**
-Recouvrement d'une pension alimentaire	2	0	1	1	0	4	0	1	2	**11**
-Forfait d'éducation	0	0	0	2	0	0	0	0	0	**2**
TOTAL	**45**	**33**	**39**	**182**	**21**	**247**	**13**	**13**	**31**	**624**
Ministère du Logement										
Fonds du logement	0	8	6	26	6	28	0	2	7	**83**
Subvention loyer	6	7	11	32	7	57	0	2	7	**129**
Garantie locative	4	1	3	4	6	9	0	0	3	**30**
Agence Immobilière sociale	3	6	1	6	6	13	0	2	0	**37**
Logement social (communal/SNHBM)	9	16	7	81	16	45	1	4	6	**185**
TOTAL	**22**	**38**	**28**	**149**	**41**	**152**	**1**	**10**	**23**	**464**
Ministère du Travail										
Reconnaissance de la qualité du salarié handicapé	0	0	0	7	2	3	0	0	0	**12**
RPGH/RTH	0	0	0	3	0	1	0	0	0	**4**
TOTAL	**0**	**0**	**0**	**10**	**2**	**4**	**0**	**0**	**0**	**16**

Demandes diverses	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange-sur-Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	TOTAL
Demande d'admission à l'assurance maladie	2	8	11	25	5	9	1	0	7	**68**
Demande d'application de l'art. 154 bis	0	2	7	12	1	15	0	0	7	**44**
Demande en obtention d'une pension d'invalidité	0	0	4	8	1	3	0	0	4	**20**
Demande en obtention d'une pension de survie	0	0	2	1	0	1	0	0	2	**6**
Demande en obtention d'une pension de vieillesse	0	0	6	2	0	4	0	0	3	**15**
Demande en obtention d'une pension d'orphelin	0	0	0	3	0	0	0	0	2	**5**
Demande d'admission en colonie de vacances	0	0	2	2	1	0	0	0	1	**6**
Demande d'admission en foyer /jour et nuit	1	0	1	17	1	5	0	0	0	**25**
Demande d'admission en foyer de jour	0	0	2	0	0	0	0	0	3	**5**
Demande de gardiennage d'un enfant	0	0	2	10	0	4	0	0	4	**20**
Demande en obtention des repas sur roues	0	0	0	0	1	0	0	0	1	**2**
Demande en obtention du téléalarme	0	0	1	0	0	0	1	0	2	**4**
Demande de prestations de l'assurance dépend.	0	2	7	3	3	7	1	1	4	**28**
Demande en obtention d'un titre de transport gratuit	10	3	0	14	1	10	6	0	3	**47**
Demande en obtention du "Kulturpass"	0	0	6	5	0	4	0	0	0	**15**
Demande en obtention d'un stage bénévole	0	1	4	0	0	3	0	0	3	**11**
Demande d'admission en hébergement d'urgence	0	0	2	3	1	6	0	0	2	**14**
Demande d'admission à l'épicerie sociale	54	26	50	159	5	166	26	3	26	**515**
Demande auprès de 'Association d'Assurance Acc.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	**1**
Demande auprès de l'ONE	0	0	3	3	1	8	0	0	0	**15**
Demande en obtention d'un bon "cours de langue"	10	16	4	26	3	20	3	0	3	**85**
Demande d'admission au Service d'accomp. social	0	6	0	3	3	3	3	1	2	**21**
TOTAL		**64**	**115**	**296**	**27**	**268**	**41**	**5**	**79**	**972**

8.8 Nombre de situations signalées à la justice

En 2017, 14 situations ont fait l'objet d'un signalement à la justice, dont 9 concernaient des mineurs en danger et 5 demandes étaient adressées au juge des tutelles en vue de l'instauration d'une mesure de protection.

8.9 L'urgence sociale

Les travailleurs sociaux ont également assuré les premières mesures d'aide dans un contexte d'urgence sociale. En effet, dans 26 situations il existait une nécessité d'agir immédiatement. Il s'agissait de situations imprévues, menaçantes et mettant l'existence des personnes en danger (protection de l'enfance, déguerpissement, violence domestique, etc…).

8.10 L'action de solidarité « Kannerwonschbam »

Cette action de solidarité, lancée en 2012 par la Ville d'Ettelbruck en collaboration avec l'Office social, a été étendue en 2017 aux communes de Bettendorf, Bourscheid, Colmar-Berg, Erpeldange-sur-Sûre, Feulen et Schieren.

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

8.11 La prime de solidarité

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

En 2017, toutes les communes, à part celle de Diekirch, qui a continué à appliquer son mode d'attribution en vigueur au cours des années précédentes, se sont ralliées à cette mesure d'aide supplémentaire en faveur du citoyen.

522 demandes ont été avisées favorablement en 2017. En moyenne, le montant de 400,24€ a été attribué par ménage.

Commune	Nombre de demandes accordées	Coût total	Moyenne par ménage
Bettendorf	44	19.977,50€	454,03€
Bourscheid	32	12.965,70€	405,18€
Colmar-Berg	37	15.232,20€	411,68€
Erpeldange-sur-Sûre	32	12.481€	390,03€
Ettelbruck	314	123.803€	394,27€
Feulen	14	5.139,02€	367,07€
Mertzig	21	8.195,18€	390,25€
Schieren	28	11.133,50€	397,62€
Total	**522**	**208.927,10€**	**400,24€**

8.12 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 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 2017, 28 personnes disposaient d'une adresse de référence à l'Office social Nordstad dont 11 ont été annulées jusqu'au 31.12.2017 (annulation par enregistrement régularisé ou par radiation).

9. Le Service Régional d'Action Sociale (SRAS)

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

Le SRAS collabore avec le Service National d'Action Sociale (SNAS), qui gère la banque de données de tous les bénéficiaires du pays. En décembre 2017, le SNAS recensait 4561 dossiers actifs pour l'ensemble du pays. À la même époque en 2016, on comptabilisait 4807 dossiers.

9.1. Les missions du SRAS

Les missions des Services régionaux d'action sociale sont notamment[1]:

- ✓ prendre en charge les dossiers des personnes transmis par le Service national d'action sociale ;
- ✓ élaborer avec le requérant ou le bénéficiaire le contrat d'insertion personnalisé prévu à l'article 8 de la loi RMG et le tenir à jour ;
- ✓ conformément au contrat d'insertion, organiser les activités d'insertion professionnelle prévues à l'article 10 de la loi et préparer les documents administratifs prescrits ;
- ✓ veiller au bon déroulement des activités d'insertion professionnelle au moyen d'un contact régulier avec le bénéficiaire et le responsable du lieu d'affectation, prévenir dans la mesure du possible la rupture de l'activité d'insertion professionnelle ;
- ✓ veiller à ce que les bénéficiaires de l'indemnité d'insertion, sauf dispense dûment accordée, restent disponibles pour le marché de l'emploi et prêts à accepter tout emploi qui leur est assigné par l'agence pour le développement de l'emploi ;
- ✓ orienter les personnes qui font valoir leur droit à un accompagnement social en vertu de l'article 16 de la loi RMG ;
- ✓ adresser les demandeurs et bénéficiaires de l'indemnité d'insertion au service de santé au travail multisectoriel ;
- ✓ gérer les constats d'incapacité de travail des bénéficiaires d'une indemnité d'insertion et convoquer les personnes, le cas échéant, au contrôle médical de la sécurité sociale ;
- ✓ contrôler les informations reprises aux « décomptes mensuels » des bénéficiaires de l'indemnité d'insertion ;
- ✓ gérer les dossiers des personnes dispensées en cas d'inaptitude ou d'indisponibilité temporaire au travail.

[1]https://snas.gouvernement.lu/fr/le-snas/organigramme/services-regionaux-action-sociale-sras.html

9.2. L'année 2017 en chiffres :

Durant l'année 2017, le SRAS compétent pour les 9 communes « Nordstad » a traité 271 dossiers. Voici la répartition des dossiers par commune :

	Nombre dossiers 2017	Nombre dossiers 2016
Ettelbruck	118	123 (-5)
Diekirch	71	65 (+ 6)
Bettendorf	20	16 (+ 4)
Bourscheid	16	19 (- 3)
Colmar-Berg	15	14 (+ 1)
Schieren	11	8 (+ 3)
Mertzig	9	3 (+ 6)
Feulen	6	6
Erpeldange/Sûre	5	5

Deux assistantes sociales engagées à mi-temps ont assuré les missions du Service régional d'action sociale auprès de l'Office social Nordstad de janvier à avril 2017. Suite à une réorganisation sectorielle, un poste supplémentaire (assistant social à mi-temps) a été créé en mai 2017. Les dossiers des communes de Bettendorf, Colmar-Berg, Diekirch, Ettelbruck, dont le nom de famille du bénéficiaire commence par les lettres A à L et de la commune de Schieren, se trouvent dans la compétence de Madame Michelle JONES. Les dossiers des communes de Bourscheid, Ettelbruck, dont le nom de famille du bénéficiaire commence par les lettres M à Z, et des communes d'Erpeldange-sur-Sûre, Feulen, et Mertzig sont gérés par Madame Elisa SCHOMMERS. Suite au départ en congé de maternité de Madame Elisa SCHOMMERS en décembre 2017, son remplacement est assuré par Madame Vanessa BERTINI, assistante sociale.

En 2017, les SRAS compétents pour les communes « Nordstad » ont organisé et géré au total 101 activités d'insertion professionnelle (AIP) dont :

- ✓ 90 travaux d'utilité collective
- ✓ 11 stages en entreprise

On peut constater que le nombre de travaux d'utilité collective est plus élevé que celui des stages en entreprise. Des difficultés (p.ex. : inaptitudes, problèmes médico-sociaux, etc.) à intégrer le premier marché de l'emploi sont souvent à l'origine de l'orientation d'un bénéficiaire du dispositif du RMG vers un travail d'utilité collective plutôt que vers un stage en entreprise. Voilà pourquoi, le taux de réinsertion professionnelle sur le premier marché de l'emploi reste très faible.

En dehors de l'activation des personnes dans le cadre de la loi RMG, le SRAS établit également des contrats d'insertion avec les bénéficiaires, qui ne sont pas en mesure de pouvoir participer à une AIP (103 personnes sont concernées). Ces contrats d'insertion prévoient des dispenses temporaires, notamment pour des raisons médicales (d'ordre physique et psychique), des difficultés linguistiques, des gardes d'enfants non assurées, etc. Ces dispenses sont réévaluées à des intervalles réguliers.

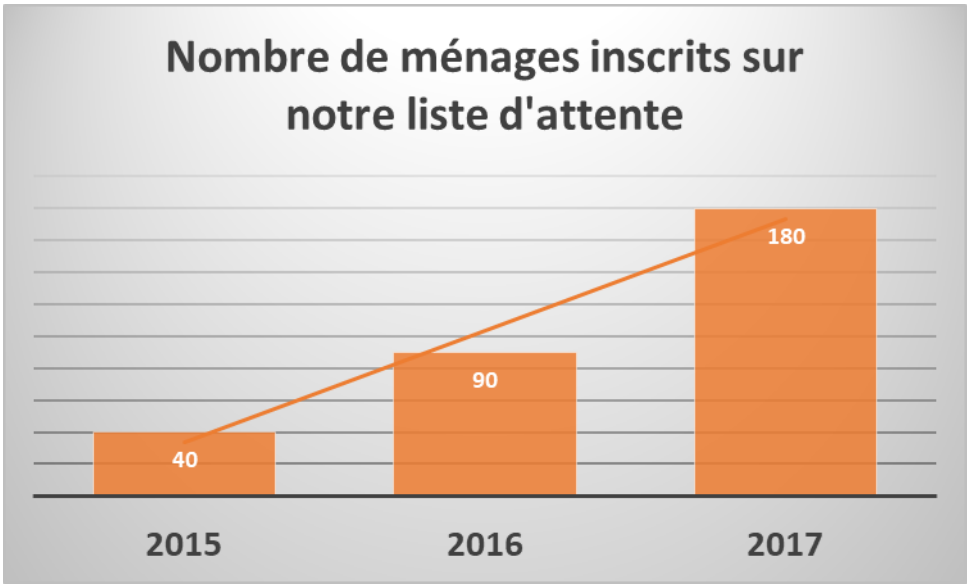
10. Le Service d'Accompagnement et de Logement (SAL)

Le Service d'Accompagnement et de Logement qui a été fondé en automne 2015 a connu en 2017 une année de forte croissance et de succès. Cette tendance est une bonne nouvelle pour certaines familles que nous avons su reloger dans des conditions bien meilleures tout en profitant d'un accompagnement social adapté à leur situation particulière.

Le fait de disposer de notre propre service logement nous permet d'avoir des notions bien plus précises sur la situation dramatique actuelle du logement dans notre région et sur les répercussions des carences dans ce secteur dans le passé sur une bonne partie de nos clients.

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

Ainsi le nombre de ménages inscrits à notre liste d'attente a doublé de 2016 à 2017 pour atteindre à la fin de l'année déjà 180 demandes.



Les raisons pour faire une demande logement auprès de notre service sont multiples: logements insalubres, moisissures, humidité, équipements et infrastructures médiocres, loyers exorbitants, des familles habitant dans une seule pièce, conflits familiaux, conflits de voisinage, des ménages qui ne peuvent pas s'inscrire à la commune où ils vivent, des problèmes de santé et d'accessibilité, et enfin des personnes à la rue ou des ménages entiers en situation de déguerpissement.

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

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

Selon notre évaluation de la situation, y sont confrontés surtout les familles monoparentales, les familles nombreuses, les personnes isolées, les jeunes et les non-luxembourgeois à revenu faible. Cette situation et la disponibilité très faible en logements sociaux nous permet malheureusement de reloger seulement les ménages dans les situations les plus urgentes selon des critères de priorité objectifs et bien précis et sur décision d'un comité constitué de quatre assistants sociaux.

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. Jusque décembre 2016 nous avons ainsi loué 11 logements. En fin 2017, le nombre des logements en gestion locative sociale a augmenté jusqu'à 22, ce qui représente une augmentation de 100% par rapport à 2016.

Notre bilan de ces deux années de gestion locative sociale est très positif. Les interventions et problèmes dans nos logements en location sont restés marginaux et la collaboration avec les propriétaires et sous-locataires se basait sur le respect mutuel, le respect des objets loués et l'entente. Ainsi nous n'avons dû procéder à aucun relogement anticipé. Des propriétaires satisfaits ont fait de la publicité pour notre projet. A noter que le Projet Arcade de l'Office social Nordstad a participé de plus en plus aux travaux de maintenance nécessaires et au support technique pour le service logement en général.

Le nombre de notre parc en logements communaux sociaux a augmenté à 19, contre 17 en 2016. A préciser que notre service dispose d'une chambre d'urgence, réservée pour urgences de courtes durées, au niveau du Schiltzeneck. Sur le plan communal il y a des projets pour 25 logements communaux supplémentaires endéans les 36 mois prochains.

L'entretien régulier de tous nos logements et les visites à domicile garantissent une occupation des logements en bon père de famille.

En 2017, le service a modernisé et simplifié ses procédures, a révisé tous les contrats et conventions et les a adaptés au cadre légal en vigueur. Aussi les démarches pour faire une demande et les conditions d'admission ont été révisées et les critères de sélection ont été redéfinis En plus le service a adapté le suivi social lié au logement plus individuellement aux besoins et réalités de chaque ménage-locataire.

Les dons de l'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte sont garants pour le fonctionnement du service d'Accompagnement et de Logement

10.1 Objectifs et conditions

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

10.2 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

10.3. 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 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.

Une première sélection sera faite sur base des dossiers au niveau du comité de gérance.

10.4 Nos structures de logements communaux existantes en 2017

1) Parc locatif "Um Schiltzeneck"

   3 appartements à 35m²
   5 studios à 18m²
   1 chambre d'urgence

2) Les maisons "Ennert dem Béichen" (Impasses)

   3 maisons de 45-50 m²

3) "D'Schréideschhaus"

   2 appartements de 60 et 75 m²

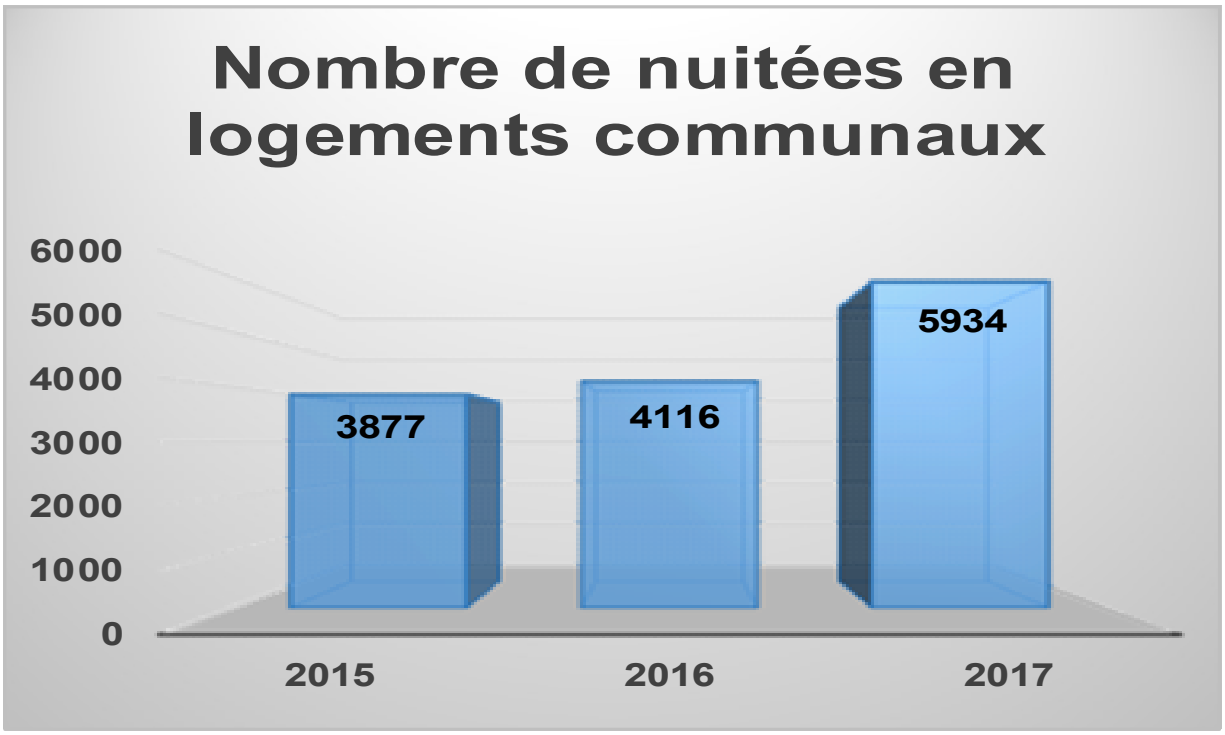
4) **1** maison unifamiliale à Colmar-Berg
5) **3** appartements dans une maison communale à Bettendorf entre 71 m2 et 96m2
6) **1** maison unifamiliale à Mertzig

10.5 L'année 2017 en chiffres

Le SAL est géré par un comité de gérance composé de 4 assistants sociaux qui se réunit pour prendre des décisions ou effectuer des entretiens avec des clients si besoin.

En 2017, l'occupation des logements communaux est passée à 5941 nuitées (taux d'occupation annuel de 87,57% si on compte la chambre d'urgence avec les autres logements). Sans chambre d'urgence nous avons eu 5934 nuitées, ce qui revient à un taux d'occupation de 91,57%. A noter qu'il y a eu un chantier important, qui a rendu impossible d'héberger des locataires pendant 5 mois.

Concernant la partie des logements en gestion locative sociale, avec contrats de bail avec propriétaire privés, il y a eu un total de 5562 nuitées sur 5636 nuitées possibles, ce qui revient à un taux d'occupation de 98,69% en gestion locative sociale.



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

10.6 Le comité de gérance en 2017

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

Contact

Service d'Accompagnement et de Logement
40, avenue Salentiny
L-9080 ETTELBRUCK
Tél.: +352 26 81 91 -394
Fax: +352 26 81 91 -390
E-mail: logement@osnos.lu

11. 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 aux articles 10 et 12 de la loi modifiée du 29 avril 1999 portant création d'un droit à un revenu minimum garanti (RMG). Initiée par l'ancien Office social Ettelbruck en 1995, le projet Arcade est affecté à la Commune d'Ettelbruck.

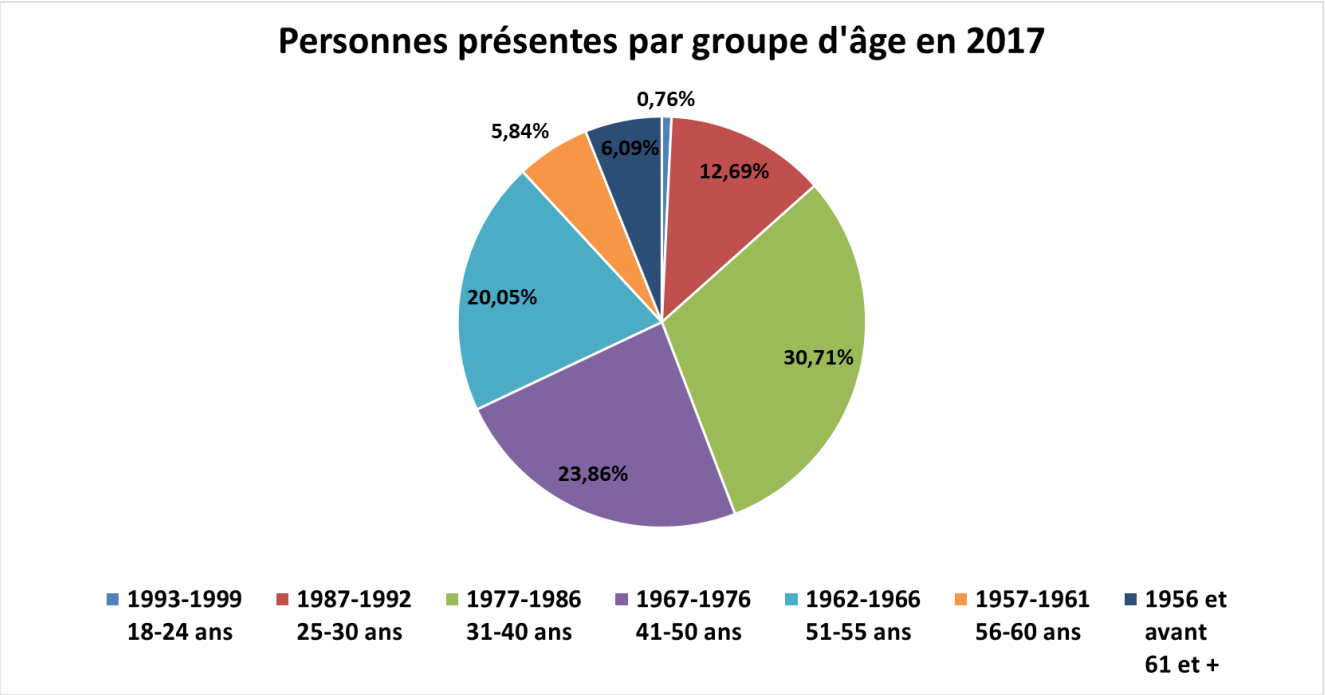
11.1 Les activités

L'Arcade accueille des bénéficiaires avec différents statuts. Les bénéficiaires peuvent profiter de projets individuels avec une remise au travail après parfois de longues phases d'inactivité ou peuvent tout simplement retrouver un lieu d'encadrement et d'assistance pour pallier à leurs problèmes sociaux.

Le projet Arcade a commencé en janvier 2017 avec un ensemble de 32 bénéficiaires (30 ETP). Au cours de l'année 2017, il y a eu 30 nouvelles admissions (25 ETP), contre 26 départs (23 ETP). Entretemps le projet Arcade n'engage plus de bénéficiaires lui-même via des contrats à durée déterminée, ceci après une instruction du Ministère du Travail, puisque le projet Arcade va s'occuper à l'avenir essentiellement de bénéficiaires provenant du SNAS, avec une mesure d'activité d'insertion (AIP) dans le cadre du RMG.

Par décision du conseil d'administration de l'OSNOS, l'Arcade a également occupé 3 personnes en stage bénévole, leur permettant pendant une période déterminée (maximum 3 mois) de trouver une occupation journalière tout en les soutenant dans leurs démarches vers une situation réglée (embauche, formation ou conditions remplies pour l'obtention du revenu minimum garanti).

En ce qui concerne les groupes d'âges, on constate que la majorité des personnes encadrées en 2017 est représentée par la tranche d'âge de 31 à 40 ans avec 30,71% (25,69% en 2016), directement suivie par celle de 41 à 50 ans avec 23,86% (22,19% en 2016) de 51 à 55 ans avec 20,05% (23,44% en 2016).



11.2. La réinsertion

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

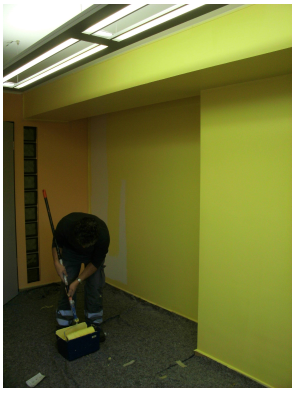
Vu la situation critique sur le marché de l'emploi, une réinsertion de notre groupe-cible devient de plus en plus compliquée. Ceci vaut aussi bien pour les jeunes (< 25 ans) que pour les personnes d'un certain âge (> 45 ans). Afin de mettre le plus d'atouts du côté de ces demandeurs d'emploi, car tous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

Au cours de l'année 2017, 26 personnes ont quitté notre structure.

- 1 personne est partie en retraite.
- 4 personnes ont été engagées par une autre structure (2 auprès du « Forum pour l'Emploi », 1 auprès du « CIGR NORDSTAD » et 1 auprès de « CO-LABOR »).
- 2 personnes ont trouvé un travail auprès d'un patron privé (CDD).
- 5 contrats CDD sont venus à terme (2 après 18 mois et 3 après 2 ans) sans que les bénéficiaires aient trouvé un engagement chez un patron.
- 14 bénéficiaires RMG n'ont pas vu leur convention d'activité d'insertion reconduite, ceci pour diverses raisons (plus aucun droit au RMG - conditions de logement ou de revenus – ou bien pour des absences prolongées et/ou non-excusées, problèmes de santé et/ou addiction).

11.3. Les travaux

Les travaux effectués par le Projet Arcade sont réalisés au bénéfice de la Commune : entretien d'une partie des espaces verts de la commune (Cités Lopert et Patton, Warken) ou du Syndicat d'Initiative (promenades, installations de poubelles et de bancs, camping). A ne pas oublier le nettoyage régulier des abris-bus ainsi que la distribution des sacs-poubelles bleus à tous les ménages au début de l'année. Par moments, le projet Arcade s'occupe aussi de la restauration des abris-bus après des actes de vandalisme. En hiver, le projet Arcade assure également le nettoyage des trottoirs publics à Warken et dans les différentes cités après les chutes de neige et a offert, sous la responsabilité de la commune, un service de déneigement aux personnes âgées de plus de 70 ans. Depuis 2012, le projet Arcade se porte aussi garant de l'entretien et des réparations des bâtiments gérés par l'OSNOS. Mais aussi des travaux de gros œuvre ou de nettoyage sont réalisés pour le compte de la commune. Dans ce contexte, il faut souligner la bonne collaboration avec le service des régies et le service des bâtisses de la commune d'Ettelbruck, qui demandent de plus en plus nos services pour toutes sortes de missions (transports multiples, nettoyage de chantiers communaux, mise en peinture de bureaux).



A côté des travaux d'utilité publique, le projet Arcade poursuit également ses actions de sensibilisation à la nature (plantation de haies et d'arbres, mise en place d'un jardin scolaire et d'un sentier nature, entretien d'une zone naturelle réservée). En 2017, une journée de l'arbre a été organisée avec les membres du conseil communal d'Ettelbruck.

Un autre projet regroupe les anciens fours à chaux au lieu-dit « Kalleks ». Cet ancien site industriel, un peu oublié, a sensiblement pu être remis en valeur. Une inauguration officielle de la part de la commune d'Ettelbruck a été organisée fin 2017. Le projet Arcade s'occupe depuis, en étroite collaboration avec le service des régies, du nettoyage régulier du site.

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. Cette équipe s'occupe également de la préparation des petites collations pour les personnes travaillant au projet Arcade. En 2017, l'ensemble de l'équipe de nettoyage a fait une formation continue auprès de la « Superdreckskëcht » à Colmar-Berg. Il s'agit de la formation « Nettoyage écologique – ABC du nettoyage ».

12. La maison sociale

Heures d'ouverture du guichet

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

Contact

Téléphone :	26 81 91 379/392
Télécopieur :	26 81 91 390
Adresse postale :	B.P. 78 L-9001 Ettelbruck
Site internet :	www.osnos.lu

13. Les services présents dans la maison sociale

Croix-Rouge "Kleederstuff"

Tél : 2755
e-mail : vestiaires@croix-rouge.lu

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

Action Locale pour Jeunes

L'ALJ a quitté la maison sociale en octobre 2017

La maison du diabète

Tél : 48 53 61
e-mail : diabete@pt.lu

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

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

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

Pro Familia

Tél : 51 72 72 31
e-mail : ccmf@profamilia.com

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

Le Centre de Consultation et de Médiation Familiale de la Fondation Pro Familia, présent également à la maison sociale d'Ettelbrück, offre aux adultes, adolescents et enfants des consultations psychologiques (difficultés personnelles, conjugales ou familiales) ainsi que des services de médiation (conflits de couple, séparation, divorce, mésentente familiale). Les consultations ont lieu sur rendez-vous et se déroulent dans un cadre confidentiel.

Action Familiale et Populaire

Tél: 46 000 41
e-mail :info@afp-solidarite-famille.lu

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

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

Union Luxembourgeoise des Consommateurs Nouvelle Asbl

Tél : 49 60 22 – 1
e-mail : ulc@pt.lu

L'ULC est une association sans but lucratif qui a pour objet social la protection, la défense, l'information et l'éducation des consommateurs luxembourgeois. En tant qu'organisation représentative, elle représente également les consommateurs auprès des instances publiques et politiques. A côté des cotisations annuelles réglées par les membres adhérents, l'ULC a signé une convention avec l'État luxembourgeois sur base de laquelle elle touche une aide financière annuelle en contrepartie de l'exécution d'un certain nombre de tâches en faveur des consommateurs lui confiées par le Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs.

Initiativ Rëmschaffen

Tél : 81 11 71
e-mail : ettelbruck@remschaffen.lu

L'Initiative Rëmschaffen conseille et soutient toute personne dans ses démarches vers l'emploi. En se basant sur les ressources et les compétences de ses client(e)s, elle définira ensemble avec l'intéressé(e) une stratégie d'action. Une aide personnalisée à dimension humaine est proposée. L'Initiative Rëmschaffen, association sans but lucratif, offre des consultations individuelles sur rendez-vous, des séminaires et conférences ainsi que des formations qualifiantes pour demandeurs d'emploi inscrits à l'Agence pour le Développement de l'Emploi (ADEM).

Alcooliques Anonymes

LES ALCOOLIQUES ANONYMES® sont une association d'hommes et de femmes qui partagent entre eux leur expérience, leur force et leur espoir dans le but de résoudre leur problème commun et d'aider d'autres alcooliques à se rétablir.

AL-ANON

Tél. : 80 73 96

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

ACLI et PATRONATO/ACLI

Tél. : 81 28 88

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

ACPI asbl

Tél : 26 81 91 334

Association sans but lucratif

L'ACPI asbl a été constituée en date du 14 juillet 2010 sous la régie de la loi modifiée du 21 avril 1928 sur les associations et les fondations sans but lucratif et regroupe actuellement 13 membres. L'objectif consiste à aboutir à un suivi cohérent des jeunes et de leurs familles, traversant souvent plusieurs instances (éducatives, judiciaires, médicales ou autres), en offrant un projet global de prise en charge où les fonctions et les rôles de chaque intervenant sont clairement définis.

CoDA

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