



---

# JORESRAPPORT 2018

---



# TABLE DES MATIÈRES

1.	D'WUERT VUM PRESIDENT	4
2.	LES BASES LEGALES DE FONCTIONNEMENT	6
	2.1. Les lois et règlements	6
	2.2. Les conventions	6
	2.3. Les règlements internes	6
3.	ADMINISTRATION	7
	3.1. Le Conseil d'Administration	7
	3.2. Le bureau exécutif	7
	3.3. Le département administratif	7
4.	PERSONNEL	8
5.	LE RAPPORT DE GESTION 2018	10
	5.1. Le budget annuel de l'Office social Nordstad	10
	5.2. Les chiffres synthétiques du budget	10
6.	COMPTES ANNUELS DES STRUCTURES DE L'OFFICE SOCIAL NORDSTAD	11
	6.1. Le compte annuel général	11
	6.2. La convention 50/50 de l'Office social Nordstad	12
	6.3. Le Service Régional d'Action Sociale (SRAS)	12
	6.4. Le projet Arcade	13
	6.5. Le Service d'Accompagnement, du Logement et du Travail (SALT)	13
	6.6. La convention concernant l'accueil de BPI's	14
	6.7. La participation par commune membre 50/50	14
	6.7.1. La différence des participations depuis 2015	14
	6.8. Les aides les plus sollicitées	15
7.	DISPOSITIONS PRIORITAIRES DE LA NOUVELLE LÉGISLATION	15
	7.1. L'Office social régional	15
	7.2. Le droit à l'aide sociale	16
	7.3. Les modalités	16
	7.4. Le dépôt de la demande	16
	7.5. La décision du conseil d'administration	16
	7.6. Le droit de recours	16
8.	SERVICE SOCIAL	17
	8.1. Nombre de dossiers par commune	17
	8.2. Variation du nombre de dossiers depuis 2011	17
	8.3. Nombre d'entretiens par commune	18
	8.4. Nationalité du chef de ménage	18
	8.5. Profil des situations rencontrées	18
	8.6. Demandes financières introduites auprès du C.A.	19
	8.7. Autres demandes	20
	8.8. Nombre des situations signalées à la justice	21
	8.9. L'urgence sociale	21
	8.10. L'action de solidarité « Kannerwonschbam »	22
	8.11. La prime de solidarité	22
	8.12. L'adresse de référence	22

9.	LE SERVICE RÉGIONAL D'ACTION SOCIALE (SRAS)	23
	9.1. Les missions du SRAS	23
	9.2. L'année 2018 en chiffres	24
	9.3. La réforme de la loi modifiée du 29 avril 1999 portant création d'un droit à un revenu minimum garanti	25
10.	LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT, DU LOGEMENT ET DU TRAVAIL (SALT)	26
	10.1. Objectifs et conditions	27
	10.2. Les objectifs d'une mise à disposition	28
	10.3. Les conditions d'admission	28
	10.4. Nos structures de logements communaux	28
	10.5. Nos structures de logements « gestion locative sociale »	28
	10.6. L'année 2018 en chiffres	29
	10.7. Le comité de gérance en 2018	29
11.	LE PROJET ARCADE	30
	11.1. Les bénéficiaires	30
	11.2. La réinsertion	31
	11.3. Les travaux	32
	11.4. L'encadrement	33
12.	LA MAISON SOCIALE	34
13.	LES SERVICES DANS LA MAISON SOCIALE	34

## 1. D'Wuert vum President

Am Joer 2016 huet de Familljeministère eng Studie bei der Uni Lëtzebuerg an Opdrag ginn fir Instrumenter, Wierkung a Rechtsbasis vum Gesetz vum 18. Dezember 2009 iwwert Sozialhëllef an den 30 Offices Sociaux zu Lëtzebuerg ze ënnersichen.

Och wann des Studie, déi Ufank Mäerz 2019 virgestallt, gouf, net representativ ass, esou erlaabt si awer fir verschidden Feststellungen zréck ze behalen (Artikel vum Ines Kurschat am Lëtzebuenger Land vum 29. Mäerz 2019) :

1. Och wann Sozialhëllef, am Respekt vu verschiddene Konditiounen, en Recht ass fir den eenzele Mënsch, esou bleift awer ëmmer nach Gefill vun « sech schummen » bei dem Mënsch bestoen, deen dëst Recht an Usproch hellt.
2. D'Notioun vun «Aarmebüro» fir déi aktuell Offices Sociaux bleift weiderhin en iwwergräifende Begrëff bei de Matbierger fir d'Identitéit vun deene Mënschen ze beschreiwen, déi Servicer vum Office Social an Usproch huelen.
3. D'Ëmsetzung vum Gesetz vum 18. Dezember 2009 iwwert « aide sociale » ka ganz verschidde verstane gi jee nodeem un wat fir en Office Social de betraffene Mënsch sech adresséiert.
4. Déi Mënschen, déi Servicer vum Office Social an Usproch geholl hunn a bei der Studie matgemaach hunn, ware generell zefridde mat der Berodung an der Ënnerstëtzung déi si am Office Social entgéintbruecht kritt hunn.

Ech wëll mech an dëse puer Zeilen ausschliisslech op des Feststellungen konzentréieren, wat awer net ausschléisst, datt vill aner Konklusiounen aus dësem Rapport genau esou vill Wichtigkeet hunn, fir déi Betreffen, mä och fir déi Professionell.

1. Et schéngt am gesellschaftlechen Zesummeliewen ëmmer eng net haart ausgesprache Reegel ze sinn, dat den eenzele Mënsch muss capabel si fir autonom, an ouni Ënnerstëtzung vun engem Drëtten, virun Allem wann dat de Staat oder Gemeng ass, finanziell a materiell eens ze ginn. Dat géif dann och bedeiten firwat dat Mënschen déi finanziell a materiell Problemer hunn, nëmme ganz spéit, oft wann Si guer net méi eens ginn, sech Hëllef huelen. Dat ass immens schued, well et huet als Konsequenz dat des Mënschen zu dem Moment esou vill Problemer hunn (keen Akommes, vill Scholden, keng Wunneng, keng Aarbecht...) an den Ënnerstëtzungsprozess ganz laangwiereg ass.
2. Déi Notioun vun Aarmebüro schéngt an der Gesellschaft vu jee hier mat ganz villen negativen Adjektiver verbonden ze ginn. Dëst ass immens schued, well et och haut nach vill Mënschen ofhält hiert Recht op Sozialhëllef an Usproch ze huelen. Dobäi besteet dës Sozialhëllef ganz oft an enger Informatioun, Berodung, enger Orientéierung, enger Begleitung, a vill méi seelen an enger finanzieller oder materieller Ënnerstëtzung.
3. Et ass eng Tatsaach, datt et haut keng allgemeng gültig Kritäre gëtt, no deenen all Office Social gehalen ass fir seng finanziell a materiell Ënnerstëtzung de Matmënschen unzebidden. Et gëtt och keng Regel, déi bestëmmt wat fir eng Kompetenzen, Formatioune d'Member vum Verwaltungsrot vun engem Office Social mussen hunn. Et bleift also ëmmer nach de Membere vum Verwaltungsrot iwwerlooss ze decidéiere wat fir en Mënsch muss finanziell ënnerstëtzt ginn oder net. Dëst kann dozou feieren, datt e Mënsch, deen eng Ufro mécht um Office Social, an enger Géigend vum Land déi finanziell Ënnerstëtzung kritt déi hien ufreet, an an enger anerer Géigend eben net. Do ass de Risiko vun engem Ongerechtegkeetsgefill bei dëse Mënschen natierlech ganz grouss.

4. Gesetz vum 2009 iwwert Sozialhëllef huet mat sech bruecht, datt Sozialhëllef an den Offices Sociaux absolut professionell ass. Sozialhëllef ass eng Technik an eng Konscht. De Beruff vum Sozialaarbechter setzt viraus, datt de Sozialaarbechter déi néideg Techniken an dat néideg Wësse beherrscht fir dem eenzele Mënsch déi Ënnerstëtzung ze ginn, déi hie brauch fir säi ganz perséinleche Liewensprojet an dëser Gesellschaft ze realiséieren. De Sozialaarbechter muss sech bei all nei Demande ëmmer erëm nei op déi ganz individuell Bedürfnisser vun dem Mënsch astellen, deen sech un hien adresséiert. Dobäi muss hien et ëmmer erëm fäerdeg bréngen fir seng Berodung, seng Ënnerstëtzung an seng Begleitung op des ganz individuell an ënnerschiddlech Bedierfnisser ofzestëmmen.

D'Gesetz vum 18. Dezember 2009, dat d'sozial Hëllef hei zu Lëtzebuerg regelt, stellt en immense Fortschrëtt duer fir déi Mënschen, déi des Hëllef an Usproch huelen. Mir sollen an dierfen awer net do stoe bleiwen.

Mir müssen och d'Ausleeung vun dësem Gesetz de permanent wiesselbare Liewenskonditiounen vun de Matmënschen upassen.

Un eis Alleguer ass et, déi mir d'Gesellschaft an dësem Land duerstellen, fir all Matbierger, ouni Ënnerscheid, ze ënnerstëtzen an ze encouragéieren, déi Berodung, Ënnerstëtzung, Begleitung an Usproch ze huelen, déi et him erlaabt säi ganz perséinleche Liewensprojet ëmzesetzen.

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. Voici 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, le vice-président et le membre délégué 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. Pareillement pour Monsieur Jean Funck en tant que vice-président de l'Office social Nordstad et Madame Suzette Schannel-Serres en tant que membre-délégué.

#### Le secrétaire

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

### 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

### Administration

#### Convention MIFA 50%, Communes membres 50%

• Lenertz Alain (administrateur)	100%
• Delli Zotti Pia (comptabilité)	70,5%
• Peusch Danièle (administration)	87,5%
	<hr/>
	2,58 ETP

#### Convention MIFA 50%, Communes membres 50% / Disposition particulière logement

• Lanners Kyra (accueil et secrétariat)	50%
• Noesen Mireille (accueil et secrétariat)	50%
	<hr/>
	1 ETP

#### Communes membres 100%

• Delli Zotti Pia (comptabilité)	17,0%
	<hr/>
	0,17 ETP

### Service social

#### Convention MIFA 50%, Communes membres 50%

• Bentz Luc (assistant social)	100%
• Glod Elisabeth (assistante sociale)	20%
• Delalle Christelle (assistante sociale)	80%
• Millmeister Joëlle (assistante sociale)	50%
• Philippe Annick (assistante sociale)	50%
• Schommers Elisa (assistante sociale)	50%
• Weber Jessica (assistante sociale)	50%
• Winter Malou (assistante sociale)	50%
• Zenners Josée (assistante sociale)	50%
	<hr/>
	5 ETP

### Coordinateur social

#### Convention MIFA 50%, Communes membres 50%

• Winter Malou (assistante d'hygiène sociale)	50%
	<hr/>
	0,5 ETP

### Accueil BPI 2018

#### Convention MIFA 100 %

• Glod Elisabeth (assistante sociale)	50%
	<hr/>
	0,5 ETP

### SALT

#### Financement Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte / Communes

• Weber Jessica (assistante sociale)	50%
• Bertini Vanessa (assistante sociale)	50%
	<hr/>
	1,0 ETP

### SRAS

#### Convention Ministère de la Famille 100%

• Bertini Vanessa (assistante sociale)	50%
• Jones Michelle (assistante sociale)	100%
	<hr/>
	1,5 ETP

## Arcade

### Convention Ministère du Travail / Commune Ettelbruck

• Engel René (responsable de projet)	100%
• Grethen Bianca (chef d'équipe)	100%
• Hansen Théo (chef d'équipe)	100%
• Verzin Sonja (chef d'équipe)	68%
• Noesen Mireille (accueil et secrétariat)	50%
• Gieres Lucienne (chef d'équipe)	50%
• Lanners Kyra (accueil et secrétariat)	50%
• Notarnicola Laurent (chef d'équipe)	100%
	<hr/>
	6,18 ETP

Comme en 2017, l'année 2018 apportait des changements sur le plan personnel de l'Office social Nordstad :

Francise KOUSMANN → Lucienne GIERES

Jeannot PETERS → Bianca GRETHEN

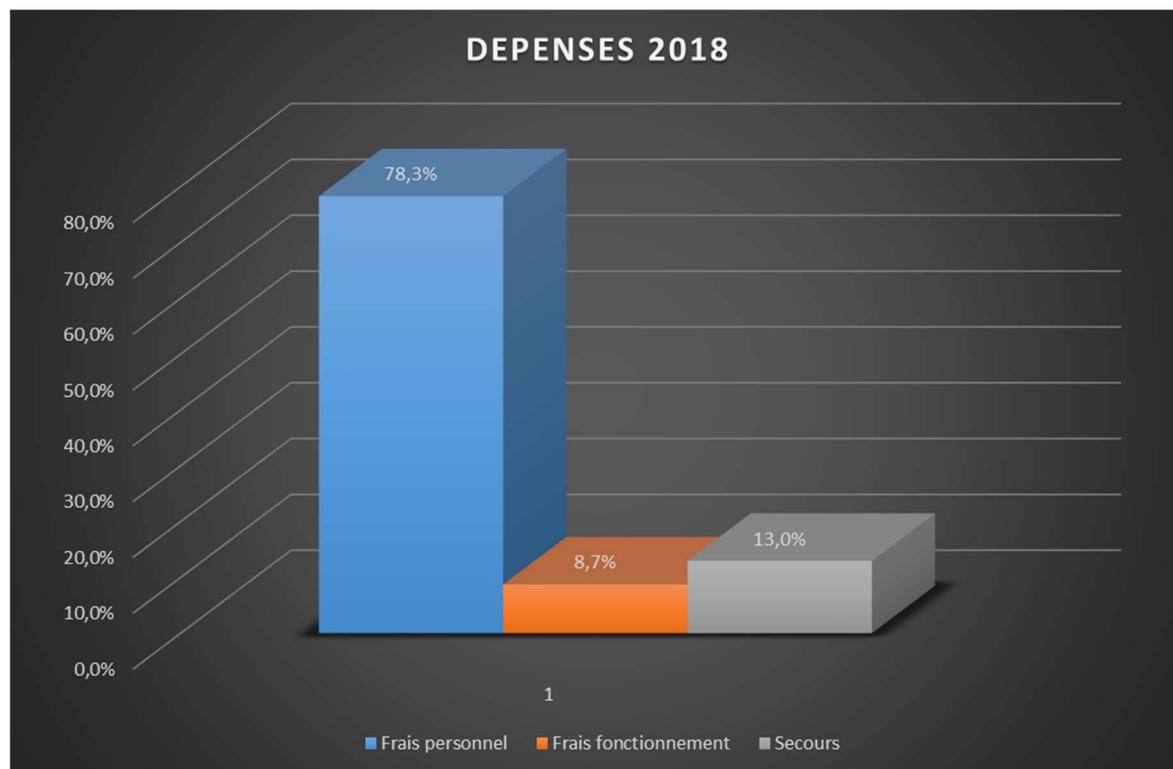
Anja CAMERLYNCK

## 5. LE RAPPORT DE GESTION 2018

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 0,6 % par rapport à 2017, les frais de fonctionnement ont baissé de 1,9 % et les secours ont augmenté de 2,5 % par rapport à 2017.

### 5.2. Chiffres synthétiques du budget

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).

<b>Convention MIFA/Communes</b>	<b>1.488.467,10 €</b>	<b>53,92%</b>
<b>Projet Arcade</b>	<b>536.544,86 €</b>	<b>19,44%</b>
<b>SALT</b>	<b>480.515,32 €</b>	<b>17,41%</b>
<b>SRAS</b>	<b>137.961,79 €</b>	<b>5,00%</b>
<b>BPI</b>	<b>24.452,57 €</b>	<b>0,89%</b>
<b>100% Communes</b>	<b>24.951,65 €</b>	<b>0,90%</b>

## 6. LES COMPTES ANNUELS DES DIFFERENTES STRUCTURES

### 6.1. Le compte annuel général

Compte de résultat au 31/12/2018			
DEPENSES 2018		RECETTES 2018	
<b>Service Régional d'Action Sociale (SRAS)</b>			
SRAS	137.961,79 €	SRAS	137.961,79 €
<b>Service d'Accompagnement, du Logement et du Travail (SALT)</b>			
Frais de fonctionnement ancien logement	53.972,28 €	Loyers ancien logement et travail	91.039,98 €
Projet SALT	426.543,04 €	Recettes projet SALT	316.300,98 €
Resultat reporté	67.313,93 €	Recettes diverses	864,79 €
		Don Œuvre	139.623,50 €
<b>100 % Communes Membres</b>			
Affaires courantes	1.868,64 €	Affaires courantes	380,00 €
Loyers et frais divers	2.126,93 €	Intérêts sur comptes bancaires	1.027,52 €
Frais de personnel	20.956,07 €	A facturer aux communes	23.544,12 €
<b>Projet Arcade 100% Commune d'Ettelbruck</b>			
Ordinaire		Participation MTE, MEN et MIFA	489.980,00 €
Salaires	459.489,13 €	Participation AC Ettelbruck	39.342,73 €
Frais de fonctionnement	77.055,73 €	Recettes diverses	7.222,13 €
<b>Convention MIFA 50% / Communes Membres</b>			
Convention 50/50	1.488.467,10 €	Participation MIFA	698.562,00 €
		Participation Communes	698.562,01 €
		Recettes diverses (50/50)	91.343,09 €
<b>Convention MIFA 100%</b>			
Convention 100%	79,83 €	Participation MIFA	79,83 €
<b>Convention MIFA 100% BPI</b>			
Convention 100%	24.452,57 €	Participation MIFA	24.452,57 €
<b>Total débit</b>	<b>2.760.287,04 €</b>	<b>Total crédit</b>	<b>2.760.287,04 €</b>

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

Dépenses	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Frais de loyer	42.000,00 €	42.000,00 €	42.000,00 €	42.000,00 €	42.000,00 €	42.000,00 €
Frais de fonctionnement	58.988,37 €	48.049,56 €	46.687,87 €	54.846,66 €	66.728,35 €	63.431,87 €
Secours	139.477,07 €	151.899,15 €	160.106,12 €	215.476,42 €	240.227,27 €	292.932,95 €
Jetons et indemnités	11.460,00 €	11.655,00 €	11.590,00 €	11.655,00 €	11.330,00 €	11.070,00 €
Frais de personnel	811.997,74 €	817.175,68 €	871.922,39 €	933.926,63 €	996.982,78 €	1.079.032,28 €
		558,19 €				
	<b>1.063.923,18 €</b>	<b>1.071.337,58 €</b>	<b>1.132.306,38 €</b>	<b>1.257.904,71 €</b>	<b>1.357.268,40 €</b>	<b>1.488.467,10 €</b>
Recettes	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Recettes diverses	75.618,94 €	12.170,60 €	56.684,60 €	59.694,14 €	63.622,09 €	91.343,09 €
Part Communes	494.152,12 €	529.304,40 €	537.810,89 €	601.187,79 €	646.823,15 €	698.562,01 €
Part MIFA	494.152,12 €	529.862,58 €	537.810,89 €	597.022,78 €	646.823,16 €	698.562,00 €
	<b>1.063.923,18 €</b>	<b>1.071.337,58 €</b>	<b>1.132.306,38 €</b>	<b>1.257.904,71 €</b>	<b>1.357.268,40 €</b>	<b>1.488.467,10 €</b>
<b>Charge par habitant/commune</b>	<b>17,49 €</b>	<b>18,30 €</b>	<b>18,23 €</b>	<b>20,37 €</b>	<b>21,39 €</b>	<b>22,81 €</b>

## 6.3. Le Service Régional d'Action Sociale (SRAS)

Dépenses	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Frais de personnel	114.858,01 €	106.534,97 €	110.236,71 €	85.465,72 €	111.598,06 €	135.035,47 €
Frais de fonctionnement	2.555,62 €	1.698,92 €	2.726,93 €	1.498,81 €	3.325,29 €	2.926,32 €
	<b>117.413,63 €</b>	<b>108.233,89 €</b>	<b>112.963,64 €</b>	<b>86.964,53 €</b>	<b>114.923,35 €</b>	<b>137.961,79 €</b>
Recettes	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Participation SNAS	117.413,63 €	108.233,89 €	112.963,64 €	86.964,53 €	114.923,35 €	137.961,79 €
	<b>117.413,63 €</b>	<b>108.233,89 €</b>	<b>112.963,64 €</b>	<b>86.964,53 €</b>	<b>114.923,35 €</b>	<b>137.961,79 €</b>

## 6.4. Le projet Arcade

Dépenses	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Frais de personnel	378.341,98 €	389.713,04 €	407.868,76 €	412.384,43 €	433.208,46 €	426.803,00 €
Frais de personnel encadré (àpd 2013)	95.259,16 €	177.832,67 €	216.375,74 €	230.488,65 €	169.350,68 €	32.686,13 €
Frais de fonctionnement	69.094,73 €	62.443,69 €	61.345,25 €	71.169,78 €	76.224,17 €	77.055,73 €
	<b>542.695,87 €</b>	<b>629.989,40 €</b>	<b>685.589,75 €</b>	<b>714.042,86 €</b>	<b>678.783,31 €</b>	<b>536.544,86 €</b>
Recettes	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Participatiopn MTE et MIFA	482.966,15 €	549.886,33 €	577.095,21 €	605.139,07 €	556.533,26 €	489.980,00 €
Participation Ville d'Ettelbruck	36.257,66 €	52.463,91 €	66.655,14 €	70.666,20 €	90.679,12 €	39.342,73 €
Remboursement CNS Personnel encadre (àpd 2013)	14.208,79 €	24.165,69 €	36.810,98 €	33.099,09 €	26.604,43 €	2.052,13 €
Recettes divers	9.263,27 €	3.473,47 €	5.028,42 €	5.138,50 €	4.966,50 €	5.170,00 €
	<b>542.695,87 €</b>	<b>629.989,40 €</b>	<b>685.589,75 €</b>	<b>714.042,86 €</b>	<b>678.783,31 €</b>	<b>536.544,86 €</b>

A noter : une participation extraordinaire de la part de la Ville d'Ettelbruck d'un montant de 38.134,07 € pour l'acquisition de matériel (jardinage et parc roulant).

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

Dépenses	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Frais de fonctionnement	43.201,20 €	42.002,63 €	45.687,35 €	49.523,55 €	54.953,47 €	53.972,28 €
Divers 100% communes						
Frais de personnel			6.013,06 €	42.025,25 €	80.383,87 €	94.870,69 €
Service d'Accompagnement et de Logement (SAL)				40.911,98 €	210.321,80 €	331.672,35 €
	<b>43.201,20 €</b>	<b>42.002,63 €</b>	<b>51.700,41 €</b>	<b>132.460,78 €</b>	<b>345.659,14 €</b>	<b>480.515,32 €</b>
Recettes	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Loyers	47.775,17 €	61.005,57 €	67.459,43 €	76.054,60 €	73.332,10 €	91.039,98 €
Recettes SAL (Loyers et avances charges)				30.211,00 €	166.370,10 €	316.300,98 €
Remboursement CNS				243,25 €	939,97 €	516,07 €
Divers 100% communes						
Prestations Lavoir			1.285,00 €	1.499,00 €	1.067,00 €	
Don Œuvre 2016					118.815,50 €	139.623,50 €
Indemnités d'assurances					524,25 €	348,72 €
Recettes SAL (subside ONS transféré de la reserve)			6.013,06 €	52.482,98 €		
	<b>47.775,17 €</b>	<b>61.005,57 €</b>	<b>74.757,49 €</b>	<b>160.490,83 €</b>	<b>361.048,92 €</b>	<b>547.829,25 €</b>

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

Dépenses	2018
Frais de personnel	24.452,57 €
	<b>24.452,57 €</b>
Recettes	2018
Participation MIFA	24.452,57 €
	<b>24.452,57 €</b>

## 6.7. La participation par commune membre 50/50

	2018	2017	2016	2015	2014
Bettendorf	62.794,40 €	56.869,45 €	53.584,70 €	48.945,98 €	49.023,49 €
Bourscheid	41.513,19 €	37.449,57 €	33.556,66 €	29.129,64 €	28.150,06 €
Colmar-Berg	49.610,54 €	45.234,63 €	42.949,26 €	38.387,18 €	37.620,94 €
Diekirch	147.622,72 €	147.488,43 €	137.079,05 €	123.601,14 €	122.239,91 €
Erpeldange-sur-Sûre	54.560,19 €	51.244,53 €	49.081,96 €	43.629,40 €	43.828,58 €
Ettelbruck	201.475,81 €	182.670,91 €	170.065,22 €	153.883,33 €	151.815,30 €
Feulen	47.033,07 €	40.700,47 €	36.531,32 €	31.062,94 €	29.762,93 €
Mertzig	48.241,97 €	44.486,07 €	40.708,08 €	36.286,57 €	35.858,04 €
Schieren	45.710,12 €	40.679,09 €	37.631,54 €	32.884,71 €	31.563,33 €
<b>Total</b>	<b>698.562,01 €</b>	<b>646.823,15 €</b>	<b>601.187,79 €</b>	<b>537.810,89 €</b>	<b>529.862,58 €</b>

### 6.7.1. La différence des participations depuis 2016

	2018 vs 2017	2018	2017 vs 2016	2017
Bettendorf	5.924,95 €	62.794,40 €	3.284,75 €	56.869,45 €
Bourscheid	4.063,62 €	41.513,19 €	3.892,91 €	37.449,57 €
Colmar-Berg	4.375,91 €	49.610,54 €	2.285,37 €	45.234,63 €
Diekirch	134,29 €	147.622,72 €	10.409,38 €	147.488,43 €
Erpeldange-sur-Sûre	3.315,66 €	54.560,19 €	2.162,57 €	51.244,53 €
Ettelbruck	18.804,90 €	201.475,81 €	12.605,69 €	182.670,91 €
Feulen	6.332,60 €	47.033,07 €	4.169,15 €	40.700,47 €
Mertzig	3.755,90 €	48.241,97 €	3.777,99 €	44.486,07 €
Schieren	5.031,03 €	45.710,12 €	3.047,55 €	40.679,09 €
<b>Total</b>	<b>51.738,86 €</b>	<b>698.562,01 €</b>	<b>45.635,36 €</b>	<b>646.823,15 €</b>

## 6.8. Les aides les plus sollicitées

Année	2016	2017	2018	en %
<b>Article</b>				
Loyer	59.551,46 €	64.211,50 €	<b>52.919,72 €</b>	<b>18,41%</b>
Argent de poche	28.192,00 €	49.430,04 €	<b>51.410,42 €</b>	<b>17,88%</b>
Cotisations sociales	18.276,62 €	19.641,00 €	<b>40.864,85 €</b>	<b>14,21%</b>
TPS	13.101,93 €	22.356,34 €	<b>38.723,57 €</b>	<b>13,47%</b>
Frais d'alimentation	16.716,00 €	22.257,23 €	<b>21.181,41 €</b>	<b>7,37%</b>
Electricité	17.631,93 €	13.694,05 €	<b>19.191,29 €</b>	<b>6,68%</b>
<b>TOTAL des 6 articles</b>	153.469,94 €	191.590,16 €	<b>224.291,26 €</b>	
<b>TOTAL secours année</b>	215.476,69 €	240.227,27 €	<b>287.492,52 €</b>	
<b>% des 6 articles</b>	<b>71,22%</b>	<b>79,75%</b>	<b>78,02%</b>	

## 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 avec le Ministère de la Famille.

## **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 2018, l'Office social Nordstad a été sollicité par 1330 ménages ce qui constitue une augmentation de 7,3% par rapport à l'année précédente.

4413 entretiens ont eu lieu dans nos locaux, 225 visites à domicile ainsi que 30 entretiens en institution ont été effectués.

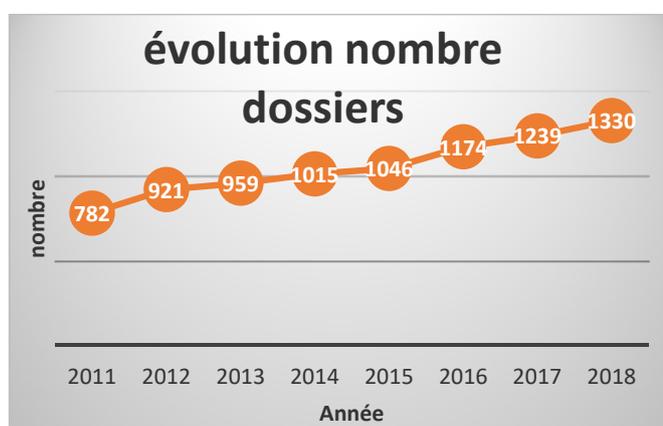
L'aide fournie consiste dans une prise en charge globale du client, avec au préalable, une analyse holistique de sa problématique qui permet d'établir un projet de vie personnel dont l'accent est mis sur le respect, la valorisation et la participation active de la personne concernée qui se trouve au 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
<b>Nombre de dossiers</b>	66	123	80	367	34	509	45	40	66	<b>1330</b>
<b>Dont nouveaux dossiers</b>	21	52	21	139	12	222	17	20	22	<b>526</b>
<b>Variation par rapport à 2017</b>	-9	+16	+1	+39	-6	+27	+10	+10	+3	<b>+91</b>
<b>Nombre de dossiers BPI</b>	0	43	3	73	4	17	2	0	1	<b>143</b>

### 8.2. Variation du nombre de dossiers depuis 2011

année	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
nombre	782	921	959	1015	1046	1174	1239	1330
différence		139	38	56	31	128	65	91
diff. en %		17,77%	4,13%	5,84%	3,05%	12,24%	5,54%	7,34%



### 8.3. Nombre d'entretiens par commune

	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange/Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	TOTAL
au bureau	227	353	261	1313	114	1716	107	78	244	4413
à domicile	4	45	5	73	2	60	9	18	9	225
en institution	0	0	2	16	0	1	0	0	11	30
<b>Total</b>	<b>231</b>	<b>398</b>	<b>268</b>	<b>1402</b>	<b>116</b>	<b>1777</b>	<b>116</b>	<b>96</b>	<b>264</b>	<b>4668</b>

### 8.4. Nationalité du chef du ménage

31,73% de nos consultants sont de nationalité luxembourgeoise. Parmi les clients de nationalité étrangère, il existe une nette prédominance de la population portugaise (32,9% de tous les clients). Ces chiffres ne diffèrent que légèrement des années précédentes.

portugaise	438
luxembourgeoise	422
capverdienne	62
syrienne	57
française	42
érythréenne	32
italienne	31
belge	23
serbe	21
allemande	16
irakienne	16
afghane	14
néerlandaise	12
macédonienne	12
iranienne	8
autre	124

### 8.5. Profil des situations rencontrées

Personne isolée	18-25 ans	25-65 ans	plus de 65 ans	Total
Homme	43	257	18	318
Femme	20	153	62	235
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>410</b>	<b>80</b>	<b>553</b>

Famille monoparentale	267
Couple sans enfant(s) à charge	95
Couple avec enfant(s) à charge	293
Groupe familial	103
Couple 3ième âge	19

Les catégories de personnes qui ont le plus consulté nos services et qui sont davantage exposées au risque de pauvreté ont été d'une part les personnes isolées âgées entre 25 et 65 ans (41,58%), d'autre part les couples avec enfant(s) à charge (22%) ainsi que les familles monoparentales (20%).

## 8.6. Demandes financières introduites auprès du CA

En 2018, le conseil d'administration de l'Office social a traité 1315 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 39,16% des demandes introduites, suivi par l'aide dispensée sous forme de bon d'achat (17,80%).

	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange-sur-Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	TOTAL
Bon alimentaire	19	16	8	87	14	80	6		4	234
Bon pharmaceutique	6	1		16		13	1		1	38
Ticket de transport				23		15				38
Tiers payant social	27	49	16	185	17	165	8	24	24	515
Secours financier extraordinaire		1	1	9	2	2			1	16
Secours financier mensuel	5	13		43	1	11	1			74
Avance RMG				2						2
Avance indemnités de chômage						1				1
Avance créance d'une faillite						3				3
Avance prestations familiales		1				1				2
Prise en charge d'un décompte de charges locatives				2		5	1			8
Prise en charge de frais de chauffage		1	1	1		7				10
Prise en charge d'un loyer (+charges locatives)	3	5	8	18	4	19		1	1	59
Prise en charge d'un traitement orthodontique		1		8		3	2			14
Prise en charge de taxes communales		1			1	1	1	2	2	8
Prise en charge d'une assurance		1			2	1	1			5
Prise en charge de frais d'électricité	2	1	1	11	3	11	3	1	2	35
Prise en charge de verres correcteurs	1	1	2	5	1	3		4		17
Prise en charge de frais médicaux	1	10		15	2	15	2		6	51
Cotisations CMCM						2				2
Cotisations de l'assurance maladie facultative	3	7	3	27	4	20	3	1		68
Caution locative	1	5		10		15		1		32
Autre	4	4	10	26	1	32	1		5	83
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>118</b>	<b>50</b>	<b>488</b>	<b>52</b>	<b>425</b>	<b>30</b>	<b>34</b>	<b>46</b>	<b>1315</b>

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 convenues 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.

32 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
<b>Ministère de la Famille</b>										
CAE prestations familiales	3	10	3	8	1	13	3	3	8	52
<b>FNS:</b>										
-RMG	2	11	6	32	10	71	7	3	7	149
-Allocation de vie chère	17	34	20	125	14	137	8	9	23	387
-Recouvrement d'une pension alimentaire			2	3					1	6
-Forfait d'éducation	1									1
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>55</b>	<b>31</b>	<b>168</b>	<b>25</b>	<b>221</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>39</b>	<b>595</b>
<b>Ministère du Logement</b>										
Fonds du logement	2	9	3	19	1	28	1	1	5	69
Subvention loyer	11	23	13	47	4	74	6	17	13	208
Garantie locative				4		2				6
Agence Immobilière sociale	1	4	2	8	1	9	1		3	29
Logement social (communal/SNHBM)	3	6	5	80	2	35	3		7	141
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>42</b>	<b>23</b>	<b>158</b>	<b>8</b>	<b>148</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>28</b>	<b>453</b>

	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange-sur-Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	TOTAL
<b>Demandes diverses</b>										
Demande d'admission à l'assurance maladie		7	11	7		6			10	41
Demande d'application de l'art. 154 bis			7	7	1	12			8	35
Demande d'une pension d'invalidité	1	1	3	7	1	7	2	2	2	26
Demande d'une pension de survie			1						1	2
Demande d'une pension de vieillesse	1		2	3		1			3	10
Demande d'une pension d'orphelin			1	1					1	3
Renouvellement d'un titre de séjour	1	1	3	21		4		2	3	35
Demande d'admission en foyer /jour et nuit	2			7		9				18
Demande d'admission en foyer de jour			2						2	4
Demande de gardiennage d'un enfant	2	1	3	5	1	8		2	3	25
Demande d'assistance judiciaire	15	9	8	33	6	30			8	109
Demande en obtention du téléalarme			1		1	3			1	6
Demande de prestations de l'assurance dépend.	1	2	4	1		4	1		3	16
Demande d'un titre de transport gratuit	5	11	10	30		25	8	3	6	98
Demande en obtention du "Kulturpass"				3		23				26
Demande en obtention d'un stage bénévole						3				3
Demande d'une aide matérielle (couches, meubles,...)	8	2	1	22		37	1		3	74
Demande d'un hébergement d'urgence		2		5		15			2	24
Demande d'admission à l'épicerie sociale	51	72	36	180	8	147	22	9	36	561
Demande d'admission en maison de soins				5		3			3	11
Demande auprès de l'ONE	1		4	2		5			1	13
Demande d'un bon "cours de langue"	5	50	5	49		46		1	2	158
Demande d'admission au SAS (accompagnement social)	1	4	2	4	1	6	1		3	22
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>162</b>	<b>104</b>	<b>392</b>	<b>19</b>	<b>394</b>	<b>35</b>	<b>19</b>	<b>101</b>	<b>1320</b>

## 8.8. Nombre de situations signalées à la justice

En 2018, 13 situations ont fait l'objet d'un signalement à la justice, dont 3 concernaient des mineurs en danger et 10 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 36 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 »

A cette action de solidarité, lancée en 2012 par la Ville d'Ettelbruck en collaboration avec l'Office social, ont collaboré en 2018 les communes de Bettendorf, Bourscheid, Colmar-Berg, Erpeldange-sur-Sûre, Feulen et Mertzig.

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 2018, 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.

494 demandes ont été avisées favorablement en 2018. En moyenne, le montant de 432,98 € a été attribué par ménage.

Commune	Nombre de demandes accordées	Coût total	Moyenne par ménage
Bettendorf	48	22.694 €	472,79 €
Bourscheid	48	21.728 €	452,67 €
Colmar-Berg	37	16.818,80 €	454,56 €
Erpeldange-sur-Sûre	22	8.532 €	387,82 €
Ettelbruck	268	114.607,74 €	427,64 €
Feulen	22	6.650 €	302,27 €
Mertzig	19	9.600 €	505,26 €
Schieren	30	13.262 €	442,07 €
<b>Total</b>	<b>494</b>	<b>213.892,54€</b>	<b>432,98 €</b>

### 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 2018, 29 personnes disposaient d'une adresse de référence à l'Office social Nordstad dont 10 ont été annulées jusqu'au 31.12.2018 (annulation par enregistrement régularisé, par décès 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 2018, le SNAS recensait 4452 dossiers actifs pris en charge par un SRAS pour l'ensemble du pays. À la même époque en 2017, on comptabilisait 4561 dossiers.

### 9.1. Les missions du SRAS

Les missions des Services régionaux d'action sociale sont notamment<sup>1</sup>:

- ✓ 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.

---

<sup>1</sup><https://snas.gouvernement.lu/fr/le-snas/organigramme/services-regionaux-action-sociale-sras.html>

## 9.2. L'année 2018 en chiffres :

Durant l'année 2018, le SRAS compétent pour les 9 communes « Nordstad » a traité 249 dossiers. Voici la répartition des dossiers par commune :

	<b>Nombre dossiers 2018</b>	<b>Nombre dossiers 2017</b>
Ettelbruck	106	118 (- 12)
Diekirch	66	71 (- 5)
Bettendorf	13	20 (- 7)
Bourscheid	18	16 (+ 2)
Colmar-Berg	13	15 (- 2)
Schieren	12	11 (+ 1)
Mertzig	8	9 (- 1)
Feulen	7	6 (+ 1)
Erpeldange/Sûre	6	5 (+ 1)

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 qui travaille à temps plein.

Suite au congé parental de Madame Elisa Schommers, les dossiers qu'elle a gérés, notamment 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 Vanessa BERTINI, assurant le remplacement à mi-temps.

En 2018, les SRAS compétents pour les communes « Nordstad » ont organisé et géré au total 128 activités d'insertion professionnelle (AIP) dont :

- ✓ 110 travaux d'utilité collective
- ✓ 18 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 (138 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.

### **9.3. La réforme de la loi modifiée du 29 avril 1999 portant création d'un droit à un revenu minimum garanti**

Le 10 juillet 2018, la Chambre des députés a voté le projet de loi relatif au revenu d'inclusion sociale – REVIS<sup>2</sup>, loi modifiée du 28 juillet 2018 relatif au revenu d'inclusion sociale, qui remplacera le revenu minimum garanti – RMG à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2019.

La réforme entraînera des changements terminologiques<sup>3</sup> dont notamment le SNAS changera de nomination en ONIS – Office national d'inclusion sociale et l'SRAS changera de nomination en ARIS-Agent régional d'inclusion sociale.

La mission principale de l'ARIS consiste dans l'élaboration d'un projet avec le bénéficiaire visant son activation sociale ou professionnelle selon le profil du bénéficiaire une mesure de stabilisation ou d'activation pour préparer le bénéficiaire au 1<sup>er</sup> marché de l'emploi, telle que prévue aux articles 13 et 17 (chapitre 3) de la loi modifiée du 28 juillet 2018 relatif au revenu d'inclusion sociale.

En août 2018, la préparation de la mise en vigueur du REVIS a débuté. Tous les SRAS ont été invités, sous la direction du SNAS, de revoir leurs dossiers (actifs et inactifs) en vue du partage des compétences entre le Fonds National de Solidarité - FNS, l'Agence pour le développement de l'emploi – ADEM et le futur Office national d'inclusion sociale – ONIS (ancien SNAS).

L'organisation de nouveaux stages en entreprise, ainsi que le maintien de ceux en cours étaient réalisables jusqu'au mois de novembre 2018, car avec l'entrée en vigueur de la nouvelle loi REVIS, le stage en entreprise n'existe plus en tant que tel. L'ADEM se chargera principalement de l'insertion professionnelle sur le 1<sup>er</sup> marché de l'emploi.

Finalement, afin de faciliter l'accès à l'information, le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a mis en place un site internet ([www.revis.lu](http://www.revis.lu))<sup>4</sup> afin de faciliter l'accès à l'information de la population, ainsi que des bénéficiaires du RMG face aux changements entrant en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2019.

---

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

<sup>3</sup><https://revis.public.lu/fr/revis/terminologie.html>

<sup>4</sup>[https://onis.gouvernement.lu/fr/actualites.gouvernement%2Bfr%2Bactualites%2Btoutes\\_actualites%2Bcommuniques%2B2018%2B07-juillet%2B11-revis.html](https://onis.gouvernement.lu/fr/actualites.gouvernement%2Bfr%2Bactualites%2Btoutes_actualites%2Bcommuniques%2B2018%2B07-juillet%2B11-revis.html)

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

Le Service d'Accompagnement, du Logement et du Travail, a connu surtout en 2017 et en 2018 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 2018 195 demandes. (266 adultes & 220 enfants). Depuis 2018, cette augmentation semble moins importante, mais elle est due à une meilleure organisation interne et gestion continue de la liste. En 2018, nous avons reçu 100 nouvelles demandes (136 personnes adultes & 109 enfants). La grande majorité des demandes pour un logement ont été introduites par les assistants sociaux de l'OSNOS ou le SALT lui-même.



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

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.

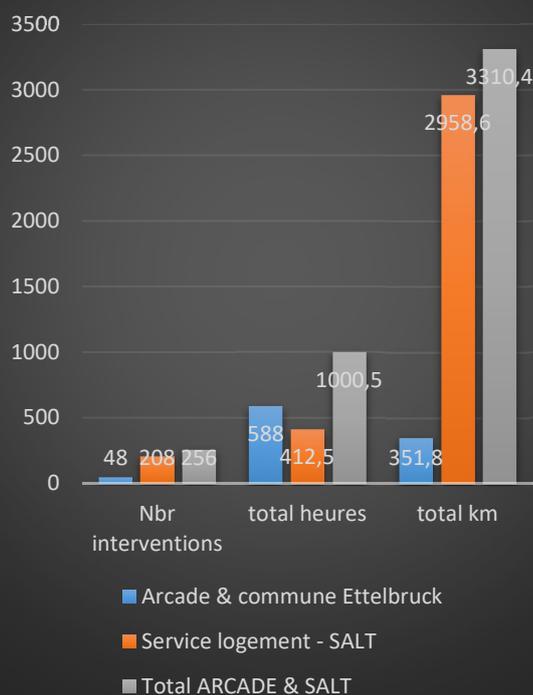
Selon notre évaluation de la situation, y sont confrontés surtout les familles monoparentales, les familles nombreuses, les personnes isolées, les jeunes et les non-luxembourgeois à revenu faible. Cette situation et la disponibilité très faible en logements sociaux nous permet malheureusement de reloger 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. Le nombre des logements en gestion locative sociale a augmenté continuellement depuis 2016. Fin 2018, nous avons atteint un total de 30 logements en gestion locative sociale.

### Évolution du nombre de logements en gestion locative sociale de 2016 à 2018



### Statistiques interventions ARCADE & SALT 2018



Notre bilan de ces trois 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 20, contre 19 en 2017. A préciser que notre service dispose d'une chambre d'urgence, réservée pour des urgences de courte durée, au niveau du Schiltzeneck. Sur le plan communal il y a des projets pour 25 logements communaux supplémentaires endéans les 36 mois prochains.

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

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

## 10.1. Objectifs et conditions

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

## 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 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

- 1) Parc locatif "Um Schiltzeneck" Ettelbruck: **9** logements (3 appartements; 5 studios; 1 chambre d'urgence).
- 2) Les maisons "Ennert dem Béichen" (Impasses) Ettelbruck : **3** logements (3 maisonnettes)
- 3) "D'Schréideschhaus" Ettelbruck : **2** logements (2 appartements)
- 4) **1** maison unifamiliale à Colmar-Berg
- 5) **3** appartements dans une maison communale à Bettendorf
- 6) **1** maison unifamiliale à Mertzig
- 7) **1** maison unifamiliale à Bourscheid

**En total : 20 logements communaux en fin 2018**

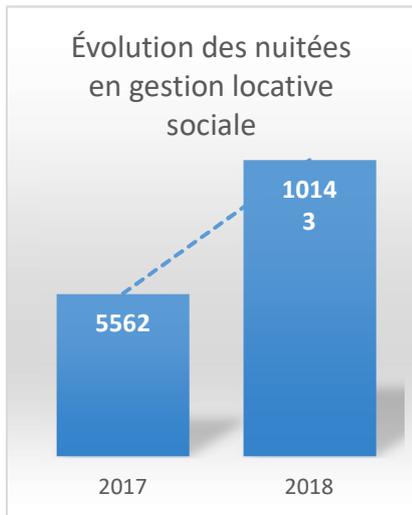
## 10.5. Nos structures de logements « Gestion locative sociale »

- 1) Diekirch : **5** logements (2 Studios, 3 appartements)
- 2) Colmar-Berg : **2** logements (2 appartements)
- 3) Warken : **2** logements (1 Maison, 1 Studio)
- 4) Schieren : **1** Logement (1 appartement ; *1 appartement résilié en septembre*)
- 5) Ettelbruck : **12** logements (2 Maisons, 7 appartements, 3 studios)
- 6) Gilsdorf : **1** logement (1 Maison)
- 7) Mertzig : **2** logements (1 Maison, 1 appartement)
- 8) Erpeldange : **2** logements (1 Maison, 1 appartement)
- 9) Bourscheid : **1** logement (1 appartement)
- 10) Welscheid : **2** logements (2 appartements)

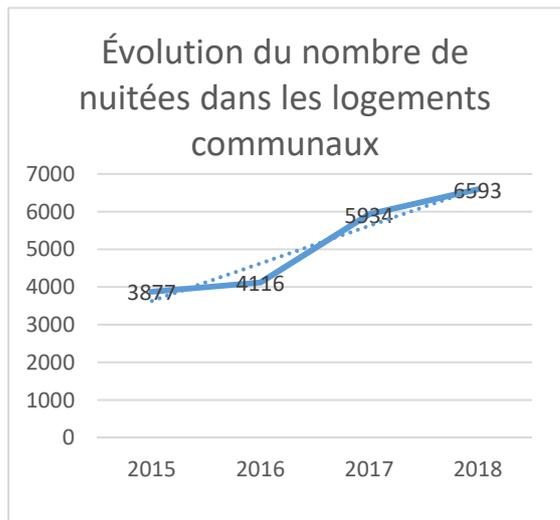
**En total : 30 logements en « gestion locative sociale » en fin 2018**

## 10.6. L'année 2018 en chiffres

En 2018, l'occupation des logements communaux est passée à 6593 nuitées (taux d'occupation annuel de 98,96% sans compter la chambre d'urgence).



Concernant la partie des logements en gestion locative sociale, sous contrat de bail avec propriétaires privés, il y a eu un total de 10143 nuitées sur 10256 nuitées possibles, ce qui revient à un taux d'occupation de 8,90% en gestion locative sociale.



Par rapport à l'année 2017, il s'agit d'une augmentation de presque 100%. Le nombre de nuitées va considérablement augmenter pendant les prochaines années, vu le nombre de projets en cours de construction et en cours de négociation.

## 10.7. Le comité de gérance en 2018

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

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

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

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

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

**Elisabeth Glod** (*assistante sociale*)

### Contact

Service d'Accompagnement, du Logement et du Travail  
40, avenue Salentiny  
L-9080 ETTTELBRUCK  
Tél.: +352 26 81 91 -394  
Fax: +352 26 81 91 -390  
E-mail: [logement@osnos.lu](mailto:logement@osnos.lu)

## 11. Le projet Arcade

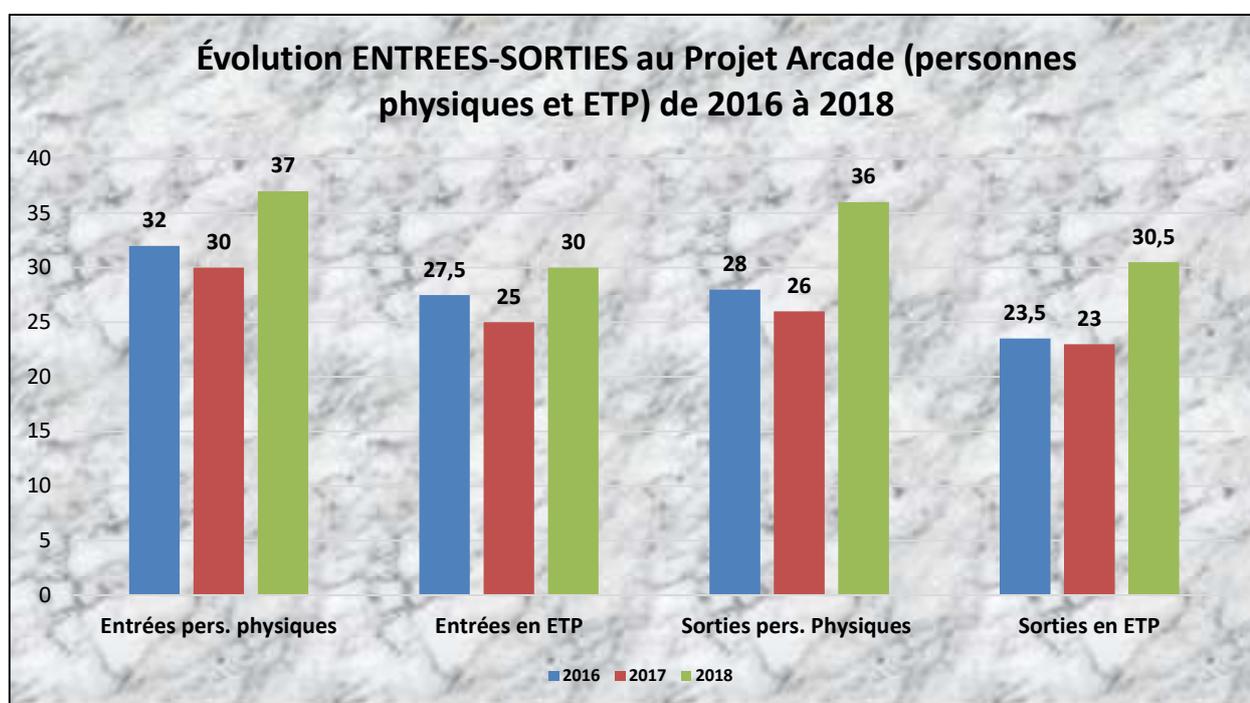


Le « projet Arcade » se définit comme une structure qui assure l'encadrement par le travail et l'accompagnement d'équipes d'ouvriers en affectation temporaire conformément aux articles 10 et 12 de la loi modifiée du 29 avril 1999 portant création d'un droit à un revenu minimum garanti (RMG). Initiée par l'ancien Office social Ettelbruck en 1995, le projet Arcade est affecté à la commune d'Ettelbruck.

### 11.1. Les bénéficiaires du projet Arcade

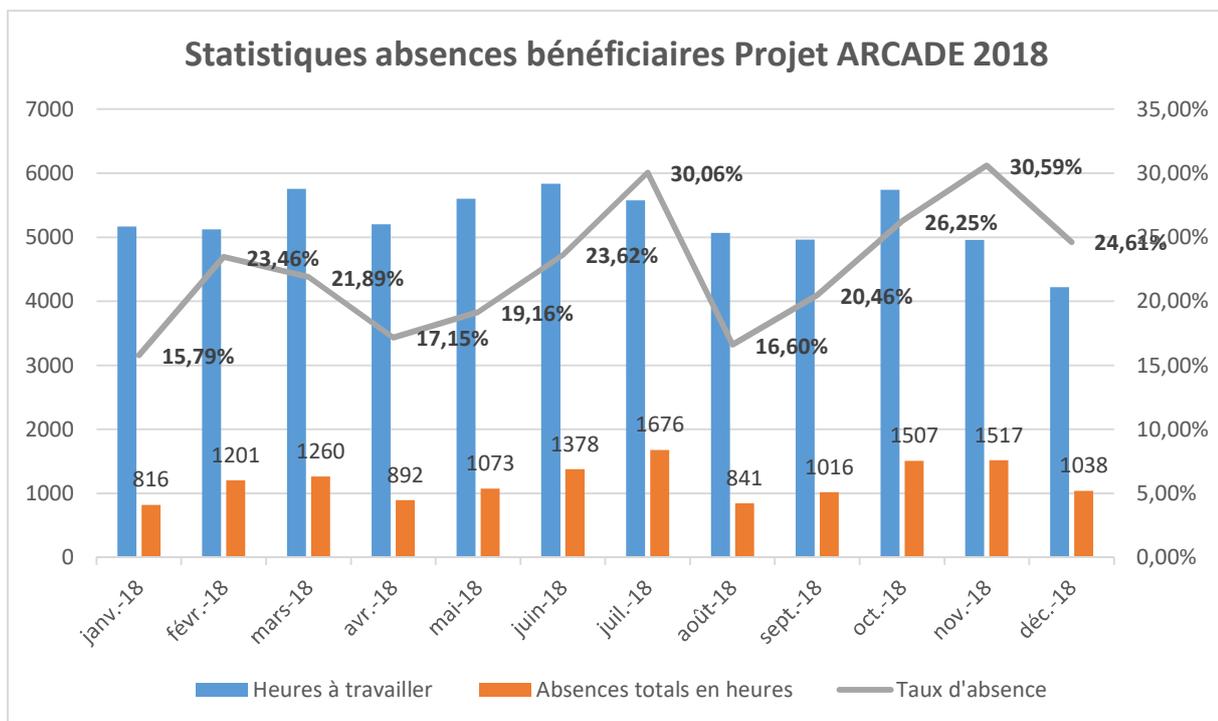
Le projet Arcade accueille des bénéficiaires avec différents statuts. Les bénéficiaires peuvent profiter de projets individuels avec une remise au travail après parfois de longues phases d'inactivité ou peuvent tout simplement retrouver un lieu d'encadrement et d'assistance pour pallier à leurs problèmes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

L'Arcade a débuté l'année 2018 avec 34 bénéficiaires (28 ETP). Au cours de l'année 2018, il y a eu 37 nouvelles admissions (30 ETP), contre 36 départs (30.5 ETP). Le projet Arcade a exclusivement collaboré avec le SNAS en ce qui concerne les engagements des bénéficiaires et était conventionné avec le Ministère du Travail. Depuis le 1er janvier 2019, une nouvelle convention avec le Ministère de la Famille (ONIS) est en vigueur.



Par décision du conseil d'administration de l'OSNOS, l'Arcade peut également engager des 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).

L'Arcade connaît un taux d'absentéisme assez important, à considérer continuellement dans l'organisation et la réalisation des tâches et travaux d'utilité publique planifiés en collaboration étroite avec les services communaux.



## 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 étaient obligatoirement inscrits auprès de l'ADEM jusque fin 2018. Ils ont profité 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). A partir de 2019, nous allons travailler essentiellement avec l'office national d'inclusion sociale, et encadrer par conséquent que des bénéficiaires sous convention de mesure d'activation.

Au cours de l'année 2018, 36 personnes ont quitté notre structure.

- 6 personnes ont été engagées par une autre structure (2 auprès de « ProActif », 3 auprès du « CIGR Mëllerdall » et 1 auprès de « Stëmm vun der Strooss »).
- 2 personnes ont trouvé un travail auprès d'un patron privé (CDI).
- 2 contrats CDD sont venus à terme (1 après 2 ans et 1 personne après 18 mois pour raison d'un nouvel emploi en CDI)
- 25 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-excuses, problèmes de santé et/ou addiction).
- 1 personne est décédée au cours de l'année.

### 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, Camping) ou « Ettelbruck City Tourist Office » (promenades, installations de poubelles et de bancs, constructions diverses). A ne pas oublier le nettoyage régulier des abris-bus ainsi que la distribution des sacs-poubelles bleus à tous les ménages au début de l'année. Par moments, le projet Arcade s'occupe aussi de la restauration des abris-bus après des actes de vandalisme. En hiver, l'Arcade assure également le nettoyage des trottoirs publics à Warken et dans les différentes cités après les chutes de neige. Sous la responsabilité de la commune, un service de déneigement est offert 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 des travaux de gros œuvre ou de nettoyage sont également réalisés pour le compte de la commune.

A côté des travaux d'utilité publique, le projet Arcade poursuit également des 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 2018, une journée de l'arbre a été organisée avec plusieurs classes de l'école fondamentale d'Ettelbruck.

Un autre projet regroupe les anciens fours à chaux au lieu-dit « Kalleks ». Cet ancien site industriel, un peu oublié, a pu être remis en valeur. 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.



## 11.4. L'encadrement

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



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

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

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

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

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

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

### Contact

Projet Arcade

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

L-9001 ETTTELBRUCK

Tél.: +352 26 81 91 -384

Fax: +352 81 08 63

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



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

## 13. Les services présents dans la maison sociale

### Croix-Rouge "Kleederstuff"



Tél : 2755  
e-mail : [vestiaires@croix-rouge.lu](mailto: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.

### La maison du Diabète



Tél : 48 53 61  
e-mail : [diabete@pt.lu](mailto: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.

### 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.

## Union Luxembourgeoise des Consommateurs 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



Initiativ Rëm Schaffen a.s.b.l.

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 ALCOOLIKES 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.

## 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).

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.