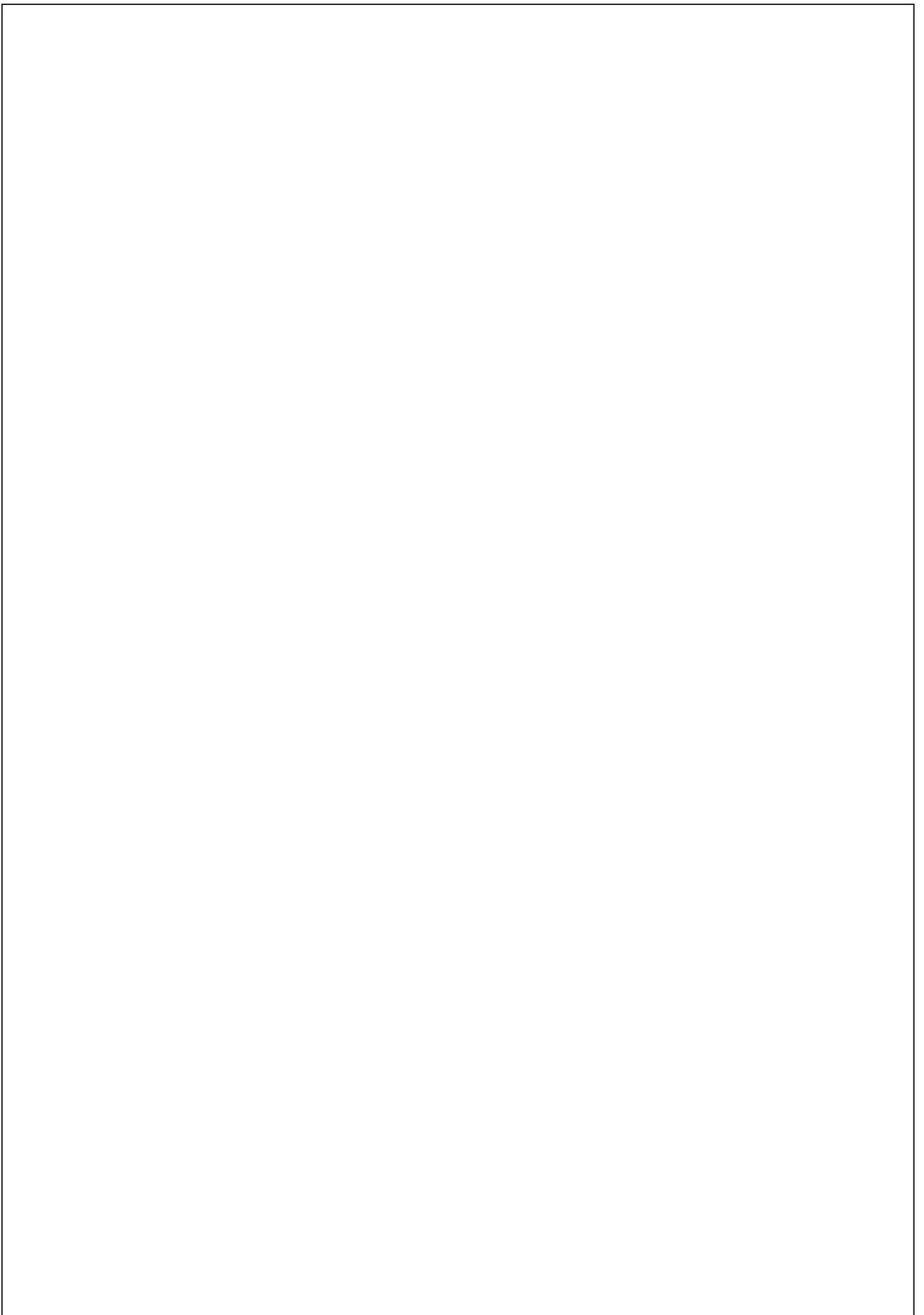




**Rapport
d'activité
annuel**

2021



Préface

Si l'année 2020 s'est inscrite dans la mémoire collective en raison de la crise sanitaire mondiale liée au Covid-19, c'est surtout en 2021 que ses répercussions économiques et sociales se sont fait sentir, et ce particulièrement fort pour les personnes et familles à revenus modestes ou inexistantes.

Dans la lutte contre la pauvreté, les Offices sociaux détiennent depuis longtemps un rôle majeur et en ces temps difficiles, ils sont particulièrement sollicités, notamment dans une ville comme Esch/Alzette où l'indice socio-économique est parmi les plus élevés du pays (Bulletin STATEC n° 2/2017 Indice socio-économique par commune).

En 2021, notre Office social a accueilli au total 1326 ménages de 69 nationalités différentes. Si l'on considère que 35% des ménages (augmentation de 68% par rapport à 2020) ont des enfants à charge et que 43% de ces ménages sont des familles monoparentales, l'impact que le manque de revenus suffisants pour subvenir aux besoins primaires a sur le bien-être de ces enfants, est indubitable.

Si pendant l'année 2020 nous avons été contraints de passer au télétravail, au cours de l'année 2021 l'accueil des usagers s'est de plus en plus déroulé en présentiel : les prestations fournies dans le cadre de l'aide sociale ont augmenté de 26% par rapport à 2020, la majorité des interventions étant des informations/orientations et un accompagnement social et administratif. Nos ARIS (agents régionaux d'insertion sociale) ont traité 10.8% (590 dossiers) du nombre national de dossiers suivis ; 60 mises en activité ont été affectées auprès d'un service communal de la Ville d'Esch/Alzette.

Par rapport à l'année précédente, les aides financières et matérielles ont connu une augmentation totale alarmante de 50.5% : 83% des aides matérielles accordées constituent l'accès à l'épicerie sociale, 43% des aides purement financières sont des frais de santé. Les difficultés s'accumulent : perte d'emploi, difficultés financières, problèmes psychologiques ..., mais la plupart du temps, le problème majeur de fonds reste le coût du logement : en effet, pour un bon nombre de ménages les frais de logement représentent presque la moitié du revenu mensuel total, ce qui rend l'acquittement du loyer, des factures, la participation aux frais de santé ainsi que le simple achat de nourriture particulièrement difficiles.

En 2021, l'Office social d'Esch/Alzette s'est doté d'une chargée de direction à temps plein, ce qui a permis d'entamer la restructuration du service et la redéfinition de nos processus de travail tant au niveau social qu'administratif, l'objectif étant d'améliorer nos actions et d'offrir à toutes les personnes qui nous consultent un service de qualité. Pour y parvenir et vu l'augmentation considérable des interventions entraînant inévitablement une augmentation substantielle de la charge de travail qui incombe à nos collaborateurs/trices au niveau social et administratif, une réflexion à court terme sur la dotation future en personnel s'impose à différents niveaux.

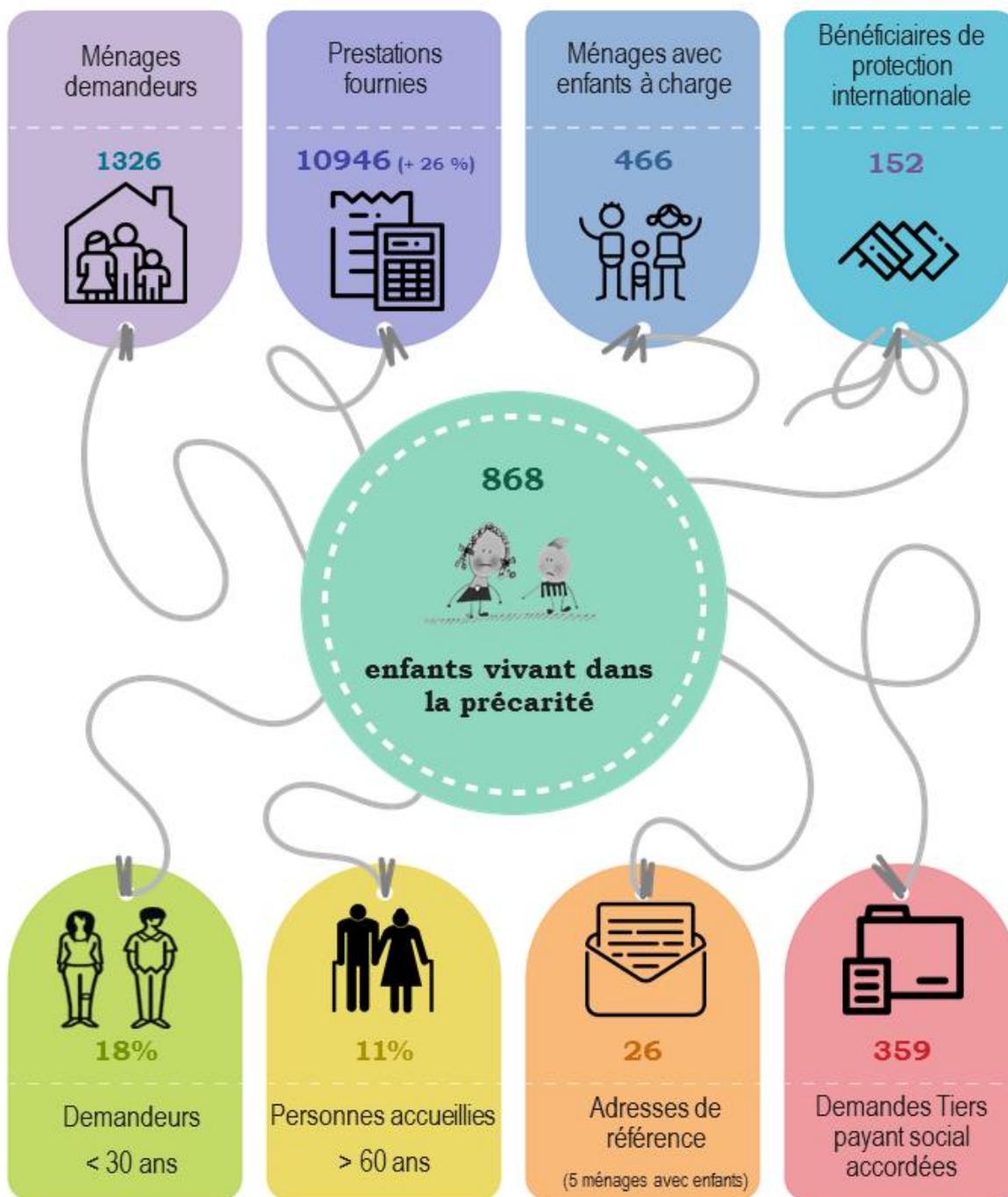
Je tiens à remercier vivement tous les collaborateurs de l'Office social et de l'Administration communale d'Esch/Alzette ainsi que nos partenaires sur le terrain pour le bon travail fourni en 2021 au profit des personnes dans le besoin.

A.Rita Thill-Bianchi
Présidente

I. Base légale	3
Les conventions	3
Nature de l'aide	3
Droit à l'aide	4
Exclusions	4
II. Le Conseil d'Administration de l'Office Social	5
Composition du conseil d'administration	5
Les membres du conseil d'administration de l'Office social au 01.01.2021	6
Réunions	6
III. Les missions de l'Office Social	7
Définition	7
Permanences de l'Office social	8
Demandes d'aide	8
Barème de l'Office social	8
Procédure pour solliciter une aide	9
Droit de recours	11
IV. Le personnel de l'Office Social	12
A – Le Personnel Administratif	12
B – Les Assistant(e)s Sociales/-aux « Aide sociale »	12
C – Les Assistant(e)s Sociales/-aux « ARIS »	15
V. Aperçu sur l'aide sociale et les secours fournis par l'Office Social	
A – Nombre de demandeurs	17
B – Tableaux statistiques divers concernant les demandeurs d'aide	18
C – Demandes d'aide	21
D – Prestations par type	22
E – Aperçu des avances et secours financiers	25
VI. Traitements médicaux et cotisations sociales	28
A – Honoraires frais médicaux et de santé	28
B – Cotisations sociales	28
VII. Fourniture minimale d'énergie domestique et d'eau	30
VIII. Allocation de vie chère	31
ANNEXE 1.	33

Chiffres clés 2021

Aide sociale



septembre 2022_SL

I. Base légale

L'office social est un établissement public doté de la personnalité juridique. Il trouve sa base légale dans les lois et règlements suivants :

- La loi modifiée du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale.
- Le règlement grand-ducal du 8 novembre 2010 portant exécution de la loi modifiée du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale.
- La loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale.
- La loi communale du 13 décembre 1988

Les conventions

Le fonctionnement de l'Office social d'Esch est réglé par quatre conventions :

- I. La convention signée **entre la Ville d'Esch/Alzette, le Ministère de la Famille et de l'Intégration et l'Office Social d'Esch** détermine l'engagement des parties concernées quant au fonctionnement de l'office social, les dispositions financières ainsi que les modalités de coopération. Cette convention est renouvelable d'année en année.
- II. La convention signée **entre la Ville d'Esch/Alzette et l'Office Social d'Esch** détermine les modalités de coopération entre la Ville d'Esch et son office social dont elle assure la surveillance.

- III. La convention signée **entre l'Office National d'Inclusion Sociale (ONIS) du Ministère de la Famille et de l'Intégration et l'Office Social d'Esch** règle les modalités de collaboration entre l'Office social et l'ONIS ainsi que le financement des missions assurées par l'Office social dans la mise en œuvre du chapitre 3 de la loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale.
- IV. En 2021, une nouvelle convention, ayant comme objet le soutien de l'accueil et l'intégration sociale des bénéficiaires de protection internationale, a été signée entre **le Ministère de la Famille et de l'Intégration et l'Office Social d'Esch**.

Nature de l'aide

L'aide sociale assure aux personnes dans le besoin et à leur famille l'accès aux biens et aux services adaptés à leur situation particulière, afin de les aider à acquérir ou à préserver leur autonomie. Elle intervient à titre subsidiaire et peut compléter les mesures sociales et les prestations financières prévues par d'autres lois et règlements, que le bénéficiaire est tenu d'épuiser.

L'aide est de nature palliative, curative ou préventive.

Elle est axée sur un accompagnement social à court, moyen ou long terme; en cas de nécessité, cet accompagnement sera assorti d'une aide matérielle en nature ou en espèces.

Droit à l'aide

A droit à l'aide sociale toute personne séjournant au Grand-Duché de Luxembourg conformément à la législation en vigueur.

Exclusions

Sont exclus du bénéfice de l'aide matérielle en espèces :

- La personne ayant le statut de demandeur de protection internationale qui bénéficie d'un régime propre à sa situation ; La personne qui a obtenu une autorisation de séjour suite à un engagement écrit pris par un tiers de subvenir à ses besoins ;
- L'élève ou l'étudiant étranger, qui s'établit au Grand-Duché de Luxembourg pour y poursuivre des études ou des formations professionnelles ;
- Le ressortissant de l'Union européenne ou d'un autre Etat ayant adhéré à l'Accord sur l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse ou un membre de famille, quelle que soit sa nationalité, durant les trois premiers mois de son séjour sur le territoire du Luxembourg ou durant la période où il est à la recherche d'un emploi s'il est entré à ces fins sur le territoire. Cette dérogation ne s'applique pas aux travailleurs, salariés ou non-salariés, ou aux personnes qui gardent ce statut ou aux membres de leur famille, quelle que soit leur nationalité ;
- La personne en séjour temporaire au Luxembourg
- La personne qui fait l'objet d'une mesure de détention préventive ou d'une peine privative de liberté, sauf pendant la période d'un congé pénal.

II. Le Conseil d'Administration de l'Office Social

Chaque office social est administré par un conseil d'administration composé d'au moins 5 membres ; le Conseil d'administration de l'office Esch est composé de **7 membres** en vertu d'une décision du Conseil Communal de la Ville d'Esch/Alzette du 15 octobre 2010.

Le conseil d'administration est chargé de toutes les affaires qui n'auront pas été déferées à un autre organe par la loi. Il lui appartient notamment :

- d'établir annuellement un budget et d'arrêter les comptes de l'office;
- de statuer sur les demandes de prestations et sur les restitutions;
- d'engager, de nommer et de congédier le personnel de l'office;
- de décider du placement de la fortune de l'office;
- de décider de l'acquisition et l'aliénation d'immeubles et de droits immobiliers;
- d'assurer la gestion d'œuvres, d'institutions ou de services que la ou les autorités communales lui confient;
- de documenter annuellement à des fins statistiques et d'évaluation, les demandes présentées, les aides attribuées et les objectifs réalisés.

L'office est représenté dans les actes ou en justice par le/la président.e du conseil d'administration.

Le/la président.e est chargé de la gestion des affaires courantes de l'office. Toutes les questions relatives aux prestations d'aide peuvent faire l'objet d'une décision d'urgence du président ou de son remplaçant ou du membre du personnel délégué par le président, à notifier au conseil d'administration au plus tard lors de sa prochaine réunion.

Composition du conseil d'administration

Il appartient au conseil communal de nommer les membres du conseil d'administration de l'office. La nomination a lieu suite à un appel public aux candidatures lancé par le collège des bourgmestre et échevins au moins quinze jours avant la réunion du conseil communal lors de laquelle il sera procédé aux nominations. Dans la mesure du possible, un équilibre entre les genres sera cherché.

La durée du mandat de chaque membre du conseil d'administration est de six ans. Le conseil d'administration se renouvelle tous les trois ans par moitié ou par moitié plus un ou moins un demi.

Le bourgmestre ou son délégué, membres du collège des bourgmestre et échevins, assistent, lorsqu'ils le jugent nécessaire, aux réunions du conseil d'administration avec voix consultative.

Les membres du conseil d'administration de l'office social au 01.01.2021 (selon le tableau de préséance) :

Membres avec fin du mandat au 31.12.22

Madame **Kieffer Colette**

Madame **Disiviscour Viviane**

Madame **Wagener Thérèse**

Membres avec fin du mandat au 31.12.25

Madame **Loutsch Simone** (démission au
01 mai 2021)

Madame **Thill-Bianchi Rita**

Monsieur **Anzil Giorgio**

Monsieur **Wealer Nico**

En mai 2021, suite à la démission de Madame Simone Loutsch, **Mme Denise Biltgen** a repris le poste devenu vacant au sein du CA.

La présidence

Le conseil d'administration, dans sa séance du 15 janvier 2020, a élu **Mme Rita Thill-Bianchi** comme présidente de l'Office social d'Esch/Alzette.

Réunions

Le conseil d'administration se réunit aussi souvent que l'intérêt de l'office l'exige, mais au moins une fois par trimestre.

Depuis 2020, les réunions du conseil d'administration suivent le rythme de deux séances par mois et sont fixées au début de l'année. En cas d'urgence ou de besoin, la présidente peut convoquer des réunions supplémentaires par écrit et à domicile, au moins huit jours avant la date de la réunion.

Au cours de l'année 2021, le Conseil d'administration a siégé à **25 reprises** (entre janvier et juin 2021, dû à la crise du Covid-19, les réunions se sont tenues à distance).

III. Les missions de l'Office Social

Définition

L'office social assure aux personnes et à leurs familles qui ont leur domicile sur le territoire de la Commune, l'aide définie par la loi.

En application de ses missions légales, l'office est chargé des missions suivantes:

- Expliquer au demandeur les droits auxquels il peut prétendre en vertu des lois et règlements en vigueur;
- Indiquer au demandeur les formalités à accomplir en rapport avec sa situation sociale et au besoin l'assister dans ses démarches;
- S'assurer de l'affiliation du demandeur à la sécurité sociale et, le cas échéant, procéder à son affiliation;
- Orienter le demandeur vers les services spécialisés les mieux adaptés à ses besoins;
- Inciter le demandeur à toutes les mesures permettant d'améliorer sa situation individuelle;
- Accompagner le demandeur de l'aide sociale jusqu'à la stabilisation de sa situation individuelle;
- Établir au besoin un plan d'intervention adapté à la situation individuelle du bénéficiaire de l'aide et l'assister dans la gestion de ses finances;
- Évaluer ensemble avec le bénéficiaire de l'aide les objectifs atteints du plan d'intervention;
- Contrôler et mettre à jour périodiquement les dossiers portant sur les aides, les prestations et les interventions;

- Accepter dans la mesure du possible les tutelles prononcées par le juge des tutelles;
- Assurer à titre d'avance ou de complément une aide financière ou matérielle, si les prestations fournies au titre de la législation luxembourgeoise ou étrangère ne couvrent pas en temps utile ou de manière suffisante les besoins constatés et retenus par l'enquête sociale et les données disponibles;
- Réaliser des enquêtes sociales et établir les diagnostics sociaux y relatifs;
- Veiller à la coordination et au bon déroulement des diverses interventions et démarches.

Il prend les initiatives appropriées pour diffuser toute information utile sur les différentes formes d'aide qu'il octroie.

L'office social fournit les conseils et renseignements et effectue les démarches en vue de procurer aux personnes intéressées les mesures sociales et prestations financières auxquelles elles peuvent prétendre en vertu d'autres lois et règlements.

Tout en respectant le libre choix des intéressés, il assure la guidance socio-éducative nécessaire pour leur permettre de vaincre progressivement leurs difficultés.

Il favorise l'accès des personnes visées aux moyens de communication et aux activités socioculturelles.

Pour autant que de besoin, il accorde des aides matérielles sous la forme la plus appropriée et il pourvoit à la mise à disposition d'un hébergement d'urgence.

Si la personne dans le besoin n'est pas assurée autrement, l'office social prend en charge les risques de maladie, d'un handicap ou de sénescence, y compris l'aide médicale et l'hospitalisation.

En contrepartie de l'aide sociale accordée, l'office social est en droit de demander une participation active de la part des bénéficiaires aux mesures destinées à rétablir leur autonomie.

L'office collabore avec toute personne, autorité ou service impliqués dans la situation des personnes en difficultés afin d'aboutir à des actions coordonnées, concertées et durables au niveau de la prévention et de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Permanences de l'Office social

Pour assumer sa mission de façon optimale dans l'intérêt de la population, l'Office social Esch/Alzette organisait jusqu'en mars 2020 des permanences dans ses locaux : le lundi et le jeudi matin de 08h30 à 11h00.

Au début de la pandémie liée à la COVID-19, les permanences ont été supprimées tout en garantissant l'accès des citoyens à l'aide sociale.

L'accueil des clients se fait depuis exclusivement sur rendez-vous.

Demandes d'aide

Les demandes d'aide des personnes sont diverses. La plupart des demandeurs d'aide sont confrontés à plusieurs problèmes en même temps qui s'enchaînent ou sont liés (p.ex. : perte de l'emploi, problèmes financiers, problèmes de logement ou de maladie, etc...)

Le travail social met l'accent sur :

- L'accompagnement tant au niveau social qu'administratif

- L'information au niveau des différentes aides fournies par des organismes sociaux ou autres
- L'orientation vers des services spécialisés
- Les aides financières et matérielles, qui peuvent constituer soit des avances remboursables soit des secours non remboursables

Barème de l'Office social

Par souci d'égalité envers tous les citoyens, le 06 janvier 2011, le conseil d'administration a pris la décision d'accorder les secours financiers suivant un **barème** tenant compte de tous les revenus et de toutes les dépenses de toutes les personnes faisant partie du ménage. Ce barème a été amendé par un avenant approuvé par le conseil d'administration lors de sa séance du 09 janvier 2013 et par un avenant approuvé par le conseil d'administration lors de sa séance du 08 octobre 2013. Sont pris en compte pour les revenus tous les revenus nets, fortunes mobilières et immobilières de toutes les personnes faisant partie du ménage. Pour la prise en compte des dépenses, sont calculés le loyer, les charges, la fourniture d'énergie, dettes, etc. sur présentation des pièces légales et preuves de paiement.

Cette procédure permet une analyse personnalisée du budget de chaque ménage et une adaptation des secours accordés selon la situation spécifique du ménage.

Ci-après le détail du barème tel qu'il a été délibéré par le conseil d'administration en sa séance du 06 janvier 2011 et amendé par les avenants du 09 janvier 2013, du 08 octobre 2013 et du 17 janvier 2018.

Prise en compte pour les revenus :

Sont pris en compte tous les revenus nets, fortunes mobilières et immobilières de toutes les personnes faisant partie du ménage.

Par revenus et fortunes, on entend :

- revenus provenant d'une activité professionnelle,
- revenus de remplacement dus au titre de la législation luxembourgeoise ou étrangère,
- toutes les prestations versées par la CNPF ou caisses de prestations familiales étrangères,
- les prestations dues au titre de l'assurance-dépendance,
- les aides financières de l'Etat ainsi que les secours bénévoles alloués par des œuvres sociales ou privées,
- les pensions alimentaires,
- la fortune mobilière et immobilière au GDL ou à l'étranger,
- subsides scolaires, aides aux étudiants,
- tout autre revenu non spécifié ci-avant.

Prise en compte pour les dépenses :

Pour les dépenses sont prises en compte sur présentation de pièces légales et preuves de paiement les dépenses suivantes :

- montant du loyer suivant contrat de bail pour un logement adapté aux besoins du ménage,
- charges locatives pour un logement adapté aux besoins du ménage,
- taxes communales pour une consommation raisonnable,
- frais pour fourniture d'énergie domestique et fourniture d'eau destinée à la consommation humaine pour une consommation raisonnable,
- frais pour assurance incendie-responsabilité civile,
- frais de garde des enfants: gardienne, crèche, maison relais,
- paiement de pensions alimentaires pour descendants suivant jugement du tribunal,
- frais de téléphone et moyens de communication moderne,
- frais médicaux et pharmaceutiques sur présentation des décomptes de la CNS et des tickets de pharmacie,
- dettes effectivement remboursées sur présentation des preuves de remboursement,
- frais d'alimentation et d'habillement suivant le barème :
400.-€/mois pour le 1^{er} adulte,
300.-€/mois par adulte subséquent,
200.-€/mois par enfant pour lequel des allocations familiales sont payées,
250.-€/mois pour le demandeur d'aide sociale qui est suivi de façon régulière par un service spécialisé œuvrant dans le domaine social,

- assurance voiture, taxe de circulation si utilisation nécessaire d'une voiture pour un emploi déclaré,
- prestations payées pour le maintien à domicile (téléalarme, aide ménagère...).

Sur présentation de pièces légales et de preuves de versement et de paiement, les revenus et dépenses sont inscrits sur la Fiche financière technique et sociale. Ce document servira de base au calcul de l'aide sociale matérielle à accorder par l'office social au ménage requérant.

Détermination du secours urgent

- **bon épicerie sociale** maximum 7 jours au tarif de 25.-€ 1^{er} adulte, 18.-€ adulte subséquent et 12.-€ par enfant
- **bon Stëmm vun der Strooss,**
- **bon alimentaire** maximum 7 jours au tarif de 75.-€ 1^{er} adulte, 52.-€ adulte subséquent et 38.-€ par enfant,
- **bon médical, bon pharmaceutique,**
- **bon pour hébergement d'urgence** (incendie, expulsion, insalubrité...) maximum pour 7 jours,
- **cotisations assurance maladie continuée-volontaire,**

sur présentation des extraits bancaires au jour de la demande.

Procédure en vue de l'obtention d'une aide financière pour la prise en charge des frais d'orthodontie et de prothèses dentaires

Les prestations des médecins-dentistes qui prévoient un devis préalable (p.ex. certains actes d'orthodontie ou soins en rapport avec les prothèses dentaires), nécessitent **avant le début** du traitement une prise de décision par le Conseil d'administration de l'Office Social.

Ainsi, le demandeur d'aide sociale doit remettre à l'office social conformément aux dispositions de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale :

- deux devis (de préférence) et
- toutes les pièces et documents demandés par l'office social nécessaires à l'instruction de la demande d'aide sociale financière.

Procédure pour solliciter une aide

La personne dans le besoin s'adresse à l'office social par téléphone, courriel/formulaire ou en se présentant à la Maison Sociale.

La décision d'attribution est précédée, sauf urgence, d'une enquête sociale, se terminant par un diagnostic précis sur l'existence et l'étendue du besoin d'aide et proposant les moyens les plus appropriés pour y faire face.

L'intéressé est tenu de fournir tout renseignement utile sur sa situation et d'informer l'office de tout élément nouveau susceptible d'avoir une répercussion sur l'aide qui lui est accordée.

Ces informations sont fixées par écrit, datées et signées par l'intéressé. Les informations fournies, ainsi que l'enquête sociale établie par un travailleur social de l'office, servent de base aux décisions à prendre et font foi jusqu'à preuve du contraire.

Droit de recours

Tout requérant de l'aide sociale dispose d'un droit de recours devant le conseil arbitral et devant le conseil supérieur des assurances sociales.

En 2021, trois **personnes** ont introduit une requête auprès du Conseil arbitral de la sécurité sociale contre une décision du Conseil d'administration de l'Office Social.

Restitution des secours accordés

L'office social peut réclamer la restitution des secours financiers versés à toute personne, qui au cours de la période pendant laquelle elle en a bénéficié, disposait de ressources qui auraient dû être prises en considération, ou qui, après avoir bénéficié, est revenu à meilleure fortune.

IV. Le personnel de l'Office Social

A – Le Personnel administratif

Monsieur **CORNELIUS Emmanuel**

(Préposé jusqu'au 30 juin 2021)

Madame **DELL'AERA Isabella** (trésorière jusqu'au 31 mai 2021)

Monsieur **GIRARDI Guy** (secrétaire)

Madame **LOUTSCH Simone** (chargée de direction depuis le 1 juillet 2021)

Madame **MATHIEU Samantha** (rédacteur-trésorier depuis le 1 décembre 2021)

Monsieur **SOWA Marco** (comptabilité)

B – Le Personnel social

En 2019, suite à l'entrée en vigueur de la loi du 18 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale (REVIS), 7 agents régionaux d'inclusion sociale (ARIS) ont intégré l'Office social, qui se compose dorénavant de deux équipes sociales:

- **Equipe « Aide sociale »**
- **Equipe « ARIS »**

B.1 – Les assistant(e)s sociales/-aux de l'équipe « Aide Sociale »

Madame **BEVOT Corinne** (0,5 ETP)

Madame **BIVER Odile** (0,75 ETP, engagée au 1^{er} février 2021)

Madame **BOSSELER Nicole** (0,5 ETP, jusqu'au 30 novembre 2021)

Madame **CLEMENS Sarah** (engagée au 1^{er} mars 2021)

Madame **CHILLES Laetitia**

Madame **LEFEVRE Marie-Line** (0,5 ETP)

Monsieur **MENDES Steven**

Madame **NEGRI Cindy** (engagée au 1^{er} juin 2021)

Madame **SCHRANCK Linda** (0,5 ETP, en congé de maternité/parental à partir de mars 2021)

Madame **XHAFNA Naïma**

Travaux journaliers :

- accueil des clients et entretiens individuels sur rendez-vous ;
- établissement d'une enquête sociale, ainsi que la mise à jour des données; suivi et évaluation des bénéficiaires d'aide sociale ;
- saisies des demandes d'aides sociales dans un programme informatique ;
- enquêtes et visites à domicile ;
- assurance des permanences d'urgence ;
- visites dans diverses institutions sociales (hôpitaux, foyers...)
- correspondance et collaboration avec les services sociaux polyvalents, et/ou spécialisés, les offices sociaux, les ministères, les administrations, la CNS, la CNPF, les avocats, les curateurs, les organisations syndicales... ;
- préparation et participation aux réunions du Conseil d'administration de l'office social, présentation des demandes de secours ;
- accueil d'autres services sociaux afin de faire connaître les activités de l'office social ;
- formations continues.

Le champ d'activité des assistant(e)s sociales/-aux s'étend aux domaines suivants :

Domaine de l'aide sociale individuelle et familiale

- conseil, guidance et orientation de personnes se trouvant en situation de conflit ou de détresse ;
- demandes et avances sur les prestations sociales, indemnités de chômage, de maladie, d'accident, pensions d'invalidité, arriérés de salaires, de faillite... ;
- orientation dans des problèmes de logement, de travail, de formation, de réadaptation ou de réintégration sociale, professionnelle...

Domaine de la santé

- informations sur les dispositions des organismes de sécurité sociale et démarches auprès de ces institutions ;
- prise en charge des frais médicaux, pharmaceutiques et hospitaliers ;
- demandes d'admission à l'assurance maladie facultative ;
- orientation et placement des malades pour traitement, cure, convalescence ou réadaptation (collaboration avec services spécialisés) ;
- suivi des clients hospitalisés ;
- participation à l'organisation de séjours en cure thermique.

Domaine de l'enfance et de la jeunesse

- orientation des familles et mineurs vers des services spécialisés ;
- demande d'assistance de l'Office National de l'Enfance ;
- signalement de mineurs en danger au Tribunal de la Jeunesse, au Parquet

- enquêtes sociales pour les chèques service-accueil pour les enfants exposés au risque de pauvreté ;
- collaboration avec les services spécialisés de placement d'enfants dans des familles d'accueil, les foyers de jour, les foyers d'accueil et de dépannage, les maisons d'enfants...

Domaine de l'aide aux personnes âgées

- information et orientation vers les services du 3^{ème} âge ;
- demandes d'admission et placements dans les maisons de retraite ou de soins ;
- demande d'obtention de l'assurance-dépendance ;
- demande de mesure de protection (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle) auprès du Tribunal des tutelles ;
- prise en charge financière de personnes placées en institutions.

Logement

- informations et conseils en matière de recherche de logement ;
- demandes de logements sociaux locatifs (Fonds de Logement, Agence Immobilière Sociale, ...) ;
- demandes en obtention d'une aide au financement d'une garantie locative ;
- informations et mises à disposition de listes d'objets de location régulièrement actualisées ;
- interventions en cas d'insalubrité du logement ;
- interventions en cas de coupure d'électricité, de chauffage, ... ;
- interventions auprès des propriétaires, agences immobilières, ... ;

Gestion de revenus

- informations et conseils en matière budgétaire ;
- gestions budgétaires volontaires ;
- collaboration avec les Services de Lutte contre le surendettement ;
- tutelles et gérances de tutelles.

Assistance judiciaire

- demande d'assistance judiciaire ;
- collaboration avec avocats, curateurs, ... et autres services juridiques.

Travail

- Conseils et orientation vers les services spécialisés tels ADEM, RTPH, ALJ, syndicats, ... ;
- Encadrement des bénéficiaires par le travail (ex. : Job-Center).

Recrutements

En 2021, le Conseil d'administration a procédé à trois reprises à des entretiens de recrutement afin de pourvoir en temps utile tous les postes devenus vacants au cours de l'année (départ pour des raisons de santé de Mme De Oliveira au 28.02.21, démission de Mme Dell'Aera au 31.5.21, départ à la retraite de Mme Bosseler au 30.11.21). Au cours de l'année, l'Office Social a accueilli 4 nouvelles collaboratrices : Mme Clemens, assistante sociale, Mme Negri, assistante sociale, Mme Loutsch, chargée de direction et Mme Mathieu, trésorière.

Formations

Conformément à la législation, chaque assistante sociale participe sur une période de deux ans à quatre-vingt heures de formation continue. En 2021, les thèmes des formations suivies étaient en relation avec l'immigration et les titres de séjour (ASTI), la rédaction de CV (Initiative Rëm Schaffen) et la protection des données (formation par le DPO). L'équipe ARIS a suivi une supervision d'équipe afin de travailler des situations difficiles rencontrées.

B.2 – Les Assistant(e)s Sociales/-aux de l'équipe ARIS

Le contingent en personnel, ainsi que les missions et objectifs des ARIS sont définis par l'Office national d'inclusion sociale (ONIS). Une convention est établie annuellement entre l'ONIS et l'Office Social Esch/Alzette. Le personnel est recruté et nommé par le Conseil d'administration qui en assure le rôle de patron.

Madame **BIVER Odile** (0,5 ETP jusqu'au 28 février 2021)

Madame **FRESING Romane**

Madame **JACHACY Sandra**

Monsieur **KAISER Erhard**

Madame **MARRAMA Nathalie**

Madame **MAZOYER Kelly**

Madame **PALLAGE Chloé** (temps plein à partir du 1^{er} mars 2021)

Madame **WEBER Isabelle**

Les ARIS élaborent avec le bénéficiaire du REVIS (revenu d'inclusion sociale, ancien "RMG") un plan d'activation personnalisé afin de promouvoir son inclusion sociale et sa réinsertion professionnelle. Les actions des ARIS sont coordonnées par l'ONIS afin de garantir un traitement similaire des bénéficiaires REVIS au niveau national.

Les missions des agents régionaux d'insertion sociale sont notamment:

- Prendre en charge les dossiers des personnes qui lui sont transmis par l'ONIS.
- Accéder à la banque de données de l'ONIS, y inscrire des données, les modifier et les mettre à jour.
- Etablir pour chaque client un dossier comportant les informations et pièces

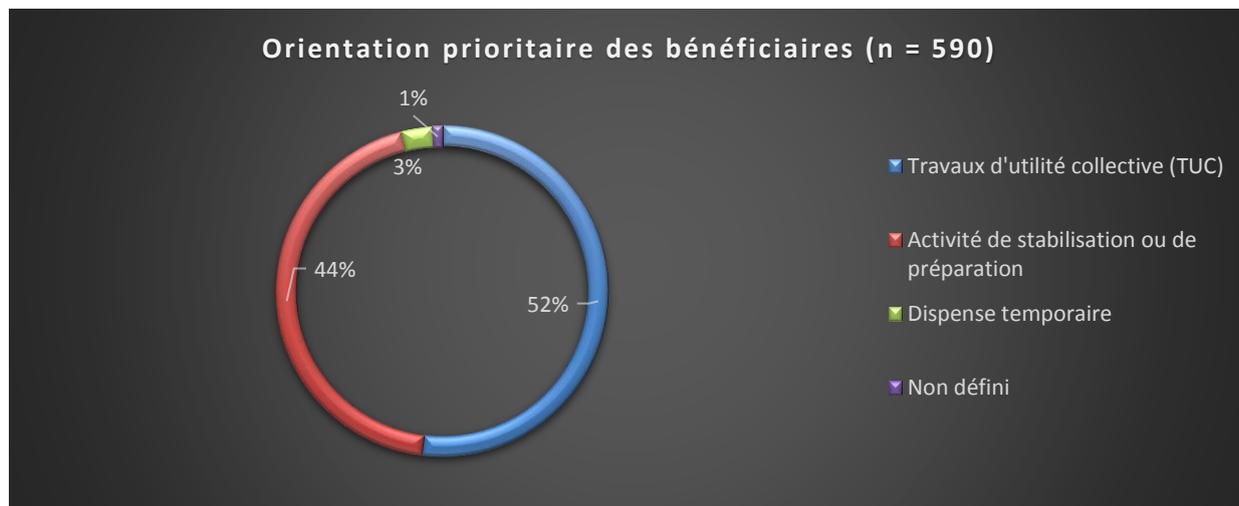
nécessaires à l'accomplissement de sa mission.

- Elaborer avec chaque client le plan d'activation et le tenir à jour.
- Conformément au plan d'activation, organiser les mesures d'activation et préparer les documents administratifs prescrits.
- En matière d'organisation de mesures d'activation, collaborer notamment avec la commune/les communes pour laquelle/pour lesquelles l'organisme de gestion travaille et les organismes divers autres œuvrant sur le territoire de cette commune/de ces communes.
- Veiller au bon déroulement des mesures d'activation au moyen d'un contact régulier avec le client et le responsable de l'organisme d'affectation.
- Veiller à l'évaluation régulière de toute mesure d'activation.
- Préparer pour le compte de l'ONIS les notifications prévues par la loi.
- Adresser au service national de santé au travail le client retenu pour affectation temporaire à une mesure d'activation.
- Gérer les constats d'incapacité de travail des bénéficiaires d'une allocation d'activation.
- Gérer les dossiers des personnes dispensées en application de l'article 22 de la loi.
- Collaborer avec le personnel de l'organisme de gestion dans le but d'actions coordonnées, concertées et durables dans l'intérêt du client.
- Réaliser le profilage du client.
- Veiller à la transmission de dossiers en cas de changements de compétence au niveau ARIS.
- Assister aux réunions de travail organisées par l'ONIS.

Répartition des dossiers des ARIS en 2021

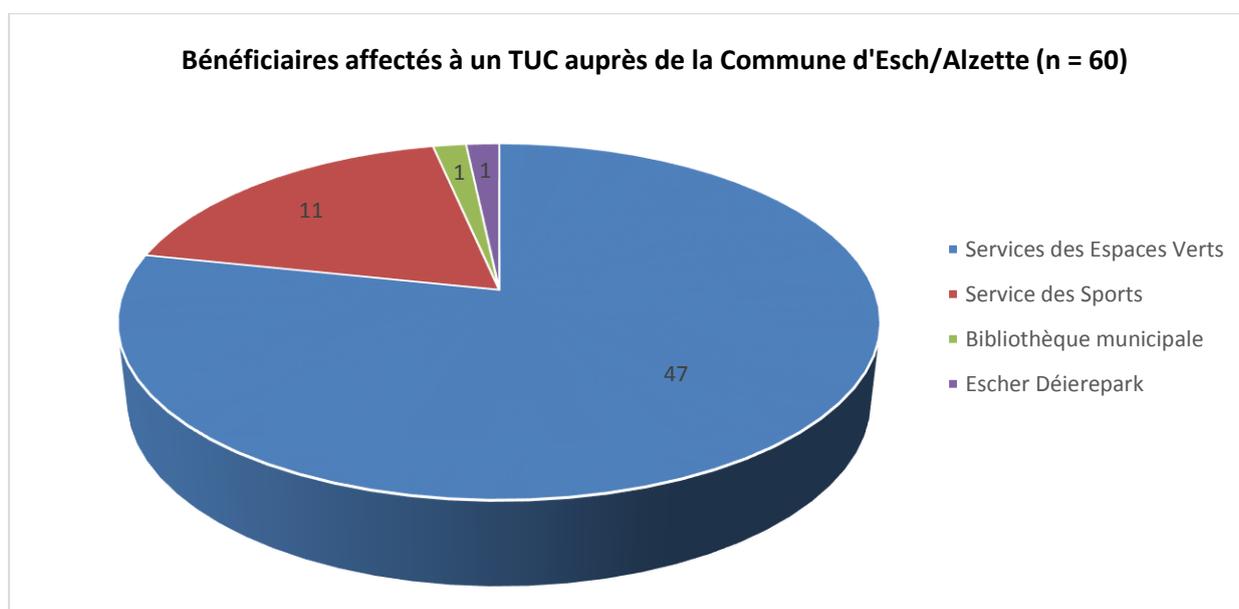
En décembre 2021, l'ONIS recensait 5483 dossiers actifs pour l'ensemble du pays. En 2021, les 7 agents du service régional d'inclusion sociale d'Esch ont traité **590 dossiers**, ce qui équivaut à une moyenne de 84 dossiers par ETP. 21 personnes ont été transférées en 2021 de l'ONIS à l'ADEM.

Orientation prioritaire des bénéficiaires



Les mesures de stabilisation et/ou d'activation sont des mesures préparatoires destinées à favoriser l'inclusion sociale du bénéficiaire et, le cas échéant, améliorer son employabilité en vue d'augmenter ses chances d'insertion sur le marché de l'emploi.

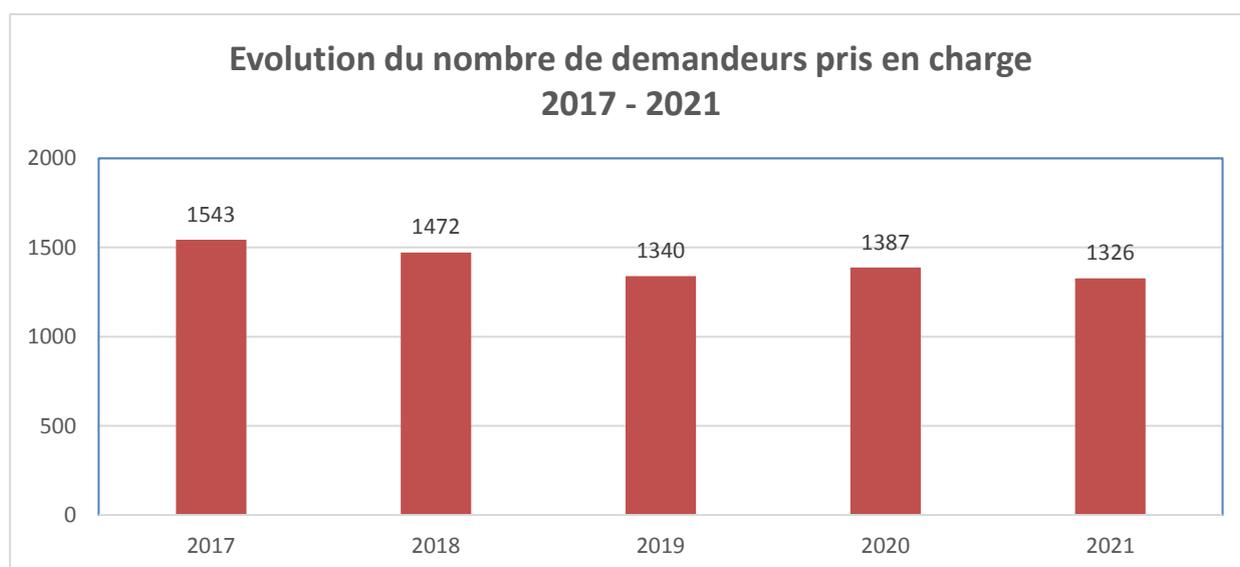
En ce qui concerne les travaux d'utilité public, au cours de l'année 2021 **60 personnes** ont pu être affectées au total auprès d'un service communal de la Ville d'Esch/Alzette.



V. Aperçu sur l'aide sociale et les secours fournis par l'Office Social

A – Les bénéficiaires de l'aide sociale et les demandes d'aide

Au cours de l'année 2021, l'office social Esch/Alzette a été sollicité par 1326¹⁾ ménages, ce qui constitue une légère baisse du nombre des ménages par rapport à l'année précédente. Le nombre de demandes par ces ménages a augmenté cependant de 21 % à 6131.



Nombre total de demandeurs en 2021 : **1.326** (1.387 en 2020)

Nombre de demandes : **6.131** (5.028 en 2020)

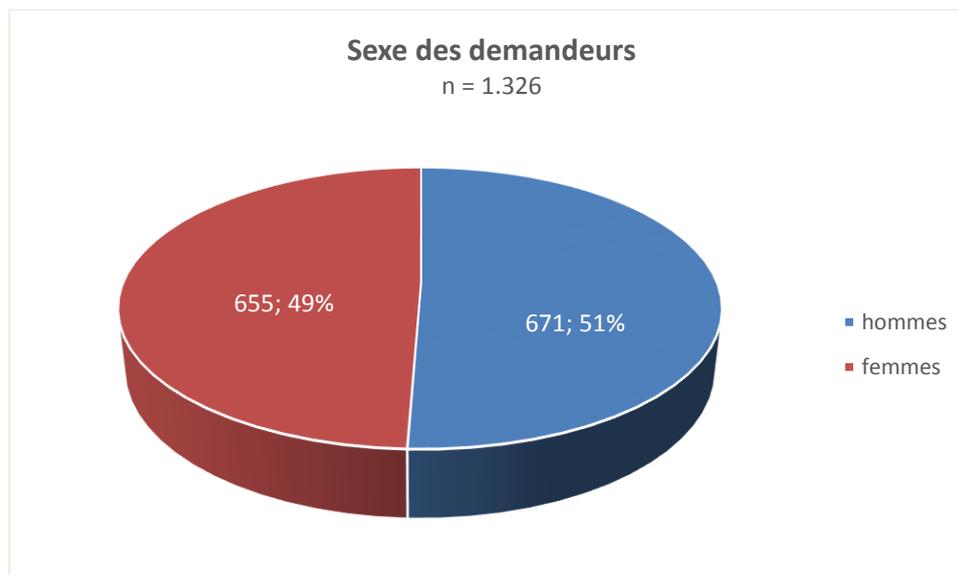
Nombre de prestations : **10.946** (8.676 en 2020)

Parmi les problématiques les plus courantes se trouvent les problèmes d'ordre financier, de logement, les informations en tout genre (aides au logement, aide aux démarches administratives, affiliation, ...) et les problèmes divers liés à la santé (prise en charge des frais médicaux, tiers payant social).

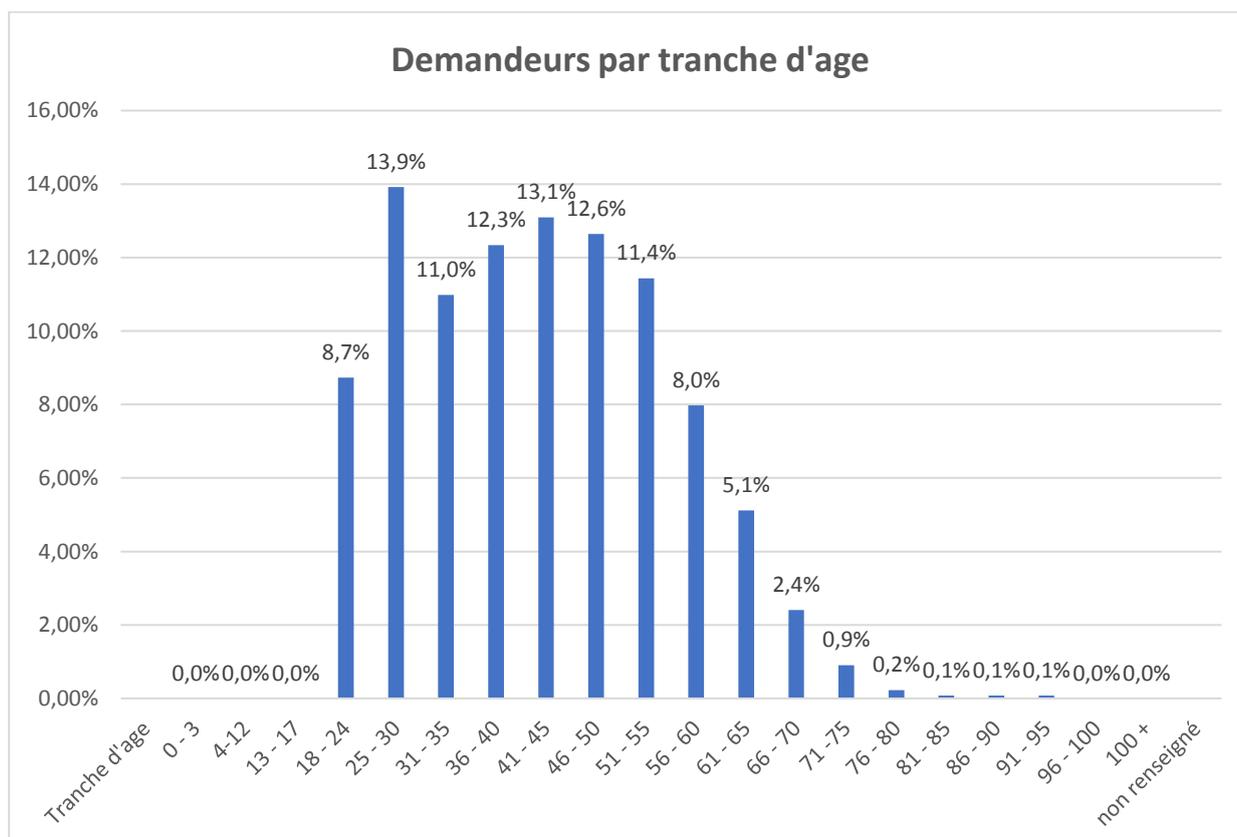
1) Statistiques fournies par le Syndicat intercommunal de la gestion informatique (SIGI), fichier « Entretiens par gestionnaire détails »

B – Tableaux statistiques divers concernant les demandeurs d'aide

Sexe des demandeurs

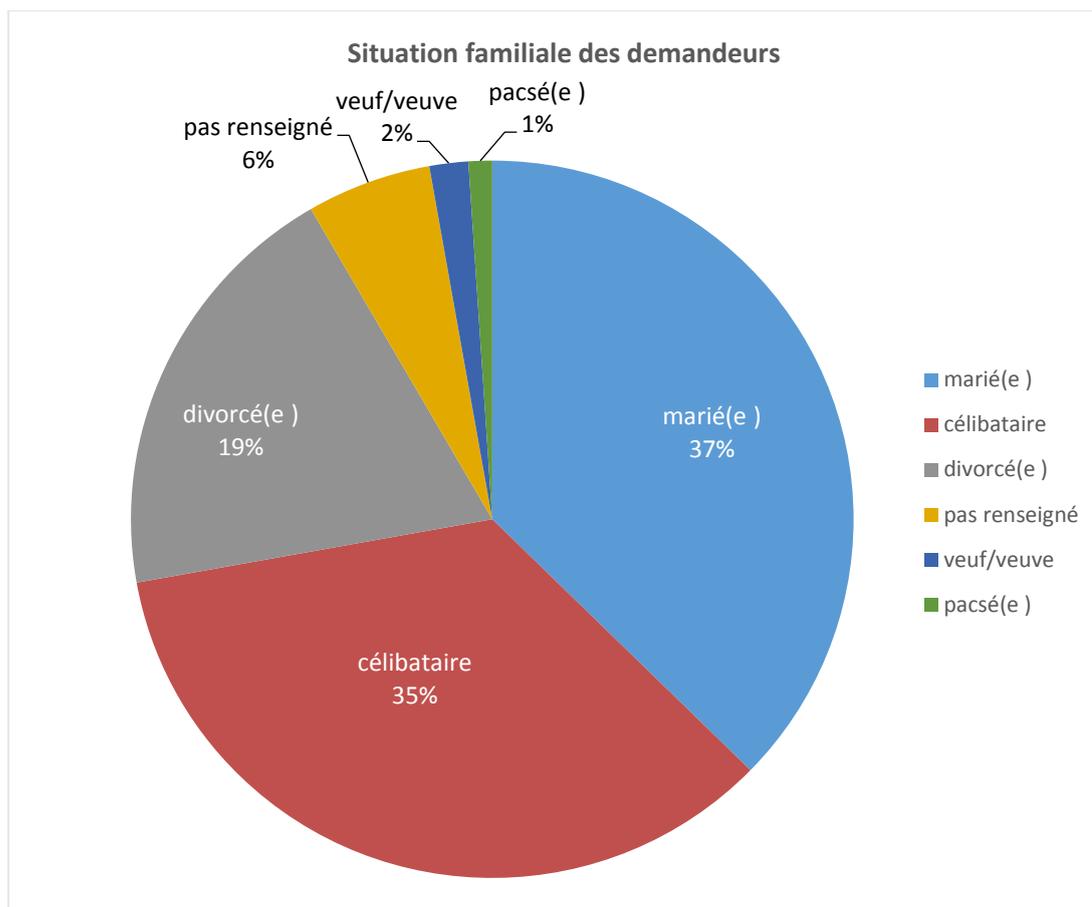


Nombre de bénéficiaires par tranche d'âge

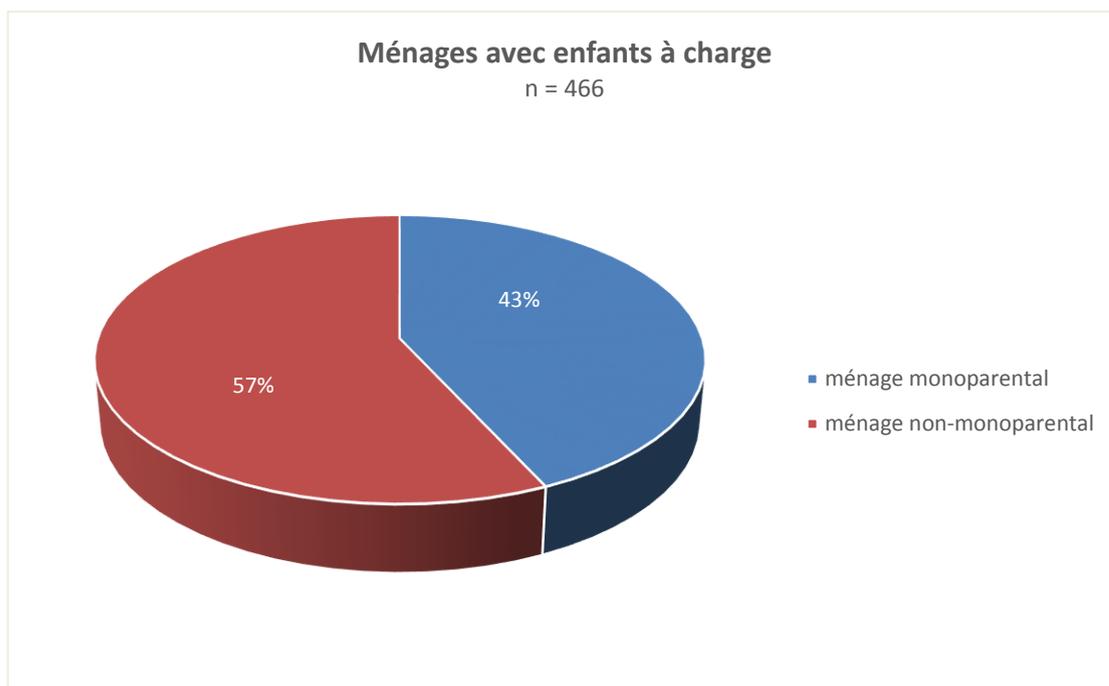


Les catégories de personnes qui ont le plus consulté nos services et qui sont davantage exposées au risque de pauvreté sont d'une part les ménages avec enfants à charge (35 %) et d'autre part les personnes isolées. Il est important de noter que la proportion de demandeurs plus jeunes est non-négligeable : 22,6 % ont moins de 30 ans. La quote-part des personnes âgées de 60 ans et plus a légèrement diminué par rapport à 2020 et s'élève à 8,9 %.

Situation familiale par demandeur d'aide



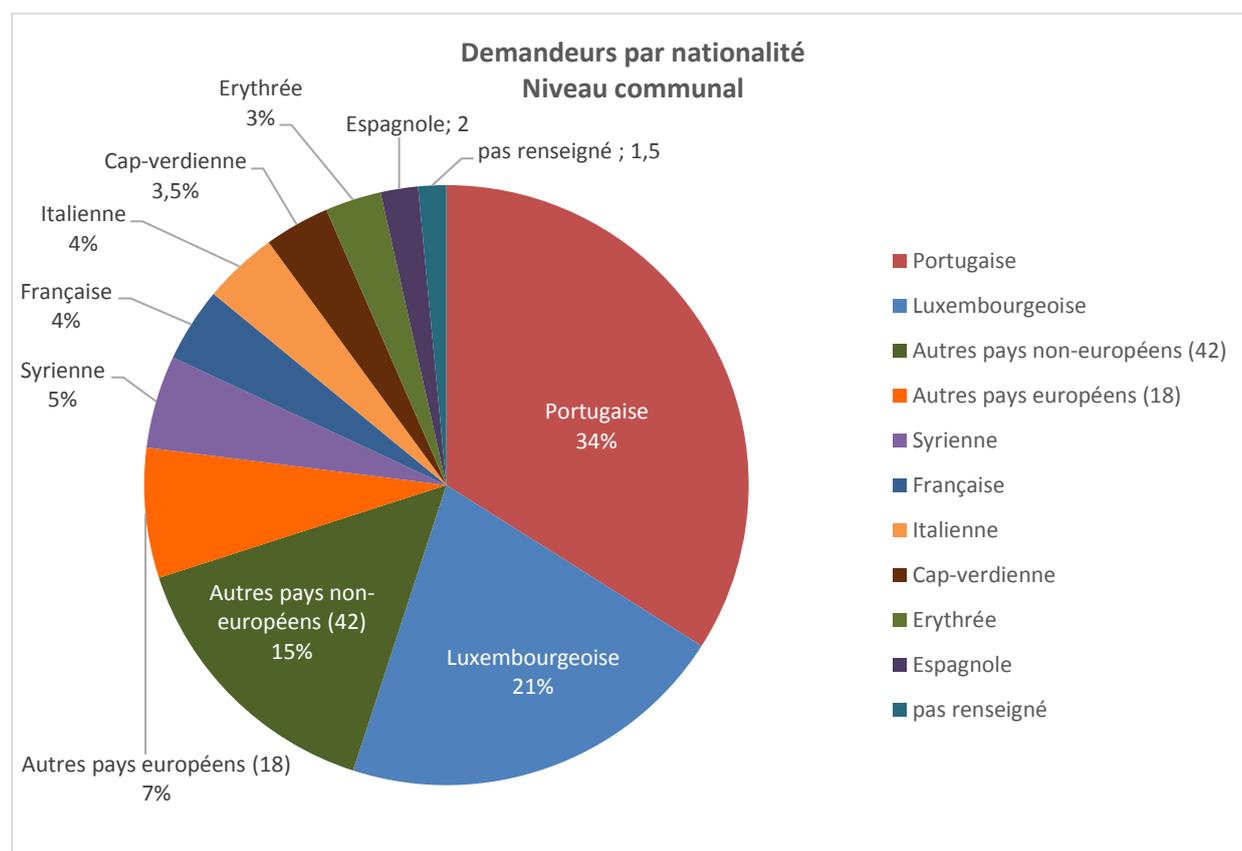
Ménages avec enfants à charge et ménages monoparentaux



A noter que le nombre de ménages avec enfants à charge a considérablement augmenté par rapport à l'année précédente (277 en 2020, soit une augmentation de 68 %).

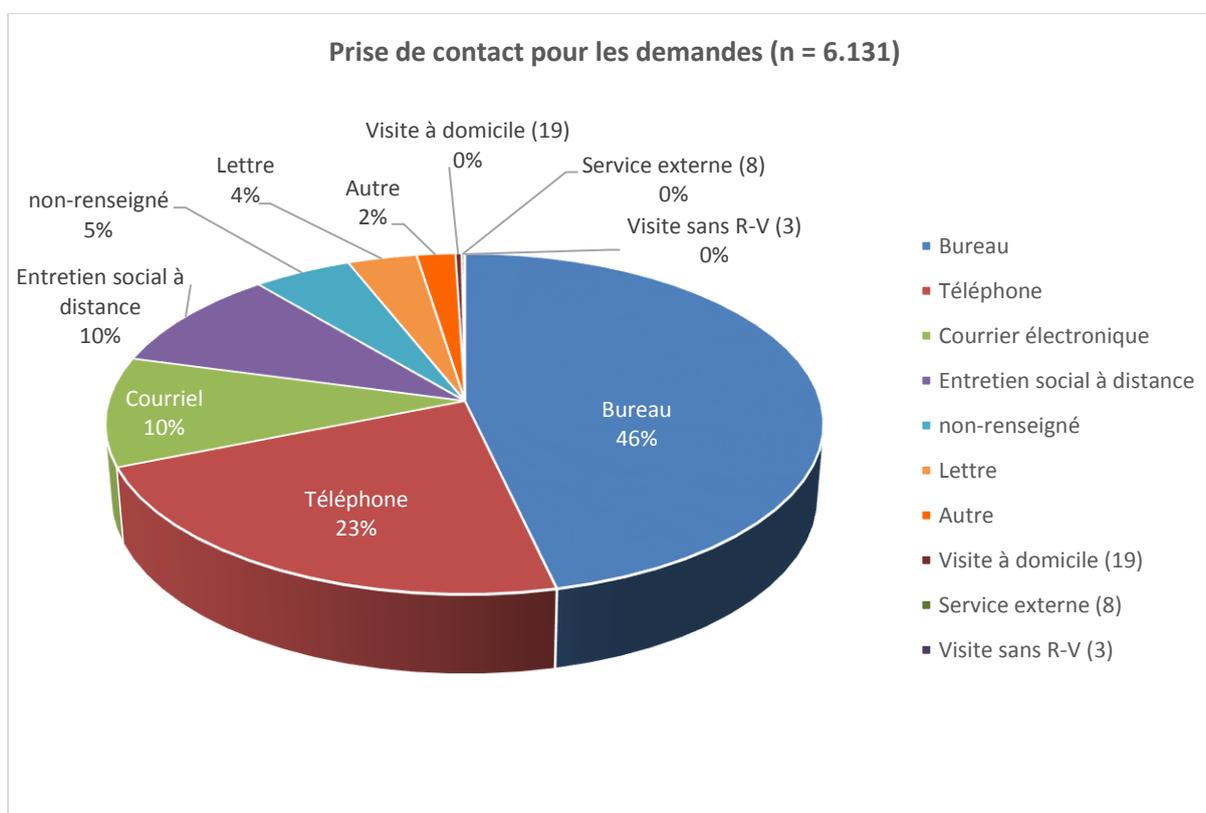
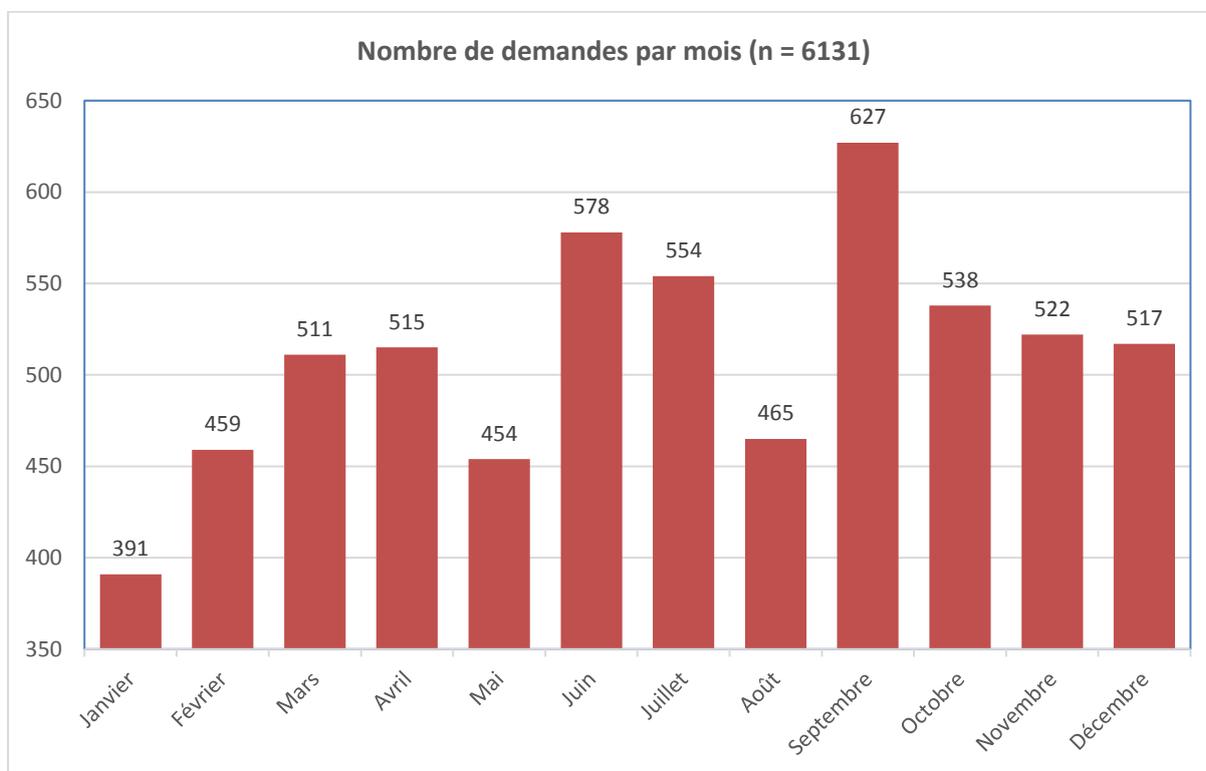
Nationalité des demandeurs d'aide

En 2021, l'office social a accueilli des clients de **69** nationalités différentes. 21 % des consultants ont été de nationalité luxembourgeoise, ce qui constitue une légère baisse par rapport à 2020 (25%). Au niveau des autres nationalités, 34 % des demandeurs sont portugais, 5 % syriens, 4 % italiens et 4 % français.



C – Demandes d'aide

Les 1.326 demandeurs qui se sont adressés à l'office social ont introduit au cours de l'année un total de 6.131 demandes.

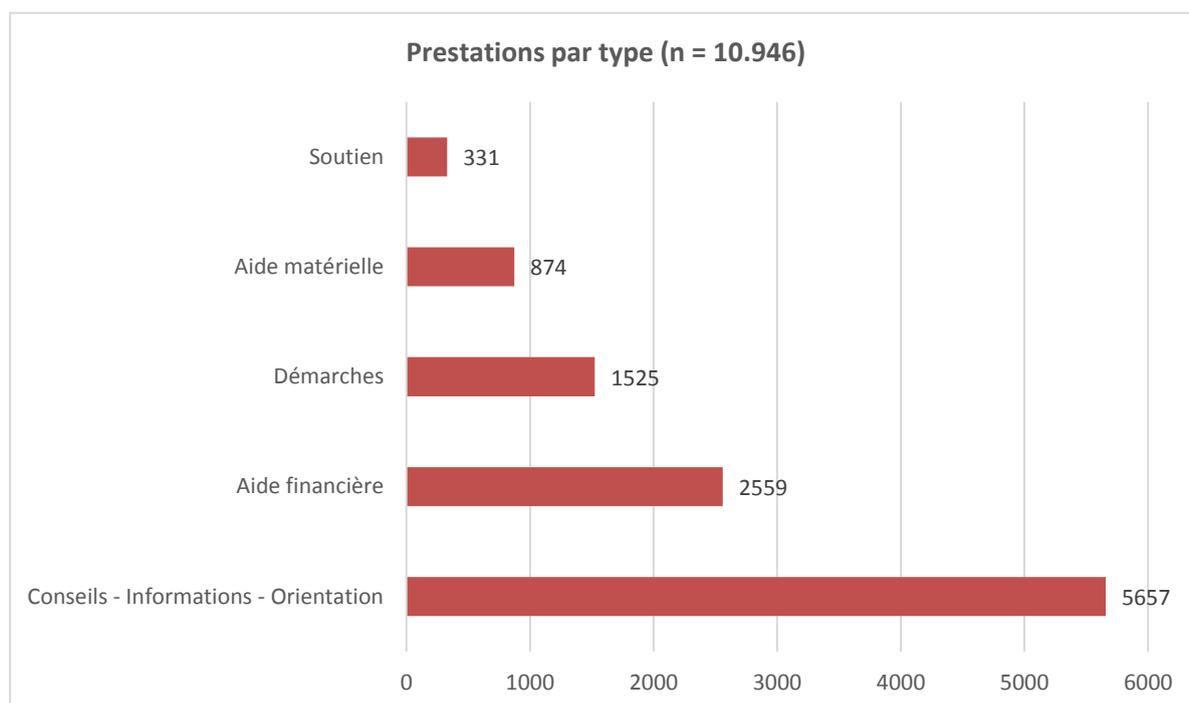


En 2021, le contact avec les clients s'est fait à nouveau pour la majorité des cas en face-à-face au bureau (2845 entretiens).

Adresse de référence

En 2021, l'Office Social comptait **25** demandes pour une adresse de référence (17 en 2020) dont 6 concernaient des ménages avec 1 à 5 enfants à charge. De ces demandes d'adresse avisées positivement par le Conseil d'administration, **11** ont été annulées jusqu'au 31.12.21 (annulation par enregistrement régularisé, par radiation ou par décès), 14 sont restées actives en 2022.

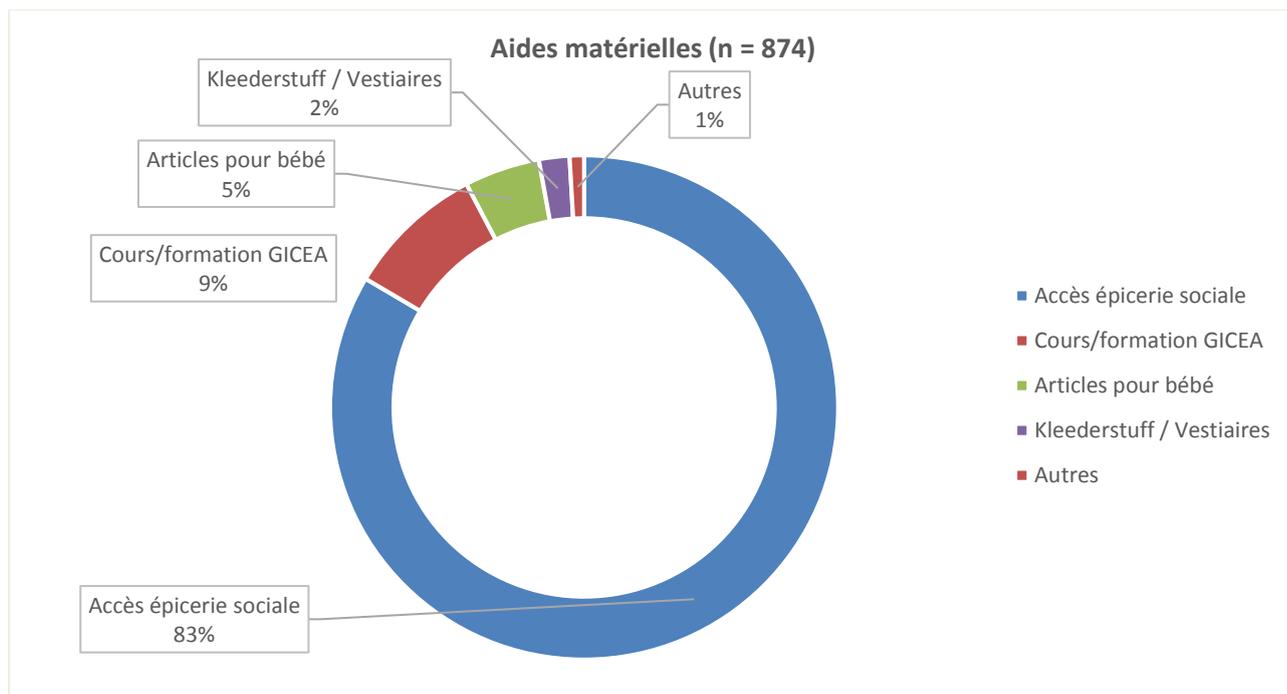
D - Prestations par type



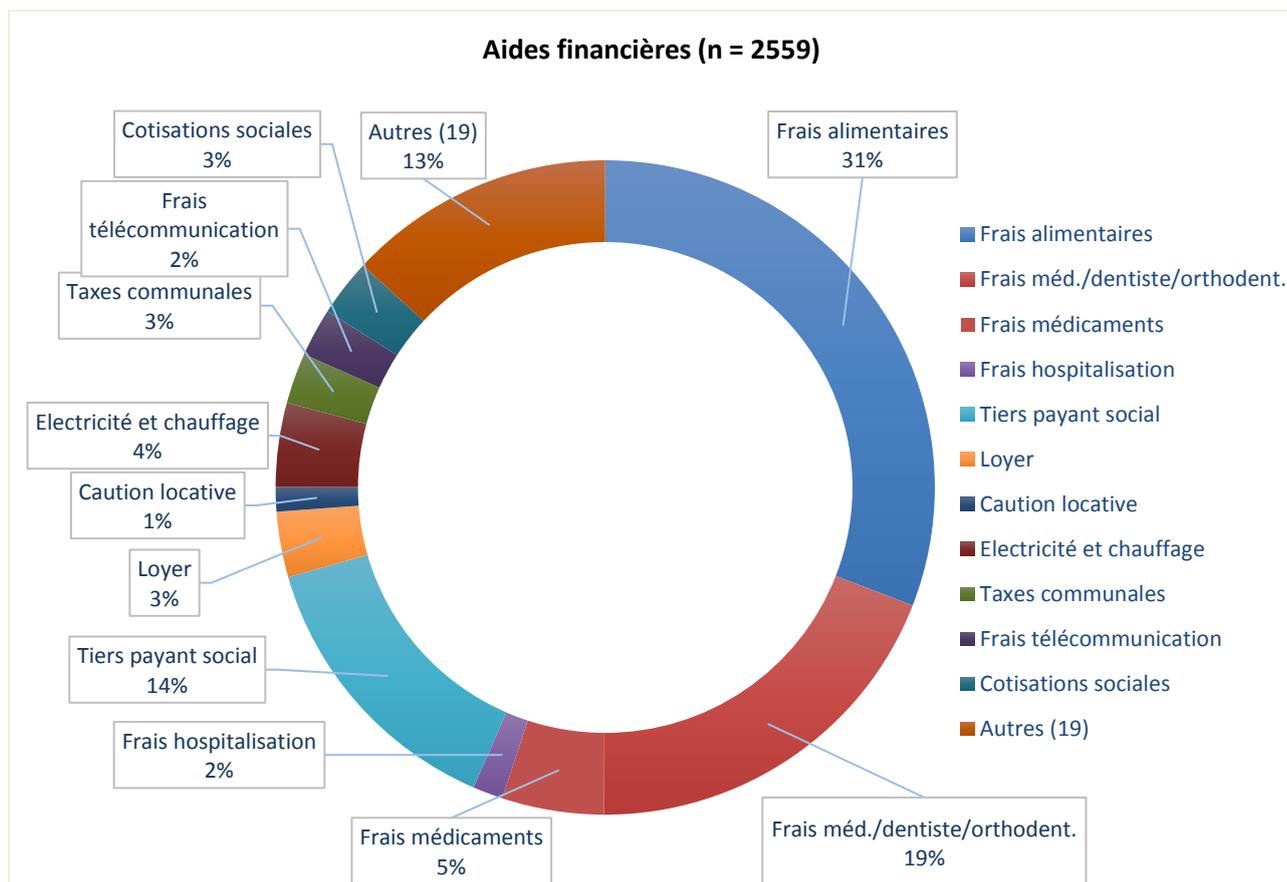
La majorité des interventions se situe au niveau des prestations non-monétaires comme l'accompagnement au niveau social et administratif, l'information au niveau des diverses aides à fournir par d'autres organismes et l'orientation vers des services spécialisés.

Les demandeurs sont confrontés pour la plupart à plusieurs problèmes en même temps qui s'enchaînent (perte de l'emploi, difficultés financières, problèmes de logement, ...), ce qui explique la moyenne de 8,25 prestations par demandeur d'aide sociale.

Les demandes d'aide financière et d'aide matérielle ont considérablement augmenté par rapport à l'année précédente (1638 demandes pour une aide financière et 642 demandes pour une aide matérielle en 2020, soit une augmentation totale de 50,5 % pour un nombre de demandeurs presque identique).



L'aide matérielle la plus accordée (730, voir 83 %) est l'accès à l'épicerie sociale « Caritas Buttek », située à 79, rue Dicks. L'accès moyennant une carte personnelle permet l'achat de produits alimentaires et d'hygiène pour une participation financière de l'ordre d'un tiers du prix du marché. Les personnes en situation de précarité voient ainsi leur pouvoir d'achat augmenté, tout en ayant accès à des produits frais et de qualité.



Les aides financières principales accordées sont en relation avec des frais de santé (1016, voir 43 %) ou avec des frais alimentaires (790, voire 31 % concernent des bons pour l'Épicerie sociale ou autre).

Tiers payant social

Une convention-cadre entre l'État et la Caisse nationale de Santé (CNS) prévoit la prise en charge directe des prestations de soins de santé d'un demandeur d'aide sociale. Ainsi, en 2021, 359 personnes à revenu modeste se sont adressées à l'Office Social pour bénéficier du tiers payant social (TPS). La durée moyenne du TPS, qui ne peut en principe dépasser trois mois, était de 59 jours.

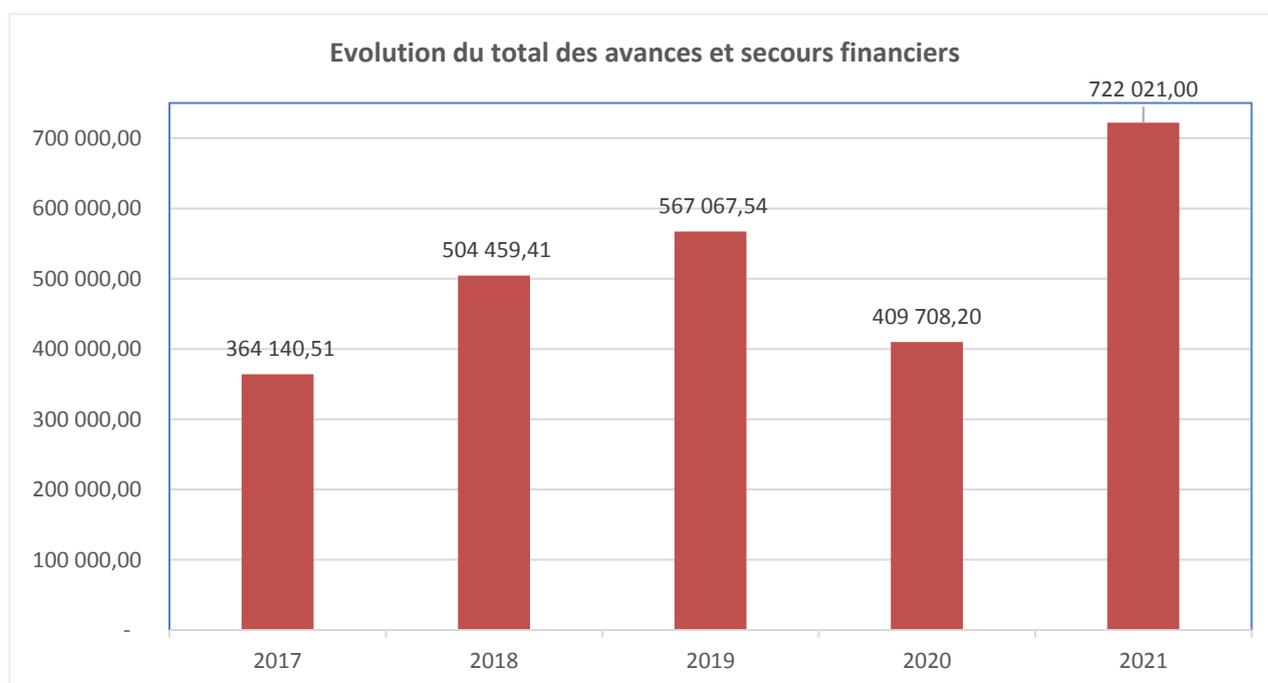
E - Aperçu des avances et secours financiers 2021

La loi relative à l'aide sociale prévoit 4 formes d'aide financière :

- avances remboursables (*tableau 2*) (par le bénéficiaire ou récupérables auprès de l'Administration de l'emploi, de la Caisse nationale des prestations familiales, du Fonds National de Solidarité, de la Caisse Nationale de Santé ou auprès d'un curateur)
- secours non-remboursables (*tableau 3*)
- avances sur fonds de gestion
- secours humanitaires

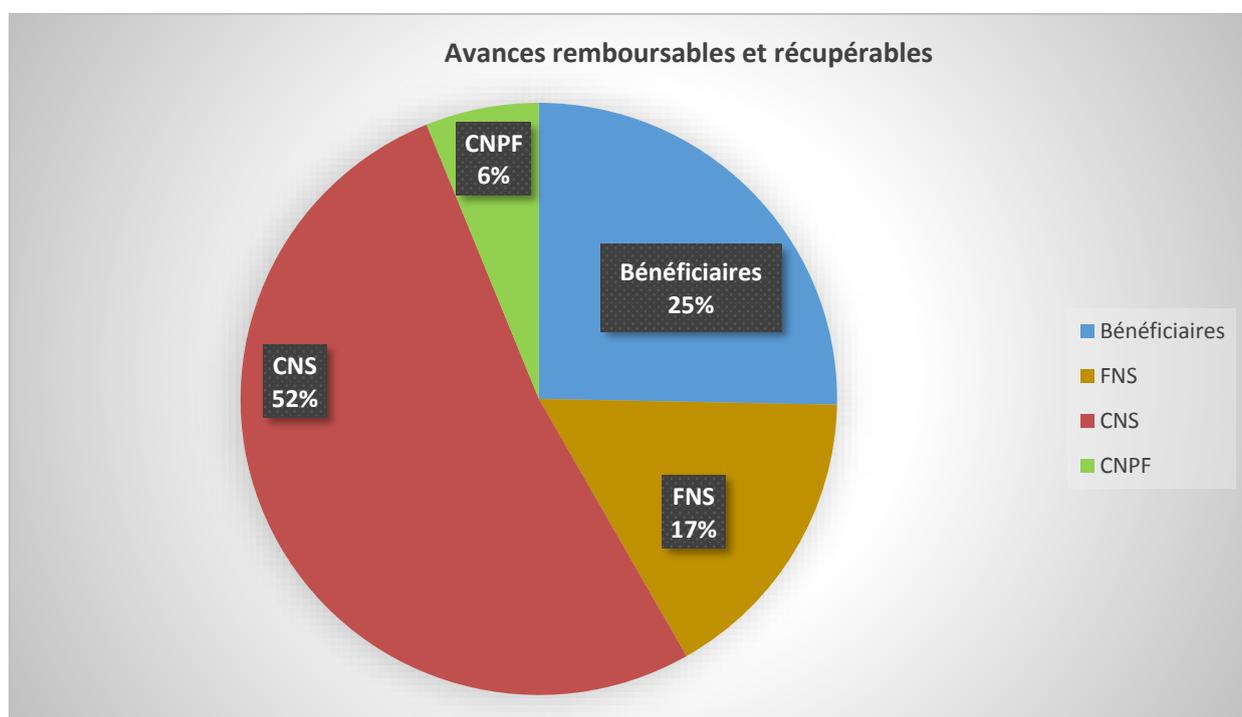
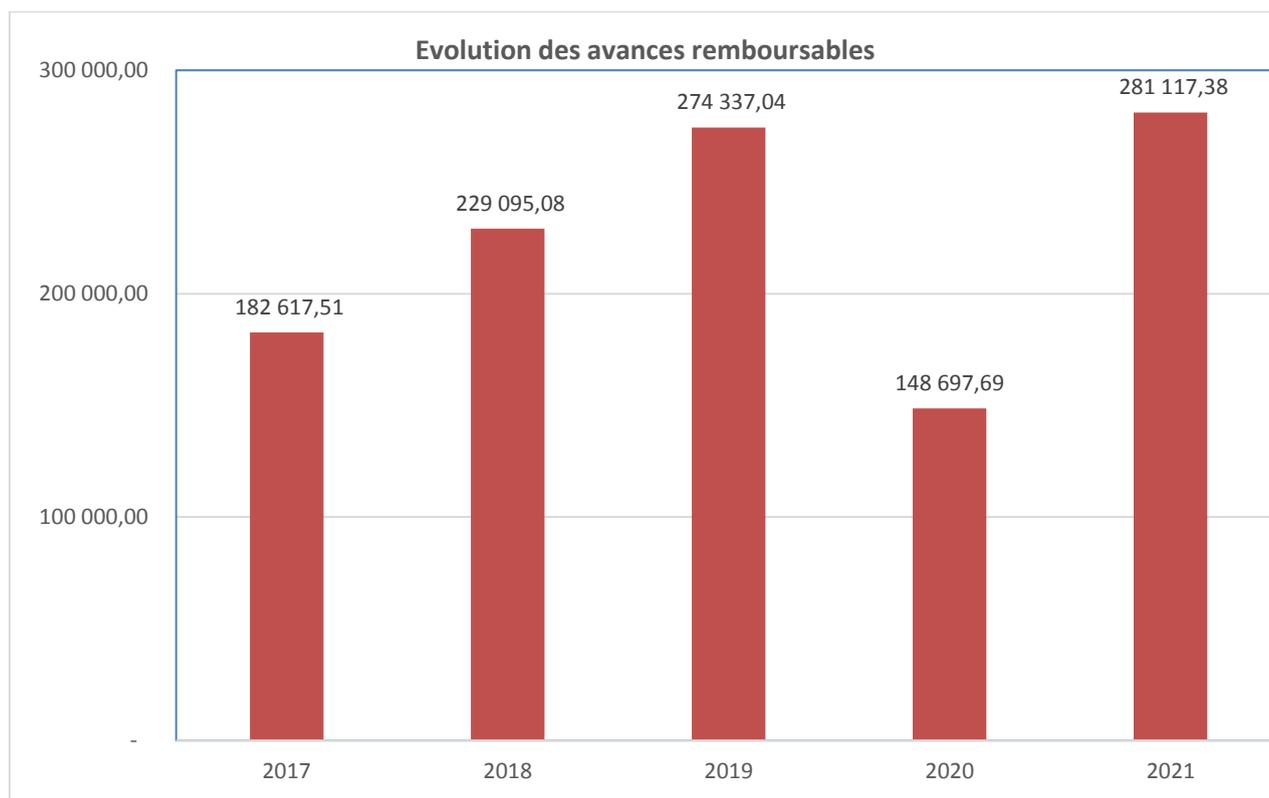
En 2021, des aides financières d'un montant total de **722.021 €** ont été accordées (*tableau 1*).

Tableau 1 - Evolution du total des avances et secours financiers 2017-2021



Avances remboursables

Ainsi des avances remboursables pour un montant total de **281 117,38 €** ont été accordées pour aider les bénéficiaires à payer des frais de santé, de loyer, de combustible ou d'autres dépenses imprévues. Les décisions ont été prises par le conseil d'administration ou, en cas d'urgence par la présidente. S'il s'avère que les avances ne sont pas récupérables, le conseil d'administration prendra à la clôture des comptes la décision de renoncer au recouvrement des avances ou de recouvrer ces avances au cours de l'exercice à venir. Les décharges seraient dans la première hypothèse converties en des secours non-remboursables.

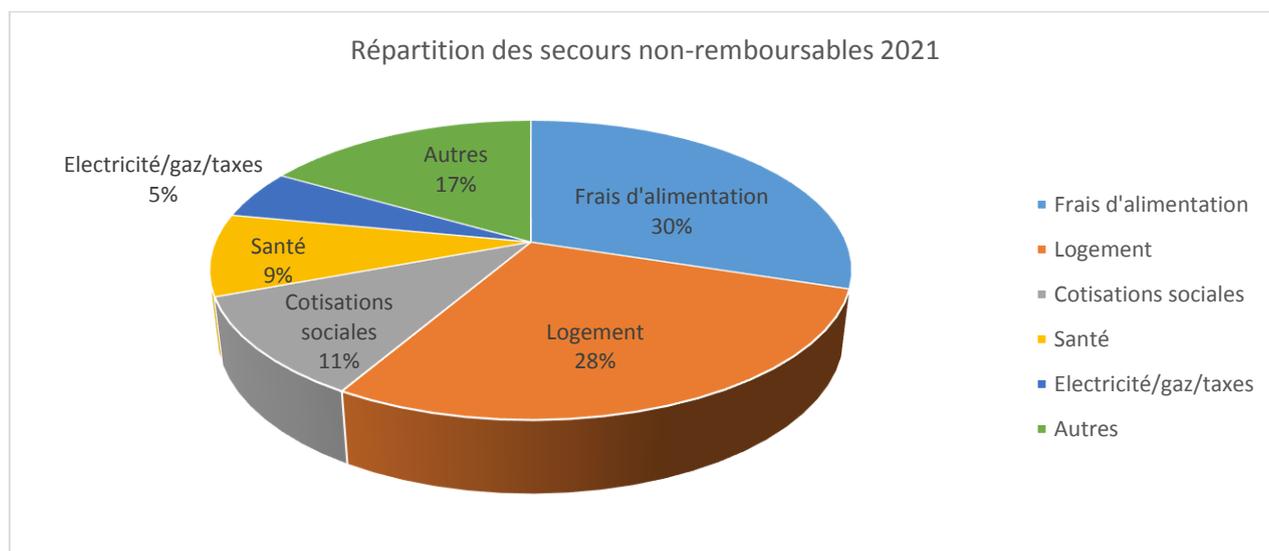
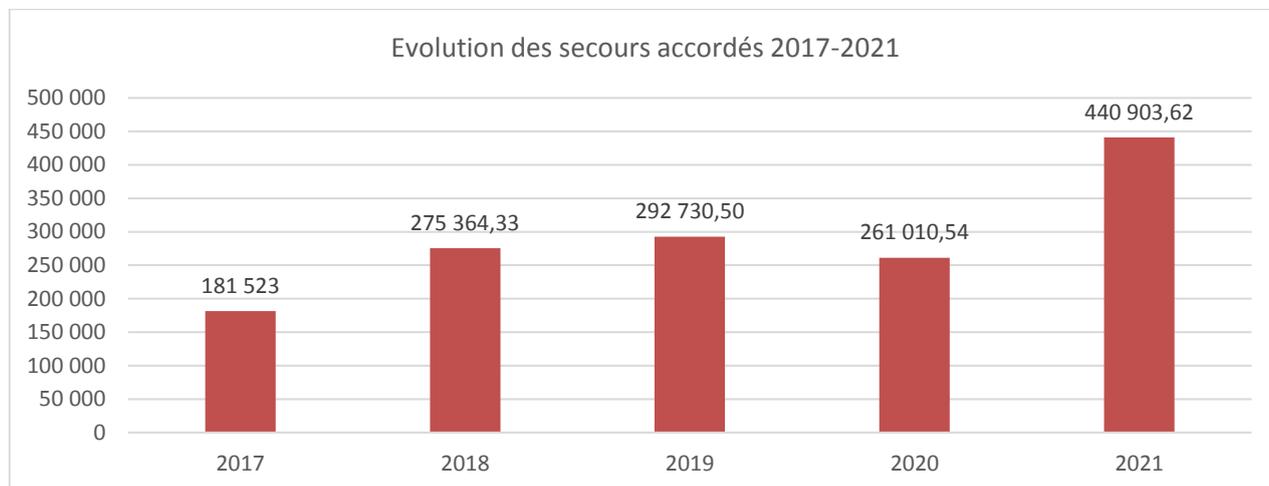
Tableau 2 - Evolution des avances remboursables 2017-2021

Avances remboursables par	Montant
le bénéficiaire de l'aide sociale	71.085,72 €
Le FNS	46.174,27 €
la CNS	146.312,05 €
la CNPF	17.250,84 €
Total	281.117,38 €

Secours non remboursables par les bénéficiaires

Des secours non remboursables d'un montant total de **440.903,62 €** ont été accordés après enquête sociale.

Tableau 3 - Evolution des secours 2017-2021



Les catégories « logement » et « santé » reprises dans le graphique ci-dessus reprennent plusieurs articles budgétaires. Voici le détail des catégories :

- Logement : loyers, garantie de loyer, charges locatives, mobilier et électroménager et autres aides
- Santé : médecin, honoraires autres professions de santé, hospitalisation, pharmacie, dentiste, ambulance, opticien

VI. Traitements médicaux et cotisations sociales

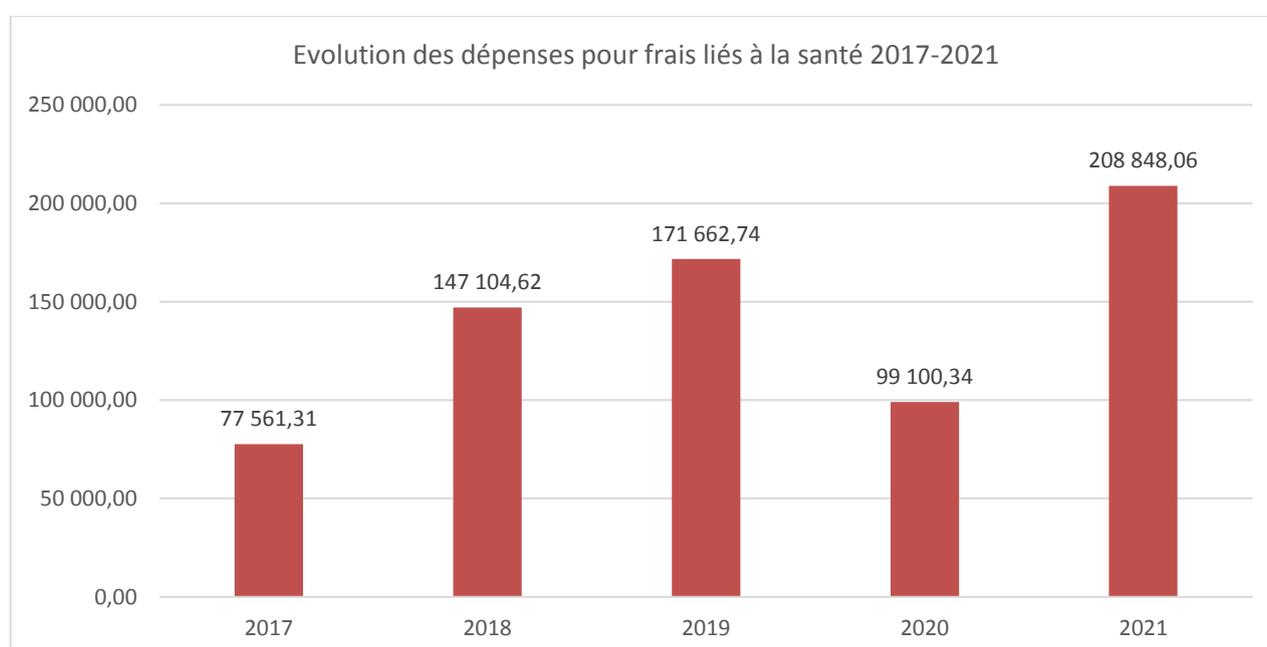
A – Traitements médicaux, hospitaliers, etc.

Considérant les avances et secours, l'office social a payé en 2021 pour traitements médicaux, hospitaliers, pharmaceutiques etc., la somme de **208.848,06 €** (99.100,34 € en 2020).

Ce chiffre se décompose de la manière suivante:

- Honoraires de médecins : 183.426,88 €
- Frais de médicaments : 13.756,44 €
- Frais d'hospitalisation : 11.664,74 €

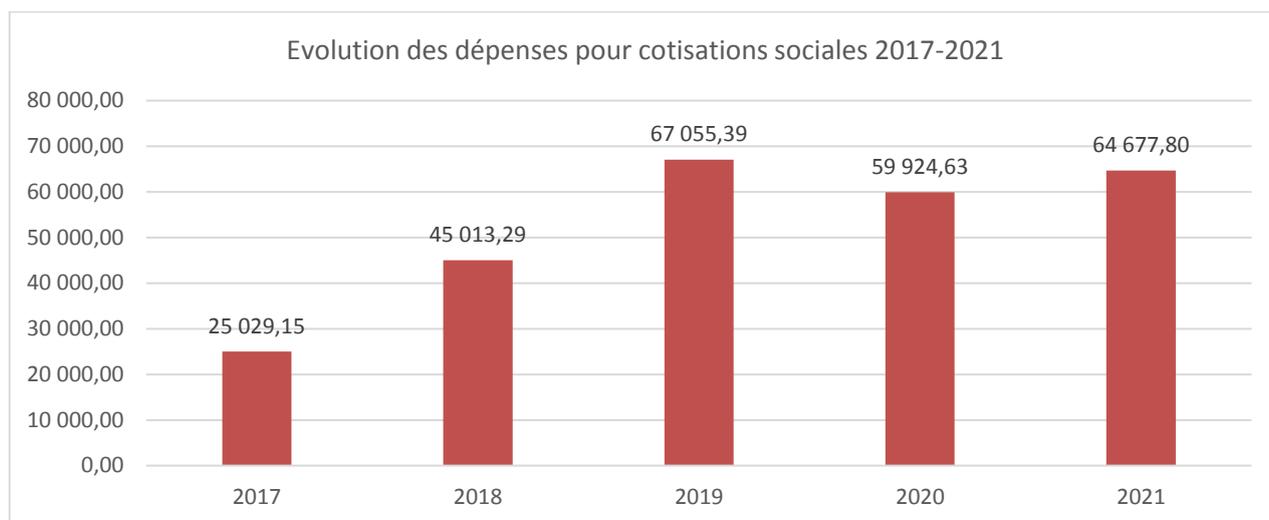
Evolution des dépenses pour frais liés à la santé 2017-2021



B – Cotisations sociales

L'office social fait affilier les personnes non affiliées à une caisse de maladie par une assurance maladie facultative ou continuée et prend en charge les cotisations y relatives.

La dépense totale des cotisations pour 2021 s'élève à **64.677,80 €**.

Evolution des dépenses pour cotisations sociales 2017 – 2021

VII. Fourniture minimale d'énergie domestique et d'eau

On entend par :

- « **Paccès à l'eau** » : la garantie de disposer d'un accès en quantité suffisante à de l'eau destinée à la consommation humaine, pour ses besoins personnels au niveau de l'alimentation et de l'hygiène ;
 - « **frais d'eau destinés à la consommation humaine** » : tous les frais liés à l'approvisionnement en eau destinée à la consommation humaine ainsi qu'à l'évacuation des eaux usées ;
 - « **énergie domestique** » : toute forme d'énergie délivrée par un réseau public ou privé ou par des fournitures d'énergie stockable au domicile de la personne concernée, notamment l'électricité, le gaz, le fuel domestique, le charbon et ses dérivés, le bois, ainsi que toute forme d'énergie pouvant être utilisée à des fins domestiques ;
 - « **énergie électrique** » : l'alimentation en électricité basse tension du domicile des personnes privées à des fins domestiques ;
 - « **une fourniture minimale en énergie domestique** » : la garantie de bénéficier dans les conditions décrites ci-après d'une fourniture minimale en énergie domestique pour se chauffer correctement, pour préparer ses repas et pour éclairer son logement.
 - Article 29 de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale :
- Dans les conditions et modalités fixées par la présente loi, l'accès à l'eau ainsi qu'à une fourniture minimale en énergie domestique est garantie à toute personne remplissant les conditions d'éligibilité pour le droit à l'aide sociale, si elle se trouve dans l'impossibilité de faire face à ses frais d'eau destinés à la consommation humaine ou d'énergie domestique.
 - Les fournisseurs d'énergie sont tenus en vertu des lois du 1^{er} août 2007 portant sur l'organisation des marchés de l'électricité (chap. II section I, art.2, alinéa 8) et du gaz naturel (chap. II, section VI, art.2, alinéa 5) de remettre aux offices sociaux une liste des clients en défaillance de paiement.
 - Ainsi, chaque mois, les fournisseurs d'énergie présentent à l'office social des relevés des clients en défaillance de paiement et qui risquent de se voir interrompre leur fourniture d'électricité ou de gaz suite à un second rappel pour le non-paiement de leurs factures.
 - En cas d'application de la procédure fixée respectivement aux articles 2(8)d) et 12(5)d) des lois relatives à l'organisation du marché de l'électricité et à l'organisation du marché du gaz naturel, à l'encontre des clients résidentiels en défaillance de paiement, l'office social entame une procédure de prise en charge, pour autant que le défaillant remplit les conditions d'éligibilité pour le droit à l'aide sociale. Le fournisseur est informé de la suite réservée au dossier dans les 10 jours de la réception de la copie de l'information.

VIII. Allocation de vie chère

Le Conseil Communal de la Ville d'Esch-sur-Alzette a adopté au 04 avril 2014 une **nouvelle réglementation** relative à l'allocation de vie chère, qui est entrée en vigueur en date du 01^{er} janvier 2015 :

1. Principe

Une allocation de vie chère est accordée sur base du nombre des personnes vivant au ménage du demandeur.

2. Ayant-droit

Pour pouvoir bénéficier de cette allocation de vie chère, il faut remplir les conditions suivantes :

- être ou avoir été inscrit dans le registre de la population de la Ville d'Esch-sur-Alzette en tant qu'habitant et ce pour une période d'au moins 6 mois sur l'année d'attribution de l'allocation de vie chère ;
- être bénéficiaire de l'allocation de vie chère accordée par le Fonds national de solidarité.

3. Critères d'allocation :

Ménage à 1 personne : 16,5% du montant alloué par le FNS

Ménage à 2 personnes : 18,5% du montant alloué par le FNS

Ménage à 3 personnes : 20% du montant alloué par le FNS

Ménage à 4 personnes : 22% du montant alloué par le FNS

Ménage à 5 personnes et plus : 23% du montant alloué par le FNS

4. Modalités de paiement de l'allocation de vie chère :

L'allocation est calculée au prorata des périodes de résidence à Esch définies à l'article 2 à raison de 1/12 par mois d'inscription dans le registre de la population. Toute fraction d'un mois est à considérer comme mois entier pour le calcul de l'allocation. L'allocation est sujette à restitution au cas où elle aurait été obtenue sur base de fausses déclarations ou de renseignements inexacts. D'éventuels frais liés à des comptes bancaires clôturés ou erronés pourront être déduits du montant alloué.

5. Engagement pris par l'Office Social d'Esch/Alzette

Vu la délibération du 30 août 2011 de l'Office Social d'Esch/Alzette arrêtant les modalités de l'octroi de l'allocation de vie chère communale pour l'année 2011 et les années suivantes ;

Vu la délibération du 02 décembre 2011 du Conseil Communal d'Esch/Alzette d'accorder une allocation de vie chère communale pour l'année 2011 et les années suivantes ;

Vu la nouvelle réglementation relative à l'allocation de vie chère adoptée par le Conseil Communal de la Ville d'Esch/Alzette par délibération du 4 avril 2014, qui est entrée en vigueur en date du 1^{er} janvier 2015 ;

Considérant que l'allocation de vie chère a été gérée et liquidée jusqu'au 31 décembre 2014 par l'Office Social de la Ville d'Esch/Alzette ;

Considérant que l'Office Social se doit de participer à l'allocation de vie chère nouvellement réglementée, en application de la mission confiée à l'Office Social par la loi du 18

décembre 2009 organisant l'aide sociale, telle que modifiée ;

L'Office Social d'Esch-sur-Alzette **s'engage à participer à hauteur de 30% aux frais** occasionnés par l'allocation de vie chère telle que votée par le Conseil Communal lors de la séance du 04/04/2014.

En date du **20 mai 2020**, le gouvernement luxembourgeois avait adopté une modification du règlement relatif à l'octroi de l'allocation de vie chère (AVC) afin d'accorder aux bénéficiaires, pour l'année 2020, **le double des montants prévus.**

Cette modification, qui avait pour objectif d'accorder un soutien spécifique aux personnes à faible revenu qui ont été frappées d'une façon particulièrement grave par la crise du Covid-19, a entraîné une augmentation proportionnelle de l'allocation de vie chère payée par la Commune.

L'Office Social reverse à la Ville d'Esch-sur-Alzette sur présentation d'un décompte annuel, les dotations aux gains réalisés à la Loterie Nationale et versées par l'Œuvre Grande-Duchesse Charlotte.

**Dépense pour 2021 (= allocation de vie chère accordée pour 2020) : 579.199,05 €
(2019 : 265.531,79 €)**

ANNEXE 1.
DECOMPTE ANNUEL 2021: Récapitulation des dépenses

Décompte annuel: 1.1.2021 - 31.12.2021

Frais de loyer :	60.910,71 €
Frais de fonctionnement :	62.847,41 €
Secours :	440.903,62 €
Jetons (indemnités du Président et des Membres du CA) :	15.230,00 €
Frais de personnel / Frais de route / frais de formation	1.264.010,43 €
Total	<u>1.843.902.17 €</u>
Secours humanitaire urgent 100% à charge du Ministère	0 €
TOTAL général à charge de la Commune	<u>921.951.09 €</u>