



Rapport  
d'activité

2022

---



## PREFACE

En début d'année, la crise sanitaire s'éloignait de l'actualité pour faire place à l'évènement géopolitique le plus marquant de 2022 : l'invasion de l'Ukraine, le 24 février, par la Russie. Cette guerre aux portes de l'Europe a assombri l'économie mondiale, ébranlant à la fois les marchés de l'énergie et le secteur financier, les politiques monétaires se durcissant progressivement. Les entreprises ont vu l'environnement conjoncturel se dégrader : pénurie de matériaux, manque de main d'œuvre qualifiée, rupture des chaînes d'approvisionnement.

Dans un système encore fragilisé par la pandémie, l'inflation devient le principal sujet de préoccupation. Au Luxembourg, pour 2022, une inflation de 6.3% a été calculée, alors qu'au cours de la période d'observation de 1960 à 2022, le taux d'inflation moyen était de 3.3% par an. Les prix flambent avec une augmentation de 11% en un an : les denrées alimentaires (surtout poisson, viande, œufs, pâtes, pommes de terre, pain) subissent la plus forte hausse des prix depuis 2007 - les frais énergétiques partent en flèche avec une augmentation du prix du gaz de ville de 13.6%.

Malgré l'indexation et le crédit d'impôt énergie introduit rétroactivement au 1<sup>er</sup> juillet 2022, le pouvoir d'achat diminue considérablement, mettant beaucoup de ménages (30%) en difficulté. Le taux de risque de pauvreté au Luxembourg s'élève encore à 17.4%. Ces ménages concernés se voient de plus en plus contraints de demander de l'aide. L'Office social de la Ville d'Esch-sur-Alzette a été sollicité par 1455 ménages, ce qui constitue une hausse de 9.7% par rapport à l'année précédente (augmentation au niveau national de 4.4% par rapport à 2021).

Particulièrement touchées sont les familles nombreuses et les familles monoparentales. Les revenus deviennent insuffisants pour satisfaire les besoins primaires : se nourrir, se loger, se soigner. Leurs conditions de vie se dégradent et ces familles sont contraintes de faire le choix entre s'acquitter du loyer et des frais courants ou se nourrir. En 2022, par conséquent, l'aide la plus accordée est l'aide alimentaire sous forme d'accès et de bons pour l'épicerie sociale. Très inquiétante devient également la situation de logement avec des loyers à la hausse, une reprise des déguerpissements après leur suspension en période de pandémie et une augmentation de personnes seules et de familles se retrouvant à la rue et qui sollicitent une adresse de référence (augmentation de 44% par rapport à 2021).

La fin de l'année 2022 laisse malheureusement présager d'autres périodes difficiles !

Ces ménages en détresse nécessitant une prise en charge de plus en plus importante, nos équipes sociales et administrative sont confrontées au quotidien à de grands défis. Ainsi, je tiens particulièrement à leur adresser mes remerciements, tout comme je remercie nos partenaires sur le terrain et l'Administration communale de la Ville d'Esch-sur-Alzette pour la bonne collaboration que nous avons eue tout au long de l'année dans notre travail au profit des plus nécessiteux.

A.Rita Thill-Bianchi  
Présidente

## Table des matières

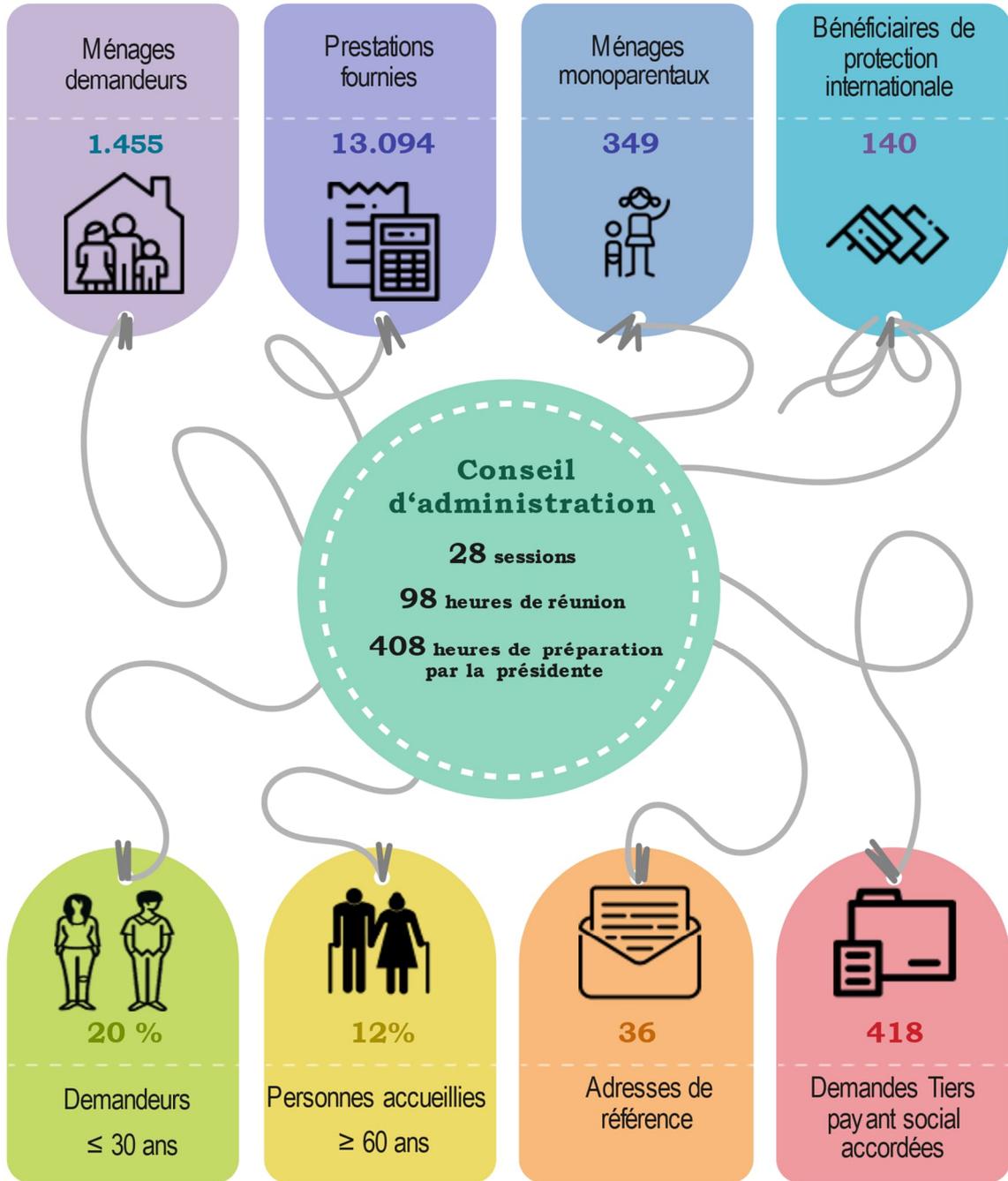
### Chiffres clés 2022

<i>I. Bases légales</i>	6
Les conventions	6
Nature de l'aide sociale	6
Droit à l'aide	7
Exclusions	7
<i>II. Le Conseil d'Administration</i>	8
Composition du conseil d'administration	8
Membres du conseil d'administration de l'Office social au 01.01.2022	9
Réunions et activités	9
<i>III. Fonctionnement</i>	10
Missions	10
Procédures pour solliciter une aide	12
Barème	12
Droit de recours	15
Restitution des secours accordés	15
<i>IV. Le personnel</i>	16
Personnel administratif	16
Personnel social	17
Recrutements	18
Délégation du personnel	18
Formations	18
Journée du travail social dans les communes	18
Le travail social dans le cadre de l'aide sociale	19
Collaboration au sein de l'OSE	24
Collaboration externe	25
<i>V. Aperçu de l'aide sociale et des secours fournis par l'OSE</i>	26
A – Les bénéficiaires de l'aide sociale et les demandes d'aide	26
B – Tableaux statistiques divers concernant les demandeurs d'aide	27
C – Demandes d'aide	29
D - Prestations par type	30
E - Aperçu des avances et secours financiers 2022	33
<i>VI. Fourniture minimale d'énergie domestique et d'eau</i>	36
<i>VII. Allocation de vie chère</i>	37

# Chiffres clés 2022

## Aide sociale

Au 1er janvier 2022, la ville d'Esch-sur-Alzette compte 15.512 ménages.



Septembre 2023\_SL

## I. Bases légales

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.

### Conventions

Le fonctionnement de l'Office social Esch-sur-Alzette (OSE) est réglé par quatre conventions :

- I. La convention signée entre la Ville d'Esch-sur-Alzette (VdE), le Ministère de la Famille et de l'Intégration et l'OSE détermine l'engagement des parties concernées quant au fonctionnement de l'office social, les dispositions financières ainsi que les modalités de coopération. L'Etat et la Commune prennent en charge, à parts égales, le déficit annuel résultant de l'aide accordée, ainsi que les frais de personnel à raison d'un ratio d'un poste d'assistant social sur 6000 habitants et d'un poste administratif sur 12000 habitants. Cette convention est renouvelable d'année en année.
- II. En 2021, une nouvelle convention, ayant comme objet le soutien de l'accueil et de l'intégration sociale des bénéficiaires de protection internationale, a été signée entre le Ministère de la Famille et de l'Intégration et l'OSE. Comme l'OSE accueille un nombre important de bénéficiaires de protection internationale, cette convention permet de prévoir des postes supplémentaires (0,75 poste de personnel social et 0,40 poste de personnel administratif), dont les frais sont pris en charge à 100 % par le budget de l'Etat.
- III. La convention signée entre la Ville d'Esch-sur-Alzette et l'OSE détermine les modalités de coopération entre la VdE et son office social dont elle assure la surveillance.
- IV. La convention signée entre l'Office National d'Inclusion Sociale (ONIS) du Ministère de la Famille et de l'Intégration et l'OSE règle les modalités de collaboration 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. L'Etat prend en charge le total des frais de personnel et des frais de fonctionnement relatif aux ARIS.

### Nature de l'aide sociale

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. Grâce à son caractère global et cohérent, l'aide sociale est censée non seulement éviter l'exclusion sociale, mais aussi favoriser l'autonomie des personnes en détresse.

## 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 et 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 sa 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

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

Le CA 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 d'aides sociales 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 la présidente du conseil d'administration.

La présidente est chargée 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 de la présidente ou de son remplaçant ou du membre du personnel délégué par le président, à notifier au CA au plus tard lors de sa prochaine réunion. A noter que les propositions concrètes des agents régionaux de l'inclusion sociale (ARIS) concernant l'action sociale pour un bénéficiaire REVIS nécessitent l'aval de l'ONIS sans implications du CA.

### Composition

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 CA se renouvelle tous les trois ans par moitié ou par moitié plus un ou moins un demi. Les membres sortants sont rééligibles. Le tableau de préséance est fixé lors de la première réunion du conseil d'administration nouvellement composé.

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

## Membres au 01.01.2022

### Membres avec fin du mandat au 31.12.22

Kieffer Colette  
Disiviscour Viviane  
Wagener Thérèse

### Membres avec fin du mandat au 31.12.25

Biltgen Denise  
Thill-Bianchi Rita, présidente  
Anzil Giorgio  
Wealer Nico

Le conseil d'administration, dans sa séance du 15 janvier 2020, a élu Mme Rita Thill-Bianchi comme présidente de l'OSE.

En date du 17 septembre 2022, le collège des bourgmestre et échevins de la VdE a lancé un appel aux candidatures dans les quotidiens nationaux pour pourvoir au remplacement des trois postes devenant vacants au 1<sup>er</sup> janvier 2023.

## Réunions et activités

Le conseil d'administration se réunit aussi souvent que l'intérêt de l'office l'exige, mais au moins une fois par trimestre. Depuis 2021, les réunions 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 (p.ex. pour des entretiens d'embauche ou des réunions techniques). Les délibérations sont prises à la majorité des suffrages. En cas de parité des voix, la voix de la présidente est prépondérante. Après chaque réunion, un procès-verbal des délibérations est rédigé. Il est signé par la présidente et contresigné par la secrétaire.

Au cours de l'année 2022, le conseil d'administration a siégé à 25 reprises avec une durée moyenne de 3,5 heures par séance afin de délibérer sur les demandes d'aide financière plus complexes. Un comité de recrutement (2-3 membres du CA avec la secrétaire et la chargée de direction) a siégé à 6 reprises afin de tenir des entretiens d'embauche.

Le vote des candidats retenus se fait par le CA lors de sa prochaine séance et sur proposition du comité de recrutement.

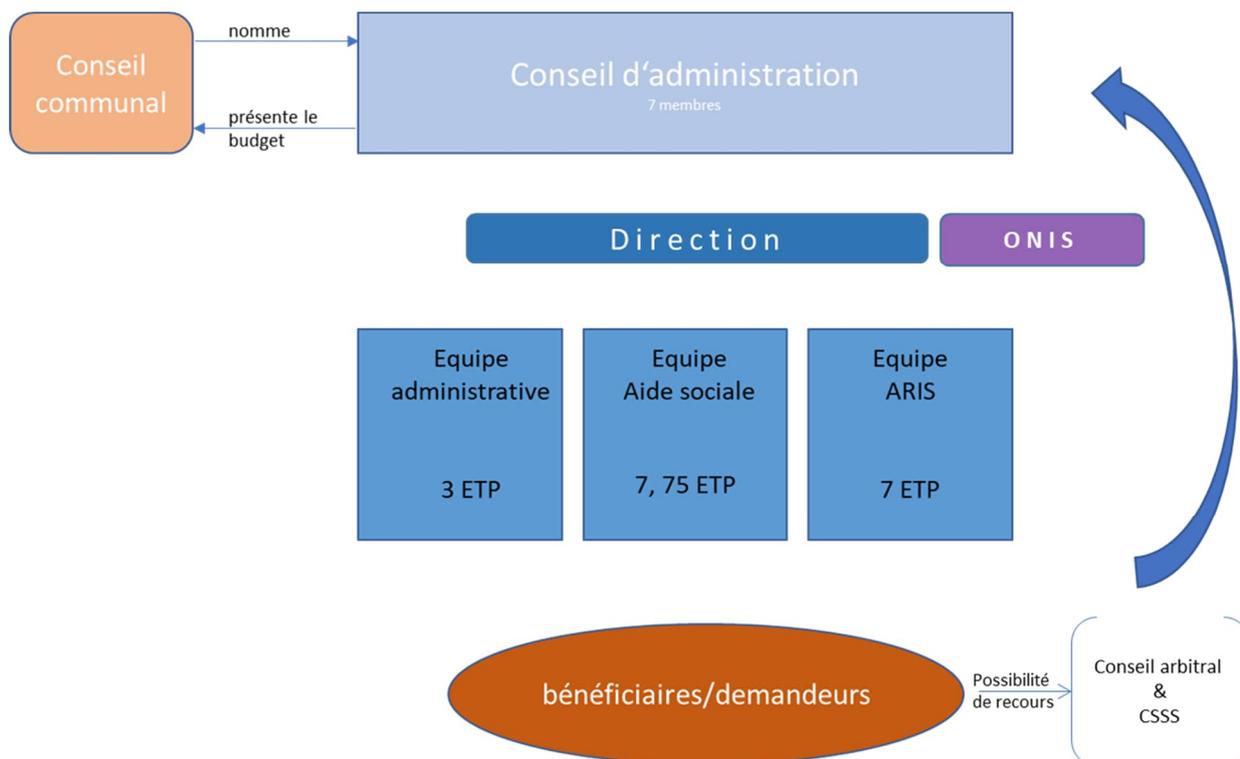
En février 2022, le CA a avisé favorablement le projet de la direction de remplacer au fur et à mesure le matériel informatique par des stations d'accueil avec ordinateurs portables, ceci afin de garantir une plus grande flexibilité de travail.

En date du 6 juillet 2022, le CA a invité le personnel de la Maison sociale ainsi que des invités d'honneur à une visite guidée culturelle et historique au Ellergronn, suivie d'un apéro à la Brasserie Schmëdd.

Le 12 octobre 2022, le CA a accueilli pour une première fois la Délégation du personnel de l'OSE.

Le 9 novembre 2022, des collaborateurs de Klima-Agence ont présenté aux membres du CA ainsi qu'au personnel les grandes lignes du projet d'assistance aux ménages en précarité énergétique, dont le projet-pilote a vu le jour en 2017.

### III. Fonctionnement



Source : propre réalisation SL

### Missions

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.

L'office social prend les initiatives appropriées pour diffuser toute information utile sur les différentes formes d'aide qu'il peut octroyer. Les équipes sociales fournissent des conseils personnalisés et effectuent les démarches en vue de procurer aux personnes concernées 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 social collabore avec toute personne, autorité ou service impliqués dans la situation des personnes en difficulté 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. La plupart des demandeurs d'aide sont confrontés à plusieurs problèmes qui s'enchaînent ou sont liés (p.ex.: perte de l'emploi, problèmes financiers, problèmes de logement ou de maladie, etc...).

La collaboration avec des services sociaux spécialisés est un instrument important pour les offices sociaux dans l'accompagnement offert aux personnes demandant une aide sociale. En 2021-2022, l'OSE a organisé des réunions avec différents acteurs sociaux en vue d'échanger sur la collaboration et l'accompagnement des bénéficiaires. Les organisations suivantes ont été rencontrées :

- Agence immobilière sociale (AIS)
- Visite de l'Escale (projet mis en œuvre par le CHEM et Médecins du monde, qui garantit un hébergement avec encadrement médico-psychosocial (10 lits) pour des personnes vivant dans une grande précarité)
- Initiativ Rëm Schaffen
- Ligue Médico-Sociale
- Lisko (Centre luxembourgeois pour l'intégration et la cohésion sociale / Croix-Rouge)
- Contact Esch (Centre de consommation de stupéfiants de Jugend- an Drogenhëllef)
- Réseau Psy (Psychesch Hëllef dobaussen asbl)
- Service Social du CHEM
- Structures d'accueil pour demandeurs de protection internationale Neudorf et Grand-Rue
- Visite de l'Epicerie Sociale

Afin de faciliter la collaboration et la coordination avec les services sociaux communaux, la direction de l'OSE participe de façon régulière aux réunions de la Coordination sociale (CoSo) de la Ville d'Esch-sur-Alzette, qui ont lieu tous les premiers lundis du mois.

## Procédures pour solliciter une aide

La personne dans le besoin s'adresse à l'OSE par téléphone, courriel/formulaire ou en se présentant à l'accueil de la Maison Sociale. 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 par des rendez-vous individuels. Afin de limiter les risques de contamination et de fermeture de l'administration, les équipes ont appliqué jusqu'au 28 février 2022 un système alternant le travail à distance et le travail au bureau. A partir de mars 2022, tous les rendez-vous avec les usagers ont pu être organisés à nouveau au bureau et en présentiel. En 2022 ont également été mis en œuvre de premières actions visant à améliorer la qualité de l'accueil et des services prestés : élaboration d'un cahier de charge pour l'accueil (un avenant à la convention avec la VdE a été signé le 4 mars 2022), réorganisation de l'accueil téléphonique, mise en place d'un système de permanence des assistantes sociales pour les demandes urgentes, mise en place d'une présence sur internet et d'une accessibilité par messagerie voire formulaire électronique.

## Barème

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.

Par souci d'égalité envers les citoyens, le 06 janvier 2011, le CA 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. Cette procédure permet une analyse personnalisée du budget de chaque ménage et une adaptation des secours accordés selon la situation spécifique du ménage. Au cours des années, ce barème a été amendé à plusieurs reprises.

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, du 17 janvier 2018, du 16 mars 2022 et du 16 novembre 2022.

### 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 (augmentés de 10 % suite à l'inflation suivant délibération du 9 novembre 2022):  
440.-€/mois pour le 1<sup>er</sup> adulte, 330.-€/mois par adulte subséquent, 220.-/mois par enfant, 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 et frais d'essence 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 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'OSE au ménage requérant.

Lors de sa séance du 16 mars 2022, dans un souci d'augmentation de la réactivité face aux demandes d'aide croissantes de personnes en situation précaire, le conseil d'administration a élargi la liste des aides, que les assistants sociaux peuvent directement allouer aux demandeurs, sans autorisation préalable du CA (après analyse détaillée et sur présentation des extraits bancaires au jour de la demande). Certains montants ont été à nouveau adaptés dans la séance du 16 novembre 2022 :

- ratification accès/bons pour l'épicerie sociale pour une 1<sup>ère</sup> durée de 1 à 3 mois ;
- bons alimentaires (Cactus) de 7 jours selon barème OSE pouvant être élargis à 14 jours lorsque l'épicerie sociale est fermée ;
- bons repas Stëmm vun der Strooss ;
- cotisations de l'assurance maladie volontaire ou facultative ;
- tiers payant social pour une 1<sup>ère</sup> durée de 1 à 3 mois ;
- bons pour frais pharmaceutiques (selon ordonnance médicale) pour une 1<sup>ère</sup> durée de 1 à 3 mois ;
- factures médicales/paramédicales/dentaires/optiques pour un montant inférieur ou égal à 500.- après décharge de la part-patient. En cas de non-affiliation à la CNS, les factures sont à soumettre à la présidence du conseil ;
- frais énergétiques ne dépassant pas 200.- €, excepté les cas récurrents ;
- aide aux jeunes de moins de 25 ans de 100.- € pour une 1<sup>ère</sup> durée de 1 à 3 mois ;
- bons pour vêtements de 2<sup>e</sup> main ;
- bons pour meubles ou appareils électroménagers de 1<sup>ère</sup> nécessité et d'occasion pour un montant maximal de 500.- € ;
- bons pour cours de langues (GICEA) ;
- bons pour Kultur-Pass ;
- frais divers pour démarches administratives (diplômes, titres de séjour...) pour un montant inférieur ou égal à 150.-€.

Dans un souci de ne pas dépasser la durée de 4 heures lors des réunions bimensuelles, environ la moitié des demandes d'aide restantes sont traitées en amont des séances par la présidente et validées ensuite par le conseil d'administration (au-delà des montants mentionnés, les demandes sont traitées d'office en séance) :

- factures médicales/paramédicales/optiques entre 500 et 1500.-€ après décharge de la part-patient ;
- frais énergétiques entre 200 et 1000.-€ ;
- loyer et charges : 1<sup>ère</sup> demande pour un montant correspondant au montant du 1<sup>er</sup> loyer mensuel et charges (vu le nombre croissant de demandes, cette demande d'aide peut être ratifiée depuis le 16 novembre 2022). Les demandes récurrentes et/ou concernant plusieurs loyers sont toujours traitées en conseil ;
- frais d'hébergement (auberge de jeunesse, hôtel) : 1<sup>ère</sup> demande de 7 jours à traiter par la présidence (16.3.22), depuis le 16.11.22, la prise en charge des frais de 7 jours d'hébergement peut être ratifiée par les AS, la 1<sup>ère</sup> prolongation est traitée par la présidence et des hébergements dépassant 2 semaines sont à traiter en conseil ;
- prise en charge des tickets d'avion dans le cadre d'un regroupement familial : jusqu'à un montant total de 1000.- €, au-delà de cette somme et jusqu'à un montant maximal de 4000.- €, la demande est traitée en conseil ;
- toute facture d'autre nature (taxes communales, assurances, ...) d'un montant inférieur à 500.- € ;
- demandes pour une adresse de référence ;
- situations qui se rééquilibrent à court terme ou restent inchangées.

## 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) et qui dépassent 1500.- € nécessitent avant le début du traitement une prise de décision par le conseil d'administration.

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.

## Droit de recours

Tout requérant de l'aide sociale dispose d'un droit de recours devant le conseil arbitral et devant le conseil supérieur de la sécurité sociale. Le délai de recours est de 40 jours à partir de la notification de la décision au requérant.

En 2022, deux personnes ont introduit un recours contre une décision du CA auprès du Conseil arbitral de la sécurité sociale (CASS). Une personne s'est pourvue contre la décision du CASS devant le Conseil supérieur de la sécurité sociale. Des 3 dossiers de recours de l'année 2021, deux sont toujours en cours de traitement en 2022.

En 2022, les affaires de recours impliquant l'OSE ont été traitées gracieusement et « pro bono » par l'Etude NCR Avocats/Helminger.

## 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 en avoir bénéficié, est revenue à meilleure fortune.

## IV. Le personnel

L'OSE est composé d'une équipe administrative et de deux équipes d'assistants sociaux. Depuis 2017, tout le personnel de l'OSE est recruté et nommé par le conseil d'administration, qui en assure le rôle de patron. En 2022, 5 personnes engagées avant 2011 par la Ville d'Esch-sur-Alzette restent détachées par convention à l'OSE.

La loi sur l'aide sociale de 2009 prévoit un ratio légal de 0,5 ETP de poste administratif et de 1 ETP d'assistant social pour 6000 habitants, sans considération du nombre réel de ménages en situation de précarité, voire l'indice socio-économique des communes. En effet, cet indice, établi par l'Institut national de la statistique et des études économiques du Grand-Duché de Luxembourg (STATEC) et basé sur des variables telles que la part de personnes bénéficiaires du REVIS, le taux de chômage, le salaire médian ou encore la part de ménages monoparentaux, diffère fortement selon les communes luxembourgeoises (0.8898 pour la Ville Esch-Sur-Alzette, 0.4075 pour la Ville de Luxembourg, STATEC, Bulletin n° 2/2017).

### Personnel administratif

En 2022, l'OSE est doté de 3 postes équivalent plein temps de personnel administratif, ce qui se révèle être largement insuffisant pour la gestion RH de 25 collaborateurs ainsi que le suivi administratif et financier d'un nombre croissant de demandes (+50% p.r. 2020) de presque 1500 ménages. Un agent administratif supplémentaire de 0,5 ETP a pu être engagé afin de combler les besoins en ressources humaines en relation avec la convention BPI, le poste de la chargée de direction a été pris en charge à 50 % par la Ville d'Esch-sur-Alzette.

GIRARDI Guy (secrétaire jusqu'au 28 février 2022)

LUZZI Fabiana (secrétaire depuis le 1<sup>er</sup> mars 2022)

LOUTSCH Simone, chargée de direction

MABENGA Nina (agent administratif 0,5 ETP depuis le 15 septembre 2022)

MATHIEU Samantha, receveur

FONCK Ben (receveur ff depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2022)

SOWA Marco (agent administratif jusqu'au 30 novembre 2022)

Le départ de deux collaborateurs de longue date, sans réelle possibilité de transfert des connaissances, ainsi que l'absence de longue durée (non-remplacée) d'un membre de l'équipe administrative, ont représenté un grand défi pour pouvoir accomplir les missions attribuées.

## Personnel social

### Equipe « ARIS »

Le contingent en personnel, ainsi que les missions et objectifs des ARIS sont définis par l'Office national d'inclusion sociale (ONIS). En 2019, à la suite de 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'OSE:

FRESING Romane

MAZOYER Kelly

JACHACY Sandra

MARRAMA Nathalie

KAISER Erhard

WEBER Isabelle

PALLAGE Chloé

### Equipe « Aide sociale »

En 2022, l'équipe Aide Sociale est dotée de 7,75 postes ETP :

BEVOT Corinne (0,5 ETP)

NEGRI Cindy

BIVER Odile (0,75 ETP)

RIZZI Vimala (depuis le 15 septembre 2022)

CLEMENS Sarah

SCHRANCK Linda (0,5 ETP)

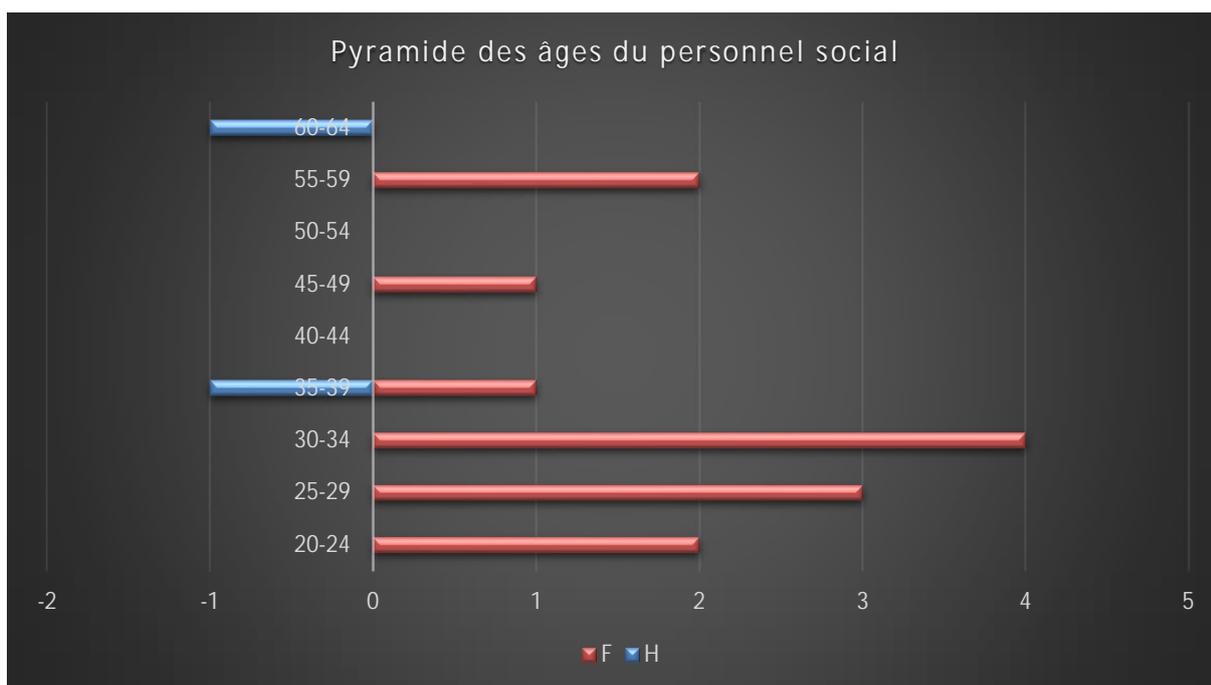
CHILLES Laetitia

XHAFA Naïma (jusqu'au 30 août 2022)

LEFEVRE Marie-Line (jusqu'au 30 avril 2022) WEGENER Pit (depuis le 1<sup>er</sup> février 2022)

MENDES Steven

### Pyramide des âges du personnel social au 1<sup>er</sup> janvier 2022



## Recrutements

En 2022, le CA a procédé à six reprises à des entretiens d'embauche afin de pourvoir les postes devenus vacants au cours de l'année. Au cours de l'année, l'OSE a accueilli 5 nouveaux collaborateurs: M. Wegener Pit, assistant social, Mme Luzzi Fabiana, secrétaire CA, Mme Rizzi Vimala, assistante sociale, Mme Mabenga Nina, agent administratif et M. Fonck Ben, comptable.

## Délégation du personnel

Une délégation du personnel est obligatoire dans les communes et établissements publics avec un effectif supérieur à 14 personnes. En février 2022, l'OSE en tant qu'Etablissement public a dépassé le ratio de 15 collaborateurs propres. Par ce fait, l'OSE a procédé le 13 mai 2022 pour la première fois à l'élection d'une délégation du personnel des fonctionnaires et employés communaux. La délégation du personnel se compose comme suit :

Déléguée effective : Mme Sandra Jachacy, assistante sociale

Déléguée suppléante : Mme Nathalie Marrama, assistante sociale

## Formations

La formation professionnelle continue est primordiale afin de maintenir les compétences des collaborateurs à un niveau élevé. Conformément à la législation, chaque assistant-e social-e peut participer sur une période de deux ans à 10 jours de formation continue. En 2022, les formations suivantes ont été suivies par la majorité du personnel social :

LISKO/Croix-Rouge : Dans la peau d'un réfugié - module de base (mises en situation, volet juridique, communication interculturelle).

LISKO/Croix-Rouge : Dans la peau d'un réfugié - module de suivi (routes migratoires, culture et santé mentale).

D'Ligue : Premier secours en santé mentale (connaissances de base sur les différents troubles et crises psychiques).

En 2022, l'OSE a organisé également une formation en interne, « Les maladies psychiques - un défi pour les travailleurs sociaux » dispensée par le psychologue Jean-Paul Reuter. Les équipes ont bénéficié d'une supervision afin de se pencher sur des situations difficiles rencontrées et d'augmenter la cohésion d'équipe.

## Journée du travail social dans les communes

Le 27 juin 2022, l'Entente des Offices sociaux asbl et le SYVICOL ont organisé au Mierscher Kulturhaus une journée d'échange sur :

- les divers modèles et missions des services sociaux au niveau des communes ;
- la plus-value et les défis apportés par la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale ;
- les modifications qui pourraient contribuer au bien-être des citoyens ;
- les outils à disposition des offices sociaux pour diminuer les risques de pauvreté et augmenter la cohésion sociale.

Dans le cadre de cette journée, l'Office Social Esch-sur-Alzette, avec l'OSVdL et RESONORD, ont présenté le fonctionnement et les caractéristiques spécifiques de leur office social sur les territoires respectifs. Une brochure sur cette journée peut être consultée sur le site internet du Syvicol (<https://www.syvicol.lu/fr/publications/fichemedias/2022-10-01/brochure-journee-du-travail-social-dans-les-communes>).

## Le travail social dans le cadre de l'aide sociale

Depuis 2022, un certain nombre de changements d'ordre structurel et organisationnel ont été mis en route. Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2022 et afin de rendre la charge de travail des différents professionnels plus équitable, l'attribution des dossiers des demandeurs d'aide aux professionnels a changé du mode « répartition selon quartier » au mode « répartition selon jour de naissance ».

En 2022, chaque assistant·e social·e travaillant à plein temps pour l'équipe Aide sociale a assuré ainsi en moyenne le suivi de 187 ménages en situation de précarité.

### 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 le programme informatique NOS ;
- 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 CA, présentation des demandes de secours ;
- accueil d'autres services sociaux afin de faire connaître les activités de l'office social et de coordonner les actions;
- formations continues.

Le champ d'activité des assistant·e·s social·e·s 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 thermale.

Domaine de l'enfance et de la jeunesse

- collaboration avec le service des écoles de la Commune ;
- 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 concernant 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<sup>ème</sup> 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 (Commune, Fonds du Logement, Agence Immobilière Sociale, ...) ;
- demandes en obtention d'une aide au financement d'une garantie locative ;
- 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 (ADEM, RTPH, ...).

## Le travail social dans le cadre du revenu d'inclusion sociale

Les agents régionaux d'inclusion sociale (ARIS) élaborent avec les bénéficiaires du REVIS (revenu d'inclusion sociale = ancien "RMG") un plan d'activation personnalisé afin de promouvoir leur inclusion sociale et réinsertion professionnelle. Pour garantir un traitement similaire des bénéficiaires REVIS au niveau national les actions des ARIS sont coordonnées par l'ONIS.

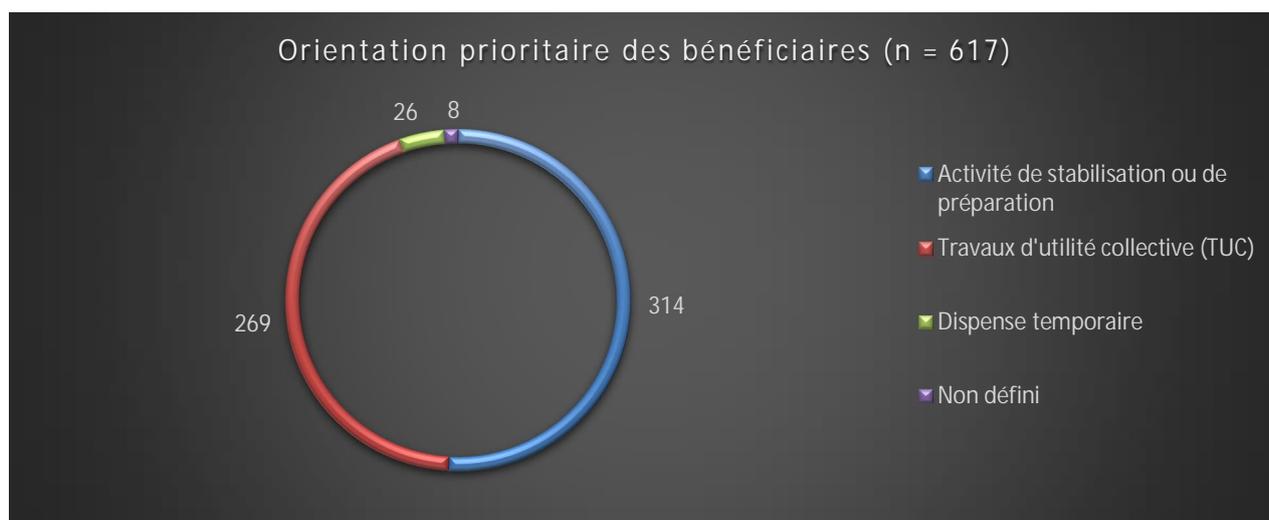
Les missions des agents régionaux d'inclusion sociale sont notamment :

- 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 ;
- établir pour chaque client un dossier comportant les informations et pièces nécessaires à l'accomplissement de sa mission ;
- élaborer 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 pour laquelle l'organisme de gestion travaille et les organismes divers autres œuvrant sur le territoire de cette commune ;
- 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 ;
- 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 2022

En décembre 2022, l'ONIS recensait 5.829 dossiers actifs pour l'ensemble du pays. 617 de ces dossiers, voire 10,5 %, ont été traités par les 7 agents régionaux d'inclusion sociale d'Esch-sur-Alzette, ce qui équivaut à une moyenne de 88 dossiers par ETP. 19 personnes ont été transférées en 2022 de l'ONIS à l'ADEM.

## Orientation prioritaire des bénéficiaires



Au 31 décembre 2022, 50 % des bénéficiaires (44 % en 2021) étaient orientés exclusivement vers les mesures de stabilisation ou de préparation. Ces mesures préparatoires sont destinées à favoriser l'inclusion sociale du bénéficiaire et, le cas échéant, à améliorer son employabilité en vue d'augmenter ses chances d'insertion sur le marché de l'emploi. Dans un premier temps le bénéficiaire devra, par exemple, stabiliser son état psychique ou physique, développer certaines compétences p.ex. langagières ou trouver une solution de garde pour ses enfants.

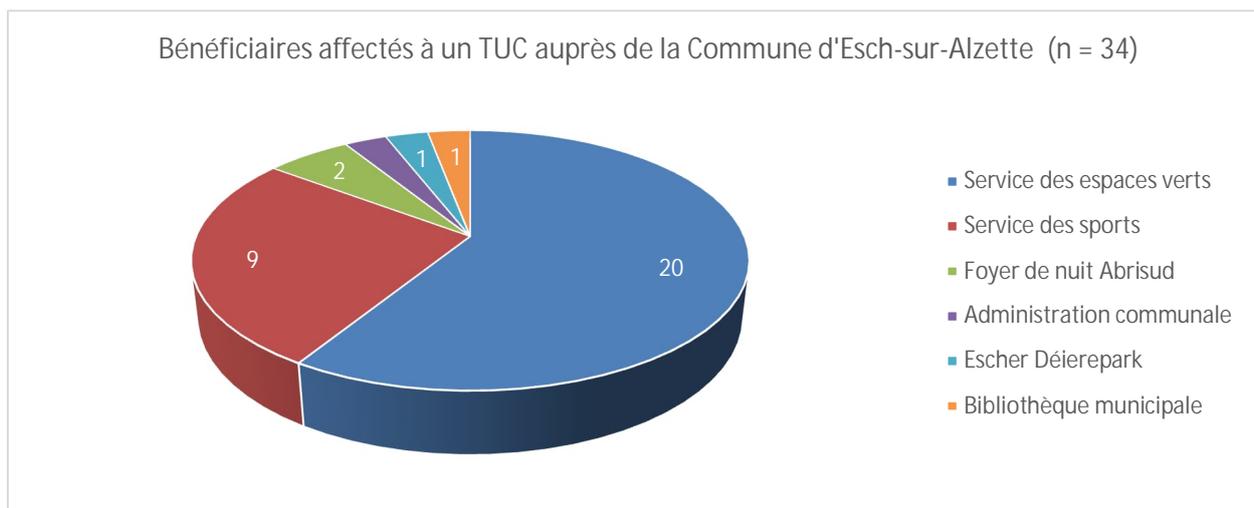
43,5 % des bénéficiaires étaient orientés vers les TUC (Travaux d'utilité collective) tandis que 4,2 % étaient dispensés temporairement de la participation aux deux types de mesures d'activation.

Les 1,2 % restants sont principalement des bénéficiaires en attente d'une convocation à une réunion d'accueil ou à un premier rendez-vous ARIS, pour lesquels une orientation n'a pas encore pu être définie.

A Esch, plus qu'ailleurs, le manque de place de garde pour enfants constitue pour beaucoup de bénéficiaires un obstacle important à la participation aux mesures d'activation.

La participation à un cours de langue (française ou luxembourgeoise) constitue fréquemment une autre mesure préparatoire, d'où l'importance d'avoir au niveau régional/communal une offre de cours suffisante qui prend en considération les contraintes horaires relatives à l'organisation au sein des familles. A cet effet, une collaboration avec les services communaux et notamment la Maison des Citoyens a été recherchée et des cours de langues en matinée, respectant l'horaire scolaire, seront prévus pour l'année prochaine.

En ce qui concerne les travaux d'utilité collective, 34 personnes ont été affectées en 2022 auprès d'un service communal de la Ville d'Esch-sur-Alzette, dont 27 bénéficiaires suivis par un ARIS de l'OSE.



Au cours des années, les 7 agents régionaux d'Esch-sur-Alzette ont développé un large réseau de partenaires, vers lesquels ils peuvent orienter les personnes pour des mesures d'activation voire l'organisation de travaux d'utilité collective. Voici la liste des organismes-partenaires en 2022 :

#### ASBL et établissements d'utilité publique (37)

Aliveplus Asbl

Association Luxembourg Alzheimer Asbl - Foyer de Jour Rumelange/Foyer Marth

Association pour la Protection des Animaux Asbl

Atelier Thérapeutique d'Ehlerange - Caritas Luxembourg

ATP Asbl - Eilenger KonschtWierk

Auberge de Jeunesse Esch-sur-Alzette

Caritas – Fairness Center/Service Solidarité et Intégration/Accueil et Solidarité Asbl/Jeunes et Familles Asbl/Creamisu

Cent Buttek Asbl – Bettembourg/Pétange Lamadelaine

Centre culturel - Kulturfabrik

Centre social et culturel Portugais Asbl

CNDS Asbl - Nei Aarbecht Helmdange/Vollekskichen

Co-labor2 Asbl

Conseil National des Femmes du Luxembourg Asbl

Croix-Rouge luxembourgeoise #- AMA - Epicerie Sociale Differdange/ OS - Bascharage

Croix-Rouge luxembourgeoise # Centre d'hébergement pour demandeurs de protection internationale

Digital Inclusion Asbl

Elisabeth - Anne Asbl - Kanner - a Familljenhëllef (SAEF)

Eng Nei Schaff Asbl

Femmes en Détresse Asbl/ NAXI

Foi, Culture et Citoyenneté Asbl

Fondation Sclérose en Plaques Luxembourg

Football Club Progrès Niederkorn/Club Racing Union Lëtzebuerg Asbl/Club Union Sportive Esch Asbl

Foyer de Jour Cockerills Park APASE Asbl

GIM Asbl

Inter-Actions Asbl

La Main Tendue Asbl  
 Le Jardin des Possibles Asbl  
 Mathëllef Asbl  
 Passerell Asbl  
 Réseau Psy Psychesch Hëllef Dobaussen Asbl  
 SEO - Co-labor  
 SEPA Asbl  
 Spëndchen Centre de Tri Asbl  
 Stëmm vun der Strooss Asbl – Caddy/ Esch/ Fonderie/ Immo Stëmm/ Schweesdrëps  
 Transition Minett  
 Wunnengshëllef Asbl

Commune (5)  
 Administrations Communales de Differdange/ Esch-sur-Alzette/ Dudelange et Sanem  
 Ville de Luxembourg - Service des Sports

Etablissement public (3)  
 Centre Hospitalier de Luxembourg  
 Office Social Luxembourg  
 SERVIOR - Maisons de soins Woïwer/ CIPA - Grand-Duc Jean/ Op der Léier/ Um Lauterbann/ Roude Fiels

Fondation (4)  
 Fondation Caritas Luxembourg/ Foyer Esch-sur-Alzette  
 Fondation Jean-Pierre Pescatore  
 Fondation Maison de la Porte Ouverte  
 Fondation Ste Zithe Luxembourg

Organisme de droit privé (3)  
 Art Square Lab SARL-S SIS  
 Episol - Sanem Cooperative\_SIS  
 Hôpitaux Robert Schuman

## Collaboration au sein de l'OSE

Depuis 2022, de nouvelles procédures de collaboration entre les agents de l'aide sociale, les agents administratifs et les ARIS sont en cours d'élaboration. Des réunions régulières entre les 3 équipes permettent de discuter des sujets de nature organisationnelle, de coordonner le travail social et le flux des dossiers. La description des fonctions et tâches des différents agents a été entamée pour les fonctions administratives. En ce qui concerne la collaboration entre l'équipe Aide sociale et les ARIS, les agents régionaux ont été impliqués davantage dans les séances du CA, dans la mesure où ils y assistent de façon systématique lorsqu'un dossier en commun figure à l'ordre de jour. L'utilisation de deux applications informatiques différentes (NOS + FMREV) alourdit pour l'instant l'échange systématique de certaines informations de base (identifier si une personne est bénéficiaire du REVIS, savoir si un client nouveau est déjà connu à l'OSE). La mise en place de flux d'informations systématiques dans le respect du RGPD et le partage de ressources sont des projets envisagés pour l'année à venir.

## Collaboration externe

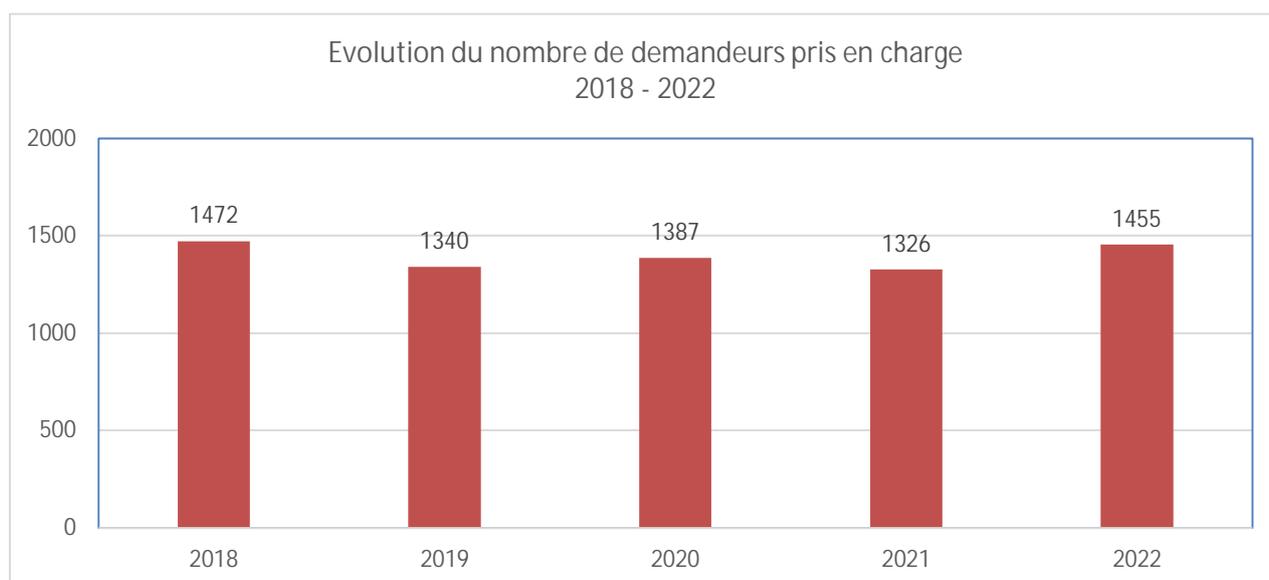
Les missions de Délégué à la protection des données (DPO) pour l'OSE tel que définies par le Règlement no 2016/679 du Parlement européen relatif à la protection des données physique (RGPD) sont assurées depuis 2021 par Consultis Conseil S.A.

En 2021, des formations ont été dispensées pour les membres du CA ainsi que pour tout le personnel de l'OSE. En 2022, des échanges réguliers (e.a. pour la gestion des archives) ont eu lieu afin de garantir que l'OSE soit en conformité avec le cadre légal relatif aux données personnelles. L'organisation d'une formation pour le personnel nouvellement recruté en 2022 est prévue pour début 2023.

## V. Aperçu de l'aide sociale et des secours fournis

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

L'année 2022 a été marquée par le début de la guerre en Ukraine, entraînant e.a. une hausse des prix de l'énergie et des frais alimentaires. Malgré les mesures ciblées prises par le Gouvernement afin d'atténuer les effets sur les ménages à faible revenu, l'OSE a été sollicité par 1.455<sup>1</sup> ménages, ce qui constitue une hausse de 9,7 % par rapport à l'année précédente. Au niveau national, les 30 offices sociaux ont été contactés par 19.329 ménages, ce qui représente une augmentation de 4,4 % par rapport à 2021<sup>2</sup>.



Nombre total de demandeurs en 2022 :	1.455 (1.326 en 2021)
Nombre de demandes :	7.260 (6.131 en 2021)
Nombre de prestations :	13.094 (10.946 en 2021 et 8.676 en 2020)

L'augmentation importante du nombre de prestations (+ 20 % par rapport à 2021) est mentionnée par l'Observatoire Social de la Ville d'Esch-sur-Alzette (Rapport no 3, 2022, p.207) comme un élément entre autres de source d'inquiétude. Parmi les problématiques les plus courantes se trouvent comme les années précédentes les problèmes d'ordre financier, de logement (recherche et aides logement, insalubrités, pratiques douteuses de propriétaires et/ou d'agences immobilières), les informations en tout genre (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 (Dashboard du NOS)

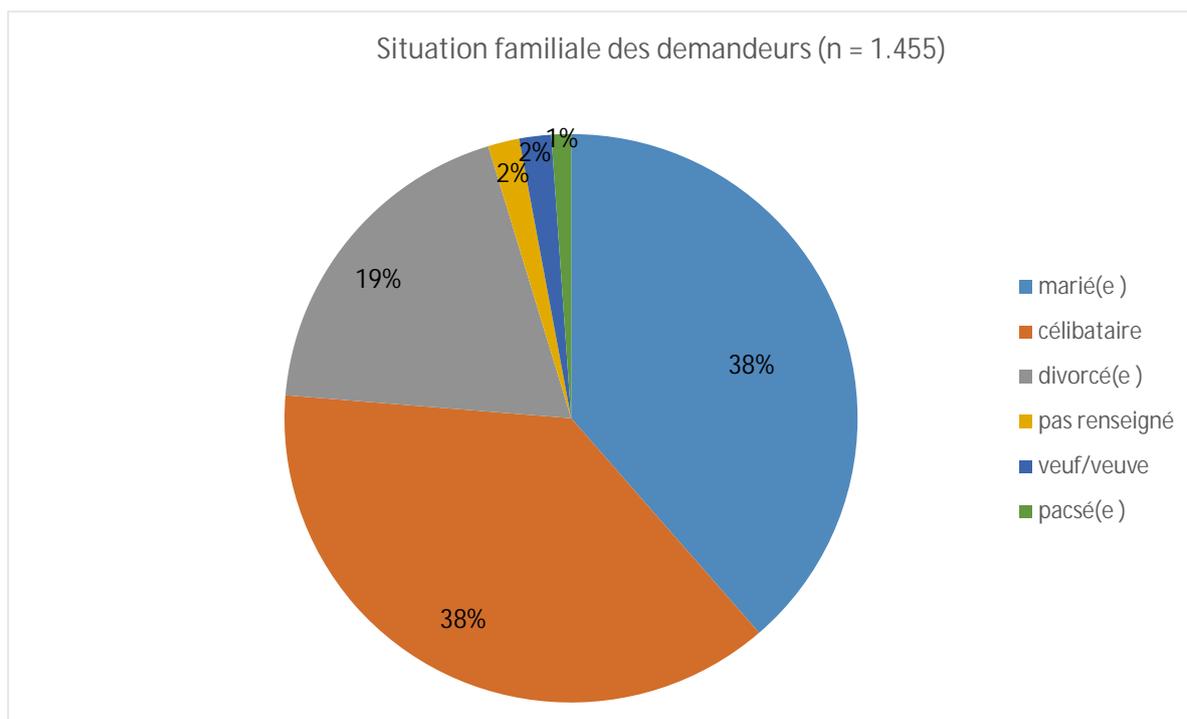
2) Rapport d'activité du Ministère de la Famille et de l'Intégration, 2022, p. 123.

## B – Tableaux statistiques divers concernant les demandeurs d'aide

### Caractéristiques de la population de l'OSE

La majorité des personnes qui se sont adressées à l'OSE ont entre 30 et 50 ans (49 %), dont 25 % dans la catégorie d'âge de 30 à 40 ans et 24 % dans la catégorie d'âge de 40 à 50 ans. 21 % se trouvent dans la tranche d'âge des 50 à 60 ans et 30 % des demandeurs se répartissent sur les autres tranches d'âge.

### Situation familiale par demandeur d'aide

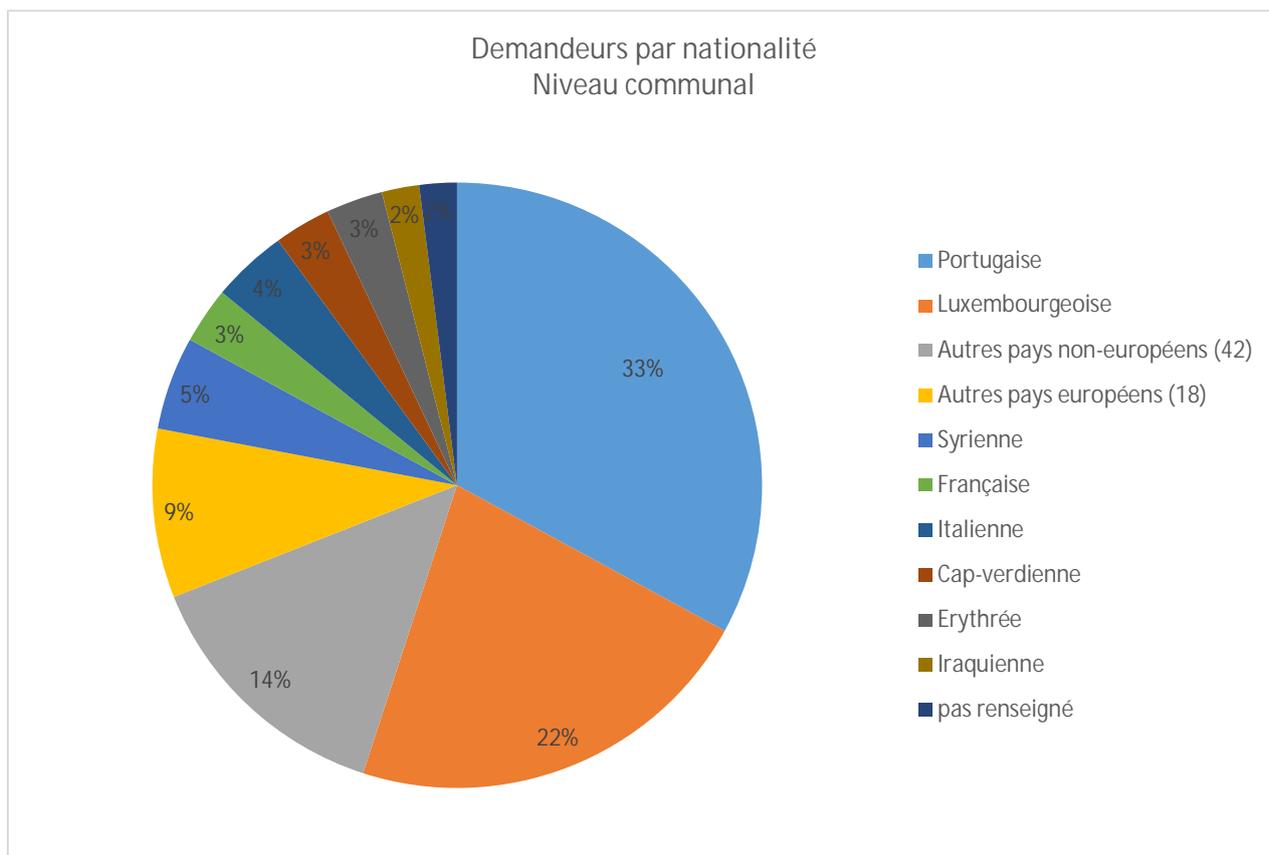


Les femmes (53 %) sont légèrement plus nombreuses à faire des demandes que les hommes. En ce qui concerne la situation matrimoniale des demandeurs, 38 % des personnes sont mariées, 38 % célibataires, 19 % sont divorcées et 2 % sont veuves. De manière générale, plus de la moitié des demandeurs n'ont pas de partenaire officiel (59 % sont soit célibataires, divorcés ou veufs/veuves).

Presque un quart des ménages est constitué d'un seul adulte et d'au moins un enfant.

### Nationalité des demandeurs d'aide

En 2022, l'OSE a accueilli des clients de 69 nationalités différentes. 22 % des usagers étaient de nationalité luxembourgeoise, 33 % de nationalité portugaise, 5 % étaient syriens, 4 % italiens et 3 % français. Les autres nationalités représentaient 2 % ou moins de 2% chacune. Pour 2 % des demandeurs, des données pertinentes font défaut. Au niveau national, 31 % des usagers ont la nationalité luxembourgeoise, 25 % sont portugais.



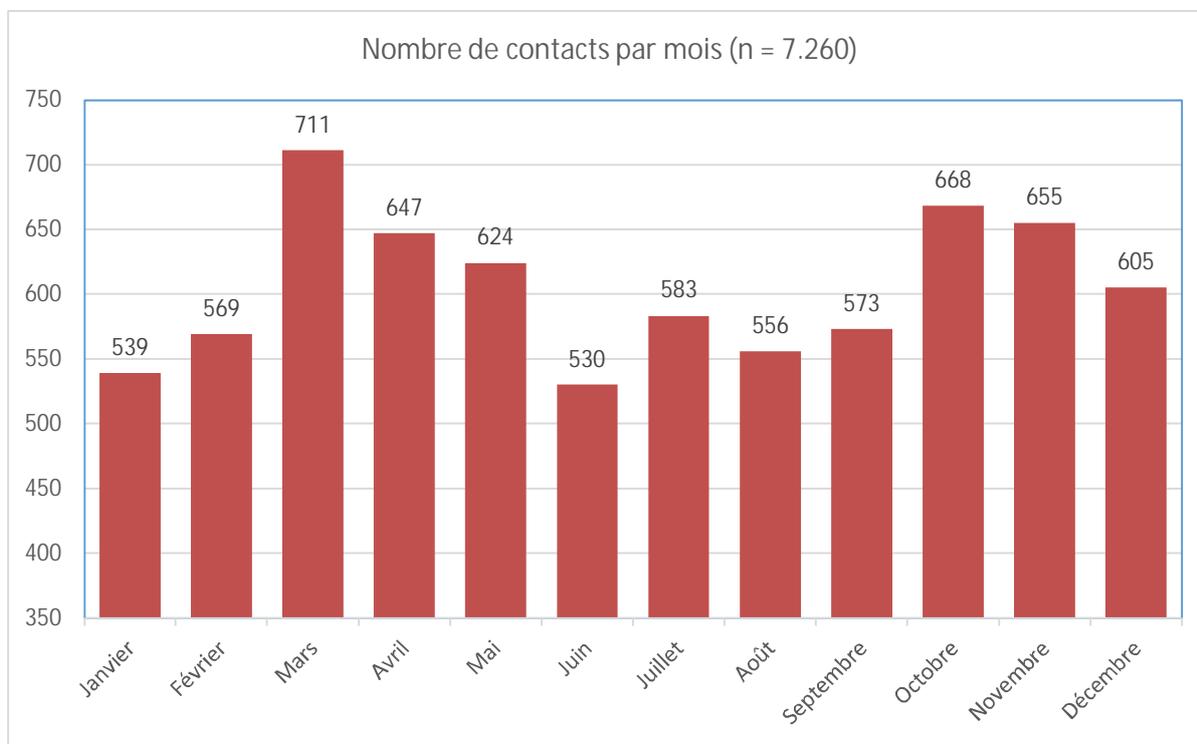
L'accueil de 69 nationalités différentes rend nécessaire le recours régulier à des interprètes interculturels afin de faciliter, voire de permettre la communication. En 2022, l'office social a été assisté lors de 143 heures d'entretiens par des interprètes du LSKO, ceci pour les langues suivantes :

Interprétariat	Nombre d'heures facturées
Arabe	62
Portugais	25
Persan	19
Somali	12
Créole (Guinée et Cap-Vert)	12 + 2
Mandarin	5
Bosniaque-croate-serbe	4
Tigrigna	2
TOTAL	143 heures

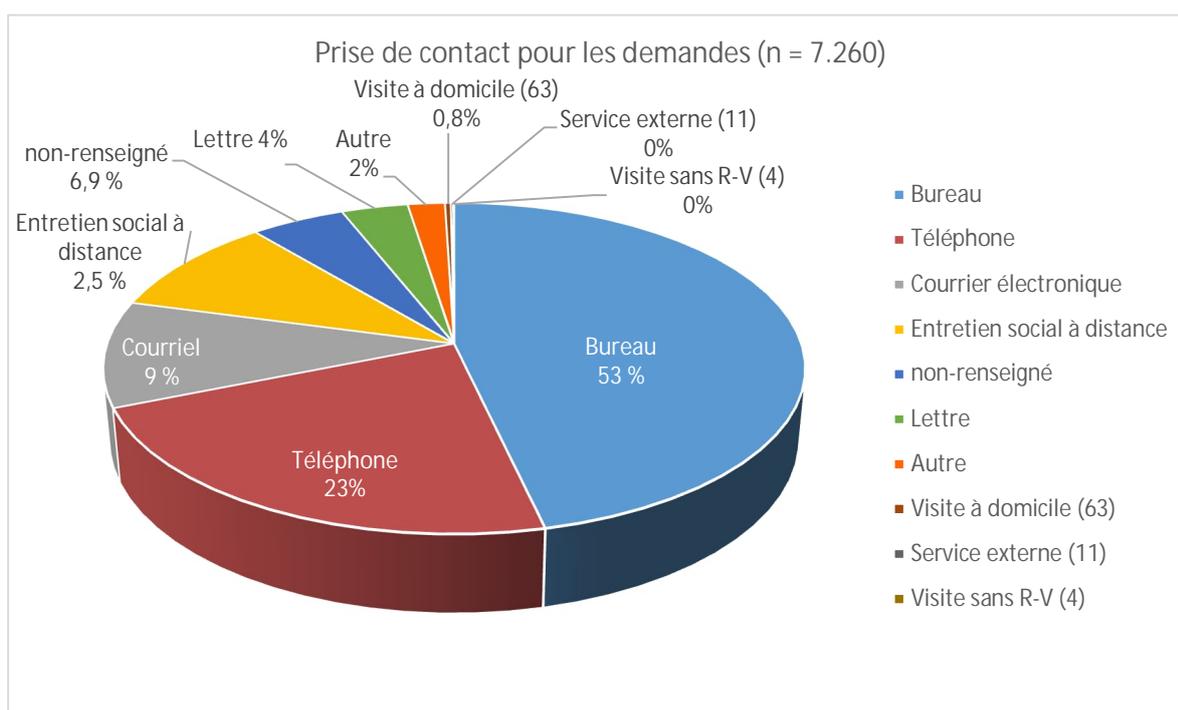
En 2022, l'OSE a pris en charge 140 bénéficiaires de protection internationale (BPI), souvent encore hébergés dans des foyers dédiés et dont le suivi adéquat est très intensif en temps (les particularités culturelles et linguistiques, parfois aussi l'analphabétisme, constituent des épreuves à surmonter face aux démarches administratives nécessaires p.ex. pour la recherche d'un logement). La réduction des services spécialisés en la matière ainsi que l'abolition de la Convention BPI pour 2023, risquent de mettre l'OSE davantage à l'épreuve.

## C – Demandes d'aide

Les 1.455 demandeurs d'aide qui se sont adressés à l'office social ont eu une moyenne de 4,9 contacts avec leur assistant-e social-e au cours de l'année 2022.



3.852 entretiens, voire 52,5 % des contacts, ont eu lieu en face-à-face au bureau, 21,8 % des contacts se sont faits par téléphone.



Les cinq problématiques les plus rencontrées sont les suivantes :

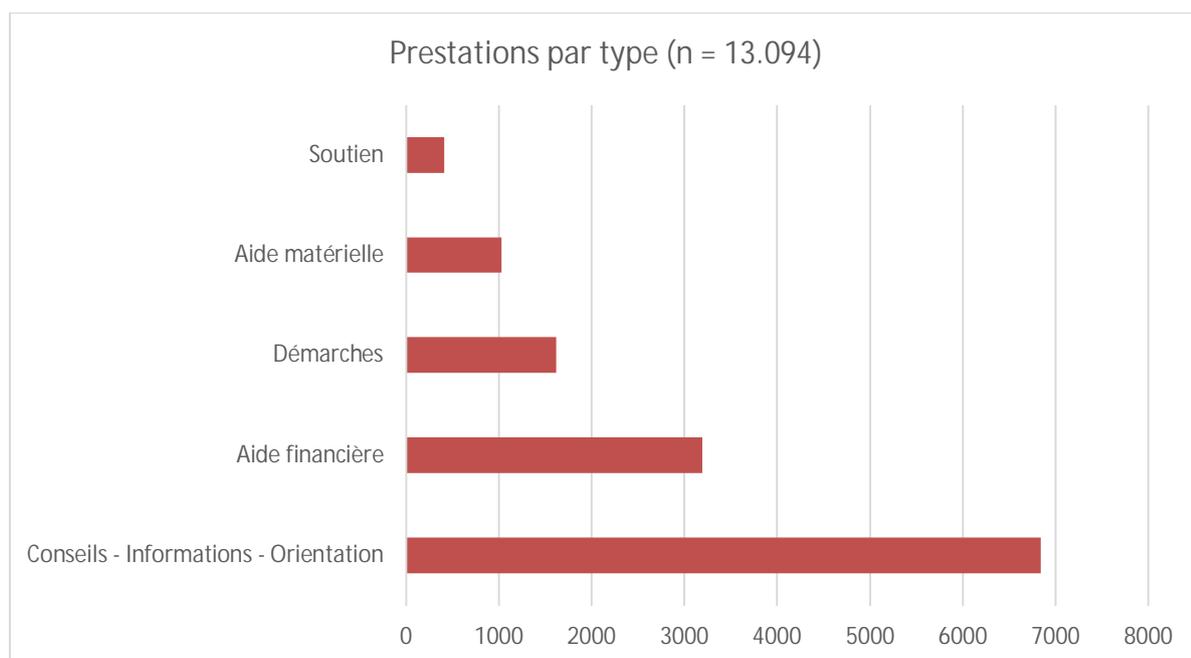
Problème financier passager :	2.839
Logement :	1.545
Aides administratives :	1.322
Santé :	903
Besoin d'informations :	848

Bien que la subvention du loyer ait été revalorisée au 1<sup>er</sup> août 2022, les prix actuels de location mettent les ménages à revenu modeste dans une situation financière plus que délicate.

## D - Prestations par type

Le nombre de prestations accordées aux 1.455 ménages a augmenté de façon considérable : on constate une hausse de 19 % par rapport à 2021 et de 50 % par rapport à 2020. En moyenne, chaque ménage a eu recours à 8,9 prestations au cours de l'année 2022, ce qui confirme le constat d'une hausse de la complexité et de l'intensité des suivis individuels. Les demandeurs sont pour la plupart dans des situations à problèmes multiples (perte de l'emploi, difficultés financières, problèmes de logement, ...).

Les secours financiers constituent seulement une partie mineure des tâches des travailleurs sociaux. Le début des suivis se fait souvent par des prestations non-matérielles 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. Par conséquent, 52 % des prestations sont des Conseils-Informations-Orientations, 3 % aboutissent à un soutien actif du client (accompagnement social, entretien psycho-social, etc.), 12 % à un accompagnement dans des démarches administratives diverses (REVIS, prestations familiales, assistance juridique, etc.) et 33 % à des aides financières et matérielles.

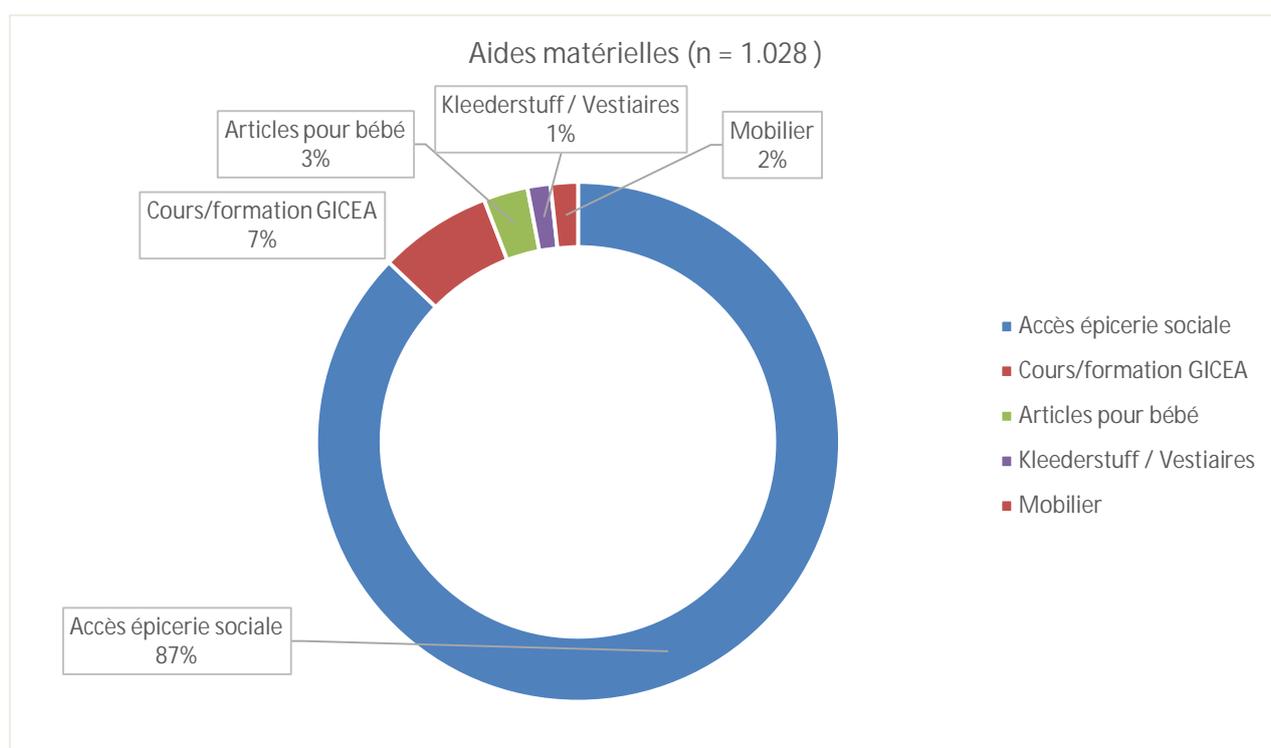


Par rapport à 2021, il importe de noter que le nombre de demandes d'aide financière a augmenté de 25%, les demandes d'aide matérielle (accès Epicerie sociale, formations, etc.) de 18 %.

A noter aussi que la charge de travail de l'équipe administrative est en corrélation directe avec les nombres d'aides financières et matérielles accordées.

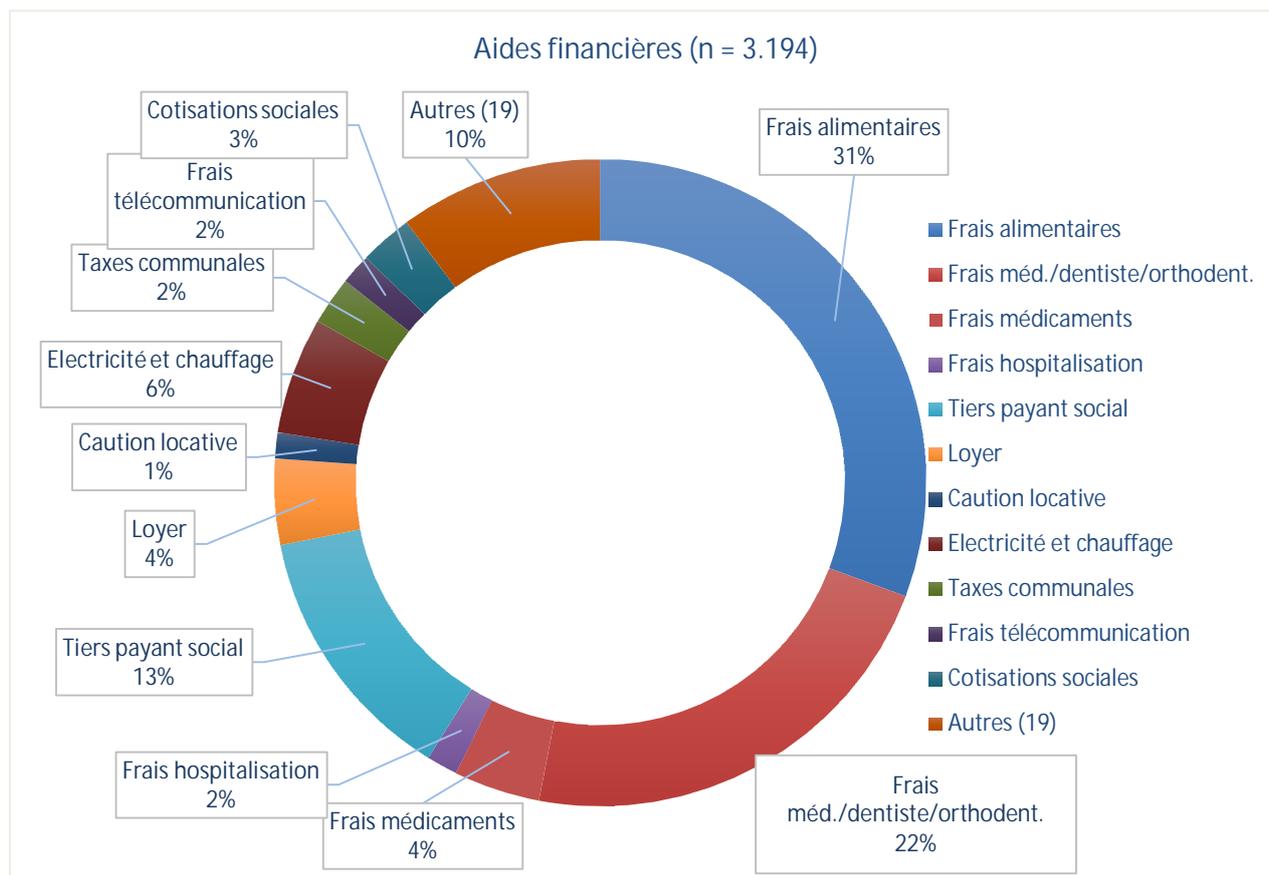
### Aides matérielles

L'aide matérielle la plus accordée (895, voire 87 %) 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.



### Aides financières

Les aides financières principalement demandées sont des aides pour frais alimentaires (981, voire 31 % sont des bons pour l'Epicerie sociale ou autre) ou des aides en relation avec des frais de santé (898, voire 28 %).



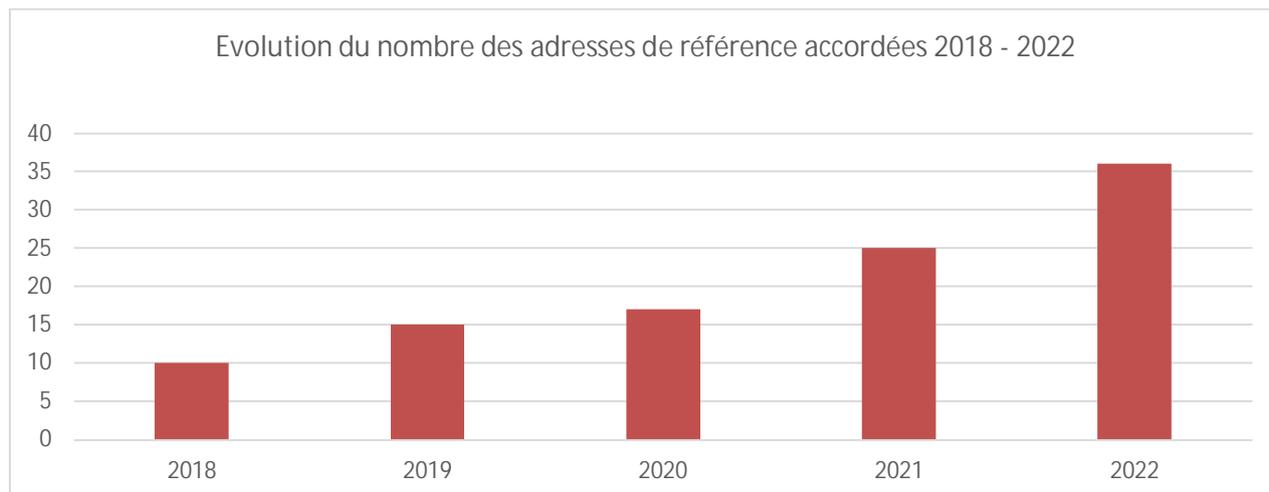
Par rapport à 2021, on constate une hausse considérable en ce qui concerne les aides financières accordées en relation avec le logement (loyers et charges).

### Tiers payant social

En référence à la loi du 17 décembre 2010 portant réforme du système de soins de santé, le tiers payant social (TPS) a été mis sur pied pour garantir à tous les résidents, à savoir à toutes les personnes ayant leur domicile légal au Grand-Duché de Luxembourg, l'accès aux soins de santé primaires indépendamment de leur statut social et/ou revenu. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013, les personnes à revenu modeste peuvent s'adresser à l'office social, qui détermine le cercle des bénéficiaires et la durée du TPS. En cas d'octroi du TPS, l'OSE remet au bénéficiaire une attestation limitée dans le temps, accompagnée d'un carnet d'étiquettes. Les prestations médicales et dentaires seront ainsi prises en charge directement par la Caisse nationale de santé (CNS) et la CNS s'adresse ensuite à l'office social compétent afin de récupérer la partie des frais non opposables à l'assurance-maladie. L'office social règle la part-patient à la CNS et demande le remboursement auprès du ministère de la Santé.

En 2022, 418 personnes à revenu modeste se sont adressées à l'OSE pour bénéficier du TPS.

## Adresse de référence



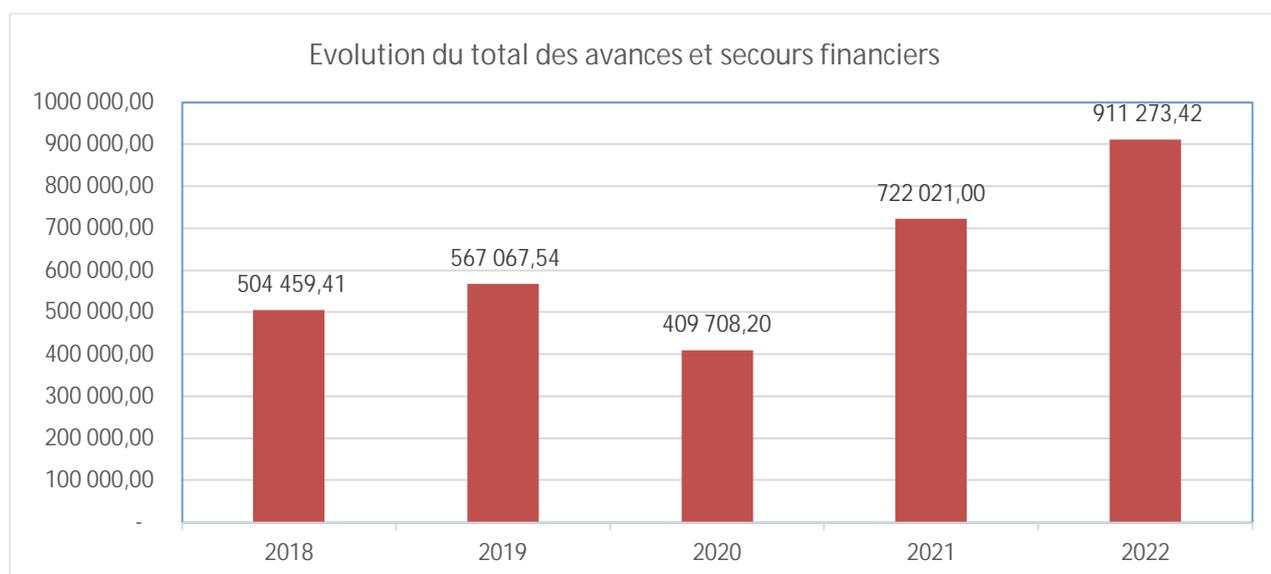
L'adresse de référence est régie par la loi du 19 juin 2013 relative à l'identification des personnes physiques. Cette adresse auprès d'un office social ou d'un organisme agréé dans le contexte de la loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique (ASFT) est accordée par la commune et, en ce qui concerne l'office social, avisé par le CA. Elle permet au requérant sans domicile fixe de se faire adresser le courrier et les documents administratifs. En 2022, l'OSE comptait 38 demandes pour une adresse de référence (augmentation de 44 % par rapport à 2021). De ces 38 demandes, 36 ont été avisées positivement par le CA, 14 ont été annulées jusqu'au 31.12.22 (annulation par enregistrement régularisé, par radiation ou par décès), 22 sont restées actives en 2023. Reste à noter que ce dispositif est interprété de façon très disparate par les communes et les associations disposant d'un agrément ASFT, incitant ainsi à un certain « ping-pong » entre les communes. Une précision au niveau du texte législatif serait utile afin d'harmoniser les pratiques et de ne pas compliquer davantage la situation des personnes sans adresse fixe.

## E - Aperçu des avances et secours financiers 2022

La loi relative à l'aide sociale prévoit différentes formes d'aide financière ou matérielle :

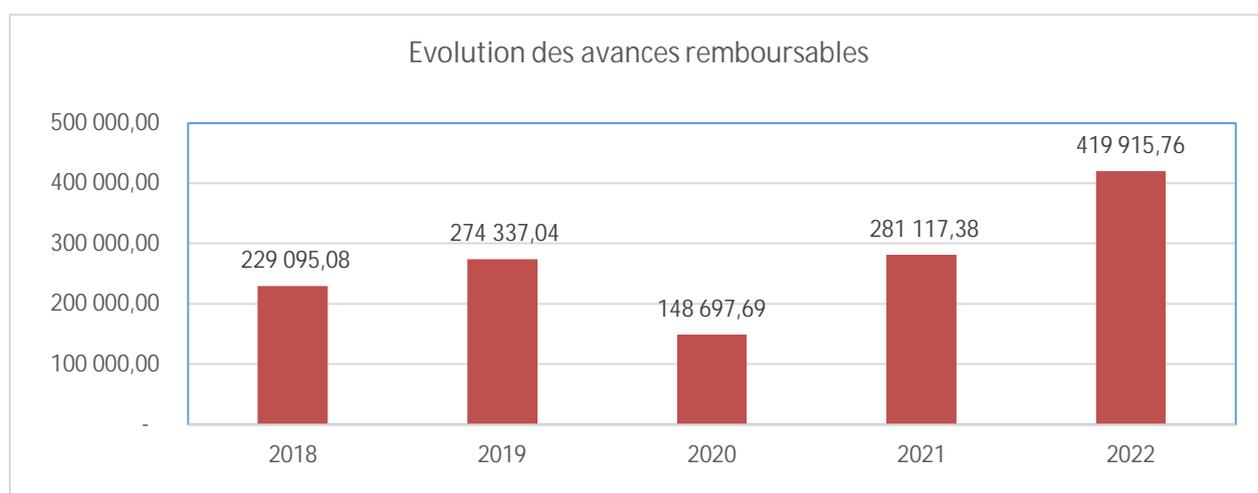
- le bon, qui donne accès à une aide matérielle précise
- l'avance, remboursable par le bénéficiaire ou récupérable auprès de l'Administration de l'emploi, de la Caisse nationale des prestations familiales, du Fonds National de Solidarité, de la Caisse Nationale de Santé ou auprès d'un curateur
- le secours financier non-remboursable (pris en charge à moitié par le MIFA et à moitié par la Commune)
- le secours humanitaire urgent (pris en charge à 100 % par le MIFA)

En 2022, un secours humanitaire urgent de 4 221.- € pour la prise en charge de frais de logement a été accordé à un ménage avec 4 enfants, dont 1 nouveau-né.



En 2022, des aides financières d'un montant total de 911 273,42 € (+26% p.r.2021) ont été accordées.

#### Avances remboursables

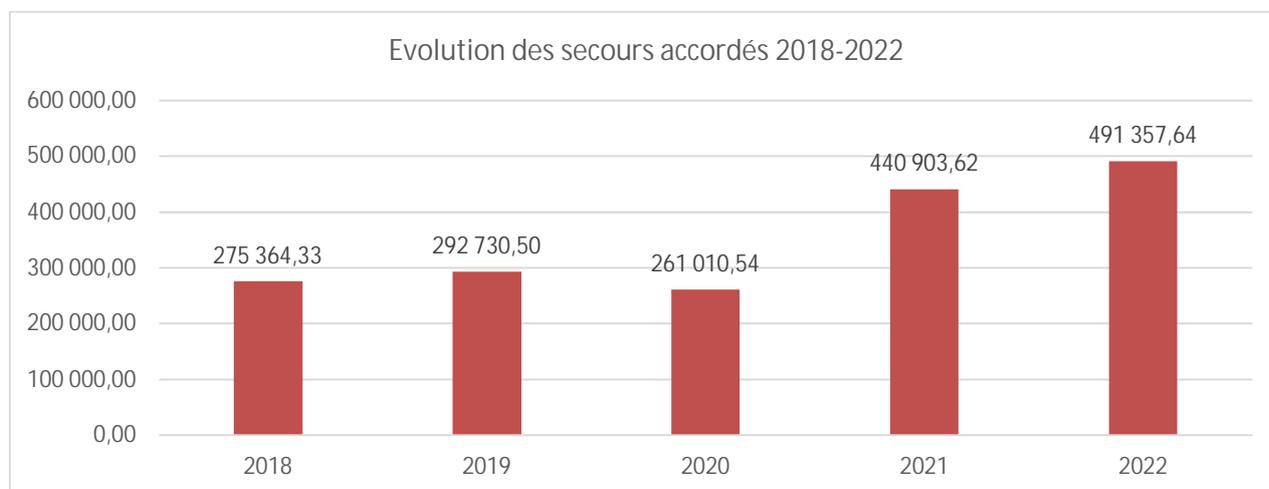


Un montant total de 419 915,76 € a été accordé en tant qu'avances remboursables. Ce montant correspond à une hausse de 49 % par rapport à l'année précédente. S'il s'avère que les avances ne sont pas récupérables, le CA prendra à la clôture des comptes la décision de renoncer au recouvrement des avances 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.

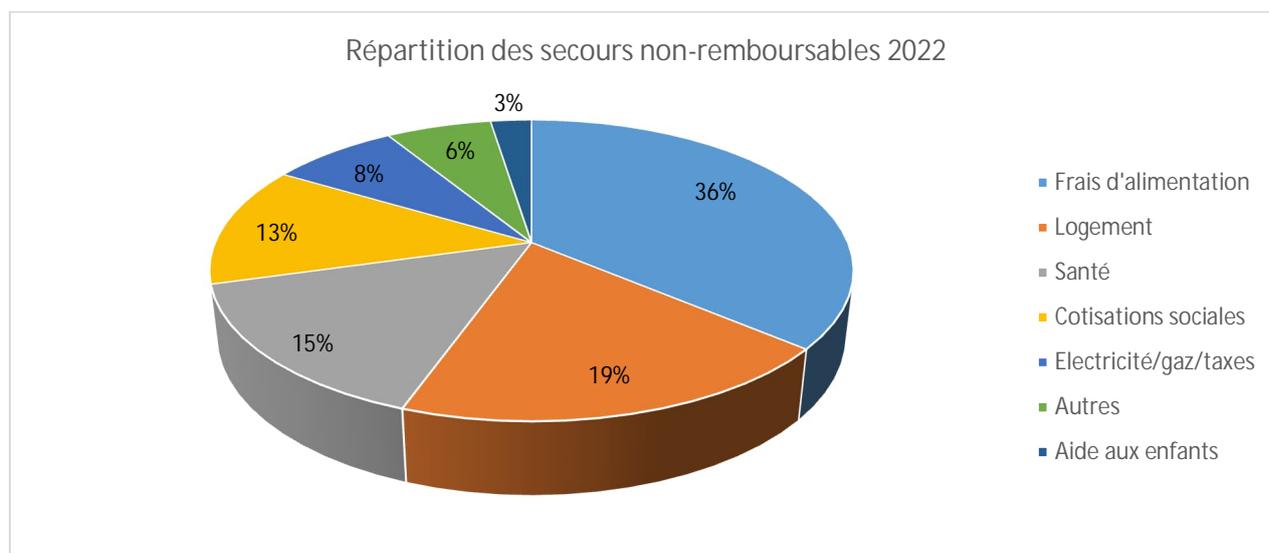
	Montant
Avances remboursables par	
Bénéficiaire de l'aide sociale	81 875,83 €
FNS	67 725,02 €
CNS	185 668,72 €
CNPF	75 726,19 €
Propriétaire/Caution	8 920 €
Total	419 915,76 €

## Secours non remboursables par les bénéficiaires

En 2022, des secours non remboursables d'un montant total de 491 357,64 € ont été accordés après enquête sociale, ce qui correspond à une hausse de 11,4 % par rapport à l'année précédente.



Les secours accordés pour frais alimentaires constituent un pourcentage de 36 %, suivi des secours destinés aux frais de logement (19 %) et des frais de santé (15 %).



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

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

## VI. Fourniture minimale d'énergie domestique et d'eau

On entend par :

- « l'accès 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 garanti 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<sup>er</sup> 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.

En 2022, 14 personnes ont eu recours à l'aide sociale, à la suite d'un débranchement de leur compteur électrique.

## VII. Allocation de vie chère

Le Conseil Communal de la Ville d'Esch-sur-Alzette a adopté au 04 avril 2014 la réglementation relative à l'allocation de vie chère, qui est entrée en vigueur en date du 01<sup>er</sup> janvier 2015.

### Principe

Une allocation de vie chère est accordée sur base du nombre des personnes vivant au ménage du demandeur et varie entre 240.-€/par année pour un adulte vivant seul et 668.- €/par année pour un ménage de 5 personnes.

### 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.

### 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

### Modalités de paiement de l'allocation de vie chère

L'allocation est calculée au prorata des périodes de résidence à Esch-sur-Alzette 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. En 2022, l'Administration communale a versé une aide financière supplémentaire à 2.880 ménages eschois.

### Engagement pris par l'OSE

Vu la délibération du 30 août 2011 de l'OSE 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-sur-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-sur-Alzette par délibération du 4 avril 2014, qui est entrée en vigueur en date du 1<sup>er</sup> janvier 2015 ;

Considérant que l'allocation de vie chère a été gérée et liquidée jusqu'au 31 décembre 2014 par l'OSE ;  
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'OSE 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.

L'office social reverse à la VdE 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 2022 (= allocation de vie chère accordée pour 2021) : 277 999,21 €  
(2020 : 579 199,05 €)

En sa séance du 8 juillet 2022, le Conseil communal de la Ville d'Esch a décidé à l'unanimité d'augmenter l'Allocation de Vie chère de 5% pour ses habitants à partir de 2023.

**ANNEXE 1.**  
**DECOMPTE ANNUEL 2022 : Récapitulation des dépenses**

Décompte annuel: 01.01.2022-31.12.2022

<b>Frais de loyer :</b>	<b>62 982,29 €</b>
<b>Frais de fonctionnement :</b>	<b>77 430,02 €</b>
<b>Secours :</b>	<b>491 357,64 €</b>
<b>Jetons (Indemnités de la présidente et des membres du CA) :</b>	<b>15 230,00 €</b>
<b>Frais de personnel / Frais de route / Frais de formation :</b>	<b>935 305,72 €</b>
<b>Total :</b>	<b>1 582 305,67 €</b>
<b>Secours humanitaires urgents 100% à charge du Ministère :</b>	<b>4 221,00 €</b>
<b>TOTAL général à charge de la Commune :</b>	<b><u>791 152,84 €</u></b>