

OS CARE Office Social du Canton de Redange

Rapport d'activité 2011-2012



PREMIER RAPPORT

des activités de l'Office social du canton de Redange établi en vertu de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale

Soyez le changement que vous voulez
voir dans le monde

(Mahatma Gandhi)

Un tout grand Merci à Isabelle Klein et Marc Meyers du Ministère de la Famille et de l'intégration pour leur accompagnement et soutien durant les deux dernières années.

Table des matières

| | |
|--|----|
| Le mot du président..... | 4 |
| Ainsi naquit l'OS CARE ! | 6 |
| OS CARE – notwendiger denn je!..... | 8 |
| Du bureau de bienfaisance à l'Office social – rétrospective historique..... | 10 |
| Le point de départ – le premier janvier 2011 | 10 |
| Le conseil d'administration..... | 11 |
| L'équipe professionnelle de l'OS CARE | 12 |
| Les ressources financières de l'OS CARE..... | 13 |
| L'organigramme de L'OS CARE | 14 |
| L'approche professionnelle de l'OS CARE | 15 |
| Aperçu global des personnes prises en charge..... | 17 |
| Les différentes interventions de l'OS CARE | 24 |
| Une démarche commune | 28 |
| Les problèmes liés au logement | 29 |
| La situation de logement au canton de Redange..... | 29 |
| Le logement d'urgence | 37 |
| Collaboration de l'Office Social avec les services logement du Canton de Redange | 37 |
| Quelques instruments et alternatives contre la pénurie de logement à prix abordable..... | 37 |
| L'aide alimentaire | 39 |
| L'aide alimentaire est-elle nécessaire ? | 43 |
| Des alternatives pour le Canton de Redange? | 43 |
| Une utopie est utopique... jusqu'à ce qu'elle soit réalisée – le BEKI | 44 |
| Conclusions et défis | 45 |
| Rapport financier | 47 |
| Les recettes | 47 |
| Les dépenses..... | 48 |
| Bibliographie..... | 51 |

Le mot du président



Depuis janvier 2011, l'aide sociale au sens strict, est organisée par la nouvelle loi sur l'aide sociale du 18 décembre 2009 et le règlement grand-ducal y afférent. Avant l'entrée en la matière actuelle, permettez-moi de faire un bref aperçu sur le passé.

« Les administrations communales organiseront les moyens convenables de donner des secours publics à des nécessiteux non valides, qui ont dans la commune leur domicile de secours. Elles veillent aussi à ce que tout individu, habitant la commune ou non, indigène ou étranger, qui est surpris par un accident, par une maladie ou par un malheur quelconque, trouve sur-le-champ et aussi longtemps qu'il est nécessaire, les secours et les soulagements que sa situation réclame ou que l'humanité peut commander. »

Tel est le texte original de la loi du 4 juillet 1843 sur le domicile de secours. En ce qui concerne la nature des aides distribuées aux pauvres, on peut relire dans l'arrêté royal grand-ducal du 11 décembre 1846 concernant la réorganisation et le règlement des bureaux de bienfaisance que les secours sont, autant que possible, assurés par le travail et distribués en nature et au domicile des indigents. Pour les demandeurs, l'octroi de l'aide sociale était toujours lié à la condition de la scolarisation et de la vaccination des enfants du demandeur.

Le changement fondamental après cent soixante-dix ans est certainement qu'en 2011, l'aide sociale devient un droit au Luxembourg qui pourra être invoqué devant le conseil arbitral des assurances sociales et le Conseil supérieur des assurances sociales. Par l'introduction de la nouvelle loi est, tel que stipulé dans le texte législatif, créé un droit à l'aide sociale destiné à permettre de mener une vie conforme à la dignité humaine.

La nouvelle loi prévoit que l'aide sociale soit dispensée par un Office social que la commune institue à condition qu'elle compte au moins six mille habitants, à défaut les communes sont demandées d'adhérer à un office commun. Une fois de plus, le syndicat du canton de Redange décide d'unir ses forces et de créer un Office social du canton de Redange regroupant ainsi quelques seize mille habitants.

Le présent rapport d'activité pour les deux premières années de l'office social, 2011 et 2012, veut informer le lecteur de l'importance et de la diversité du travail social dans le canton de Redange. Le rapport est destiné aux responsables communaux des communes Redange, Beckerich, Ell, Grosbous, Préizerdaul, Rambrouch, Saeul, Useldange, Vichten et Wahl appartenant au canton de Redange. Il est également destiné aux partenaires de l'Office social, tel que le Ministère de la famille et de l'intégration, les services spécialisés, les offices sociaux avoisinants et tous les autres partenaires.

Dans cette première édition le rapport d'activité de l'Office social du canton de Redange souhaite analyser les différentes formes de l'aide sociale, présenter le profil des demandeurs d'aide de notre région et sensibiliser le lecteur aux problèmes sociaux existants dans le canton de Redange.

Une première analyse de notre Office social s'est portée davantage sur les problèmes liés au logement et aux aides alimentaires. Un objectif de cette étude était de réunir au maximum les informations disponibles afin de pouvoir présenter un état des lieux aussi complet que possible. Il m'importe de prononcer un très grand Merci à la Ligue Médico-Sociale et notamment aux responsables de leur Conseil d'Administration qui nous ont soutenus dans notre démarche avec les données anonymes des demandeurs d'aides fréquentant les services de la Ligue à Redange. Un très grand Merci également à leur personnel social pour leur participation et leur implication dans ce projet.

L'office social du canton de Redange est depuis sa création orienté aux solutions. Une partie du présent rapport est en conséquence réservée au développement de solutions pouvant répondre aux besoins individuels de nos demandeurs d'aide. Le travail social au sein de notre Office est et restera un travail d'assistance, d'accompagnement et d'encadrement de personnes nécessitant une aide. Il s'agit de trouver des solutions individuelles répondant aux problèmes qui se posent et permettant à la personne de mener une vie en autonomie et dignité.

Finalement je tiens particulièrement à remercier le personnel de notre Office Social OS CARE d'une part et les membres du Conseil d'Administration d'autre part pour leur engagement et dévouement journalier. Même si l'Office social n'est qu'un des nombreux services qui favorisent l'inclusion sociale des personnes exclues de notre société, il est et reste un pilier important dans la construction de communes où il fait bon vivre.

Dans ce contexte d'inclusion, je souhaite également adresser un Merci aux bourgmestres, échevins et conseillers communaux, ainsi qu'aux fonctionnaires, employés et ouvriers des communes du canton de Redange pour leur soutien durant les deux dernières années.

Raoul Schaaf

Président du Conseil
d'Administration de l'OS CARE

Ainsi naquit l'OS CARE !



La loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale prévoit dans son article 6 pour toute commune ayant une population inférieure à 6.000 habitants, l'obligation de se regrouper avec d'autres communes pour atteindre au moins ce chiffre minimum. Avec un peu plus de 16.000 hommes et femmes résidant dans le canton de Redange, la loi aurait permis la création de 2 offices sociaux régionaux.

Mais les responsables des 10 communes sont très vite tombés d'accord pour ne former qu'une seule unité. La prise de cette décision unanime dans la séance du 12 avril 2010 du comité du syndicat « De Réidener Kanton » a provoqué peu de discussions. Tout le monde était vite d'avis qu'il était logique d'appliquer dans le domaine social la même philosophie que dans d'autres domaines.

Mais les discussions n'ont pas seulement tourné autour de la forme de la nouvelle structure. Les élu(e)s ont surtout longuement parlé sur le fond. Ils imaginaient que la nouvelle loi permettrait d'intégrer toutes les structures régionales s'occupant de près ou de loin de sujets sociaux, tels la médecine scolaire, l'accompagnement social de longue durée, etc..

Malheureusement, lors d'une réunion avec des responsables du Ministère de la Famille, il leur fut expliqué que même la nouvelle loi ne permettait pas cette approche. Grande fut la déception, alors que les responsables politiques imaginaient de longue date une « Maison sociale du canton de Redange », permettant une démarche préventive et une approche intégrée dans le domaine social.

Ainsi, le soussigné avait en 2000 déjà pris une initiative pour regrouper au niveau régional tous les services présents. Cette démarche n'avait pas abouti dans le temps, faute de la volonté des acteurs concernés de quitter les chemins battus.

Un autre sujet occupa plusieurs fois l'agenda du Syndicat intercommunal « De Réidener Kanton » en 2010 : allait-on faire une convention avec un des acteurs majeurs du terrain, ou gérer le nouvel office social sous propre régie. Après plusieurs réunions avec la Ligue Médico-Sociale et la Croix Rouge, la décision de créer une structure indépendante fut prise à l'unanimité lors de la réunion du 27 septembre 2010. L'argument le plus important était le fait que les responsables voulaient une proximité maximale entre l'office et les communes-membres.

La première réunion du Conseil d'Administration de l'OSCARE eut lieu le 23 novembre 2010. C'est à la même occasion que Monsieur Raoul Schaaf fut nommé président.

Quand on voit les compétences des personnes nommées par les différentes communes dans le conseil d'administration, quand on voit l'engagement de beaucoup de bourgmestres souvent présents en tant qu'observateurs lors des réunions du conseil, on peut penser que la décision de lancer une structure sous propre régie a été la bonne.

Quand on voit l'engagement du président, l'expérience et le dévouement du personnel engagé par l'OS CARE, le travail accompli et les réflexions engagées en si peu de temps, on peut continuer de rêver d'une « Maison sociale du canton de Redange ».

Je voudrais profiter de l'occasion pour remercier toutes celles et tous ceux qui ont contribué à la mise en place et au bon démarrage de l'OSCARE.

Camille Gira
Président du syndicat intercommunal « De Réidener Kanton »
Bourgmestre de Beckerich

OS CARE – notwendiger denn je!



Wer wie ich, im beruflichen Alltag mit den zahlreichen Problemen der Mitmenschen zu tun hat, kann den Inhalt des Titels dieses Artikels nur bestätigen. Dabei geht es nicht nur um gesundheitliche Themen, d.h. körperliche Krankheiten, sondern in letzter Zeit immer öfters um psychische und soziale Aspekte. Verzweiflung und Angstgefühle werden zur fast unüberwindbaren Qual im Alltag. Die Situation scheint dabei oft aussichtslos zu sein. Ohne fremde Hilfe wären diese bedauernswerten Mitmenschen sicherlich zu fatalen Kurzschlusshandlungen bereit.

Globalisierung, unersättliche Profitgier, Egoismus, fehlende Sensibilität der Führungskräfte, Abschaffung einfacher beruflichen Tätigkeiten, Automatisierung der Arbeitsprozesse sowie Firmenschließungen vernichten die Erwerbsmöglichkeiten vieler Beschäftigten.

Unaufhaltsame steigende Preise von Nährstoffen, Heizmaterial, nicht zu rechtfertigende Mietpreise usw. heizen die Schuldenspirale an. Zum gleichen Resultat trägt eine verführerische, den übertriebenen Konsum, anregende Werbung bei. In solchen Fällen ist dann, vor allem die finanzielle Katastrophe nicht mehr aufzuhalten. Zu Beginn meiner beruflichen Tätigkeit gab es auch das eine – oder andere soziale Problem. Leider ist die Anzahl dieser katastrophalen Zustände exponentiell in die Höhe geschneit.

Dann gibt es für die Betroffenen, Gott sei Dank, im Kanton Redingen die Büros des OS CARE.

Hier wird von fachkompetenten Fachleuten wertvolle Arbeit geleistet. Konkrete Hilfe wird auf eine menschliche Art und Weise organisiert. Psysische - und soziale Unterstützung trägt zur Lösung der Probleme bei. Dabei werden bürokratische Hürden so niedrig wie möglich gehalten. Einen herzlichen Empfang durch die Mannschaft von Raoul Schaaf hilft das Leid der Betroffenen zu lindern.

Aus all diesen Gründen ist es für die Gemeinde Redingen selbstverständlich die notwendigen Büros so kostengünstig wie möglich zur Verfügung zu stellen. Vor allen Dingen versuchen wir die Arbeitsplätze architektonisch zu verschönern und energetisch auf einen besseren Stand zu bringen. Aus der gleichen Ursache freuen wir uns, dass andere soziale – oder pädagogische Institutionen im Worré Haus und im Zärenhaus untergebracht werden konnten. ASE, ALJ, Youth4Work, Jugendtreff usw. können hier auf kurzen Wegen wertvolle Arbeit verrichten zum Nutze aller Sorgenkinder aus dem Kanton Redingen.

In dieser zentral gelegenen Anlaufstelle können auf diese Weise die Ntleidenden rasche Hilfe finden. Aus diesen Gründen hat auch die Gemeinde Redingen eine „allocation de vie chère“ gestimmt. Auch sie wird immer mehr von Einwohnern der Gemeinde in Anspruch genommen, die Notsituationen vieler Leute macht dies unumgänglich.

Allen Mitarbeitern des OS CARE nochmals vielen, vielen Dank für eure so wertvolle und unentbehrliche Arbeit.

Unsere bescheidene Hilfe sei euch versichert.

Henri Mausen, Bürgermeister der
Gemeinde Redingen, Sitz des OS CARE

Du bureau de bienfaisance à l'Office social – rétrospective historique

L'arrêté royal grand-ducal du 11 décembre 1846, concernant la réorganisation et le règlement des bureaux de bienfaisance stipule que : « *les bureaux de bienfaisance sont spécialement chargés de l'administration des biens affectés aux pauvres, et de la distribution des secours. Ils cherchent, au moyen de collectes régulièrement organisées pour les réunions publiques, de souscriptions, de loteries, d'établissements de troncs dans tous les lieux publics, de perceptions légales d'impôts sur les jeux, les spectacles, et de tous autres modes conformes à la loi, à se créer des ressources. ..* »

Ce règlement définit également de façon claire et limitative, la population cible et les aides dispensées par le bureau de bienfaisance. Le dossier, muni d'une enquête sociale, est présenté aux membres du bureau et les bénéficiaires sont inscrits au livre de contrôle. En ce qui concerne les aides, respectivement les secours accordés, ils sont, pour autant que possible, assurés par le travail et distribués en nature et au domicile des indigents.

Les bureaux appliquent, entre autres, les moyens d'intervention suivants : « *répartition des pauvres entre les familles aisées; organisation du travail par la commune, avec le système des tâches chez les particuliers, établissement de maisons ou ateliers de travail, ... écoles gardiennes; placement des enfants abandonnés et des orphelins en apprentissage; placement des vieillards et des invalides en pension (hospices à domicile); prêts pour achats d'outils ou de matériaux ou encore la création de magasins d'approvisionnement et vente à prix réduits des denrées de première nécessité. Et afin d'assurer du travail aux indigents validés, les bureaux s'entendent avec toutes les administrations publiques qui peuvent en disposer* ».

Depuis cette époque, les temps ont changé, les problèmes liés à la pauvreté et à l'exclusion sociale restent similaires. Cette petite rétrospective historique témoigne que les moyens pour lutter contre une exclusion sociale sont restés, à quelques changements près, les mêmes.

La modification principale dans la nouvelle loi sur l'aide sociale est la création du droit à l'aide sociale et la possibilité d'introduire un recours contre une décision du conseil d'administration de l'office social.

Le point de départ – le premier janvier 2011

L'idée de réunir toutes les communes du canton de Redange sous un seul Office social a déjà été expliquée par Monsieur Camille Gira, président du syndicat du canton de Redange. Les détails et les modalités d'application de la nouvelle loi seront abordés plus loin dans le chapitre des différentes interventions de l'Office social. Avant de passer dans le vif du sujet, une présentation de l'organisation générale de l'Office social du canton de Redange, nommé OS CARE s'impose.

Et le nom de l'office OS CARE, quel est son origine ? A la recherche d'un nom, d'une dénomination pour notre office social deux éléments nous étaient importants : premièrement porter un nom qui fait référence à la région dans laquelle l'office se situe et deuxièmement expliquer le mode de fonctionnement, la prise en charge des clients de

l'office. L'OS signifie donc l'Office social, le CA le canton et le RE l'abréviation de Redange. Mais le CARE signifie aussi le souhait de prendre en charge les clients qui fréquentent l'office social, le terme « to take care » en anglais ne signifie rien d'autre qu'accompagner et protéger une personne ou encore prendre en charge une personne. La dénomination OS CARE répond parfaitement au double objectif.

Le conseil d'administration

Conformément aux articles 10 et 13 de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale, les dix communes du canton de Redange ont nommé les membres du conseil d'administration de l'office conformément aux dispositions du règlement grand-ducal y afférent. La durée du mandat des membres est de six ans.

Les membres du conseil d'administration sont :

Madame Bégué Marianne, membre de la commune de Saeul
Madame Fischer Renée, membre de la commune de Beckerich
Madame Fox-Wantz Mariechen, membre de la commune de Redange
Madame Glesener Maggy, vice-présidente et membre de la commune de Grosbous
Monsieur Godelet Camille, membre de la commune d'Ell
Monsieur Nelissen Constant, membre de la commune de Wahl
Madame Plier Denise, membre de la commune de Preizerdau
Madame Recken-Schammo Netty, membre de la commune de Vichten
Monsieur Schaaf Raoul, président et membre de la commune d'Useldange
Monsieur Soares Pereira João Nuno, membre de la commune de Rambrouch

Par leur expérience personnelle et professionnelle, la composition du conseil d'administration est une réelle plus-value pour la gestion de l'Office Social.



L'équipe professionnelle de l'OS CARE

L'OS CARE avait opté pour l'engagement de son propre personnel. Conformément à la loi sur l'aide sociale et son article 19, le service de l'OS CARE est actuellement assuré par trois assistants (hygiène) sociaux et deux agents administratifs. Dans son article 23, la loi citée permet l'engagement de 40 heures en qualité d'assistant social par 6000 habitants et 20 heures d'employé administratif par 6000 habitants. Le quota pour l'OS CARE et les 16 588 habitants du canton est de 110 heures assistant social et de 56 heures d'employé administratif

Le service social est assuré par :

Madame Joëlle Noesen-Mamer,
assistante d'hygiène sociale (30h/sem)

Chargée du secteur : Redange, Vichten,
Préizerdaul,
Mail : joelle.noesen@oscare.lu

Madame Sandra Dias, assistante sociale
(30h/sem)

Chargée du secteur : Beckerich, Useldange,
Ell, Saeul
Mail : sandra.dias@oscare.lu

Monsieur Michel Gengler, assistant social
(36h/sem)

Chargé du secteur : Rambrouch, Wahl,
Grosbous
Mail : michel.gengler@oscare.lu

Le service administratif est assuré par :

Madame Myriam Picco, receveur de
l'Office social (25h/sem)
Mail : recette@oscare.lu

Madame Freylinger-Zigrand Fabienne,
secrétaire de l'Office social (25h/sem)
Mail : secretariat@oscare.lu



L'OS CARE a engagé du personnel social et administratif d'une expérience professionnelle de longue durée. Ce personnel, en collaboration avec le Conseil d'administration, a réussi à mettre en place un tout nouveau service. Il continue actuellement à le développer par de nouveaux projets, commentés sous le chapitre « Défis et projets ». Au cours des deux dernières années, l'Office social a aussi accueilli plusieurs stagiaires de l'enseignement secondaire et supérieur du Luxembourg et de la Belgique.

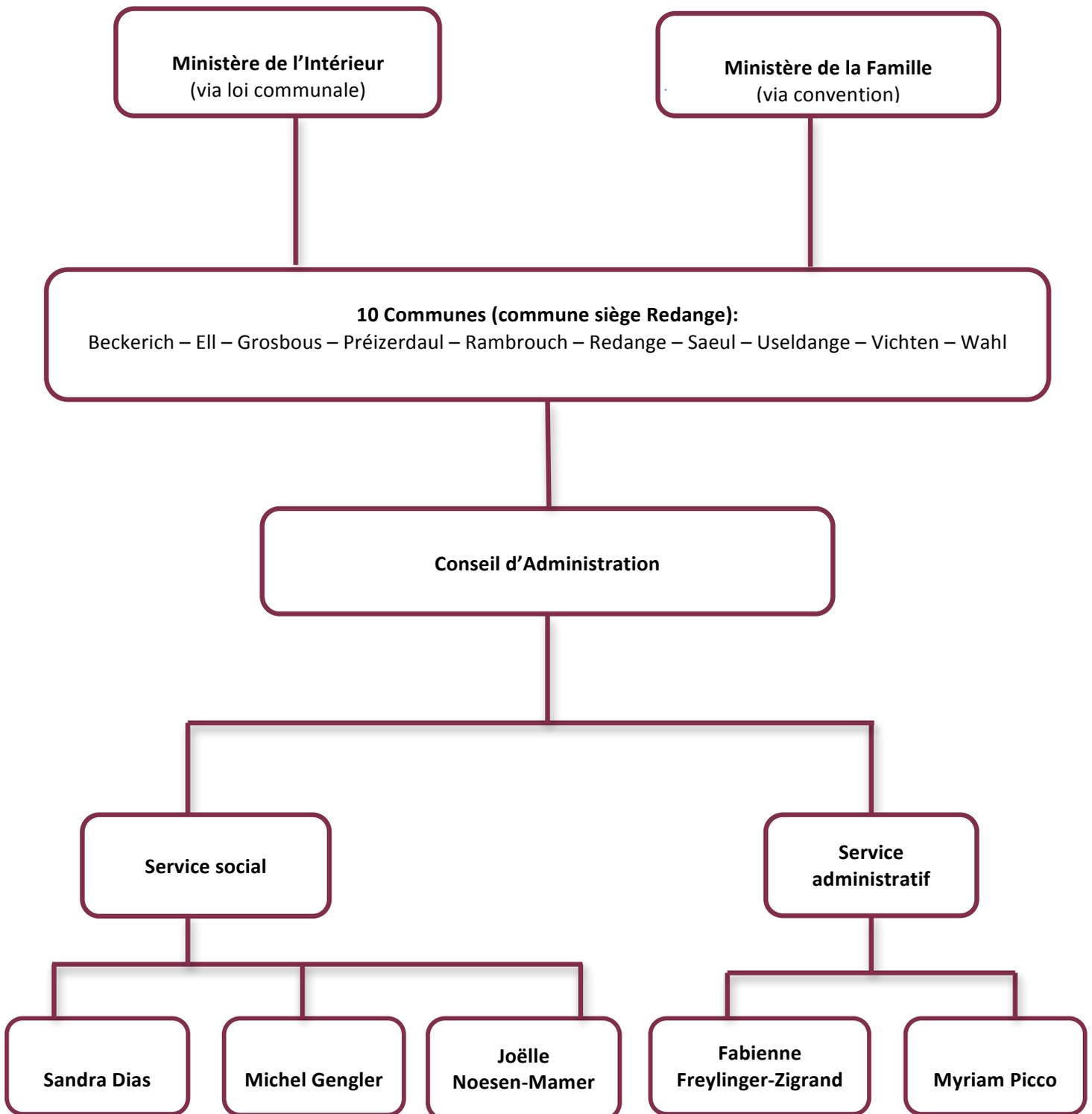
Depuis sa création, l'OS CARE invite les bourgmestres des dix communes et leurs délégués aux réunions du Conseil d'administration, tel prévu dans la loi. Nous sommes heureux de constater leur présence régulière à nos différentes réunions. Les responsables communaux sont un réel support pour notre office social et leur participation témoigne de leur engagement considérable dans le domaine social.

Les ressources financières de l'OS CARE

D'après la loi en vigueur, les ressources de l'office social se composent des contributions de l'Etat et des communes, des revenus de biens meubles et immeubles de l'office, des dons et legs, de la part réservée à l'aide sociale communale par la Loterie nationale. L'article 23 de la loi du 18 décembre 2009 prévoit le partage des frais de l'office à raison de cinquante pourcent par le Ministère de la Famille et cinquante pourcent par les communes.

A noter qu'à partir de janvier 2013, l'Office Social bénéficiera également de la part réservée à l'aide sociale communale par la Loterie nationale. Concernant les donations, l'OS CARE a obtenu des fonds de différents « services clubs », fondations ou associations (entre autres la Luxembourg Marching Band LuMA) souhaitant soutenir des actions concrètes destinées à améliorer les conditions de vie de nos demandeurs d'aide.

L'organigramme de L'OS CARE



L'approche professionnelle de l'OS CARE

En se référant à la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale, l'aide sociale est considérée au sens strict et est de nature subsidiaire. Ainsi, le travail social comprend, entre autres, les aides financières et matérielles, afin de permettre à la personne concernée de subvenir à ses besoins vitaux essentiels et de « mener une vie conforme à la dignité humaine ». Tout dossier de type subsidiaire est, soit soumis à l'approbation du président, soit à celle du Conseil d'administration. Les modalités d'octroi de cette aide sociale sont déterminées par la loi.

Mais les professionnels de l'Office social CARE réalisent un travail social au sens large du terme et travaillent sous le concept du Case-management. Ils considèrent l'individu dans son entourage familial, professionnel et social. Le travail social vise une action sociale dans un but d'inclusion sociale du concerné. Leurs méthodes du travail social concernent : l'anamnèse, le diagnostic social, l'identification des ressources, la fixation d'objectifs, la détermination des démarches à réaliser par le client et par le travailleur social, ainsi que l'évaluation. Pour faire un diagnostic précis, le travailleur social récolte toutes les informations auprès de la personne et de son entourage, auprès de services tiers, etc. et peut les compléter par des visites à domicile. Ainsi, des solutions adaptées à la situation particulière de la personne, peuvent être trouvées.

Dans son approche, le professionnel est à l'écoute, il responsabilise la personne dans la prise en charge et l'accompagne dans ses démarches. Il lui fournit des informations, donne des conseils et peut l'orienter vers d'autres services. Un accompagnement à court, moyen et long terme à but préventif, curatif et palliatif, contribuera ainsi à l'intégration sociale de la personne. Il veillera dans la mesure du possible à la stabiliser, la sortir de l'assistanat et la rendre autonome et ce dans le respect de la personne concernée.



Une collaboration avec d'autres services médico-psycho-sociaux est indispensable. Ainsi, l'Office social travaille étroitement avec les services d'aide régionaux, tels que les services de la Ligue médico-sociale, l'ASE, Youth 4 work, les services d'aide et de soins à domicile, le service de psychologie et d'orientation scolaire de l'Atert Lycée, les centres d'accueil et d'hébergement pour personnes âgées et pour personnes à capacité réduite, et bien d'autres encore. La collaboration est élargie aux divers services nationaux.

Dans la majorité des situations, l'Office social constitue la plate-forme d'aide, d'échange et d'évaluation.

De nombreuses demandes et interventions sont réalisées auprès des différents Ministères, communes et administrations afin de garantir l'accès aux prestations prévues par les lois.

Les modalités d'octroi de l'aide financière ou matérielle selon la loi et le règlement sur l'aide sociale :

la prise de contact : Le client contacte l'Office social par téléphone, par écrit, par voie électronique ou s'y présente directement. L'assistant(e) social(e) lui propose un rendez-vous au bureau, à domicile ou en institution dans les meilleurs délais et vérifie si le client est domicilié dans le Canton de Redange.

Si la demande est écrite, le demandeur reçoit un accusé de réception revêtu d'un numéro d'identification de la demande, des coordonnées de la personne de référence en charge du dossier et de l'information qu'il devra se présenter à l'Office social pour le traitement de sa demande.

l'enquête sociale : Le demandeur devra produire toutes les pièces nécessaires pour l'instruction de sa demande. L'Office social procède à toutes les recherches lui permettant d'avoir une vue aussi complète que possible de la situation du demandeur et des moyens à disposition pour apporter une réponse appropriée à la demande. À cet effet, des enquêtes sociales sont effectuées et des documents supplémentaires peuvent être demandés, selon la liste établie par l'Office social.

L'enquête sociale, les renseignements fournis par le demandeur, ainsi que toutes les pièces justificatives sont conservées dans un dossier social individuel, établi au nom du demandeur. Lorsque toutes les pièces nécessaires à l'instruction de la demande sont rassemblées, l'enquête sociale est enregistrée dans le programme CRM¹, puis signée par le client et l'assistant social. Le demandeur est informé des procédures et des droits auxquels il peut prétendre.

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

la décision du conseil d'administration : Le conseil d'administration est tenu de fournir une décision motivée au demandeur dans les 25 jours ouvrables qui suivent le dépôt de la demande. Chaque décision du conseil d'administration est notifiée par lettre recommandée au demandeur ou par lettre remise en mains propres. Dans ce dernier cas, le demandeur signe un accusé de réception.

Selon le degré d'urgence, le président - ou son délégué - peut prendre toutes les mesures qu'il estime nécessaires. La présentation de la situation lors de la réunion du conseil d'administration revient à l'assistant(e) social(e) chargé(e) de la prise en charge de la personne, ou à son remplaçant.

¹ CRM : programme informatique élaboré par SIGI pour la gestion des dossiers sociaux

le droit de recours : la décision écrite comportera les informations sur le droit de recours ainsi que les délais et l'adresse de l'instance à saisir. La décision réservée à la demande en obtention d'un secours ou d'une avance financière dépendra en grande partie de la collaboration du client et de ses efforts à vouloir remédier à sa situation. Dans ce contexte, il est prévu à l'Art.7 de la loi qu'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 peut appliquer plusieurs types d'aide subsidiaire :

- le secours financier extraordinaire remboursable/non remboursable ;
- le secours financier mensuel remboursable/non remboursable ;
- avance sur une prestation prévue par la législation sociale (indemnités de chômage, RMG, prestations familiales, créances d'une faillite, ...) ;
- prise en charge d'une facture remboursable / non remboursable.

Lorsque le client est en attente d'une prestation ou d'un revenu, le secours financier sera en principe remboursable ou payé sous forme d'avance. Dans la plupart des situations, le client signe un acte de cession. L'exécution de cette cession dépendra de l'évolution de la situation globale du demandeur.

Aperçu global des personnes prises en charge

Selon le rapport du 8 février 2012 publié par Eurostat, l'office statistique de l'Union Européenne, 23% de la population de l'UE des 27 pays sont exposés à un risque de pauvreté ou d'exclusion sociale, dont 27% des enfants de moins de 18 ans.

En 2010, 115 millions de personnes, soit 23,4 % de la population, étaient menacées de pauvreté ou d'exclusion sociale dans l'UE. Cela signifie que ces personnes étaient confrontées à au moins une des trois formes d'exclusion suivantes: risque de pauvreté, situation de privation matérielle grave ou vivant dans des ménages à très faible intensité de travail. La réduction du nombre de personnes confrontées dans l'UE au risque de pauvreté ou d'exclusion sociale est un objectif clé de la stratégie Europe 2020.

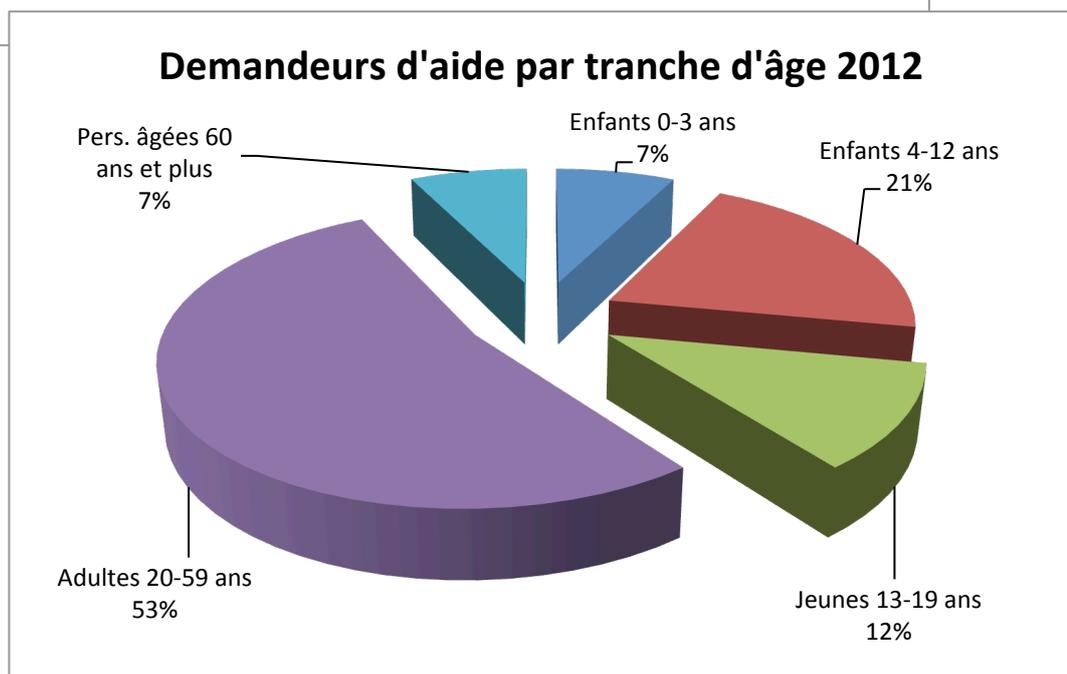
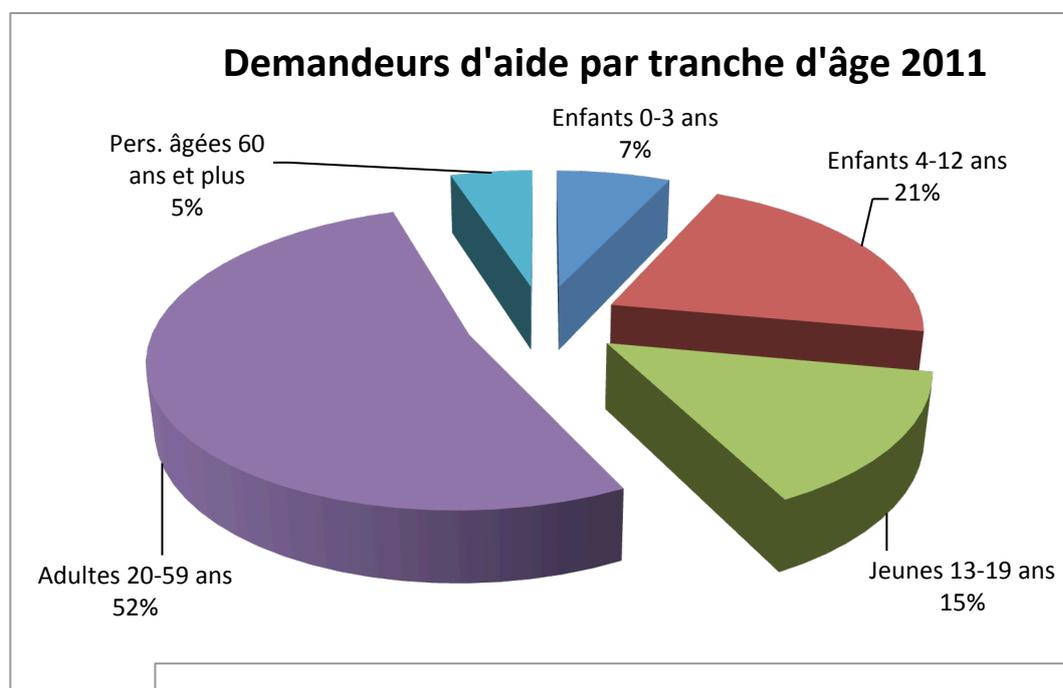
En 2010, les plus fortes proportions de personnes menacées de pauvreté ou d'exclusion sociale se situaient en Bulgarie (42 %), en Roumanie (41 %), en Lettonie (38 %), en Lituanie (33 %) et en Hongrie (30 %), et les plus faibles en République tchèque (14 %), en Suède et aux Pays-Bas (15 % chacun) ainsi qu'en Autriche, en Finlande et au Luxembourg (17 % chacun), une baisse de ce risque passant pour le Luxembourg de 17,8 à 17,1 %.

Mais quel est le profil des personnes qui ont introduit une demande d'aide à l'OS CARE depuis janvier 2011?

Depuis la mise en vigueur de la loi sur l'aide sociale, 568 nouveaux dossiers ont été traités à l'OS CARE, dont 269 en 2011 et 299 en 2012. Au grand total, quelque 719 personnes étaient concernées en 2011 contre 796 en 2012.

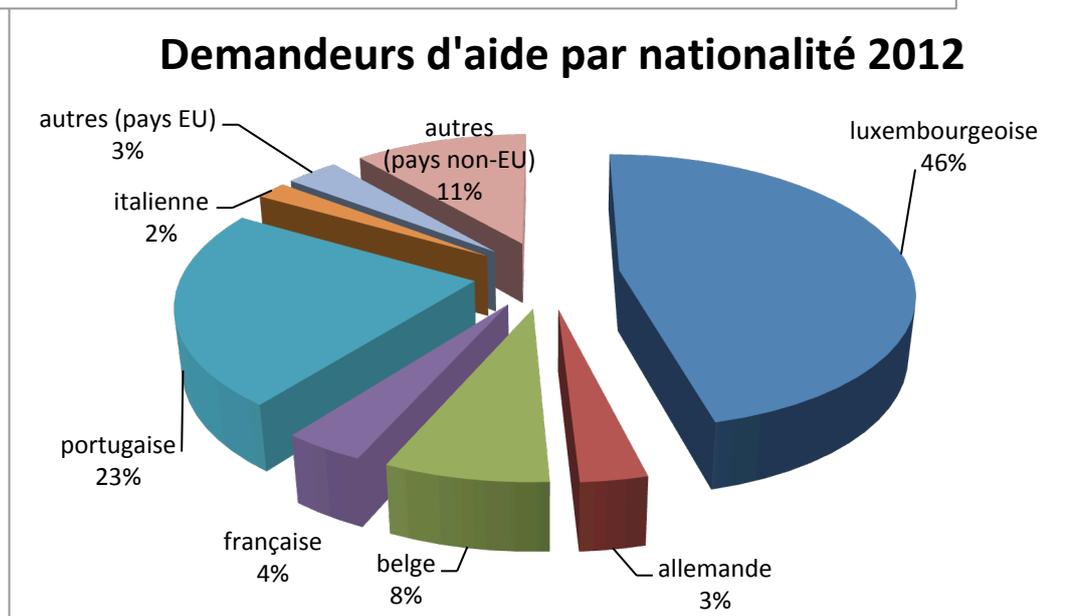
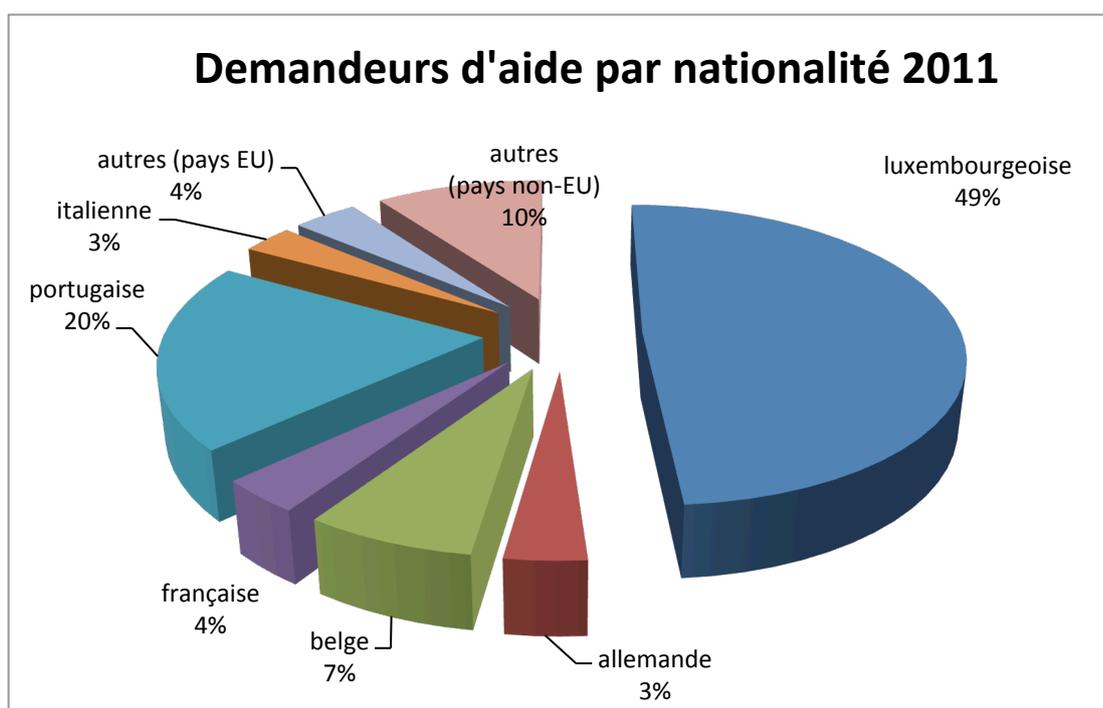
Pour les demandeurs d'aide, la tranche d'âge de 20-59 ans est la plus représentée avec en moyenne 50% des demandes, ceci aussi bien pour 2011 que pour 2012. La composition des communautés domestiques confirme les observations d'Eurostat, les communautés présentent en moyenne pour 40% des membres concernés un âge en dessous de 18 ans (42,6% en 2011 et 39,6% en 2012).

Et finalement pour 5% en 2011 et pour 7,3% en 2012, il s'agit de personnes âgées de 60 ans et plus.



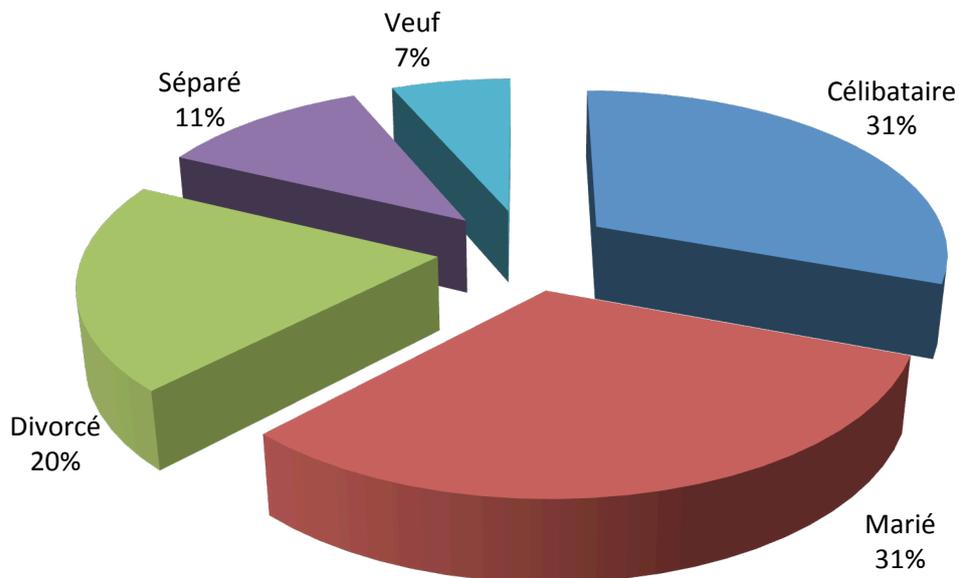
Par rapport à la répartition par nationalité, on peut constater que la plus grande majorité des demandeurs d'aide est de nationalité luxembourgeoise (49% pour 2011 et 46% pour 2012), la plus grande partie de la population étrangère est soit de nationalité portugaise (20% pour 2011 et 23% pour 2012) ou encore de nationalité belge (7% en 2011 et 8% en 2012).

Cette répartition n'est pas étonnante vu que le dynamisme démographique qui caractérise le Luxembourg depuis le milieu des années 1980 ne s'est pas démenti depuis. Cette évolution est due en grande partie à un flux d'immigration continue. D'après la dernière publication du STATEC, on constate que la part des étrangers habitant le Luxembourg passe de 37% en 2001 à plus de 43% en 2011, les plus grandes communautés étrangères restent celles d'origine portugaise, italienne, française et belge.

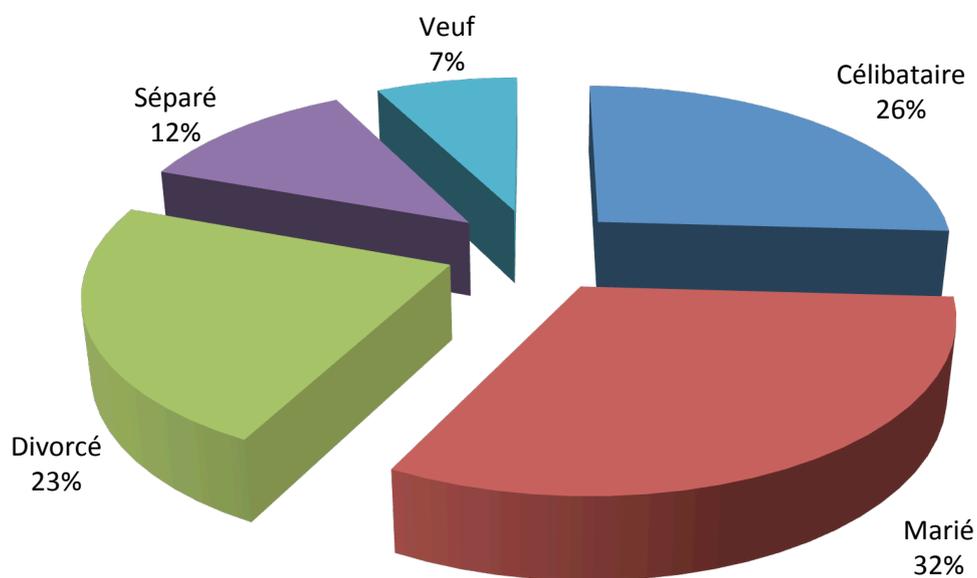


En ce qui concerne l'état civil des demandeurs d'aide, on remarque que pour un tiers, les demandeurs sont mariés, pour un tiers ils sont célibataires, pour le tiers restant la majorité est divorcée ou en séparation. Il n'y a pas de changements remarquables entre 2011 et 2012 concernant l'état civil des demandeurs.

Etat civil des demandeurs d'aide 2011



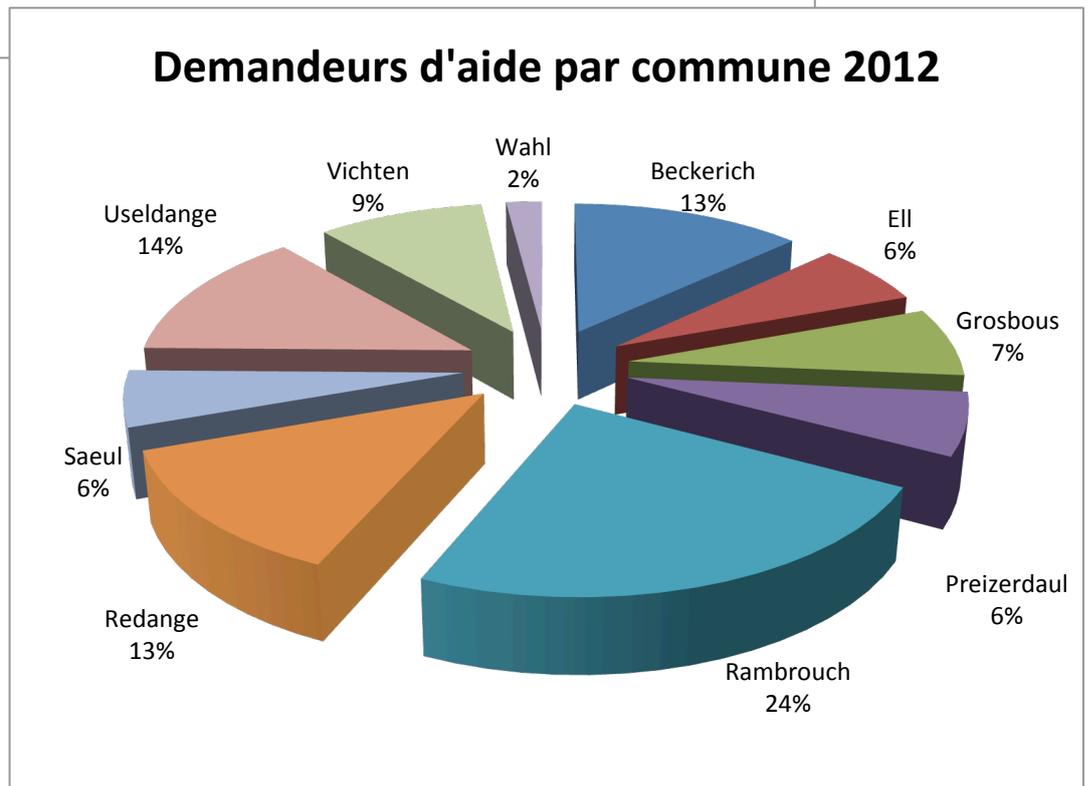
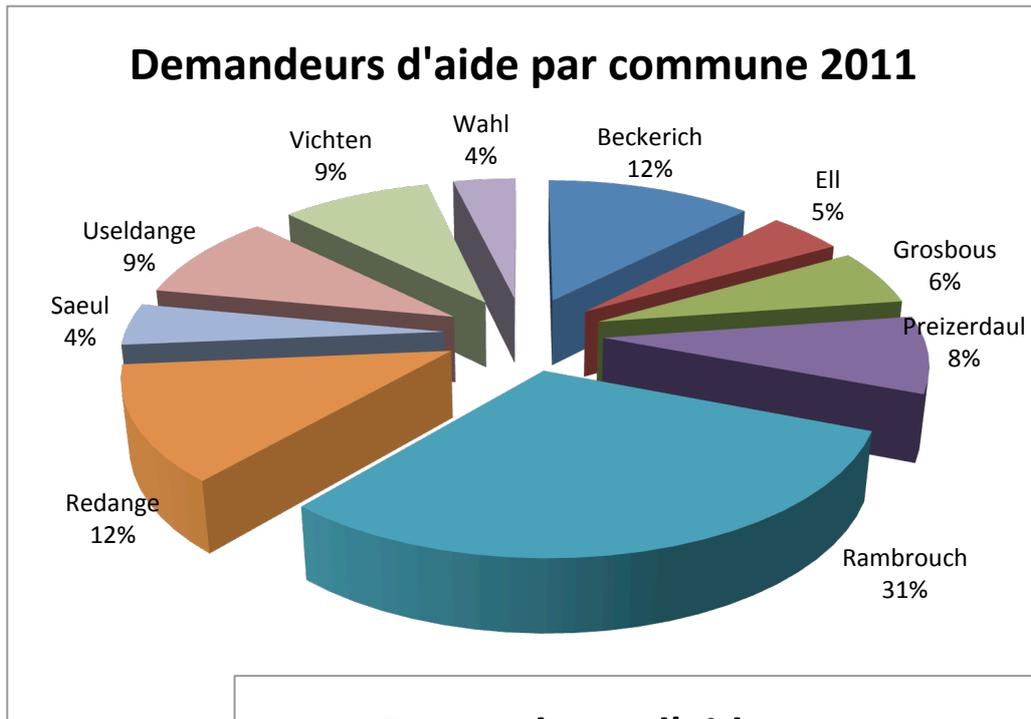
Etat civil des demandeurs d'aide 2012



Pour la majorité des demandeurs d'aide, c'est le demandeur lui-même qui s'adresse à l'office social (67% pour 2011, 73% pour 2012).

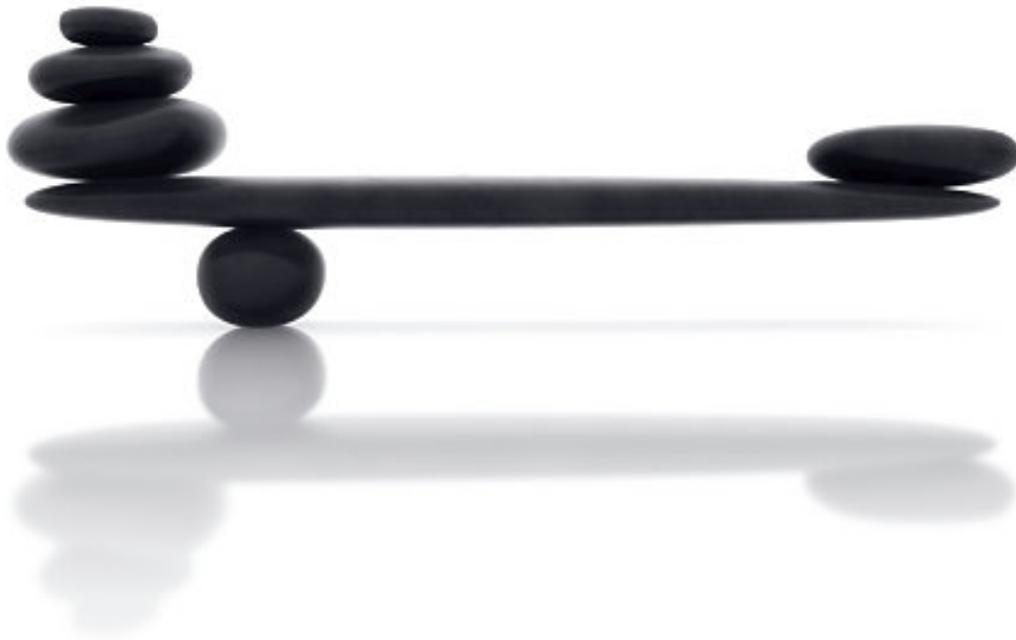
Dans certains cas, c'est la famille, un proche du demandeur ou le service spécialisé qui oriente le demandeur d'aide vers l'OS CARE. Pour 3% en 2011 et 5% en 2012, ce sont les communes qui orientent le citoyen demandant une aide vers l'Office social.

Des quelque 568 demandes en 2011 et 2012, la répartition des demandeurs par commune et par année est la suivante :



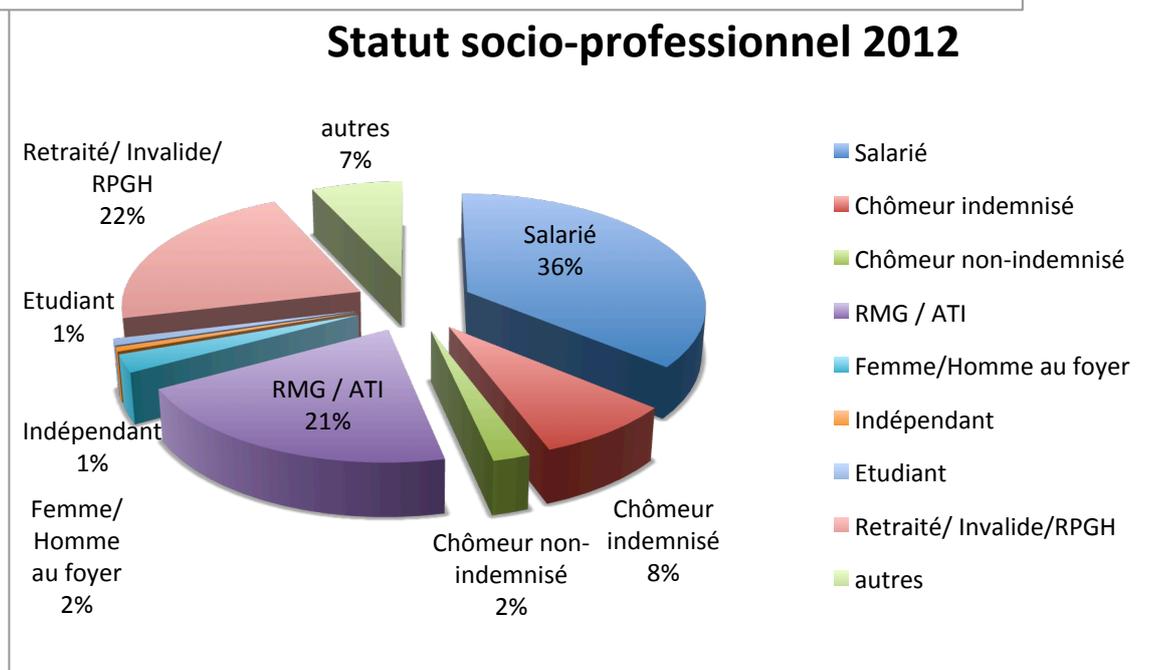
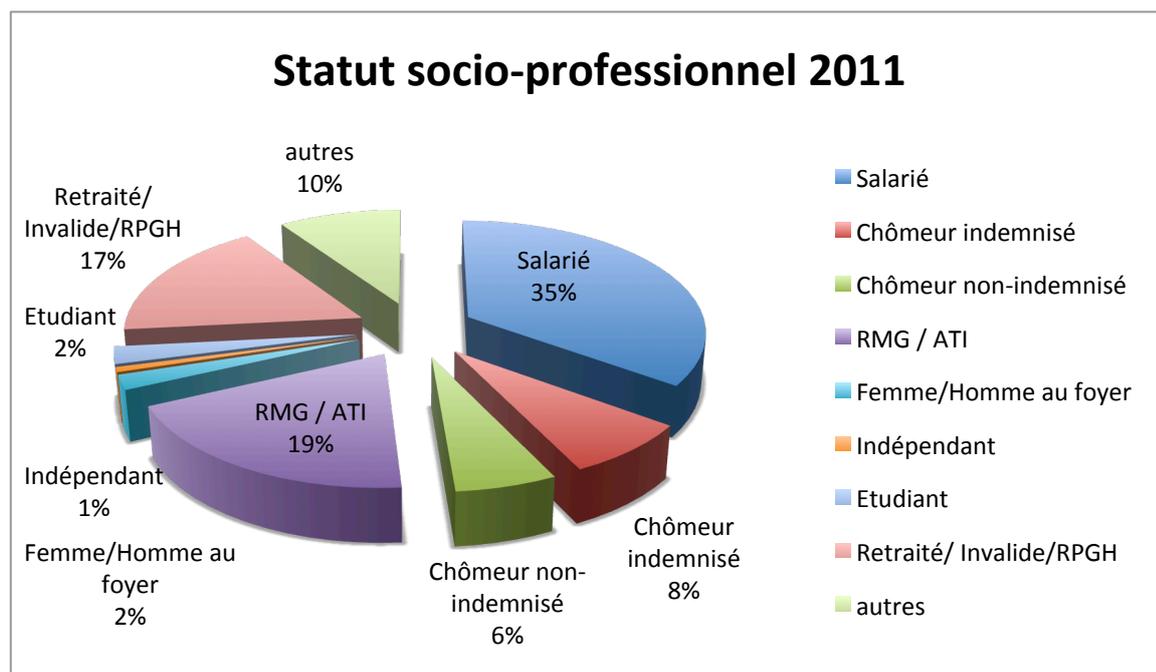
Le travail social n'est pas planifiable ! Autrement dit, il y a une très grande variabilité dans les demandes respectivement la provenance des demandes. Si par exemple en 2011 les demandeurs d'aide étaient domiciliés à raison d'un tiers dans la commune de Rambrouch, ceci n'était le cas que pour un quart en 2012.

En contrepartie, on constate une nette augmentation pour les demandeurs des communes d'Useldange et de Saeul en 2012 par rapport à 2011. Les statistiques des deux dernières années permettront certainement à cerner un peu plus les problèmes existants et de constater des tendances, mais ne garantissent nullement que les années suivantes vont confirmer ces constats.



En ce qui concerne le statut socio-professionnel des personnes ayant introduit une demande d'aide auprès de l'OS CARE, presque la moitié des demandeurs était soit salarié soit demandeur d'emploi indemnisé par l'ADEM. Ceci était le cas pour 43% des demandeurs en 2011 et pour 44% en 2012.

En moyenne 20% des demandeurs ont soit un statut de retraité, d'invalidé ou encore bénéficiant du revenu pour personnes gravement handicapé, le même pourcentage est pour les personnes bénéficiant du revenu minimum garanti ou exerçant une affectation temporaire indemnisée.



Les différentes interventions de l'OS CARE

Avant le 1er janvier 2011, une grande partie du travail social dans le secteur du canton de Redange était assurée par le Service Social de Proximité de la Croix-Rouge conjointement avec le Service d'accompagnement social de la Ligue Médico-Sociale.

La plupart des secours octroyés étaient pris en charge soit par le Ministère de la Famille, le Ministère de la Santé, la commune responsable « du domicile de secours » soit par d'autres établissements de bienfaisance.

La loi du 18 décembre 2009 a délégué l'organisation de l'aide sociale aux communes. C'est ainsi qu'au 1er janvier 2011, la majorité des communes se sont regroupées pour la mise en place d'un office social en vue d'assurer l'aide sociale au sein de leur secteur. Les dix communes du canton de Redange se sont regroupées pour former l'Office Social du canton de Redange (OS Care).

L'article 8 du règlement grand-ducal du 8 novembre 2010 définit les missions de l'Office Social : il s'agit entre autres d'expliquer au demandeur les droits auxquels il peut prétendre en vertu des lois et règlements en vigueur, d'indiquer les formalités à accomplir en rapport avec sa situation sociale et au besoin l'assister dans ses démarches, de s'assurer de l'affiliation du demandeur à la sécurité sociale et, le cas échéant, procéder à son affiliation.

Le travailleur social doit orienter le demandeur vers les services spécialisés les mieux adaptés à ses besoins, l'inciter à toutes les mesures permettant d'améliorer sa situation individuelle et l'accompagner jusqu'à la stabilisation de sa situation individuelle. Il doit 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.

Finalement, il s'agit d'évaluer avec le bénéficiaire de l'aide les objectifs atteints du plan d'intervention, de contrôler et de mettre à jour périodiquement les dossiers portant sur les aides, les prestations et les interventions et d'accepter dans la mesure du possible les tutelles prononcées par le juge des tutelles.

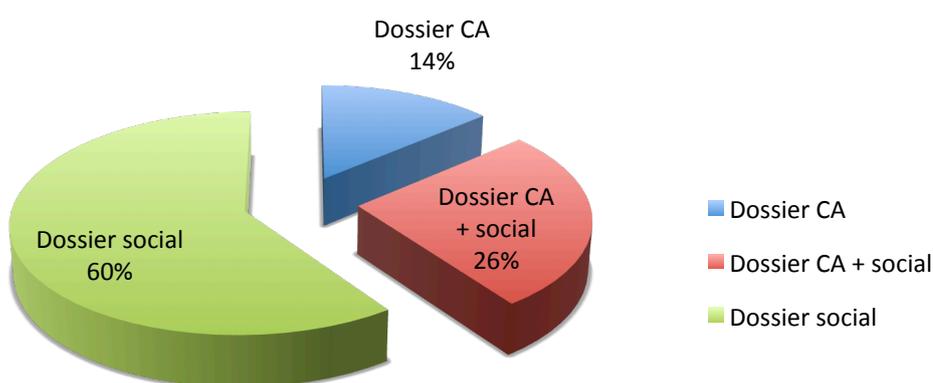
Il faut également assurer à titre d'avance ou de complément une aide financière ou matérielle, si les prestations fournies au titre de la législation luxembourgeoise ou étrangère ne couvrent pas en temps utile ou de manière suffisante les besoins constatés et retenus par l'enquête sociale et les données disponibles, de réaliser des enquêtes sociales et établir les diagnostics sociaux y relatifs et de veiller à la coordination et au bon déroulement des diverses interventions et démarches.

L'aide fournie par l'Office Social est dispensée sous différentes formes : écoute, information, orientation, conseil, assistance, guidance et accompagnement social à court, moyen et long terme.

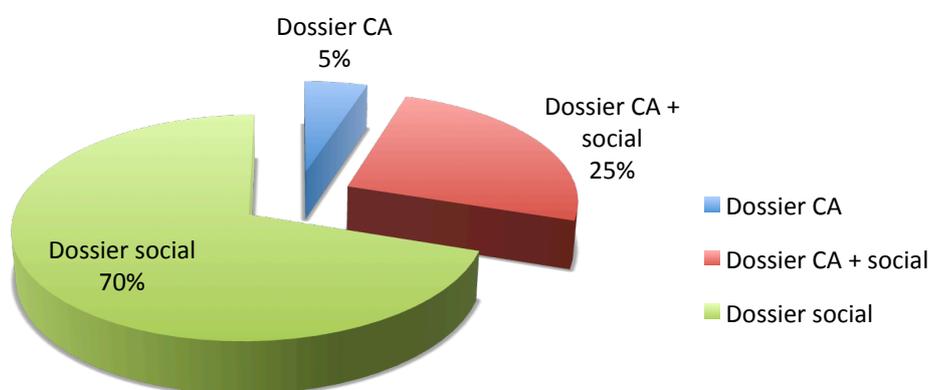
Les graphiques ci-dessous démontrent que 60 % des demandes en 2011 et 70% des demandes en 2012 auprès notre Office Social relèvent de l'information sur les droits sociaux, de l'écoute, de conseils et de guidances diverses sans aucune demande financière ou matérielle (dossier social). Tel que prévu par la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale, et notamment dans son article 10, il appartient au Conseil d'Administration de l'Office social de statuer sur les demandes de prestations et sur les restitutions. Autrement dit, toute demande d'aide assortie d'une demande d'aide financière doit être présentée au Conseil d'Administration pour décision (dossier CA + social).

De ces dossiers purement « financier », il y a lieu de remarquer que seulement 14% des dossiers introduits en 2011 et 5% en 2012 sont des demandes d'aide matérielle ou financière ponctuelle (dossier CA). Pour en moyenne 25% des dossiers en 2011 et 2012, il s'agit de dossiers où une demande d'aide financière était introduite et pour lesquelles un suivi social rapproché était également demandé.

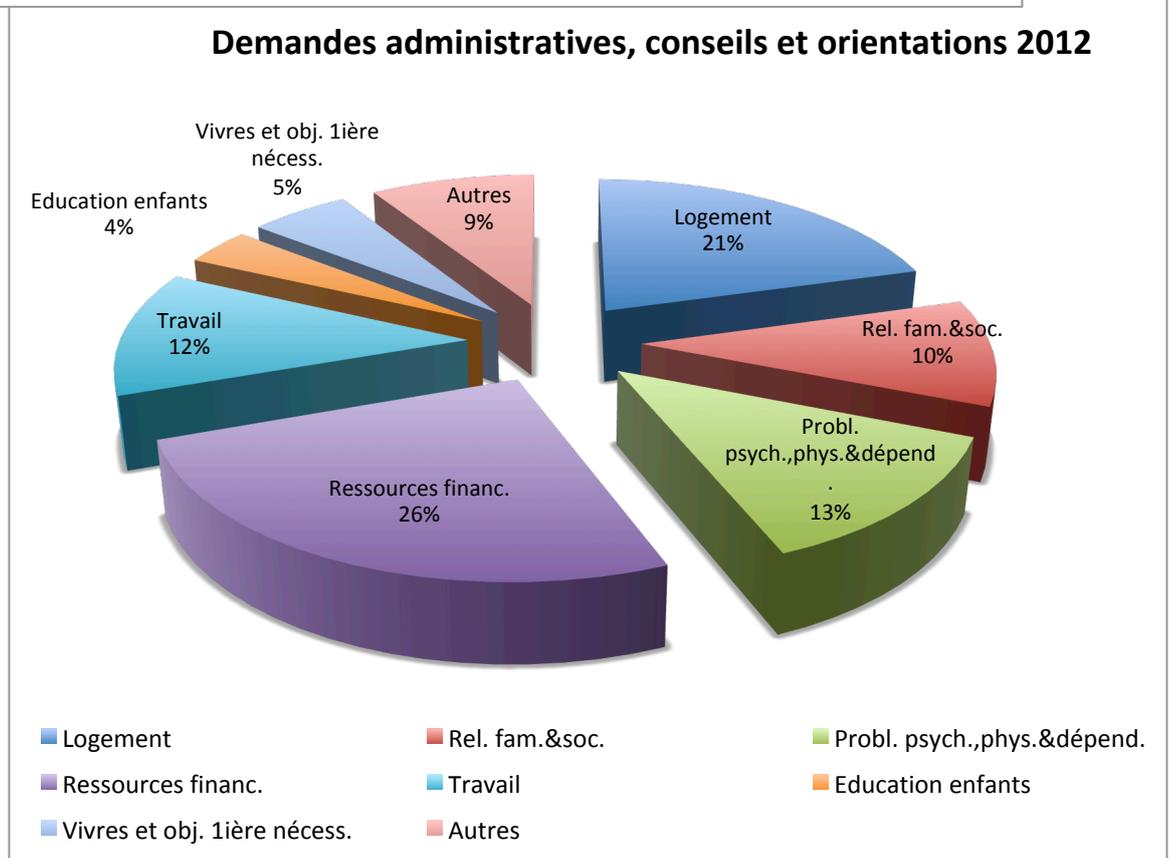
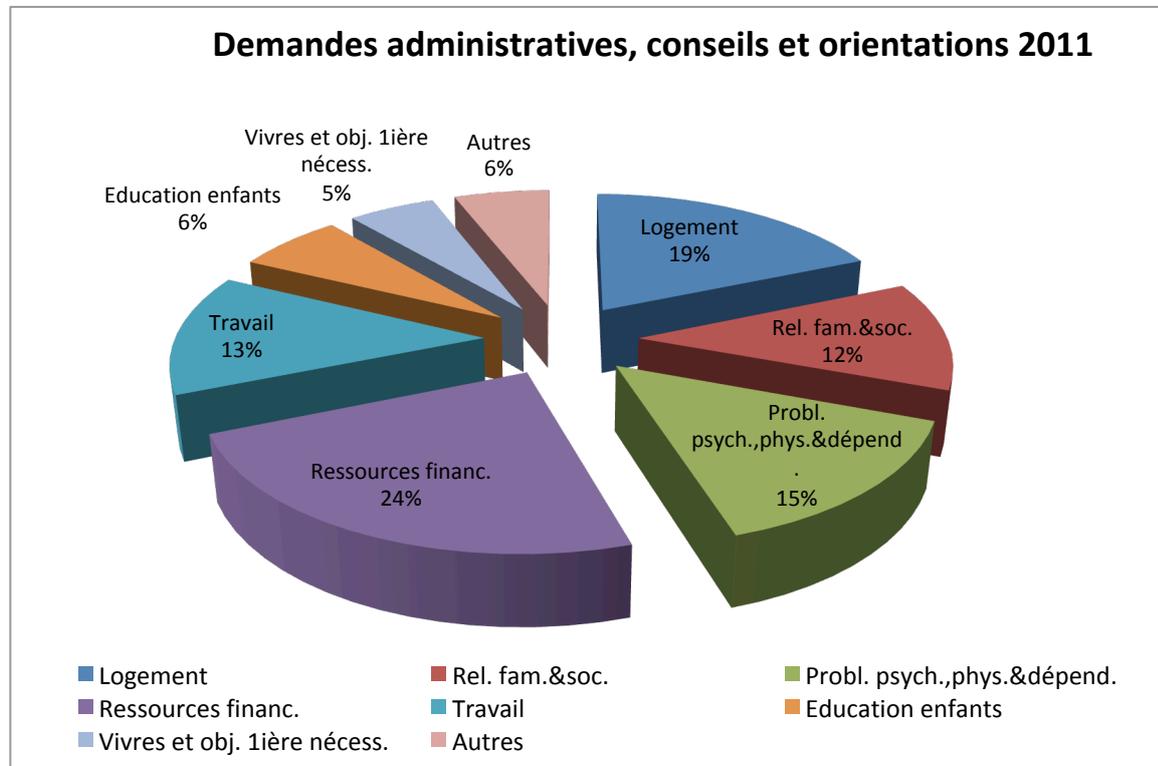
Dossiers introduits en 2011



Dossiers introduits en 2012



La majorité des demandes dites « dossier social » introduites relèvent donc de l'information sur les droits sociaux, de l'écoute, de conseils et de guidances diverses sans aucune demande financière ou matérielle. Ci-dessous les domaines les plus importants du conseil et de l'orientation.

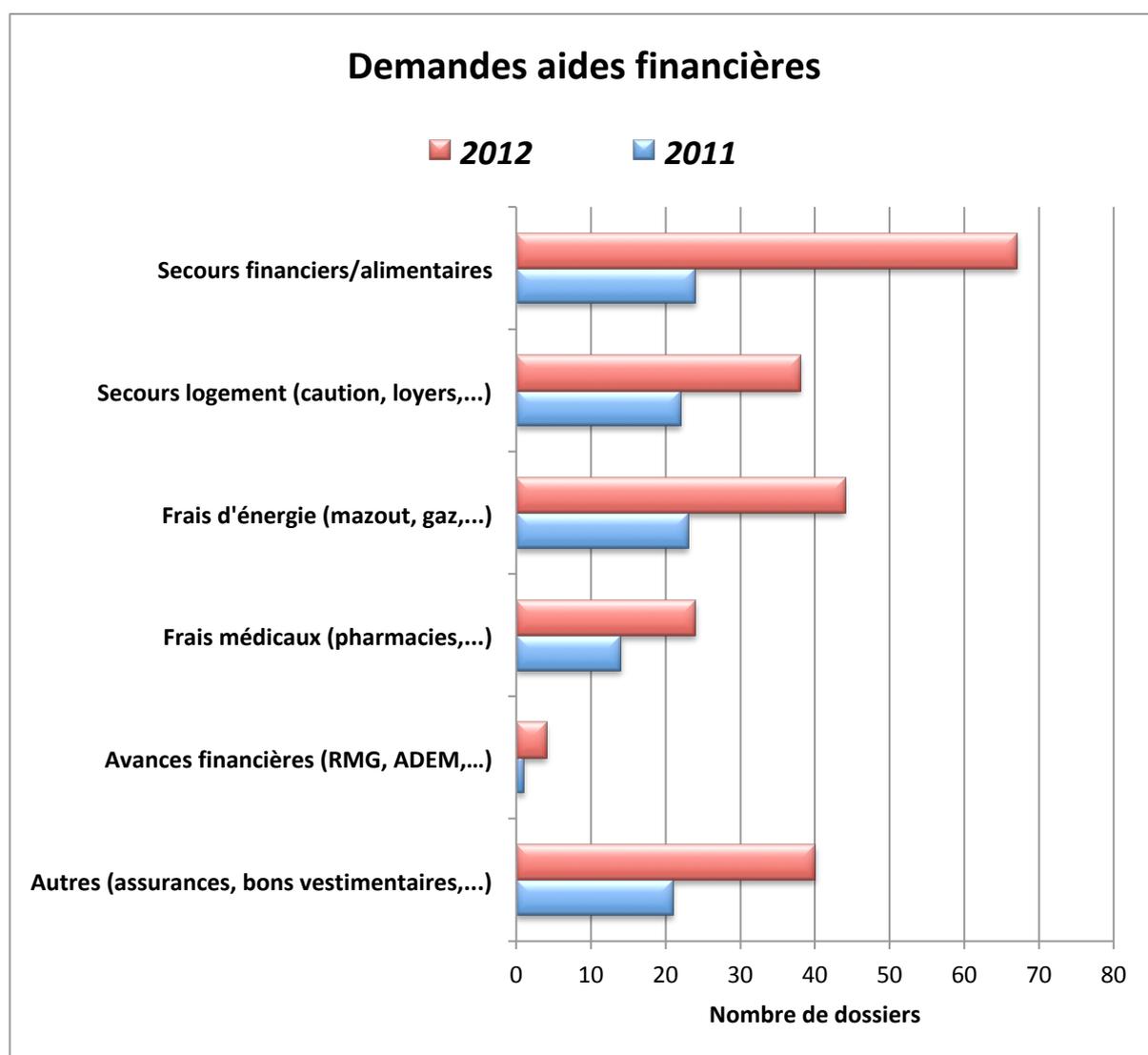


Parmi les demandes d'aide administrative, de conseil ou d'orientation introduites, on remarque une prépondérance pour les problèmes liés au logement et aux ressources financières, suivis des problèmes liés au travail, aux relations familiales et sociales et aux problèmes psychiques, physiques ou de dépendance.

En ce qui concerne les problèmes liés au logement, il s'agit pour la majorité des cas d'une perte de logement, d'un loyer trop élevé, de dépenses énergétiques importantes, d'insalubrité du logement ou tout simplement de la recherche d'un logement adéquat.

Pour les problèmes liés aux ressources financières, il s'agit très souvent de ressources financières insuffisantes, absentes ou d'une incapacité de gérer le budget disponible. Les situations de surendettement sont assez fréquentes et font objet d'une orientation vers les services spécialisés.

L'attribution d'une aide matérielle et/ou financière n'est possible que sous certaines conditions et selon les dispositions de la loi sur l'aide sociale. Le tableau ci-dessous reprend les différentes aides accordées par l'Office Social durant les années 2011 et 2012.



La grande majorité des aides matérielles ou financières accordées se concentrent dans les domaines suivants :

- Secours financiers : secours alimentaires, avances financières,...
- Frais d'énergie : factures d'électricité, de mazout de chauffage, de bois de chauffage,...
- Logement : prise en charge de loyer, de caution locative, de frais d'agence, de frais d'hébergement en urgence,...
- Soins médicaux et cotisations sociales : médecins, dentistes, frais d'hospitalisation, frais pharmaceutiques, cotisations assurance maladie volontaire, prothèses dentaires, lunettes,...

Pour tous ces domaines, on remarque une nette augmentation des secours octroyés durant l'année 2012. Cette augmentation s'explique notamment par la crise économique que nous traversons, l'augmentation du taux de chômage et l'augmentation du coût de la vie et des frais d'énergie. De l'ensemble des différentes interventions octroyées par l'Office Social durant cette période, il ressort deux grandes problématiques rencontrées par la plupart des personnes : l'aide au logement et l'aide alimentaire. Nous aborderons plus précisément ces deux problématiques dans les deux prochains chapitres.

Une démarche commune

Certes, les problèmes liés au logement et à l'aide alimentaire ne passent pas inaperçus au canton de Redange. Mais avant de demander la création d'une épicerie sociale, avant de se lancer dans des projets de logements sociaux, logement d'urgence ou autre, l'OS CARE avait décidé de procéder à une analyse approfondie de la situation existante dans la région concernée.

L'objectif de l'analyse était de réunir au maximum les informations disponibles afin de pouvoir présenter un état des lieux aussi complet que possible. A ces fins, l'OS CARE s'est assuré de la collaboration de la Ligue Médico-Sociale qui nous a soutenue dans notre démarche avec les données anonymes des demandeurs d'aides fréquentant les services de la Ligue à Redange.

Par cette approche méthodologique, les deux chapitres suivants, traitant les problèmes liés au logement et à l'aide alimentaire, donnent une image réaliste et complète de la situation actuelle dans les communes du canton de Redange.

Les problèmes liés au logement

La question de l'accès et du maintien au logement est d'actualité. Elle est au cœur des préoccupations des habitants et des gouvernements qui essaient de pallier les carences du marché. Que ce soit dans des pays dits « développés » ou en « développement », les travaux des économistes montrent que les mécanismes du marché ne peuvent satisfaire à eux seuls aux besoins de logement.

Au Luxembourg, le prix des logements ne cesse d'augmenter. Le prix du terrain est souvent équivalent à celui du bâti, voire plus élevé. Dans une telle situation, l'accès au logement pour tous (logement privé ou public, en location ou en accès à la propriété) ne peut se faire sans une intervention des pouvoirs publics. Cette intervention peut s'effectuer sous multiples formes : primes et aides étatiques, prêts à taux réduits ou encore plus récemment sous forme de subvention de loyer.

Malgré ces aides, les Offices Sociaux rencontrent de plus en plus de situations dans lesquelles des personnes vivent dans des conditions de logement indécentes, en occupant des logements insalubres et en payant des loyers exorbitants.

Les personnes à risque d'exclusion sociale liée au logement sont :

les familles monoparentales : il s'agit le plus souvent de femmes avec un ou plusieurs enfants qui, suite à une séparation ou un divorce, se retrouvent seules à assumer la charge financière liée au logement.

les familles nombreuses : elles nécessitent des logements spacieux mais très onéreux et souffrent pour la plupart de discrimination par rapport au nombre d'enfants.

les jeunes adultes : il s'agit de jeunes issus de milieux socio-économiques défavorisés et dont le niveau de formation est faible. La plupart ne sont pas en possession du diplôme de fin d'études. Ils sont souvent hébergés chez des proches (amis, connaissances, ...)

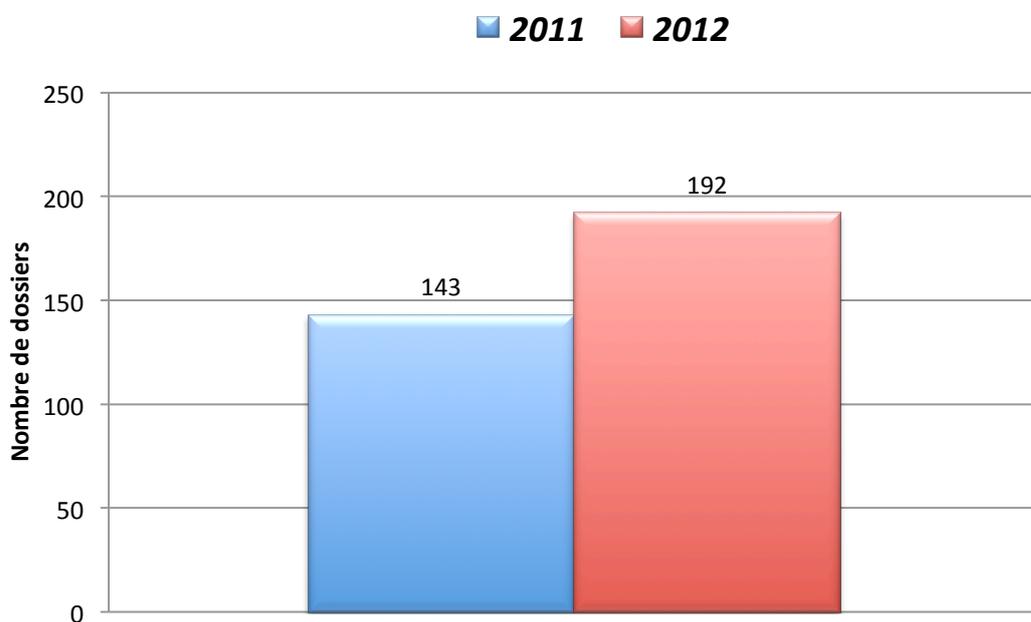
les bénéficiaires des prestations sociales : les personnes bénéficiaires du revenu minimum garanti et des prestations de chômage sont souvent victimes de discrimination et de stigmatisation.

La situation de logement au canton de Redange

L'Office Social a bénéficié de la collaboration de la Ligue Médico-Sociale (SAS,SRAS,SMS²) pour le recensement des problèmes liés au logement et les demandes y relatives. Au cours de l'année 2011, sur un total de 359 dossiers actifs, 143 présentaient des problèmes de logement. Pendant la période de janvier à septembre 2012 sur un total de 485 dossiers actifs, 192 présentaient des problèmes de logement.

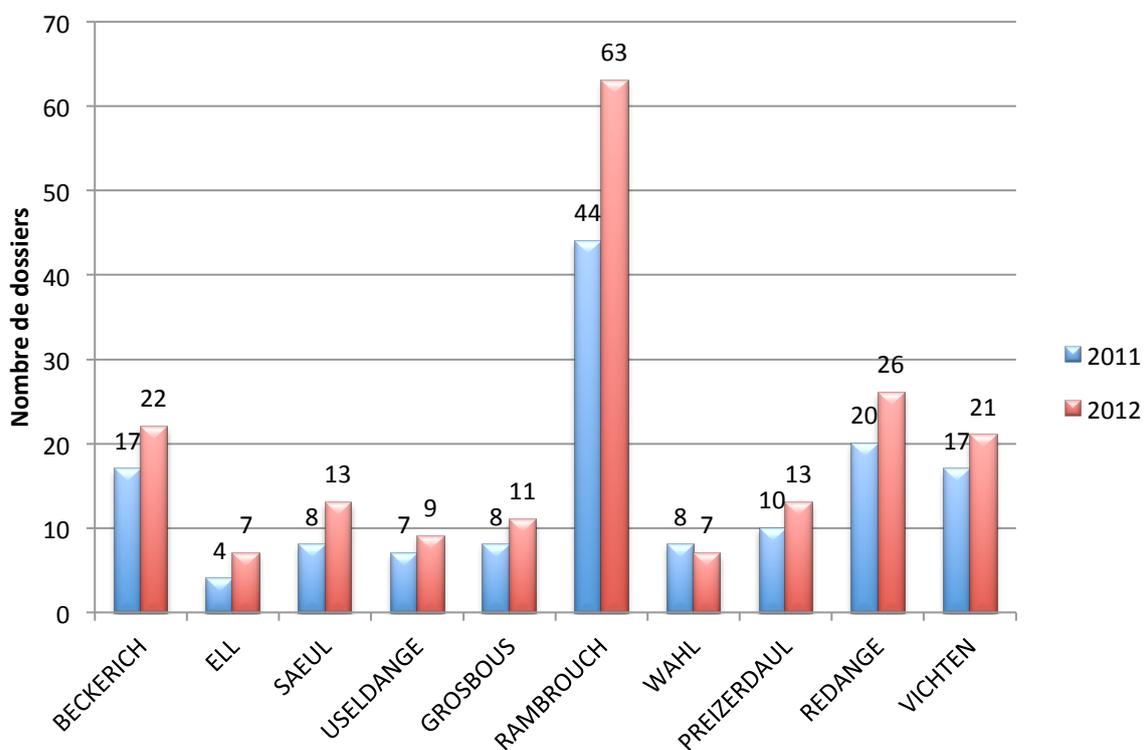
² SAS:Service d'accompagnement social SRAS: Service régional d'action sociale SMS: Service médico-scolaire

Problèmes de logement dans le Canton de Redange



Dans le tableau ci-dessus on remarque une nette progression des problèmes de logement dans le Canton de Redange d'une année à l'autre.

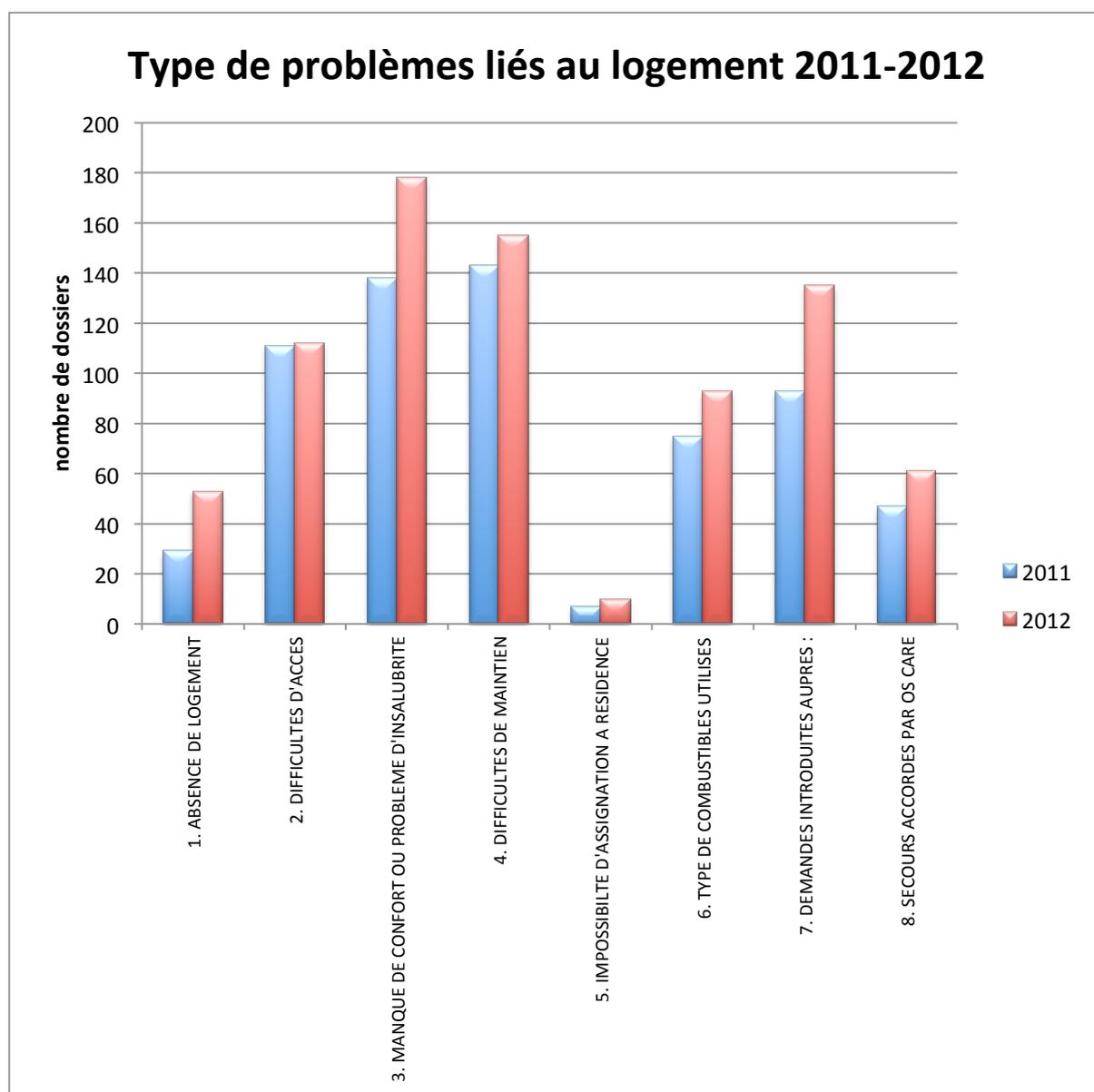
Problèmes de logement par commune 2011-2012



Les communes les plus touchées par la problématique liée au logement sont Rambrouch, Redange, Beckerich et Vichten.

Il y a lieu de noter entre autres comme éléments d'explication :

- la présence d'immeubles loués à bas prix et souvent à la limite de l'insalubrité ;
- le nombre de cafés, restaurants qui louent des logements pour la plupart inadaptés à l'accueil de familles ;
- le flux migratoire de personnes issues de milieux socio-économiques défavorisés ;
- le nombre de divorces, séparations.

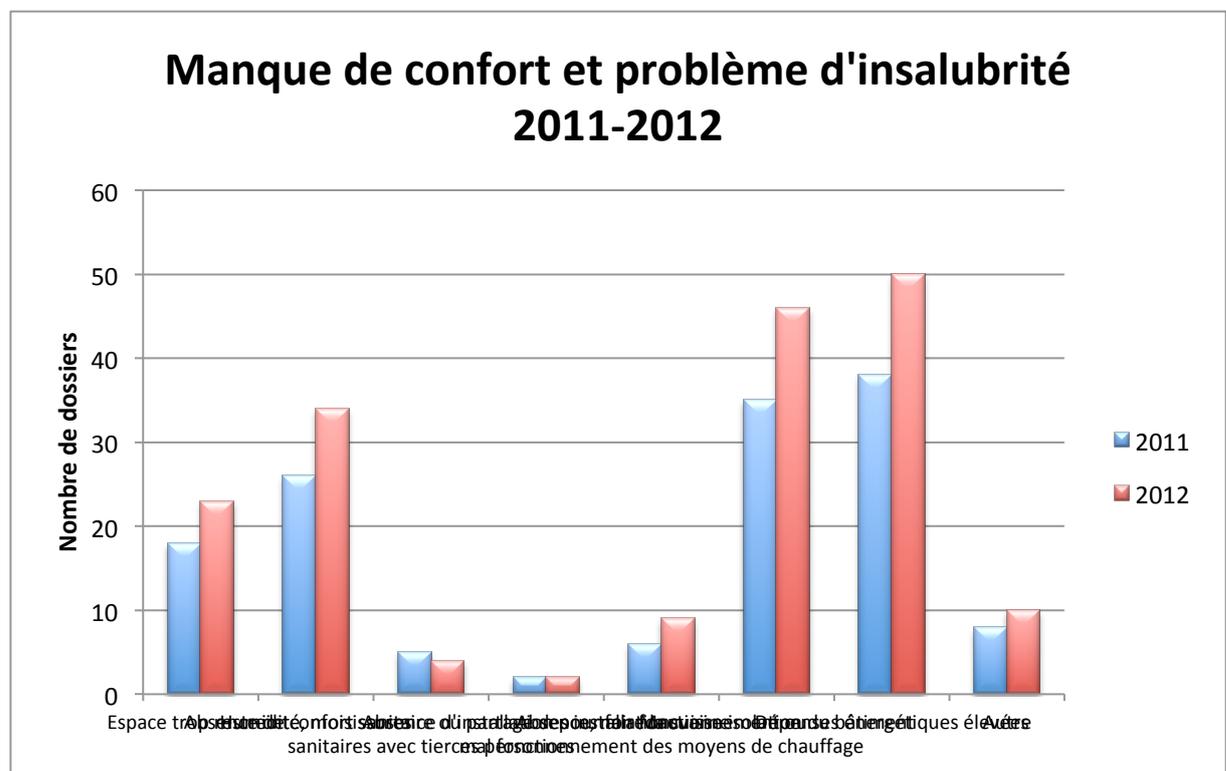


Dans un dossier, plusieurs problèmes liés au logement peuvent apparaître.

Il s'agit de logements présentant les problématiques suivantes (classées par ordre décroissant):

1. Manque de Confort ou Problème d'insalubrité

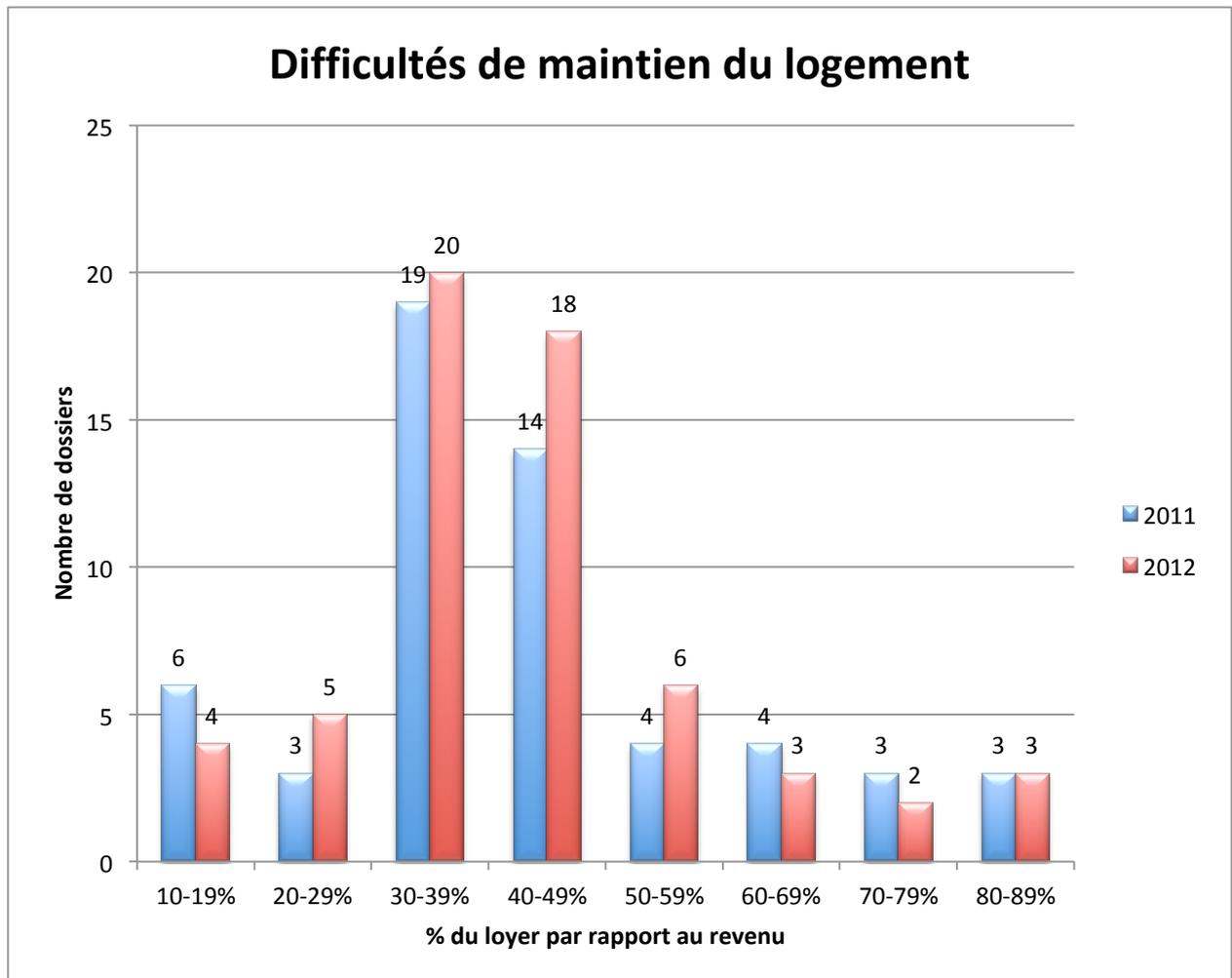
- Absence ou mauvais fonctionnement des moyens de chauffage
- Absence de sanitaires ou sanitaires en commun avec des tierces personnes
- Dépenses énergétiques élevées
- Mauvaise isolation du bâtiment
- Présence d'humidité et de moisissures
- Espace exigu



On constate que les problèmes les plus présents sont surtout une mauvaise isolation des bâtiments et les dépenses énergétiques y afférentes, ainsi qu'un espace trop restreint par rapport aux personnes qui occupent le logement. A tout ceci s'ajoutent des problèmes de moisissures et d'humidité, certainement un des effets secondaires de la mauvaise isolation.

2. Difficultés de maintien

- Les loyers élevés par rapport aux revenus des ménages ;
- La résiliation du contrat de bail pour différentes raisons (motifs graves, besoins personnels, déguerpissements, vente ou fin du contrat de bail) ;
- Le divorce suivi d'une liquidation de biens (vente).

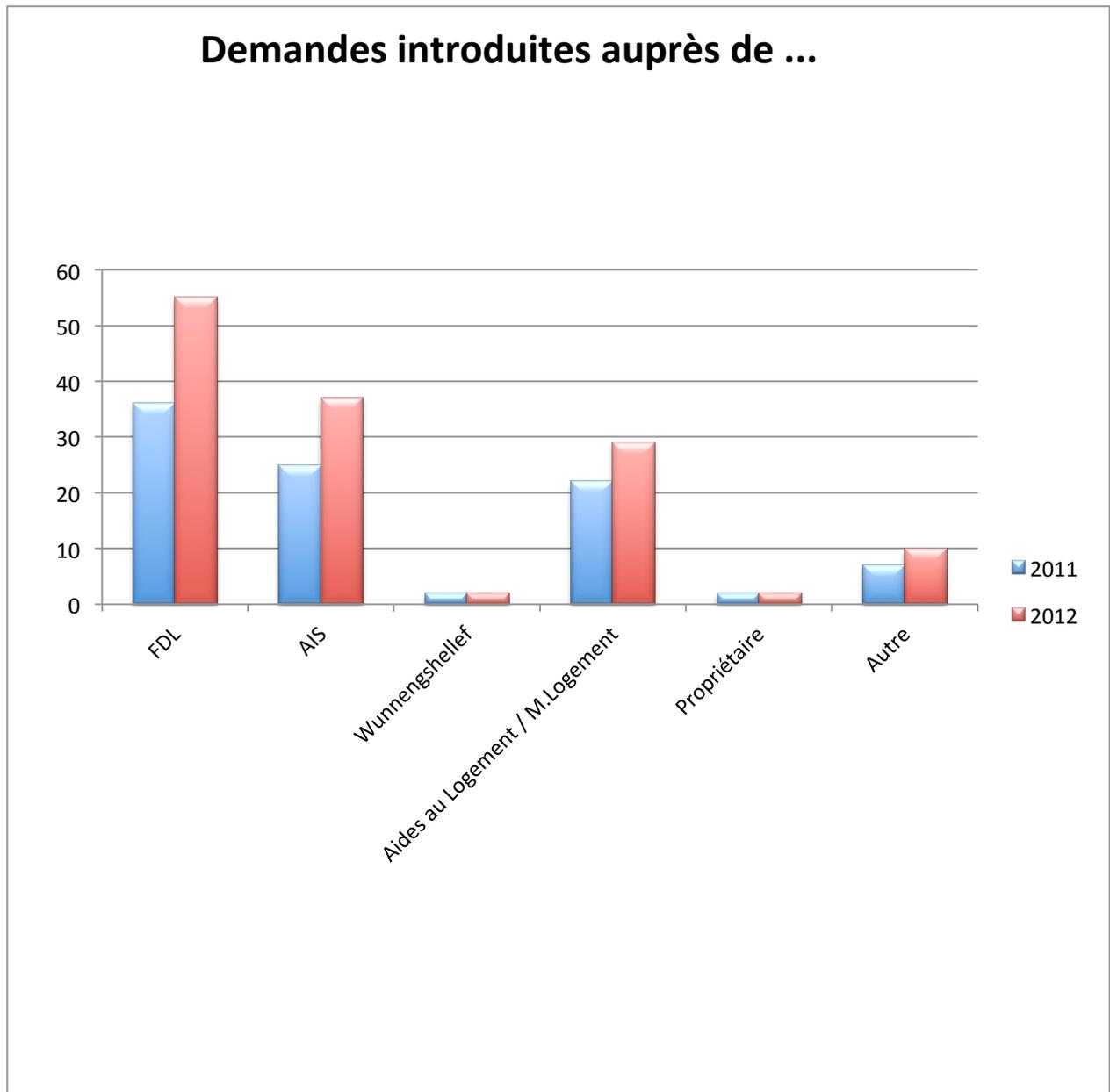


Le graphique ci-dessus souligne l'ampleur du problème des loyers élevés par rapport aux revenus du ménage. La majorité des demandeurs d'aide paye un loyer qui se situe entre 30% et 49% du revenu total du ménage.

Pour un peu plus que 20% des demandeurs, ce montant se situe même entre 50% et 89% du revenu disponible. Ceci est un des facteurs de risque de surendettement pour les familles concernées.

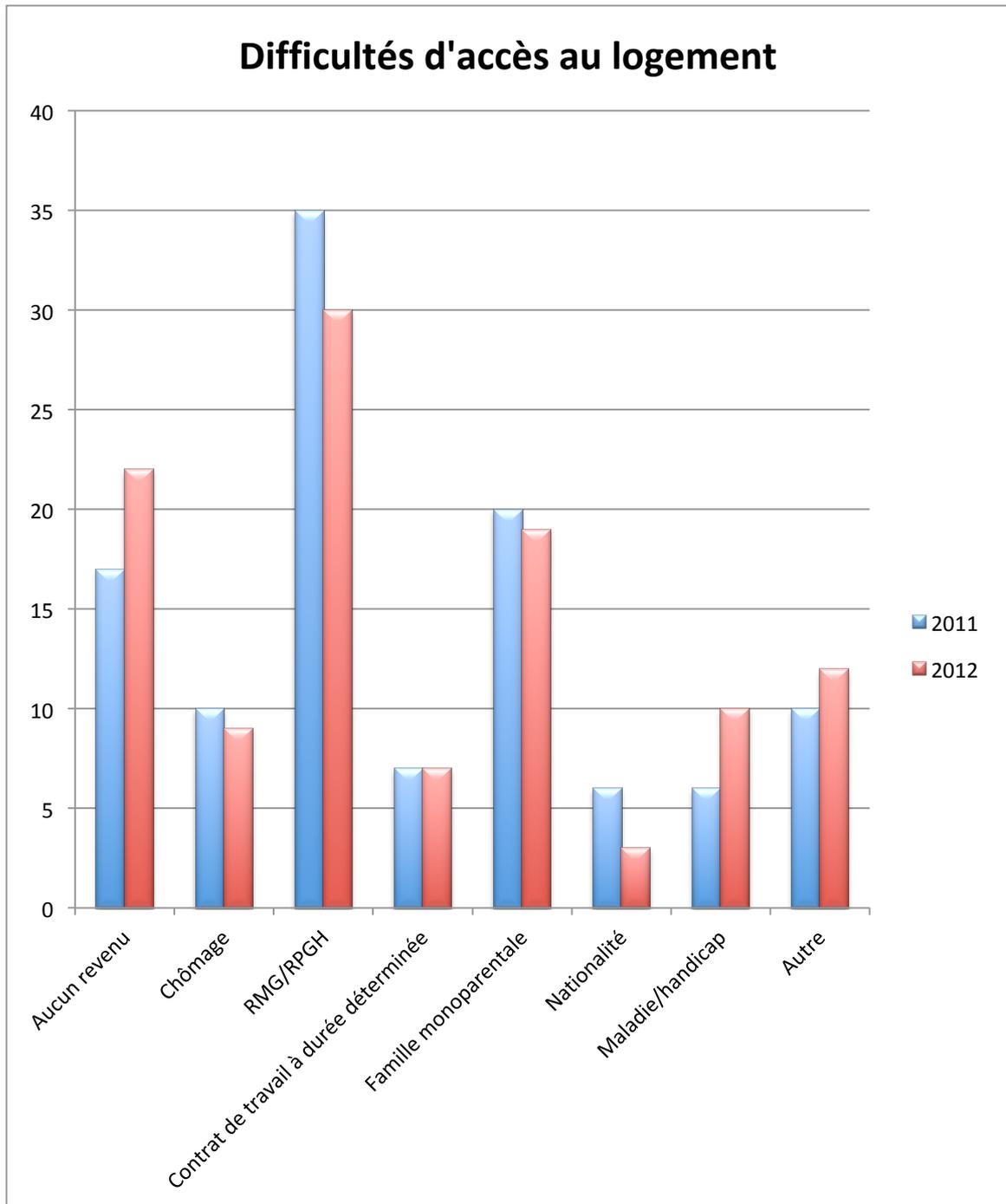
3. Les demandes introduites auprès des organisations suivantes :

- Fonds pour le Développement du Logement et de l'Habitat ;
- Agence Immobilière Sociale ;
- Wunnegshëllef ;
- Aides au Logement
- ...

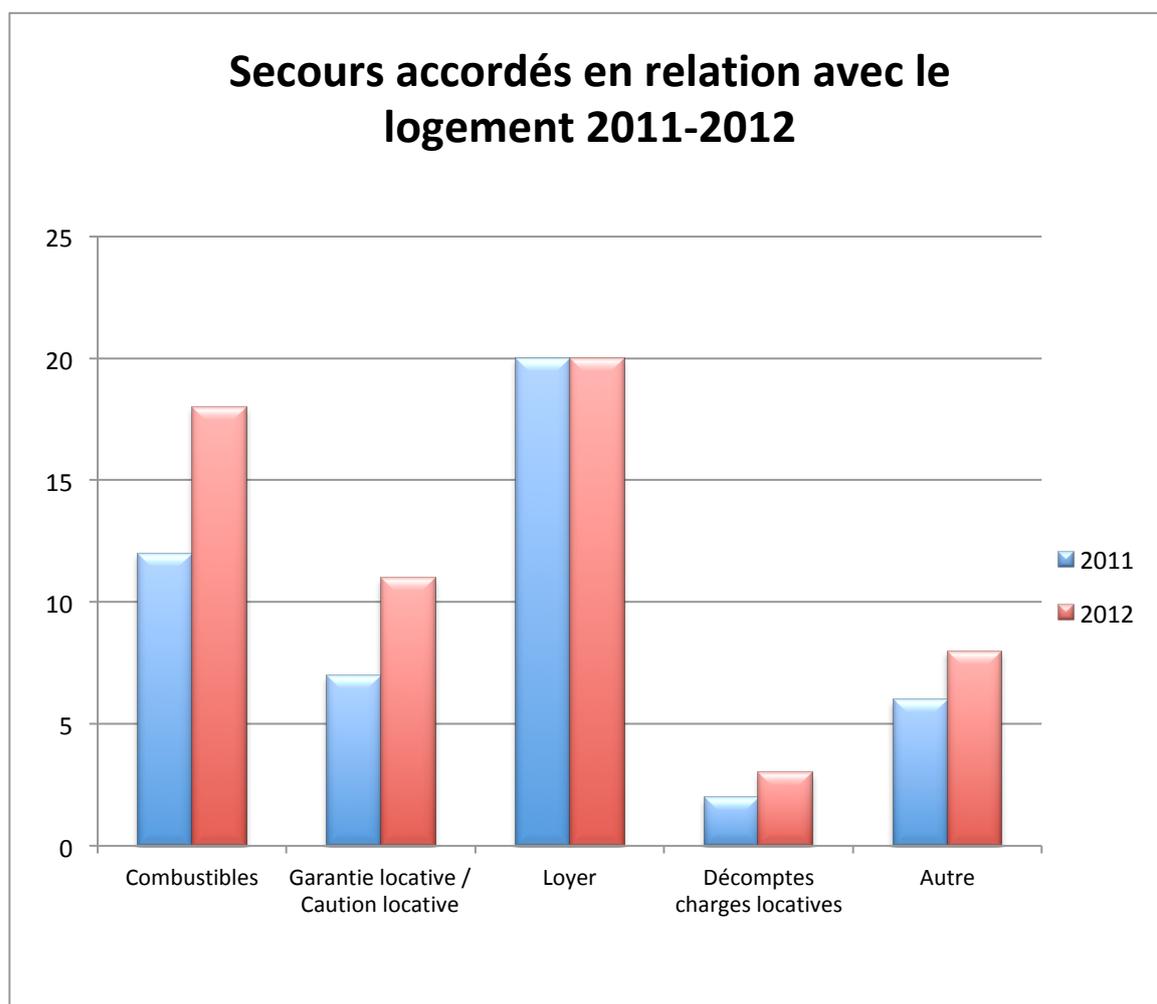


4. Difficultés d'accès :

Il s'agit de personnes disposant de faibles ressources financières telles que les bénéficiaires des prestations sociales, les familles monoparentales, les personnes sans revenu, etc...



Le tableau ci-dessous représente les principales dépenses effectuées (secours/avances accordés) par l'OS CARE au cours des deux dernières années :



La charge financière liée au loyer varie majoritairement entre 30% et 49% des revenus des ménages. Le coût du loyer représente une charge conséquente sur le budget mensuel des ménages.

La caution locative : l'attribution de la garantie locative étatique est liée entre autres à la condition que le loyer ne peut dépasser le tiers du revenu du ménage. Ainsi les personnes à faibles ressources financières n'ont souvent aucune chance d'accéder à un logement par le biais de cette aide au libre marché de l'habitat. Ces ménages s'adressent pour la plupart à l'Office Social pour bénéficier d'une aide dans la prise en charge d'une caution locative.

Les frais énergétiques : la part du budget mensuel croissant, consacré aux frais énergétiques, est une conséquence directe de la forte hausse du prix de l'énergie. Les personnes socialement défavorisées occupent souvent des logements très précaires et à forte consommation énergétique (mazout, électricité).

Le logement d'urgence

L'article 7 de la loi énumère les missions de l'Office Social et précise que « *Pour autant que de besoin, il (l'office) accorde des aides matérielles sous la forme la plus appropriée et il pourvoit à la mise à disposition d'un hébergement d'urgence* ».

Au cours des deux dernières années, l'Office Social a dû faire face à 15 mesures de déguerpissement. Le relogement de ces personnes s'est avéré extrêmement difficile en raison de l'absence de logements d'urgence dans le canton.

Ainsi, dans ce type de situation, l'Office Social doit souvent faire appel aux foyers d'urgence. Or, ceux-ci ne sont pas adaptés à l'accueil de familles ayant des enfants à charge. A défaut d'alternatives, certaines personnes sont hébergées auprès de proches, dans des auberges de jeunesse, hôtels ou chambres de café.

Collaboration de l'Office Social avec les services logement du Canton de Redange

Le service « Energiateelier » est un atout important dans l'amélioration des conditions de logement. Il s'agit d'un service qui propose une analyse énergétique des logements et qui donne des conseils en matière d'économie d'énergie.

L'Office Social travaille en étroite collaboration avec l'Agence Immobilière Sociale dans le cadre du suivi de locataires bénéficiant d'un logement à coût modéré. Les communes sont des partenaires indispensables pour toutes les questions relatives au logement ainsi que pour la mise à disposition de logements sociaux.

Quelques instruments et alternatives contre la pénurie de logement à prix abordable

Création d'une agence immobilière régionale/cantonale/communale

La mise à disposition de logements à bas prix dans le canton pourrait être réalisée, soit par la création d'une agence immobilière régionale/cantonale/communale, soit par une collaboration étroite avec l'agence immobilière sociale. Elle permettrait ainsi à des personnes résidentes d'accéder plus facilement à un logement adapté à leurs ressources financières sans devoir changer de région.

Création d'une commission de contrôle « chambres meublées »

Dans la plupart des régions du pays ainsi que dans le Canton de Redange, on retrouve des établissements proposant des chambres meublées qui ne correspondent pas toujours aux critères d'hygiène, d'espace et de salubrité tels que définis par le règlement grand-ducal du 25 février 1979.

Afin de garantir la mise en conformité de ces logements, certains offices sociaux (p.ex :Nordstad ; Resonord...) en collaboration avec divers partenaires (des responsables communaux, l'inspection sanitaire, le commissariat de proximité etc...) entament des actions de contrôle pour lutter contre le surpeuplement et les conditions précaires de ces établissements.

Le but principal étant que, grâce à l'intervention de cette commission, les établissements remettent ces logements en conformité en respectant la dignité humaine. Afin de favoriser encore davantage l'amélioration du confort des chambres meublées et d'inciter les exploitants, respectivement propriétaires, à effectuer des adaptations ou rénovations, un label particulier pourrait être développé suivant le modèle existant de la Ville de Luxembourg. Le label peut être distribué aux immeubles contrôlés et certifiera non seulement la conformité des chambres meublées de l'immeuble en question, mais également le degré de confort de celles-ci, symbolisé par des clés, allant de une à 4 clés.

La location de logements vides

La location par les communes de logements inoccupés et remis en location à coût modéré à des personnes socialement défavorisées tel que déjà appliquée par exemple par la Commune de Diekirch.

Le pacte logement

La loi sur le pacte logement permet aux communes adhérentes de bénéficier de subventions de l'Etat dans la construction de logements à coût modéré ou d'appliquer une taxe sur les logements et terrains libres.

La subvention de loyer

Grâce au bénéfice d'une subvention de loyer, des personnes socialement défavorisées pourront diminuer leur charge financière liée au logement.

Housing First

Le principe du système nord-américain « Housing First » « le logement d'abord » fait partie de la stratégie nationale de lutte contre le sans-abrisme et l'exclusion liée au logement élaborée par le Ministère de la Famille et de l'Intégration pour 2013-2020.

L'expression « personne sans-abri » vise, au sens strict, les personnes qui ne disposent d'aucun abri. Ceci ne représente qu'une part réduite des personnes souffrant d'absence de chez-soi. Une définition plus large pourrait inclure toutes les personnes en logement inadéquat ou risquant de perdre leur chez-soi.

L'aide alimentaire

Alors que 89 millions de tonnes de produits alimentaires, soit 180 kg/personne, sont jetées annuellement dans les pays de l'Union Européenne, de nombreuses personnes n'ont pas les moyens financiers nécessaires pour subvenir à leurs besoins alimentaires et d'hygiène. Au Luxembourg, en 2011, 83 400 personnes étaient en situation de risque de pauvreté et n'avaient pas accès à tout moment à une nourriture de qualité et en quantité suffisante.

L'aide alimentaire est une des formes de l'aide matérielle, parmi la catégorie des aides sociales possibles. Elle fait partie des nombreuses missions de l'Office social et s'inscrit dans le cadre de la lutte contre l'exclusion sociale. Cette forme d'aide sociale n'est pas une offre nouvelle des services sociaux, mais les travailleurs sociaux sont confrontés actuellement à une demande croissante. Il s'en suit que l'attribution de colis alimentaires ou de secours financiers pour produits alimentaires et d'hygiène, la fréquentation importante des restaurants sociaux par des personnes socialement défavorisées et l'implantation d'épicerie sociales ne cessent d'augmenter.

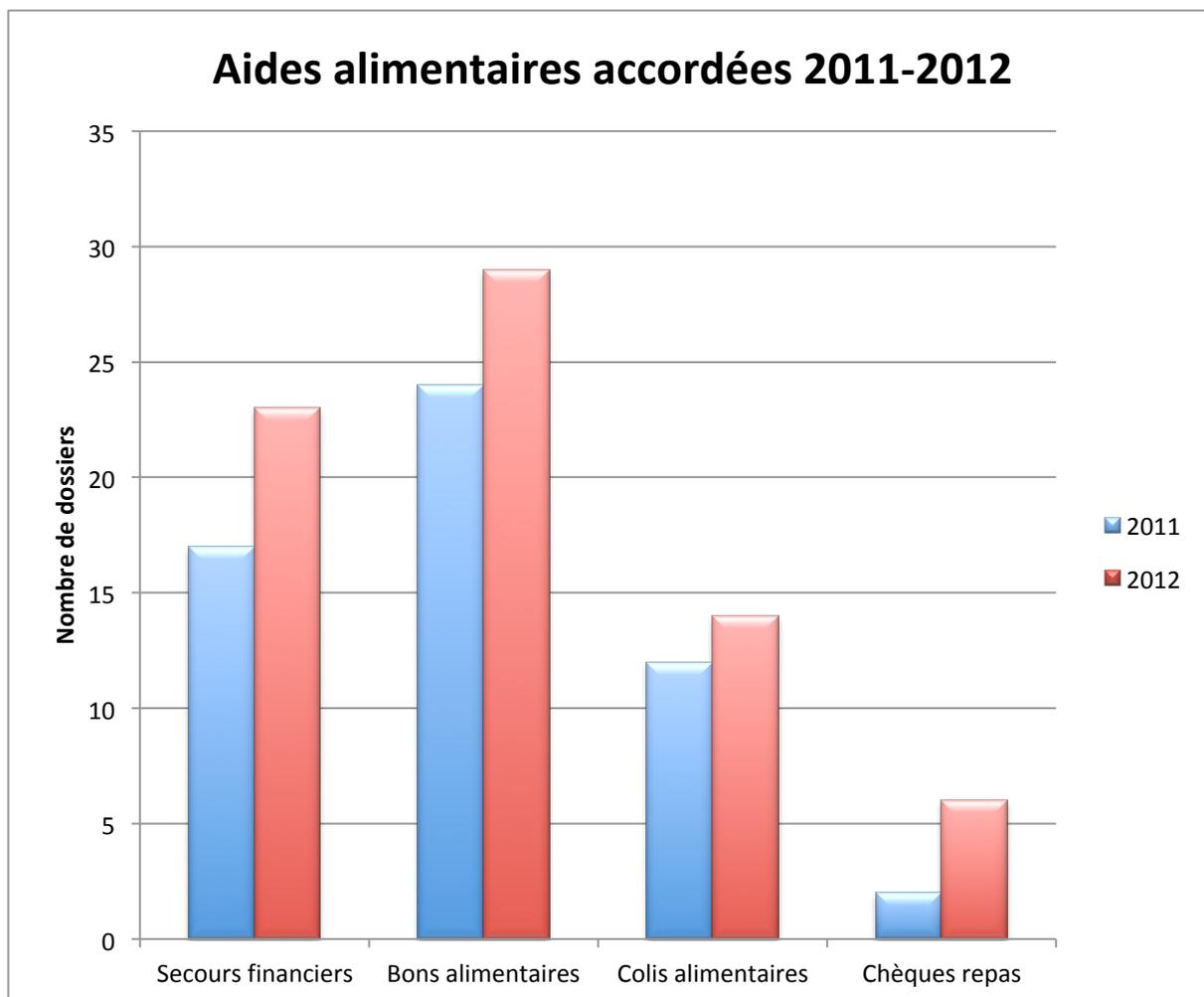
L'aide alimentaire est étroitement liée à d'autres problématiques sociales, responsables de la précarité croissante : les loyers élevés, le chômage, l'augmentation du coût des produits alimentaires et du mazout, le surendettement, les difficultés d'accès aux droits sociaux, les familles monoparentales, les migrations des personnes sans permis de séjour légal, etc. ...

L'aide alimentaire existe sous plusieurs formes :

- *Epicerie sociale/Cent Buttek* : la personne nécessiteuse peut acheter à prix réduit des produits de qualité dans un magasin similaire à l'épicerie traditionnelle.
- *Le colis alimentaire* : il s'agit d'un colis contenant des vivres alimentaires, distribué gratuitement par la banque alimentaire.
- *Le restaurant social* : on sert un plat du jour à prix réduit.
- *Les bons alimentaires* : l'ayant-droit effectue ses achats dans un supermarché acceptant ces bons.
- *Les secours financiers pour produits alimentaires et d'hygiène* : le service social verse, soit un montant x sur le compte bancaire de l'attributaire, soit donne de l'argent en mains propres.

Et au canton de Redange ?

En absence d'une épicerie sociale, d'un restaurant social et de la possibilité de distribuer des colis alimentaires, l'Office social CARE accorde, soit des secours financiers en vue de l'achat de produits alimentaires, d'hygiène et ménagers, soit des bons alimentaires. Les services de la Ligue Médico-Sociale peuvent attribuer en plus, des tickets repas et des colis alimentaires.



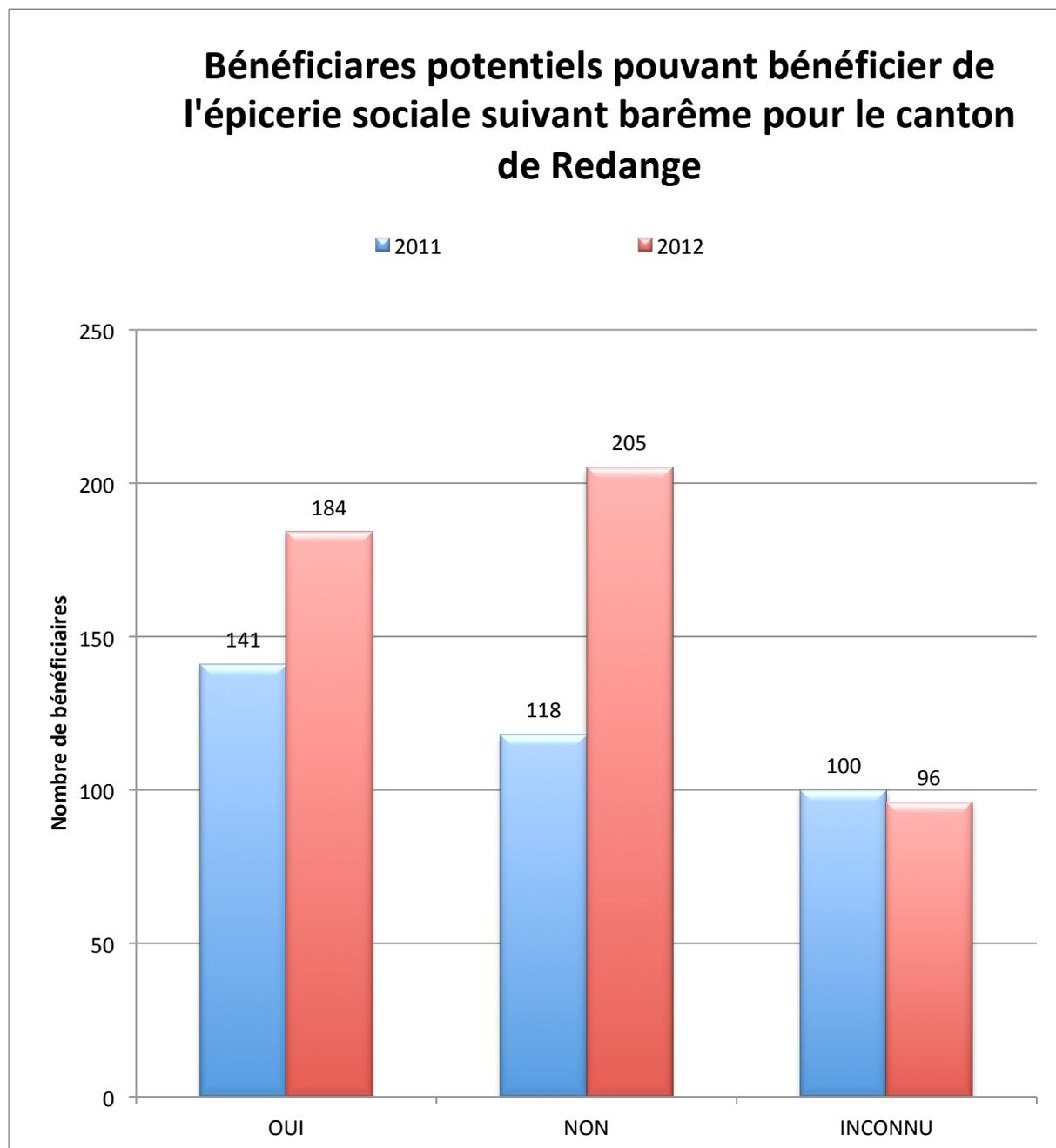
La majorité des aides alimentaires est distribuée sous forme de bons alimentaires et de secours financiers. En considérant l'ensemble des dossiers suivis par les services de la Ligue médico-sociale (Service d'accompagnement social, Service médico-scolaire, Service régional d'action sociale) et par l'Office social CARE, l'aide alimentaire constitue une aide sociale non négligeable : ainsi en 2011, des aides alimentaires ont été accordées dans 44 sur 359 dossiers actifs pour un montant de 18 000 €.

Durant la période de janvier à septembre 2012, des aides alimentaires ont été accordées dans 55 sur 485 dossiers actifs pour un montant de 21 000€ et ce pour une période de 9 mois !

Comme indiqué dans le chapitre « Démarche commune », l'Office Social CARE et la Ligue Médico-Sociale ont aussi recensé les bénéficiaires potentiels du canton de Redange qui auraient un droit d'accès à une épicerie sociale, suivant le barème appliqué dans les épiceries sociales de la Caritas et de la Croix-Rouge Luxembourgeoise.

En effet, seules les personnes dont le besoin a été constaté objectivement par l'Office social ou un service social agréé sont autorisées à faire leurs achats dans une épicerie sociale, moyennant une carte d'accès personnelle.

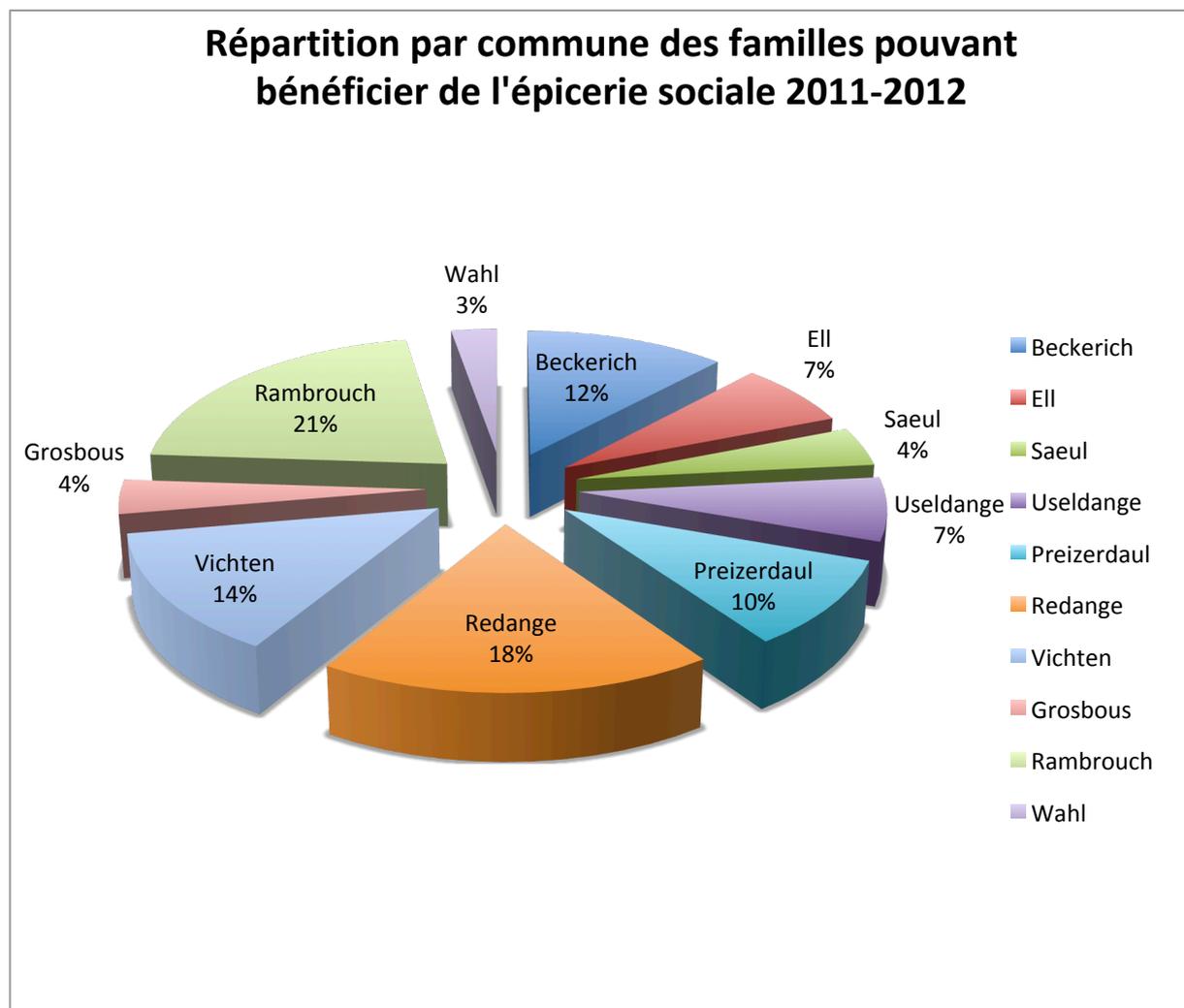
Ainsi, cette forme d'aide alimentaire aurait pu être attribuée dans 141 sur 359 dossiers actifs en 2011 et dans 184 sur 485 dossiers actifs pendant la période de janvier à septembre 2012 !



Le ménage qui se situe - pour la partie de son budget qui lui reste à vivre - en dessous des montants indiqués dans le tableau est admissible à l'épicerie sociale. L'hypothèse de base consiste à dire que 400€/mois constituent le minimum nécessaire pour les frais d'alimentation et les produits ménagers courants. »³

| | | | | | |
|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 5 | 1 000€ | 1 200€ | 1 400€ | 1 600€ | 1 800€ |
| 4 | 880€ | 1 080€ | 1 280€ | 1 480€ | 1 680€ |
| 3 | 760€ | 960€ | 1 160€ | 1 360€ | 1 560€ |
| 2 | 640€ | 840€ | 1 040€ | 1 240€ | 1 440€ |
| 1 | 520€ | 720€ | 920€ | 1 120€ | 1 320€ |
| 0 | 400€ | 600€ | 800€ | 1 000€ | 1 200€ |
| E/A ⁴ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Le nombre de bénéficiaires potentiels par commune ne varie pas sensiblement de 2011 à 2012.



³ Caritas et Croix-Rouge Buttek, critères d'accès aux épiceries sociales, 09.11.2009

⁴ E/A signifie que les adultes sont situés sur l'axe horizontal et les enfants sur l'axe vertical

L'aide alimentaire est-elle nécessaire ?

L'aide alimentaire est certes un des outils de l'aide sociale, mais ne devrait se limiter qu'à un coup de pouce pendant une période difficile. Or, pour de nombreuses personnes, l'accès aux aides alimentaires doit être répétitif et souvent illimité, car leur situation sociale ne peut évoluer favorablement. Cette forme d'aide sociale reste donc étroitement liée à un accompagnement social à court, moyen ou long terme.

L'attribution des aides alimentaires est fortement contestée par de nombreux travailleurs sociaux. Certains considèrent les aides alimentaires comme un retour déguisé vers l'assistanat. Elles renforceraient l'injustice sociale, ne respecteraient pas toujours la dignité humaine et le bénéficiaire perdrait la notion du coût réel des produits alimentaires.

Toutefois, il faut remarquer que l'aide alimentaire, par exemple sous forme d'une épicerie sociale, est souvent le premier contact de la personne avec un service social. Le suivi social peut contribuer à une amélioration de la situation des intéressés et favoriser leur insertion sociale. L'aide alimentaire est nécessaire, mais doit rester provisoire. Elle peut pallier à la pauvreté à un certain moment, mais ne peut pas en résoudre les causes. En effet, idéalement elle ne devrait pas exister.

La responsabilité de la politique et de la société dans le combat contre la pauvreté est sollicitée.

Des alternatives pour le Canton de Redange?

Les potagers collectifs municipaux ? Des cartes bancaires alimentaires établies par l'Office social ? Recherche de synergies avec des épiceries avoisinantes ? Ou une épicerie sociale pour le Canton de Redange ?

Pour faire fonctionner une épicerie sociale dans une région donnée, il faut entre autres avoir un nombre d'environ 60 familles bénéficiaires par mois. Une bonne accessibilité de l'épicerie sociale par les moyens de transports en commun doit être garantie.

Alors que le taux des bénéficiaires potentiels serait largement atteint, les possibilités d'accès via les transports en commun s'avèrent plus difficiles. Tout dépendra du lieu d'implantation de cette épicerie sociale.

En attendant de trouver une solution la mieux adaptée possible au Canton de Redange, ne serait-il pas opportun :

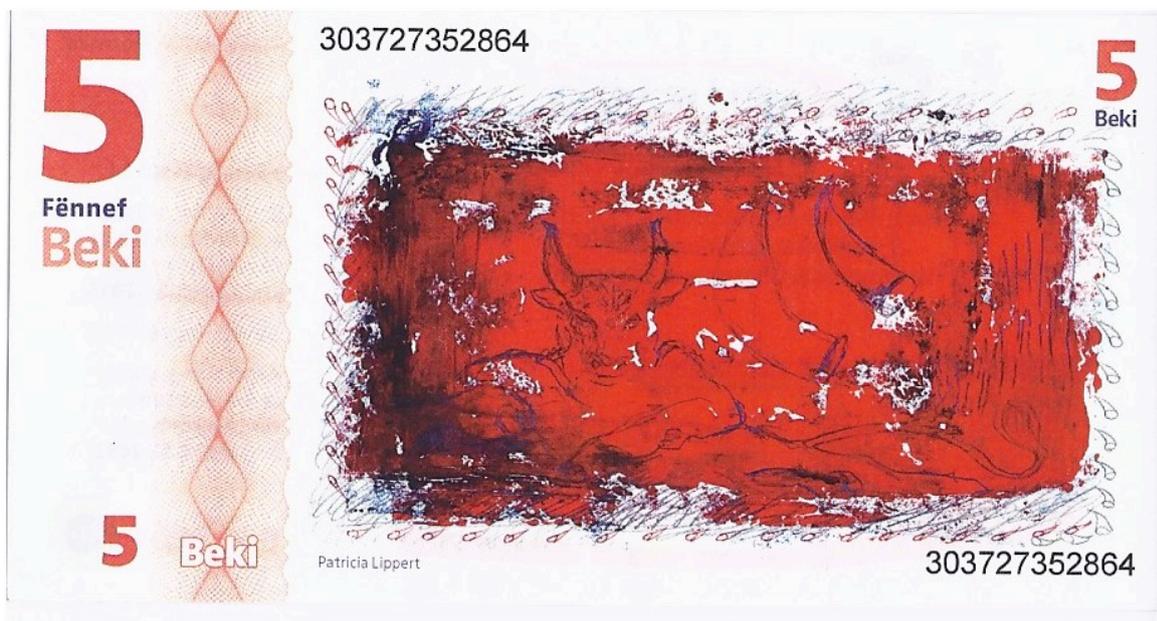
- de trouver des synergies avec les épiceries sociales des cantons voisins, telles que les épiceries de Mersch, Wiltz, Diekirch ou Ettelbruck ?
- de favoriser le travail en réseau avec la Ligue médico-sociale concernant entre autres la distribution de colis alimentaires ?

Une utopie est utopique... jusqu'à ce qu'elle soit réalisée – le BEKI

Un groupe de travail de l'association „De Kär“ s'est impliqué un an et demi dans le projet LEADER: „Monnaie régionale comme facteur de développement“. Ce qui semblait être utopique au début, s'est transformé en projet concret. Le 5 janvier 2013, le Beki fut inauguré en présence du Ministre de l'Agriculture, de la Viticulture et du Développement rural, Romain Schneider.

Selon le Ministre, le Beki serait un parfait exemple d'économie solidaire. Une monnaie qui, soutient le commerce et la vie sociale du canton.

Prochainement, le Conseil d'Administration de l'OS CARE se prononcera sur l'adhésion de l'Office social à l'asbl De Kär afin de devenir aussi un acteur actif dans ce domaine de l'économie solidaire. Et pourquoi ne pas distribuer une part des aides financières en BEKI suivant la maxime : le canton fait quelque chose pour vous, faites aussi quelque chose pour le canton!



Conclusions et défis

Durant les années 2011 et 2012, l'OS CARE a pu venir en aide à 470 ménages. 300 situations sont traitées en moyenne par année, correspondant à environ 800 personnes sur une population de 16.000 habitants du canton de Redange. Ceci représente approximativement 5% de la population. Ces ménages sont souvent menacés ou touchés par l'exclusion sociale. Ainsi, un des défis majeurs pour les années à venir est la participation à la construction d'une société prônant l'inclusion sociale.

Le terme de l'inclusion sociale est d'un usage assez récent – jusqu'à aujourd'hui on parlait plutôt de l'exclusion sociale. En effet, l'inclusion est un concept qui se définit d'abord par ce contre quoi il entend lutter.

Pour rappel, l'exclusion sociale est le fait pour un individu de voir les liens sociaux - qui le rattachent à la société et aux autres - se rompre. C'est une forme de fracture sociale, voire de déchirement du tissu social. C'est une situation de mise à l'écart de la société qui entraîne une non-participation à celle-ci.

En parlant de l'inclusion sociale, on peut, dans un premier temps, la mesurer selon quatre dimensions de participation à la société:

- la dimension de la consommation donc avoir le pouvoir d'acheter;
- la dimension de la production ce qui signifie ne pas être au chômage , travailler;
- la dimension de l'engagement politique donc avoir le droit de vote, participer à des associations
- la dimension des interactions sociales ce qui signifie l'intégration dans des réseaux familiaux, amicaux et communautaires.

Afin de lutter activement pour une inclusion sociale des personnes concernées, l'OS CARE entend mettre en œuvre plusieurs projets très concrets. Dans le contexte de la stratégie nationale contre le sans-abrisme et l'exclusion liée au logement, présentée par le Ministère de la Famille et de l'Intégration, l'OS CARE souhaite participer avec un projet-pilote dans le domaine du logement.

L'OS CARE souhaite mettre en place, dans le canton de Redange, un modèle d'agence immobilière régionale s'inspirant du modèle de l'Agence Immobilière Sociale, et ceci éventuellement en collaboration avec l'Agence Immobilière Sociale. A l'heure actuelle des pourparlers sont en cours avec la commune de Beckerich pour la phase pilote.

Les résultats de l'analyse de l'OS CARE et de la Ligue Médico-Sociale concernant l'aide alimentaire demandent une réponse adéquate de la part des responsables politiques du canton de Redange.

Le nombre des demandeurs d'aide actuels et potentiels est suffisant pour la création d'une épicerie sociale dans la région ou à défaut, l'ouverture d'un droit d'accès aux épiceries avoisinantes existantes comme par exemple celles de Wiltz, Mersch ou Diekirch.

Il est important d'analyser la situation actuelle en détail. L'OS CARE souhaite établir un rapport d'analyse sous forme d'une "Sozialberichterstattung" qui permettra de déterminer plus précisément le profil des demandeurs d'aide. Un deuxième objectif de l'étude est d'analyser les structures d'aides existantes. Le troisième objectif serait de proposer aux responsables politiques des solutions d'aides efficaces et adaptées aux besoins des citoyens du canton de Redange.

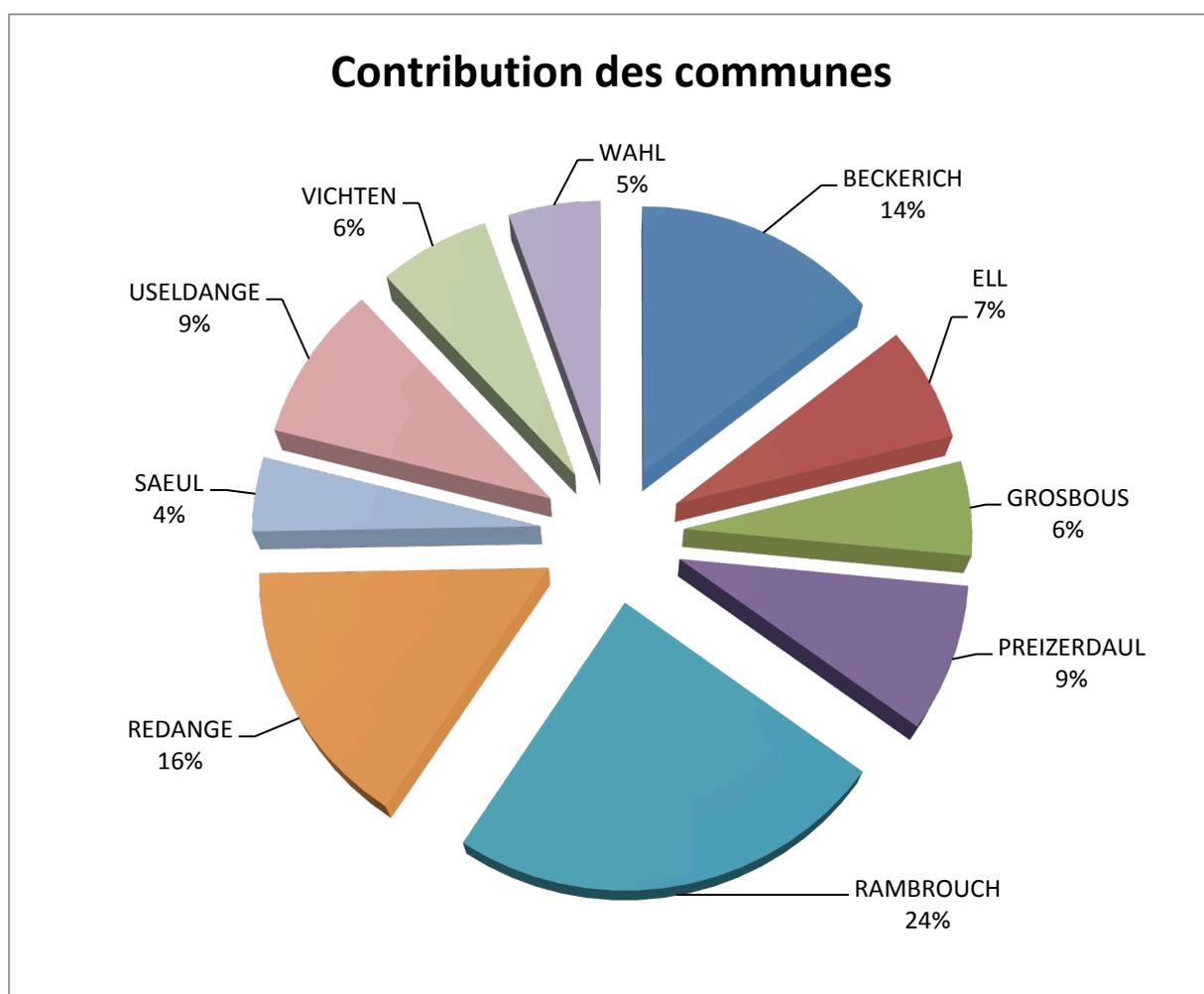
Dans son discours sur l'état de la nation en avril 2013, le Premier ministre Jean-Claude Juncker a annoncé que le gouvernement souhaite contribuer activement à une société plus équitable. Dans le domaine du logement, le gouvernement oriente sa politique vers un accroissement de l'offre. Les logements vides seront taxés, une nouvelle législation favorisera la gestion locative sociale. Les ménages à revenus faibles obtiendront des aides financières pour réaliser un assainissement énergétique de leur habitation et L'État financera le conseil énergétique. L'OS CARE pourra participer activement à la mise en pratique de toutes les mesures visées par le gouvernement.

Et finalement, en reprenant l'idée de Monsieur Camille Gira et de Monsieur Henri Mausen, pourquoi ne pas penser créer à long terme une Maison Sociale hébergeant l'Office social, l'épicerie sociale, un vestiaire, un service de consultations psycho-pédagogiques, une permanence d'un service de surendettement, un centre de formation ou d'autres services relevant du domaine de l'aide sociale ?

Rapport financier

Les recettes

L'article 23 de la loi du 18 décembre 2009 prévoit le partage des frais de l'office social à raison de 50% par le Ministère de la Famille et de l'Intégration et 50% par les communes. Le calcul de la contribution par commune se base sur le nombre d'habitants des communes. Pour 2011 et 2012, la contribution des communes est la suivante :

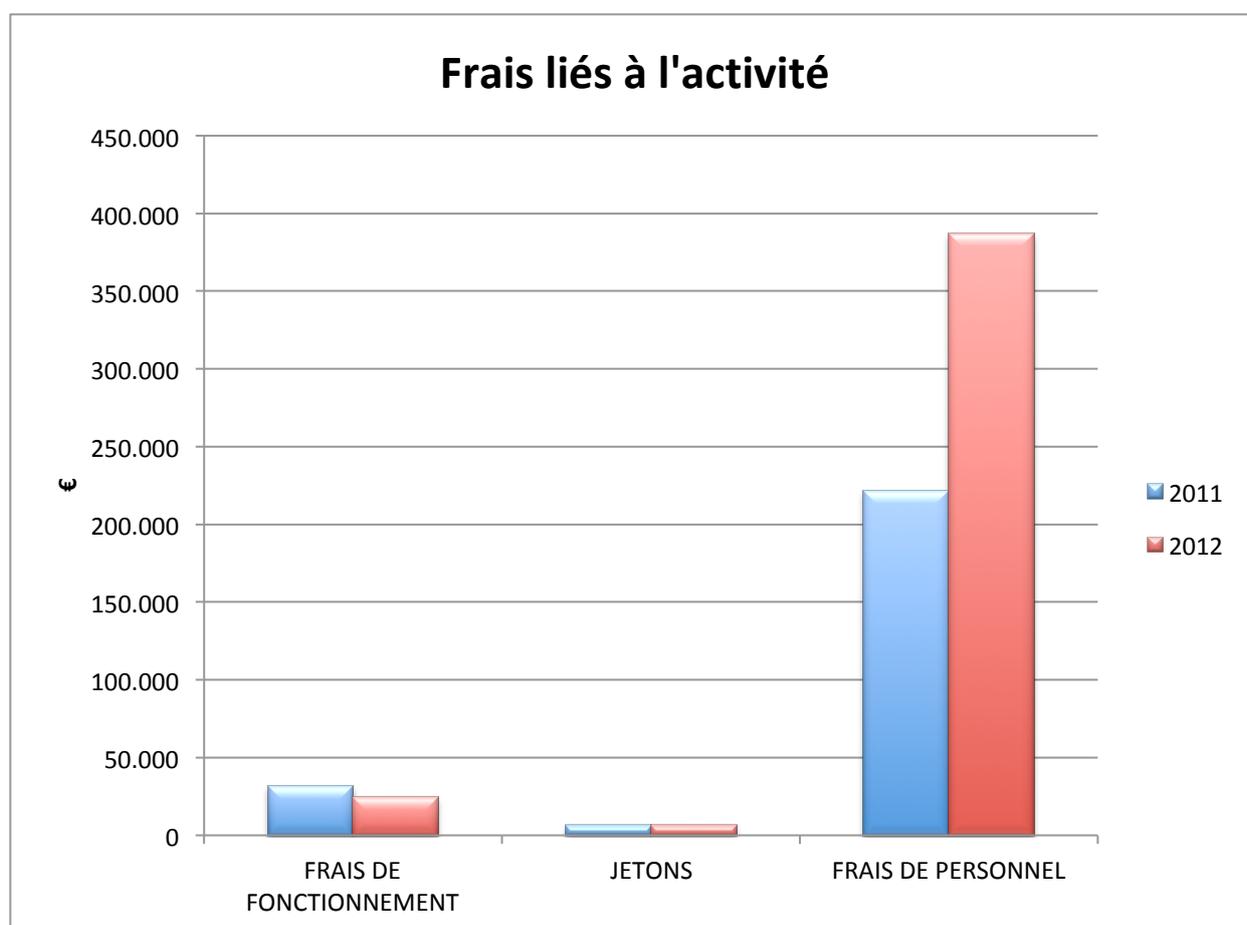


Pour 2011 et 2012, la participation communale et la dotation étatique étaient les seules recettes pour l'OS CARE. Ce n'est qu'à partir de janvier 2013, que l'Office Social bénéficiera également de la part réservée à l'aide sociale communale par la Loterie nationale.

Les dépenses

En ce qui concerne les dépenses de l'OS CARE, on peut faire la distinction entre deux sources de dépenses: les frais liés à l'activité de l'OS CARE tels que frais de fonctionnement, frais de personnel et autres, et les frais liés à l'objectif de l'OS CARE notamment les avances et secours accordés aux demandeurs d'aide.

Quant aux frais liés à l'activité de l'OS CARE, on peut constater une croissance des frais de personnel de 2011 à 2012, ceci est surtout dû à l'engagement d'un assistant social supplémentaire en 2012 ainsi que l'augmentation des carrières et de l'indice et le remplacement d'un congé de maternité. Il importe de remarquer que l'OS CARE n'a aussi en 2013 pas encore atteint le quota prévu par la loi concernant la dotation du personnel.

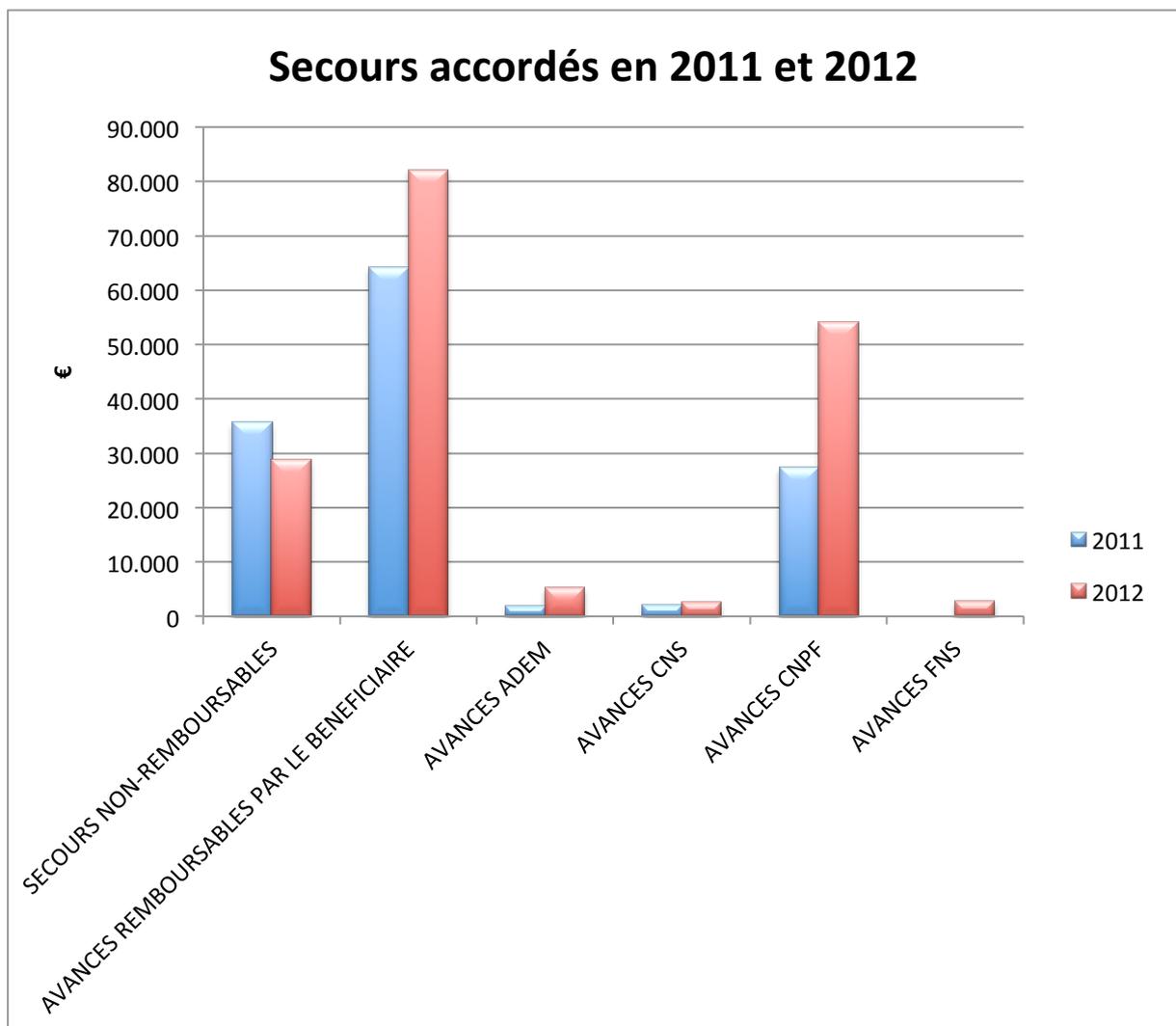


Les frais liés à l'objectif de l'OS CARE peuvent être divisés en deux groupes principaux: les secours financiers non remboursables et les avances financières remboursables. La décision réservée à la demande en obtention d'un secours ou d'une avance financière dépend en grande partie de la collaboration du client et de ses efforts à vouloir et à pouvoir remédier à sa situation.

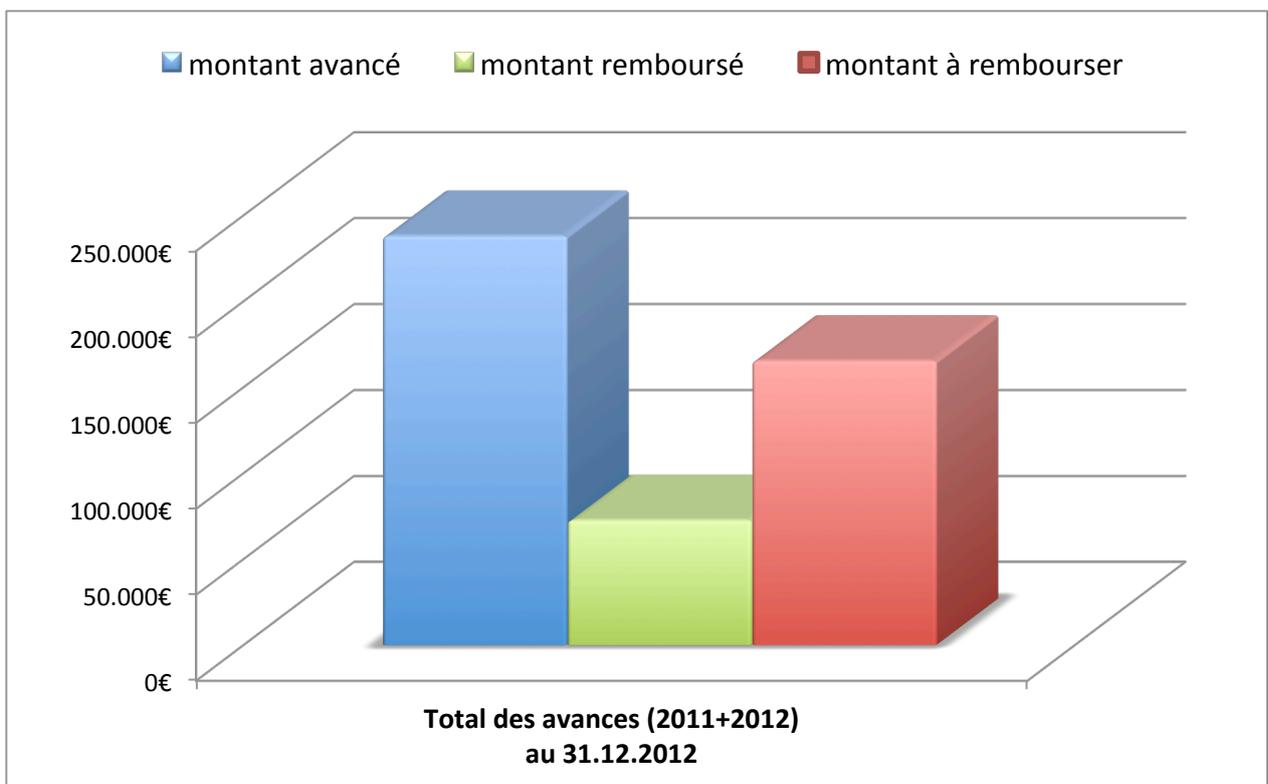
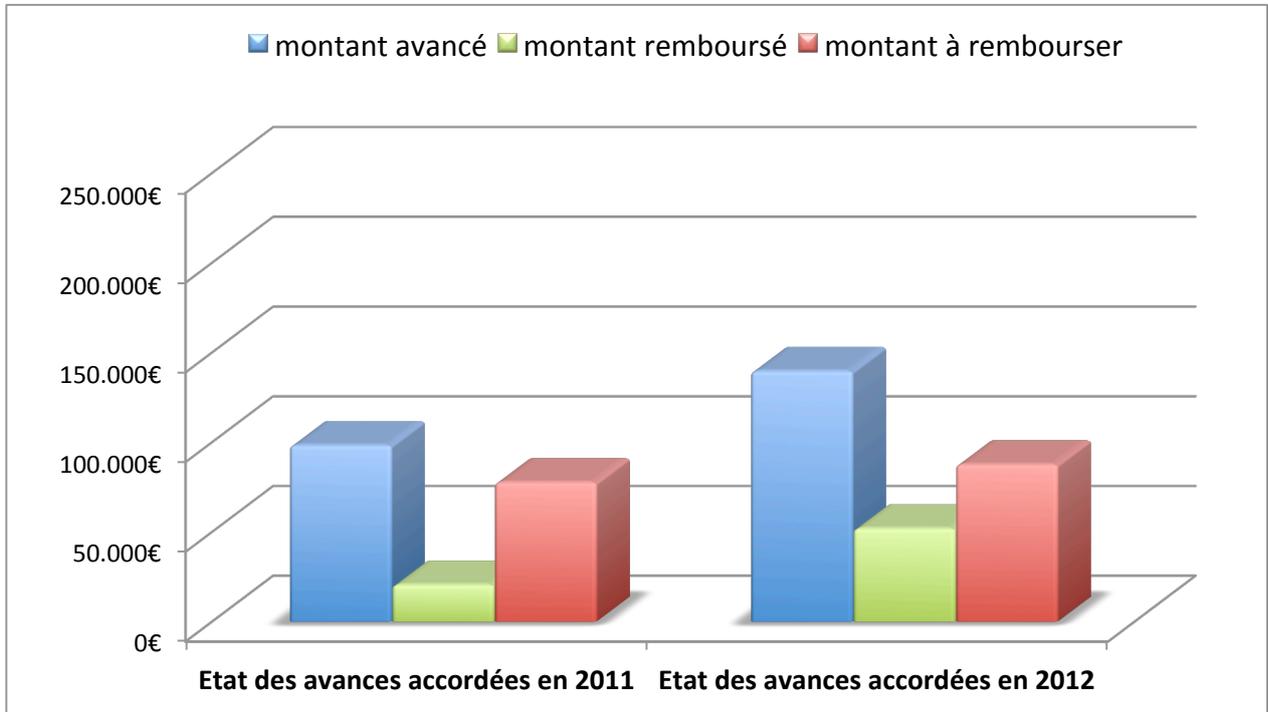
L'Office social est en droit de demander une participation active de la part des bénéficiaires aux mesures destinées à rétablir leur autonomie, ce qui est le cas pour la majorité des clients de l'OS CARE.

Pour le client en attente d'une prestation ou d'un revenu, le secours financier est en principe remboursable ou payé sous forme d'avance. Dans la plupart des situations, le client signe un acte de cession. L'exécution de cette cession dépendra de l'évolution de la situation globale du demandeur. L'approche de l'OS CARE d'accorder plutôt des avances a un impact assez important sur l'équilibre du budget annuel basé sur une même année civile.

Tel que prévu dans la loi, l'OS CARE demande une participation active du demandeur mais sa situation sociale et financière ne permet guère la restitution intégrale de l'avance sur une seule année civile.



Ceci fait que la dépense liée à l'avance financière pour le demandeur d'aide est comptabilisée sur l'année civile en cours, la recette y relative par contre sur plusieurs années civiles.



Bibliographie

- **STATEC Rapport travail et cohésion sociale / Cahiers économiques**
Auteur : Christian BINTENER (MIFA/SNAS), Nadine BOURGEOIS (Inter-Actions), Armande FRISING, Guillaume OSIER, Paul REIFF, Jean RIES, Paul ZAHLEN (STATEC)
ISBN : 978-2-87988-111-9 Date de publication : 12/10/2012
- **Stratégie nationale contre le sans-abrisme et l'exclusion liée au logement 2013-2020**
Document édité par le Ministère de la Famille et de l'Intégration présenté en date du 14 mars 2013 par Madame Marie-Josée Jacobs, Ministre de la Famille et de l'Intégration
- **Loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale**
- **Règlement grand-ducal du 8 novembre 2010 portant exécution de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale**
- **Procédures internes Office social CARE**
- **Loi du 4 juillet 1843 sur le domicile de secours**
- **Arrêté royal grand-ducal du 11 décembre 1846 concernant la réorganisation et le règlement des bureaux de bienfaisance**
- **La santé des personnes sans chez-soi - Plaidoyer et propositions pour un accompagnement des personnes à un rétablissement social et citoyen**
GIRARD Vincent, ESTECAHANDY Pascale, CHAUVIN Pierre, rapport remis au ministère de la santé et des sports, janvier 2010 (F)
- **Housing First – une nouvelle politique pour les personnes sans-abri**
Module interprofessionnel de santé publique, groupe n°14, France 2012
- **Discours sur l'état de la nation**
Déclaration du gouvernement sur la situation économique, sociale et financière du pays présenté le 10 avril 2013 par le Premier ministre Jean-Claude Juncker à la Chambre des députés