



**Office Social** Canton  
de Redange

# Rapport d'activité 2013 -2017

Deuxième 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

---

# Table des matières

---

Introduction.....	3
L'évolution et le développement de l'OS CARE depuis 2011.....	9
Les nouvelles missions de l'OS CARE .....	12
L'OS CARE en chiffres 2013-2016 .....	27
Le projet de loi REVIS: un regard critique.....	34
OS CARE- les engagements sportifs.....	39
"Kannerwonschbam" .....	42
Projets à réaliser .....	43
Conclusions.....	45
Remerciements.....	47
Bibliographie.....	49

---

# Introduction

---

## Le mot du président

L'aide sociale - une simple aide financière ? Afin de pouvoir donner une réponse à la question, il faut tout d'abord clarifier le contexte du cadre législatif de l'aide sociale. Dans sa loi la plus récente, l'Etat luxembourgeois stipule qu'il est créé un droit à l'aide sociale destiné en tout premier lieu à permettre au bénéficiaire de pouvoir mener une vie conforme à la dignité humaine. Le même législateur avait déjà stipulé beaucoup plus tôt - au milieu du 19<sup>e</sup> siècle - que l'aide sociale devrait, par le moyen de ses missions, non seulement administrer le patrimoine du pauvre, mais aussi aider à créer des ressources aux pauvres valides et invalides, et à distribuer des secours.



L'autre pilier de l'aide sociale - celui de l'emploi des moyens préventifs contre l'indigence - était également cité, à part dans un arrêté royal grand-ducal. Les éléments retenus étaient surtout la surveillance de la conduite, de la santé et de la moralité de la classe ouvrière. On parlait donc déjà en 1845 du domaine de la prévention et d'une approche qui s'orientait aux ressources du demandeur de l'aide sociale.

Afin de pouvoir donner une définition bien que sommaire de l'aide sociale, il est indispensable de nouer les approches du travail social à travers les différents siècles. L'aide sociale est - et devrait être - une aide qui est destinée à pouvoir permettre au demandeur de l'aide de mener une vie conforme à la dignité humaine. Cette aide peut être de nature palliative, curative ou préventive et devrait surtout soutenir ou rétablir l'autonomie du demandeur d'aide. Suivant la situation individuelle et particulière, cette aide est surtout basée sur un accompagnement social d'une durée adaptée à la situation et peut être assortie d'aides matérielles en nature ou en espèce.

Déjà l'article premier de la déclaration universelle des droits de l'homme stipule que tous les êtres humains naissent libres et égaux en dignité et en droit. Dans son article 25, cette même déclaration universelle indique que « *toute personne a droit à un niveau de vie suffisant pour assurer sa santé, son bien-être et ceux de sa famille, notamment pour l'alimentation, l'habillement, le logement, les*

*soins médicaux ainsi que pour les services sociaux nécessaires* » <sup>1</sup>(...). Face à ce cadre réglementé, l'aide sociale - dans le contexte du domaine d'intervention de la précarité et du droit à l'égalité - peut paraître superflue, comme il s'agit d'un droit élémentaire de la personne.

Dans le quotidien du travail social, on doit toutefois observer que la réalisation des droits de l'homme est fortement influencée par la société, certes, mais aussi par la personne elle-même qui, sans aide d'un tiers, ne parviendra guère à la réalisation de ses droits. La nouvelle loi sur l'aide sociale, en vigueur depuis 2011, doit assurer à la personne dans le besoin, de pouvoir accéder aux différents services adaptés à ses besoins afin de retrouver le maximum d'autonomie dans sa vie. Cette aide est en principe temporaire et peut s'étaler sur un accompagnement, soit à court, moyen ou à long terme.

L'aide sociale est axée sur le suivi social et peut être complétée d'une aide matérielle en nature ou en espèces. Visée par cette aide est, au moins en ce qui concerne le territoire du Luxembourg, toute personne qui y séjourne de plein droit. Malgré la condition que toute personne ait le droit à l'aide sociale, la nouvelle loi fait aussi des exclusions. Un article spécifique de la loi laisse toutefois la possibilité d'intervenir en aide à la personne exclue par le biais de l'aide humanitaire. L'offre dans le domaine de l'aide sociale est aussi diversifiée que les problèmes et les besoins d'aides qui se présentent sur le terrain. Toutefois, si l'aide sociale doit être assortie d'une aide financière, la personne peut être orientée vers l'Office Social, qui peut accorder ou refuser cette aide. Où il y a droits, il y a également devoirs. Le droit à l'aide sociale inclut le devoir du demandeur à participer activement et dans un esprit de collaboration aux actions visant à améliorer sa situation personnelle. C'est dans cet état d'esprit, d'aider avec les moyens appropriés la personne qui a un besoin d'aide, d'inciter et de motiver la personne à mobiliser tous les moyens personnels permettant d'améliorer la situation, que l'OS CARE a débuté son travail en 2011. Et c'est dans ce même état d'esprit que l'équipe de l'Office Social continuera son travail quotidien avec beaucoup d'engagement et de professionnalisme tout en étant sûr du soutien de la part du Conseil d'Administration, des responsables communaux du Canton de Redange et du Ministère de la Famille.

Raoul Schaaf, Président de l'OS CARE

---

<sup>1</sup> Déclaration universelle, 1948, article 25

## OS CARE et le syndicat „De Réidener Kanton“

### – un partenariat fort

Il y a 8 ans, les 10 communes du Canton de Redange ont pu, grâce à l'établissement de l'OS CARE, s'attribuer des compétences dans le domaine social qu'elles n'auraient pas pu gérer en tant que commune seule. Cela a notamment été possible grâce à la loi du 18 décembre 2009, réglementant l'aide sociale au Luxembourg, et obligeant les communes de moins de 6.000 habitants à se regrouper afin de dépasser le seuil limite de 6.000 habitants.



On ne peut pas parler de „hasard“ lorsque l'on mentionne les 18.000 habitants de ces 10 communes rassemblées pour former l'OS CARE, mais plutôt de la suite logique de 28 années communes d'un travail étroit au sein du syndicat „De Réidener Kanton“.

L'objectif avancé par l'article 4 des statuts du syndicat, auquel les 10 communes doivent répondre, est la promotion du développement social au sein du Canton de Redange. Cependant, le „Réidener Kanton“ ne considère pas cet objectif atteint simplement par la création de l'OS CARE, mais plutôt comme la pierre fondatrice pour l'exécution de nombreux autres projets au sein du domaine social, tentant ainsi de répondre au mieux aux besoins de sa population. A ces projets, on peut certainement compter l'épicerie sociale „Caritas Buttek“ à Redange, qui a ouvert ses portes au 32, Grand-Rue en novembre 2014. Les personnes en situation précaire peuvent venir se ravitailler en aliments et produits domestiques à un tiers, voire même un cinquième du prix de vente du marché. C'est également un point de rencontre où ils peuvent compter sur une oreille amicale dans laquelle déverser leurs soucis. Il va sans dire, que la solidarité n'est pas un vain mot dans le cœur des habitants du canton. On a pu s'en rendre compte lors du 1er appel à bénévoles pour l'épicerie sociale : un grand nombre de citoyens était prêt à donner de son temps pour des familles et des personnes isolées vivant une situation difficile. L'épicerie sociale à Redange n'a pu voir le jour que grâce à la coopération entre la Caritas, le Ministère de la Famille, l'OS CARE et le Syndicat du Canton de Redange, et avant tout aussi grâce à leur président respectif.

Un autre projet, qui n'a pu être mis en place que grâce à une coopération étroite entre l'OS CARE, le Syndicat du Canton de Redange et le Ministère du Logement, est l'Agence Immobilière Sociale portant le nom HAUS CARE. Le nom en lui-même définit déjà le programme. Dans le canton de Redange, comme dans le reste du pays, nous faisons face à une situation pour le moins « cocasse » : d'une part, de nombreuses personnes sont à la recherche d'un logement, mais qu'elles ne peuvent

pas se payer à cause des loyers trop élevés et, d'autre part, il y a un grand nombre d'habitations vides, parfois même pendant des années. Grâce à la création de HAUS CARE en avril 2017, le Syndicat du Canton de Redange et l'OS CARE se sont alliés pour pallier à cette problématique de logement dans les 10 communes membres. Le Syndicat du Canton de Redange loue les logements et paye au propriétaire un loyer, certes sous le prix du marché, mais qui est garanti. La location est gérée en totalité par le Syndicat du Canton de Redange et l'OS CARE transmet les logements à ses clients créant ainsi une situation win-win pour tous les concernés.

Des projets comme les deux cités en exemple ci-dessus, ne peuvent se transformer en succès qu'à condition d'avoir les bonnes personnes au bon endroit au bon moment. Cela s'applique avec certitude au président de l'OS CARE, qui s'engage de tout son cœur et avec compétence pour l'aide sociale dans le Canton de Redange. Mais cela vaut naturellement aussi pour le personnel qui jour pour jour s'implique sur le terrain afin d'aider au mieux à résoudre les problèmes de leurs clients. Tout comme aux membres délégués du Conseil d'Administration de l'OS CARE qui mettent leur savoir et leur expérience du domaine social à contribution pour le bien-être des habitants du Canton de Redange.

Cet esprit de coopération, qui nous anime déjà depuis longtemps au sein du canton est essentiel dans le milieu social. Nous apprécions d'avoir pu par le passé, mais aussi dans le futur, compter sur un partenaire fort comme l'OS CARE.

Thierry Lagoda, Président du Syndicat Intercommunal „De Réidener Kanton“

## OS CARE – on a besoin de vous

Le Luxembourg compte en 2018 parmi les pays les plus riches du monde et on pourrait croire que la pauvreté et la précarité n'existent plus dans un tel pays. L'écart entre la pauvreté et la richesse ne cesse de se creuser. Ces inégalités deviennent de plus en plus graves. Depuis l'introduction de l'Euro on a l'impression que le pouvoir d'achat de la personne est en chute libre, et il faut être fortuné pour pouvoir mener une vie « normale ». La hausse continue des prix, surtout au niveau de l'alimentation et des combustibles et une explosion des prix des loyers sont tous des éléments favorisant la précarité et l'exclusion sociale d'un bon nombre de familles et personnes seules.



Des événements inattendus et très souvent graves tels que la perte de l'emploi, une séparation, un divorce, le décès du partenaire ou encore la perte du logement entraînent les personnes concernées d'un moment à l'autre dans une situation de vie critique, où une issue sans aide d'une tierce personne n'est plus possible. C'est très souvent le moment où la commune respectivement l'OS CARE devient acteur en collaboration avec le concerné.

Une équipe compétente, sous la responsabilité du président de l'OS CARE Raoul Schaaf, garantit l'aide sociale au niveau psychique et social. Cette aide peut-être selon la situation individuelle de courte, moyenne ou longue durée et peut être accompagnée d'une aide matérielle ou financière. Le conseil social, psychologique, budgétaire, administratif et pédagogique est à disposition de chaque demandeur d'aide, l'accompagnement des demandeurs d'aide fait partie du travail quotidien.

Mais aussi l'orientation vers d'autres services qui peuvent fournir une aide spécifique est une priorité pour l'OS CARE. Les partenaires dans ce contexte peuvent être entre autres l'ASE, l'ALJ, Youth4Work, HAU CARE, le Jugendtreff, l'épicerie sociale ou encore à titre d'exemple la commune de Redange pour l'allocation de vie chère. Le travail social effectué a un impact à tous les niveaux que ce soit à l'école, à la Maison Relais, à l'éducation précoce ou encore dans nos associations et clubs locaux.

Nous, en tant que responsables communaux, sommes contents de pouvoir compter sur l'aide de l'Office Social régional. Avant la mise en vigueur de la loi sur l'aide sociale, les possibilités

d'interventions pour aider une personne étaient beaucoup plus restreintes. La Commune de Redange est fière d'être la commune-siège de l'OS CARE.

Je me permets de remercier l'OS CARE au nom de toutes les Communes du Canton de Redange pour le travail important effectué dans l'intérêt public. Ce Merci s'adresse également aux membres du Conseil d'Administration de l'OS CARE pour le travail effectué depuis 2011. La Commune de Redange continue à soutenir la bonne collaboration avec l'OS CARE.

Merci.

Gerekens Henri, Bourgmestre Redange/Atert

---

# L'évolution et le développement de l'OS CARE depuis 2011

---

Depuis l'entrée en vigueur de la loi du 18 décembre 2009 déléguant l'organisation de l'aide sociale aux communes et la mise en place de l'Office Social du Canton de Redange (OS CARE) à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2011, de nombreux changements et de nombreuses évolutions ont déjà eu lieu au niveau du personnel, du Conseil d'Administration ainsi qu'au niveau des différentes missions de l'Office Social.

## **Le personnel de l'OS CARE**

L'équipe est actuellement composée de trois assistant(e)s social(e)s, d'une assistante d'hygiène sociale et de deux salariés administratifs. En raison de l'augmentation de la population et du nombre des dossiers traités, notre Office Social était obligé début 2012 et 2017 à procéder à l'engagement de deux assistants sociaux supplémentaires afin de se conformer aux dispositions légales en vigueur.

Ainsi, Madame TEUSCH Danielle (assistante sociale – 20h/semaine) a intégré l'équipe en date du 1<sup>er</sup> avril 2017 et a pris en charge le suivi des dossiers des communes d'Ell, Grosbous et Vichten. Madame DIAS Sandra (assistante sociale – 30h/semaine) continue à traiter les dossiers des communes de Beckerich, Useldange et Saeul. Madame NOESEN-MAMER Joëlle (assistante d'hygiène sociale – 32h/semaine) est chargée du suivi des dossiers des communes de Préizerdaul et Redange. Monsieur GENGLER Michel (assistant social – 36 h/semaine) poursuit le suivi des dossiers des communes de Rambrouch et Wahl.

Le personnel administratif est composé d'un receveur (Madame PICCO Myriam – 35h/semaine) et d'un secrétaire (Madame FREYLINGER-ZIGRAND Fabienne – 25h/semaine).

Afin de garantir de meilleures conditions de travail et de pouvoir répondre aux exigences de la nouvelle loi sur le revenu d'inclusion sociale qui entrera probablement en vigueur, notre Office Social a déménagé dans des nouveaux locaux au mois d'octobre 2017.



**nouvelle adresse :**

84, Grand-rue  
L-8510 REDANGE

## Le Conseil d'Administration de l'OS CARE

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 Social en se référant aux dispositions du règlement grand-ducal y afférent. La durée du mandat des membres du Conseil d'Administration est fixée à 6 ans. Le Conseil d'Administration se renouvelle tous les trois ans par moitié. Les membres sortants sont rééligibles.

A l'exception de la commune de Vichten, tous les membres du Conseil d'Administration ont été réélus par leurs communes respectives à la fin du premier mandat. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, Madame Nahrgang-Gilson Eugénie remplace Madame Recken-Schammo Netty et représente la commune de Vichten.

Le Conseil d'Administration est composé des membres suivants :

- Madame Begué Marianne, représentant la commune de Saeul
- Madame Fischer Renée, représentant la commune de Beckerich
- Madame Fox-Wantz Marie, représentant la commune de Redange
- Madame Glesener Maggy, représentant la commune de Grosbous et vice-présidente de l'Office Social
- Monsieur Godelet Camille, représentant la commune d'Eil

- Madame Nahrgang-Gilson Eugénie, représentant la commune de Vichten
- Monsieur Nelissen Constant, représentant la commune de Wahl
- Madame Plier Denise, représentant la commune de Préizerdaul
- Monsieur Schaaf Raoul, représentant la commune d'Useldange et président de l'Office Social
- Monsieur Soares Pereira Joao Nuno, représentant la commune de Rambrouch.

Par leur expérience professionnelle et personnelle, les membres du Conseil d'Administration procurent une réelle plus-value à la gestion de l'Office Social. Le Conseil d'Administration se réunit toutes les 3 semaines.

---

# Les nouvelles missions de l'OS CARE

---

Depuis le 1er janvier 2011, la loi organisant l'aide sociale au Grand-Duché de Luxembourg crée un droit aux personnes précarisées et leurs familles. Cette aide se base sur un accompagnement social professionnel à court, moyen ou long terme, et pouvant s'assortir d'une aide matérielle en nature ou en espèces.

L'aide sociale prévue par cette loi est de nature préventive, curative ou palliative et intervient à titre subsidiaire, pouvant ainsi compléter les mesures sociales et les prestations financières prévues par d'autres lois et règlements, que le bénéficiaire est tenu d'épuiser. Sa fonction principale est de permettre aux personnes dans le besoin et à leur famille, l'accès aux biens et services adaptés à leur situation particulière afin de les aider à acquérir ou à préserver leur autonomie et leur permettre de mener une vie conforme à la dignité humaine.

Afin de répondre au mieux aux objectifs de cette loi, les offices sociaux se sont vu attribuer des missions supplémentaires durant ces dernières années : la mise en place du Tiers Payant Social (TPS) permettant aux bénéficiaires d'accéder aux soins de santé sans devoir avancer les frais d'honoraires des médecins et dentistes, l'instauration d'une adresse de référence pour les personnes sans adresse, sans abri ou sans domicile fixe et séjournant dans le Canton de Redange, la subvention de loyer octroyée par le Ministère du Logement destinée à aider les ménages à faible revenu à accéder à un logement locatif décent et finalement la mise en place des gestions financières volontaires afin d'aider les personnes rencontrant des difficultés au niveau de la gestion de leurs revenus.

Enfin, après avoir réalisé en 2012 une étude et un état des lieux sur les problèmes liés au logement ainsi qu'aux aides alimentaires, notre Office Social a eu l'occasion de créer de nouveaux services au profit de notre population : le Fairness Center créé en collaboration avec la Caritas, la mise en place du projet HAUS CARE (Agence Immobilière Sociale Régionale), créé en collaboration avec le Syndicat du Canton de Redange et la location d'un logement d'urgence.

## Fairness Center

Poursuivant sa mission de lutter contre la pauvreté au Luxembourg, Caritas a ouvert en septembre 2014 en partenariat avec l'Office Social du Canton de Redange, son troisième Fairness Center. Si la vocation première des épiceries sociales est d'aider les personnes les plus démunies et les plus défavorisées à se procurer des denrées alimentaires, des produits d'hygiène et des vêtements de seconde main, la volonté de la Fondation Caritas Luxembourg est de créer conjointement un espace de vie sociale et d'animation de la vie locale.



C'est donc un lieu repère dont la finalité est d'améliorer la vie quotidienne des personnes et des familles par une offre adaptée de services et d'actions pour les accompagner individuellement ou collectivement dans leurs besoins, difficultés, développement personnel. Mais c'est aussi un lieu de convivialité, de rencontre et d'échange, offrant l'opportunité de renouer des relations sociales, de prendre des cours de langues, d'informatique, de participer à des activités collectives et/ou manifestations, voire de s'impliquer dans cette action de solidarité en devenant un bénévole actif de la structure au service de la lutte contre l'exclusion sociale.

En proposant un mode d'accompagnement social global des personnes et en favorisant leur intégration, le Fairness Center dépasse donc bien le seul champ de l'aide alimentaire. Car notre vœu le plus cher est de soutenir les personnes concernées afin qu'elles voient leur dignité et leur autonomie garanties.

Ainsi, je tiens à remercier chaleureusement l'Office Social du Canton de Redange, les collaborateurs de la Fondation et les bénévoles pour leur confiance, leur fidélité et leur engagement. Sans eux, l'existence du Fairness Center ne serait pas possible.

Marie-Josée Jacobs, Présidente de CARITAS Luxembourg

### *Le Caritas Buttek*

En 2012, l'Office Social du Canton de Redange a effectué une analyse de la problématique liée au logement, ainsi qu'à l'aide alimentaire. Dans ce cadre, et en collaboration avec la Ligue-Médico-Sociale, les bénéficiaires potentiels ont été recensés, qui auraient un droit d'accès à l'épicerie sociale, selon l'application du



barème pour l'accès aux épiceries sociales de la Caritas et la Croix-Rouge Luxembourgeoise. Ainsi fut constaté que le nombre potentiel de bénéficiaires serait largement atteint et une épicerie sociale pour le canton de Redange fut créée en 2014.

### *Création*

L'Épicerie Sociale – Caritas Buttek a été créée dans le cadre d'une convention entre la Fondation Caritas Luxembourg et l'Office Social du Canton de Redange, portant sur la création et la gestion d'un Fairness Center. Cette convention est entrée en vigueur le 15 septembre 2014.



L'Épicerie Sociale est implantée à Redange,

32 Grand-Rue. L'initiative de l'Épicerie Sociale bénéficie du soutien du Ministère de la Famille et de l'Intégration et se situe dans la continuité du travail social national puisqu'elle vient compléter l'offre existante en aide alimentaire et matérielle au Luxembourg.

### *Objectifs*

L'Épicerie Sociale fournit aux personnes touchées par la pauvreté, des denrées alimentaires et des produits d'usage quotidien par une participation financière de l'ordre d'un tiers des prix du marché. Ainsi, les personnes défavorisées voient leur pouvoir d'achat augmenté tout en ayant accès à des produits frais et de qualité. De même, elle présente, un espace privilégié de rencontre, d'échange informel, d'information et d'éducation à la santé.

L'Épicerie Sociale vise :

- la lutte contre la pauvreté des personnes en difficultés
- le renforcement de la solidarité et du lien social
- la nutrition équilibrée
- la lutte contre le gaspillage des produits alimentaires

### Conditions d'accès

Peuvent bénéficier de ce service, les habitants des dix communes du Canton de Redange, pour autant que le besoin a été constaté objectivement sur base d'un diagnostic social et financier, par les assistants sociaux de l'Office Social du Canton de Redange ou du Service d'Accompagnement Social de la Ligue Médico-Sociale, moyennant une carte d'accès personnelle.

Ainsi, le ménage, dont le budget lui restant pour les frais d'alimentation, ainsi que les produits ménagers courants, se situe en-dessous du barème ci-dessous, peuvent bénéficier de l'accès à l'Épicerie Sociale.

Barème appliqué en vue d'un accès à l'Épicerie Sociale :

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

Le barème ci-dessus est actuellement en cours. Un nouveau barème adapté sera prochainement applicable.

### Coûts des produits

L'Épicerie Sociale fournit aux personnes, dont le besoin fut objectivement constaté, des denrées alimentaires et des produits d'usage quotidien pour une participation financière de l'ordre d'un tiers des prix du marché. La diminution des coûts pour les produits alimentaires, permet aux bénéficiaires d'utiliser la plus-value monétaire issue de l'usage de l'Épicerie Sociale pour d'autres projets d'investissement, comme par exemple des frais liés au logement, des frais pré-engagés, des frais de santé et sociaux, etc. La valeur maximale des achats effectués à l'Épicerie Sociale, pour une personne âgée de 16 ans ou plus, ne peut dépasser un montant total de 25€/semaine, voir 100€/mois. Dans le cas d'un enfant/adolescent en dessous de 16 ans, la valeur maximale ne peut dépasser un montant total de 20€/semaine, voir 80€/mois.



### ***Accès en espèce ou par bon***

L'accès à l'Épicerie Sociale peut être accordé :

- soit en espèces : le bénéficiaire paie ses achats à l'Épicerie Sociale pour le montant lui accordé
- soit par un bon : le bénéficiaire effectue ses achats à l'Épicerie Sociale pour le montant lui accordé et la facture est envoyée à l'Office Social pour paiement. Pour le bénéficiaire, ce secours financier peut être remboursable ou non.

L'accès à l'Épicerie Sociale, en espèce, voir par bon est dépendant de la situation financière et sociale du bénéficiaire.

### ***Personnel***

Afin de garantir le bon déroulement de l'Épicerie Sociale, l'équipe se compose comme suit :

- un responsable, à raison de 30h/semaine ;
- un à deux ATI à temps partiel ;
- une trentaine de bénévoles.

La présence des bénévoles à l'Épicerie Sociale constitue un enrichissement considérable pour le bon fonctionnement de l'Épicerie Sociale, ainsi que pour la prise en charge des bénéficiaires (lieu de rencontre, d'information et d'échanges informels).

### ***Provenance des produits***

Différents fournisseurs proposent leurs marchandises gratuitement ou à prix très bas à la centrale d'approvisionnement, Spëndchen asbl, qui organise la distribution aux épiceries et dont les membres fondateurs sont Caritas, Croix-Rouge et Aarbechtshëllef asbl, partenaires logistiques des épiceries.

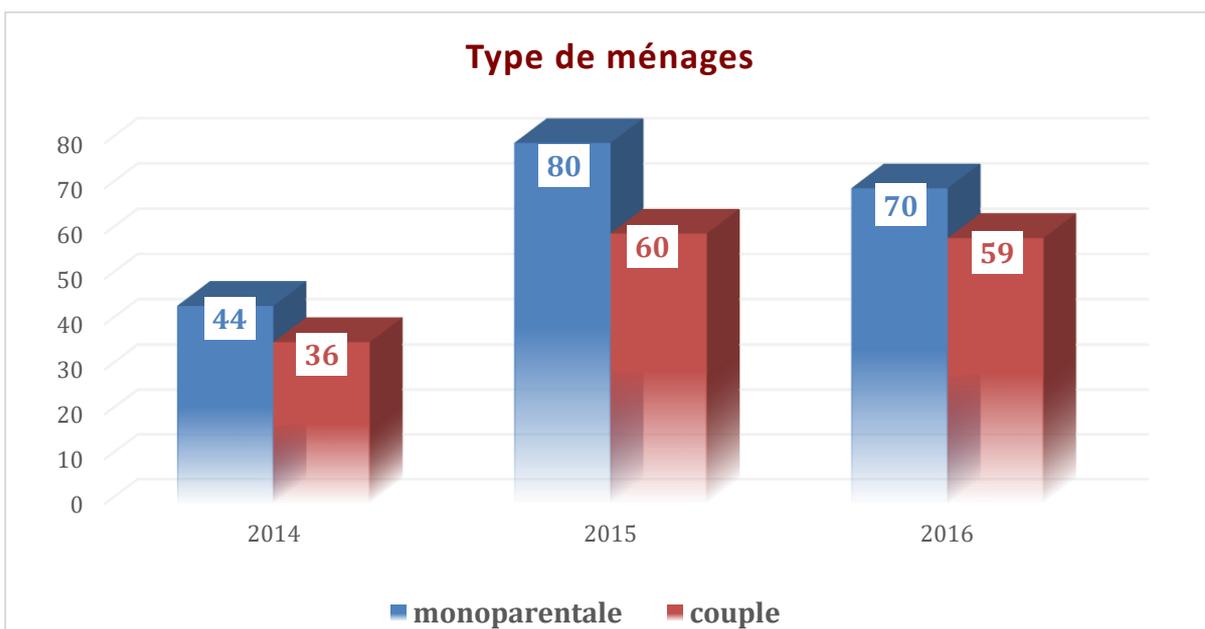
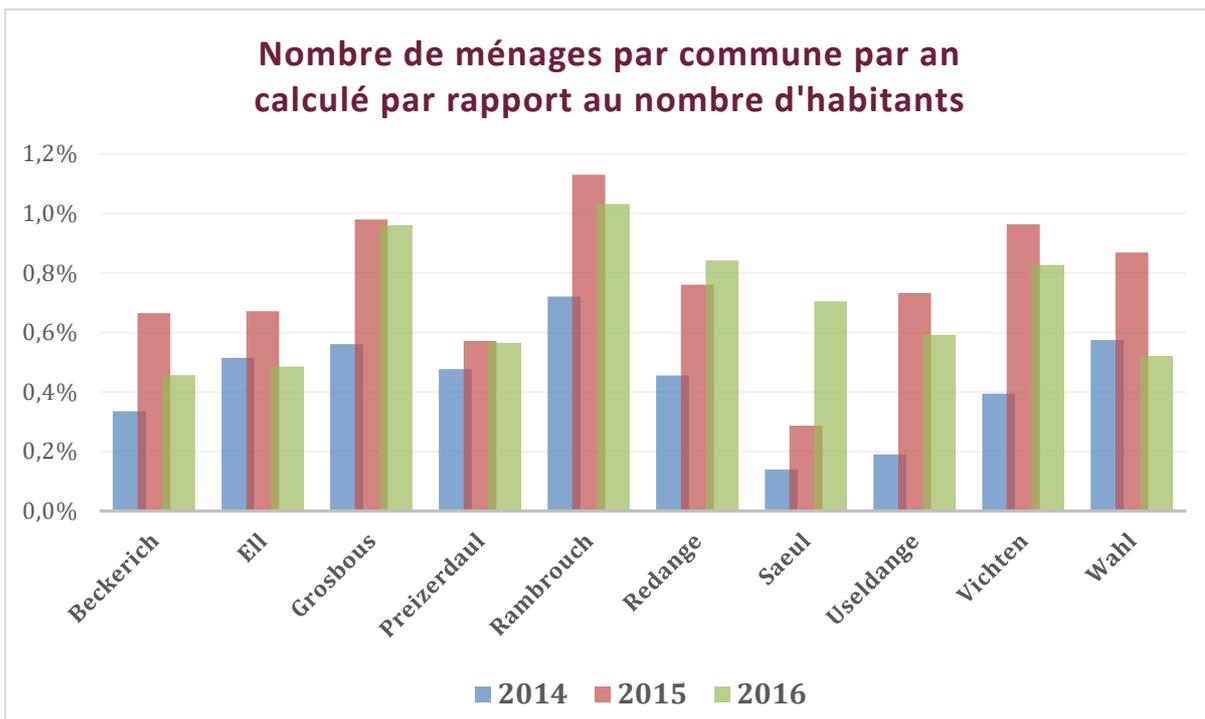
### ***Financement***

Les frais de fonctionnement de l'Épicerie Sociale sont à charge des dix communes, après déduction des dons perçus par Caritas en faveur de l'Épicerie Sociale, ainsi que les dons perçus par l'Oeuvre Grande-Duchesse Charlotte par l'Office Social du Canton de Redange.

Le financement des produits alimentaires se fait, soit par les bénéficiaires eux-mêmes, dans le cas d'un accès en espèces, voire d'un secours remboursable, soit à 50% par les communes et 50% par

le Ministère de la Famille dans le cas d'un accès à l'Épicerie Sociale par un secours non remboursable.

**En chiffres**



## Réflexions

Alors que l'accès à l'Épicerie Sociale devrait faire l'objet d'un secours temporaire pendant une période difficile, il doit souvent être répétitif et pour une période importante, vu que la situation du bénéficiaire ne change pas favorablement ou que très lentement. Le risque de pauvreté est beaucoup plus important chez les familles monoparentales que chez les couples avec enfants à charge.

## Logement d'urgence

L'article 7 de la loi organisant l'aide sociale énumère les missions de l'Office Social et précise que « (...) pour autant que de besoin, 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 courant de ces dernières années, l'Office Social a dû faire face à de nombreuses situations d'urgence telles que mesure de déguerpissement, logements insalubres, inondation, incendie et autres situations pour lesquelles un logement d'urgence s'avérait extrêmement utile pour reloger les personnes. En 2013, notre Office Social a créé un logement d'urgence pouvant accueillir au maximum deux personnes.

Jusqu'à présent, quatre personnes ont pu bénéficier de ce logement d'urgence durant une période allant de 6 mois à 1 an. Devant malheureusement faire face régulièrement à des situations d'urgence et ne disposant pas d'autres alternatives de logement dans le canton, certaines personnes doivent être hébergées auprès de proches, dans des foyers, auberges de jeunesse, hôtels ou chambres de café. Afin de pouvoir répondre au mieux à ces situations, notre Office Social envisage la création d'un second logement d'urgence pouvant accueillir une famille.

## Le Tiers Payant Social

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013 les personnes à revenu modeste peuvent s'adresser à l'Office Social pour bénéficier du système du Tiers Payant Social. L'objectif étant de faciliter l'accès aux soins à toute personne se trouvant dans une situation précaire. Celle-ci pourra, dans le cadre de l'aide sociale, bénéficier d'une prise en charge directe des frais qui s'appliquent aux prestations prévues dans les nomenclatures des actes et services des médecins et médecins-dentistes.



## **Base légale**

(Article 24, alinéa2, du Code de la sécurité sociale, Loi du 17 décembre 2010 portant réforme du système de soins de santé)

La prise en charge directe des prestations de soins de santé est encore accordée en cas d'indigence de la personne protégée dûment documentée par une attestation établie par l'office social en charge, suivant les modalités déterminées par les dispositions statutaires et conventionnelles.

(Article 7, Les missions de l'Office, Loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale)

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.

(Article 8, Règlement grand-ducal du 8 novembre 2010 portant exécution de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale)

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

- indiquer au demandeur les formalités à accomplir en rapport avec sa situation sociale
- assister le demandeur dans ses démarches
- assurer de l'affiliation du demandeur à la sécurité sociale et, le cas échéant, procéder à son affiliation
- 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
- veiller à la coordination et au bon déroulement des diverses interventions et démarches

## **Conditions d'Octroi**

Peut bénéficier du système du Tiers Payant Social, toute personne domiciliée sur le territoire du Canton de Redange à l'exception des personnes énumérées à l'art.4 de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale et dont l'état d'indigence, tel qu'absence ou faibles ressources financières, situation de surendettement, maladies chroniques, etc ... a pu être constaté par l'Office Social.



Outre ces conditions, l'Office Social devra s'assurer que chaque bénéficiaire du tiers payant social soit affilié auprès d'une assurance maladie et, le cas échéant, procéder à son affiliation.

### *Procédure d'octroi*

Toute personne souhaitant doit s'adresser à l'Office Social pour y déposer la demande. L'Office Social procède à l'analyse de la situation individuelle de chaque bénéficiaire via l'établissement d'une enquête sociale. En cas d'octroi du Tiers Payant Social, l'Office Social remet au bénéficiaire une attestation limitée dans le temps, accompagnée d'un carnet d'étiquettes. L'attestation et le carnet d'étiquettes sont établis nominativement par bénéficiaire. Une déclaration d'engagement doit être signée par chaque bénéficiaire. Cette déclaration d'engagement peut servir en cas de contestation par l'Office Social des montants mis en compte par la CNS.

Lors de la visite auprès d'un prestataire de soins, le bénéficiaire remet une étiquette que le prestataire appose sur son mémoire d'honoraires en vérifiant la conformité de l'attestation. La CNS rembourse le tarif intégral aux prestataires de soins et facture la part patient à l'Office Social via des relevés mensuels.

### *Validité*

L'Office Social détermine la durée du bénéfice du Tiers Payant Social. La période de validité est inscrite sur l'attestation du Tiers Payant Social et sur les étiquettes qui l'accompagnent. Le Tiers Payant Social prend fin à l'échéance de la période de validité inscrite sur l'étiquette et l'attestation. Au-delà de cette échéance, une nouvelle demande doit être introduite par le demandeur.

### *Avantages*

Le système du Tiers Payant Social garantit l'accès aux prestations médicales et médico-dentaires en dispensant l'assuré d'en faire l'avance des frais. En plus, les bénéficiaires sont moins stigmatisés et ne doivent plus faire face à des remarques parfois inopportunes de la part du personnel médical. La CNS garantit aux médecins la prise en charge intégrale du tarif prévu à la nomenclature des actes et services des médecins, à l'exclusion de tout élément de convenance personnelle. En ce qui concerne la partie de l'honoraire médical qui n'est pas opposable à l'assurance maladie, l'Office Social compétent restitue à la CNS le montant des frais non opposables et peut les récupérer, soit par la restitution par le bénéficiaire dans la mesure du possible, soit par une demande de financement par le Ministère de la Santé du montant non récupérable par l'Office Social.

### *Réflexions*

Le traitement d'une demande d'octroi d'un Tiers Payant Social, implique un travail social et administratif conséquent pour le personnel de l'Office Social.

Afin de constater l'état d'indigence du demandeur, l'assistant social doit procéder à une enquête sociale. Pour ce faire le demandeur devra présenter tous les documents relatifs à sa situation financière, sociale, professionnelle et sanitaire. Toute enquête sociale, attestation, déclaration d'engagement et carnet d'étiquettes sont établis et imprimés de façon nominative. Une demande provenant d'une famille nombreuse représente un coût important en matière de temps et d'impression de documents. A cela s'ajoute toutes les démarches à effectuer par le personnel administratif en vue du remboursement de la part-patient, soit par le client lui-même ou le financement par le Ministère de la Santé du montant non récupérable par l'Office Social.

Toute la logistique nécessaire pour le traitement et la gestion d'une demande de Tiers Payant Social porte un coût non négligeable pour l'Office Social. Il serait pertinent de réfléchir dans un avenir proche à une simplification administrative moins onéreuse en terme de temps de travail et plus respectueuse de notre environnement (nombres de feuilles à imprimer par demande).

## Adresse de référence

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2016, une nouvelle mission a été attribuée à l'Office social par l'introduction de la loi modifiée du 19 juin 2013 relative à l'identification des personnes physiques. Cette loi comporte quatre volets, à savoir : le registre national des personnes physiques (RNPP), le numéro d'identification, les cartes d'identité électroniques et les registres communaux des personnes physiques (RCPP).

Cette loi prévoit, entre autres, que l'adresse de l'Office Social peut constituer l'adresse de référence pour les personnes, dites « sans abri » ou « sans domicile fixe », qui se trouvent sur le territoire de compétence de l'Office Social. Bénéficiant ainsi d'une adresse de référence, cette personne peut être inscrite sur le registre principal. Il pourra ainsi faire valoir ses droits à certaines prestations sociales et à une carte d'identité.



### *Conditions d'octroi*

Avant de prononcer un avis favorable, l'Office Social doit vérifier les conditions d'attribution, à savoir : être luxembourgeois ou citoyen de l'Union européenne et des pays assimilés (Norvège, Islande, Liechtenstein, Suisse). Ce dernier doit avoir résidé et avoir été affilié à la sécurité sociale du Grand-Duché du Luxembourg pendant 5 ans au moins.

Le bénéficiaire doit s'engager à être présent(e) sur le territoire de la commune pendant une durée qui dépasse 6 mois sur une période de 12 mois, retirer son courrier tous les 15 jours à l'Office Social, signaler tout changement relatif à sa situation sociale, se présenter personnellement tous les 6 mois à l'administration communale et collaborer avec l'Office Social en vue d'une amélioration de sa situation.

Le demandeur doit se rendre avec le certificat mentionnant l'accord de l'Office Social, à l'administration communale sur le territoire de laquelle se trouve l'adresse de référence et puis demander son inscription sur le registre communal des personnes physiques. Tout abus est susceptible d'entraîner une enquête policière (art. 22) et la radiation de l'adresse de référence.

### *Conséquences pour l'Office Social ?*

A l'adresse de référence peuvent être adressés le courrier, les documents administratifs et judiciaires du bénéficiaire en vue de leur transmission effective à ce dernier. L'Office Social doit donc réceptionner, gérer et conserver les courriers du bénéficiaire.

Le nombre de demandes en obtention d'une adresse de référence est peu élevé dans notre Office Social, car les personnes dites « sans abri ou sans domicile fixe » se concentrent surtout dans les villes, près des infrastructures d'accueil de jour et d'hébergement.

En outre, l'Office Social doit refuser les demandes dites « de complaisance ». Ainsi, un avis négatif est prononcé au cas où une personne, résidant dans le canton de Redange, ne veut pas faire domicilier le demandeur (p.ex un membre de la famille), par crainte de perdre ou de voir ajuster une prestation sociale, p.ex le RMG.

Depuis 2016, six demandes ont été introduites, dont deux ont été refusées et trois dossiers sont clôturés.. Actuellement un dossier est toujours en cours.

## Gestion Financière Volontaire

Les travailleurs sociaux de l'Office Social sont régulièrement confrontés à des situations, où les demandeurs d'aide éprouvent des difficultés plus ou moins importantes à gérer leur budget disponible ou se trouvent en situation de surendettement. Dans ces cas, une gestion financière volontaire, proposée par l'Office Social, peut être un outil de travail performant permettant au demandeur d'aide d'acquiescer une certaine stabilisation dans sa situation financière.



### *Les objectifs*

Aider et conseiller les personnes rencontrant des difficultés de gestion financière en vue de rééquilibrer leur situation financière dans la mesure du possible, ainsi que de guider et soutenir ces dernières dans les démarches administratives. La gestion financière volontaire permet dans un premier temps de diminuer la pression, éprouvée par les bénéficiaires, à gérer leur situation financière, ainsi que les démarches administratives. A long terme, la gestion financière volontaire vise à ce que le bénéficiaire retrouve un certain équilibre financier et arrive à gérer sa situation financière de manière plus ou moins autonome. La gestion financière volontaire des revenus d'une personne implique une collaboration active de cette dernière.

### *La procédure - Introduction de la demande auprès du Conseil d'Administration*

La demande en vue d'une gestion financière volontaire est introduite par le travailleur social de l'Office Social du Canton de Redange au Conseil d'Administration de l'Office Social qui fournira une décision motivée dans les 25 jours ouvrables qui suivent le dépôt de la demande. Cette demande, signée par le demandeur d'aide, comprend une enquête sur la situation psycho-sociale et financière de la personne, ainsi que la motivation et l'objectif de la gestion financière volontaire. Est jointe à la demande, un mandat signé par le bénéficiaire, indiquant sa volonté de mettre en place une gestion financière volontaire de ses revenus et donnant le droit à l'Office Social de percevoir l'ensemble (ou une partie) de ses revenus, ainsi qu'une copie, signée par le bénéficiaire, sur la procédure et la déclaration d'engagement aux conditions d'application de la gestion financière volontaire par l'Office Social du Canton de Redange.

### ***Mise en pratique de la gestion financière volontaire***

Après décision d'admission à la gestion financière volontaire par le Conseil d'Administration, le service social établit avec le bénéficiaire un plan financier détaillé sur base des données financières actuelles. De même, le travailleur social informe par envoi d'un courrier, ainsi que du mandat signé par le bénéficiaire pour une gestion financière volontaire, les organismes payeurs. Il faut noter que l'Office Social n'assure la gestion financière volontaire qu'après réception des revenus du bénéficiaire sur le compte bancaire de l'Office Social. Le travailleur social établit, en collaboration avec le service comptable de l'Office Social, le budget mensuel définitif sur base des données actualisées. Il comprend les revenus, les dépenses mensuelles régulières, l'épargne, ainsi que la réserve mensuelle. La réserve mensuelle comprend le montant à prévoir pour les frais d'électricité, des combustibles, des taxes, des assurances et autres frais.

Le bénéficiaire s'engage à transmettre régulièrement ses factures au travailleur social de l'Office Social. Elles sont contrôlées par le service social et transmises pour paiement au service comptable, sous réserve d'un approvisionnement bancaire suffisant. L'argent nécessaire afin de couvrir les besoins alimentaires, d'hygiène et vestimentaires, ainsi que pour toutes autres dépenses fixées de commun accord, est soit viré sur le compte courant du bénéficiaire, soit donné en main propre, après signature d'un reçu par le bénéficiaire.

Le bénéficiaire reçoit mensuellement de la part de l'Office Social, un relevé indiquant le solde de son compte et les différents mouvements réalisés. La fréquence des entretiens entre le travailleur social et le bénéficiaire est fixé de commun accord.

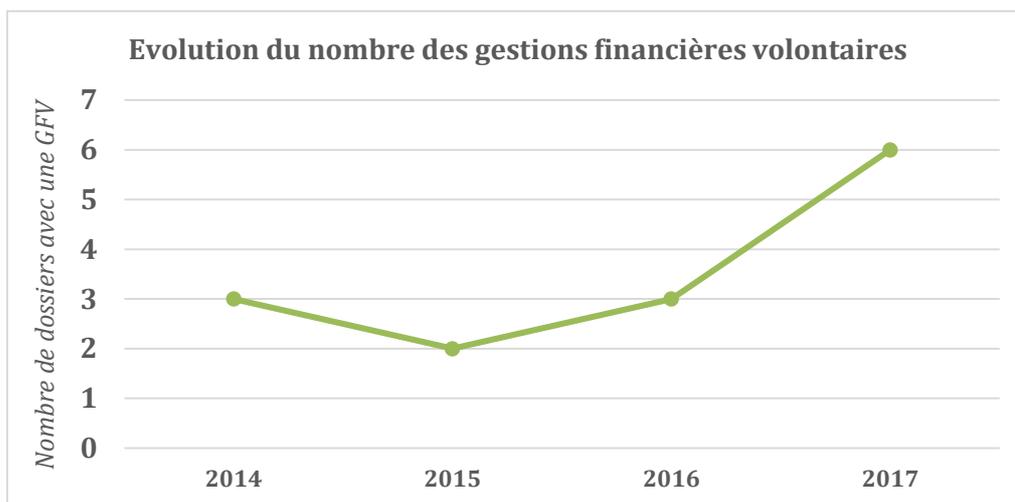
### ***Clôture de la gestion financière volontaire***

À tout moment de la procédure, le bénéficiaire peut notifier par courrier la résiliation de la gestion financière volontaire au Conseil d'Administration de l'Office Social en précisant le motif de la résiliation et le compte bancaire sur lequel le solde de ses avoirs est à virer. Le travailleur social peut également à tout moment introduire auprès du Conseil d'Administration de l'Office Social une demande de résiliation motivée. La gestion financière volontaire pourra être résiliée de manière unilatérale sur décision du Conseil d'Administration.

À la date de réception du courrier du bénéficiaire notifiant la résiliation de la gestion financière volontaire, l'Office Social cessera la gestion financière volontaire, s'engage à libérer ses comptes dans les meilleurs délais et à lui transmettre les éventuelles factures impayées. Le bénéficiaire

devra à ce moment entreprendre les démarches nécessaires afin de faire dévier ses revenus sur son propre compte bancaire. L'Office Social informera les créanciers de la fin de la gestion financière volontaire. En cas de décès du bénéficiaire, toutes les opérations financières sont arrêtées dès l'annonce par un tiers, du décès de la personne bénéficiaire d'une gestion financière. La liquidation des comptes sera faite aux conditions prévues par la loi.

### En chiffres



### Réflexions

Les demandeurs d'aide sont souvent réticents en ce qui concerne la mise en place d'une gestion financière volontaire, ayant peur de perdre leur autonomie financière. Ainsi, la gestion financière volontaire est souvent précédée d'un grand nombre de démarches ayant comme but la stabilisation de la situation financière et/ou sociale du demandeur, comme par exemple la mise en place d'une guidance budgétaire, d'un plan d'apurement des dettes, d'un soutien/guidance dans le contact avec les créanciers et les diverses administrations, voir la demande d'un secours financier auprès de l'Office Social. Souvent, ce n'est qu'après avoir passé ces étapes que le bénéficiaire est prêt à faire une demande en vue d'une gestion financière volontaire.

Celle-ci permet, dans le meilleur des cas, une stabilisation de la situation financière engendrant le plus souvent également une stabilisation de la situation sociale, familiale et professionnelle du bénéficiaire, vu la diminution du stress souvent éprouvée lors de la gestion de sa situation financière et administrative. La relation entre le travailleur social/personnel administratif de l'Office Social et le bénéficiaire présente également un facteur non négligeable pour le maintien et l'évolution positive d'une gestion financière volontaire. De ce fait, une gestion financière peut être

vue comme un processus inscrit dans le temps et nécessitant une relation établie dans le respect et la confiance l'un envers l'autre.

## Subvention de loyer

En date du 1<sup>er</sup> janvier 2016, la loi du 9 décembre 2015 portant introduction d'une subvention de loyer est entrée en vigueur. Cette subvention est accordée aux ménages à faible revenu qui louent un logement sur le marché privé national et dont le montant du loyer est supérieur à 33% de leur disponible net.

Or, cette aide au logement n'a pas remporté le succès attendu. En effet, un an après son introduction seulement 981 ménages sur 19000, qui devraient toucher la subvention de loyer, ont pu bénéficier de ce soutien financier.

Notre Office social a été confronté à de nombreuses demandes, dont la constitution fut complexe. Nous avons constaté que les demandeurs confondaient cette aide avec d'autres aides au logement et que la subvention de loyer était incompatible avec d'autres aides étatiques. Les ménages les plus nécessiteux ne pouvaient donc souvent pas en bénéficier.

Le 1<sup>er</sup> janvier 2018, la loi portant modification de la loi du 9 décembre 2015 concernant introduction d'une subvention de loyer est entrée en vigueur. Les critères d'éligibilités de cette aide financière ont été revus afin de pouvoir faire bénéficier cette aide mensuelle à un nombre plus élevé de ménages.

Ces changements devraient faire bénéficier plus de 35.000 ménages de la subvention de loyer adaptée, soit 64,9% des locataires du marché privé. Le montant accordé, peut selon la composition de ménage, varier entre 124,00€ et 273,00€.

Il nous est important de signaler que les locataires, bénéficiaires d'un logement mis en location par un organisme public (Fonds du logement, Société des habitations à bon marché, Agences immobilières sociales, logement social communal...) ne peuvent toucher cette aide au logement. Le calcul du loyer en fonction de la situation familiale et financière devrait être respecté par tous ces organismes.

Bien que cette subvention de loyer soit une aide financière mensuelle non négligeable pour les locataires, il sera difficile d'évaluer si certains propriétaires vont augmenter par conséquence leur loyer. Si cela est le cas, le locataire sera de nouveau le perdant !



---

# L'OS CARE en chiffres 2013-2016

---

En 2012, l'OS CARE avait déjà constaté que les problèmes majeurs de la population du canton de Redange résident au niveau du logement, des frais alimentaires, des frais énergétiques et des frais médicaux. Ceci se confirme également sur tout le territoire du Grand-Duché du Luxembourg.

Le logement au Luxembourg est, à l'heure actuelle, finançable que pour les personnes dotées d'un revenu stable et au-dessus de la moyenne, de préférence avec une épargne permettant de faire face aux différentes dépenses liées au déménagement.

Faire face au loyer, à une garantie locative qui équivaut dans nombreux cas un triple loyer, aux frais de déménagement proprement dit, et ceci avec un salaire social minimum, ou même avec deux salaires moyens, n'est pas évident. Le nombre des personnes nommées "working poor", des personnes qui travaillent et dont leurs revenus ne sont pas suffisants pour subvenir aux besoins primaires, ne cesse de monter. De plus en plus souvent, les concernés sont obligés d'accepter des logements insalubres, des logements humides et/ou mal isolés à des prix très souvent excessifs pour le « taudis » mis en location. Afin de sortir de cette situation de « mal-logement », la seule issue est très souvent la demande d'aide à l'office social, aussi bien pour la recherche que pour le préfinancement du déménagement et de la nouvelle location.

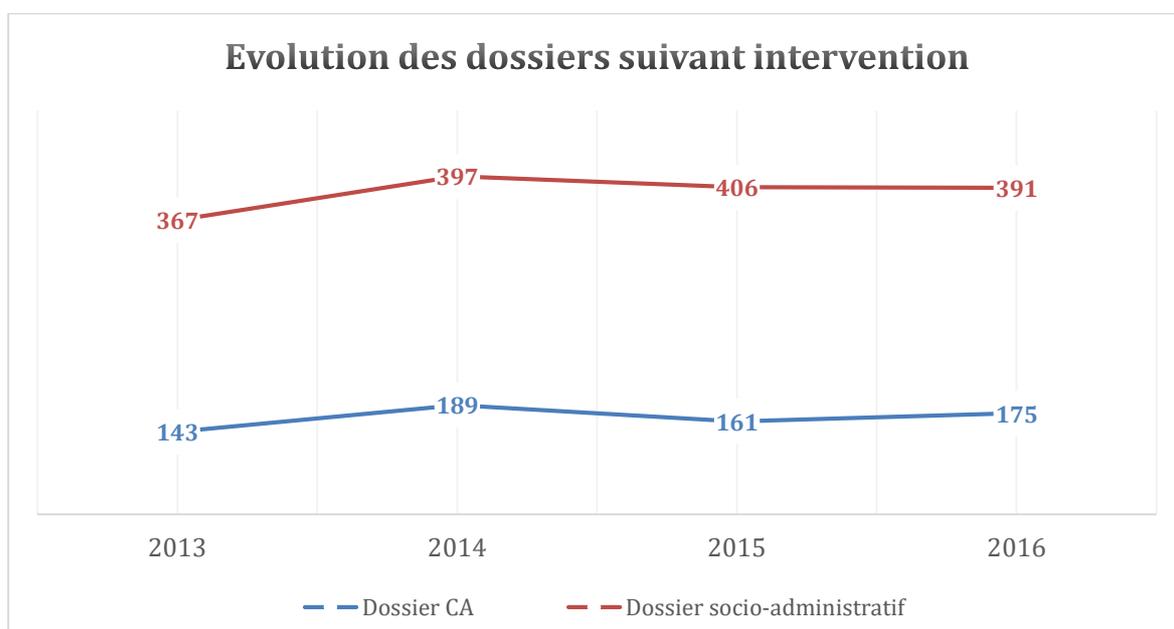
L'évolution au niveau des demandes d'aide alimentaire confirme la décision des responsables communaux du canton de Redange, de soutenir l'idée de l'OS CARE de mettre en œuvre une épicerie sociale pour le canton de Redange.

Finalement, on remarque aussi que les frais liés aux soins de santé restent également importants. Il y a lieu de constater que bon nombre de problèmes de santé physiques et psychiques sont étroitement liés à la situation sociale et individuelle de la personne. Rester sans emploi pendant des mois et des années, être mal-logé pendant des années, avoir une situation de famille instable, accompagnée de séparations, ne pas savoir comment financer sa vie de demain, tout cela n'a guère d'effet positif sur la santé psychique et morale de la personne.

### Les différents types de demandes

Nous distinguons deux types de demandes de demandes introduites : Les demandes d'aide financière (1/3 des dossiers), qui doivent obligatoirement passer par le Conseil d'Administration de l'Office Social et les demandes d'ordre socio-administratifs (2/3 des dossiers), qui ne doivent pas être présentés au Conseil d'Administration. Ces situations sont pour la majorité des cas très complexes et intensives.

Il va de soi que pour chaque dossier socio-administratif on peut également, à un certain moment, avoir une demande d'une aide financière.



Le nombre de dossiers pris en charge annuellement reste assez stable avec quelques 400 dossiers pour le type de demande "dossier socio-administratif" et quelques 175 pour le type de demande "dossier CA". Il ne faut cependant pas confondre nombre de dossier avec nombre de personnes. Pour un dossier, que ce soit social ou CA, il y a toujours au moins une personne concernée. Mais, pour la plus grande majorité, il s'agit de plusieurs personnes, donc le nombre de personnes individuellement prises en charge est donc beaucoup plus important.

La charge de travail par dossier est très variable et évolue en fonction d'une prise en charge à court, moyen ou long terme et des problématiques rencontrées.

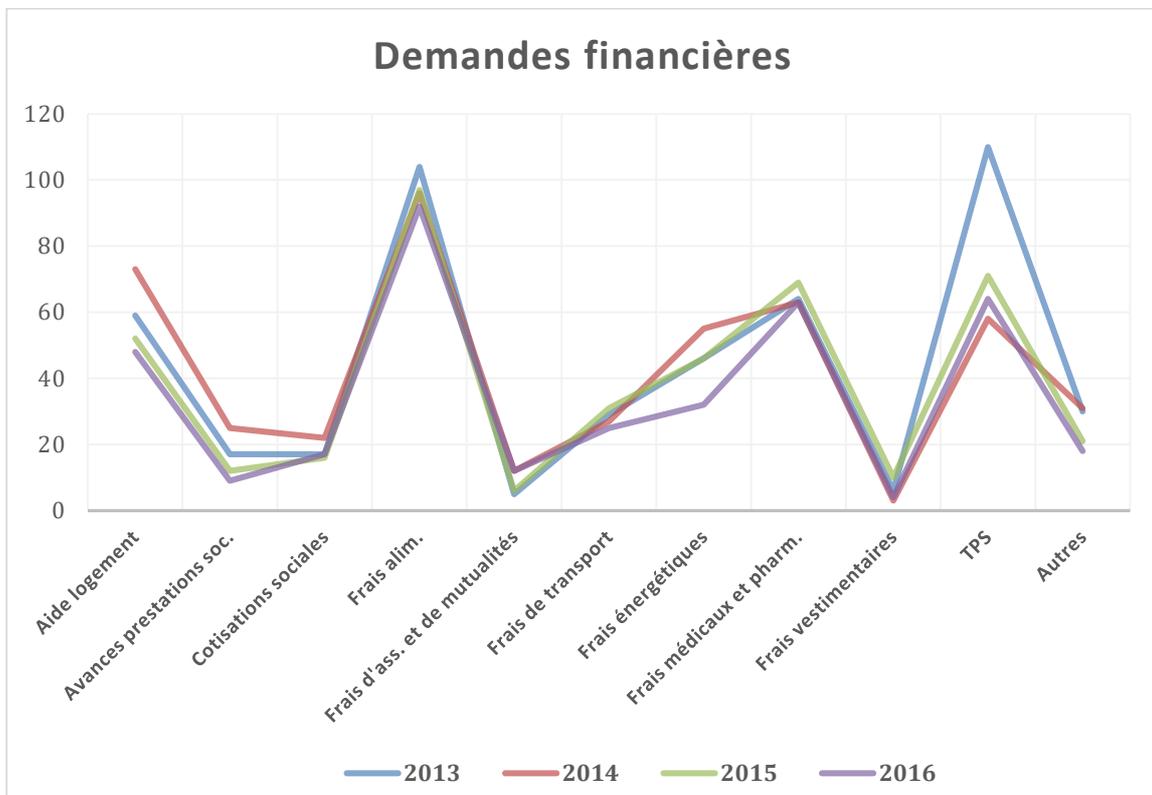
## Demandes d'aide financière

L'Office Social peut accorder plusieurs types d'aide subsidiaire :

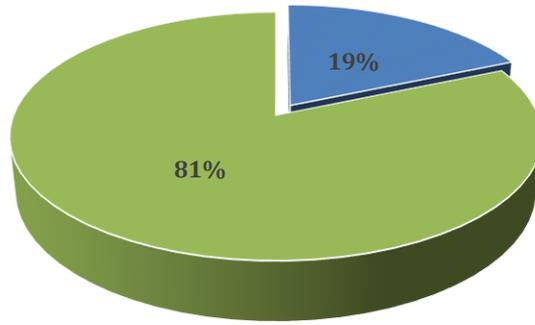
- le secours financier ponctuel remboursable/non remboursable
- le secours financier mensuel remboursable/non remboursable
- avance sur une prestation prévue par la législation sociale (indemnités de chômage, RMG, prestations familiales, créances d'une faillite, ...)
- prise en charge d'une facture remboursable / 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 et une reconnaissance de dettes. L'exécution de cette cession dépendra de l'évolution de la situation globale du demandeur et de sa participation active à sa prise en charge.



### Types de secours financiers



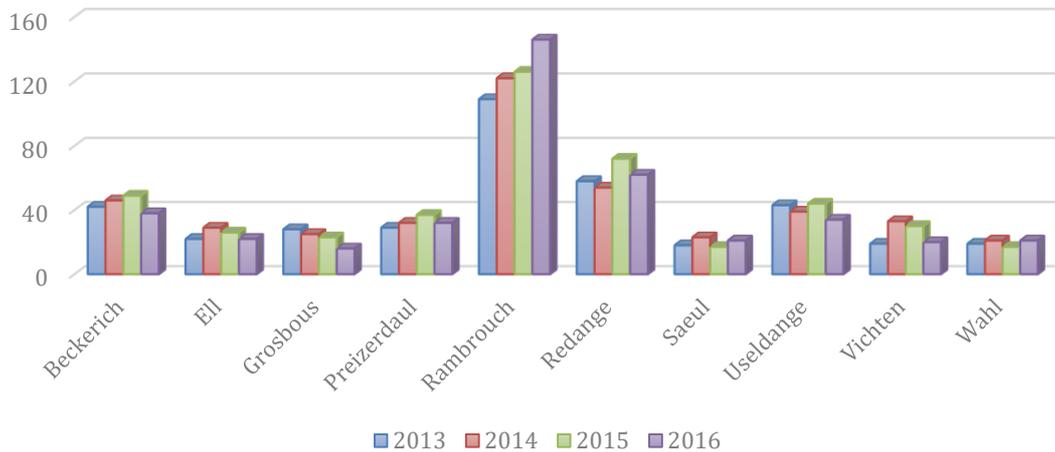
- secours non remboursables - payés via la convention MIFA/Adm.com.
- secours remboursable (remboursement par le bénéficiaires, avances, ...)

Dans une approche de responsabilisation du bénéficiaire de l'aide sociale, les secours sont le plus souvent remboursables. Vu la durée du remboursement des secours accordés, l'Office Social a été obligé d'augmenter le Fonds de Roulement en 2014.

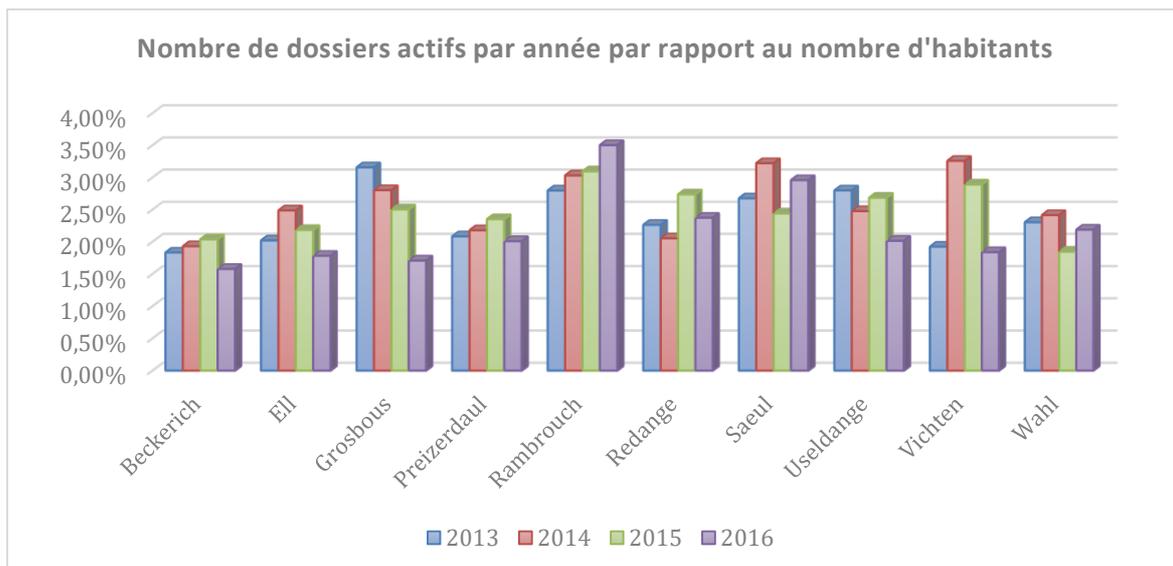
### Intervention sociale par commune

La question souvent posée est celle s'il y a une commune qui présente un plus grand nombre de demandeurs ayant besoin d'aides. Les graphiques suivants vont montrer clairement que tel n'est pas le cas. Il n'y a pas de "zone protégée" au sein du Canton de Redange, où les habitants échappent aux malchances de la vie.

### Nombre de dossiers actifs par année

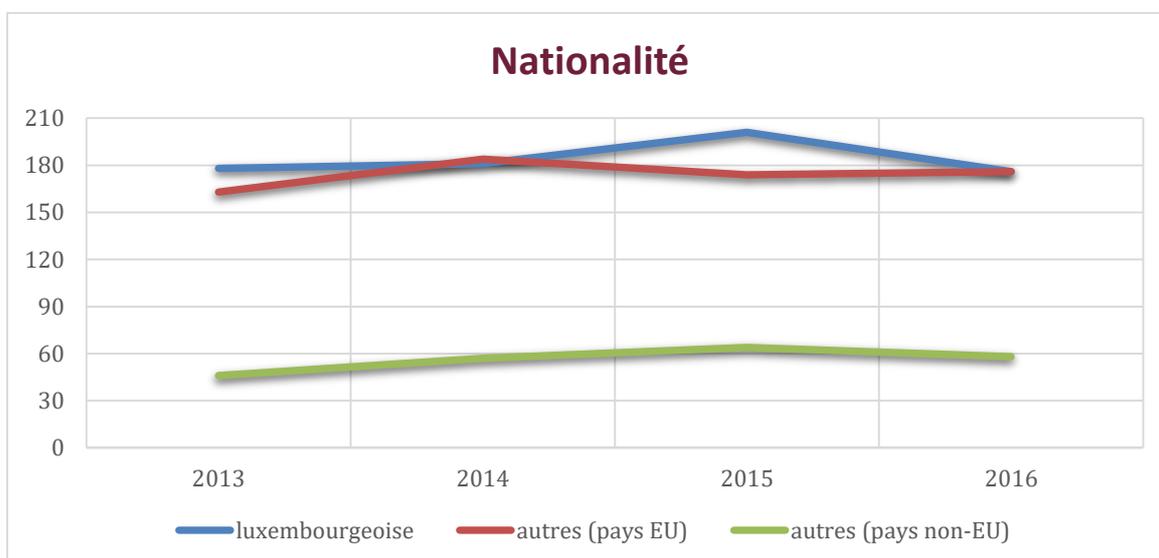


Même si sur le graphique précédent, la commune de Rambrouch semble être de loin celle avec un nombre de demandes dépassant les autres communes, ceci n'est pas le cas. En mettant en relation le nombre de dossiers actifs par année par rapport au nombre de citoyens par commune, l'image est une autre.

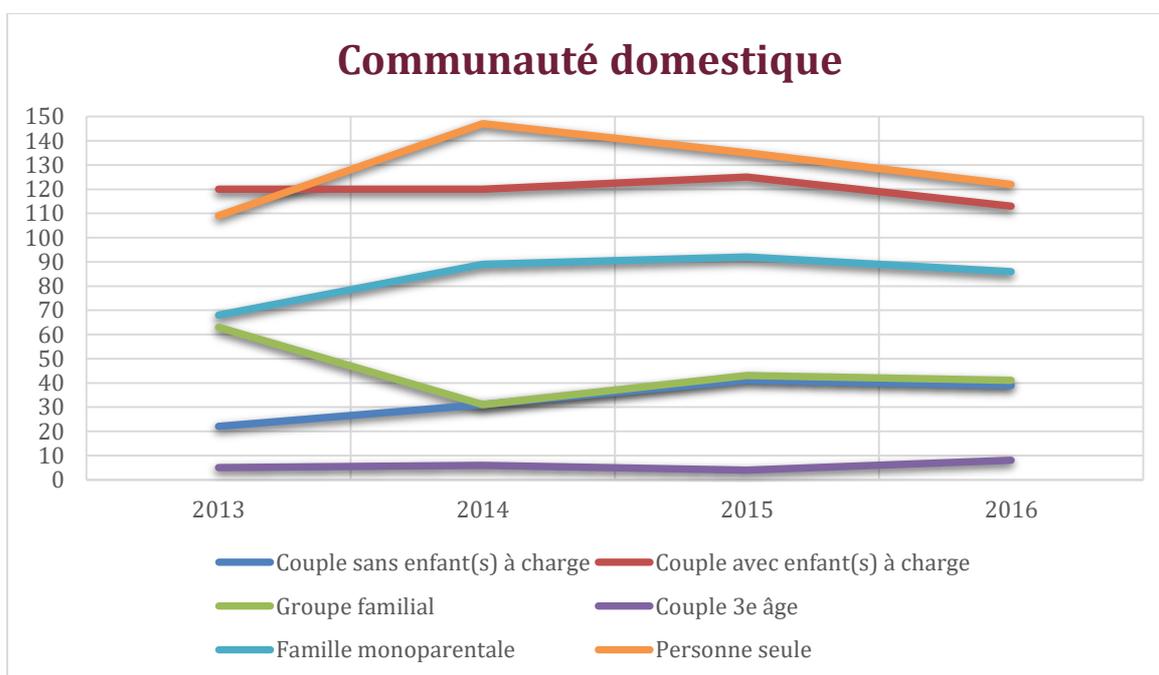


### **Situation sociale des demandeurs d'aide**

Pour les années analysées, le nombre des personnes de nationalité luxembourgeoise représentent approximativement la moitié des demandes au total. Pour 40% des demandeurs, il s'agit de personnes de nationalité étrangère des pays de l'UE et pour 10% de personnes issues de pays non UE. Depuis 2011, il n'y a pas de changements significatifs à remarquer. Pour les personnes issues des pays de l'UE, la composition du panel des demandeurs est quasiment identique à la composition démographique du Grand-Duché de Luxembourg.



En ce qui concerne la composition des communautés domestiques, ce sont les personnes seules et les couples avec enfant(s) à charge qui sont les plus menacés par la pauvreté et la précarité. Dans la catégorie des ménages avec enfants, la situation la plus difficile est celle des ménages monoparentaux. En effet, pour ceux-ci le taux de risque de pauvreté monte à 45%, signifiant que ceux-ci sont près de trois fois plus exposés au risque de pauvreté que l'ensemble des ménages. Si nous comparons la situation des ménages monoparentaux au Luxembourg à celle des autres pays de la zone euro, le Luxembourg se classe parmi les derniers, avec un taux de risque de pauvreté des ménages monoparentaux d'environ 10% plus élevé que ceux vérifiés dans les pays voisins.

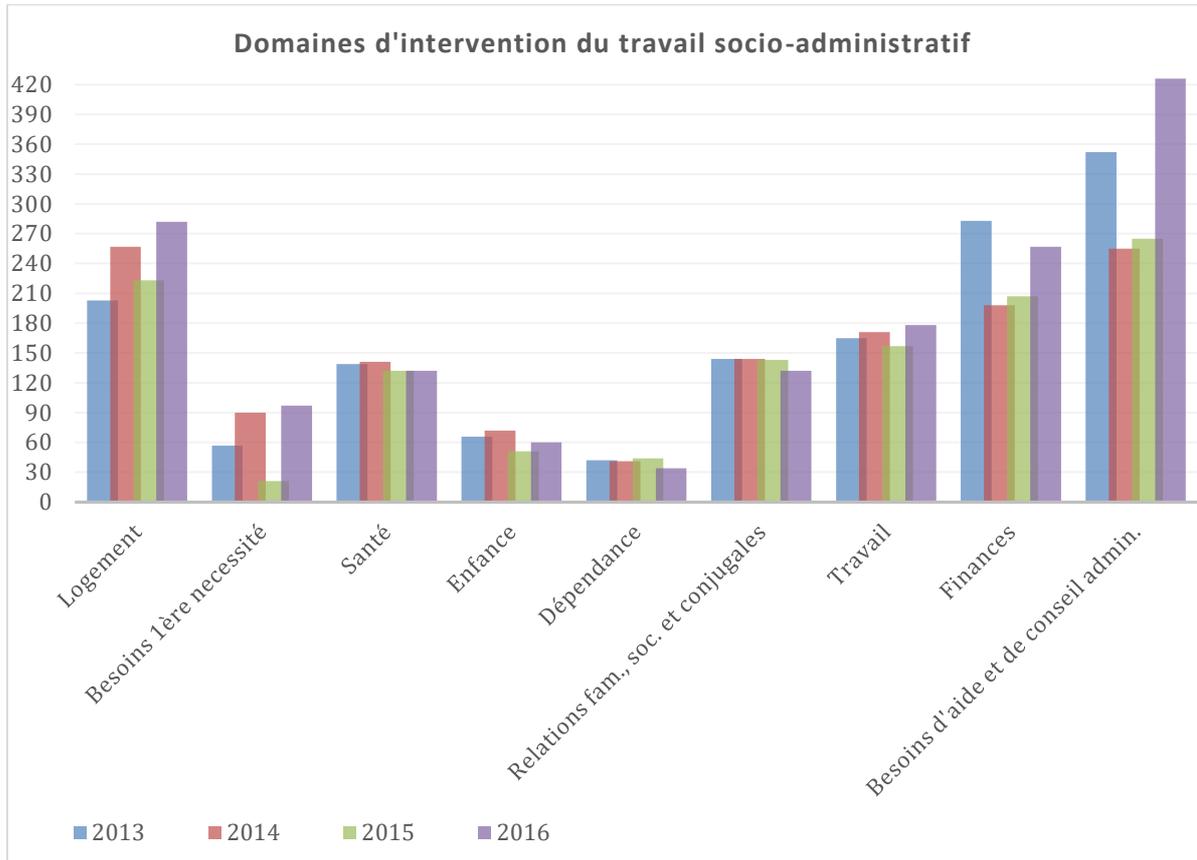


#### *Les domaines d'intervention du travail socio-administratif*

Dans un monde qui se complexifie de plus en plus, l'exclusion sociale se fait également au niveau de la complexité administrative, qui pour un nombre important de personnes constitue de plus en plus une barrière quasiment insurmontable. Il est donc peu étonnant que la majorité des demandes d'aides sont du domaine de l'aide et du conseil dans les démarches administratives. Les deux autres sujets prioritaires sont la gestion des finances et le logement.

Le marché de l'emploi luxembourgeois se caractérise par un environnement de travail international et multiculturel, un taux exceptionnel de main d'œuvre étrangère et multilingue, une prédominance du secteur tertiaire et un taux de chômage inférieur à la moyenne européenne. Mais il se caractérise également par un grand nombre d'emplois nécessitant une qualification supérieure.

En ajoutant l'élément « âge », qui n'est pas favorable à l'engagement – soit trop jeune et pas d'expérience, soit trop âgé et trop cher – on est très vite aux situations qui sont marquées par une absence d'un emploi stable et bien rémunéré. Le domaine « travail », qu'il s'agisse de la recherche d'un emploi ou les démarches à suivre en cas de la perte de l'emploi, est très souvent étroitement lié au domaine « relations familiales, sociales et conjugales » et celui de la santé.



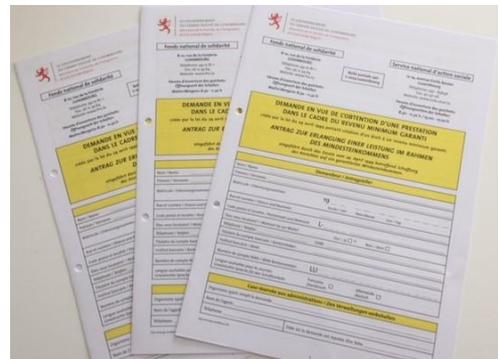
---

# Le projet de loi REVIS : un regard critique

---

Madame Corinne Cahen, Ministre de la Famille et de l'Intégration, a déposé en date du 21.01.2017 un projet de loi 7113 relatif au revenu d'inclusion sociale, mieux connu sous le nom de « REVIS », portant modification de la loi modifiée du 29.4.1999 portant création d'un droit à un revenu minimum garanti (RMG). Le REVIS s'inscrit dans le réseau d'aides financières et des prestations en nature, prévues dans la législation sociale luxembourgeoise. Citons par exemple, le droit à l'aide sociale, les épiceries sociales, les agences immobilières sociales, l'allocation de vie chère, les chèques-services et le tiers payant social.

Selon le gouvernement, ce projet de loi vise à responsabiliser davantage les bénéficiaires, à augmenter les chances en vue d'une inclusion sociale et adapte le REVIS aux réalités économiques et sociales en vue de lutter contre la pauvreté.



Le REVIS cible mieux les prestations et poursuit quatre grands objectifs, à savoir

- concrétiser une approche d'inclusion sociale
- établir un système cohérent de politiques de stabilisation, d'activation sociale et de réinsertion professionnelle
- agir contre la pauvreté des enfants et des familles monoparentales
- procéder à une simplification administrative

Pour atteindre ces objectifs, plusieurs mesures sont prévues, dont nous retraçons les grandes lignes. Pour parer « à la trappe de l'inactivité », tel désigné dans l'exposé des motifs du projet de loi en question, le début de la prise en charge du demandeur du REVIS a lieu auprès de l'ADEM, premier interlocuteur, qui orientera le demandeur en cas de besoin vers le nouvel ONIS (ancien SNAS) tout en respectant les compétences et la situation personnelle du demandeur.

Le demandeur doit donc être inscrit à l'ADEM. Cette prise en charge vise d'abord la stabilisation et puis l'activation sociale et professionnelle. Ainsi, les personnes exposées au risque d'exclusion de par leur problème de placement bénéficieront de mesures d'intégration sociales adaptées.

Le mécanisme de l'immunisation des revenus a été revu, favorisant les efforts dans le cadre d'un travail. L'interdiction d'une 2<sup>e</sup> mesure d'emploi par ménage sera levée, un bénéfice surtout pour les femmes, ayant le plus souvent dû subir cette restriction. Le système de calcul a été adapté. Le REVIS sera composé de l'allocation d'inclusion et de l'allocation d'activation (anciennement nommée insertion professionnelle). Une augmentation de la part du REVIS en faveur des enfants et des enfants de familles monoparentales est prévue, visant à lutter contre la pauvreté des enfants et des familles monoparentales. Les pensions alimentaires dues pour les enfants seront immunisées à 25%. Le REVIS vise ainsi à faire participer les bénéficiaires à la vie en société, favorisant l'inclusion sociale.

Le projet de loi prévoit une sanction progressive en cas de non-respect des mesures d'activation prévues, évitant ainsi du jour au lendemain le retrait total et la non-affiliation à la sécurité sociale. Il prévoit aussi un REVIS réduit pendant les hospitalisations et les séjours prolongés en réhabilitation spécialisée ou dans des structures sociales spécifiques. Le REVIS sera attribué aux femmes enceintes de moins de 25 ans, huit semaines avant la date présumée de l'accouchement. Une personne majeure, hébergé à titre gratuit dans un ménage, pourra bénéficier du REVIS.

Afin de garantir la simplification administrative, seul le FNS instruit, octroie et gère les demandes, assure le paiement du REVIS et notifie toutes les décisions y relatives. L'échange des données du bénéficiaire aura lieu entre le FNS, l'ONIS et l'ADEM.

### ***Conséquences pour les offices Sociaux ?***

Afin de favoriser la coordination et la collaboration du travail social en réseau, les agents des services régionaux d'action sociale actuels (SRAS) seront intégrés dans les offices sociaux communaux. Ils porteront le nom de ARIS. Ces agents bénéficient d'une priorité d'embauche. Cette intégration simplifiera aussi les démarches des bénéficiaires. L'Office Social peut saisir la composante du REVIS, destinée aux frais communs du ménage, pour régler les frais domestiques d'énergie ou d'autres frais en relation avec le logement.

### ***Réflexions***

Bien que le REVIS garantisse à certains bénéficiaires les moyens d'existence suffisants, nombreux seront ceux qui ne pourront mener une vie décente, respectant la dignité humaine, compte tenu de leur situation socio-familiale et professionnelle et de logement.

Tenant compte de l'étude « Quels besoins pour une vie décente ? Vers un budget de référence pour le Luxembourg » d'Anne Fransiskus/Statec, plusieurs montants du REVIS restent trop bas. Considérant le coût de vie au Luxembourg, le REVIS sera-t-il un réel outil pour lutter contre la pauvreté ?

L'activation professionnelle des femmes doit aller de pair avec un nombre suffisant de places de gardiennage pour les enfants et des postes de travail adaptés à la vie familiale. Les moyens de transports insuffisants, surtout dans les régions éloignées, et non adaptés à certains horaires de travail, entravent cette activation professionnelle.

Pour certaines compositions de ménage, il n'existe pas ou peu de différence entre les revenus (salaire social minimum) d'une activité professionnelle et le REVIS. De quels moyens supplémentaires disposent les ONIS/ARIS/ADEM pour réintégrer ceux dans la vie professionnelle qui sont très éloignés du marché de travail, à savoir difficiles à employer ?

Les mesures d'activation ne risquent-elles pas de générer un 2<sup>e</sup> marché de l'emploi à un coût de main d'œuvre modéré ?

Le projet de loi ne tient malheureusement pas compte de la situation de certains étudiants qui attendent le versement de subsides scolaires/bourses d'études afin de pouvoir répondre à leurs obligations scolaires (inscriptions, logement etc.). Le REVIS provisoire et à durée déterminée aurait pu être une aide non négligeable. Les personnes âgées de moins de 25 ans restent exclues (sauf femmes enceintes ou avec enfant) du bénéfice du REVIS. Bien qu'il existe un programme garantie jeunesse, de nombreux jeunes n'ont pas de revenu et se trouvent dans une situation précaire en attendant une mesure de formation. Les jeunes ayant un travail et vivant toujours chez leurs parents touchant le REVIS, risquent d'être mis à la porte, car leur salaire étant calculé dans le montant global du REVIS.

Le demandeur du REVIS doit introduire sa demande au niveau de l'ADEM. Le personnel de l'ADEM a ses attributions et missions propres à l'ADEM et n'a pas une approche globale de la personne (case-management). Cerner et considérer le demandeur dans son milieu de vie avec ses besoins spécifiques est une approche indispensable pour favoriser une inclusion sociale et une intégration professionnelle.

Bien que l'intégration des ARIS dans les offices sociaux améliore la collaboration et la coordination entre les services sociaux, l'ADEM reste à l'écart de cette constellation.

Les échanges professionnels, la répartition des tâches et la communication des données seront difficiles à réaliser et constituent une entrave à une bonne prise en charge du demandeur. Est-ce que la mission de chaque service sera comprise par le demandeur ? Une proposition serait d'intégrer plutôt les ARIS à l'ADEM et non dans les offices sociaux. L'accent de la nouvelle loi est mis sur l'activation professionnelle, tâches spécifiques à ARIS/ONIS et ADEM et non spécialement à l'Office Social.

Nombreux seront les personnes qui doivent continuer à s'adresser aux Offices Sociaux pour bénéficier d'une aide sociale, attribuée de façon non uniforme par les 30 Offices Sociaux du pays. L'inégalité dans l'attribution des aides sociales financières et matérielles en sera la conséquence. Le profilage, le rôle des différents intervenants et le mode de fonctionnement de l'ADEM et de l'ONIS ne sont pas clairement définis. En absence de personnel supplémentaire, à formation spécifique et de moyens supplémentaires, la prise en charge du demandeur ne pourrait être intensive, régulière et compétente et on ne pourrait atteindre les buts fixés par cette nouvelle loi. La lutte contre la pauvreté et les actions en faveur de l'inclusion sociale et professionnelle pourront-elles ainsi porter des fruits ?

Le REVIS ne cotise pas pour l'assurance pension, sauf si le bénéficiaire a une affiliation à l'assurance pension de 25 ans. Ainsi, le bénéficiaire du REVIS, le restera-t-il à vie ? Le pouvoir décisionnel du FNS est un peu arbitraire et une mixité du comité devrait être garantie. On peut constater que les intervenants sociaux, encadrant le demandeur, ne peuvent pas participer à une prise de décision. Un représentant des offices sociaux devrait être membre de l'observatoire prévu dans l'art.42 du projet de loi.

L'augmentation du coût pour les offices sociaux/communes est non négligeable. L'intégration des agents ARIS entrainera la mise à disposition de bureaux, de matériel de bureau et informatique, entraînant pour certains offices sociaux des coûts importants, voire même l'obligation de chercher d'autres locaux et de déménager. De même, l'augmentation du volume de travail pour le personnel administratif des offices sociaux assurant entre autres, l'accueil des clients des agents ARIS, le calcul des salaires, l'organisation des congés, du matériel de bureau etc. de ces agents n'est pas prise en considération. En outre, dans les Offices Sociaux de petite taille, le personnel administratif n'est pas toujours présent et différentes tâches sont alors assurées par le personnel social de l'Office Social.

### ***Conclusions :***

Après relecture de ce projet de loi, nous gardons un arrière-goût amer. En effet, le bénéficiaire du REVIS sera poussé vers des mesures de réinsertion professionnelle avec peu de chances de réemploi, vu la situation actuelle du marché de l'emploi, ainsi que les prévisions futures. Notons qu'il existe une pénurie d'offres d'emploi pour personnes non-qualifiées, s'aggravant sans aucun doute avec l'évolution du travail, voire la globalisation et la digitalisation. Nombreux seront les bénéficiaires du REVIS qui en porteront les conséquences, sans pouvoir changer les raisons de ce déséquilibre sur le marché de l'emploi. Le REVIS devrait être un outil de l'inclusion sociale, adapté à la situation particulière de l'intéressé considérant celui-ci dans sa globalité.

### **Glossaire :**

FNS : Fonds National de Solidarité

RMG : Revenu Minimum Garanti

REVIS : Revenu d'Inclusion Sociale

ONIS : Office National d'Inclusion Sociale

ARIS : Agents régionaux d'inclusion sociale

ADEM : Agence pour le développement de l'emploi.

---

# OS CARE- les engagements sportifs

---

L'OS CARE participe depuis quelques années à diverses manifestations sportives telles que le

- INDOOR CYCLING MARATHON 2015
- SWIM & SPIN4GOOD
- REIDENER WANTERLAF
- RELAIS POUR LA VIE

Des initiatives chargées de récolter des dons pour soutenir des organisations, comme le Caritas Buttek Redange, l'Unicef, Trisomie 21 Lëtzebuerg, Fondation Kriibskrank Kanner, Télévie et la Fondation Cancer pour nommer que quelques-unes.

Le INDOOR CYCLING MARATHON 2015 a été organisé par les responsables de la commune de Redange et par la commission consultative sportive de Redange sous le moteur « Schwitzen für den Guten Zweck ». L'objectif de cet événement était de pédaler pendant 5 heures afin de récolter des fonds pour une bonne cause. En tout trente-six « Spinning Bikes » et cinq instructeurs ont été mis à disposition des participants. Un don d'une valeur de 1000 € a ainsi pu être récolté en faveur du Caritas Buttek de Redange.

Le SWIM4GOOD est organisé par le Swimming Club de Redange avec le soutien de la Fédération luxembourgeoise de Natation et de Sauvetage. L'objectif de l'événement est de nager aussi longtemps et loin que chacun souhaite. Chaque 50 m vaut 1 €, payé par des sponsors. Les dons ainsi récoltés sont répartis entre deux organisations, à savoir l'OS CARE et l'UNICEF.

Le SPIN4GOOD : les organisateurs du SWIM4GOOD avaient décidé d'inclure une nouvelle activité : indoor cycling, ouvert au grand public, qui peut pédaler sur 30 vélos mis à leur disposition. Les fonds récoltés reviennent également à l'OS CARE et à l'UNICEF.

L'OS CARE avait mis le premier don d'une valeur de 4600 € , provenant de l'activité de 2016 à disposition du Caritas Buttek de Redange.

Le don d'une valeur de 4750 € de l'activité Swim4Good de 2017 est réservé à l'équipement du deuxième logement d'urgence de l'OS CARE.

Le RELAIS POUR LA VIE est une grande manifestation organisée chaque année par la Fondation Cancer. Durant un weekend 375 équipes comprenant 10 500 membres se relayent pendant 24 heures afin de témoigner leur solidarité avec les personnes atteintes d'un cancer. Une cotisation de 10 € est demandée par membre d'une équipe. Toutes les équipes qui s'inscrivent au Relais pour la Vie participent automatiquement aux 'Trophées de l'Espoir'. Leur mission est de rechercher des fonds, que ce soit par exemple par une collecte, un parrainage ou l'organisation d'un évènement. Les dons ainsi récoltés sont destinés à soutenir les missions de la Fondation Cancer (Info-Aide-Recherche) et à financer l'American Cancer Society, initiateur du projet « Relay for Life » au niveau mondial.



Le REIDENER WANTERLAF est organisé tous les premiers dimanches du mois de janvier par l'ASBL Réidener Wanterlaf. Il consiste en une course à allure libre sans chronométrage, plus pour la bonne cause que pour les performances physiques. L'évènement compte 4 parcours (19 km ; 14 km, 10km, 6 km). Depuis 2007 le Réidener Wanterlaf a récolté des dons à la hauteur de 132.370 € qui ont été reversés dans leur totalité à diverses associations telles que : Télévie, Luxrollers, Fondation Kriibskrank Kanner et autres.





Le personnel, les membres du conseil d'administration ainsi que le président de l'OS CARE sont très investis dans le soutien et l'aide à la personne que ce soit par leur travail quotidien au sein de l'Office ou lors d'événements tels qu'énumérés ci-dessus.

---

# KANNERWONSCHBAM

---

En 2016, le Club Soroptimist Mosaik en collaboration avec le Syndicat Intercommunal de Redange et l'OS CARE ont mis en place une action de solidarité nommée « KANNERWONSCHBAM ». Il s'agit d'un arbre de vœux organisé pour la période de Noël et qui s'adresse à des enfants âgés de 0-12 ans. Tout enfant résidant sur le territoire du Canton de Redange, dont le ménage bénéficie de l'allocation de vie chère ou dont les parents ont de faibles revenus et/ou rencontrent des problèmes financiers, peut bénéficier de l'action KANNERWONSCHBAM.



L'OS CARE lui fait parvenir une étoile sur laquelle l'enfant appose son vœu pour Noël par le biais d'un collage ou d'un dessin. L'enfant remet son étoile avec son vœu à l'OS CARE dans un délai préalablement défini.

Les membres du Club Soroptimist Mosaik veillent à distribuer ces étoiles sur les arbres des vœux disposés dans les 10 communes du Canton de Redange. Les personnes désirant soutenir cette action peuvent le faire en choisissant une étoile et en réalisant l'achat du cadeau ou en faisant un don sur le compte du Club Soroptimist Mosaik qui s'occupe de l'achat des cadeaux, dont les étoiles n'ont pas été retirées à la commune.

Quelques jours avant Noël, les cadeaux sont déposés sous l'arbre de vœux installé à l'OS CARE où les familles peuvent venir les retirer.

## *En chiffres*

En 2016 : 120 enfants bénéficiaires

En 2017 : 166 enfants bénéficiaires



Nous souhaitons pouvoir renouveler cette action annuellement.

---

## Projets à réaliser

---

Il ne faut pas être futurologue pour constater qu'un des problèmes majeurs les prochaines années est et restera le logement. Après les constats du premier rapport d'activité de l'OS CARE, les solutions pour le besoin en aide alimentaire étaient très vite trouvées et il faut avouer qu'avec le partenaire professionnel CARITAS, l'accès aux denrées alimentaires et l'accès à une tenue vestimentaire adaptée était garanti.

Pourtant le marché du logement avec surtout son impact sur la macro- et microéconomie semble se présenter plus complexe. Autrement dit, il n'y a apparemment pas de solutions faciles et vite réalisables pour parer au manque cruel de logements. Il faut toutefois retenir qu'on peut remarquer une certaine créativité aussi au niveau des responsables politiques. Ainsi, le Ministère du Logement a mis en place le concept de la gestion locative sociale déjà en 2009. Soucieux de lutter contre l'exclusion sociale par le logement, l'Etat donne ainsi à toute fondation, association sans but lucratif, commune, Syndicat de Communes ou Office Social, ayant pour objet social la promotion du logement, la possibilité de signer une convention de collaboration avec le Ministère du Logement.



Le partenaire conventionné loue des logements aux propriétaires privés pour les mettre à disposition de ses clients, en règle générale aux ménages à faible revenu. En moyenne, les loyers sur le marché conventionné se situent à 30% en dessous des loyers du marché privé. Le Ministère du Logement soutient cette démarche via une participation aux frais de max. 100 € / logement / mois. Depuis l'année fiscale 2017, 50% des revenus locatifs perçus par le propriétaire sont exonérés d'impôts. Dans ce contexte, l'OS CARE souhaite sensibiliser les responsables communaux afin de s'engager, et si ce n'est qu'au niveau régional du Syndicat de Réidener Kanton, dans la création d'une solution régionale pour augmenter le nombre de logements disponibles et adaptés aux besoins des clients de l'OS CARE.

Il en est de même pour toute situation de logement où il y a urgence. Afin de pouvoir donner une réponse aux urgences dans un délai de temps approprié, l'OS CARE avait soutenu l'idée de louer également le logement disponible à proximité du Fairness Center. Ce logement a été occupé sans interruption depuis le début.

Mais un seul logement d'urgence n'est certainement pas suffisant.

Moyennant les dons de la part de l'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte, un projet de location d'un deuxième logement d'urgence est prévu.

Le canton de Redange est et restera un incubateur d'idées innovantes. Une plateforme commune des différents services du canton de Redange a eu lieu au mois de février 2018.

---

# Conclusions

---

Mission accomplie ? Certainement pas. Depuis la mise en vigueur de la loi sur l'aide sociale, et par ce biais la réduction du nombre des offices sociaux, la prise en charge de personnes avec un besoin d'aide s'est encore professionnalisée davantage. Ceci ne veut aucunement signifier que le bureau social des communes, sous la législation de la réorganisation et du règlement des bureaux de bienfaisance de 1846 et la loi sur le domicile de secours de 1897, n'était pas organisé de façon professionnelle. Mais avec l'introduction d'un droit à l'aide sociale, avec un monde qui certainement a gagné en complexité depuis 1846, les offices sociaux actuels sont certainement mieux dotés pour donner des réponses adéquates et adaptés aux demandes qui sont posées.

Depuis 2012, les présidents et membres du personnel des offices sociaux de Mersch, Nordstad, OS CARE, Resonord et Wiltz se rencontrent de façon régulière afin de s'échanger sur les bonnes pratiques des cinq offices sociaux. Cet échange est bénéfique pour tous les participants et un bon exemple de création de synergies dans l'intérêt des personnes prises en charge par les offices sociaux.

Notre Office Social est membre de l'Entente des Offices Sociaux depuis mai 2015, plate-forme d'échange et d'information importante pour les acteurs des Offices Sociaux.

La mise en réseau des différents acteurs du domaine de l'intervention sociale devrait être une de nos préoccupations. Depuis des années, on rencontre des personnes qui, à un certain moment de leur vie, ont besoin d'une aide individuelle et spécifique permettant de se réorienter et d'améliorer leur situation. Pour la majorité des cas, il s'agit de personnes déstabilisées, ayant perdues une ou plusieurs structures de leur vie quotidienne, présentant des situations de vie précaires et une perte de l'estime de soi. Il s'agit très souvent d'accompagner et d'aider la personne à retrouver les ressources nécessaires en vue de mener une vie conforme à la dignité humaine.

De nos jours, les termes d'efficacité et d'efficience, de la gestion de la diversité sont très à la mode. Donnons donc de la vie aux paroles !

La création d'une Maison Sociale, réunissant tous les partenaires œuvrant dans le domaine social, serait un pas très concret dans la direction d'un gain en efficience et efficacité.



A l'heure actuelle, le canton de Redange « héberge » une bonne dizaine d'associations et d'établissements publics qui travaillent tous dans la prise en charge de personnes à besoins multiples. Leur offrant un seul toit, présentant l'infrastructure requise pour tous, serait pour rester dans la nouvelle terminologie, une situation de win-win.

Le bénéficiaire retrouverait dans cette Maison Sociale la majorité des aides dont il aurait besoin. Un pas concret dans la direction de la simplification administrative pourrait ainsi être réalisé. Des synergies et collaborations entre les différents partenaires pourraient être créées, le gain en terme d'efficience pourrait être considérable. Finalement, le coût des frais de fonctionnement pourrait être revu à la baisse partant de l'hypothèse que l'entretien d'une seule maison, même grande, est moins coûteux que celui de plusieurs maisons ou bureaux. Lors des prochaines planifications de bâtiments administratifs au sein du Canton de Redange, cette réflexion vaut absolument la peine d'être considérée.

---

# Remerciements

---

Les remerciements suivants ne suivent pas une logique de priorité, ni d'énumération par ordre alphabétique, ni par ordre d'importance. Il s'agit tout simplement de dire merci à tous ceux et celles qui contribuent au succès de notre travail.

Merci à une équipe géniale et formidable au sein de l'OS CARE. Joëlle, Sandra, Danielle, Fabienne, Myriam, Michel, vous êtes le cœur, l'âme et la carte de visite de notre Office Social. Et vous pouvez être fier de vous, le Conseil d'Administration l'est en tout cas. On est fier de travailler avec une équipe professionnelle qui agit chaque jour avec une grande compétence et qui ne perd jamais de vue le bien-être de la personne prise en charge.

Merci aux membres du Conseil d'Administration. Avec vos compétences individuelles et votre expérience professionnelle, vous assurez de façon considérable et exemplaire la mise en pratique de la loi souhaitant garantir à la personne de mener une vie conforme à la dignité humaine.



Merci à Madame Recken-Schammo, qui a été représentante de la commune de Vichten pour une durée de six ans pour son engagement au sein du Conseil d'Administration.

Merci aux responsables politiques du canton de Redange. Vos présences au sein de nos réunions du Conseil d'Administration font preuve de votre considération pour le travail qui est fait. Merci également pour votre soutien, vos conseils et votre confiance que vous nous témoignez dans les situations complexes.

Merci à Isabelle Klein et Marc Meyers du Ministère de la Famille et de l'Intégration pour la bonne collaboration et l'écoute active que vous avez pour toutes nos doléances.

Merci à tous les bénévoles qui participent aux actions de solidarité du canton de Redange. Je tiens toutefois à remercier particulièrement les bénévoles qui travaillent depuis l'ouverture du Fairness Center. Merci pour votre engagement persévérant et exemplaire.

Merci à tous les partenaires du secteur social, de l'enseignement, du commerce et du secteur public pour la bonne collaboration ces dernières années.

Pour le Conseil d'Administration de l'OS CARE

Raoul Schaaf

---

# Bibliographie

---

- Convention de collaboration portant sur la création et la gestion d'un Fairness Center de la Fondation Caritas Luxembourg pour le territoire de compétence de l'Office Social de Redange/Attert OS CARE
- Cours de Formation sur le Tiers Payant Social tenu à l'INAP par Monsieur GARLINSKAS Jean-Claude (2017)
- Loi du 19 juin 2013 relative à l'identification des personnes physiques, au registre national des personnes physiques, à la carte d'identité, aux registres communaux des personnes physiques
- Loi du 9 décembre 2015 portant introduction d'une subvention de Loyer
- Procédure et déclaration d'engagement aux conditions d'application de la gestion financière volontaire par l'Office Social du Canton de Redange
- Projet de loi 7113 relatif au revenu d'inclusion sociale portant modification de la loi modifiée du 29/04/1999 portant création d'un droit à un revenu minimum garanti
- Rapport d'activité 2011-2012 de l'Office Social du Canton de Redange
- Statistiques de la Spëndchen asbl
- [www.buttek.lu](http://www.buttek.lu)