

# **RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023**

**Rapport d'activité 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

<b>1. Introduction</b> .....	<b>page 4</b>
<b>2. Office Social du Canton de Redange (OSCARE)</b> .....	<b>page 8</b>
2.1. Historique et origine du nom de l'Office Social	
2.2. Siège de l'Office Social	
<b>3. Bases légales</b> .....	<b>page 10</b>
3.1. Nouvelle loi organisant l'aide sociale	
3.2. Conventions	
3.3. Règlement d'ordre intérieur	
<b>4. Financement</b> .....	<b>page 12</b>
<b>5. Organigramme</b> .....	<b>page 13</b>
5.1 Conseil d'Administration	
5.2. Équipe professionnelle	
5.2.1 Équipe administrative	
5.2.2 Équipe de l'aide sociale	
5.2.3 Équipe de l'Agence régionale d'inclusion sociale (ARIS)	
5.2.4 Coordination sociale	
<b>6. Formations continues</b> .....	<b>page 17</b>
<b>7. Missions de l'office social</b> .....	<b>page 18</b>
<b>8. Approche professionnelle du service de l'aide sociale</b> .....	<b>page 20</b>
8.1. Procédure de l'aide sociale financière ou matérielle	
<b>9. Statistiques du service de l'aide sociale</b> .....	<b>page 23</b>
9.1 Nombre de dossiers actifs en 2023	
9.2 Bénéficiaires de l'aide sociale	
9.3 Problématiques sociales	
9.4 Différentes formes de l'aide sociale	

<b>10. Approche professionnelle des agents régionaux d'inclusion sociale .....</b>	<b>page 36</b>
10.1 Agence régionale d'inclusion sociale (ARIS)	
10.2 Missions de l'ARIS	
<b>11. Statistiques de l'Agence régionale d'inclusion sociale .....</b>	<b>page 39</b>
11.1 Nombre de bénéficiaires	
11.2 Orientation des bénéficiaires	
11.2.1 Mesures d'activation du type « travaux d'utilité collective » (TUC)	
11.2.2 Mesures de stabilisation ou de préparation	
11.2.3 Constats et réflexions	
<b>12. Nouvelles missions de l'Office Social du Canton de Redange .....</b>	<b>page 49</b>
12.1 Adresse de référence	
12.2 Gestion financière volontaire	
12.3 Tiers payant social	
12.4 Collaboration avec le Fairness Center	
12.5 Logement d'urgence	
12.6 Service logement Canton de Redange/anc.HAUSCARE	
12.7 Suivi des bénéficiaires de la protection internationale	
12.8 Kannerwonschbam 2023	
<b>13. Défis majeurs .....</b>	<b>page 67</b>
<b>14. Conclusions et remerciements .....</b>	<b>page 70</b>
<i>Bibliographie .....</i>	<b>page 71</b>



# 1. Introduction

## 1.1. Mot de la Présidente



Avec l'entrée en vigueur, le 1er janvier 2011, de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale, un droit à l'aide sociale a été institué afin de garantir une vie conforme à la dignité humaine. L'aide sociale vise à assurer aux personnes en situation de besoin et à leurs familles l'accès à des biens et services adaptés à leur situation particulière, les aidant à préserver ou retrouver leur autonomie.

Elle intervient de manière subsidiaire, complétant les mesures sociales et les prestations financières prévues par d'autres lois et règlements que les bénéficiaires doivent d'abord solliciter.

La loi prévoit non seulement un droit à l'aide sociale, mais aussi le devoir du demandeur de l'aide sociale de participer activement à sa prise en charge en vue d'une amélioration de sa situation globale.

Dans une société où l'entraide et le bien-être de chacun sont des valeurs fondamentales, l'Office Social du Canton de Redange (OSCARE) se distingue comme un acteur-clé dans la promotion de la justice sociale et de l'inclusion. Depuis sa création, le personnel de l'OSCARE s'engage chaque jour à soutenir les personnes et les familles en situation de vulnérabilité, en leur offrant un accompagnement personnalisé et des solutions adaptées à leurs besoins.

L'OSCARE n'est pas simplement un lieu où l'on peut obtenir de l'aide financière ou matérielle. C'est avant tout un espace d'écoute, de conseil et de soutien, où chaque individu est traité avec dignité et respect. L'équipe travaille sans relâche pour apporter une réponse concrète aux défis que rencontrent les bénéficiaires, qu'il s'agisse de précarité économique, de problèmes de logement, d'emploi ou de difficultés liées à l'accès aux soins de santé et aux droits sociaux, etc. Cet accompagnement social favorise l'autonomie des bénéficiaires et leur permet de reconstruire une vie plus stable et conforme à la dignité humaine.

En collaboration avec d'autres acteurs sociaux, l'équipe de l'OSCARE travaille pour réduire les inégalités et renforcer le tissu social du canton de Redange.

L'aide sociale est en constante évolution, et l'équipe de l'Office social du Canton de Redange ajuste continuellement son travail pour répondre aux besoins changeants de ses bénéficiaires. La croissance démographique du canton de Redange a entraîné une augmentation du volume de travail. La clé de répartition du personnel a été ajustée au début de l'année 2023, ce qui a conduit à une augmentation des effectifs. Cependant, l'immeuble occupé par le service ne répond plus aux exigences actuelles, tant pour le personnel que pour les bénéficiaires. Le manque d'espace rend l'organisation du travail de plus en plus difficile. Il convient néanmoins de souligner que les communes-membres s'efforcent activement à trouver une solution afin de garantir un environnement de travail efficace, en adéquation avec les besoins des bénéficiaires.

Pour l'avenir, notre ambition est de continuer à nous adapter aux besoins changeants, tout en respectant nos missions. L'optimisation et l'harmonisation du traitement des demandeurs de l'aide sociale, ainsi que la documentation systématique, uniforme et digitale ne seront que quelques défis parmi d'autres pour les années prochaines.

Renée Fischer  
Présidente du Conseil d'Administration

---

## 1.2. Mot du Bourgmestre de Redange



Mir sinn 2024, wunnen am räiche Lëtzebuerg, da mengt een haut dierft et net méi ginn dat Leit, Familljen nach ëmmer schlecht dru sinn. Den Ënnerscheid tëschent arem a räich gëtt ëmmer méi grouss.

Duerch Präisser déi klamme fir Nährstoffer, Brennstoff an onberechenbar Loyere komme Leit a Schwiereregkeeten. Duerch onerwaarten Ëmstänn, ee Schicksalsschlag, Konsequenze vun enger Scheedung, Aarbechtsverloscht, Iwwer-Verschëldung, den Doud vun engem Partner gerode Leit an eng Situatioun, wou Si keng Geleeënheet hu selwer erauszekommen, an da komme mir als Gemengen oder vill méi den OSCARE an d' Spill.

Eng kompetent Equipe ënnert der Leedung vum der M Renée FISCHER garantéiert eng physesch a sozial Ënnerstëtzung.

Dës Hëllef baséiert op eng kuerz-, mëttel- oder laangfristeg professionell Ënnerstëtzung. Eng sozial, psychologesch, budgetär, administrativ a pädagogesch Berodung ass garantéiert. Begleedung gëtt hei groussgeschriwwen, an d'Beneficiaire ginn dohinner vermëttelt wou Si nach kennen zousätzlech gehollef kréien: ALJ, Youth&Work, Haus Care, Jugendtreff, épicerie sociale oder op d'Gemengen (allocation de vie chère).

An de Gemenge gëtt och Sozial Aarbecht verlaangt, am Precoce, an der Schoul an an der Maison Relais. Och an de Veräiner ass et net ëmmer einfach.

Mir si frou fir kennen op den OSCARE zeréck ze gräifen a Réiden ass houfreg den OSCARE duerfen hei ze hunn.

Wann ech dem OSCARE Merci soen, ass et am Numm vun all de Gemenge fir déi wäertvoll Aarbecht déi si fir eis alleguerte maachen. De Membere vum Conseil d'Administration och ee grouse Merci fir déi fill Aarbecht déi si gemaach hunn an an Zukunft wäerte leeschten.

D'Gemeng Reiden hofft op eng weiderhi gutt Zesummenaarbecht.

Merci!

Gerekens Henri  
Buergermeeschter vun Réiden/Atert

### 1.3. Mot du Président du Syndicat intercommunal « De Réidener Kanton »

#### **OSCARE - Sozialt Engagement am Häerz vum Réidener Kanton**



Am Joer 2010 hunn d'Gemengen aus dem Kanton Réiden hir Kompetenzen am soziale Beräich mat der Grënnung vum OSCARE zesummegeleucht. Dëst war méiglech ginn dank dem Gesetz vum 18. Dezember 2009, dat d'Sozialhëllef zu Lëtzebuerg reforméiert huet an d'Gemengen mat manner wéi 6000 Awunner verpflichtet huet sech zu engem Office social ze regroupéieren.

D'Zesummenaarbecht an dëser Struktur ass e Resultat vun iwwer 30 Joer Kollaboratioun am Syndikat «De Réidener Kanton», deen d'Zil huet, déi sozial Entwécklung an der Regioun z'ënnerstëtzen. Duerch den OSCARE sinn nei Chancen am Beräich vun der sozialer Ënnerstëtzung entstanden, mat Initiativen, déi op d'Bedierfnesser vun de Bierger zougescnidde sinn.

E Beispill vun esou engem Projet ass d'sozial Epicerie zu Réiden, déi zënter 2014 Persoune mat soziale Schwierigkeeten d'Méiglechkeet bitt, Liewensmëttel zu reduzéierte Präisser ze kafen. Dëse Buttik ass e wesentlechen Deel vun engem soziale Réseau, deen sech un d'Basisbedierfnesser vun de vulnerabelste Bierger vum Kanton adresséiert.

D'Agence Immobilière Sociale am Kanton ass en anert wichtegt Beispill, dat duerch d'Zesummenaarbecht tëscht OSCARE, dem Syndikat an dem Logementsministère gegrënnt gouf. De Projet huet d'Missioun, bezuelbar Wunnenge fir Leit ze fannen, déi duerch déi héich Präisser um privaten Marché keng Wunneng fannen. Hei gëtt e Modell ugebueden, bei deem de Kanton Réiden Wunnengen ënnert dem Marchéspräis lount an dës u Berechtigt vermëttelt, wat e grouse Schrëtt géint d'Wunnengsnout am Kanton duerstelt.

D'Initiative vum OSCARE sinn nëmme méiglech duerch e kompetente Verwaltungsrot a motivéiert Mataarbechter, déi sech fir d'sozial Wuelergoen asetzen. Dëse staarken Teamgescht, dee schonn zënter Joren am Réidener Kanton leeft, ass eng wäertvoll Ressource am Engagement fir sozial Gerechtegkeet.

Domat ass a bleift den OSCARE e kompetenten an zuverlässige Partner fir sozial Hëllef an eiser Regioun, dëst am Déngscht vu villen vun eise Biergerinnen a Bierger.

Thierry Lagoda  
Buergermeeschter vun der Gemeng Biekerech a  
President vum interkommunale Syndikat «De Réidener Kanton»

## 2. OFFICE SOCIAL DU CANTON DE REDANGE (OSCARE)

L'Office Social du Canton de Redange est un établissement public, placé sous la surveillance de la commune-siège en vertu de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale et du règlement grand-ducal du 8 novembre 2010. Ses activités visent la prévention et la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Il est sous la tutelle du Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil.

L'office social est soumis à la tutelle administrative de l'Etat, réglée par les articles 103 à 108 de la loi communale. L'office social est soumis au contrôle du Service de Contrôle de la Comptabilité Communale du Ministère de l'Intérieur, conformément aux dispositions légales réglant le fonctionnement de ce service (art.33).

L'OSCARE, dont la commune-siège est la Commune de Redange, est compétent pour les 9 communes du canton de Redange, à savoir :

Beckerich, Ell, Groussbus/Wal, Préziderdaul, Rambrouch, Redange, Saeul, Useldange et Vichten.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2024, le canton de Redange comptait 21 138 habitants.

L'Office Social du Canton de Redange est membre de l'Entente des offices sociaux (EOS).

### 2.1 Historique et origine du nom de l'Office Social du Canton de Redange

Suite à l'obligation légale de créer au moins un office social pour une population de 6000 habitants, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2011, le comité du syndicat intercommunal « De Réidener Kanton » avait pris la décision de créer un office social pour le canton de Redange et d'engager son propre personnel.

La dénomination OSCARE répond à deux objectifs :

Elle fait référence à la région dans laquelle l'office social se situe et pour laquelle il est compétent : OS équivaut à office social, CA à canton et RE à Redange. La dénomination correspond aussi à la philosophie de travail d'un office social, à savoir « to care », signifiant s'occuper, se soucier, protéger ou prendre en charge une personne.

## 2.2 Siège de l'Office Social

Afin de garantir de meilleures conditions de travail et de pouvoir répondre aux exigences de la nouvelle loi sur le revenu d'inclusion sociale, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2019, l'OSCARE a déménagé, depuis son ancienne adresse au Worréshaus à L-8510 Redange, 11, Grand-Rue, dans de nouveaux locaux au mois d'octobre 2017, situés à L-8510 Redange, 84, Grand-Rue.



Le siège actuel de l'OSCARE est, pour la majorité des villages du canton de Redange, bien relié aux transports publics. Toutefois, les déplacements à Redange depuis les villages situés aux extrémités du canton de Redange sont de longue durée et quelques trajets nécessitent un passage par Ettelbruck. De ce fait, la mise à disposition du Bummelbus par huit communes du canton de Redange est d'une première nécessité.

## 3. BASES LÉGALES

### 3.1 Nouvelle loi organisant l'aide sociale

Depuis le 01.01.2011, la nouvelle loi sur l'aide sociale et le règlement grand-ducal y relatif sont d'application et remplacent les lois sur le domicile de secours et les bureaux de bienfaisance, datant de plus ou moins 170 ans.

La modification principale de cette loi organisant l'aide sociale est :

- la création d'un droit à l'aide sociale ;
- la possibilité d'introduire un recours contre la décision du conseil d'administration devant le conseil arbitral et devant le conseil supérieur des assurances sociales.

Le droit à l'aide sociale vise à permettre à la personne de mener une vie conforme à la dignité humaine.

L'aide sociale intervient à titre subsidiaire et peut compléter les mesures sociales et les prestations financières prévues par les lois et règlements. Le demandeur de l'aide sociale doit d'abord les épuiser avant d'avoir droit à une aide sociale de l'office social.

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

Les ayants-droit à l'aide sociale sont définis comme suit:

(Art.4.) À droit à l'aide, toute personne séjournant au Grand-Duché de Luxembourg conformément à la législation en vigueur.

Toutefois, sont exclus du bénéfice de l'aide matérielle en espèces :

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

Soucieux d'assurer un bon fonctionnement de l'OSCARE, le Conseil d'Administration et les membres de l'équipe professionnelle se réfèrent, entre autres, aux lois suivantes :

- la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale ;
- le règlement grand-ducal du 8 novembre 2010 portant exécution de la loi du 18.12.2009 organisant l'aide sociale ;
- la loi du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale ;
- la loi modifiée du 19 juin 2013 relative à l'identification des personnes physiques ;
- la loi communale du 13 décembre 1988.

### **3.2 Conventions**

Les relations entre l'OSCARE, les 9 communes membres et le Ministère de la Famille, relatives à l'organisation et au financement des activités de l'office social sont réglées dans une convention.

Une autre convention entre le Ministère de la Famille et l'OSCARE règle les modalités de collaboration entre l'OSCARE et l'Office national d'inclusion sociale (ONIS) et le financement des missions assurées par l'OSCARE dans la mise en œuvre du chapitre 3 de la loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale.

Une convention de collaboration entre la Fondation Caritas Luxembourg et l'OSCARE portant sur la création et la gestion d'un Fairness Center pour le territoire de compétence de l'office social a été signée en date du 15 septembre 2014.

### **3.3. Règlement d'ordre intérieur**

Un règlement d'ordre intérieur détermine le fonctionnement du Conseil d'Administration de l'Office Social du Canton de Redange. Il reprend les dispositions de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale et de son règlement grand-ducal d'exécution du 8 novembre 2010 relatives au conseil d'administration et les complète pour autant que de besoin en énonçant les choix opérés par le conseil d'administration dans les cas où la législation offre plusieurs options et en précisant l'application pratique de certaines dispositions légales.

---

## 4. FINANCEMENT

Les ressources de l'OSCARE se composent notamment :

- des revenus de biens meubles et immeubles de l'office social ;
- des dons et legs ;
- de la part réservée à l'aide sociale communale par la Loterie Nationale ;
- des contributions de l'Etat ;
- des contributions des communes conformément à la présente loi.



L'article 23 de la loi organisant l'aide sociale prévoit le partage des frais de l'office social à raison de 50% par le Ministère de la Famille et 50% par les communes.

En 2023, l'OSCARE a obtenu des dons d'un montant de 190€ et un montant de 114 173,91€ sous forme de dotations aux gains réalisés par la Loterie Nationale.

---

## 5. ORGANIGRAMME

### 5.1. Conseil d'Administration (CA)

Conformément aux articles 10 et 13 de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale, les 9 communes du canton de Redange sont actuellement représentées par 10 membres du Conseil d'Administration de l'OSCARE. Suite à la fusion de la commune de Grosbous et de Wahl en 2023, le Conseil d'Administration a décidé lors de sa séance du 5 juin 2023 que les mandats des membres concernés se maintiendront jusqu'à expiration de leurs mandats.

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.



Membres du Conseil d'Administration de janvier à juillet 2023.  
Madame Maggy Glesener est absente sur cette photo.

Depuis octobre 2023, le Conseil d'Administration de l'OSCARE est composé des membres suivants :

- Madame Begué Marianne, déléguée de la commune de Saeul ;
- Monsieur Correia Hugo, délégué de la commune d'Useldange ;
- Madame Fischer Renée, déléguée de la commune de Beckerich, présidente de l'OSCARE depuis octobre 2023 ;
- Madame Fox-Wantz Marie, déléguée de la commune de Redange ;
- Madame Glesener Maggy et Monsieur Nelissen Constant, délégués de la commune de Groussbus-Wal ;
- Monsieur Godelet Camille, délégué de la commune d'Ell ;
- Madame Nahrgang-Gilson Eugénie, déléguée de la commune de Vichten ;
- Madame Plier Denise, déléguée de la commune de Prézirdaul ;
- Madame Wszola Jessica, déléguée de la commune de Rambrouch.



Monsieur Camille Godelet est absent sur cette photo.

Les missions du Conseil d'Administration sont, entre autres :

- l'établissement du budget annuel ;
- la clôture des comptes ;
- l'engagement du personnel administratif et social ;
- la prise de décision des demandes d'aide sociale introduites.

En 2023, le CA de l'OSCARE s'est réuni à 12 reprises et ce le plus souvent dans la grande salle de réunion au Worréshaus, 11, Grand-Rue à Redange. Les locaux de l'OSCARE n'offrent pas de place suffisante pour accueillir les membres du CA, l'équipe professionnelle et les membres du collège échevinal désirant participer aux réunions.

## 5.2 Équipe professionnelle

La clé de répartition du personnel administratif et social de l'aide sociale est réglée par la loi organisant l'aide sociale. Dans le cadre de la loi concernant le budget des recettes et des dépenses de l'Etat pour l'exercice 2023, l'article 23 de la loi modifiée du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale a été adapté. La clé du personnel des offices sociaux a été portée, au 1er janvier 2023, à 1,5 postes d'encadrement social et à 0,75 postes de personnel administratif par 6.000 habitants, hors les agents régionaux d'inclusion sociale (ARIS).

Un employé temps plein (ETP) agent regional d'inclusion sociale est attribué par 100 bénéficiaires du revenu d'inclusion sociale (REVIS). Des postes à temps partiel sont attribués aux offices sociaux, sans que cette fraction puisse être inférieure à ½ ETP (soit 20 hrs/sem.).

### 5.2.1 Équipe administrative

Le service administratif est occupé à raison de 75 hrs/semaine (1,875 ETP des 2,55 ETP ayant droit).

L'accueil, le secrétariat et la recette sont chargés entre autres de:

- accueil par téléphone ou en présentiel
- archivage
- clôture des comptes annuels
- établissement des décomptes annuels
- gestion du courrier du service
- gestion du courrier des bénéficiaires d'une adresse de référence
- gestion du personnel et des membres du CA
- gestion du stock (matériel de bureau et autres)
- gestion du suivi des remboursements des bénéficiaires
- paiement et comptabilisation des factures
- préparation des séances du CA
- préparation du budget annuel
- rédaction des décisions, délibération et procès-verbaux du CA
- rédaction des rapports des différentes réunions
- ...

Ce service est assuré par PICCO Myriam et ZIGRAND Fabienne.

### **5.2.2 Équipe de l'aide sociale**

Le service de l'aide sociale est occupé à raison de 172 hrs/sem. (4,3 ETP des 5,09 ETP ayant droit).

En raison de l'augmentation de la population du canton de Redange et pour se conformer aux dispositions légales en vigueur, l'OSCARE a engagé du personnel supplémentaire en 2012, 2017 et 2023.

En 2023, le service de l'aide sociale est assuré par DIAS Sandra, GENGLER Michel, NOESEN-MAMER Joëlle, SCHMIT Simone, TEUSCH Danielle et VAZ FERRAZ Katia.

### **5.2.3 Équipe de l'agence régionale d'inclusion sociale (ARIS) :**

Le service ARIS est occupé à raison de 60 hrs/sem. (1,5 ETP).

Madame Christelle DELALLE a en charge les communes de Beckerich, Préizerdaul, Redange, Useldange et de Vichten. Madame Katia VAZ FERRAZ a sous sa compétence les communes de Ell, Rambrouch, Saeul. Elles se partagent la commune de Groussbus-Wal.

### **5.2.4 Coordination sociale**

En date du 03.04.2023, le Conseil d'Administration a créé un poste de coordinateur social, à raison de 20 heures/semaine.

---

## 6. Formations continues

L'équipe administrative et sociale (aide sociale et ARIS) participe régulièrement à des formations continues, des conférences et des foires d'échange :

- gestion des dossiers sociaux (Sigi) ;
- surendettement et gestion budgétaire volontaire (Croix-Rouge) ;
- dettes et santé (Inter-Actions) ;
- violence domestique (Femmes en détresse) ;
- foire d'échange entre acteurs de l'aide sociale ;
- pensions alimentaires (Centre pour Femmes, Familles et Familles Monoparentales) ;
- dans la peau d'un réfugié (Croix-Rouge) ;
- les saisies et cessions sur salaire ;
- IAM pour gestionnaires communaux ;
- factures entrantes et sortantes digitales (Sigi) ;
- ....



## 7. Missions de l'office social

Depuis le 1er janvier 2011, la loi organisant l'aide sociale au Grand-Duché de Luxembourg est entrée en vigueur. Elle crée un droit à l'aide sociale aux personnes en situation de précarité, tout en définissant leur devoir de participation active à leur prise en charge.



Cette aide sociale est basée sur un accompagnement social à court, moyen ou long terme et peut être assortie à une aide matérielle en nature ou en espèces.

L'aide sociale 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, d'accéder 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.

L'office social est chargé des missions suivantes :

- expliquer au demandeur les droits auxquels il peut prétendre en vertu des lois et règlements en vigueur ;
- indiquer au demandeur les formalités à accomplir en rapport avec sa situation sociale et, au besoin, l'assister dans ses démarches ;
- s'assurer de l'affiliation du demandeur à la sécurité sociale et, le cas échéant, procéder à son affiliation ;
- orienter le demandeur vers les services spécialisés les mieux adaptés à ses besoins ;
- inciter le demandeur à toutes les mesures permettant d'améliorer sa situation individuelle ;
- accompagner le demandeur de l'aide sociale jusqu'à la stabilisation de sa situation individuelle ;
- établir au besoin un plan d'intervention adapté à la situation individuelle du bénéficiaire de l'aide et l'assister dans la gestion de ses finances ;
- évaluer ensemble avec le bénéficiaire de l'aide les objectifs atteints du plan d'intervention ;
- contrôler et mettre à jour périodiquement les dossiers portant sur les aides, les prestations et les interventions ;
- accepter dans la mesure du possible les tutelles prononcées par le juge des tutelles ;
- assurer à titre d'avance ou de complément une aide financière ou matérielle, si les prestations fournies au titre de la législation luxembourgeoise ou étrangère ne couvrent pas en temps utile ou de manière suffisante les besoins constatés et retenus par l'enquête sociale et les données disponibles ;
- réaliser des enquêtes sociales et établir les diagnostics sociaux y relatifs ;
- veiller à la coordination et au bon déroulement des diverses interventions et démarches.

Afin de répondre au mieux aux objectifs de cette loi, les offices sociaux se sont vus attribuer des missions supplémentaires durant ces dernières années, à savoir :

- 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 médecins-dentistes ;
- l'instauration d'une adresse de référence pour les personnes sans adresse, sans abri ou sans domicile fixe et séjournant sur le territoire de compétence de l'office social.

L'aide administrative assurée par l'OSCARE dans le cadre des demandes en obtention de la subvention de loyer est non-négligeable. Cette prestation, octroyée par le Ministère du Logement, est destinée à aider les ménages à faible revenu à accéder à un logement locatif décent.

Depuis 2014 l'OSCARE assure des gestions financières volontaires, afin d'aider les personnes rencontrant des difficultés au niveau de la gestion de leurs revenus.

Les conclusions de deux études réalisées en 2012 par l'Office Social du Canton de Redange sur les problèmes liés au logement et aux besoins alimentaires, ont conduit à la création :

- du Fairness Center ;
- de HAUSCARE (Agence Immobilière Sociale Régionale), en collaboration avec le Syndicat intercommunal de « Réidener Kanton » ;
- à la location d'un logement d'urgence.

### **Encadrement des stagiaires**

Outre sa mission en faveur des personnes défavorisées, l'équipe sociale et administrative assure une responsabilité sociale en encadrant régulièrement des stagiaires réalisant des études universitaires dans le domaine administratif ou social.

Ainsi, depuis 2011, 16 stagiaires ont été accueillis, suivis et formés par l'OSCARE.

---

## 8. Approche professionnelle du service de l'aide sociale <sup>(1)</sup>

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 pour les urgences, soit à celle du conseil d'administration. Les modalités d'octroi de cette aide sociale sont déterminées par la loi.

Les professionnels du service de l'aide sociale réalisent un travail social au sens large du terme et travaillent selon le concept du case-management. Ils considèrent l'individu dans son entourage familial, professionnel et social. Le travail social vise l'inclusion sociale de la personne concernée. Leurs méthodes comprennent : l'anamnèse, le diagnostic social, l'identification des ressources, la fixation d'objectifs, la détermination des démarches à réaliser par le bénéficiaire de l'aide sociale et par le travailleur social, ainsi que l'évaluation de la situation du bénéficiaire au cours ou à la fin de la prise en charge. Pour établir un diagnostic précis, le travailleur social récolte toutes les informations auprès de la personne, de son entourage et 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, responsabilise la personne dans sa 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, à la sortir de l'assistanat et à la rendre autonome tout en respectant la personne concernée.

Une collaboration avec d'autres services médico-psycho-sociaux est indispensable. Ainsi, l'OSCARE travaille étroitement avec les services d'aide régionaux, tels que les foyers pour demandeurs de protection internationale, les services de la Ligue médico-sociale, Youth and Work, les services d'aide et de soins à domicile, le service psycho-social et d'accompagnement scolaires de l'Atert Lycée, les centres d'accueil et d'hébergement pour personnes âgées et pour personnes à capacité réduite, Arcus, et bien d'autres encore. La collaboration est élargie aux divers services nationaux.

L'OSCARE constitue souvent une plate-forme d'aide, d'échange et d'évaluation.

En conclusion, l'OSCARE ne répond pas seulement aux besoins financiers et matériels des demandeurs de l'aide sociale, mais accompagne également les personnes dans leurs démarches administratives auprès des différents ministères, communes, administrations et autres, afin de garantir l'accès aux prestations prévues par les lois.



### 8.1. Procédure de l'aide sociale financière ou matérielle :

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

- a) la prise de contact : Le demandeur de l'aide sociale contacte l'OSCARE par téléphone, par lettre, 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 la personne est domiciliée dans le canton de Redange.
- b) l'enquête sociale : Le demandeur doit produire toutes les pièces nécessaires pour l'instruction de sa demande. Le travailleur 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 conservés 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 NOS, puis signée par le demandeur et l'assistant(e) social(e). Le demandeur est informé des procédures et des droits auxquels il peut prétendre.
- c) 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.
- d) 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 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. La décision relative à la demande en obtention d'un secours ou d'une avance financière dépendra en grande partie de la collaboration du bénéficiaire et de ses efforts pour remédier à sa situation. Le Conseil d'Administration décide si une aide financière est à rembourser par le bénéficiaire.
- e) 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.
- f) 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 (Conseil arbitral et Conseil supérieur des assurances sociales).

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, REVIS, prestations familiales, créances d'une faillite, ...)
- prise en charge d'une facture remboursable / non remboursable.

Lorsque le bénéficiaire de l'aide sociale est en attente d'une prestation ou d'un revenu, le secours financier sera en principe remboursable ou versé sous forme d'avance. Dans la plupart des situations, il signe un acte de cession et une reconnaissance de dettes. L'exécution de cette cession dépendra de l'évolution de sa situation globale.

---

## 9. STATISTIQUES DU SERVICE DE L'AIDE SOCIALE

Selon l'art.2 de la loi organisant l'aide sociale, l'aide sociale est définie comme suit : « ... assure aux personnes dans le besoin et à leur famille l'accès aux biens et aux services adaptés à leur situation particulière, afin de les aider à acquérir ou à préserver leur autonomie ».

L'art.7 de la loi organisant l'aide sociale définit 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.

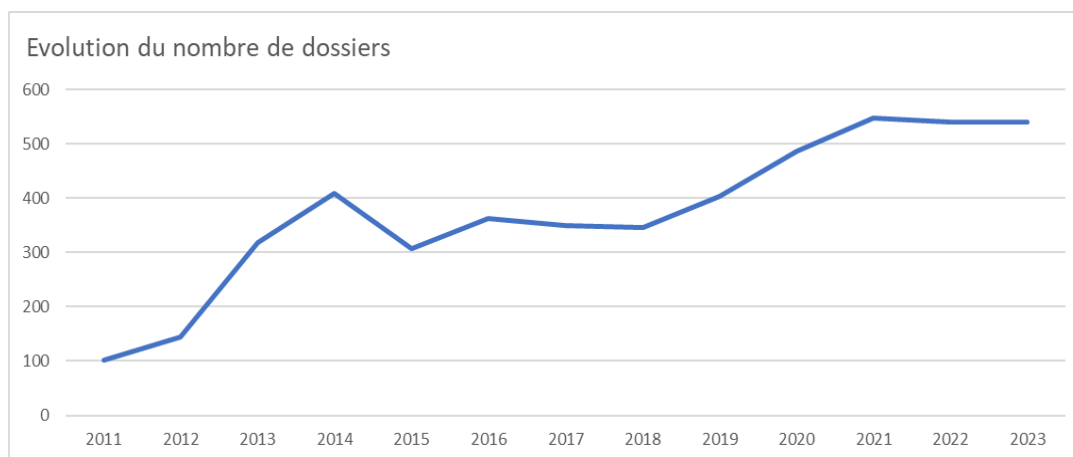
Pour réaliser les missions de l'office social, les travailleurs sociaux de l'OSCARE assurent la majorité des entretiens avec les bénéficiaires aux bureaux de l'Office Social, mais ils se déplacent également aussi au domicile des bénéficiaires ou dans les institutions.



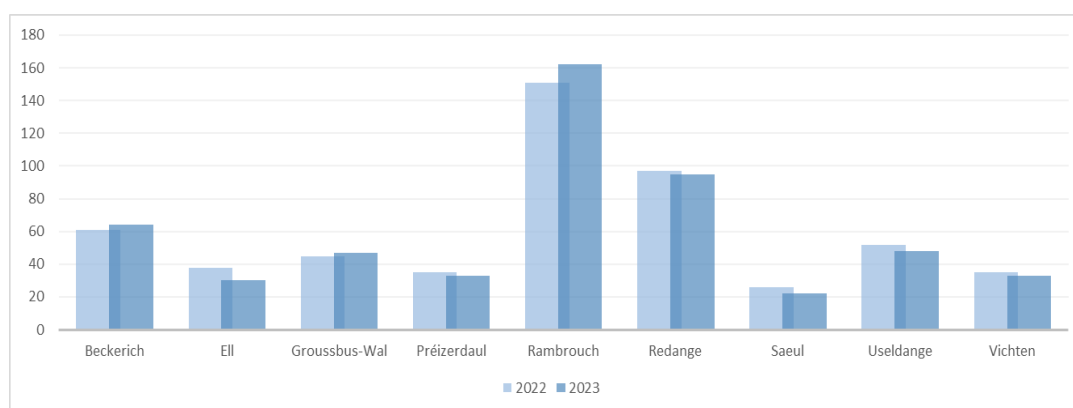
## 9.1 Nombre de dossiers actifs en 2023

En 2023, 540 ménages ont introduit des demandes en obtention d'une aide sociale. La charge de travail par dossier est très variable et évolue en fonction de la taille du ménage, des problématiques rencontrées et de la durée de la prise en charge.

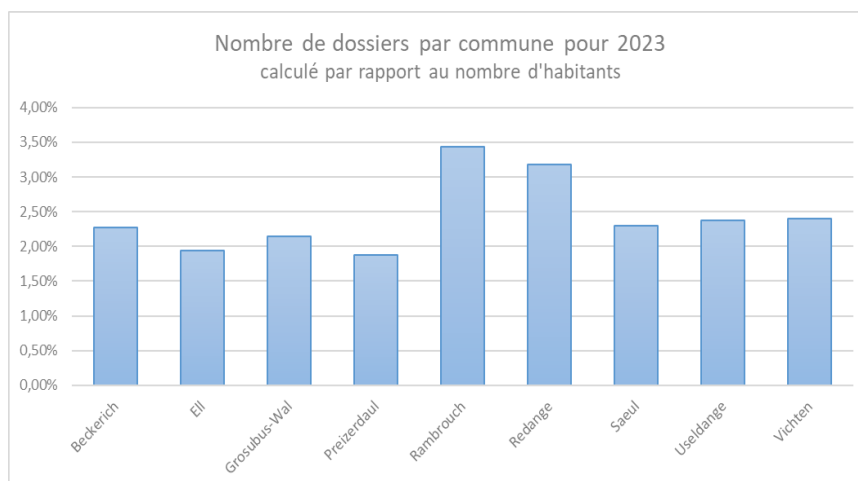
L'aide peut donc être ponctuelle de courte durée, à moyen terme ou très intensive, souvent à long terme, assurée par un accompagnement social adapté aux besoins du demandeur.



## Répartition des dossiers actifs par commune



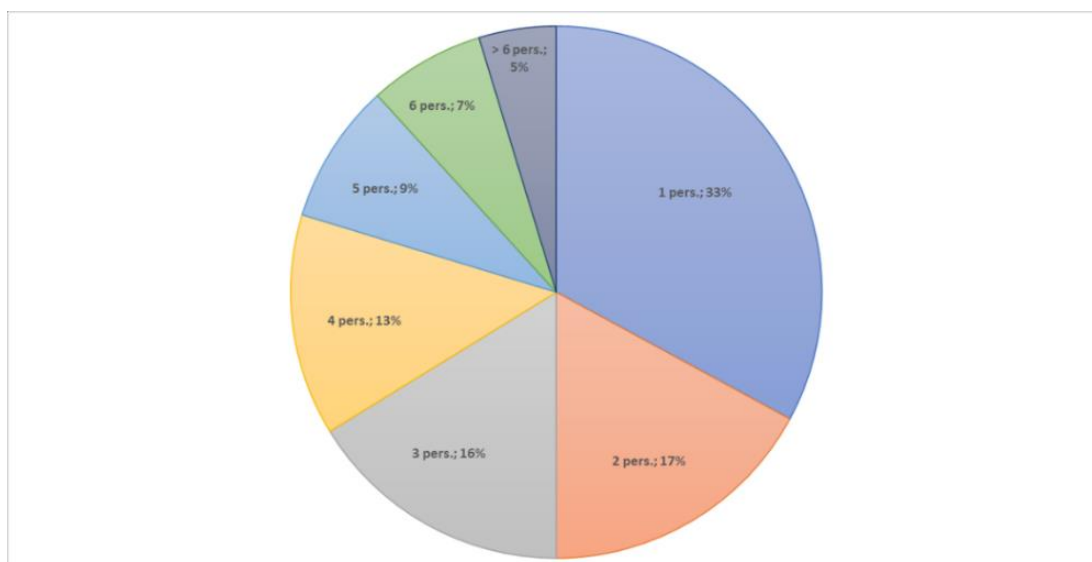
L'évolution du nombre de dossiers par commune reste plus ou moins stable, à l'exception de la commune de Rambrouch, qui connaît une augmentation du nombre de dossiers à traiter. Une des explications possibles est un parc immobilier souvent vétuste, d'anciens hôtels disposant de chambres et/ou de studios, à loyers assez bas, offrant des possibilités d'hébergement à des personnes disposant d'un revenu modeste.



On peut constater que les communes de Rambrouch et de Redange sont les deux communes du canton de Redange avec un pourcentage plus élevé de dossiers de l'aide sociale. Le pourcentage dans les autres communes ne diffère que peu. Les raisons possibles peuvent être la présence de deux foyers pour demandeurs de protection internationale et les résidences à logements locatifs à loyers plus bas.

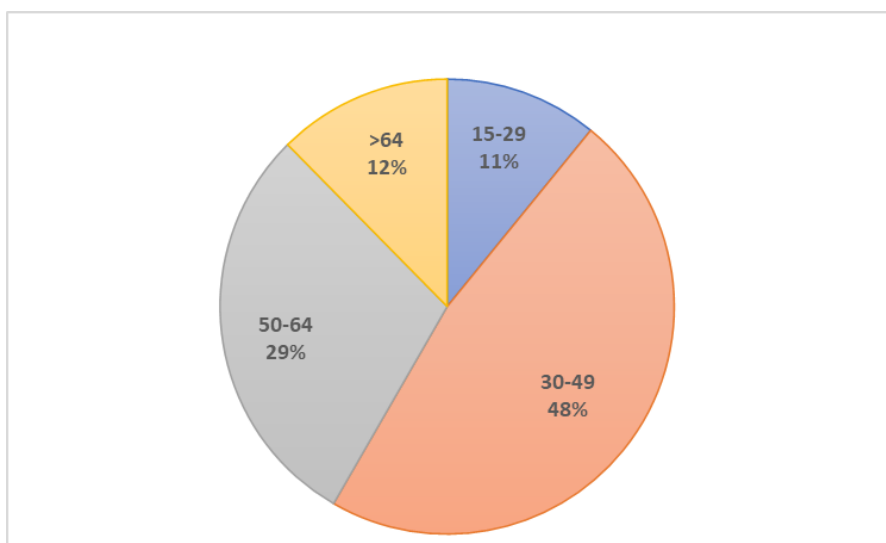
## 9.2. Bénéficiaires de l'aide sociale

a) Nombre de personnes par ménage :



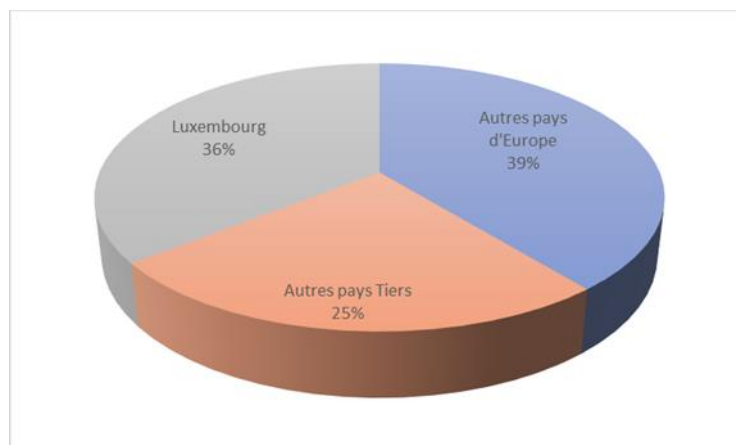
Les ménages d'une personne prédominent (33%), suivis des ménages de deux personnes (17%), trois (16%) et quatre (13%) personnes. Cette prédominance de ménages à une personne peut s'expliquer par la prise en charge des bénéficiaires vivant dans des foyers pour demandeurs de protection internationale, dans des colocations ou des chambres de café, étant tous considérés comme formant un ménage à une personne.

b) Tranche d'âge :



Presque la moitié des bénéficiaires de l'aide sociale est âgée entre 30 et 49 ans, suivie des personnes âgées entre 50 et 64 ans, constituant 29% des bénéficiaires.

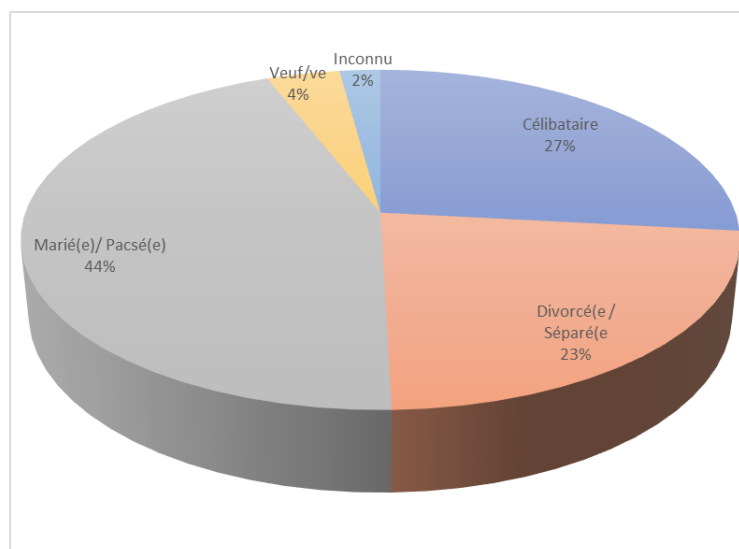
c) Nationalité :



Par rapport à la répartition par nationalité, les bénéficiaires de l'aide sociale sont à parts presque égales de nationalité luxembourgeoise ou d'une nationalité des pays membres de l'Union européenne.

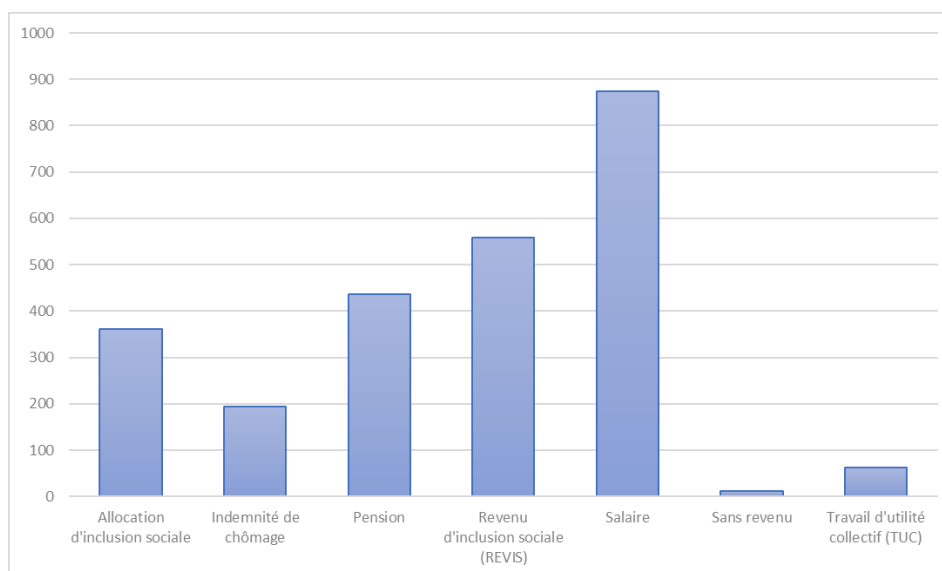
En 2023, notre service a accueilli des personnes de 53 nationalités différentes.

d) Etat civil :



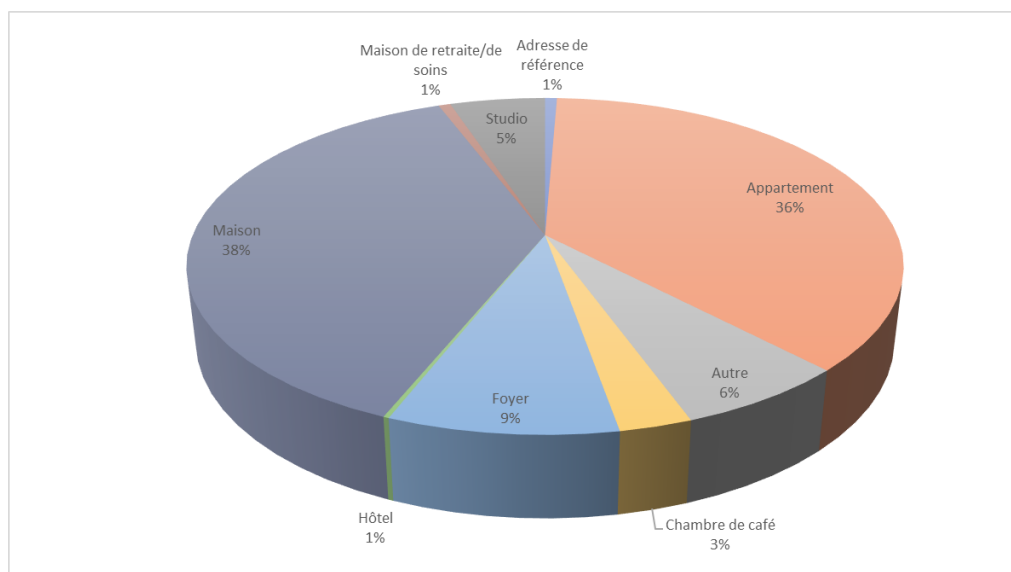
La majorité des bénéficiaires sont mariés/pacsés (44%), par rapport à 27% de bénéficiaires célibataires et 23% de bénéficiaires divorcées/séparées. Dans le dernier cas de figure, il s'agit souvent de familles monoparentales, qui sont les plus menacées par la pauvreté et la précarité.

e) Statut socio-professionnel :



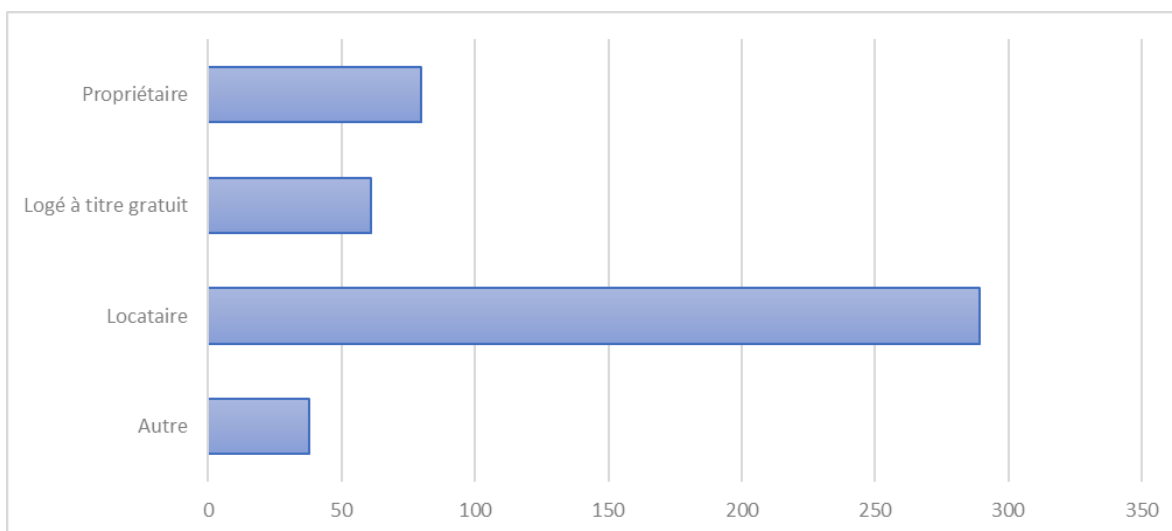
Les bénéficiaires de l'aide sociale sont en majorité des personnes exerçant une activité professionnelle, suivies des personnes bénéficiant du revenu d'inclusion sociale, respectivement de l'allocation d'inclusion sociale. Rappelons que de nombreux ménages bénéficient d'une allocation d'inclusion sociale, tout en touchant un salaire d'une activité professionnelle. Il s'agit souvent de personnes nommées, « Working poor ». Ce sont des salariés à revenus modestes, victimes de loyers inabordables et d'un coût de vie élevé ne leur permettant pas de vivre une vie respectant la dignité humaine.

f) Type de logement :



La majorité des bénéficiaires vivent dans des maisons ou des appartements. Un pourcentage non négligeable de bénéficiaires vit dans un foyer.

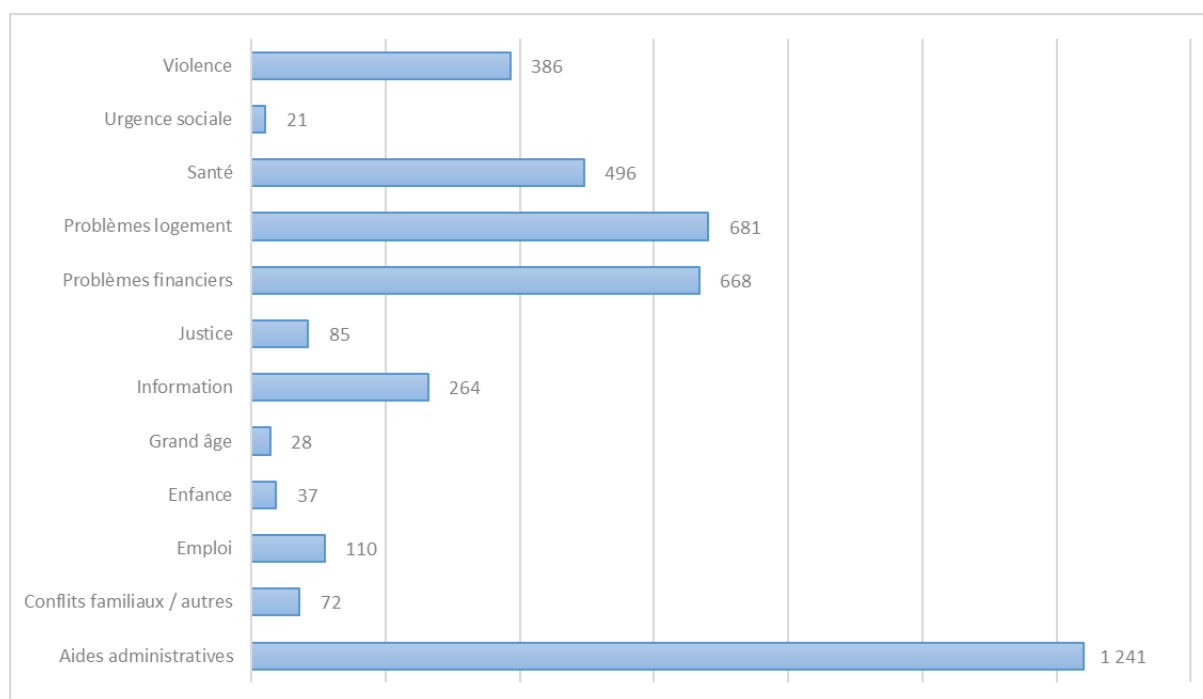
g) Statut d'occupation du logement :



La majorité de nos bénéficiaires sont locataires, suivies de personnes étant propriétaires de leur logement. Les personnes logées à titre gratuit sont le plus souvent des bénéficiaires de protection internationale âgées de moins de 25 ans, sans revenus, ou des personnes sans ressources financières, accueillies dans des ménages privés.

### 9.3 Problématiques sociales

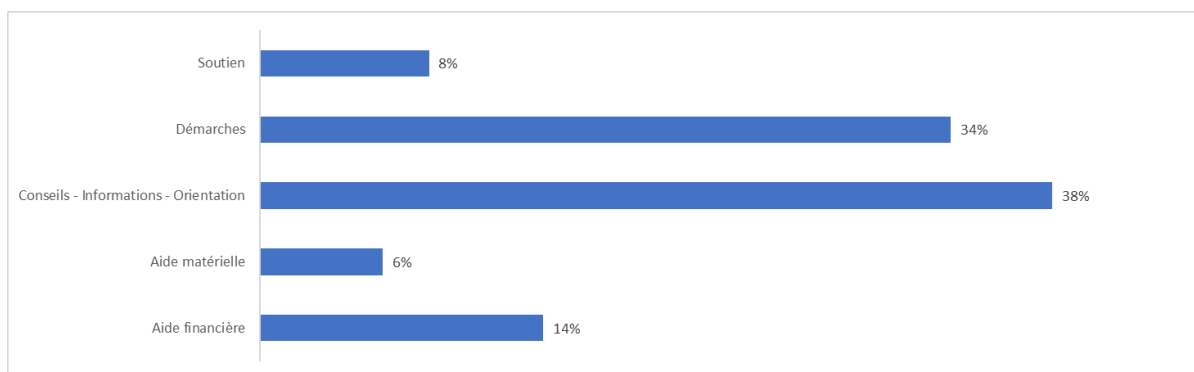
Les problématiques rencontrées dans le cadre de la prise en charge des bénéficiaires de l'aide sociale sont le plus souvent multifactorielles et non isolées. Dans la majorité des suivis, une aide administrative est sollicitée, associée souvent à une problématique de logement et à un problème financier.



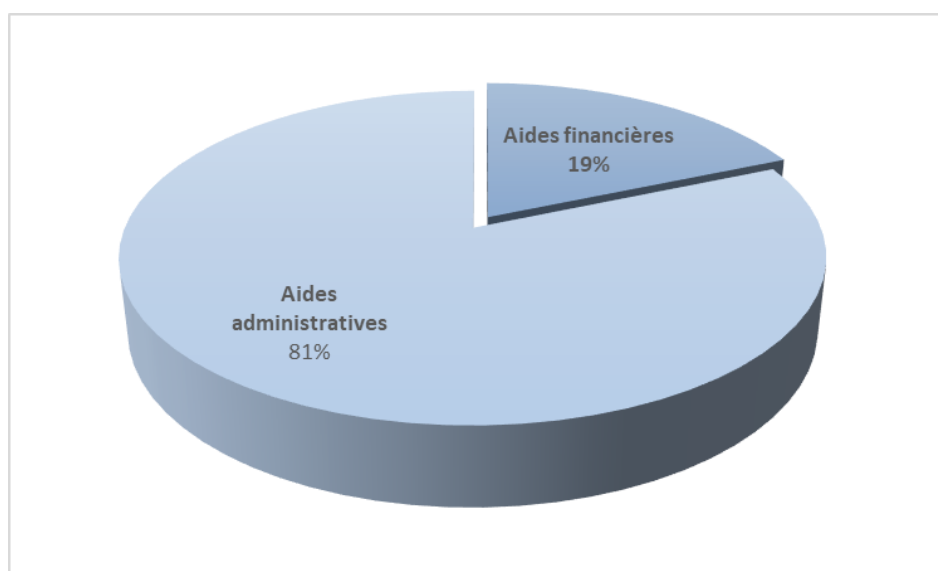
#### 9.4. Différentes formes de l'aide sociale :

L'aide sociale peut être octroyée sous différentes formes :

- aide matérielle ;
- aide financière ;
- conseil-information-orientation ;
- démarches administratives ;
- soutien.

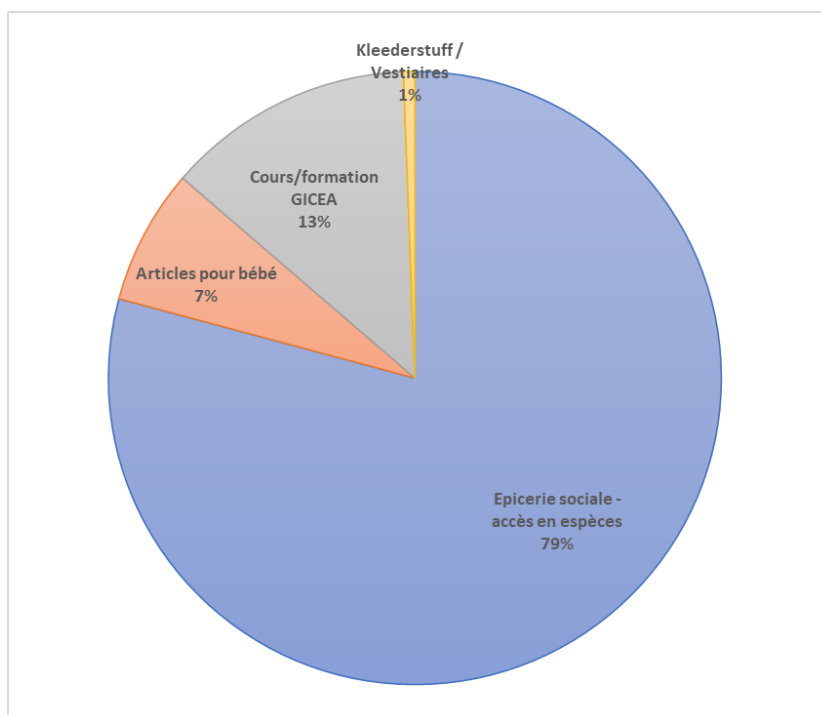


La majorité des aides sociales concernent les aides de type conseil-information-orientation, suivie des démarches administratives. Les demandes en obtention des aides financières ne concernent que 19% des demandes.



Le début de la digitalisation des dossiers sociaux en 2023 fait en sorte que l'encodage de l'aide sociale n'est pas encore harmonisé. L'harmonisation de l'encodage présente un des grands défis pour l'année 2025.

a) aide matérielle

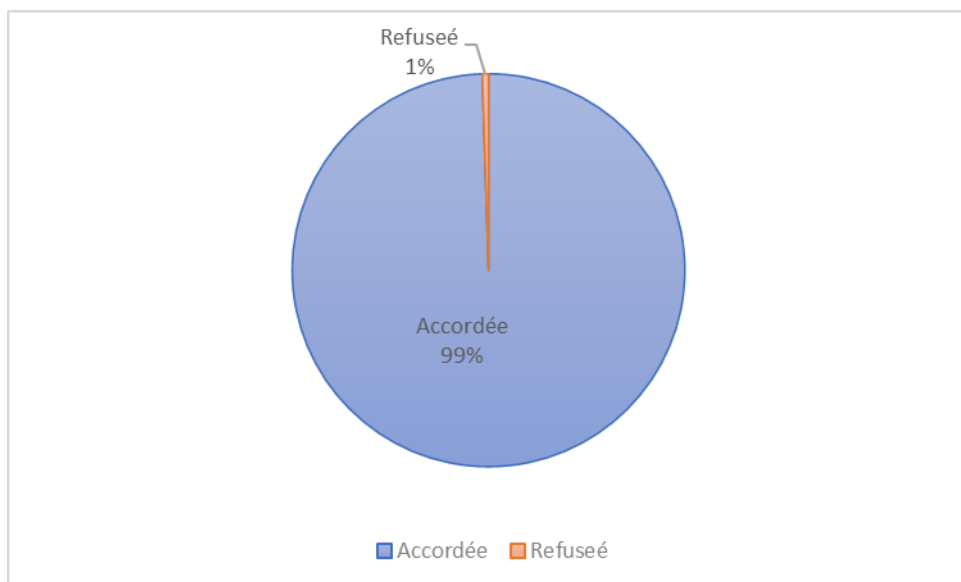
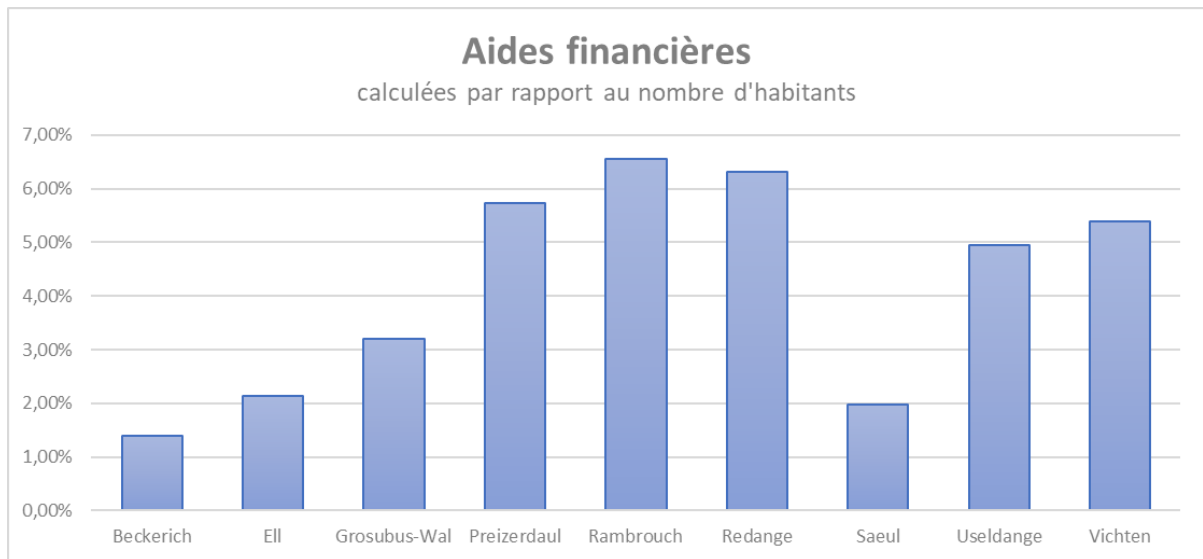


L'aide matérielle accordée concerne surtout l'accès en espèces à l'épicerie sociale.

b) aide financière

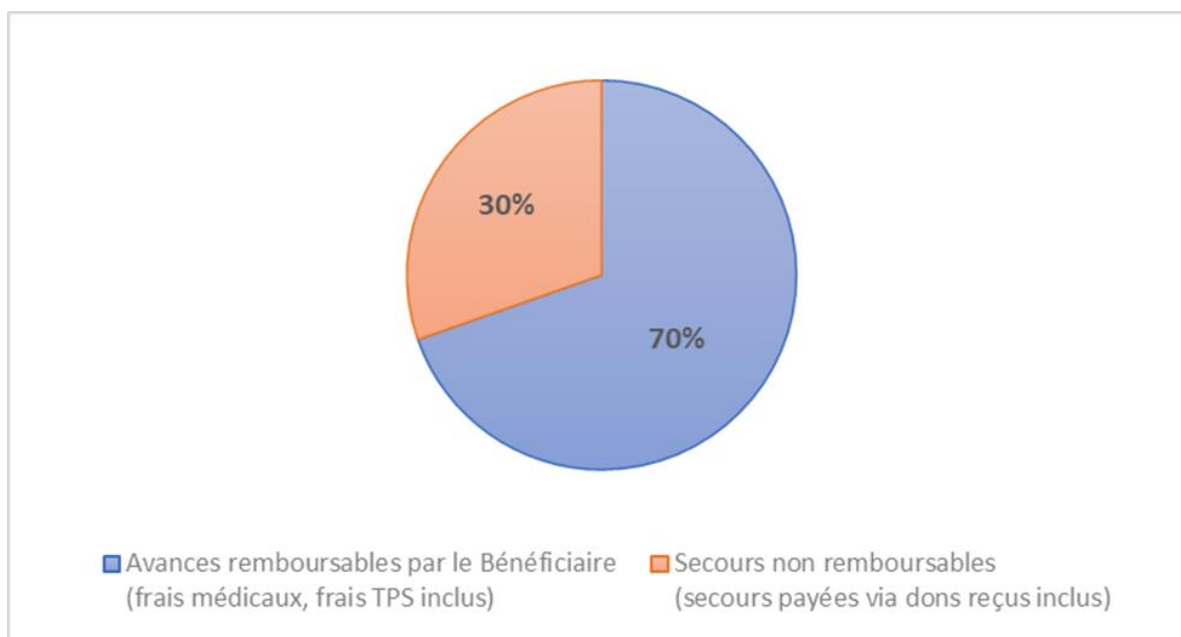
	Beckerich	Ell	Groussbus-Wal	Préizerdau	Rambrouch	Redange	Saeul	Useldange	Vichten
Alimentation et vêtements	14	17	26	17	87	59	6	35	20
Allocation mensuelle	5	-	2	2	3	45	-	7	3
Autres aides non affectées	2	1	-	2	8	3	1	10	1
Justice	1	-	1	1	4	4	-	3	1
Logement	1	-	6	14	34	16	3	4	9
Santé	16	15	35	65	173	62	9	41	40
	39	33	70	101	309	189	19	100	74

En 2023, 934 demandes d'aides financières ont été soumises au président, respectivement au Conseil d'Administration de l'OSCARE.



Seulement 1% des demandes en obtention d'une aide financière ont été refusées. Aucun recours contre une décision du Conseil d'Administration n'a été introduit au Conseil arbitral des assurances sociales par un demandeur de l'aide sociale.

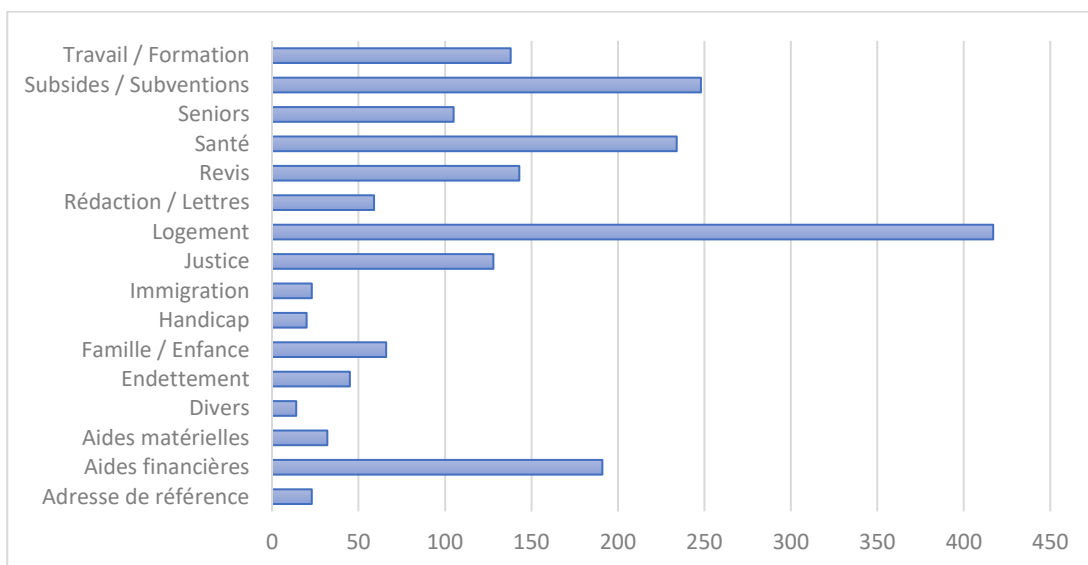
## Secours remboursables-Secours non-remboursables :



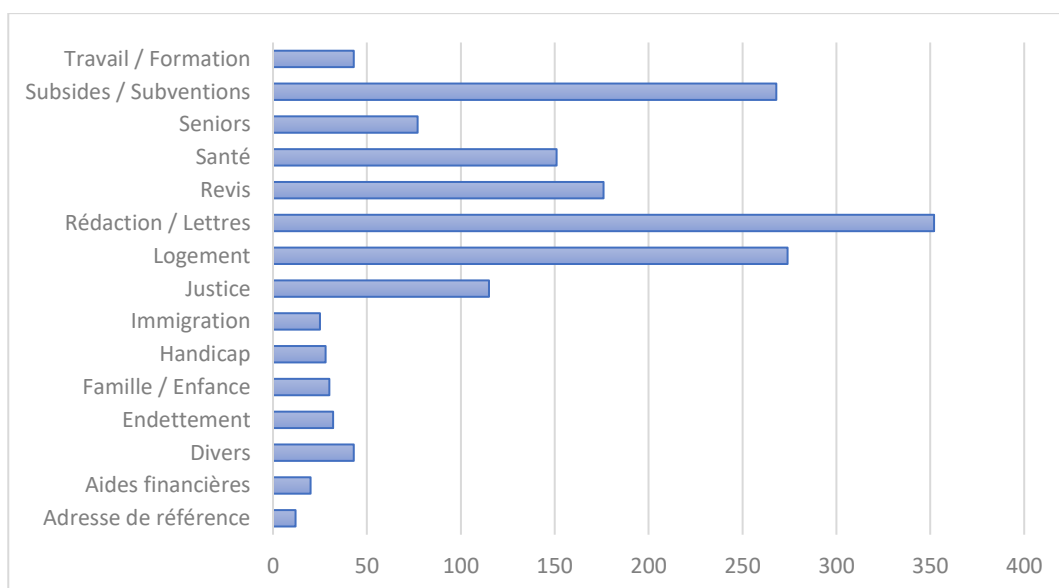
La majorité des aides sociales financières accordées doivent être remboursées par les bénéficiaires de l'aide sociale. Tel prévu par la loi, l'OSCARE demande une participation active du bénéficiaire de l'aide sociale dans le cadre de sa prise en charge.

En 2023 le service administratif a assuré le suivi de 245 dossiers dans le cadre du remboursement des avances touchées. Parmi ces dossiers, 149 sont clôturés au service de l'aide sociale, mais continuent à être traités par le service administratif. Parmi ces 245 dossiers, 60 dossiers ont pu être clôturés en 2023, car les bénéficiaires de l'aide sociale ont remboursé la totalité de leur(s) dettes. Malgré des poursuites judiciaires, 41 dossiers n'ont pas pu être saisis, dont 22 dossiers ont été déchargés au 31.12.2023.

### c) conseil-information-orientation



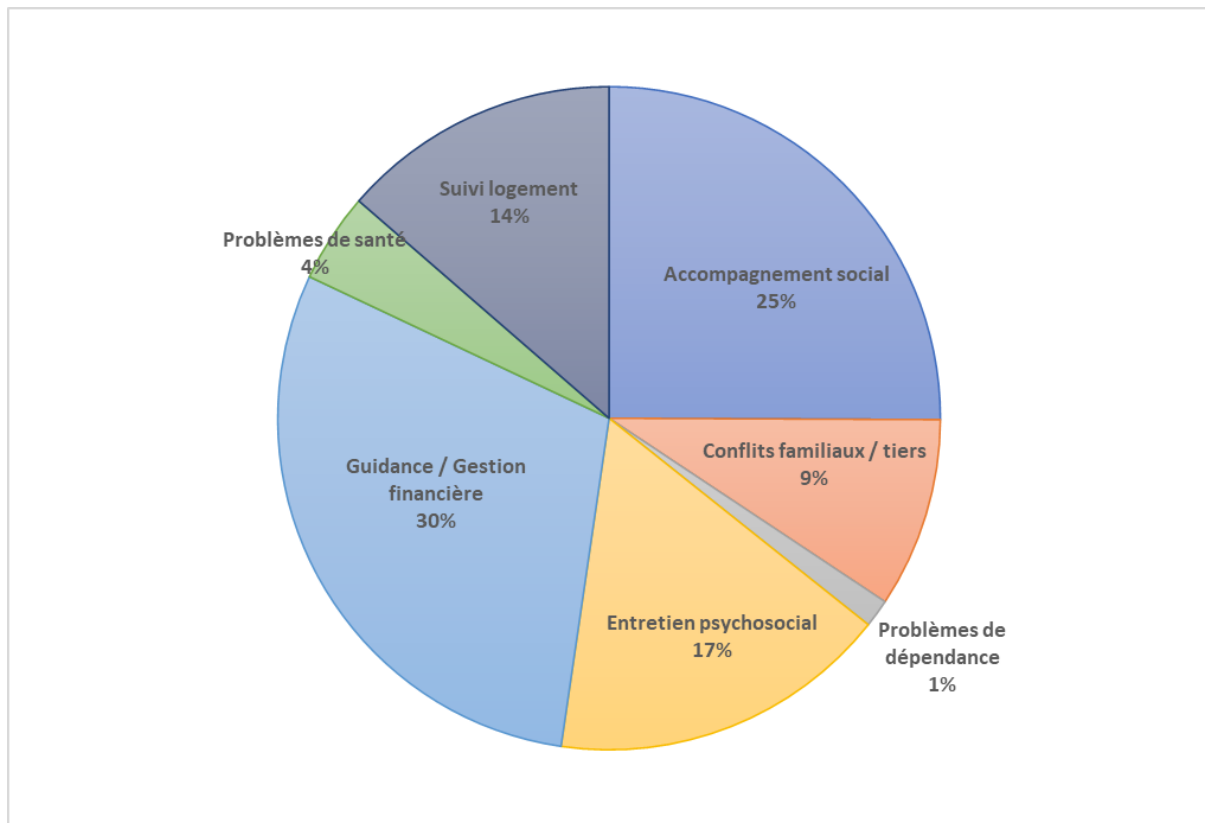
### d) démarches administratives



Bien que les interventions du service de l'aide sociale soient multiples et diversifiées, une prédominance de l'aide sociale dans le domaine du logement, des prestations financières étatiques et de la rédaction/lettres est à observer. Pour de nombreux bénéficiaires la compréhension des demandes, les démarches à réaliser et les pièces justificatives à joindre en vue de l'attribution d'un logement social ou d'une prestation financière constituent des obstacles difficilement franchissables.

Un guichet social digital et une Helpline sociale pourraient aider à décharger les offices sociaux afin que les travailleurs sociaux puissent de nouveau assurer une prise en charge globale et plus intensive du bénéficiaire de l'aide sociale.

e) soutien



Le soutien assuré au bénéficiaire par l'équipe de l'aide sociale est réalisé surtout dans le domaine de la guidance/gestion budgétaire et de l'accompagnement social en général.

---

## **10. Approche professionnelle des agents régionaux d'inclusion sociale**

### **10.1 Agence régionale d'inclusion sociale (ARIS)**

À la suite de la réforme de la loi du 29 avril 1999 portant création d'un droit à un revenu minimum garanti (RMG) est entrée en vigueur la loi du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale (REVIS) en date du 01/01/2019.

Ainsi, diverses modifications ont été opérées dont celles de certaines dénominations :

- le Service national d'action sociale (SNAS) est devenu l'Office national d'inclusion sociale (ONIS) ;
- le Service régional d'action sociale (SRAS) est à présent l'Agence régionale d'inclusion sociale (ARIS) ;

Cette nouvelle loi prévoit l'intégration des agents régionaux d'inclusion sociale (ARIS) au sein des offices sociaux. C'est ainsi que l'équipe de l'OSCARE s'est agrandie le 1er janvier 2019 pour accueillir deux agents régionaux d'inclusion sociale (1,5 ETP).

Un de ces ARIS, Anne BINET, assistante d'hygiène sociale, était auparavant engagée comme SRAS à mi-temps par la Ligue médico-sociale de Redange. Vu que la nouvelle loi sur le REVIS prévoit un ARIS à temps-plein pour 100 dossiers, Christelle DELALLE, assistante sociale, a été engagée à temps plein. En mai 2021, Anne Binet, ayant pris sa pension, a été remplacée par Katia VAZ FERRAZ, assistante sociale, à 28h/semaine. Christelle Delalle est passée à 32h/semaine.

## 10.2 Missions de l'ARIS

Les ARIS traitent uniquement les dossiers des personnes bénéficiant du REVIS qui sont sous la compétence de l'Office national d'inclusion sociale. Dans le cadre de leurs missions, ils sont supervisés et conseillés par leur référent de l'ONIS.

Les missions des ARIS sont :

- prendre en charge les dossiers des personnes transmis par l'ONIS ;
- accéder en tant que sous-traitant de l'ONIS à sa banque de données et y inscrire des informations, les modifier et les mettre à jour ;
- établir pour chaque bénéficiaire un dossier reprenant les informations et pièces utiles dans la réalisation de sa mission ;
- élaborer avec le bénéficiaire le plan d'activation personnalisé prévu à l'article 16 de la loi REVIS et le tenir à jour ;
- conformément au plan d'activation, organiser les mesures d'activation prévues à l'article 17 de la loi et préparer les documents administratifs prescrits ;
- collaborer avec les communes, les institutions et les organismes présents sur le territoire couvert par l'office social ;
- veiller au bon déroulement des mesures d'activation au moyen d'un contact régulier avec le bénéficiaire et le responsable du lieu d'affectation ;
- veiller à l'évaluation régulière de toute mesure d'activation avec le bénéficiaire et toute personne impliquée ;
- préparer pour le compte de l'ONIS les notifications prévues par la loi ;
- adresser les demandeurs et bénéficiaires de l'allocation d'activation au service de santé au travail multisectoriel ;
- collaborer activement et en réseau avec tous les services impliqués dans la prise en charge du dossier ;
- collaborer avec les instances publiques compétentes pour les bénéficiaires ;
- proposer les dossiers concernés en vue d'un transfert en compétence de l'ADEM en application de l'article 13(2) ;
- transférer des dossiers complets et mis à jour lors de changement d'ARIS ;
- assister aux réunions et aux offres de formation organisées par l'ONIS et par l'office social ;
- établir un compte rendu annuel à l'attention de l'ONIS, avec copie à l'office social.



En plus de dispenser des entretiens au bureau, les ARIS se déplacent pour des visites à domicile ou en institution ou sur les lieux d'affectation connus ou potentiels. Ainsi, les ARIS créent et entretiennent un réseau professionnel indispensable au suivi des bénéficiaires et à la participation à des travaux d'utilité collective (TUC). L'accompagnement lors d'un entretien permet de soutenir la personne dans ses démarches et lui offre un appui rassurant qui lui donne confiance en elle, élément autant plus important lorsque la personne n'a plus travaillé depuis longtemps et qu'elle doute de ses aptitudes professionnelles.

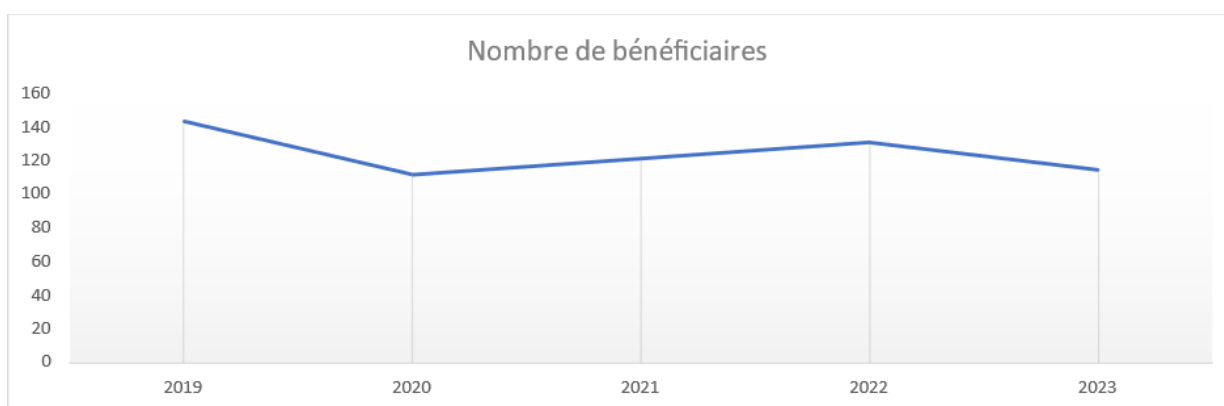
---

## 11. Statistiques de l'Agence régionale d'inclusion sociale

### 11.1 Nombre de bénéficiaires

Au cours de l'année 2023, les ARIS ont pris en charge 115 dossiers des neuf communes du canton de Redange. Par rapport à 2019, il s'agit d'une diminution de 29 dossiers.

année	nombre de bénéficiaires
2019	144
2020	112
2021	121
2022	131
2023	115



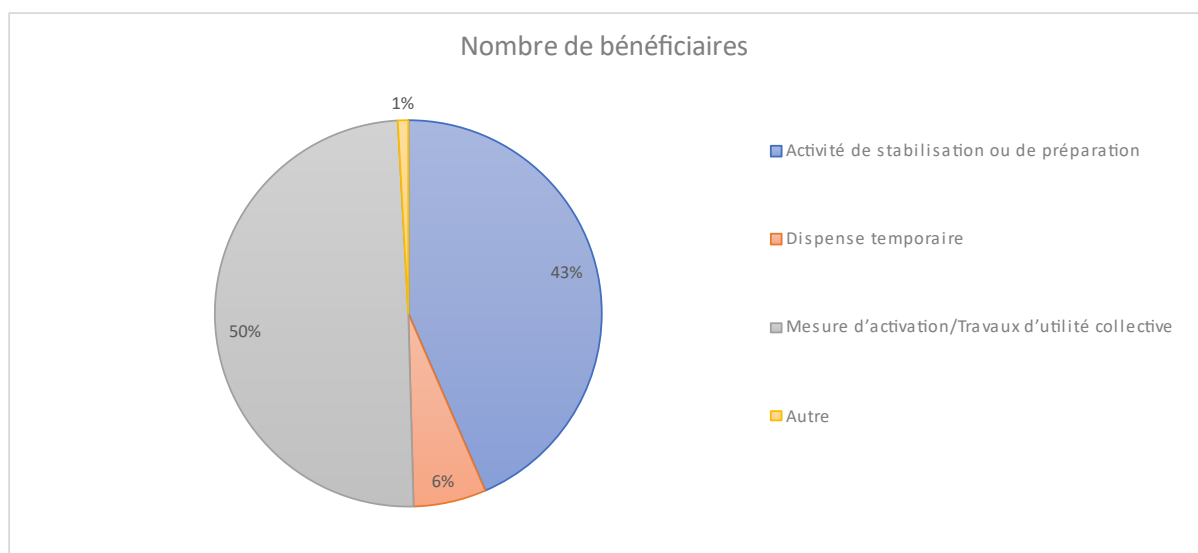
Nous pouvons constater que les chiffres sont très variables depuis 2019 et ceci peut s'expliquer par plusieurs raisons :

- D'une part, le nombre élevé de dossiers de 2019 peut s'expliquer par le fait qu'après l'entrée en vigueur de la loi sur le REVIS le 1er janvier 2019, plusieurs personnes dispensées pour des raisons médicales ont été orientées de la compétence du Fonds national de solidarité (FNS) à celle de l'ONIS. Ceci, dans le but de réévaluer leur situation de santé et d'identifier les démarches administratives à envisager, p.ex. introduction de demandes de pension d'invalidité, de statut du salarié handicapé, etc.
- D'autre part, la diminution des dossiers est causée par le nombre important de transferts dans le cadre de déménagements dans d'autres secteurs et des orientations à l'ADEM. Sans oublier, les octrois de pensions, les insertions professionnelles sur le 1er marché de l'emploi et la perte du REVIS, suite à des conditions non remplies.

## 11.2 Orientation des bénéficiaires

orientation	nombre de bénéficiaires
activité de stabilisation ou de préparation	50
dispense temporaire	7
mesure d'activation/travaux d'utilité collective	57
autre	1
total	115

La majorité des bénéficiaires sont orientés vers les travaux d'utilité collective. Seulement 7 bénéficiaires sont dispensés temporairement, indiquant que peu de personnes sont exemptées de participer activement à une mesure d'activation ou de stabilisation. Les raisons sont variables, nous pouvons entre autres y retrouver les femmes enceintes.



### 11.2.1. Mesures d'activation du type « travaux d'utilité collective » (TUC)

Le travail d'utilité collective est une mesure d'activation organisée par l'ONIS pour les bénéficiaires du REVIS qui sont sous sa compétence.

Ces mesures peuvent être organisées auprès de différents organismes, à savoir :

- les administrations et les services de l'État ;
- les communes ;
- les établissements publics ;
- les établissements d'utilité publique ;
- tout autre organisme, institution ou groupement de personnes poursuivant un but non lucratif ;
- les organismes gestionnaires fonctionnant sous le régime du droit privé dont les frais sont principalement à charge du budget de l'État.

#### *Objectifs*

Il s'agit de proposer un éventail de moyens puissants au bénéficiaire du REVIS pour favoriser le processus d'émancipation et d'éviter sa mise à l'écart. L'affiliation au travail dans le cadre légal, au moyen d'un travail d'utilité collective, revêt une importance centrale pour la santé mentale et intellectuelle du bénéficiaire. Il lui donne une chance d'accéder à une position qui symboliquement, fait sens aux yeux de la société et lui procure le sentiment valorisant d'y avoir une place et un rôle.

Ces mesures d'activation ont pour but de :

- faire quitter une position de méfiance par rapport au monde du travail perçu comme trop complexe, injuste, imprévisible et inconnu en particulier pour le bénéficiaire de protection internationale (BPI) ;
- rassurer le bénéficiaire par rapport à l'image que lui renvoie le lieu d'affectation concernant ses capacités d'adaptation et ses compétences professionnelles et sociales ;
- favoriser par des renforcements positifs les apprentissages et comportements nécessaires pour une insertion socio-professionnelle (rythme de travail, ponctualité, respect, ...) ;
- pouvoir concilier vie privée et professionnelle, savoir faire appel aux services de garde pour les enfants (crèches, maisons relais, ...) ;
- confronter le bénéficiaire à une variété d'expériences et de stimuli qui augmentent son répertoire comportemental et lui permettent d'avoir une vie plus équilibrée au sein d'un milieu de travail et de la vie en société ;
- éliminer certains comportements non adaptés par des renforcements positifs (entretiens d'évaluation) et/ou négatifs (avertissements) ;
- élaborer des relations interpersonnelles pour élargir le champ et la variété de ses contacts sociaux (éviter l'isolement social) ;
- favoriser l'apprentissage linguistique sur le terrain, plus particulièrement pour les BPI ;
- améliorer l'employabilité et l'inclusion sociale en visant l'insertion sur le 1er marché du travail et suivant les procédures, de transférer son dossier vers l'administration de l'emploi ;

- déceler des compétences qui pourraient être validées par une formation professionnelle.

L'accompagnement des ARIS, en collaboration avec les lieux d'affectation, responsabilise le bénéficiaire face à ses efforts et à ses apprentissages qu'il doit appliquer par rapport aux valeurs et exigences du monde du travail.

Schématiquement, on assiste au déclenchement d'un cercle vertueux dans lequel sa situation s'améliore de manière globale, un petit changement positif en induisant d'autres jusqu'à l'accession à une autonomie socio-professionnelle de plus en plus grande. C'est gratifiant pour le bénéficiaire et pour les personnes qui l'accompagnent.

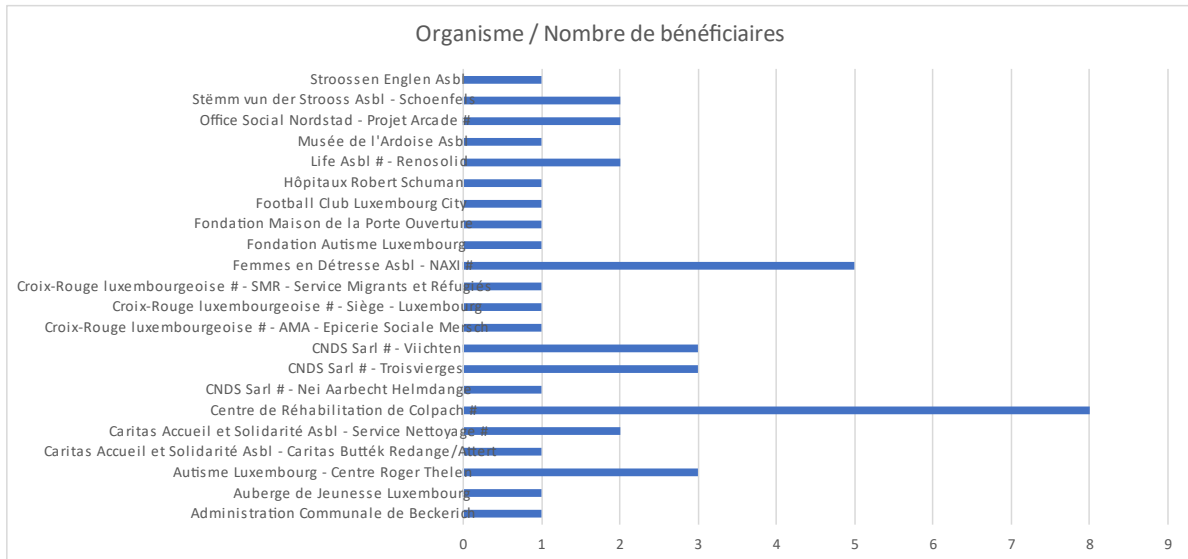
### *Lieux d'affectation*

Pendant l'année 2023, 43 TUC ont été organisés sur des lieux d'affectation, dont 19 se sont déroulés dans le canton de Redange et 24 en dehors du canton, à savoir :

organisme	nombre de bénéficiaires
<b>Administration Communale de Beckerich</b>	1
Auberge de Jeunesse Luxembourg	1
<b>Autisme Luxembourg - Centre Roger Thelen</b>	3
<b>Caritas Accueil et Solidarité Asbl - Caritas Butték Redange/Attert</b>	1
Caritas Accueil et Solidarité Asbl - Service Nettoyage #	2
<b>Centre de Réhabilitation de Colpach #</b>	8
CNDS Sarl - Nei Aarbecht Helmdange #	1
CNDS Sarl - Troisvierges #	3
<b>CNDS Sarl - Viichten #</b>	3
Croix-Rouge luxembourgeoise - AMA - Epicerie Sociale Mersch #	1
Croix-Rouge luxembourgeoise – Siège Luxembourg #	1
<b>Croix-Rouge luxembourgeoise - SMR - Service Migrants et Réfugiés #</b>	1
Femmes en Détresse Asbl - NAXI #	5
<b>Fondation Autisme Luxembourg</b>	1
Fondation Maison de la Porte Ouverture	1
Football Club Luxembourg City	1
Hôpitaux Robert Schuman	1
Life Asbl # - Renosolid	2
<b>Musée de l'Ardoise Asbl</b>	1
Office Social Nordstad - Projet Arcade #	2
Stëmm vun der Strooss Asbl - Schoenfels	2
Stroossen Englen Asbl	1
total	43

# : poste conventionné avec l'ONIS.

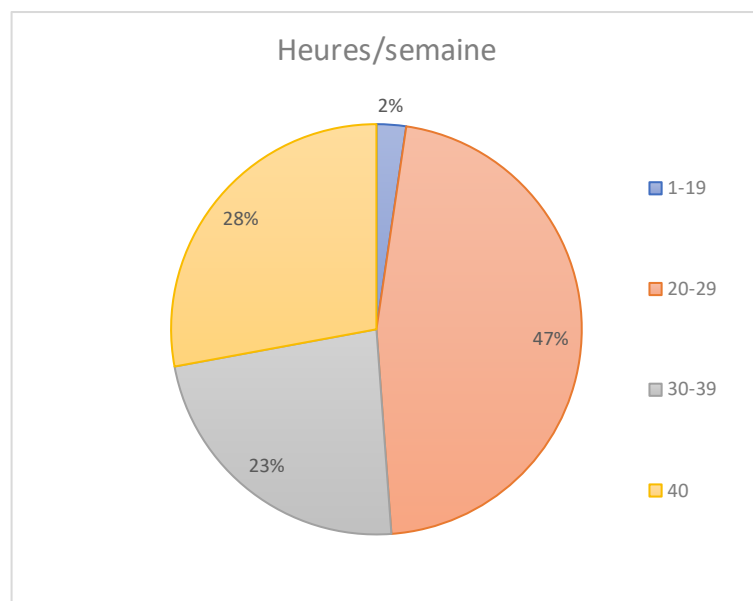
poste en gras : lieu d'affectation dans le canton de Redange

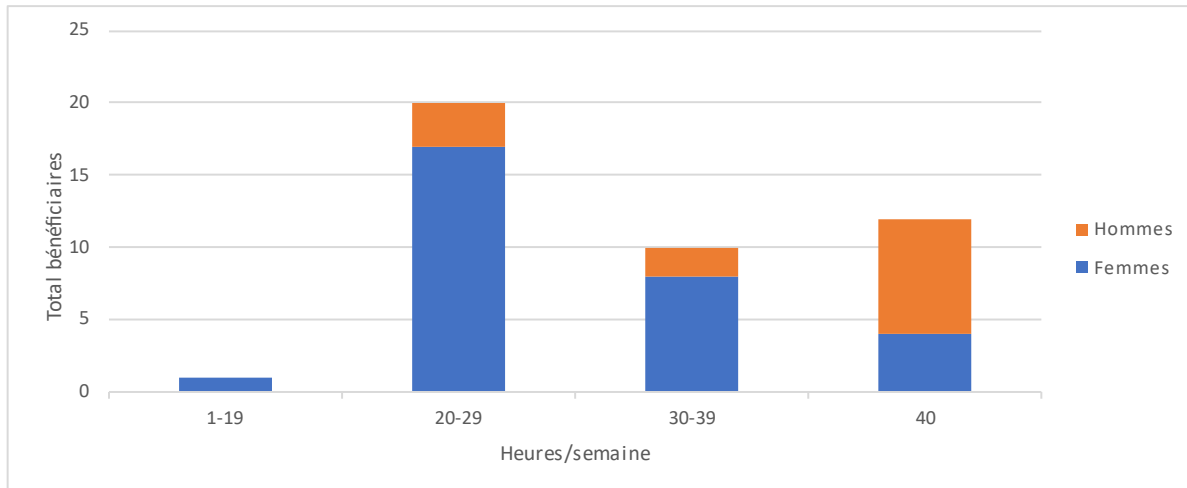


### *Horaire des TUC en lien avec les freins à l'activation*

Un autre point important à noter est, que parmi les 43 TUC organisés durant l'année 2023, 31 étaient à temps partiel et 12 à temps plein.

heures/semaine	femmes	hommes	total bénéficiaires
1-19	1	0	1
20-29	17	3	20
30-39	8	2	10
40	4	8	12
<b>total</b>	<b>30</b>	<b>13</b>	<b>43</b>





Nous constatons que parmi les bénéficiaires, les femmes sont beaucoup plus représentées que les hommes. La majorité des femmes travaillent à temps partiel, tandis que la majorité des hommes travaillent à temps plein.

On observe souvent que le travail à temps partiel est associé à des mesures de stabilisation, telles que :

- la stabilisation de problèmes de santé ;
- la participation à des cours de langue ;
- l'adaptation des horaires de travail aux transports en commun ;
- la recherche de solutions de garde pour les enfants.

Le travail à temps partiel peut également s'expliquer par le fait que, pour certains, il s'agit d'un retour à l'emploi après une longue période d'inactivité, tandis que pour d'autres, c'est une première expérience sur le marché du travail luxembourgeois.

### 11.2.2. Mesures de stabilisation ou de préparation

Les mesures de stabilisation ou de préparation sont des mesures destinées à améliorer la situation sociale des bénéficiaires ou de les préparer à intégrer une future mesure d'activation (TUC).

Ces mesures peuvent être très diversifiées, elles comprennent par exemple :

- la participation à des cours de langue et/ou d'alphabétisation ;
- la participation à des formations scolaires et/ou continues ;
- la participation à un sevrage, une cure ou une thérapie ;
- la poursuite d'un suivi médical ou thérapeutique.

Dans ce contexte, les ARIS travaillent régulièrement de manière active en réseau avec divers services tiers qui sont ou vont être impliqués dans la prise en charge du bénéficiaire.

L'ARIS établit un bilan social de la situation globale de chaque bénéficiaire éligible pour la participation à une mesure d'activation. Il identifie les soucis rencontrés, examine le suivi en cours et en absence, il l'oriente vers le service social de l'OSCARE ou vers un service spécialisé en fonction de la problématique relevée. Sur les 115 dossiers traités par les ARIS en 2023, plus de la moitié étaient également en cours auprès des collègues de l'aide sociale de l'OSCARE. Ceci nous montre toute l'importance de la collaboration entre ces deux services, favorisée par la proximité des bureaux dans le même bâtiment, afin d'apporter le meilleur appui possible aux bénéficiaires.

Différentes facettes du contexte social du bénéficiaire et de sa famille sont examinées :

- la situation financière (revenus, dettes, difficultés financières, suivi et aides en cours...),
- le niveau linguistique (maîtrise ou non des langues usuelles du pays et autres, participation à des cours de langue ou d'alphabétisation en cours, inscription à des cours de français homologués à prévoir au NAXI/Motiv Langues notamment pour les BPI...),
- les antécédents scolaires, la formation et l'expérience professionnelle, les compétences sociales, (curriculum vitae, reconnaissance des diplômes, orientation vers une formation qualifiante ou un apprentissage...), évaluation des difficultés qui constituent un obstacle à la participation à une mesure d'activation, voire à une réinsertion professionnelle et recherche de solutions pour y remédier,
- la santé, l'(in)aptitude et/ou les restrictions au travail, le suivi médical afin d'améliorer l'état de santé (orientation pour un suivi et traitement médical, cure, suivi psychologique ou psychiatrique, demande de rente d'invalidité, de statut du salarié handicapé, de revenu pour personne gravement handicapée, ...),
- les freins à la réinsertion professionnelle liés aux enfants ou à une tierce personne (orientation vers une crèche, maison relais, service spécialisé pour l'accompagnement d'enfant(s) en difficulté, des prestations de l'assurance dépendance...),

- le logement (s'il n'est pas adapté, orientation vers l'office social pour entamer les démarches pour des logements sociaux ou autres),
- la mobilité (explications par rapport au système des trajets par le biais des transports en commun, recherche d'itinéraires, aide pour les démarches en vue d'acquiescer le permis de conduire et dans certains cas, mise à disposition temporaire gratuite d'un véhicule...).
- 

L'accompagnement psycho-social et éducatif personnalisé proposé au bénéficiaire lui permet de renforcer son autonomie, de faire progresser sa situation et de faciliter son intégration socio-professionnelle. Par ailleurs, pour les BPI, nos interventions facilitent leur intégration et celle de leurs enfants au sein de la société luxembourgeoise.

### 11.2.3 Constats et réflexions

Dans le cadre de notre travail d'accompagnement, nous devons faire face à plusieurs défis pour soutenir les bénéficiaires dans leur transition vers une réinsertion professionnelle. Ces défis touchent à la fois aux caractéristiques du marché d'emploi, aux obstacles administratifs et sociaux, et aux besoins spécifiques des personnes, notamment en matière de l'emploi, de garde d'enfants et d'intégration culturelle.

#### *1er marché de l'emploi*

Le premier marché de l'emploi représente le secteur où se trouve la majorité des offres d'emploi à durée déterminée ou indéterminée, destinées à des personnes ayant des compétences et une expérience professionnelles adéquates.

À l'inverse, le marché secondaire de l'emploi concerne des postes souvent limités dans le temps, généralement à temps partiel et comprenant moins d'avantages qu'un contrat de travail fixe. On y retrouve aussi les mesures d'activation ; l'objectif de ces dernières étant de faciliter la transition des personnes du marché secondaire vers le premier marché de l'emploi.

Nos mesures d'activation tiennent compte des restrictions spécifiques des bénéficiaires, comme des problèmes de santé, des compétences linguistiques limitées ou des lacunes dans les compétences professionnelles. Sur le premier marché de l'emploi, les offres sont souvent standardisées avec des exigences de qualifications, d'expériences et de disponibilité qui ne tiennent pas forcément compte des situations individuelles. Ainsi, certaines personnes sont démotivées face aux obstacles et aux incertitudes du milieu du travail et ont peur de sortir de leur zone de confort.

### *Administration de l'emploi (ADEM)*

Nous collaborons activement avec l'ADEM. Les bénéficiaires, étant en TUC et ayant acquis les aptitudes professionnelles et linguistiques requises pour pouvoir espérer obtenir un contrat d'embauche auprès d'un employeur, peuvent y être orientés.

Pourtant, malgré le transfert du dossier, nous déplorons un manque de transparence de la part de l'ADEM. Effectivement, nous ne recevons pas d'informations concernant la réussite d'une éventuelle intégration professionnelle ou la participation à une formation. Il y a donc une coupure de notre suivi social et nous ignorons si l'objectif final a été atteint. Ceci est frustrant face au travail investi pour et avec les bénéficiaires. A l'avenir, nous souhaiterions une meilleure coopération.

### *Lieux d'affectation*

Un de nos défis majeurs consiste à rechercher et à identifier des lieux d'affectation appropriés au sein du canton de Redange où les personnes peuvent être placées en mesure d'activation. Nous sommes confrontées, à une certaine résistance face à l'intégration de notre population cible. En effet, de nombreux organismes peuvent se montrer hésitants à accepter d'être partenaires dans le cadre d'une collaboration avec l'ONIS et de ses bénéficiaires. Les raisons peuvent être un manque de connaissance du processus administratif et des avantages de la prise en charge de l'ONIS (affiliation au Centre commun de la sécurité sociale et perception de l'allocation d'activation) et la crainte que les bénéficiaires ne soient pas suffisamment qualifiés et/ou motivés.

Par ailleurs, ces personnes nécessitent un encadrement approprié qui n'est pas toujours facile à mettre en place. Néanmoins, celui-ci est un élément clé pour garantir leur développement professionnel, le bon déroulement du TUC et son succès.

Ainsi, les organismes d'affectation peuvent parfois avoir des exigences trop élevées et non réalistes par rapport aux capacités des personnes bénéficiaires du REVIS. Ces attentes peuvent inclure entre autres des compétences linguistiques et de la flexibilité, difficilement compatibles avec la réalité des personnes concernées. En effet, le manque de connaissance d'une des langues usuelles du pays, la monoparentalité et les horaires de garde d'enfants disponibles constituent une entrave à leur insertion professionnelle.

Toutefois, la collaboration avec les communes et d'autres institutions potentielles dans le canton de Redange reste primordiale pour surmonter les difficultés liées à la disponibilité de postes adéquats.

## *Garde des enfants*

L'accès à la garde d'enfants est un facteur déterminant pour la réinsertion sur le marché de l'emploi, surtout pour les familles monoparentales.

Cependant, suite au manque de places disponibles dans les structures d'accueil, les enfants se trouvent souvent sur une liste d'attente, que ce soit en crèche ou en maison relais. Concernant les maisons relais, nous avons pu constater des disparités d'une commune à l'autre (manque de personnel encadrant, manque de place d'accueil, ...).

En plus, les parents doivent souvent prouver qu'ils ont un contrat de travail avant de pouvoir obtenir une place de garde pour leur(s) enfant (s).

La recherche d'emploi est compliquée et liée à la recherche d'une solution de garde. En effet, il est difficile de chercher ou d'accepter un travail sans une solution de garde déjà en place. Ce cercle vicieux empêche les parents de s'insérer efficacement sur le marché du travail.

Il ne faut pas oublier que les frais de garde pour les crèches privées peuvent être plus élevés, même avec des aides financières de type « chèque-service accueil ». La garde d'enfants représente souvent une part significative du budget familial, rendant l'accès au marché de l'emploi moins attractif ou économiquement non viable.

## *Inclusion des bénéficiaires de la protection internationale (BPI)*

Les bénéficiaires de la protection internationale font face à de nombreux défis dans leur processus d'inclusion. Les défis les plus importants sont :

- les BPI sont confrontés à une nouvelle culture, qui peut être totalement contraire à leur culture d'origine.
- une des particularités de notre pays constitue l'emploi de trois langues officielles. La langue française est souvent demandée comme première langue sur le marché de l'emploi. En outre, nous devons constater que le luxembourgeois est de plus en plus demandé. Or, certaines personnes ont un niveau scolaire très bas et n'ont pas la capacité d'apprendre de nouvelles langues. Des aptitudes d'apprentissage limitées et/ou entravées ont pour conséquence des difficultés d'adaptation et d'intégration au nouveau système culturel et/ou scolaire.
- un point non-négligeable est l'accès au logement. Il est de notoriété publique que notre pays fait face, depuis de nombreuses années, à un problème majeur de logement et les BPI n'en sont pas épargnés. Effectivement, force est de constater que l'instabilité de la situation de logement peut perdurer des années et peut donc impacter leur bien-être. Cette situation prend fréquemment la main sur la recherche d'emploi, les deux étant fortement liés.

## 12. Nouvelles missions de l'Office Social du Canton de Redange

### 12.1. Adresse de référence (2)

Depuis le 1er 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 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 d'une adresse de référence, cette personne peut être inscrite sur le registre principal. Elle pourra ainsi faire valoir ses droits à certaines prestations sociales et à une carte d'identité. L'adresse de référence lui permet de réceptionner son courrier, d'avoir un lien administratif et d'éviter la perte de ses droits sociaux. Elle permet de favoriser l'insertion sociale de l'ayant droit.

#### *Conditions d'octroi*

Avant de prononcer un avis positif ou négatif relatif à la demande en obtention d'une adresse de référence, l'office social doit vérifier les conditions d'attribution :

- être luxembourgeois ou citoyen de l'Union européenne et des pays assimilés (Norvège, Islande, Liechtenstein, Suisse) ou bénéficiaire d'une protection internationale en vertu des articles 46 ou 51 de la loi du 18.12.2015 relative à la protection internationale et à la protection temporaire ;
- être dépourvu de résidence au Luxembourg ou à l'étranger ;
- les citoyens non-luxembourgeois, sauf les bénéficiaires d'une protection internationale, précités, doivent en outre avoir résidé et avoir été affiliés à la sécurité sociale du Grand-Duché de Luxembourg pendant cinq ans au moins.

#### *Engagements du demandeur*

Il/elle 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,
- à retirer son courrier tous les 15 jours à l'office social,
- à signaler tout changement relatif à sa situation sociale,
- se présenter personnellement tous les 6 mois à l'administration communale

### *Démarches à faire par le demandeur*

Il doit se rendre avec le certificat mentionnant l'avis 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 :*

L'office social doit réceptionner, gérer et conserver le courrier 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. Toutefois une croissance des adresses de référence peut être observée. Depuis 2016, 14 adresses de références ont été clôturées, 8 adresses de référence sont toujours en cours fin 2023, dont 3 nouvelles ont été accordées en 2023.

L'Office Social du Canton de Redange regrette qu'aucune condition de collaboration du bénéficiaire avec le service social en vue d'une amélioration de sa situation sociale n'est fixée dans la loi modifiée du 19 juin 2013 relative à l'identification des personnes physiques. Le seul rôle de l'office social est la réception et la conservation du courrier de la personne concernée.



## 12.2. Gestion financière volontaire (GFV) (2)

Les travailleurs sociaux de l'OSCARE 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 d'endettement. 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 sont :

- de rééquilibrer la situation financière du bénéficiaire dans la mesure du possible,
- de guider le bénéficiaire dans ses démarches administratives ;
- de diminuer la pression, éprouvée par le bénéficiaire, à gérer sa situation financière et administrative ;
- d'aider la personne à gérer sa situation financière de manière plus ou moins autonome à moyen ou à long terme.

La gestion financière volontaire des revenus d'une personne implique une collaboration active de cette dernière.

### *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, voire 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 finalement 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.

En 2023, l'OSCARE a assuré 7 gestions financières volontaires.



### 12.3 Tiers payant social (TPS) (2)

Depuis le 1er 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 prestations médicales et médico-dentaires en dispensant l'assuré d'en faire l'avance des frais. Celui-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.

Les bénéficiaires sont moins stigmatisés et ne doivent plus faire face à des remarques parfois inopportunes de la part du personnel du cabinet médical. La Caisse nationale de santé 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 Caisse nationale de santé 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.

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

#### *Conditions d'octroi*

Peut bénéficier du système du Tiers payant social, toute personne domiciliée sur le territoire de compétence de l'office social 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.

#### *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. À l'exception de l'enquête sociale, l'attestation, la déclaration d'engagement et le 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. À cela s'ajoute toutes les démarches à effectuer par le personnel administratif en vue du remboursement de la part-patient, soit par le bénéficiaire lui-même, soit par le Ministère de la Santé du montant non récupérable par l'office social.

Il serait pertinent de réfléchir dans un avenir proche à une simplification administrative moins onéreuse en termes de temps de travail.

L'application du Tiers payant social par les médecins, appelée paiement immédiat direct (PID), lancée fin 2023 au Grand-Duché du Luxembourg, est certainement à promouvoir, mais demande aussi une adaptation des logiciels médicaux, risquant de retarder une application générale rapide.

En 2023, notre service a attribué 198 TPS.



## 12.4. Collaboration avec le Fairness Center Redange

Suite à l'analyse de la problématique liée à l'aide alimentaire effectuée en 2012 par l'OSCARE, un Fairness Center - le Caritas Buttek - fonctionne à Redange depuis 2014. Il est situé à 32, Grand-Rue à Redange.

### *Objectifs*

- Il 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.
- Les personnes défavorisées voient leur pouvoir d'achat augmenté, tout en ayant accès à des produits frais et de qualité.
- 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, etc.
- Il présente un espace privilégié de rencontre, d'échange informel, d'information et d'éducation à la santé.
- Il vise une nutrition équilibrée.

Le Fairness Center, avec son épicerie sociale, est un des éléments pour lutter contre le gaspillage des denrées alimentaires.

### *Conditions d'accès*

Peuvent bénéficier de ce service, les habitants des neuf communes du canton de Redange, pour autant que le besoin ait été constaté objectivement sur base d'un diagnostic social et financier, par les assistants sociaux de l'OSCARE ou du service d'accompagnement social de la Ligue médico-sociale, moyennant une carte d'accès personnelle.

L'accès à l'épicerie sociale peut être accordé, soit en espèces par une participation financière de l'ordre d'un tiers des prix du marché, soit par un bon, remboursable ou non remboursable.

Les bons remboursables sont refacturés aux bénéficiaires, tandis que les bons non remboursables sont facturés aux communes et au Ministère de la Famille à raison de 50% chacun.

En 2023, 123 ménages (287 personnes) ont bénéficié d'un accès à l'épicerie sociale, par rapport à 104 ménages (258 personnes) en 2022.

Pour 74 ménages, l'accès est accordé en espèces, tandis que 49 ménages bénéficient d'un accès par bon.

56% des bénéficiaires sont des personnes seules, suivies de 21% de couples avec enfants, de 14% de familles monoparentales et de 9% de couples sans enfants.

L'accès à l'épicerie sociale ne constitue malheureusement pas une aide ponctuelle dans une période de vie difficile, mais est souvent répétitif et à moyen ou à long terme.

Les frais de fonctionnement de l'épicerie sociale devraient être à charge des neuf communes du canton de Redange. Toutefois, le Conseil d'Administration de l'OSCARE a décidé que les frais de l'épicerie sociale sont réglés par l'intermédiaire des subsides versés par l'Oeuvre Grande-Duchesse Charlotte à l'office social.



## 12.5. 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. (...)».

L'OSCARE doit régulièrement intervenir par rapport à des situations d'urgence dans le cadre du logement, à savoir lors de mesures de déguerpissement, de logements insalubres, d'inondations, d'incendies, etc.

Depuis 2013, l'OSCARE a créé un logement d'urgence pouvant accueillir au maximum deux personnes pendant un séjour de 6 mois à 1 an.

De 2013 à 2023, 5 ménages ont pu bénéficier de ce logement d'urgence.

Or, ne disposant pas de logements d'urgence supplémentaires, l'OSCARE doit orienter les personnes en situation d'urgence vers les proches des concernés, dans des foyers d'accueil, des auberges de jeunesse, des hôtels, des chambres de café ou autres.

Or, l'OSCARE constate que les bénéficiaires rencontrent de nombreux problèmes de relogement et ne quittent le logement d'urgence qu'après un séjour de plus d'un an.

Ainsi, ce logement ne peut être considéré comme étant un logement d'urgence.

Le Conseil d'Administration a décidé au mois d'avril 2023, après que le dernier locataire ait quitté ce logement, d'attribuer une autre affectation à ce bâtiment.

## 12.6. Service Logement Canton Redange/anc. HAUSCARE <sup>(3)</sup>

En 2017, le Syndicat intercommunal « De Réidener Kanton » a créé HAUSCARE pour faire face à la pénurie de logements locatifs abordables dans le canton de Redange. Depuis, il gère des logements privés et les met à disposition de familles et de personnes, dont la situation de vie ne permet pas l'accès au marché immobilier traditionnel, tout en garantissant un loyer aux propriétaires.

Cette initiative louable, indispensable et nécessaire, prise en commun accord par les dix communes du canton de Redange, fait signe d'une grande force de ce syndicat intercommunal et permet actuellement à 26 familles de vivre dans de meilleures conditions d'hébergement.

Toutefois, au fil des années, différentes faiblesses ont été constatées, d'une part, au niveau du fonctionnement du service HAUSCARE en collaboration avec l'OSCARE et d'autre part, dans le suivi social par l'OSCARE des bénéficiaires d'un logement.

En outre, l'évolution du marché immobilier et le nombre croissant de demandes en obtention de logements de types divers, nécessitent une remise en question de la composition du personnel du service HAUSCARE et des procédures actuelles.

Au mois de novembre 2022, l'OSCARE a proposé un nouveau mode de fonctionnement du service HAUSCARE et un recadrement du travail et des missions des différents intervenants.

Le Syndicat Intercommunal « De Réidener Kanton » est en train de faire une analyse de ce projet, qui connaîtra probablement des changements suite à la nouvelle loi du 23.07.2024 en matière de bail à usage d'habitation.

### *Procédure actuelle*

Actuellement le demandeur s'adresse à l'assistant social (AS) de l'OSCARE en vue de l'obtention d'un logement par HAUSCARE, mis à disposition dans le cadre d'une gestion locative sociale (GLS). Le plus souvent, l'assistant social réalise une visite à domicile pour constater l'état du logement actuel et met le demandeur sur une liste d'attente.

En cas de disponibilité d'un logement par HAUSCARE, l'agent immobilier de HAUSCARE transmet les données du logement à l'OSCARE. Par la suite, l'équipe sociale de l'OSCARE se concerta et décide de l'attribution du logement, sur base de critères fixés, à un bénéficiaire et communique son choix à l'agent immobilier de HAUSCARE.

Ensuite, l'AS de l'OSCARE établit le projet d'inclusion par le logement. L'AS réalise, après la signature du contrat de mise à disposition, d'une part le suivi social par rapport à ce projet, mais d'autre part aussi le suivi social dans le cadre de l'aide sociale. Avant la fin du contrat respectif, une évaluation de la situation du bénéficiaire est réalisée, avec transmission d'un avis positif ou négatif au Président du Syndicat intercommunal, quant à la prolongation ou à la résiliation du contrat de mise à disposition.

En cas d'un accord de prolongation, le bénéficiaire en est informé par le Syndicat intercommunal et signe un avenant au contrat de mise à disposition initial. En cas de résiliation du contrat, le Syndicat intercommunal informe par écrit le bénéficiaire en indiquant que suivant l'avis négatif de l'AS de l'OSCARE, le contrat prend fin et lui conseille de s'adresser à l'AS de l'OSCARE pour une prise en charge dans le cadre de la recherche d'un logement.

### *Problèmes dans le fonctionnement et les procédures actuels*

- a) Le travail social actuel de l'AS de l'OSCARE dans le cadre du suivi logement, en collaboration avec le service HAUSCARE, est incompatible avec une prise en charge du bénéficiaire dans le cadre de l'aide sociale. En effet, l'AS de l'OSCARE exerce à la fois un travail d'aide, de contrôle et de suivi social. La relation de confiance entre l'AS de l'OSCARE et le bénéficiaire est fortement déstabilisée et le suivi social souvent impossible. L'AS de l'OSCARE doit continuer le suivi social de l'ancien bénéficiaire du service HAUSCARE et l'aider à résoudre son problème d'hébergement. Nous nous référons à la problématique de l'émission d'un avis négatif dans le cadre de la résiliation du contrat de mise à disposition et à la lettre y relative, adressée par le Syndicat intercommunal au bénéficiaire.
- b) Dans le cadre de la sélection des bénéficiaires, le problème de l'impartialité de l'AS de l'OSCARE se pose. En effet, elle fait la sélection de ses propres clients.
- c) Depuis la création de HAUSCARE, le nombre de logements, mis à disposition, continue à augmenter et s'élève actuellement à 26 unités, accroissant aussi la charge de travail au sein de l'OSCARE. Comme le suivi du projet d'inclusion sociale par le logement s'ajoute au travail social prévu dans le cadre de la loi et des règlements sur l'aide sociale, ce suivi est souvent irrégulier et moins performant. La gestion des listes d'attente et des actualisations des demandes est impossible à réaliser, faute de ressources humaines.
- d) La présence sur notre terrain de compétence de deux foyers pour réfugiés politiques, ainsi que de nombreux jeunes et de personnes seules ne pouvant pas payer les loyers exorbitants, engendre une demande croissante non seulement de logements individuels, mais aussi de logements sous forme de colocations. La demande croissante de colocations exige une domiciliation par ménage séparé, afin que les locataires puissent bénéficier des droits sociaux. Notons que Life ASBL est locataire de plusieurs maisons individuelles ou d'appartements dans le canton de Redange, offrant la possibilité d'une colocation.
- e) À l'exception de 3 logements communaux, gérés par HAUSCARE, bon nombre de logements communaux restent sous la compétence et le pouvoir de décision des responsables politiques communaux. Ce n'est que par une séparation stricte du rôle de l'assistant social dans les deux services de HAUSCARE et de l'OSCARE, qu'un travail social de qualité et une prise en charge optimale du bénéficiaire puissent être garantis.



## 12.7. Suivi des bénéficiaires de la protection internationale (BPI)

Depuis la crise migratoire en 2015, le Grand-Duché du Luxembourg a accueilli de nombreuses personnes ayant quitté leur pays d'origine suite aux guerres, menaces et conflits, espérant pouvoir reconstruire une vie meilleure dans notre pays.

Parmi les structures d'accueil pour demandeurs d'asile existant au Luxembourg, deux structures se trouvent sur le territoire de compétence de notre office social : le foyer F. Schroeder de Redange et le foyer de Wahl.

Afin de pouvoir garantir au mieux l'accueil et l'intégration des demandeurs, respectivement des bénéficiaires de protection internationale, les acteurs sociaux travaillent en étroite collaboration, visant un encadrement respectant la dignité humaine.

### *Accueil et suivi des bénéficiaires de protection internationale :*

Dès leur arrivée au Luxembourg, les demandeurs de protection internationale (DPI) sont hébergés à courte durée dans une structure d'hébergement de primo-accueil. Pendant la durée de leur demande en obtention de la protection internationale, ils sont accueillis dans des structures d'hébergement temporaires, tels le foyer F. Schroeder à Redange et le foyer à Wahl. Le foyer au Moulin à Bigonville a, quant à lui, fermé ses portes en avril 2023.

Ces structures d'accueil sont gérées par l'Office national de l'accueil (ONA) ou par ses partenaires gestionnaires, tels que la Croix-Rouge Luxembourgeoise et la Caritas. L'ONA garde toutefois la responsabilité de ces structures d'accueil et octroie les aides matérielles.

Dans quelques structures d'accueil se trouvent des BPI, des DPI, des déboutés et des personnes avec des statuts particuliers, comme le statut de vie privée.

Les BPI et les personnes avec le statut de vie privée bénéficient de l'aide sociale de notre office social.

Pour des raisons de protection des données, le nombre exact de DPI ou de BPI hébergés dans les structures d'accueil, situées sur notre territoire de compétence, ne nous fut pas communiqué.

Le foyer à Wahl peut accueillir environ 12 familles. L'ONA gère ce foyer.

Le Moulin de Bigonville était un foyer d'accueil, de type thérapeutique, géré par la Caritas. Il visait la stabilisation des personnes de sexe masculin présentant des problèmes psychiques en vue d'un transfert dans un foyer « standard » ou un logement indépendant.

Le foyer F. Schroeder à Redange peut accueillir environ 40 femmes, sans enfants. Le gestionnaire est la Croix-Rouge Luxembourgeoise. Les dames sont hébergées, soit dans des chambres communes, soit dans des chambres individuelles.

En absence de ressources financières, les BPI sont hébergés gratuitement au foyer d'accueil. Trois mois après l'obtention du revenu d'inclusion sociale, ils doivent participer aux frais d'hébergement par une indemnité d'occupation mensuelle, augmentée progressivement afin de les encourager à trouver un logement privé. Après 12 mois d'hébergement, les BPI doivent théoriquement quitter la structure d'hébergement.

Le gouvernement luxembourgeois encourage les DPI/BPI à suivre le parcours d'intégration accompagné (PIA), comprenant des cours d'intégration linguistique et des séances d'introduction à la vie quotidienne au Luxembourg. Ainsi, l'apprentissage d'au moins une des langues administratives du pays et la compréhension des principes de base du « Vivre ensemble » au Luxembourg les soutiennent dans le processus d'éducation et de formation, ainsi que dans leur parcours d'intégration dans la société luxembourgeoise.

Après les séances du parcours d'intégration accompagné, les BPI peuvent conclure un contrat d'accueil et d'intégration, qui porte sur deux ans. Le BPI pourra suivre une formation linguistique à tarif réduit, un cours d'instruction civique gratuit et une journée d'orientation pour faciliter son intégration.

Le service de la formation pour adultes les informe des possibilités de formations professionnelles dès l'acquisition d'un niveau suffisant en langues.

Les BPI peuvent participer à trois Workshops : accueil, logement et déménagement, organisés par le service Lëtzebuerger Integratiouns-a Sozialkohäsiounscenter (LISKO).

Le workshop « Accueil » informe les BPI de leurs droits et devoirs au Luxembourg. Au workshop « Logement » les BPI reçoivent des informations sur les institutions proposant des logements sociaux. Ils apprennent ainsi les démarches à effectuer pour chercher un logement sur le marché immobilier privé.

Au workshop « Déménagement », ils reçoivent des conseils pratiques en vue de la location d'un bien immobilier, de son utilisation et les relations avec les voisins dans un logement privé.

### *Suivi des BPI par l'office social*

Pendant la crise migratoire en 2015 et avant la mise en place des services spécialisés de la Croix-Rouge Luxembourgeoise (LISKO) et de la Caritas (LogIS-Logement pour l'inclusion sociale), l'OSCARE a dû prendre en charge un nombre important de BPI. Notre service a assuré leur suivi très spécifique et complexe, en raison de leur vécu, de leur origine culturelle et ethnique et de leur langue parlée.

À partir de 2016, suite à la mise en place du service LISKO et du service pour réfugiés politiques de la Caritas, les BPI ont été orientés vers ces services et ce jusqu'à la stabilisation de leur situation sociale.

Fin 2020, le service LISKO n'a plus accepté le suivi de nouveaux BPI et les a orientés à nouveau vers l'office social de leur commune de résidence.

Dorénavant, l'office social ne peut introduire une demande d'accompagnement social au LSKO que si un des critères suivants est respecté :

- regroupement familial complexe ;
- jeune de moins de 25 ans, qui est seul au Luxembourg et non pris en charge par l'Office national de l'enfance (ONE) ou par le Service psycho-social et d'accompagnement scolaires (SePAS) ;
- personne analphabète dans sa langue maternelle ;
- incapacité à maintenir les droits sociaux, liée à une détresse psychique et/ou des troubles du comportement.

Ainsi, dans un premier temps, les BPI sont orientés vers « L'accueil » pour une première inscription. En fonction de leur situation et de leur degré d'autonomie, ils sont pris en charge, soit par la permanence sociale, soit par un assistant social référent. Les personnes autonomes, ne bénéficiant pas d'un suivi social intensif et spécialisé, sont donc orientées vers l'office social.

Les assistants sociaux des différents services (office social, LSKO, Caritas, Foyer d'accueil) visent l'inclusion sociale via 3 domaines : le logement, l'intégration professionnelle, l'accompagnement social et local. Ils veillent à l'encadrement psycho-social des BPI et assurent l'aide sociale. Ils soutiennent les personnes dans les démarches de la vie quotidienne tout au long de leur procédure en vue de l'intégration dans la société luxembourgeoise, et ce suivant le concept du parcours d'intégration accompagné (PIA).

Une étroite collaboration a aussi lieu avec les services SePAS des lycées, assurant l'encadrement des classes d'accueil pour jeunes adultes (CLIJA).

Il est à préciser que l'accompagnement social de ces personnes vulnérables dans la pratique quotidienne n'est pas si évident, ni du point de vue du BPI, ni de l'assistant social de l'office social, du foyer d'accueil ou du service spécialisé.

En effet, malgré une répartition claire entre les services, les BPI continuent à se présenter souvent à tous ces derniers. Une bonne coordination et une collaboration étroite entre les différents intervenants sociaux sont absolument nécessaires afin d'éviter un double emploi des démarches et de favoriser au mieux l'intégration socio-professionnelle des BPI.

Depuis avril 2022, le Ministère de la Famille met à disposition du service « Interprétariat Interculturel », un poste d'interprète réservé exclusivement aux services de l'aide sociale des offices sociaux.

Actuellement, ce service est organisé en collaboration avec les foyers d'accueil. Ainsi, un interprète peut se déplacer à l'office social en cas d'un rendez-vous fixé avec le BPI.

Bien qu'ils aient reçu les informations nécessaires, dans le cadre des workshops « accueil et logement », pour introduire de façon autonome les différentes demandes, les BPI s'adressent très régulièrement à notre service pour une aide administrative.

La proximité des foyers et de nos bureaux de l'office social favorise une intervention rapide, mais cause aussi des problèmes organisationnels dans la gestion des demandeurs, se présentant spontanément à notre service sans rendez-vous. S'y ajoutent les rendez-vous non respectés ou l'absence de ponctualité. Ces problèmes de mémorisation et de concentration sont souvent dus à un trouble de stress post-traumatique. Le service social doit donc souvent faire preuve de compréhension, de tolérance et d'empathie.

### *Aides sociales financières et matérielles*

Après obtention du statut, les aides accordées par l'ONA cessent et la personne peut bénéficier de l'aide sociale, comme tout autre ressortissant luxembourgeois. Le BPI, âgé de plus de 25 ans, ou ayant un enfant à charge, peut introduire la demande REVIS, sans devoir justifier la durée de résidence, contrairement au migrant de pays tiers. Les BPI de moins de 25 ans sont souvent scolarisés et bénéficient, en cas de scolarisation, des allocations familiales et du subside de maintien scolaire.

L'office social du lieu de résidence du migrant devient donc compétent pour la prise en charge. Cependant, les aides financières et matérielles ne sont pas harmonisées au niveau national.

À l'Office Social du Canton de Redange, l'attribution des aides financières ou matérielles aux BPI sans ressources financières, est basée sur une documentation du STATEC de 2016 : « Vers un budget de référence pour le Luxembourg », adaptée à l'évolution du coût de la vie.

En fonction de chaque situation, notre office social peut accorder les secours suivants :

- allocation mensuelle de 175€/mois ;
- accès par bon(s) à l'épicerie sociale ;
- affiliation et règlement des cotisations assurance-maladie ;
- bon(s) pour médicaments ;
- tiers payant social (TPS) ;
- bon(s) pour des cours de langues ;
- bon(s) pour des vêtements et pour d'autres articles de la vie quotidienne ;
- bon(s) pour meubles.

Ces aides sont réévaluées en cas de nouvelles ressources financières, comme les allocations familiales, le subside de maintien scolaire, le revenu d'inclusion sociale, l'allocation de vie chère communale, etc.

Des demandes en obtention d'une aide financière en vue d'un regroupement familial sont aussi traitées par notre service. Dans ces situations spécifiques, une concertation professionnelle entre les différents services encadrants a lieu au préalable.

### *Suivi social et interculturelité*

En fonction de l'origine culturelle et ethnique des BPI, les intervenants sociaux sont confrontés à des différences importantes dans le comportement des bénéficiaires, variant de l'absence de demande à des revendications non justifiées, voire excessives. Il s'agit pour le travailleur social de trouver un compromis entre leurs coutumes et les pratiques courantes de notre pays. La médiation interculturelle est indispensable, car les BPI peuvent avoir une perception très différente de la vie quotidienne que nous vivons ici au Luxembourg et leurs coutumes sont souvent très différentes des nôtres.

S'y ajoutent souvent des vécus traumatiques dans leur pays d'origine ou sur leur trajet vers l'Europe, responsables de troubles physiques, psychiques et de concentration. Suivant l'importance de ces troubles psychiatriques et des lésions corporelles de guerre, la participation aux mesures d'activation prévues dans le cadre du revenu d'inclusion sociale, aux cours de langue et d'alphabétisation, est souvent difficile et entrave l'intégration sociale et linguistique.

Le travailleur social doit veiller à parler lentement et à choisir un vocabulaire simple et adapté. Le comportement non-verbal, un geste, un sourire, ainsi que l'utilisation de pictogrammes et « d'un internet-translator » sont d'une grande utilité dans la communication avec le BPI.

La formation dans le cadre du travail social et l'interculturalité est primordiale. Ainsi, tous nos agents sociaux ont participé aux ateliers « Dans la peau d'un réfugié », proposés par LISKO.

Des activités culturelles et d'intégration sont proposées par LISKO à leurs bénéficiaires : ateliers de cuisine, de jardinage et de créations artistiques à Diekirch, visant à rompre l'isolement, promouvoir la communication et la créativité et travailler l'estime de soi.

### *Éducation*

Les enfants de migrants ont accès à l'éducation scolaire au même titre que tout autre ressortissant. Les enfants de moins de 12 ans fréquentent l'enseignement fondamental de leur lieu de résidence, soit dans une classe spécialisée d'accueil, soit dans une classe régulière.

Pour les jeunes de plus de 12 ans, une évaluation de leurs compétences est réalisée par la cellule d'accueil scolaire pour élèves nouveaux arrivants (CASNA). Ils peuvent intégrer une classe régulière ou être orientés vers une classe d'accueil (ACCU), une classe d'accueil d'alphabétisation (ACCU alpha) ou une classe d'accueil pour jeunes adultes (CLIA). Suivant leur bilan de compétences, une possibilité de formation professionnelle leur est communiquée.

Le manque de connaissances linguistiques entrave souvent l'accès à l'éducation des adultes.

## *Logement*

Vu la pénurie de logements sociaux au Luxembourg, la location d'un logement à prix abordable constitue le problème majeur des BPI. Ainsi, ils sont souvent obligés de rester dans les centres d'hébergement pour DPI, ce qui constitue une entrave à leur intégration sociale. Les BPI de moins de 25 ans, non ayant droit au revenu d'inclusion sociale, donc sans revenus, ne peuvent introduire des demandes au Fonds du logement, à la Société nationale des habitations à bon marché et à l'Agence immobilière sociale nationale.

Afin de favoriser leur accès au logement privé, LISKO et le service LogIS offrent des garanties aux propriétaires privés (garantie de paiement du loyer et de la caution locative, suivi social et contrôle du logement, exonération fiscale). Le service LogIS s'adresse prioritairement aux BPI hébergés dans les structures d'accueil, gérées par la Caritas, ou suivis par son service d'accueil social. Il met à la disposition des réfugiés des logements abordables (surtout via la gestion locative sociale et par les communes)

Dans le cadre d'une location d'un bien immobilier, l'office social du canton de Redange soutient les BPI moyennant le règlement d'un loyer, d'une garantie locative ou d'un bon pour meubles.

## *Travail*

Le DPI ne peut demander une autorisation de travail temporaire (AOT) que 6 mois après l'introduction de sa demande de protection internationale. Toutefois, l'accès au marché de l'emploi a été facilité pour les DPI et les bénéficiaires d'un report ou d'un sursis à l'éloignement par la suppression du test du marché du travail effectué par l'Agence pour le développement de l'emploi.

Le BPI ayant acquis de bonnes compétences linguistiques peut s'inscrire à l'ADEM.

Malgré que l'accès des BPI au marché de travail et que les services de l'ADEM soient garantis par la législation luxembourgeoise et offerts dans les mêmes conditions aux BPI qu'aux luxembourgeois et résidents étrangers (excepté le secteur public) la réalité est tout à fait différente.

De nombreux facteurs rendent l'accès au travail difficile pour les BPI :

- Le manque de connaissances linguistiques (français, allemand, luxembourgeois) et l'absence de la maîtrise de l'alphabet latin entravent l'accès à un travail.
- L'absence des certificats de leur qualification professionnelle et la reconnaissance des diplômes, associés à des exigences élevées et des procédures administratives lourdes et de longue durée, rendent un accès aux emplois dans leur secteur de leurs compétences souvent impossible.
- L'absence d'expérience professionnelle au Luxembourg.
- La méconnaissance des techniques de recherche d'emploi empêche une recherche facile et aisée.
- L'absence de réseaux sociaux et les troubles psychologiques rencontrés constituent des barrières dans la recherche d'un emploi.

Or, le travail constitue pour la majorité des migrants un facteur d'intégration leur permettant de ne plus être dépendant des prestations sociales.

L'absence de travail est considérée comme un échec au niveau de leur projet migratoire. Au lieu de pouvoir donner une vie meilleure à leur famille, le père de famille se voit dépourvu de son rôle dans la structure patriarcale. Il reste souvent sans emploi et dépendant des prestations sociales de l'Etat pour nourrir sa famille. Il peut aussi se sentir dévalorisé, car il peut être contraint de travailler dans des secteurs d'activité en dessous de sa compétence professionnelle.

Le rôle des femmes change aussi souvent dans le pays d'accueil. Ainsi, ayant assuré dans leur pays d'origine l'éducation des enfants, les mères doivent participer à des mesures d'emploi et sont obligées de quitter le foyer familial. Des tensions au sein de la famille sont observables. D'autres femmes qui se sont engagées dans des études et une vie professionnelle dans leur pays natal, ne trouvent pas d'emploi dans leur qualification spécifique, suite à la non reconnaissance des diplômes professionnels.

Le choc culturel, associé à l'absence d'emploi et les conséquences socio-familiales y liées sont des défis que les migrants ne peuvent souvent pas gérer. De nombreuses séparations et des divorces sont observés dans le pays d'accueil.

### *Interventions futures*

Le plus grand défi concerne l'intégration des BPI dans la société luxembourgeoise et ce par le biais du logement, du travail et de la participation à la vie locale et régionale. Or, sans les interactions et mobilisations entre l'Etat, les communes, les entreprises et les acteurs locaux, une intégration des BPI est souvent vouée à l'échec. Ainsi, la création d'un plus grand nombre de logements à loyer abordable, la mise en place d'actions communales en faveur de l'intégration des nouveaux habitants par l'intermédiaire d'activités locales et festivités, le soutien étatique en faveur des entreprises engageant des BPI ne sont que quelques pistes sur le parcours d'intégration de ces personnes vulnérables.



## 12.8 Kannerwonschbam 2023

En 2016, le Club Soroptimist Mosaïk, le Syndicat intercommunal du canton de Redange et l'OSCARE ont mis en place une action de solidarité nommée «KANNERWONSCHBAM».

Il s'agit d'un arbre de vœux, organisé pour la période de Noël, qui s'adresse à des enfants âgés de 0 à 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'OSCARE lui fait parvenir une étoile cartonnée 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'OSCARE dans un délai préalablement défini. La valeur du jouet doit être inférieure ou égale à 50€.

Les membres du Club Soroptimist Mosaïk veillent à distribuer ces étoiles sur les arbres de vœux disposés dans l'administration communale des neuf 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 Mosaïk. Ce dernier 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 un sapin, installé à l'OSCARE, où les familles peuvent venir les retirer.

En 2016, 121 enfants ont bénéficié d'un cadeau. Le nombre de cadeaux distribués augmente annuellement et s'élève en 2023 à 156 cadeaux.



## 13. Défis majeurs

Depuis l'introduction de la loi organisant l'aide sociale, les offices sociaux disposent actuellement, d'une part de moyens financiers et matériels plus efficaces et d'autre part de meilleures ressources humaines et professionnelles pour assurer une prise en charge des demandeurs de l'aide sociale.

Toutefois, de nombreux aspects de l'aide sociale sont à améliorer au niveau de la prise en charge des bénéficiaires, ainsi qu'au niveau des outils de travail mis à disposition du personnel des offices sociaux.

Désireux de donner une suite à la synthèse de l'évaluation de la prédite loi organisant l'aide sociale, réalisée en 2019 par le Ministère de la Famille et l'Université du Luxembourg, les défis majeurs pour notre service seront :

a) le développement de l'infrastructure professionnelle de l'OSCARE

Le manque de bureaux et le manque d'accessibilité à l'OSCARE ne permettent pas de garantir une prise en charge optimale des demandeurs de l'aide sociale et d'assurer la sécurité du personnel.

Ainsi, l'office social cherche de nouveaux locaux, afin

- de garantir l'accès aux personnes à mobilité réduite ;
- de pouvoir prendre des mesures de sécurité pour le personnel ;
- de pouvoir garantir dans la mesure du possible un plus grand anonymat des bénéficiaires ;
- de disposer d'une salle d'attente séparée, de parloirs et d'une salle de réunion ;
- d'éviter le télétravail

b) l'engagement de personnel administratif et social :

L'office social, étant un service social de type général, exige de la part de son personnel une professionnalisation haute et diversifiée. Tenant compte de la complexité des problèmes des demandeurs de l'aide sociale, de la pression du temps, de la charge administrative, de la numérisation croissante du monde du travail et de l'accroissement de la population du canton de Redange, l'OSCARE envisage d'occuper le poste du coordinateur social, crée en 2023 et d'engager du personnel administratif supplémentaire en 2025.

c) l'optimisation et l'harmonisation du traitement des demandeurs de l'aide sociale :

La participation régulière du personnel à des formations ou à des groupes de travail sur divers sujets vise à assurer au mieux une qualité de travail administratif et social.

L'OSCARE continuera ses efforts dans l'établissement de procédures internes en vue d'une harmonisation des prises en charge des bénéficiaires.

Il devra aussi veiller à diffuser les informations concernant l'aide sociale de façon transparente, simplifiée, facilement compréhensible et accessible afin de pouvoir atteindre au mieux la population cible.

La documentation systématique, uniforme et digitale sera poursuivie. Elle est indispensable et constitue la base du calcul de la charge de travail et des problématiques sociales rencontrées au sein de l'office social.

d) la coopération avec les organismes externes

En vue d'améliorer la prise en charge des bénéficiaires de l'aide sociale et d'assurer une meilleure visibilité du travail social réalisé dans le canton de Redange, l'OSCARE envisage d'améliorer les échanges et la coopération avec les partenaires externes (services sociaux, communes, institutions diverses, ministères, ...). La mise en réseau des différents acteurs du domaine de l'intervention sociale, ainsi mentionnée dans notre dernier rapport d'activité, doit rester un de nos défis.

En outre, l'OSCARE est membre de l'Entente des offices sociaux (EOS) depuis mai 2015 et un membre du personnel de l'aide sociale est membre du conseil d'administration de l'EOS. Cette plate-forme est un lieu d'échange et d'information importante pour tous les acteurs des 30 offices sociaux de notre pays.

e) le logement

Le problème majeur actuel et futur auquel l'équipe de l'OSCARE est confrontée quotidiennement est le logement. Tenant compte de l'insuffisance de logements abordables et les loyers exorbitants au Luxembourg, les personnes à revenus modestes, les familles monoparentales et les familles nombreuses ne trouvent plus de lieux d'habitation dont les loyers sont compatibles avec leur situation financière. Cela empêche à de nombreuses familles de mener une vie conforme à la dignité humaine.

f) une maison sociale - une maison de rencontre pour le canton de Redange ?

Les bénéficiaires se sentent souvent stigmatisés, éprouvent de la honte ou sont réticents à s'adresser à un office social. Certains offices sociaux ont créé des lieux de rencontre, regroupant une épicerie sociale, un atelier de couture, une buanderie, un salon de coiffure, un magasin de seconde main, etc.

De nombreuses interrogations se posent pour l'avenir :

- Est-ce favorable de créer une maison sociale dans laquelle tous les acteurs sociaux du canton de Redange pourraient être regroupés afin de faciliter l'accès au public ?
- Une maison sociale serait-elle un gain en efficacité et efficacité, comme indiqué dans notre dernier rapport d'activité ?
- Est-ce plus favorable d'avoir une adresse séparée en tant qu'office social ?
- Est-ce favorable d'avoir les bureaux au sein d'une administration communale ?
- Comment garantir l'anonymat du demandeur de l'aide sociale et éviter l'exclusion des personnes socialement défavorisées ?

Toutes ces questions nécessitent encore de nombreuses réflexions !

---

## 14. Conclusions et remerciements

Grâce au travail collectif de l'équipe, des membres du Conseil d'Administration, des responsables politiques, des divers partenaires et des bénévoles, l'Office Social du Canton de Redange a pu accomplir les missions prévues par la loi et le règlement organisant l'aide sociale au Luxembourg et mettre en place des actions concrètes au service de ses bénéficiaires. Ces efforts renforcent l'importance d'une action commune pour construire une société inclusive et résiliente.

Je tiens à remercier chaleureusement toutes les personnes qui, par leur contribution, assurent le bon fonctionnement de l'Office Social du Canton de Redange.

Un grand merci au personnel de l'OSCARE : Christelle, Dany, Fabienne, Joëlle, Katia, Marica, Michel, Myriam, Sandra et Simone. Vous représentez l'Office Social du Canton de Redange et votre esprit d'équipe, votre engagement et votre professionnalisme ont permis de créer un environnement de travail où chaque personne peut se sentir soutenue et entendue.

Merci aux membres du Conseil d'Administration, dont les expériences professionnelles variées et les compétences individuelles enrichissent l'OSCARE. Votre diversité de perspectives et de savoir-faire apporte une valeur inestimable aux discussions et aux décisions prises.

Merci à Maggy Glesener, faisant fonction de présidente de l'OSCARE du mois de juillet 2023 au mois d'octobre 2023.

Merci à Raoul Schaaf, président de l'OSCARE de 2011 à juillet 2023, pour son dévouement et son engagement durant son mandat. Sa détermination, sa compétence et son expérience professionnelle ont permis de structurer et de développer l'Office social du Canton de Redange. Des bases solides du service ont ainsi pu être posées et de nombreux projets ont été concrétisés.

Merci aux responsables politiques du canton de Redange pour votre engagement, votre soutien et votre intérêt pour le travail réalisé au sein de notre office social. À cet égard, les bourgmestres ou leurs délégués membres du collège des bourgmestres et échevins sont toujours les bienvenus à nos réunions, et leur participation active est grandement appréciée.

Merci à toute l'équipe et aux bénévoles du Fairness Center pour votre travail et votre dévouement. Vous démontrez que les valeurs de solidarité et de bienveillance sont au cœur de vos actions.

Merci à nos collaborateurs des secteurs social, éducatif, commercial et public.

Renée Fischer  
Présidente du Conseil d'Administration

## Bibliographie

- Rapport d'activité 2011-2012 de l'Office Social du Canton de Redange ;
- Rapport d'activité 2013-2017 de l'Office Social du Canton de Redange ;
- Propositions en vue d'un nouveau fonctionnement du service logement « HAUSCARE » en collaboration avec l'Office Social du Canton de Redange, Office social du Canton de Redange du 21.11.2022 ;
- Loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale ;
- Règlement grand-ducal du 8 novembre 2010 portant exécution de la loi du 18.12.2009 organisant l'aide sociale ;
- Loi du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale ;
- 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 ;
- Cours de Formation sur le Tiers Payant Social tenu à l'INAP par Monsieur GARLINSKAS Jean-Claude (2017) ;
- Procédure et déclaration d'engagement aux conditions d'application de la gestion financière volontaire par l'Office Social du Canton de Redange ;
- Statistiques 2023 de la Spëndchen asbl ;
- 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 ;
- NOS programme, Syndicat Intercommunal de Gestion informatique au Luxembourg, statistiques 2023 de l'Office Social du Canton de Redange ;
- Tout savoir sur l'accueil des DPI/BPI dans les communes (Office national de l'accueil, 2023).

