

Rapport d'activité

2023

Publié en septembre 2024

Office Social Echternach & Rosport-Mompach
9, rue André Duchscher
L-6434 Echternach

T : +352 26 72 00 91

M : secretariat.oser@echternach.lu



OFFICE SOCIAL
ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH



OFFICE SOCIAL

ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH

Echternach, le 18 septembre 2024

Malou HARTMANN-BEMTGEN, Présidente

Frank ZEIMETZ, Chargé de direction

Raquel REIS ISIDORO, Secrétaire

Office Social Echternach & Rosport-Mompach

9, rue André Duchscher
L-6434 Echternach

T +352 26 72 00 91
F +352 26 72 00 61

Numéro d'identité : 2011 52 00063
Numéro d'immatriculation : J76

Banque:
LU75 0019 3455 7487 3000
BIC: BCEELULL



OFFICE SOCIAL

ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH

Table des matières

1.	MOT DE LA PRÉSIDENTE	4
2.	BASES LÉGALES	5
2.1.	Le droit à l'aide sociale	6
2.2.	Le revenu d'inclusion sociale et le service régional d'inclusion sociale	6
3.	L'OFFICE SOCIAL ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH (OSER)	7
3.1.	Le Conseil d'Administration.....	7
3.2.	Le personnel	9
3.3.	Les locaux	10
4.	LE SERVICE AIDE SOCIALE	11
4.1.	Procédure pour solliciter une aide	11
4.2.	Les bénéficiaires de 2023	13
4.3.	Les différentes natures d'aide sociale de 2023	16
4.4.	Accompagnement au niveau du logement	20
5.	LE SERVICE AGENTS RÉGIONAUX D'INCLUSION SOCIALE (ARIS)	21
5.1.	L'accompagnement socio-professionnel.....	21
5.2.	Les bénéficiaires REVIS en suivi à l'OSER.....	23
6.	PROJETS ET ACTIVITÉS	25
6.1.	Summerfest interculturel	25
7.	LE FINANCEMENT DE L'OSER.....	26
7.1.	Les ressources financières.....	26
7.2.	La gestion des fonds	28
8.	Les conventions de collaboration de l'OSER	28



1. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Au nom du Conseil d'Administration de l'Office Social Echternach et Rosport-Mompach (OSER), je vous présente ce rapport d'activité qui témoigne de notre engagement tout au long de l'année 2023. Ce document rassemble, d'une part, des explications sur les bases légales et les modalités de prise en charge des demandeurs d'aide sociale et des bénéficiaires du REVIS, et d'autre part, des données statistiques illustrant l'ampleur du travail social accompli.

L'année 2023 a été marquée par des changements significatifs au sein de notre équipe. Je tiens à remercier les membres du Conseil d'Administration ainsi que tout le personnel de l'OSER pour leur persévérance pendant cette période.

Grâce à l'engagement et au soutien de nos communes, nous avons pu créer le poste de chargé de direction, une avancée décisive dans la professionnalisation de l'OSER.

Bien que le nombre de ménages pris en charge par l'OSER n'a connu qu'une faible augmentation, nous observons une complexité croissante dans les dossiers de demande d'aide. L'augmentation du coût de la vie est évidente, et de plus en plus de bénéficiaires rencontrent des difficultés à joindre les deux bouts en fin de mois, ce qui se traduit par la demande de prise en charge de plus en plus de factures. Les coûts liés au logement sont particulièrement préoccupants, avec un manque de solutions adaptées, notamment pour les familles monoparentales à la recherche d'un logement et les situations d'urgence liées aux expulsions.

Le défi demeure le même : travailler avec l'humain, face à des situations de vie diverses et souvent complexes, exige une analyse approfondie de nos assistants sociaux pour garantir une prise en charge individualisée et une aide adaptée, tout en soutenant le développement de l'autonomie des personnes.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport d'activité.



Malou HARTMANN-BEMTGEN
Présidente du Conseil d'Administration de l'OSER



OFFICE SOCIAL

ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH

2. BASES LÉGALES

L'Office Social, créé par la loi du 18 décembre 2009, est un établissement public, doté de la personnalité juridique, placé sous la surveillance communale. L'Office Social est chargé de fournir des services d'aide sociale aux personnes et familles résidant dans les communes qui lui sont attachées.

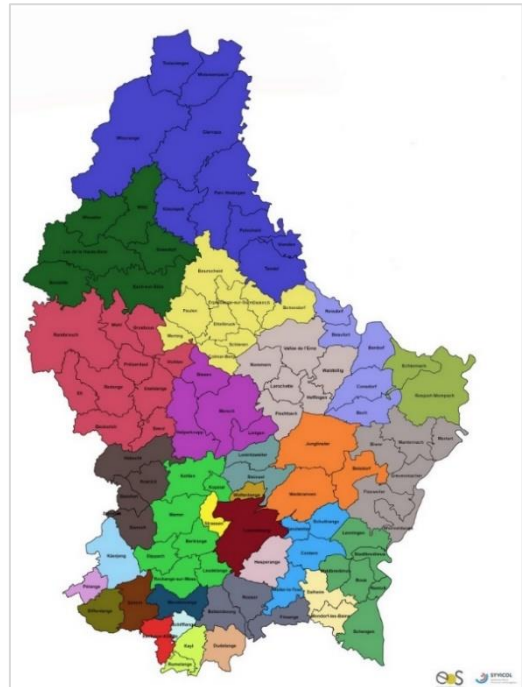
Les principales missions d'un Office Social sont les suivantes :

- Garantir aux personnes et à leurs familles l'aide prévue par la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale.
- Offrir des conseils, fournir des informations et entreprendre les démarches nécessaires pour obtenir les prestations sociales, matérielles et financières auxquelles les bénéficiaires ont droit en vertu d'autres lois et règlements.
- Assurer un accompagnement socio-éducatif pour aider les personnes à surmonter progressivement leurs difficultés.
- Faciliter l'accès des bénéficiaires aux moyens de communication et aux activités socioculturelles.
- Accorder des aides matérielles sous la forme la plus appropriée et mettre à disposition un hébergement d'urgence si nécessaire.
- Veiller à l'affiliation du demandeur à la sécurité sociale.
- Orienter les demandeurs vers les services spécialisés les mieux adaptés à leurs besoins.
- Encourager les demandeurs à prendre toutes les mesures nécessaires pour améliorer leur situation personnelle.

Chaque commune de 6 000 habitants ou plus dispose d'un Office Social. Les communes avec une population inférieure à ce seuil s'associent avec d'autres afin d'atteindre ce chiffre et ainsi créer un Office Social commun, placé sous la surveillance de la commune où il est situé.

Trente Offices Sociaux sont répartis sur l'ensemble du territoire national pour assurer ces services.

L'Office Social Echternach & Rosport-Mompach est le point de contact local pour les résidents des communes d'Echternach et Rosport-Mompach cherchant de l'aide.



Répartition territoriale des Offices Sociaux¹

¹ Source : Entente des Offices Sociaux - www.entente-os.lu



2.1. Le droit à l'aide sociale

La loi modifiée du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2011, a instauré un droit à l'aide sociale visant à garantir une vie conforme à la dignité humaine. L'objectif de l'aide sociale est de garantir à chaque individu l'accès aux biens essentiels, tels que les soins médicaux, le logement, l'alimentation, l'habillement, l'eau potable et l'énergie domestique. Chaque demande d'aide est examinée de manière individuelle pour répondre aux besoins spécifiques.

L'aide sociale se caractérise par sa nature palliative, curative ou préventive et se concentre sur un accompagnement social à court, moyen ou long terme. Lorsqu'il est nécessaire, cet accompagnement est complété par une aide matérielle en nature et/ou en espèces. Grâce à son approche globale et cohérente, l'aide sociale vise non seulement à prévenir l'exclusion sociale, mais également à promouvoir l'autonomie des personnes en détresse.

En contrepartie de l'aide sociale accordée, l'Office Social est en droit d'exiger une participation active des bénéficiaires aux démarches visant à restaurer leur autonomie. L'Office Social travaille en collaboration avec toutes les personnes, autorités ou services impliqués dans la situation des personnes en difficulté pour mettre en place des actions coordonnées, concertées et durables en matière de prévention et de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Les principaux objectifs de l'aide sociale sont :

- Le soutien financier : Fournir une assistance financière aux personnes dont les ressources sont insuffisantes pour couvrir leurs besoins de base.
- L'accompagnement social : Offrir un accompagnement personnalisé pour aider les bénéficiaires à résoudre leurs problèmes sociaux, personnels ou financiers, en vue de leur réinsertion sociale et professionnelle.
- La prévention de l'exclusion sociale : Intervenir de manière proactive pour prévenir l'exclusion sociale en soutenant les personnes vulnérables, en particulier celles confrontées à des situations de précarité ou de marginalisation.

2.2. Le revenu d'inclusion sociale et le service régional d'inclusion sociale

Le REVIS a été introduit par la loi du 28 juillet 2018, remplaçant l'ancien système du Revenu minimum garanti (RMG). Le REVIS a pour objectif de soutenir les ménages à revenu modeste en garantissant des moyens d'existence de base à toute personne remplissant les conditions requises, tout en les encourageant à s'engager dans des activités favorisant leur (ré)insertion professionnelle et sociale.

Le montant du REVIS est calculé en fonction de la composition et des ressources du ménage. Il est composé d'une allocation d'inclusion, destinée à couvrir les besoins de base et d'une allocation d'activation, versée lorsque le bénéficiaire s'engage dans une activité d'insertion.



OFFICE SOCIAL

ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH

En plus du soutien financier, les bénéficiaires du REVIS peuvent recevoir un accompagnement personnalisé par les Agents régionaux d'inclusion sociale (ARIS), qui les aident à élaborer un plan d'activation en collaboration avec l'Office national d'inclusion sociale (ONIS). Ce plan personnalisé vise à améliorer leur employabilité et à faciliter leur retour sur le marché du travail par des mesures d'activation et de stabilisation.²

Les agents régionaux d'inclusion sociale (ARIS) font partie du personnel de l'OSER depuis le 1^{er} janvier 2019, date d'entrée en vigueur de la loi du REVIS.

3. L'OFFICE SOCIAL ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH (OSER)

3.1. Le Conseil d'Administration

En vertu de l'article 10 (1) de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale, l'Office Social est administré par un Conseil d'Administration composé de cinq membres au moins. La durée du mandat de chaque membre du Conseil d'Administration est de six ans. Le Conseil d'Administration se renouvelle tous les trois ans par moitié. Les membres sont nommés par le conseil communal des communes membres.

Le Conseil d'Administration a notamment pour responsabilités :

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

La Présidente du Conseil d'Administration de l'OSER est chargée de la gestion des affaires courantes de l'OSER et de le représenter dans les actes ou en justice. D'autres missions incluent :

- La convocation des réunions du Conseil d'Administration ;
- La prise de décision d'urgence sur toutes les questions relatives aux prestations d'aide, à notifier au Conseil d'Administration au plus tard lors de sa prochaine réunion ;
- La délégation au chargé de direction habilité à prendre des décisions dans les domaines déterminés par sa description de poste.

² Pour plus d'informations : www.fns.public.lu



OFFICE SOCIAL

ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH

En cas d'absence ou d'empêchement, la Présidente est remplacée par le membre le plus ancien en rang du Conseil d'Administration.

Au cours de l'année 2023, le Conseil d'Administration de l'OSER a siégé 12 fois. Après chaque réunion, un procès-verbal des délibérations est rédigé. Il est signé par la Présidente et contresigné par la secrétaire.

Les délibérations du Conseil d'Administration sont prises à la majorité des suffrages. En cas de parité des voix, la voix de la Présidente est prépondérante.



Composition du Conseil d'Administration au 31.12.2023



3.2. Le personnel

Le personnel de l'OSER est réparti en trois entités :

- Le service administratif : regroupe les postes de secrétaire et de receveuse et assure e.a. la gestion comptable, dans le respect des procédures établies de l'Office Social, l'accueil physique et téléphonique des bénéficiaires, le traitement du courrier, l'archivage et le suivi administratif des dossiers du personnel ;
- Le service aide sociale : regroupant trois assistantes sociales assurant le suivi social tel que prévu par la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale ;
- Le service ARIS : regroupant deux assistantes sociales en charge du suivi socio-professionnel des bénéficiaires du revenu d'inclusion sociale (REVIS) conformément à Loi du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale.

La quote-part en personnel des Offices Sociaux est déterminée comme suit :

- La loi sur l'aide sociale prévoit une quote-part de 1,5/6.000 habitants pour le personnel d'encadrement social et de 0,75/6.000 habitants pour le personnel administratif depuis le 1^{er} janvier 2023. En 2023, le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil a accordé une quote-part de 2,34 postes pour le personnel d'encadrement social et 1,17 postes de personnel administratif.
- La quote-part en personnel des ARIS, définie par l'ONIS, a été fixé à 1,75 postes dans le cadre de la convention pour l'année 2023.

Il convient de souligner que le service Aide Sociale a été confronté à un manque de personnel en 2023, à cause d'une vacance de poste entre mars et décembre 2023. Pendant cette période, la Croix-Rouge Luxembourgeoise a assuré le remplacement de 344 heures de service (cf. chapitre 8). Une nouvelle assistante sociale rejoindra l'équipe à partir du 15 janvier 2024, complétant ainsi le personnel du service Aide Sociale.

Pour favoriser la professionnalisation de l'OSER et renforcer la gestion quotidienne du service, le Conseil d'Administration a décidé de créer un poste de chargé de direction. Avec le soutien des communes membres, qui financent intégralement ces frais salariaux supplémentaires en fonction de leur nombre d'habitants, un chargé de direction a été recruté, avec une prise de fonction au 1^{er} octobre 2023.

Les missions du chargé de direction comprennent entre autres :

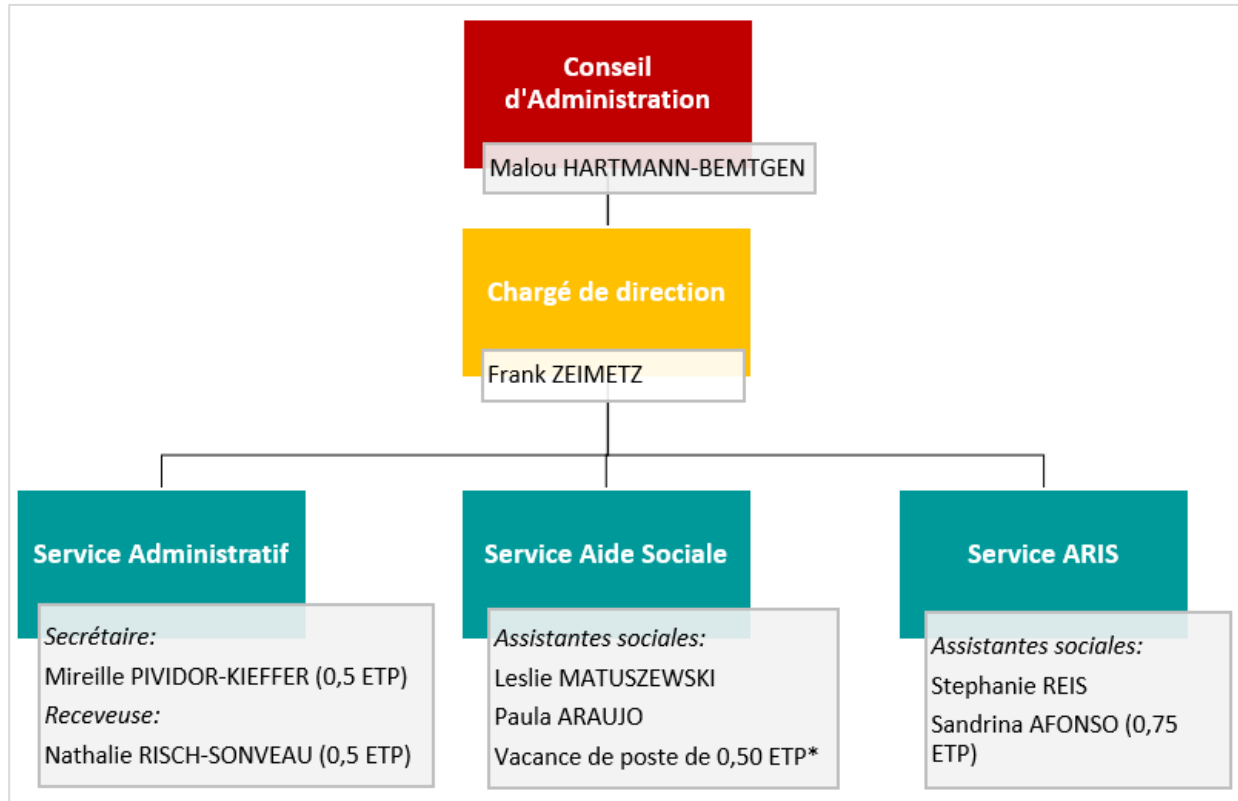
- Assurer la direction de l'Office Social, en garantissant le bon fonctionnement et le développement du service ;
- Gérer le personnel et répartir les tâches au sein de l'OSER ;
- Gérer la communication ;
- Coordonner et gérer les activités de l'Office Social ;
- Servir d'intermédiaire entre le Conseil d'Administration et le personnel de l'Office Social ;
- Soutenir la mise en place, le suivi et l'application des projets de logement social dans les deux communes ;



OFFICE SOCIAL

ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH

- Représenter l'Office Social lors des réunions externes.



*L'organigramme au 31.12.2023 : Vacance de poste : 0,34 ETP conventionné ; 0,16 ETP non-conventionné

3.3. Les locaux

Les locaux de l'OSER sont situés dans la « Maison Régionale », ancienne Auberge de Jeunesse, situés au 9, rue André Duchscher, L-6434 Echternach.

Avec l'arrivée du chargé de direction et en vue de l'embauche d'une assistante sociale supplémentaire pour le mois de janvier 2024, les espaces sont devenus insuffisants. La cuisine actuelle sera transformée en bureau supplémentaire. Les meubles seront réutilisés pour la salle de réunion de l'OSER. Les travaux d'aménagement sont prévus pour début 2024.



La Maison Régionale d'Echternach



OFFICE SOCIAL

ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH

4. LE SERVICE AIDE SOCIALE

4.1. Procédure pour solliciter une aide

La personne dans le besoin peut contacter l'Office Social par e-mail, courrier, téléphone ou en se rendant directement à l'Office. Lors d'un rendez-vous individuel, l'assistante sociale crée un dossier social avec l'aide du requérant. Ce dossier inclut les informations suivantes : noms et prénoms du demandeur, numéro d'identification national (matricule), adresse, état civil, ainsi que l'objet de la demande.

L'assistante sociale mène une enquête sociale qui permet d'obtenir une vue complète de la situation du demandeur et de déterminer l'étendue du besoin d'aide. Le demandeur est informé sur les procédures et sur les droits auxquels il peut prétendre.

En cas de demande d'aide financière, le demandeur doit fournir tous les documents nécessaires à l'examen de sa demande. Si toutes les pièces nécessaires à l'instruction de la demande financière sont rassemblées, un formulaire de demande est daté et signé par les deux parties.

Les informations fournies par le demandeur et les résultats de l'enquête sociale sont conservés dans le dossier social individuel au nom du demandeur.

Ces éléments constituent la base des décisions prises par le Conseil d'Administration, qui doit communiquer une décision motivée au demandeur dans un délai de 25 jours ouvrables à compter de la date du dépôt de la demande.

Tout bénéficiaire d'aide sociale dispose d'un droit de recours devant le Conseil Arbitral de la Sécurité Sociale. Conformément à la loi du 22 août 2003 instituant le médiateur, le requérant peut également faire une demande de réclamation auprès de l'Ombudsman.

Le demandeur est tenu d'informer l'Office de tout changement susceptible d'affecter l'aide accordée.

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



OFFICE SOCIAL

ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH



Déroulement de la prise en charge des bénéficiaires

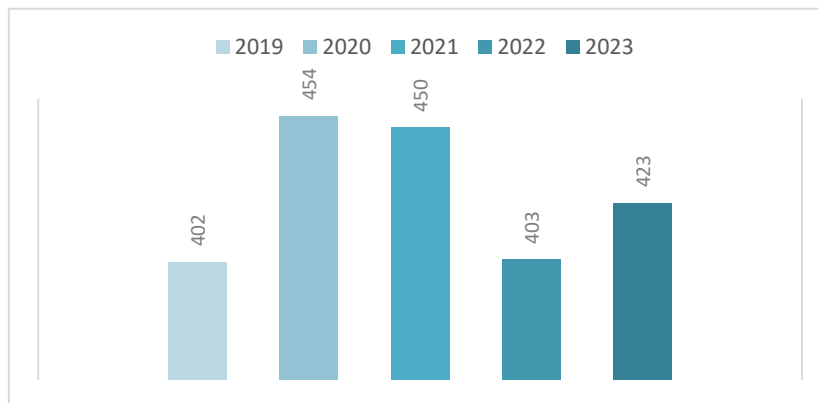


OFFICE SOCIAL

ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH

4.2. Les bénéficiaires de 2023

En 2023³, l'OSER a pris en charge 423 ménages vivant sur son territoire de compétence dans le cadre de la loi de l'aide sociale.



Totaux des ménages

Les années 2020 et 2021 marquent des années exceptionnelles liées aux répercussions de la pandémie du COVID-19. La fréquentation des Offices Sociaux au Luxembourg a augmenté probablement en raison de plusieurs facteurs, comme par exemple :

- La perte d'emploi et diminution des revenus : La pandémie a entraîné des pertes d'emplois et une diminution des revenus pour de nombreux travailleurs, notamment dans les secteurs les plus touchés comme l'hôtellerie, la restauration et le commerce de détail. Cela a augmenté la demande de soutien financier et d'aide sociale.
- Problèmes de santé mentale : La pandémie a eu un impact significatif sur la santé mentale de nombreux individus. Les problèmes liés à l'anxiété, la dépression et le stress ont conduit à une demande accrue pour des services de soutien psychologique et social.
- Renforcement des politiques de soutien : Les autorités publiques ont mis en place des mesures de soutien accrues pour aider les personnes touchées par la pandémie. Cela a pu conduire à une plus grande sensibilisation aux ressources disponibles et donc à une augmentation de la fréquentation des services sociaux.

Il est aussi à noter que les inondations du 15 juillet 2021 dans la région des deux communes ont conduit des ménages, qui n'étaient pas encore bénéficiaires de l'Office Social, à solliciter son aide.

Mise à part les années 2020 et 2021, il est à constater que l'OSER connaît une hausse du nombre de ménages accompagnés de 5 % par rapport aux années 2019 et 2022. L'augmentation généralisée du coût de la vie due à l'inflation observée en 2022 et 2023, en particulier pour les produits alimentaires et les dépenses énergétiques, impacte significativement le budget des ménages. Ces coûts, auxquels les

³ Sources des données statistiques relatif au chapitre « LE SERVICE AIDE SOCIALE » : SIGI - Syndicat Intercommunal de Gestion Informatique

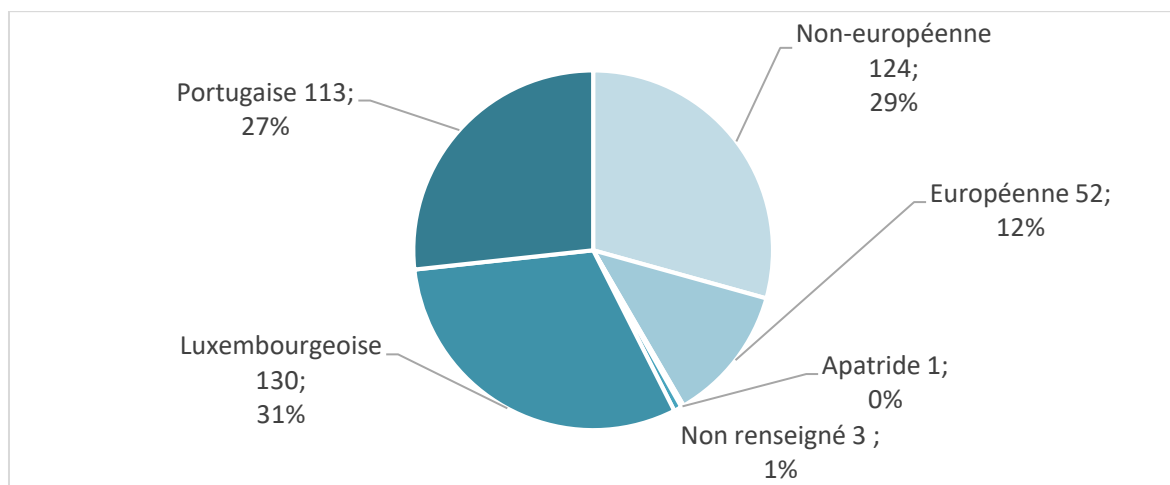


OFFICE SOCIAL

ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH

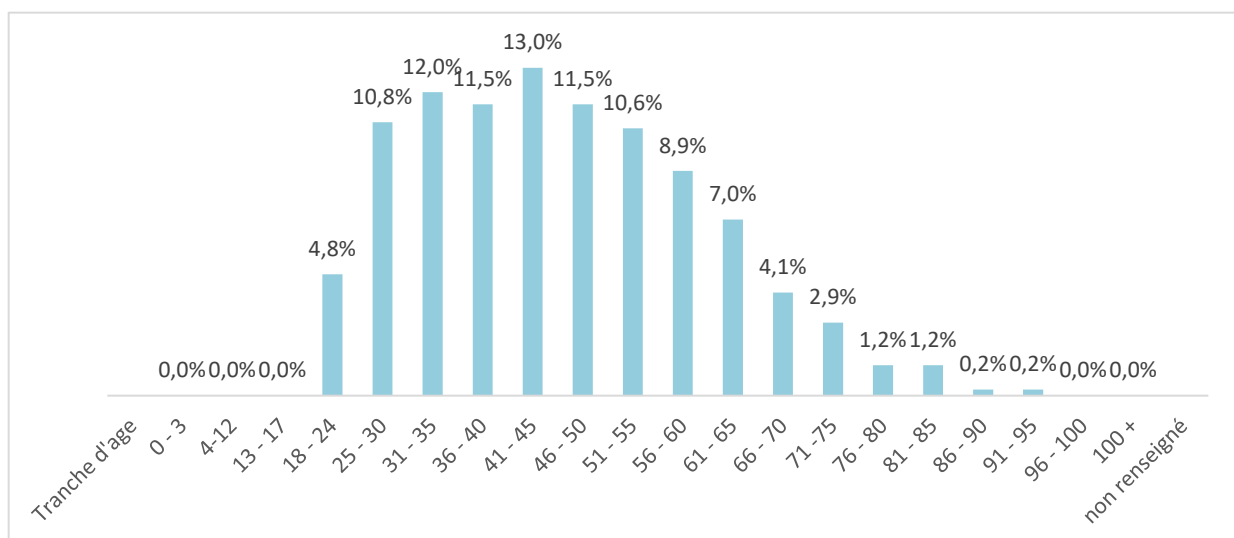
ménages accordent une priorité dans la gestion de leurs finances, pourraient expliquer la hausse du nombre de ménages pris en charge en 2023.

La répartition des nationalités des demandeurs d'aide montre une diversité notable. Parmi les demandeurs, 70 % sont des ressortissants européens, dont 31 % de nationalité luxembourgeoise et 27 % de nationalité portugaise. Les personnes d'origine non-européenne constituent 29 % de la population accueillie en 2023, tandis que les apatrides représentent 1 %. Enfin, 1 % des demandeurs n'ont pas renseigné leur nationalité.



Nationalité des bénéficiaires en 2023

En ce qui concerne la répartition par tranche d'âge des demandeurs d'aide, il est notable que les groupes les plus représentés se situent principalement entre 25 et 55 ans. Cette tranche d'âge couvre une période cruciale de la vie adulte, souvent caractérisée par des responsabilités professionnelles et familiales importantes.



Âge des demandeurs d'aide en 2023

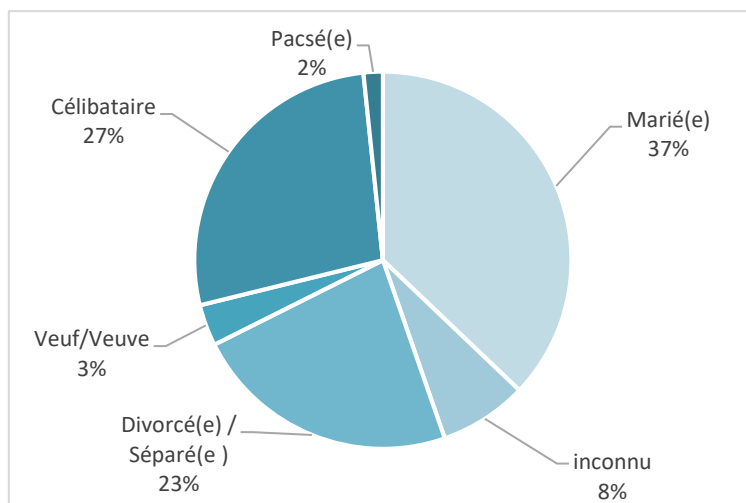


OFFICE SOCIAL

ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH

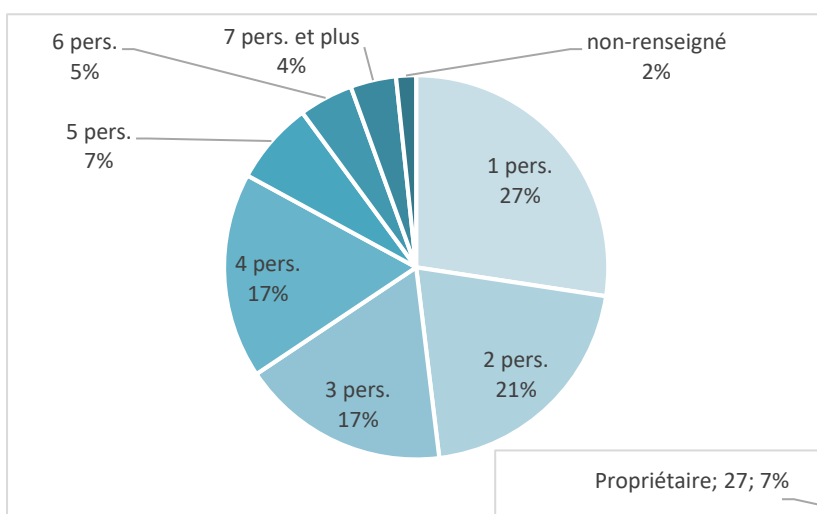
Concernant la situation familiale, il est à noter que la majorité des demandeurs sont des personnes mariées (37%).

Le nombre de familles monoparentales n'étant pas retraceable.

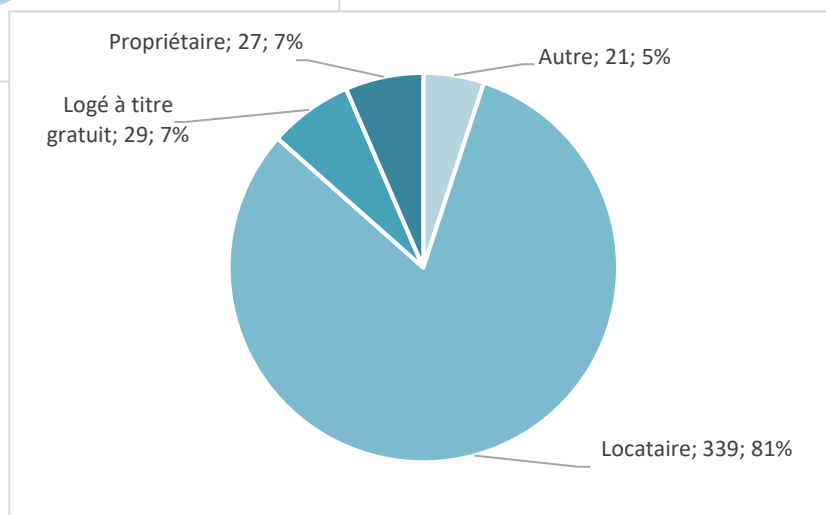


Situation familiale

En ce qui concerne le logement, la majorité des demandeurs d'aide sont des locataires (88 %). Parmi eux, 65 % résident dans des logements occupés par trois personnes ou plus, dont 23 % vivent avec cinq personnes ou plus.



Composition de ménage

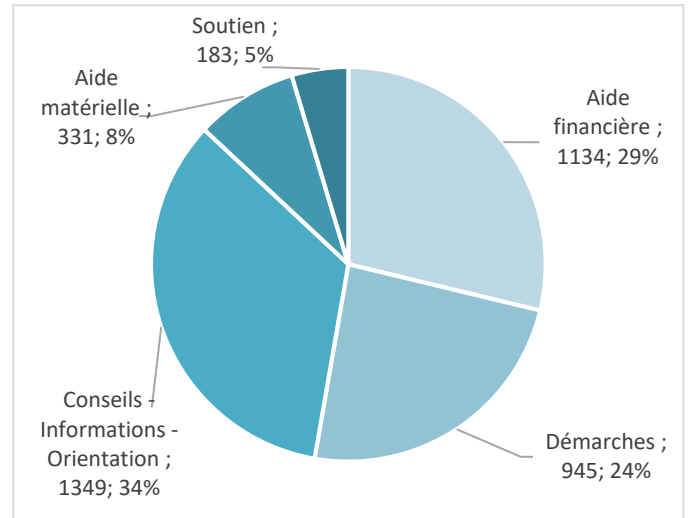


Statut d'occupation du logement



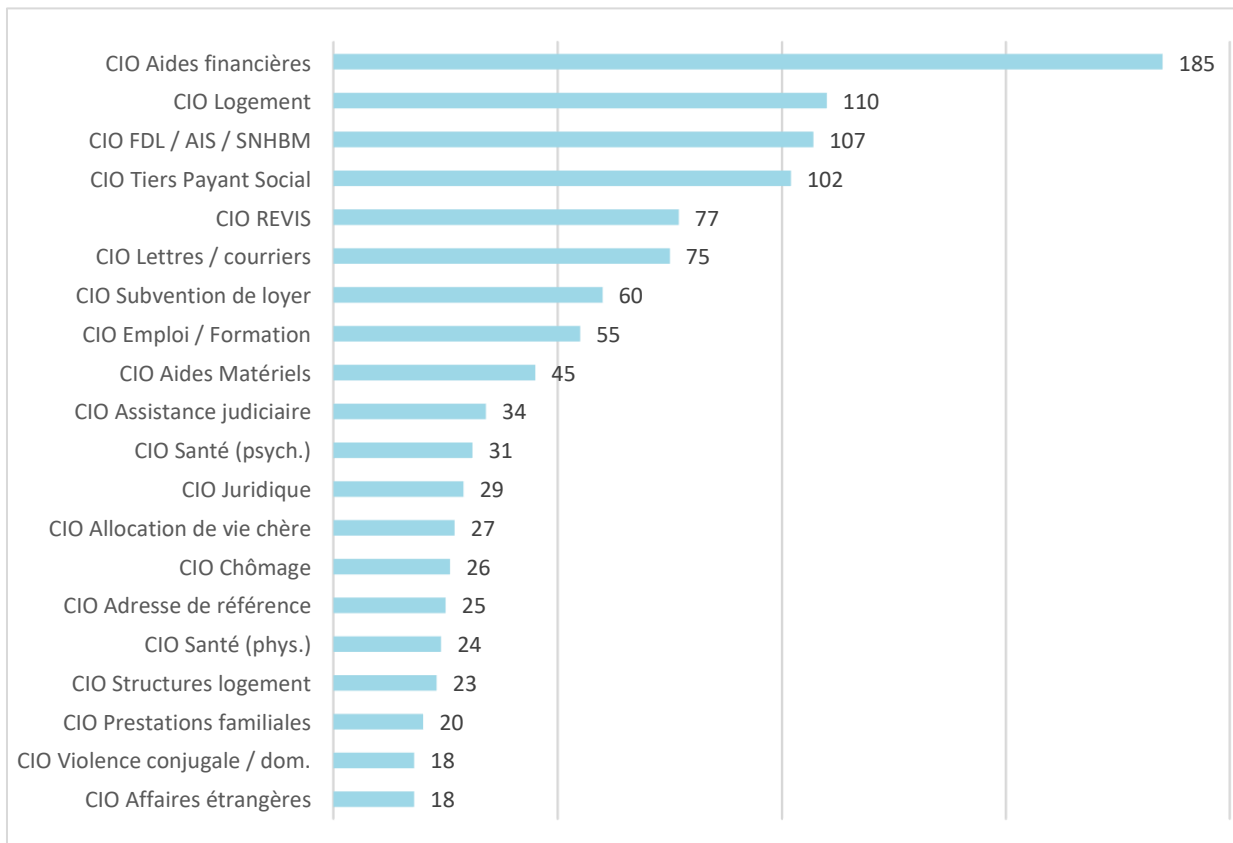
4.3. Les différentes natures d'aide sociale de 2023

La nature de l'aide englobe différents types de prestations offertes aux bénéficiaires. Les prestations représentent les différentes natures de support apporté par les assistants sociaux aux demandeurs d'aide, présentées par la suite de manière détaillée. Un total de 3942 prestations a été encodé pour 2023. Souvent, la prise en charge des bénéficiaires débute par des conseils, informations et orientation (CIO). Ainsi, 34 % des interventions sont des CIO, tandis que 29 % se traduisent par la demande d'aides financières, 24 % par un accompagnement dans diverses démarches administratives, 8 % par des demandes d'aide matérielle et 5 % par du soutien actif du bénéficiaire.



Conseils, informations et orientation

Voici les 20 problématiques les plus fréquemment abordées en 2023 en matière de conseils, informations et orientation (CIO). Elles constituent 81 % du total des CIO (1 349). La question du logement a été la plus prédominante.



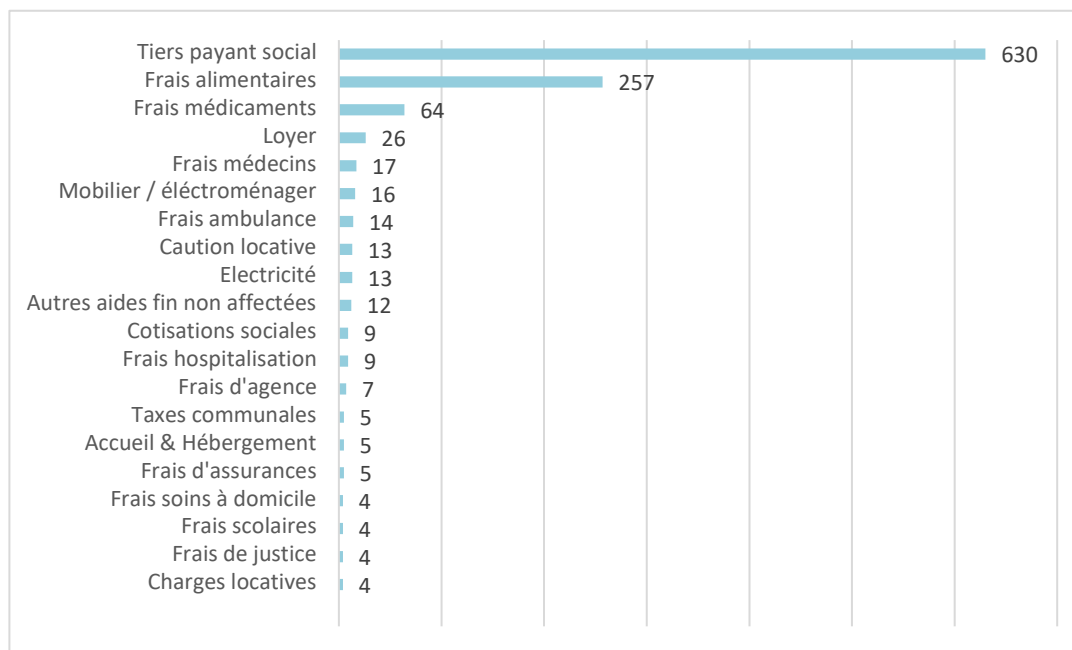


OFFICE SOCIAL

ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH

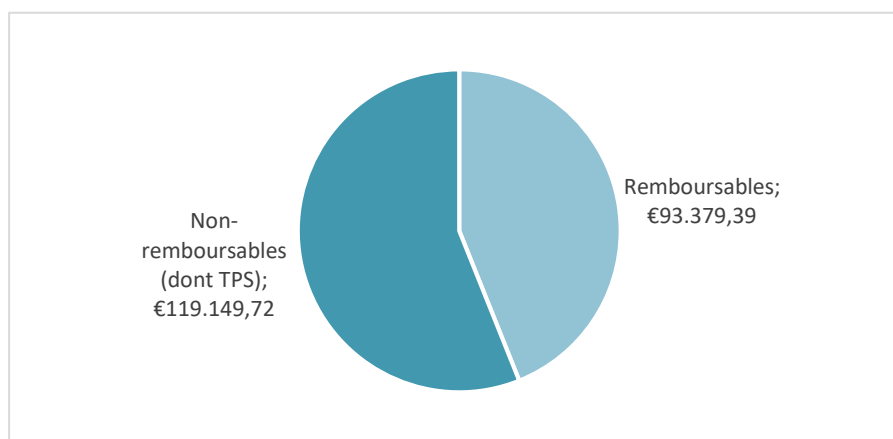
Aides financières

Voici les 20 aides financières les plus sollicitées en 2023, représentant 99 % du total des demandes (1134).



Nombre de demandes d'aide financières

Les prises en charge des frais alimentaires et des factures médicales ont été les plus fréquemment demandées. Ainsi une augmentation de 14 % de Tiers payant social (TPS) est à constater par rapport à l'année précédente. Ce dispositif vise à faciliter l'accès aux soins médicaux et médico-dentaires pour les personnes à revenus modestes. L'Office Social délivre alors une attestation temporaire aux bénéficiaires concernés. Grâce à cette attestation, les bénéficiaires n'ont plus à avancer les frais de santé pour ensuite demander un remboursement auprès de la Caisse nationale de santé (CNS). Les prestations médicales et dentaires sont directement prises en charge par la CNS, qui facture la part-patient à l'Office Social. Par décision du Conseil d'Administration, l'OSER exonère les bénéficiaires du remboursement de leur part patient. En 2023, un total de 35.096,90 € a été pris en charge par l'OSER, puis remboursé par le Ministère de la Santé à l'OSER sur demande.



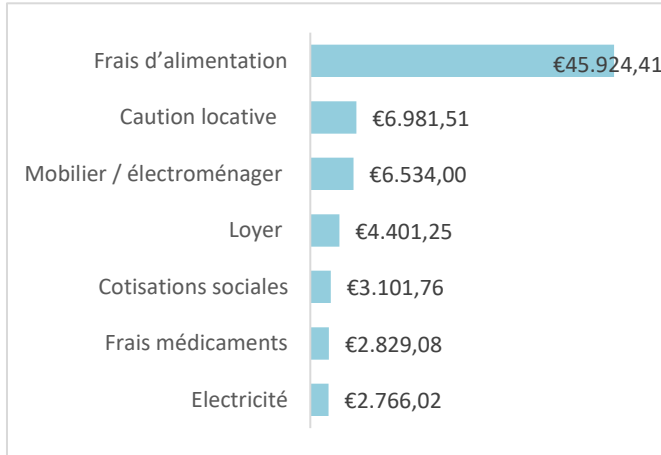
Types de secours accordés



OFFICE SOCIAL

ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH

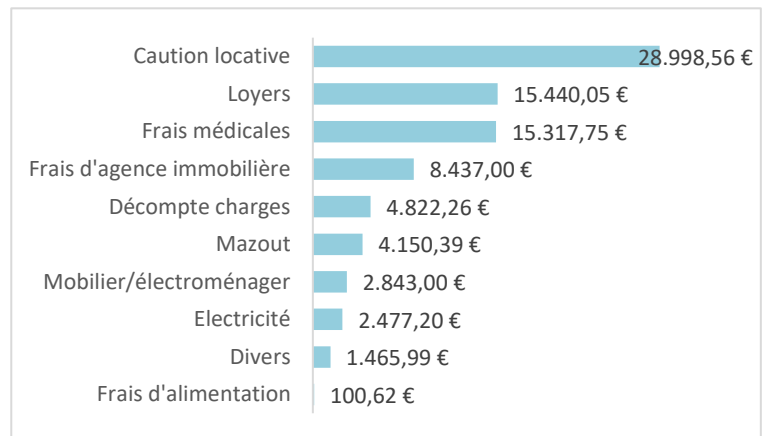
La majorité des aides accordées, ont été des secours non remboursables (56 %) par le bénéficiaire de l'aide sociale.



Secours non remboursables

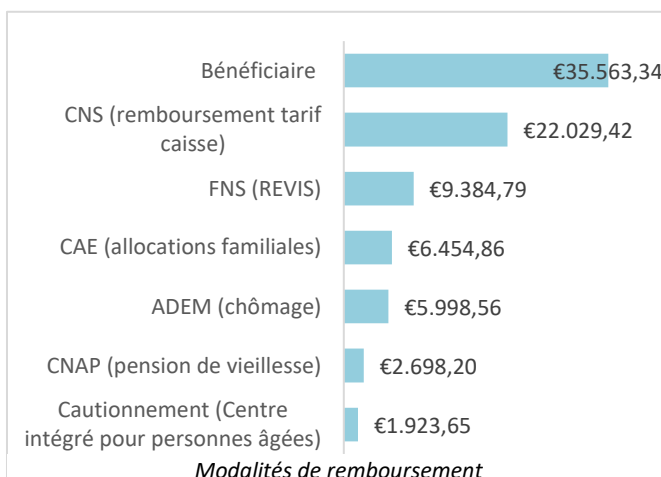
Les sept principales aides financières octroyées sous forme de *secours non remboursables* représentent 78 % du montant total, soit 93.379,39 €. Il est à noter qu'en 2023, le Conseil d'Administration a décidé d'annuler le remboursement de 16.673,08 € de secours remboursables accordés à 30 bénéficiaires entre 2016 et 2023, ces montants ayant été reclassés en tant que secours non remboursables en 2023. Cette décision a été prise car le recouvrement de ces dettes n'est plus exigible.

Un volume de 84.052,82 € de secours remboursables a été accordé en 2023. Les secours non remboursables, par opposition aux secours remboursables, sont des aides financières accordées aux bénéficiaires de l'aide sociale pour lesquelles l'Office Social prend en charge l'intégralité des frais. En général, les bénéficiaires sont dispensés de rembourser cette aide lorsque leur situation financière ne leur permet pas de le faire à moyen ou long terme. Il s'y



Secours remboursables

ajoute un secours humanitaire urgent a été accordé par le Ministère de la Famille à hauteur de 1210,00 € pour la prise en charge de frais d'hébergement en urgence pour un ménage ne remplissant pas au moment de la demande les conditions légales de l'aide sociale.



Modalités de remboursement

Les remboursements peuvent être effectués de manière autonome par le bénéficiaire, via une cession sur revenu(s), ou par le biais d'une gestion budgétaire volontaire, selon la décision du Conseil d'Administration ou de la Présidente.

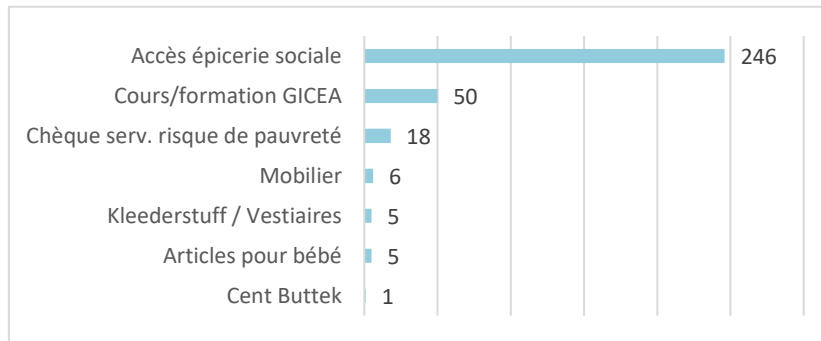


OFFICE SOCIAL

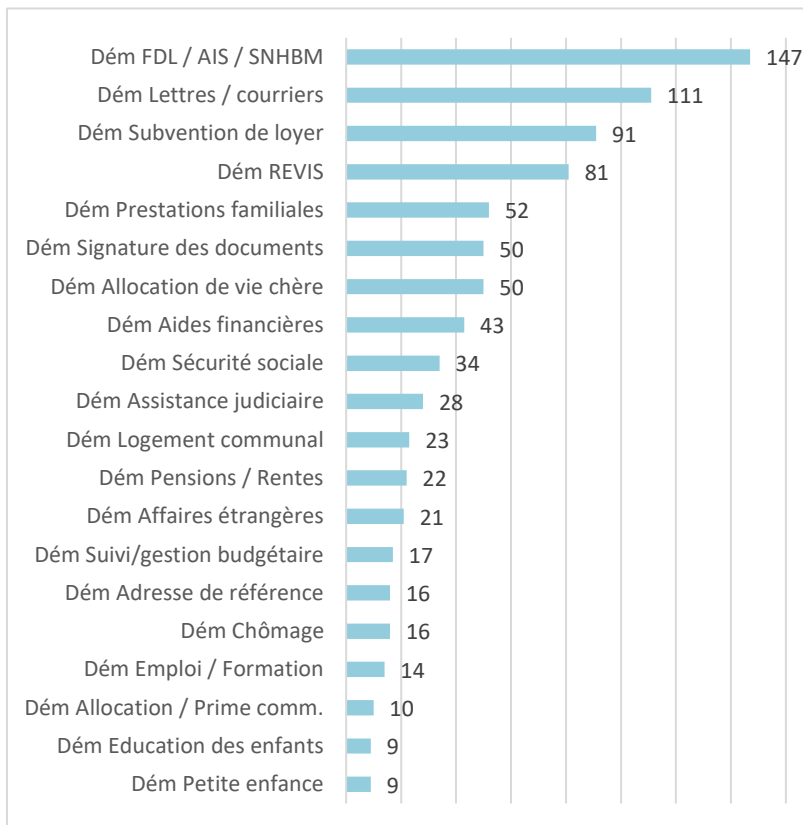
ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH

Aides matérielles

En 2023, les aides matérielles (331 au total) les plus souvent attribuées étaient l'accès à l'épicerie sociale (74%) suivi de l'émission de bons à tarif réduit pour des cours de langues pour adultes (15 %).



Démarches

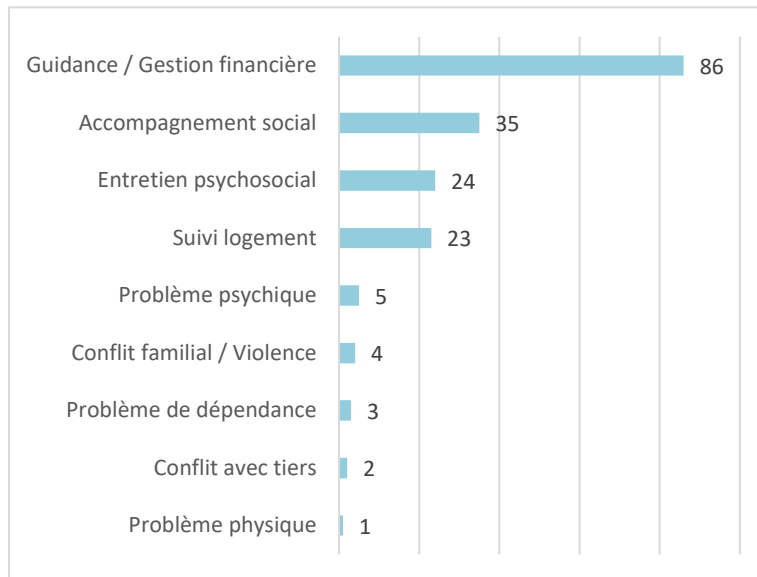


Voici les 20 démarches les plus couramment réalisées en 2023, représentant 89 % des 945 démarches effectuées.

Celles liées à l'introduction ou à la mise à jour des demandes de logement auprès du Fonds du Logement (FDL), de l'Agence Immobilière Sociale (AIS) et de la Société Nationale des Habitations à Bon Marché (SNHBM) ont été les plus effectuées.



Soutien



En termes de soutien (total 183), les entretiens en lien avec une guidance / gestion financière volontaire ont été prédominante (47 %). En total, 12 gestions financières ont été menés (7 en 2022 et 2021).⁴ La gestion financière volontaire est une mesure proactive visant à aider les bénéficiaires à mieux gérer leurs finances. Elle est proposée aux clients qui, malgré des ressources financières suffisantes pour couvrir leurs dépenses régulières et obligatoires, rencontrent des

difficultés à gérer correctement leurs finances. Les objectifs principaux incluent l'élaboration d'un plan budgétaire, la réduction des dettes, la constitution d'une épargne, et la préparation à une gestion financière autonome à long terme. Un total de 126.931,83 € de fonds ont été gérés par les assistantes sociales et comptabilisé par le service administratif. Le solde des gestions des bénéficiaires s'élève à 6.412,68 € au 31.12.2023.

4.4. Accompagnement au niveau du logement

Au niveau du logement, l'OSER soutient ses bénéficiaires par la mise en place de différentes mesures d'aide :

- Solutions en urgence :

En 2023, sept personnes ont pu profiter de l'adresse de référence, leur permettant de stabiliser leur situation.

Deux bons d'hébergement d'urgence (inclus prolongations) ont été émis à l'attention de deux jeunes adultes entre 18 et 27 ans, se retrouvant dans une situation de vie nécessitant un hébergement d'urgence auprès d'une auberge de jeunesse.

- Solutions à moyen terme : Le service Aide Sociale a assuré l'accompagnement social de 19 ménages, logés à durée déterminée par l'Agence Immobilière Sociale (11), le service CLES de la Croix-Rouge Luxembourgeoise (2), la Ville d'Echternach (4) et la Commune de Rosport-Mompach (1).
- Solutions à long terme : L'OSER collabore avec l'Hospice Civil Echternach, qui met ses logements à durée indéterminée à disposition des ménages en situation de précarité. 2 ménages ont été suivis en 2023 par l'OSER.

⁴ Une 13e gestion financière volontaire a été ciblée avec l'ajout d'un ménage supplémentaire. Cependant, ce dernier a mis fin à la gestion avant que les fonds ne soient administrés.



OFFICE SOCIAL

ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH



Aides au logement

La charge de travail liée à l'accompagnement des ménages bénéficiaires d'un logement abordable varie fortement en fonction des besoins des locataires et des modalités convenues avec les acteurs externes.

Fin 2023, l'OSER a échangé avec les communes concernant la répartition du rôle du bailleur social, selon la loi du 7 août 2023 relative au logement abordable. A ce moment, la collaboration entre l' AIS et l'OSER est réglée par une convention écrite (cf. 8.2. Les conventions de collaboration de l'OSER).

5. LE SERVICE AGENTS RÉGIONAUX D'INCLUSION SOCIALE (ARIS)

5.1. L'accompagnement socio-professionnel

Tout demandeur du REVIS âgé entre 25 et 65 ans est évalué par l'Agence pour le développement de l'emploi (ADEM) pour déterminer son aptitude à intégrer le marché de l'emploi.

S'il existe des besoins spécifiques en matière d'activation sociale et professionnelle, l'ADEM l'oriente vers l'ONIS pour un accompagnement plus intensif auprès de l'ARIS.

L'ONIS invite le demandeur par la suite à une réunion d'information, où une déclaration de collaboration est signée.

L'ARIS, au niveau régional, prend ensuite en charge le demandeur pour élaborer un plan d'activation personnalisé, qui inclut :

- Un projet d'activation.
- Des engagements réciproques et un calendrier de démarches avec des délais à respecter.
- Les facilités offertes au bénéficiaire.

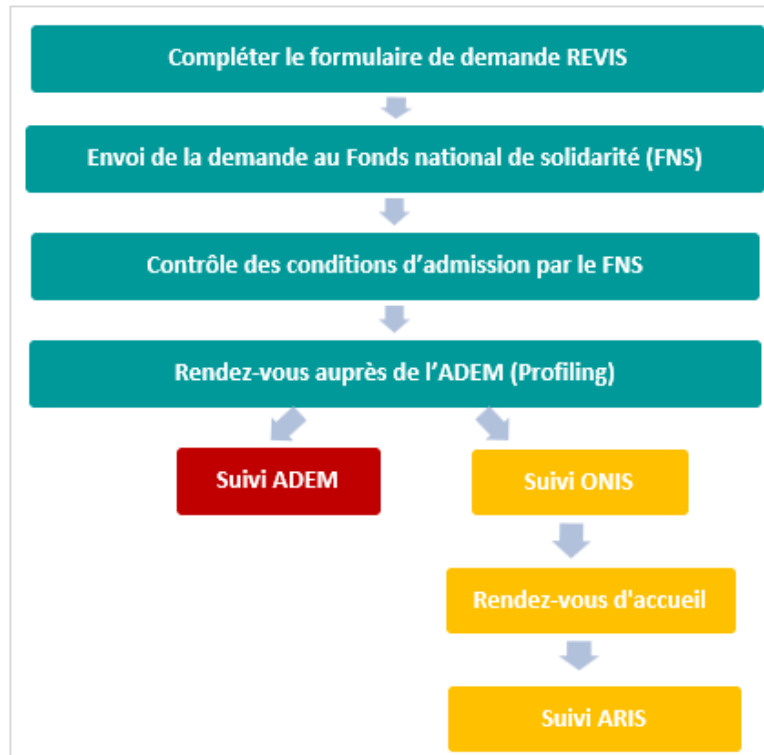
En fonction du plan d'activation, le bénéficiaire peut être orienté vers des mesures de stabilisation (p.ex. cours et formations, cures, traitements ou autres mesures de réadaptation ou réhabilitation) et/ou vers des mesures d'activation (travaux d'utilités collective »)⁵.

⁵ Des dispenses peuvent être accordées sous certaines conditions (cf. <https://onis.gouvernement.lu/fr/Activation-des-beneficiaires-du-Revis.html>).



OFFICE SOCIAL

ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH



Procédure de demande REVIS

Les travaux d'utilité collective (TUC) sont des mesures d'insertion professionnelle organisés à court, moyen ou long terme auprès de différents organismes (communes, syndicats, fondations, asbl et autres établissements publics). Les bénéficiaires qui y en participent ont droit à une allocation d'activation, non-remboursable, payée mensuellement et dont leur activité est affiliée au CCSS.

Les missions des ARIS, qui sont en charge de l'activation sociale et professionnelle des bénéficiaires du REVIS sont entre autres :

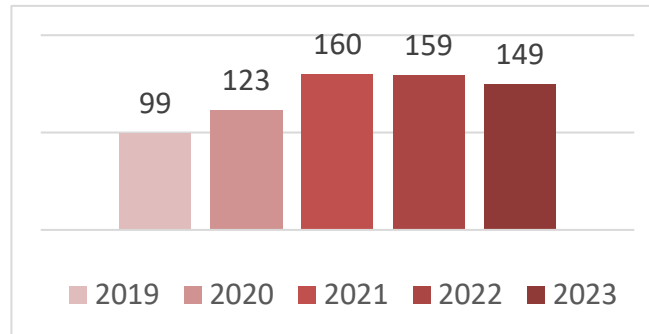
- la prise en charge des dossiers des personnes transmis par l'Office national d'inclusion sociale;
- l'élaboration et la mise à jour du plan d'activation personnalisé, établi ensemble avec le bénéficiaire;
- la prospection et l'organisation de mesures d'activation ;
- la surveillance des mesures d'activation par le biais d'un contact régulier avec le bénéficiaire et le responsable du lieu d'affectation ;
- la gestion des dossiers des personnes dispensées de la participation à des mesures d'activation.

L'ONIS coordonne les agents régionaux d'inclusion sociale (ARIS) pour assurer un traitement équitable des bénéficiaires. Il a également pour mission de veiller à ce que les mesures d'activation soient appropriées. Il guide et conseille les ARIS par des directives, réunions, et entretiens, tout en leur communiquant des dispositifs utiles et en supervisant l'application correcte des directives. L'ONIS peut également remplir un rôle de médiation en cas de conflits potentiels entre bénéficiaires et ARIS.



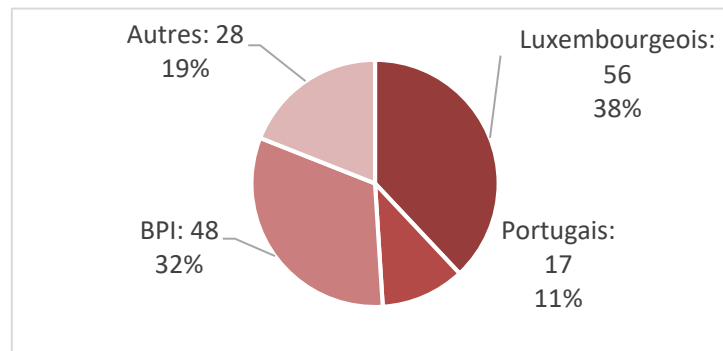
5.2. Les bénéficiaires REVIS en suivi à l'OSER

Depuis l'entrée en vigueur de la loi REVIS les ARIS ont suivi en moyenne 138 bénéficiaires. En 2023, les ARIS ont suivi 149 bénéficiaires du REVIS.⁶



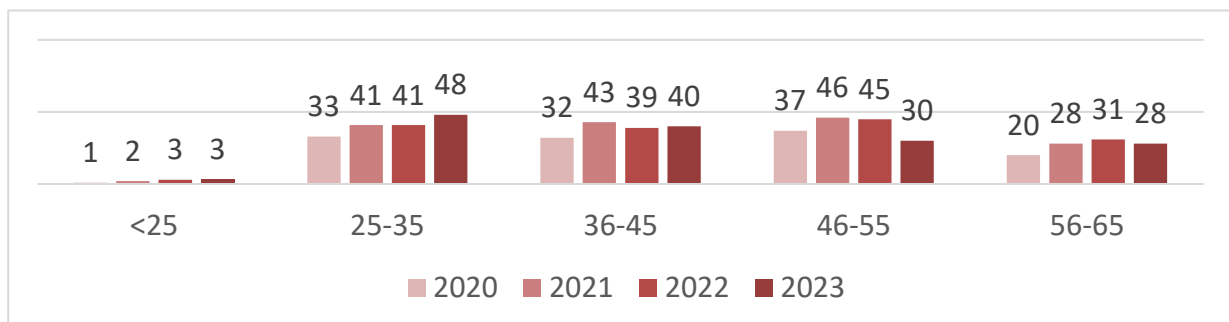
Bénéficiaires REVIS suivis

En 2023, parmi les 149 bénéficiaires, 60 % étaient des femmes (89 femmes et 60 hommes). La majorité des bénéficiaires étaient de nationalité luxembourgeoise, suivis par les bénéficiaires de la protection internationale (BPI).



Nationalités des bénéficiaires REVIS

Concernant l'âge des bénéficiaires, une hausse du nombre de bénéficiaires suivis âgés de 25 à 35 ans est observée.



Âge des bénéficiaires REVIS

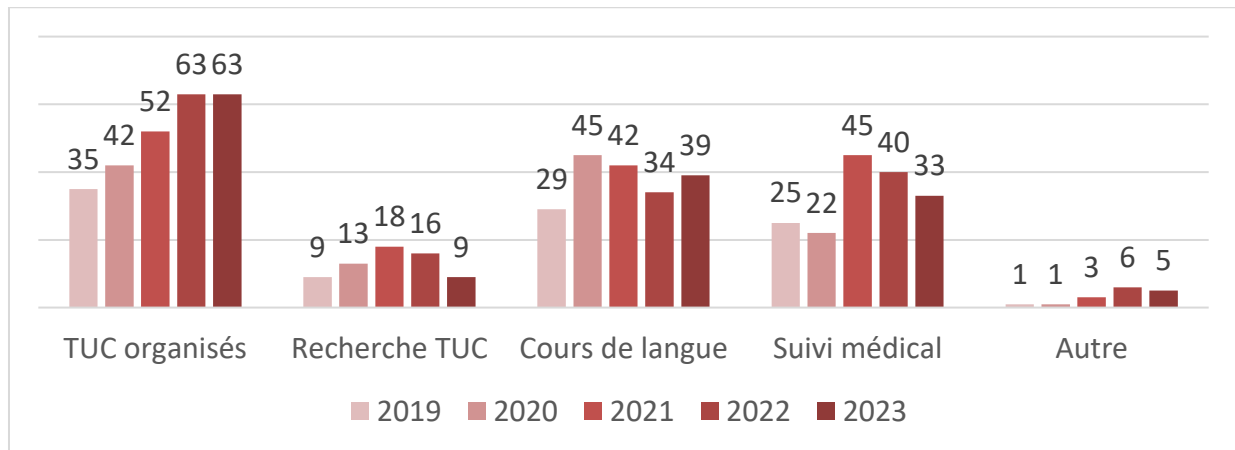
⁶ Les données statistiques relatif au chapitre « LE SERVICE AGENTS RÉGIONAUX D'INCLUSION SOCIALE (ARIS) » ont été compilées par les ARIS sur base de la plateforme FMREV de l'Office national d'inclusion sociale (ONIS).



OFFICE SOCIAL

ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH

Durant l'année 2023, 42 % des bénéficiaires ont principalement participé à un TUC, tandis que 26 % ont participé à des cours de langue. 22 % ont été dispensés de la participation aux mesures d'activation TUC à cause d'un suivi médical. Les principaux obstacles à l'activation professionnelle des bénéficiaires en suivi à l'OSER représentent par conséquent le manque de compétences linguistiques et l'état de santé mentale et/ou physique.



Types de mesures organisées selon les plans d'activation

Vers la fin de l'année, au mois de novembre, 25 des 63 bénéficiaires ont effectué un TUC au niveau régional. Il est à noter que 15 bénéficiaires REVIS suivis auprès d'autres Offices Sociaux ont effectué un TUC au sein du territoire de compétence de l'OSER.

Lieux d'affectation	Total TUC en cours	Dont Bénéficiaires de l'OSER
Administration Communale d'Echternach	5	2
Auberge de Jeunesse Echternach	8	4
Croix-Rouge luxembourgeoise - Epicerie Sociale Echternach	1	1
Foyer de Jour Eechternoacher Kannerstuff Asbl	1	1
Hospice Civil Echternach	1	1
Les Internats Jacques Brocquart - Institution Saint Willibrord	4	3
SERVIOR - Maison de soins Am Schleeschen	8	6
SERVIOR CIPA - Belle-Vue	5	2
SERVIOR Echternach Service Technique Am Schleeschen et Belle-Vue	2	1
Société d'Embellissement et de Tourisme de la Ville d'Echternach Asbl	5	4

Organismes partenaires de l'ONIS pour l'organisation de mesures TUC sur le territoire de l'OSER et nombre de bénéficiaires y affectés en novembre 2023⁷

⁷ Source : Office national d'inclusion sociale (ONIS) en date du 01.11.2023



OFFICE SOCIAL

ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH

6. PROJETS ET ACTIVITÉS

Ce chapitre présente les projets non récurrents, allant au-delà des obligations légales prévues par le législateur. Ces initiatives sociales visent à renforcer la collaboration avec les bénéficiaires, à améliorer leur bien-être, à sensibiliser le grand public aux difficultés rencontrées par les ménages en situation de précarité, et à répondre à des besoins urgents. Élaborés et proposés par l'équipe de l'OSER, ces projets sont soumis à l'approbation du Conseil d'Administration avant leur mise en œuvre.

Pour les concrétiser, l'OSER s'appuie sur le bénévolat et les dons. Nous adressons nos sincères remerciements aux donateurs et bénévoles, y compris les particuliers et les clubs de services, pour leur engagement précieux.

6.1. Summerfest interculturel

Le 7 juillet 2023 a eu lieu la 1^{ère} édition du « Summerfest interculturel » organisé par l'OSER au lac d'Echternach. Cet événement avait pour objectif de promouvoir le vivre-ensemble en créant des moments d'échange et de partage entre 140 bénéficiaires de l'Office Social, tout en offrant une opportunité de détente et de découverte d'autres cultures à travers la gastronomie et d'activités pour enfants. Ce projet a été financé par les dons généreux du Club de Tennis de Table de Mompach asbl et Dépannage Social asbl. Suite aux retours positifs et messages de gratitude des bénéficiaires, une deuxième édition est programmée pour 2024.



Les membres du Conseil d'Administration et du personnel de l'OSER accompagnés par Carole HARTMANN (Bourgmestre de la Ville d'Echternach) et Laurence KOENN (Coordinatrice des Offices Sociaux de la Croix-Rouge Luxembourgeoise)



7. LE FINANCEMENT DE L'OSER

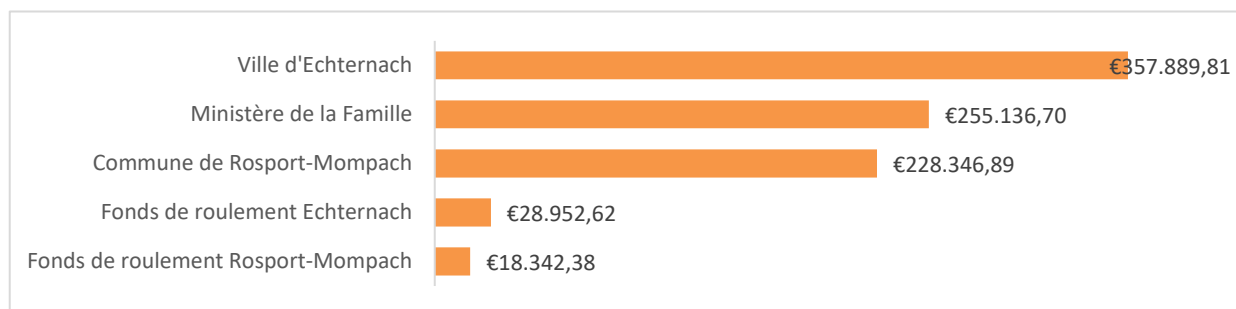
7.1. Les ressources financières

Les ressources financières de l'OSER se composaient en 2023 :

- des financements à parts égales des communes et du Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil pour couvrir les frais liés à la mise en œuvre de la loi de l'aide sociale
- de financement de l'ONIS concernant le service ARIS
- de la part réservée à l'aide sociale communale par la Loterie nationale pour la mise en place de projets
- de dons de services clubs.

Convention OSER - Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil

La convention annuelle établie entre l'OSER, le Ministère de la Famille, ainsi que les deux communes partenaires, précise les engagements respectifs en matière de fonctionnement de l'Office Social, les dispositions financières, et les modalités de coopération pour la mise en œuvre de la loi sur l'aide sociale. Le Ministère couvre 50 % des frais, tandis que les communes assument les 50 % restants, répartis proportionnellement en fonction de leur population au 1er janvier de l'année concernée. Il est important de noter que les communes assument l'intégralité des autres types de dépenses, telles que celles liées aux postes non conventionnés, aux frais de représentation et aux loyers. La contribution des communes au fonds de roulement de l'Office Social est fixée à cinq euros par habitant, soit le minimum prévu par la loi.



Avances de la convention

Convention OSER - Office National d'Inclusion Sociale (ONIS)

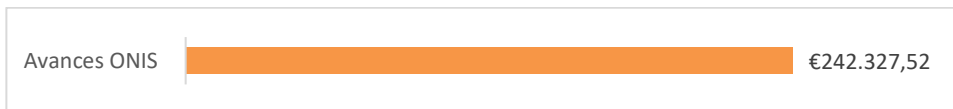
Conformément à la loi du 28 juillet 2018 sur le revenu d'inclusion sociale, l'OSER collabore étroitement avec l'ONIS. Une convention est établie chaque année entre l'ONIS et l'OSER pour formaliser et réguler les responsabilités et engagements réciproques. L'ONIS prend en charge les frais de gestion de l'OSER liés aux activités du REVIS, ainsi que les frais de personnel. L'ONIS détermine le nombre de personnel,



OFFICE SOCIAL

ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH

les missions et les objectifs des ARIS, et coordonne les actions des ARIS. Le recrutement et la nomination du personnel ARIS relèvent du Conseil d'Administration de l'OSER, qui assume ainsi la fonction d'employeur. La convention est annuellement conclue entre l'ONIS et l'OSER.



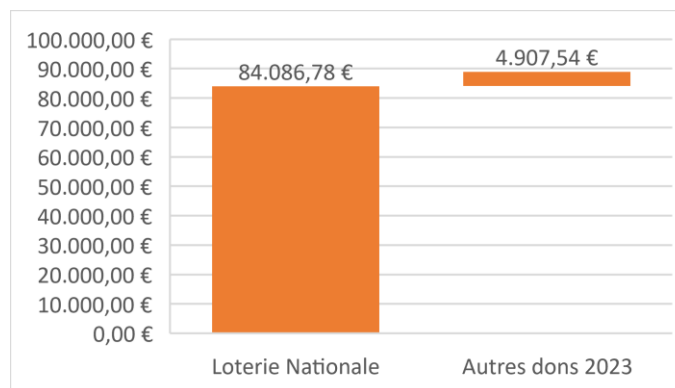
Dons et de legs

Chaque année, la Loterie Nationale reverse l'intégralité de son bénéfice net à l'Œuvre Grande-Duchesse Charlotte, qui a ainsi distribué plus de 450 millions d'euros à ses bénéficiaires depuis 1945. L'article 1 du règlement grand-ducal du 24 novembre 2009 modifié par le RGD du 16 janvier 2013 fixe les quotes-parts des Offices Sociaux : « La quote-part dans le produit net de l'Œuvre à prélever au profit des Offices Sociaux communaux est fixée à un sixième. Elle est répartie entre les différents Offices Sociaux :

a) pour un tiers de la quote-part en fonction du nombre de personnes ayant leur domicile sur le territoire de la ou des communes où l'Office exerce ses missions ;

b) pour deux tiers de la quote-part en fonction du volume de l'aide accordée au cours de l'exercice écoulé. »

En 2023, la quote-part destinée à l'OSER s'élevait à 84.086,78 €.



En plus de leur engagement bénévole dans les projets de l'Office Social, les clubs de services, les associations locales et les particuliers souhaitent renforcer leur implication sociale en apportant des dons pour soutenir les ressources financières de l'OSER. En 2023, un montant total de 4.907,54 € a été versé par le Club de Tennis de Table de Mompach a.s.b.l. et Dépannage Social a.s.b.l., suite à la liquidation de leurs caisses après leur dissolution.

Les dons reçus ont été entièrement utilisés pour financer le projet « Summerfest interculturel » ainsi que pour couvrir les coûts liés à la convention de collaboration avec l'Agence Immobilière Sociale (AIS).



7.2. La gestion des fonds

L'OSER tient une comptabilité selon les principes de la comptabilité commerciale, complétée par une partie analytique permettant de distinguer entre les activités administratives et les activités sociales. Les comptes d'exercice sont remplacés par un bilan et un compte de résultat global regroupant les différentes activités de l'OSER. Un cadre budgétaire et comptable spécifique aux missions d'aide sociale a été mis en place par l'État, basé sur un plan comptable uniforme.

Lors de la rédaction de ce rapport d'activités, l'OSER attendait encore la validation du décompte de l'année 2023 par le Ministère de la Famille. En conséquence, le bilan de l'année n'a pas pu être finalisé à temps pour la publication du présent rapport. Il convient de rappeler que le budget de l'OSER est présenté et voté annuellement par la commune de son siège, la Ville d'Echternach, lors d'une séance publique du conseil communal.

8. Les conventions de collaboration de l'OSER

L'OSER a conclu différents partenariats avec des services tiers spécialisés dans le but de renforcer son fonctionnement et de favoriser l'inclusion sociale de ses bénéficiaires. Les conventions suivantes ont réglé en 2023 la collaboration avec les services externes :

Convention OSER – Croix-Rouge Luxembourgeoise

La Croix-Rouge luxembourgeoise (CRL), forte de son expertise dans le travail social de première ligne, a été chargée de la sous-traitance des missions de l'aide sociale pour 14 des 30 Offices Sociaux. La convention initiale avec l'OSER a été signée en date du 14 octobre 2013. La CRL s'engage à mettre à la disposition de l'OSER les assistantes sociales qualifiées et requises pour mener à bien les missions du service aide sociale. Le personnel est placé sous l'autorité opérationnelle de l'OSER, tout en restant sous l'autorité patronale de la CRL. La CRL assure ainsi un remplacement en cas d'absence en vue de garantir la prise en charge des demandeurs d'aide sociale. Elle garantit la supervision et la formation continue du personnel missionné. L'OSER prend en charge les frais salariaux, de fonctionnement et de gestion.

En 2023, la CRL a presté 1560 heures de remplacements pour les 16 Offices Sociaux conventionnés, dont 344 heures de remplacements pour l'OSER.

Convention OSER – Épicerie Sociale « Croix-Rouge Buttek »

Les épiceries sociales « Croix-Rouge Buttek » poursuivent plusieurs objectifs essentiels :

- Lutter contre la pauvreté des personnes en difficulté,
- Renforcer la solidarité et le lien social,
- Promouvoir une alimentation équilibrée,
- Réduire le gaspillage alimentaire.



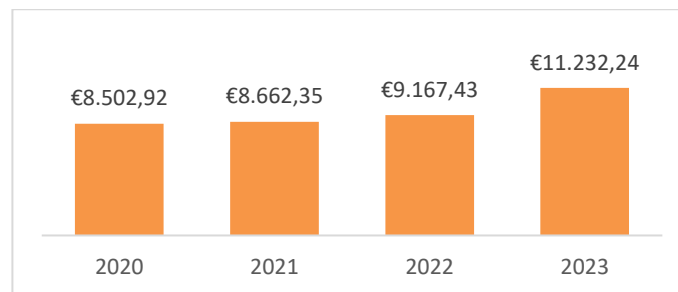
OFFICE SOCIAL

ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH

L'OSER s'engage dans cette initiative en facilitant l'accès des habitants de ses communes à l'épicerie sociale Croix-Rouge Buttek à Echternach, conformément à une convention signée le 6 mai 2013.

Grâce à cet accès, les bénéficiaires peuvent acheter des produits à environ un tiers du prix du marché. Cet accès est conditionné à un projet social spécifique et est limité dans le temps. Les économies ainsi réalisées peuvent être réaffectées à des dépenses essentielles tel que le paiement de factures d'électricité. Les bons d'achat accordés visent à répondre aux situations de détresse.

Ensemble avec l'Office Social du Centrest et l'Office Social régional des communes de Beaufort, Bech, Berdorf, Consdorf et Reisdorf, l'OSER prend en charge au prorata de ses habitants une partie des frais de loyers, des charges et des frais salariaux du Croix-Rouge Buttek à Echternach.

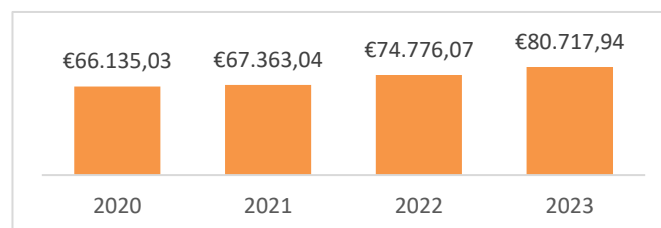


Frais prises en charge - Epicerie sociale

Convention OSER - Agence Immobilière Sociale (AIS)

Le 4 janvier 2017, une convention de collaboration a été signée entre la Fondation pour l'Accès (FAL) au Logement et l'OSER. Cette convention prévoit la mise à disposition de 15 projets d'inclusion sociale par le logement (PISL). L'AIS met à disposition 15 logements dans le cadre de la Gestion Locative Sociale (GLS) à des ménages issus du territoire de compétence de l'OSER et dont la demande a été introduite par le biais de l'OSER ou d'un autre service social.

L'AIS organise en étroite collaboration avec le service aide sociale de l'OSER l'accompagnement social des personnes logées sous des contrats de mise à disposition d'une durée initiale de trois ans dans le cadre de la Gestion locative sociale. L'OSER s'engage à couvrir une partie des frais des PISL, englobant les frais de personnel, des frais de gestion et d'équipement.



Frais prises en charge - AIS

Les frais en relation avec le risque locatif (impayés, rénovations, frais juridiques, ...) ne font pas objet de cette convention. Ils sont pris en charge par la FAL. Actuellement, les coûts liés à cette convention sont



OFFICE SOCIAL

ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH

financés par des dons provenant de la Loterie Nationale. Tout éventuel excédent est pris en charge par les communes membres, réparti au prorata du nombre de leurs habitants.

Convention OSER – Quai 57 (ARCUS asbl)

Depuis le 17.11.2022, l'OSER et le Quai57 collaborent étroitement ensemble afin de proposer une permanence mensuelle régionale du Quai57 à Echternach aux personnes qui sont, de près ou de loin, touchées par une addiction (avec ou sans substance illégale). Le Quai57 offre un accompagnement

Quai 57
Mir lauschteren dir no.

UN PROBLÈME D'ADDICTION ? NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS AIDER !

ENG PLAZ FIR ALL DENG FROEN IWWER D'ŠUCHT FIR DECH AN DÄIN ENTOURAGE

Alkohol Cannabis Achats Réseaux sociaux
Zigarette Cocaïne Gléckspiller Ecrans Heroin
Médicaments Jeux vidéos ●●●

arcus
am Dierpoch vu Kämm, Jugend a Famill

Agrément N° SANTE-58/01
Ministère de la Santé

psychosocial et/ou psychothérapeutique ambulatoire en lien avec la dépendance, incluant une orientation thérapeutique pour les patients entreprenant une thérapie en hospitalisation. La Ville d'Echternach met à disposition des locaux pour la mise en place de la permanence du Quai 57. L'OSER de sa part veille à favoriser les conditions à la mise en place de la permanence et de favoriser de manière proactive la collaboration.

En réponse aux retours négatifs de certains bénéficiaires concernant la fréquentation des locaux de l'OSER, en raison de leur crainte d'être vus par d'autres personnes et leur souhait de rester anonymes, les permanences ont été transférées aux

locaux d'E-WIERK à Echternach, situés au 23, rue Hoovelecker Buurchmauer, L-6418 Echternach.

En 2023, une assistante sociale du Quai57 a assuré 11 permanences pour un total de 22 heures en présentiel. 22 entretiens ont été menés avec une dizaine de bénéficiaires.



OFFICE SOCIAL

ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH

PERSONNES DE CONTACT

Service Aide Sociale

Mme Paula ARAUJO, Assistante sociale
paulaaraujo.oser@echternach.lu

Mme Leslie MATUSZEWSKI, Assistante sociale
lesliematuszewski.oser@echternach.lu

Mme Nathalie BISSENER, Assistante sociale
nathaliebissener.oser@echternach.lu

Service administratif

Mme Raquel REIS ISIDORO, Secrétaire
raquelreis.oser@echternach.lu

Mme Nathalie RISCH-SONVEAU, Receveuse
nathaliesonveau.oser@echternach.lu

Service ARIS

Mme Stephanie REIS, Assistante sociale
stephaniereis.oser@echternach.lu

Mme Sandrina AFONSO, Assistante sociale
sandrinaafonso.oser@echternach.lu

Direction

M. Frank ZEIMETZ, Chargé de direction
frankzeimetz.oser@echternach.lu

Mme Malou HARTMANN-BEMTGEN, Présidente
president.oser@echternach.lu

IMPRESSUM

Le rapport d'activités est disponible pour toute personne intéressée sur les sites Internet des communes de la Ville d'Echternach et de Rosport-Mompach, dans la section « Office Social ».

EDITEUR :

Office Social Echternach & Rosport-Mompach
9, rue André Duchscher
L-6434 Echternach

CRÉDITS PHOTOGRAPHIQUES :

© Ville d'Echternach (p. 1 & 10)
© Roland MINY, 2023 (p. 4)
© OSER (p. 26 & 33)

© Office Social Echternach & Rosport-Mompach
Tous droits réservés



OFFICE SOCIAL
ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH