

**JORES**  
**RAPPORT**  
2023



# TABLE DES MATIÈRES

<b>1. LES BASES LÉGALES DE FONCTIONNEMENT</b>	<b>3</b>
1.1. Les lois et règlements	3
1.2. Les conventions	3
1.3. Les règlements internes	3
<b>2. L'ADMINISTRATION DE L'OFFICE SOCIAL NORDSTAD</b>	<b>4</b>
2.1. Le Conseil d'Administration (CA)	4
2.2. Le bureau exécutif (BEX)	4
2.3. Le département administratif	5
<b>3. LE PERSONNEL DE L'OFFICE SOCIAL</b>	<b>6</b>
<b>4. LES DISPOSITIONS PRIORITAIRES DE LA LÉGISLATION</b>	<b>8</b>
4.1. L'Office social régional	8
4.2. Le droit à l'aide sociale	8
4.3. Les modalités	8
4.4. Le dépôt de la demande	8
4.5. La décision du conseil d'administration	9
4.6. Le droit de recours	9
<b>5. LE SERVICE « AIDE SOCIALE »</b>	<b>10</b>
5.1. Le nombre de dossiers par commune	10
5.2. La situation familiale	11
5.3. La nationalité	11
5.4. Les entretiens par commune	12
5.5. L'aide sociale	12
5.6. L'aide financière	13
5.7. Les aides matérielles	13
5.8. Les diverses demandes	14
5.9. Kannerwonschbam 2023	15
5.10. La prime de solidarité 2023	15
5.11. L'adresse de référence	16
<b>6. L'AGENT RÉGIONAL D'INCLUSION SOCIALE (ARIS)</b>	<b>17</b>
6.1. L'agent régional d'inclusion sociale et ses missions	17
6.2. L'année 2023 en chiffres	18
<b>7. LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT ET DU LOGEMENT (SAL)</b>	<b>19</b>
7.1. Les objectifs	19
7.2. Les conditions d'admission	19
7.3. Evolution du nombre de demandes et de logements disponibles	19
7.3.1. Nos structures de logements communaux existantes en 2023	20
7.3.2. Nos logements en « Gestion locative sociale »	20
7.4. Le volet technique	21
<b>8. LE PROJET ARCADE</b>	<b>22</b>
8.1. Les bénéficiaires du Projet Arcade	22
8.2. Les travaux	23
8.3. Les projets	25
8.4. L'encadrement	25



# LES BASES LÉGALES DE FONCTIONNEMENT

Le fonctionnement de l'Office social Nordstad se base sur différents lois et règlements grand-ducaux, des conventions avec des partenaires ainsi que sur des règlements internes.

## 1.1. Les lois et règlements

- La loi communale du 13 décembre 1988
- Le règlement grand-ducal modifié du 16 novembre 1998
- La loi du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale
- La loi du 18 décembre 2009 portant sur l'aide sociale
- Le règlement grand-ducal du 08 novembre 2010 portant exécution de la loi précitée
- La convention relative à la gestion locative sociale signée avec le Ministère du Logement, lequel participe aux frais de fonctionnement de notre Service d'Accompagnement et du Logement (SAL).
- La convention relative à l'accueil de bénéficiaires de protection internationale (BPI) avec le Ministère de la Famille.

## 1.2. Les conventions

- La convention Office social Nordstad, signée avec le Ministère de la Famille et de l'Intégration et les 9 communes, détermine l'engagement des parties concernées quant au fonctionnement de l'Office social, les dispositions financières ainsi que les modalités de coopération. En outre cette convention fixe l'effectif du personnel subventionné dans le cadre de l'aide sociale.
- La convention de coopération signée avec l'Office National d'Inclusion Sociale (ONIS) du Ministère de la Famille pour le projet Arcade fixe les conditions et modalités du soutien financier sur base de l'article 14, alinéa 2 de la loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale (REVIS).
- La convention signée avec l'Office National d'Inclusion Sociale (ONIS) du Ministère de la Famille et de l'Intégration règle la participation de l'État aux frais de fonctionnement des Agents Régionaux d'Inclusion Sociale (ARIS).

## 1.3. Les règlements internes

- Le cadre de travail des salariés de l'Office social Nordstad est fixé dans un règlement d'ordre interne. Les collaborateurs du Projet Arcade connaissent un règlement d'ordre interne spécifique.
- La constitution, le fonctionnement, les tâches et les missions du Conseil d'Administration sont aussi fixés par un tel règlement spécifique.

## 2

# L'ADMINISTRATION DE L'OFFICE SOCIAL NORDSTAD

## 2.1. Le Conseil d'Administration (CA)

Conformément à la loi du 18 décembre 2009 portant sur l'aide sociale et au règlement d'ordre intérieur de l'Office social Nordstad, le Conseil d'Administration se compose de neuf membres et d'un secrétaire.

Il appartient au conseil communal de chaque commune membre de nommer son délégué pour une durée de 6 ans. Le Conseil d'Administration se renouvelle tous les trois ans par moitié. L'ordre de sortie a été fixé lors de la première réunion par tirage au sort.

## 2.2. Le bureau exécutif (BEX)

Si besoin et sur base du règlement d'ordre intérieur du Conseil d'Administration, le bureau exécutif se compose du président du Conseil d'Administration, de deux membres et d'un secrétaire.

### Le président du CA

Le Conseil d'Administration, dans sa séance du 10 janvier 2011, a élu Jean Feith comme président de l'Office social Nordstad. Il a été confirmé dans la position de président par le CA dans les séances du 16 janvier 2017 et du 12 décembre 2022.

### Le secrétaire

C'est l'administrateur de l'Office social Nordstad, Alain Lenertz, qui assiste aux réunions du bureau exécutif et du Conseil d'Administration avec voix consultative.

## Les membres du Conseil d'Administration

### FEITH Jean

*Délégué de la commune d'Ettelbruck*

### UNSEN Nathalie

*Déléguée de la commune de Feulen*

### KOHNER Jacques

*Délégué de la commune de Colmar-Berg*

### KERGER-FABER Françoise

*Déléguée de la commune de Diekirch*

### FINCK Yasmine

*Déléguée de la commune de Bettendorf*

### BROCHMANN Martine

*Déléguée de la commune de Bourscheid*

### ALMEIDA DE SOUSA Sonia

*Déléguée de la commune de Mertzig*

### SACHSEN-HANFF Joëlle

*Déléguée de la commune de Schieren*

### NOEL Théo

*Délégué de la commune d'Erpeldange-sur-Sûre*

## 2.3. Le département administratif

Le département administratif, en étroite collaboration avec les assistants sociaux et le Conseil d'Administration, assure :

### A. en administration :

- exécution des décisions du Conseil d'Administration et des décisions en urgence
- rédaction et le suivi des délibérations
- rédaction des fiches de registre, des listes des activités de traitements et des rapports concernant la protection des données
- rédaction de rapports, de statistiques
- communication interne et externe
- organisation et l'accueil de la « Maison sociale »
- gestion du matériel / stock / meubles / parc informatique
- gestion des contrats d'assurances
- gestion du repas sur roues (Ettelbruck)
- gestion rendez-vous et les listings pour la prime de solidarité
- gestion des adresses de référence
- gestion courrier
- gestion du site internet [www.osnos.lu](http://www.osnos.lu)

### C. en département des ressources humaines :

- contrats du personnel
- gestion des accès SIGI et Commune
- gestion des dossiers du personnel
- visites médicales
- gestion des cartes Luxtrust
- gestion du programme TIM, DSK
- la programmation des badges et des portes
- gestion IAM RNPP (plateforme électronique création d'une identité IAM et demander accès au RNPP)
- gestion e-Mint (plateforme électronique personnel Ministère de l'Intérieur)

### B. en département comptabilité :

- budgets
- mandats
- paiements
- salaires
- facturations (externe, communes)
- décomptes annuels (ARIS, MISA, MIFA, MDD, communes)
- contrôles financiers Ministère de l'Intérieur
- gestion MICOF20 (plateforme électronique finances Ministère de l'Intérieur)

### D. et en département logement :

- comptabilisation des loyers
- cautions
- décomptes locataires / propriétaires
- gestion des contrats d'assurances du service logement

3

## LE PERSONNEL DE L'OFFICE SOCIAL

Relevé du personnel par convention

### Administration

#### Convention MIFA 50%, communes membres 50%

Lenertz Alain	100%	CCT SAS - Administrateur Office social
Delli Zotti Pia	100%	CCT SAS
Lanners Kyra	100%	CCT SAS
Peusch Danièle	87,5%	Fonctionnaire communale

**3,875 ETP**

#### Communes membres 100%

Delli Carpini Barbara	100%	CCT SAS
-----------------------	------	---------

**1 ETP**

### Service social

#### Convention MIFA 50%, communes membres 50%

Bentz Luc	100%	CCT SAS
Hamen Martine	100%	CCT SAS
Millmeister Joëlle	50%	Fonctionnaire communale
Philippe Annick	30%	Fonctionnaire d'état (=50% - hrs comp pour JZ)
Rehlinger Liz	100%	CCT SAS
Jung Sarah	40%	CCT SAS
Bichler Melissa	50%	CCT SAS
Schleich Zoé	100%	CCT SAS
Winter Malou	100%	Fonctionnaire communale
Zenners Josée	70%	Salariée communale (50% CDI et 8hrs compensation AP)

**7,4 ETP**

### SAL

#### Financement Œuvre Grand-Duchesse Charlotte / recettes SAL

Wildgen Conny	70%	CCT SAS - Responsable SAL
Bichler Melissa	50%	CCT SAS
Bertini Vanessa	50%	CCT SAS
Jung Sarah	40%	CCT SAS
Sousa da Cruz Arykson	100%	CCT SAS
Hajdaraj Milot	100%	CCT SAS

**4,1 ETP**

Relevé du personnel par convention

**Convention MIFA 50%, communes membres 50% /  
disposition particulière logement**

Noesen Mireille	100%	CCT SAS
	<b>1 ETP</b>	

**Aris**

**Convention Ministère de la Famille 100%**

Marques Kelly	100%	CCT SAS
Jones Michelle	50%	CCT SAS
Ferreira Katia	100%	CCT SAS
Lorang Anne	100%	CCT SAS
Disteldorff Laura	100%	CCT SAS
	<b>4,5 ETP</b>	

**Arcade**

**Convention MIFA / commune Ettelbruck**

Engel René	100%	CCT SAS - Responsable Arcade
Ansay Claude	100%	CCT SAS
Hansen Théo	100%	Ouvrier communal
Kojic Dalida	75%	CCT SAS
Gieres Lucienne	50%	CCT SAS
Ludivig Tom	50%	CCT SAS
Delperdange Steven	100%	CCT SAS
Halfpapp David	100%	CCT SAS
Kirsten Jens-Jörg	100%	CCT SAS
	<b>7,75 ETP</b>	



## LES DISPOSITIONS PRIORITAIRES DE LA LÉGISLATION

La base du fonctionnement d'un office social est la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale, laquelle est entrée en vigueur en date du 01<sup>er</sup> janvier 2011.

### 4.1. L'Office social régional

Comme la loi du 18 décembre 2009 permet un regroupement de plusieurs communes en vue de constituer un office social régional, les communes de Bettendorf, Bourscheid, Colmar-Berg, Diekirch, Erpeldange-sur-Sûre, Ettelbruck, Feulen, Mertzig et Schieren ont décidé de se regrouper et de former l'Office social Nordstad qui dispose du statut d'un établissement public.

Le siège de l'Office social se situe à Ettelbruck, dans la maison sociale. L'Office social est administré par un Conseil d'Administration de neuf membres, (un représentant par commune) dont le fonctionnement est assuré sur base d'un règlement d'ordre interne. Le personnel engagé par l'Office social, les frais de fonctionnement et les modalités de coopération entre les parties concernées font l'objet d'une convention avec le Ministère de la Famille.

### 4.2. Le droit à l'aide sociale

Le droit à l'aide sociale a été créé, selon l'art.1 de la loi précitée, afin de permettre de mener une vie conforme à la dignité humaine. Les secours financiers dispensés par l'Office social auront comme but de permettre aux ayants droit de subvenir à leurs besoins élémentaires.

L'aide sociale est de nature subsidiaire. L'Office social n'intervient que si la personne ne peut pas subvenir à ses besoins et que toutes les autres possibilités d'aide ont été épuisées ou s'avèrent insuffisantes.

### 4.3. Les modalités

Le client qui doit être domicilié sur le territoire de compétence, contacte l'Office social par téléphone, par écrit, par voie électronique ou s'y présente directement. Le demandeur reçoit un accusé de réception revêtu d'un numéro d'identification de la demande, des coordonnées de la personne de référence en charge du dossier et de l'information qu'il devra se présenter à l'Office social pour le traitement de sa demande.

Le demandeur est tenu de produire toutes les pièces nécessaires pour l'instruction de sa demande. L'Office social procède à toutes les recherches lui permettant d'avoir une vue aussi complète que possible de la situation du demandeur et des moyens à disposition pour apporter une réponse appropriée à la demande. Si toutes les pièces nécessaires à l'instruction de la demande sont réunies, un formulaire reprenant le nom et le prénom du demandeur d'aide, son matricule ou sa date de naissance, son adresse, son état civil et l'objet de sa demande, est daté et signé par les deux parties. Le demandeur est informé sur les procédures et sur les droits auxquels il peut prétendre.

### 4.4. Le dépôt de la demande

Toutes les demandes d'aide sont inscrites par ordre chronologique dans un dossier central, appelé « registre des demandes ». A partir de l'inscription au registre des demandes, la demande est réputée valablement déposée et doit être soumise au Conseil d'Administration.



#### **4.5. La décision du Conseil d'Administration**

Le Conseil d'Administration est tenu de fournir une décision motivée au demandeur dans les 25 jours ouvrables qui suivent le dépôt de la demande. Chaque décision du Conseil d'Administration est notifiée par lettre recommandée au demandeur ou par lettre lui remise en mains propres. Dans ce dernier cas, le demandeur signe un accusé de réception. Selon le degré d'urgence le président ou son délégué peuvent prendre toutes les mesures qu'ils estiment nécessaires.

#### **4.6. 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.

5

## LE SERVICE « AIDE SOCIALE »

Au cours de l'année 2023, le service « aide sociale » de l'Office social a été sollicité par 1849 ménages, ce qui constitue une augmentation de 204 ménages (12,40%) par rapport à l'année précédente. En date du 31.12.2023, 1720 des 1849 ménages faisaient encore partie de notre secteur.

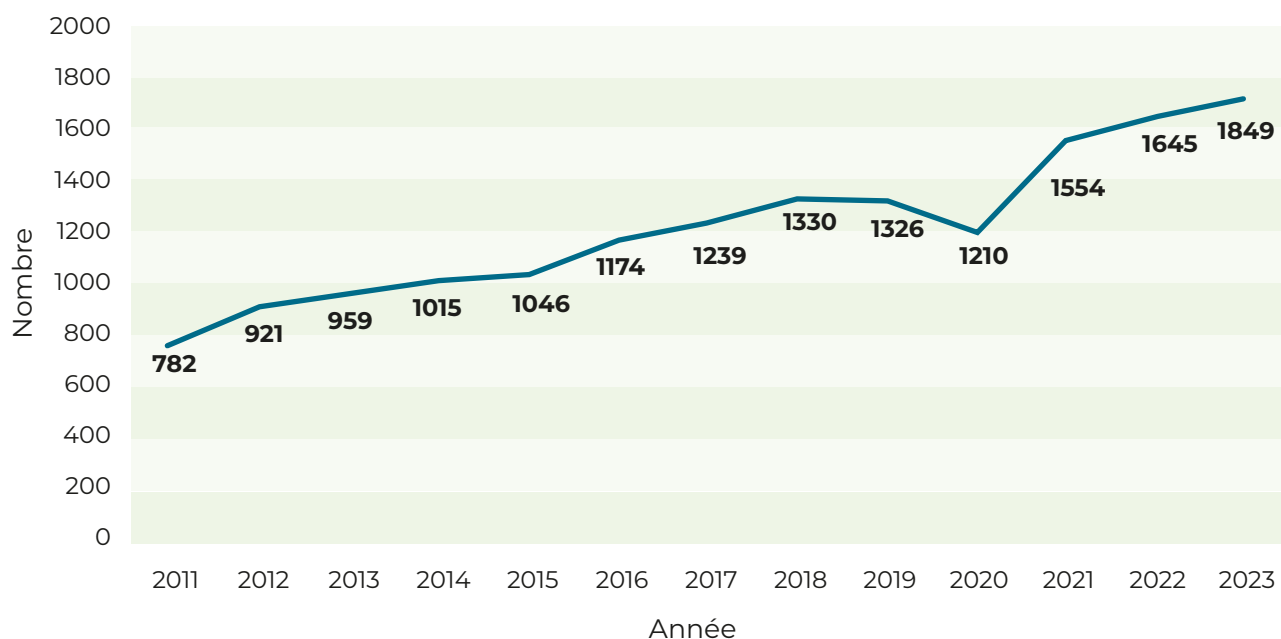
L'aide fournie consiste dans une prise en charge globale du client, avec au préalable, une analyse de sa problématique qui permet d'établir un projet de vie personnel dont

l'accent est mis sur le respect, la valorisation et la participation active de la personne concernée qui se trouve au centre du processus de l'aide sociale.

### 5.1. Le nombre de dossiers par commune

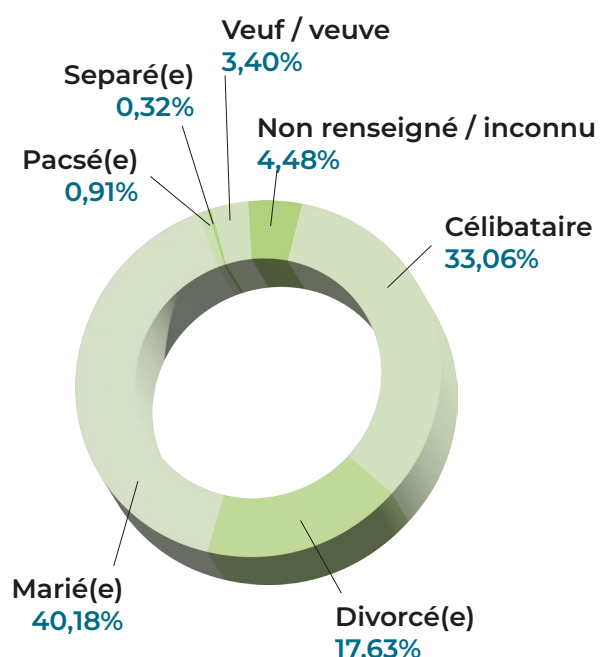
	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange/Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	TOTAL
<b>Dossiers</b>										
Nombre de dossiers au 31.12.2023	125	92	87	426	75	728	68	53	66	<b>1849</b>
Variation par rapport à 2022	<b>+15</b>	<b>-10</b>	<b>+3</b>	<b>+24</b>	<b>+9</b>	<b>+81</b>	<b>+16</b>	<b>+15</b>	<b>+1</b>	<b>+154</b>

### Evolution du nombre de dossiers



## 5.2. La situation familiale

Situation familiale	TOTAL	%
Célibataire	<b>611</b>	<b>33,06</b>
Divorcé(e)	<b>326</b>	<b>17,63</b>
Marié(e)	<b>743</b>	<b>40,18</b>
Pacsé(e)	<b>17</b>	<b>0,91</b>
Séparé(e)	<b>6</b>	<b>0,32</b>
Veuf/veuve	<b>63</b>	<b>3,40</b>
Non renseigné / inconnu	<b>83</b>	<b>4,48</b>

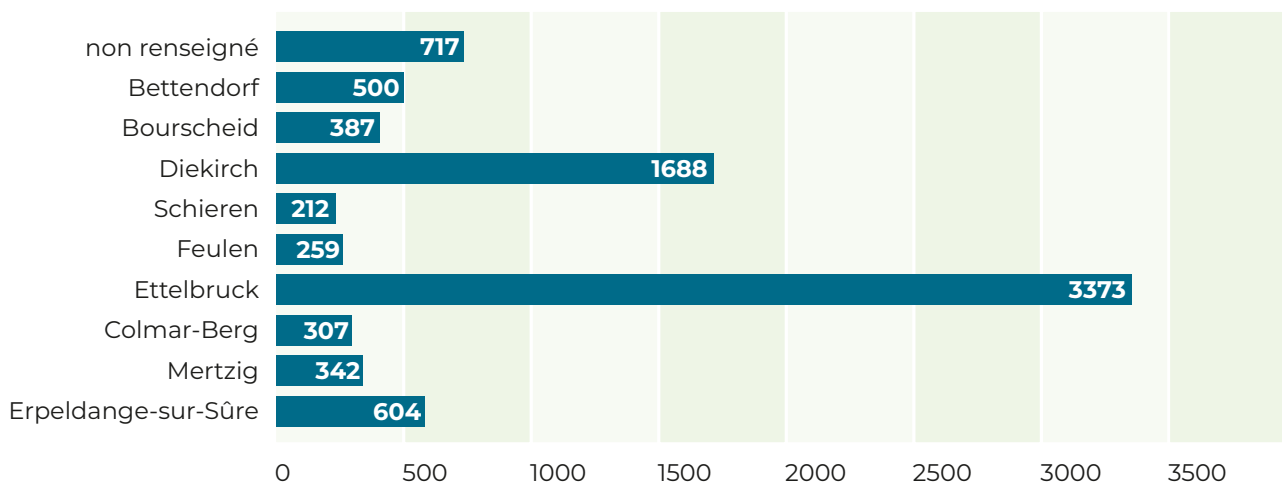


## 5.3. La nationalité

Nationalité	TOTAL
Luxembourgeoise	<b>575</b>
Portugaise	<b>524</b>
Syrienne	<b>116</b>
Érythréenne	<b>100</b>
Capverdienne	<b>62</b>
Italienne	<b>55</b>
Française	<b>49</b>
Afghane	<b>30</b>
Belge	<b>23</b>
Serbe	<b>18</b>
Espagnole	<b>16</b>
Allemande	<b>16</b>
bosnie-herzégovine	<b>14</b>
Roumaine	<b>14</b>
Marocaine	<b>13</b>
Polonaise	<b>13</b>
Brésilienne	<b>12</b>
Kosovare	<b>12</b>
Iranienne	<b>12</b>
Monténégrine	<b>11</b>
Iraquienne	<b>11</b>
Macédonienne	<b>10</b>
Autres	<b>143</b>

31,13% de nos clients ont été de nationalité luxembourgeoise. Parmi les clients de nationalité étrangère, il existe une nette prédominance de la population portugaise (28,37%). Ces chiffres ne diffèrent que très peu de ceux des années précédentes. Au total, des personnes de 70 nationalités différentes ont consulté nos services en 2023.

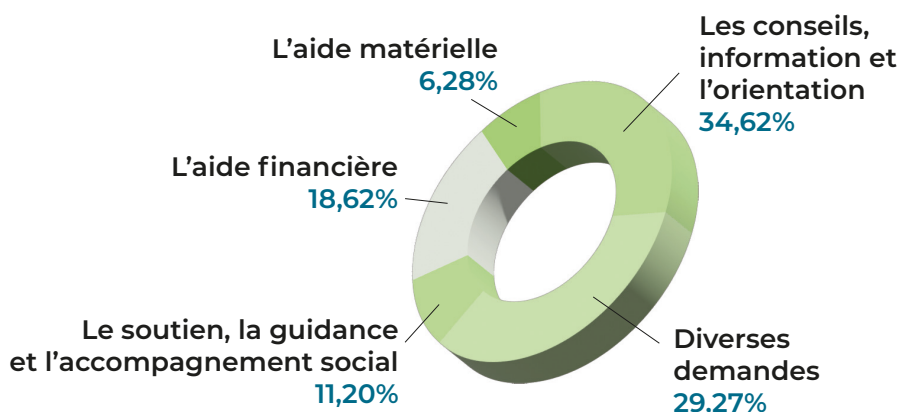
## 5.4. Les entretiens par commune



**8.389 entretiens** avec les clients ont eu lieu, dont la plupart au bureau, mais également au domicile de nos bénéficiaires et en institution. Il s'agit d'une augmentation de 1870 (28,68%) par rapport à l'année 2022

## 5.5. L'aide sociale

L'aide sociale est fournie sous différentes formes :



Prestations	Prestations par commune										TOTAL
	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange/Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	Non-attribué	
Aide financière	111	69	98	442	66	765	49	46	57	171	<b>1874</b>
Aide matérielle	26	30	35	161	14	272	29	5	18	42	<b>632</b>
Conseils / informations / orientation	241	154	113	532	531	1093	109	256	67	389	<b>3485</b>
Diverses demandes	195	176	101	658	113	1265	108	64	74	192	<b>2946</b>
Soutien	107	36	30	164	95	474	21	87	11	102	<b>1127</b>
<b>TOTAL</b>	<b>680</b>	<b>465</b>	<b>377</b>	<b>1957</b>	<b>819</b>	<b>3869</b>	<b>316</b>	<b>458</b>	<b>227</b>	<b>896</b>	<b>10064</b>

## 5.6. L'aide financière

Aides financières	TOTAL
Accueil et hébergement	8
Assurance maladie complémentaire	6
Secours financiers	143
Caution locative	28
Charges locatives	5
Chauffage	17
Cotisations sociales	77
Électricité	19
Frais alimentaires	186
Frais de transport en ambulance	2
Frais d'agence immobilière	3
Frais d'assurances	3
Frais de justice	1
Frais dentaires	6
Frais d'hospitalisation	7
Frais de kinésithérapie	5
Frais médicaux	18
Frais pharmaceutiques	100
Frais d'optique	5
Frais orthodontiques	7
Frais scolaires	6
Frais de télécommunication	6
Frais vestimentaires	2
Garde d'enfants	1
Huissier	1
Loyer	55
Mobilier et électroménager	6
Taxes communales	3
Tiers payant social	1153
<b>TOTAL</b>	<b>1874</b>

En 2023, le conseil d'administration de l'Office social a traité 1874 demandes en obtention d'une aide financière, ce qui constitue une augmentation de 23,61% par rapport à l'année précédente.

Le système du tiers payant social constitue 61,53% des demandes introduites, suivi par l'aide alimentaire (9,93%) et le secours financier (7,63%).

Aucune demande n'a fait l'objet d'un recours devant le Conseil Arbitral des Assurances Sociales.

Il y a lieu de distinguer entre 4 formes d'aide financière :

1. Le bon qui donne accès à une aide matérielle précise.
2. L'avance sur une prestation prévue par la législation sociale.
3. Le secours financier qui est destiné aux fins convenues avec le travailleur social.
4. La prise en charge de frais divers ou d'objets indispensables.

Si la situation financière du client le permet, l'aide accordée est à rembourser par ce dernier.

## 5.7. Les aides matérielles

Aides matérielles	TOTAL
Accès épicerie sociale	441
Articles pour bébé	3
Cours de langue	119
Kleederstuff	36
Mobilier	3
<b>TOTAL</b>	<b>632</b>

L'accès à l'épicerie sociale constitue 69,78% des aides matérielles suivi par les bons pour cours de langue (18,83%).

L'article 7 de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale prévoit que l'office social fournit les conseils et renseignements et effectue les démarches en vue de procurer aux personnes intéressées les mesures sociales et prestations financières auxquelles elles peuvent prétendre en vertu d'autres lois et règlements. Dans ce contexte, 2.946 demandes ont été introduites en faveur des clients.

## 5.8. Les diverses demandes

	TOTAL
Admission structure d'accueil personnes dépendantes	9
Accompagnement social	51
Administration communale	2
Adresse de référence	58
Affaires étrangères	43
Aide familiale	12
Aide financière	9
Allocation communale	579
Allocation de vie chère	204
Article 154bis/CNS	35
Assistance judiciaire	83
Assurance dépendance	9
Carte d'invalidité	1
Chômage	21
Éducation des enfants	6
Emploi/Formation	21
Endettement	8
FdL/AIS/SNHBM	425
Garantie locative de l'Etat	2
Garde d'enfants	4
Huissiers	4
Juridique	23
Lettres/courriers	145
Logement communal	255
Office National de l'Enfance	10
Pensions	53
Petite enfance	7
Prestations familiales	94
Revis	293
RPGH	46
Santé physique	17
Santé psychique	8
Sécurité sociale	64

Signalement à la justice	11
Signature de documents	53
Service des travailleurs handicapés	4
Structures logement	33
Subsides scolaires	2
Subvention de loyer	212
Suivi/gestion budgétaire	5
Surendettement	3
Curatelle/tutelle	11
Urgence sociale	4
Violence domestique	3
Téléalarme	1
Curatelle / tutelle	11
Urgence sociale	5
Violence domestique	3
<b>Total</b>	<b>2946</b>

## 5.9. Kannerwonschbam 2023

A cette action de solidarité, lancée en 2012 par la Ville d'Ettelbruck en collaboration avec l'Office social Nordstad, ont participé en 2023 toutes les 9 Communes adhérentes à l'Office social Nordstad.

Elle consiste à offrir un cadeau à l'occasion des fêtes de fin d'année aux enfants issus de familles économiquement défavorisées.

Commune	Dons	Dépense	Différence	Chèques distribués
Bettendorf	1.810 €	1.900 €	-90 €	38
Bourscheid	/	900€	-900 €	18
Colmar-Berg	1.750 €	689 €	+1,061€	31
Diekirch	4.073 €	5.350 €	-1.277€	107
Erpeldange/Sûre	2.590 €	696,12 €	+1.893,88 €	14
Ettelbruck	5.265 €	10.743,76 €	-5.478,76 €	215
Feulen	1.765 €	650 €	+1.115 €	13
Mertzig	735 €	699 €	+36 €	14
Schieren	2.060€	700 €	+1.360€	14
<b>Total</b>	<b>20.048 €</b>	<b>22.327,88 €</b>	<b>-2.279,88€</b>	<b>464</b>

## 5.10. La prime de solidarité 2023

Commune	Nombre de demandes accordées	Coût total	Moyenne par ménage
Bettendorf	57	31 392,47 €	550,75 €
Bourscheid	29	14 468,37 €	498,91 €
Colmar-Berg	34	17 848,81 €	524,97 €
Erpeldange-sur-Sûre	25	14 301,12 €	572,04 €
Ettelbruck	307	156 441,38 €	509,58 €
Feulen	18	11 123,58 €	617,98 €
Mertzig	25	15 518,27 €	620,73 €
Schieren	26	15 000,00 €	576,92 €
<b>Total</b>	<b>521</b>	<b>276 094,00 €</b>	<b>529,93 €</b>

L'Office social avait proposé en 2012 une procédure d'attribution uniforme d'une prime de solidarité en faveur des personnes, respectivement des ménages économiquement faibles, aux 9 Communes.

En 2023, toutes les Communes, sauf celle de Diekirch, qui a continué à appliquer son mode d'attribution en vigueur au cours des

années précédentes, se sont ralliées à cette mesure d'aide supplémentaire en faveur de leurs citoyens et citoyennes.

521 demandes ont été avisées favorablement, ce qui constitue une diminution de 12% par rapport à l'année 2022. En moyenne, le montant de 529,93 € a été attribué par ménage.

## 5.11. L'adresse de référence

L'article 25 de la loi du 19 juin 2013 relative à l'identification des personnes physiques prévoit « l'adresse de référence ».

En effet, les Luxembourgeois, les bénéficiaires de protection internationale ainsi que les ressortissants de l'Union européenne, qui n'ont pas de résidence au Luxembourg ou à l'étranger qu'ils pourraient occuper de façon habituelle, peuvent demander une adresse de référence à l'Office social s'ils sont présumés présents sur une des communes de son territoire de compétence pendant une durée qui dépasse six mois sur une période de douze mois.

Au cours de l'année 2023, 106 personnes, dont 94 adultes et 12 mineurs, disposaient d'une telle adresse de référence à l'Office social Nordstad. 41 adresses de référence ont été annulées jusqu'au 31.12.2023 (annulation par enregistrement régularisé ou par radiation).

La moyenne d'âge se situait à 34,60 ans (38,18 ans sans les mineurs). La durée de l'adresse de référence était en moyenne de 13,12 mois.





## L'AGENT REGIONAL D'INCLUSION SOCIALE (ARIS)

Le régime régi par la loi modifiée du 29 avril 1999 portant création d'un droit au revenu minimum garanti (loi RMG) a été réformé au 1er janvier 2019 avec l'entrée en vigueur de la loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale (loi REVIS<sup>1</sup>).

La réforme a entraîné des changements terminologiques<sup>2</sup> dont notamment le Service national d'action sociale – SNAS, qui devient l'Office national d'inclusion sociale – ONIS et le Service régional d'action sociale – SRAS, qui devient l'Agent régional d'inclusion sociale – ARIS.

Depuis 1992, l'Office social Nordstad a été gestionnaire d'un Service Régional d'Action Sociale (SRAS). En 2019, le SRAS a été remplacé par des postes d'agents régionaux d'inclusion sociale (ARIS), créé dans le cadre des dispositions de la loi modifiée du 28 juillet 2018 relatif au revenu d'inclusion sociale.

### 6.1. L'agent régional d'inclusion sociale et ses missions

La mission principale de l'ARIS consiste dans l'accompagnement du bénéficiaire dans la réalisation de son projet d'inclusion sociale et dans l'élaboration d'un projet adapté à la situation, visant son activation sociale ou professionnelle, tout en ayant recours aux mesures de stabilisation ou d'activation, telles que prévues aux articles 13 et 17 (chapitre 3) de la loi modifiée du 28 juillet 2018 relatif au revenu d'inclusion sociale.

Les mesures de stabilisation et d'activation sont destinées à améliorer l'employabilité du bénéficiaire et à augmenter ses chances d'insertion sur le marché de l'emploi.

Selon le projet du bénéficiaire, les mesures peuvent être les suivantes :

- des travaux d'utilité collective ;
- des activités de stabilisation sociale ou de préparation aux travaux d'utilité collective ;
- des cours et formations pratiques soutenant les mesures d'activation ;
- des cures, traitements ou autres mesures destinées à rétablir ou améliorer l'aptitude au travail.

La réalisation du projet du bénéficiaire se fait par l'élaboration d'un plan d'activation qui est adapté à sa situation et basé sur les besoins identifiés. Les démarches que le bénéficiaire est engagé à accomplir, sont retenues dans ce plan d'activation.

Une autre mission de l'ARIS est de soutenir les bénéficiaires dans leurs démarches en fonction de leur autonomie et de veiller à ce que les obligations y reprises soient respectées.

L'ARIS collabore avec l'Office National d'Inclusion Sociale, qui gère la banque de données de tous les bénéficiaires du pays et coordonne l'action des agents régionaux d'inclusion sociale, afin de garantir un traitement identique des bénéficiaires devant la loi. En décembre 2022, l'ONIS recensait 5829 dossiers actifs pour l'ensemble du pays. À la même époque en 2021, on comptabilisait 5483 dossiers.

1 [https://onis.gouvernement.lu/fr/actualites.gouvernement%2Bfr%2Bactualites%2Btoutes\\_actualites%2Bcommuniques%2B2018%2B07-juillet%2B11-revis.html](https://onis.gouvernement.lu/fr/actualites.gouvernement%2Bfr%2Bactualites%2Btoutes_actualites%2Bcommuniques%2B2018%2B07-juillet%2B11-revis.html)

2 <https://revis.public.lu/fr/revis/terminologie.html>

## 6.2. L'année 2023 en chiffres

Durant l'année 2023, les ARIS compétents pour les 9 communes « Nordstad » ont traité 432 dossiers. Voici la répartition des dossiers par commune :

Commune	Nombre de dossiers 2023 et différence par rapport à 2022
Bettendorf	17 (-5)
Bourscheid	25 (+4)
Colmar-Berg	11 (-1)
Diekirch	171 (+7)
Erpeldange-sur-Sûre	7 (-4)
Ettelbruck	174 (+15)
Feulen	10 (0)
Mertzig	5 (0)
Schieren	12 (+1)
<b>Total</b>	<b>423 (7)</b>

Au début de l'année 2023, 4 assistantes sociales de l'Office social Nordstad occupaient la fonction d'ARIS.

Le 15 décembre 2023, une assistante sociale a quitté son poste en tant qu'ARIS. Fin décembre 2023, le service comptait 4 assistantes sociales, dont 3 à temps plein.

En décembre 2023, nous comptons 423 dossiers. En comparant l'année 2022 avec l'année 2023, on constate une légère augmentation des nombres de dossiers.

C'est à Diekirch et à Ettelbruck que nous constatons la plus grande augmentation du nombre de clients, ce qui s'explique principalement par l'augmentation de l'accueil de réfugiés dans les foyers d'accueil.

Ce nombre de dossiers n'est cependant pas représentatif, car seuls les chiffres de fin décembre sont pris en compte, et il faut ajouter que le nombre de clients change beaucoup au cours de l'année. Cette fluctuation permanente s'explique par exemple par les changements de domicile et la perte du droit au REVIS.

En décembre 2023, les agents régionaux d'inclusion sociale des communes « Nordstad » comptent au total 112 mesures d'activation. Ceci constitue une augmentation par rapport au nombre de travaux d'utilité collective organisés en 2022, à savoir 105 mesures d'activation.

Les difficultés rencontrées telles que les problèmes médico-sociaux, inaptitudes pour des raisons médicales d'ordre physique et psychique, difficultés linguistiques ou problèmes liés à l'organisation de la garde de l'enfant, sont souvent à l'origine de l'orientation d'un bénéficiaire vers des mesures de stabilisation et de préparation ou encore vers des dispenses temporaires, qui sont régulièrement réévaluées.

En 2023, 233 bénéficiaires ont été orientés vers une mesure de stabilisation ou de préparation en raison des difficultés mentionnées dans le paragraphe précédent, 13 bénéficiaires ont été dispensés pour des raisons médicales d'ordre physique et psychique, et 10 bénéficiaires ont été orientés vers l'ADEM. 182 bénéficiaires ont été orientés vers une mesure d'activation dont 112 bénéficiaires étaient engagés dans un contrat « travail d'utilité collective ». 70 bénéficiaires ont été en attente d'une mesure adaptée à leur situation.

Voici un tableau récapitulatif du nombre de dossiers par orientation (chiffres de décembre 2023) :

Orientations	N
ADEM	10
Dispense temporaire	13
Mesure de stabilisation ou de préparation	233
Travaux d'utilité collective en cours	112
Travaux d'utilité collective prévus	182
<b>Total</b>	<b>423</b>



## LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT ET DU LOGEMENT (SAL)

### 7.1. Les objectifs

Le service d'accompagnement et du logement a pour objectif de fournir des logements abordables à des personnes et des familles qui n'ont pas les moyens d'accéder au marché immobilier privé et de réduire ainsi les inégalités et l'exclusion sociale.

Nos services vont toutefois bien au-delà d'une simple mise à disposition d'un logement à coût modéré. Nous établissons un suivi individuel pour chaque client avec un soutien adapté à leurs besoins spécifiques (incapacité de trouver un logement adapté, logement insalubre, déguerpissement, difficultés sociales, économiques, de santé, etc.) et élaborons ensemble un plan d'avenir.

#### Les objectifs d'une mise à disposition

- Accès temporaire à un logement à prix réduit
- Encadrement et accompagnement social
- Acquisition individuelle de compétences nécessaires pour mener une vie autonome
- Réalisation d'un projet de vie individuel
- Elaboration d'un plan financier : épargne – remboursement de dettes
- Réintégration sociale et sécurité matérielle

### 7.2. Les conditions d'admission

La personne qui fait la demande doit être domiciliée sur le territoire de compétence de l'Office Social Nordstad: les communes d'Ettelbruck, Diekirch, Erpeldange-sur-Sûre, Colmar-Berg, Schieren, Bettendorf, Feulen, Mertzig et Bourscheid.

Il faut :

- avoir un problème de logement en référence, entre autres, à la typologie européenne de l'exclusion liée au logement.
- disposer d'un revenu faible ou d'un statut

d'occupation ne permettant pas de trouver un logement sur le marché immobilier régulier. Seuil de référence : barème de l'allocation de vie chère.

- si la personne est de nationalité étrangère, elle doit résider légalement au Luxembourg depuis au moins 6 mois et disposer d'une carte ou d'un titre de séjour en règle.
- s'engager, le cas échéant, dans un accompagnement et encadrement social adapté et collaborer activement au projet mis en place de commun accord et surtout ne pas être propriétaire d'un autre logement (ni à l'étranger, ni au Luxembourg).

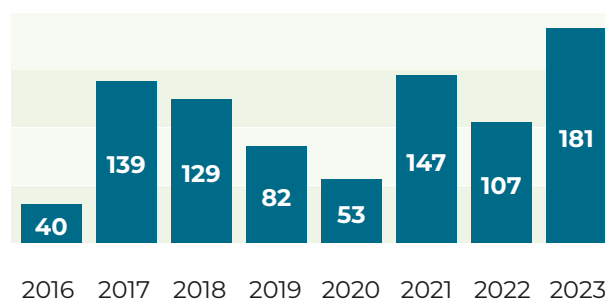
Une première sélection sera faite sur base des dossiers au niveau du comité de gérance.

### 7.3. L'évolution du nombre de demandes et des logements disponibles

En 2023, le Service d'accompagnement et du logement a traité **181** nouvelles demandes.

**297** ménages sont inscrits sur la liste d'attente (399 adultes & 352 enfants).

#### Nombre total de nouvelles demandes par année pour un logement social

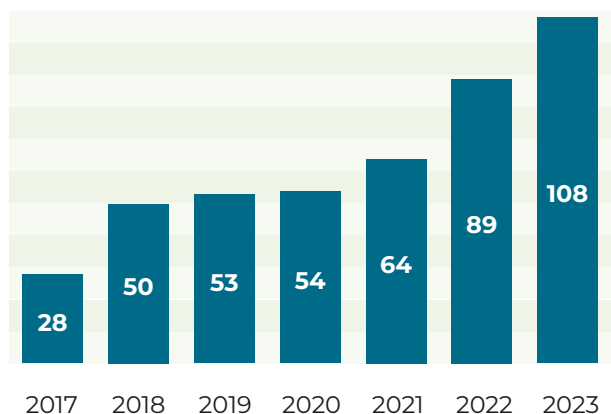


La grande majorité des demandes pour un logement ont été introduites par les assistants sociaux de l'OSNOS.

Les raisons pour faire une demande logement auprès de notre service restent multiples : logements insalubres, moisissures, humidité, équipements et infrastructures médiocres,

loyers exorbitants, des familles habitant dans une seule pièce, conflits familiaux, conflits de voisinage, des ménages qui ne peuvent pas s'inscrire à la commune où ils vivent, des problèmes de santé et d'accessibilité, et enfin des personnes à la rue ou des ménages entiers en situation de déguerpissement.

### Évolution du nombre de logements disponibles (logements communaux & gestion locative sociale)



### 7.3.1. Nos structures de logements communaux existantes en 2023

- Bettendorf 14
- Colmar-Berg 1
- Ettelbruck 26
- Feulen 3
- Mertzig 1
- Schieren 1

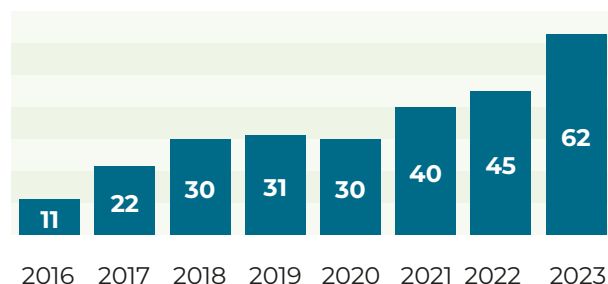


En total : **46 Logements communaux disponibles fin 2023**

### 7.3.2. Nos logements en « Gestion locative sociale »

Pour élargir notre offre en logements, l'Office Social Nordstad a signé une convention de collaboration avec le ministère du Logement et de l'Aménagement du territoire en 2016 afin de pouvoir louer des logements appartenant à des propriétaires privés pour les mettre à disposition des personnes ayant des difficultés à se loger.

### Évolution du nombre de logements en gestion locative sociale



- Bettendorf
  - 1 maison à Bettendorf
  - 2 maisons à Gilsdorf
  - 1 appartement à Moestroff
- Bourscheid
  - 1 appartement à Bourscheid
- Colmar-Berg
  - 3 appartements
  - 3 maisons
- Erpeldange-sur-Sûre
  - 1 maison à Burden
  - 2 maisons à Erpeldange
  - 3 maisons à Ingeldorf
- Diekirch
  - 9 appartements
  - 1 maison
- Ettelbruck
  - 19 appartements à Ettelbruck
  - 5 appartements à Warken
  - 5 maisons à Ettelbruck
  - 2 maisons à Warken
- Mertzig
  - 3 maisons
- Schieren
  - 1 appartement

En total : **62 logements en gestion locative sociale disponibles fin 2023**

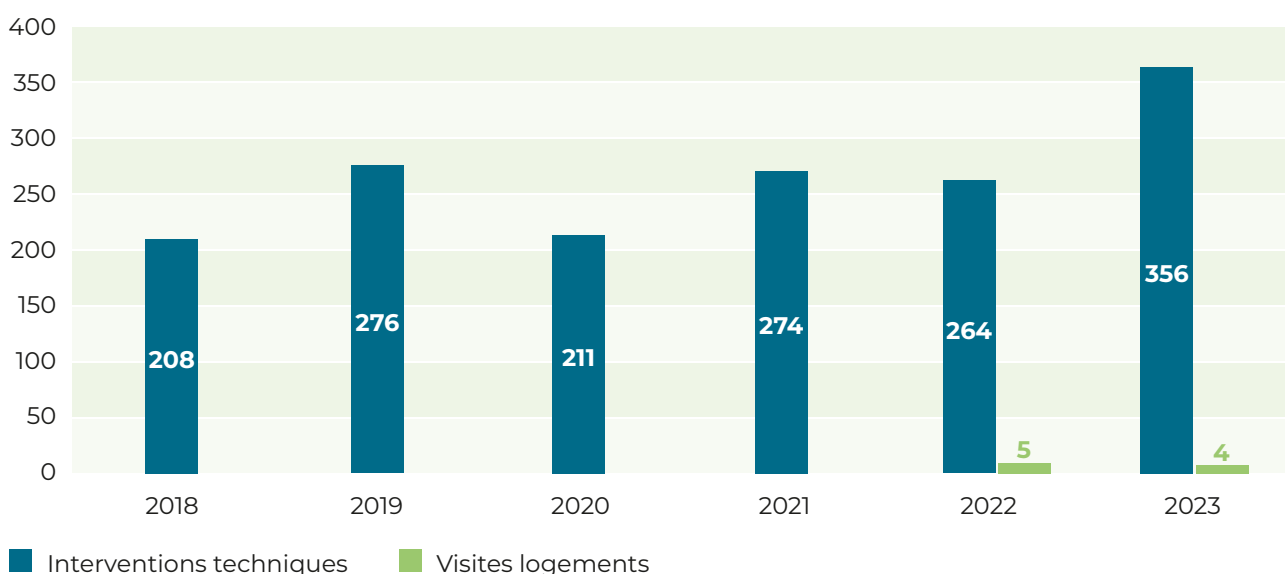
## 7.4. Le volet technique

En 2023 un nouveau poste de technicien a été créé pour faire face à la forte augmentation du nombre de logements.

Le nombre d'interventions techniques en 2023 a augmenté au nombre de 356. Au quotidien s'y ajoutent les révisions annuelles des chaudières et des extincteurs. Des visites régulières dans chaque logement sont organisées périodiquement afin de garantir une occupation des logements en bon père de famille.



### Interventions techniques et visites logements par années



#### Contact

#### Service d'Accompagnement et du Logement

40, avenue Salenty  
 L-9080 Ettelbruck  
 T +352 26 81 91-394  
 F +352 26 81 91-390  
 E logement@osnos.lu

8

## LE PROJET ARCADE

Le « projet Arcade » se définit comme une structure qui assure l’encadrement par le travail et l’accompagnement d’équipes d’ouvriers en affectation temporaire conformément à la loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d’inclusion sociale. Initiée par l’ancien Office social Ettelbruck en 1995, le projet Arcade est affecté à la Commune d’Ettelbruck et travaille essentiellement pour les services de la commune d’Ettelbruck (Service des régis, service des bâtisses & service technique).

### 8.1 Les bénéficiaires du projet Arcade

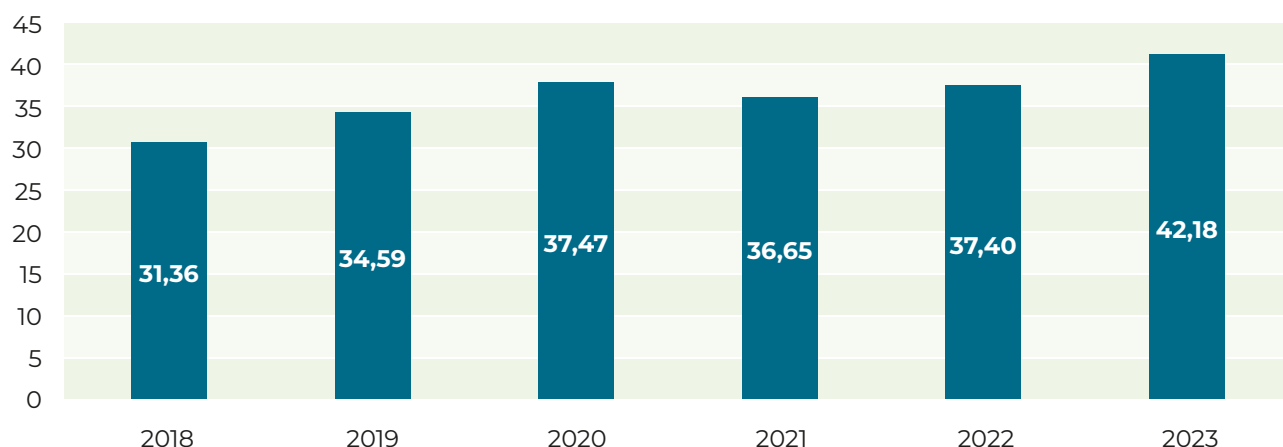
Le projet Arcade travaille essentiellement avec des bénéficiaires qui nous sont envoyés par l’office national d’inclusion sociale (ONIS). Il s’agit de mesures d’activation temporaire à des travaux d’utilité publique selon la loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d’inclusion sociale. Le but de notre encadrement est une stabilisation de la situation sociale de nos bénéficiaires et une réintégration au marché du travail à court, moyen et long terme.

Nous avons commencé en janvier 2023 avec un ensemble de 44 bénéficiaires (37,72 ETP). Au cours de l’année 2023, il y a eu 38 nouvelles admissions (29,32 ETP), contre 28 départs (22,99 ETP). Pour l’année 2023, notre convention de collaboration avec le ministère de la famille a augmenté à 48 ETP moyenne

annuelle de bénéficiaires à encadrer, contre 36 ETP en 2022. La diminution des chiffres en 2021, par rapport à 2020 et 2023 s’explique essentiellement à la crise sanitaire du Coronavirus. Au cours de l’année 2023 l’ancien site au centre de la ville d’Ettelbruck (12, rue de l’Arcade) n’a pas permis d’encadrer davantage de bénéficiaires. Même si la convention a été augmentée à 48 ETP, la limitation d’espace et le délai de finition du nouveau site n’ont pas permis à tenir la moyenne de 48 ETP.

Néanmoins le nombre moyen d’ETP encadrés reste en progression depuis 2018. Après la crise sanitaire du Coronavirus et surtout depuis l’année 2023, nous avons augmenté la moyenne de bénéficiaires encadrés, afin de nous rapprocher des 48 ETP à encadrer selon la convention en vigueur.

#### Nombre moyen ETP par année

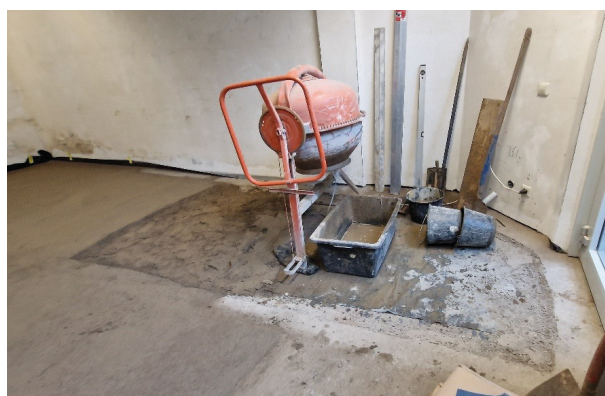




## 8.2. Les travaux

Les travaux effectués par le projet Arcade sont réalisés au bénéfice de la Commune d'Ettelbruck. Il s'agit de l'aménagement et de l'entretien d'une grande partie des espaces verts de la commune (Cités Lopert et Patton, Warken, Camping) ou « Ettelbruck City Tourist Office » (promenades, installations de poubelles et de bancs, constructions diverses).

A ne pas oublier le nettoyage régulier des abris-bus ainsi que la distribution des sacs-poubelles bleus à tous les ménages au début de l'année. Par moments, le Projet Arcade s'occupe aussi de la restauration des abris-bus après des actes de vandalisme. En hiver, le projet Arcade assure également le nettoyage des trottoirs publics à Warken et dans les différentes cités après les chutes de neige et a offert, sous la responsabilité de la commune, un service de déneigement ainsi qu'un service de ramassage de feuilles mortes en automne aux personnes âgées de plus de 70 ans.





En 2023, le projet Arcade a réalisé 20 grands chantiers en interne pour la commune d'Ettelbruck. Quelques exemples des chantiers en 2023 :

- Préparation, démolition et élimination des déchets ancien Café 4, rue de Feulen.
- Travaux de démolitions auprès de l'école fondamentale Place Marie-Thérèse
- Aménagement cave de la commune d'Ettelbruck
- Travaux au niveau du presbytère Ettelbruck
- Aménagement local 4 rue de l'Arcade
- Divers appartements de la commune d'Ettelbruck (restauration / carrelages & mise en peinture)
- Mise en peinture salle Lyra
- Réaménagement ancienne épicerie créole.

A côté des travaux d'utilité publique, le projet Arcade poursuit également ses actions de sensibilisation à la nature (plantation de haies et d'arbres, mise en place d'un jardin commun avec le camping et d'un sentier nature, entretien d'une zone naturelle réservée). En 2022, l'Arcade a de nouveau aidé la commune pour le bon déroulement de la journée de l'arbre.

Un autre projet regroupe les anciens fours à chaux au lieu-dit « Kalleks ». Cet ancien site industriel, un peu oublié, a sensiblement pu être remis en valeur. Le projet Arcade s'occupe depuis, en étroite collaboration avec le service des régies, du nettoyage régulier du



site. Même principe pour le nouveau projet de jardin communautaire, où notre équipe s'occupe régulièrement de l'aménagement et du nettoyage du site en question.

Depuis 2009, une équipe de nettoyage avec deux encadrantes a trouvé son pied à terre au sous-sol de la Maison sociale. Ici a été aménagé un réfectoire et un lavoir. Ce dernier prend en charge les affaires de l'école fondamentale, du projet Arcade et des logements du « Schiltzeneck ». Le volet essentiel de cette équipe comprend le nettoyage régulier de tous les autres bâtiments (maison sociale, projet Arcade, structure de logements) se trouvant à charge de l'Office social. Depuis fin 2022, l'ancien Hôtel Central fait partie du service logement et les locaux communs sont entretenus par l'équipe de nettoyage.



### 8.3. Les projets

Au cours de l'année 2023, la commune d'Ettelbruck a continué le projet de construction du nouveau site pour le projet Arcade, entamé depuis 2021. Il s'agit d'un nouveau site qui se situe dans la zone artisanale et commerciale d'Ettelbruck. Ce nouveau site, qui va être achevé en fin 2024 va permettre au d'agrandir son effectif et d'ajouter de nouvelles missions pour la commune d'Ettelbruck.

### 8.4. L'encadrement

L'encadrement des bénéficiaires est assuré en 2023 par une équipe de 11 personnes (7,75 ETP). A côté du responsable socio-éducatif / responsable de la gestion, il y a eu 10 chefs d'équipes. L'office social Nordstad participe activement au bon déroulement du projet Arcade par une aide administrative à raison de 0.5 ETP.



#### Contact

#### Projet Arcade

12, rue de l'Arcade B.P. 78  
 L-9001 Ettelbruck  
 T +352 26 81 91-384  
 F +352 81 08 63  
 E [rene.engel@osnos.lu](mailto:rene.engel@osnos.lu)



**Office social Nordstad  
Maison sociale**

40, Avenue Lucien Salenty  
L-9080 Ettelbruck  
T +352 26 81 91-379

[www.osnos.lu](http://www.osnos.lu)

# JORES RAPPORT 2023

OFFICE  
SOCIAL  
NORDSTAD

**JORE**  
**RAPPORT**  
2023

SONS