



**Office Social
Esch-sur-
Alzette**

2016

Rapport d'activité annuel

I. Base légale	2
Les conventions :	2
Nature de l'aide	2
Droit à l'aide	2
Exclusions	2
II. Le Conseil d'Administration de l'Office Social	4
Composition du conseil d'administration	4
Membres du conseil d'administration de l'office social au 01.01.2016	4
Réunions	5
III. Recette	5
IV. Missions de l'Office Social	6
Définition	6
Permanences du service social	7
Demandes d'aide	7
Barème de l'office social de la ville d'Esch/Alzette	7
Procédure pour solliciter une aide	10
Droit de recours	10
Restitution des secours accordés	10
V. Aperçu sur l'aide sociale et les secours fournis en 2016	11
Ménages	11
Interventions	14
Aperçu des avances et secours financiers 2016	15
Fourniture minimale d'énergie domestique et d'eau	18
VI. Le personnel de l'Office Social	19
A – Les Assistantes Sociales de l'Office Social	19
B – Le Personnel du Service Régional d'Action Sociale	22
C – Le Personnel Administratif	22
VII. Allocation de vie chère	23
VIII. Service médical - Médecin-conseil	25
IX. Cotisations sociales	25
X. Repas sur roues	26
But	26
Généralités	26
Coût du service " repas sur roues "	26
Conditionnement	26
Transport	27
XI. Aide familiale – aide senior	28
Généralités	28
Tâches des aides-familiales	28
Tâches des Aides-seniors	28

I. Base légale

La loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale.

Le règlement grand-ducal du 8 novembre 2010 portant exécution de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale.

La loi modifiée du 29 avril 1999 portant création d'un droit à un revenu minimum garanti.

La loi communale du 13 décembre 1988.

Les conventions :

Le fonctionnement de l'Office social d'Esch est réglé par deux conventions qui sont :

- La convention signée **entre la Ville d'Esch-sur-Alzette, le Ministère de la Famille et de l'Intégration et l'Office Social d'Esch** détermine l'engagement des parties concernées quant au fonctionnement de l'office social, les dispositions financières ainsi que les modalités de coopération. Cette convention est renouvelable d'année en année.
- La convention signée **entre le Service National d'Action Sociale (SNAS) du Ministère de la Famille et de l'Intégration et l'Office Social d'Esch.** Cette convention est renouvelable d'année en année.

Nature de l'aide

L'aide est dispensée par l'office social, qui est un établissement public doté de la personnalité juridique.

L'aide sociale assure aux personnes dans le besoin et à leur famille l'accès aux biens et aux

services adaptés à leur situation particulière, afin de les aider à acquérir ou à préserver leur autonomie. Elle intervient à titre subsidiaire et peut compléter les mesures sociales et les prestations financières prévues par d'autres lois et règlements, que le bénéficiaire est tenu d'épuiser.

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

Elle est axée sur un accompagnement social à court, moyen ou long terme ; en cas de nécessité, cet accompagnement sera assorti d'une aide matérielle en nature ou en espèces.

Droit à l'aide

A droit à l'aide sociale toute personne séjournant au Grand-Duché de Luxembourg conformément à la législation en vigueur.

Exclusions

Sont exclus du bénéfice de l'aide matérielle en espèces :

- La personne ayant le statut de demandeur de protection internationale qui bénéficie d'un régime propre à sa situation ;
- La personne qui a obtenu une autorisation de séjour suite à un engagement écrit pris par un tiers de subvenir à ses besoins ;
- L'élève ou l'étudiant étranger, qui s'établit au Grand-Duché de Luxembourg pour y poursuivre des études ou des formations professionnelles ;
- Le ressortissant de l'Union européenne ou d'un autre Etat ayant

adhéré à l'Accord sur l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse ou un membre de famille, quelle que soit sa nationalité, durant les trois premiers mois de son séjour sur le territoire du Luxembourg ou durant la période où il est à la recherche d'un emploi s'il est entré à ces fins sur le territoire. Cette dérogation ne s'applique pas aux travailleurs, salariés ou non salariés, ou aux personnes qui gardent ce statut ou aux membres de leur famille, quelle que soit leur nationalité ;

- La personne en séjour temporaire au Luxembourg

La personne qui fait l'objet d'une mesure de détention préventive ou d'une peine privative de liberté, sauf pendant la période d'un congé pénal.

II. Le Conseil d'Administration de l'Office Social

En application de la loi (art.6) chaque commune de 6000 habitants au moins institue un office qui est placé sous la surveillance de cette commune ou adhère à un office commun.

Chaque office est administré par un conseil d'administration composé de 5 membres au moins. Le conseil d'administration est chargé de toutes les affaires qui n'auront pas été déferées à un autre organe par la loi. Il lui appartient notamment :

- d'établir annuellement un budget et d'arrêter les comptes de l'office;
- de statuer sur les demandes de prestations et sur les restitutions;
- d'engager, de nommer et de congédier le personnel de l'office;
- de décider sur le placement de la fortune de l'office;
- de décider sur l'acquisition et l'aliénation d'immeubles et de droits immobiliers;
- d'assurer la gestion d'œuvres, d'institutions ou de services que la ou 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.

L'office est représenté dans les actes ou en justice par le président du conseil d'administration.

Le président est chargé de la gestion des affaires courantes de l'office. Toutes les questions relatives aux prestations d'aide peuvent faire l'objet d'une décision d'urgence du président ou de son remplaçant ou du membre du personnel délégué par le président,

à notifier au conseil d'administration au plus tard lors de sa prochaine réunion.

Composition du conseil d'administration

Dans les communes qui ont leur propre office, il appartient au conseil communal de fixer le nombre des membres du conseil d'administration de l'office. Le conseil communal nomme les membres. La nomination a lieu suite à un appel public aux candidatures lancé par le collège des bourgmestre et échevins au moins quinze jours avant la réunion du conseil communal lors de laquelle il sera procédé aux nominations. Dans la mesure du possible, un équilibre entre les genres sera cherché.

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 ou par moitié plus un ou moins un demi.

Le bourgmestre ou son délégué, membres du collège des bourgmestre et échevins, assistent, lorsqu'ils le jugent convenable, aux réunions du conseil d'administration avec voix consultative.

Membres du conseil d'administration de l'office social au 01.01.2016

Président

Monsieur **Pasqualoni Gino** (fin du mandat 31.12.2019)

Membres

Madame **Breuer Jacqueline** (fin du mandat 31.12.2019)

Madame **Hildgen-Reuter Annette** (fin du mandat 31.12.2019)

Madame **Kieffer Colette** (fin du mandat 31.12.2016)

Madame **Kayser-Boulangier Marie-Claude** (fin du mandat 31.12.2016)

Monsieur **Schumacher Christian** (fin du mandat 31.12.2016)

Madame **Stocklausen-Schroeder Antoinette** (fin du mandat 31.12.2019)*

* En date du 18 mars 2016, Mme **Loutsch-Medinger Simone** remplace Mme Stocklausen-Schroeder Antoinette.

Réunions

Le conseil d'administration se réunit aussi souvent que l'intérêt de l'office l'exige, mais au moins une fois par trimestre.

Les réunions du conseil d'administration sont convoquées par le président. Sauf en cas d'urgence, la convocation se fait par écrit et à domicile, au moins huit jours avant la date de la réunion.

Droit de recours devant le conseil arbitral et le conseil supérieur des assurances sociales

En 2016, 1 assuré a introduit une requête auprès du Conseil arbitral de la sécurité sociale contre une décision du Conseil d'administration de l'Office Social.

III. Recette

Trésorier

Depuis le 01^{er} juillet 2015, les fonctions de trésorier de l'Office Social sont exercées par Mme **Dell'Aera Isabella**.

IV. Missions de l'Office Social

Définition

L'office social assure aux personnes et à leurs familles qui ont leur domicile sur le territoire de la ou des communes où il exerce sa mission, l'aide définie par la loi.

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

- expliquer au demandeur les droits auxquels il peut prétendre en vertu des lois et règlements en vigueur;
- indiquer au demandeur les formalités à accomplir en rapport avec sa situation sociale et au besoin l'assister dans ses démarches;
- s'assurer de l'affiliation du demandeur à la sécurité sociale et, le cas échéant, procéder à son affiliation;
- orienter le demandeur vers les services spécialisés les mieux adaptés à ses besoins;
- inciter le demandeur à toutes les mesures permettant d'améliorer sa situation individuelle;
- accompagner le demandeur de l'aide sociale jusqu'à la stabilisation de sa situation individuelle;
- établir au besoin un plan d'intervention adapté à la situation individuelle du bénéficiaire de l'aide et assister le bénéficiaire de l'aide dans la gestion de ses finances;
- évaluer ensemble avec le bénéficiaire de l'aide les objectifs atteints du plan d'intervention;
- contrôler et mettre à jour périodiquement les dossiers portant sur les aides, les prestations et les interventions;

- accepter dans la mesure du possible les tutelles prononcées par le juge des tutelles;

- assurer à titre d'avance ou de complément une aide financière ou matérielle, si les prestations fournies au titre de la législation luxembourgeoise ou étrangère ne couvrent pas en temps utile ou de manière suffisante les besoins constatés et retenus par l'enquête sociale et les données disponibles;

- réaliser des enquêtes sociales et établir les diagnostics sociaux y relatifs;

- veiller à la coordination et au bon déroulement des diverses interventions et démarches.

Il prend les initiatives appropriées pour diffuser toute information utile sur les différentes formes d'aide qu'il octroie.

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.

Tout en respectant le libre choix des intéressés, il assure la guidance socio-éducative nécessaire pour leur permettre de vaincre progressivement leurs difficultés.

Il favorise l'accès des personnes visées aux moyens de communication et aux activités socioculturelles.

Pour autant que de besoin, il accorde des aides matérielles sous la forme la plus appropriée et il pourvoit à la mise à disposition d'un hébergement d'urgence.

Si la personne dans le besoin n'est pas assurée autrement, l'office social prend en charge les risques de maladie, d'un handicap ou de

sénescence, y compris l'aide médicale et hospitalisation.

En contrepartie de l'aide sociale accordée, l'office social est en droit de demander une participation active de la part des bénéficiaires aux mesures destinées à rétablir leur autonomie.

L'office collabore avec toute personne, autorité ou service impliqués dans la situation des personnes en difficultés afin d'aboutir à des actions coordonnées, concertées et durables au niveau de la prévention et de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Permanences du service social

Pour assumer sa mission de façon optimale dans l'intérêt de la population, l'office social Esch/Alzette organise des permanences dans ses locaux. Par souci d'organisation, les rues/secteurs ont été répartis entre les 7 assistantes sociales.

Le lundi matin de 08h30 à 11h00, la permanence est assurée par les assistantes sociales, Mme Barthel Julie, Mme Karier Marie-Paule, Mme Klein Kim et Mme Lefèvre Marie-Line.

Le jeudi matin de 08h30 à 11h00, la permanence est assurée par les assistantes sociales, Mme Bevot Corinne, Mme Bosseler Nicole, Mme De Oliveira Monique et Mme Schranck Linda.

Tous les autres jours, sur rendez-vous.

Demandes d'aide

Les demandes d'aide des personnes sont variables. Cependant la plupart des demandeurs d'aide sont confrontés à plusieurs

problèmes en même temps qui s'enchaînent ou sont liés (p.ex. : perte de l'emploi, problèmes financiers, problèmes de logement ou de maladie, etc...)

Le travail social met l'accent sur :

- L'accompagnement tant au niveau social qu'administratif
- L'information au niveau des différentes aides fournies par des organismes sociaux ou autres
- L'orientation vers des services spécialisés
- Les aides financières et matérielles, qui peuvent constituer soit des avances remboursables soit des secours non remboursables
- La plupart des aides financières et matérielles de l'office social sont ponctuelles, afin de permettre aux personnes de surmonter leurs difficultés financières momentanées.

Barème de l'office social de la ville d'Esch/Alzette

Par souci d'égalité envers tous les citoyens, le 06 janvier 2011, le conseil d'administration a pris la décision d'accorder les secours financiers suivant un **barème** tenant compte de tous les revenus et de toutes les dépenses de toutes les personnes faisant partie du ménage. Ce barème a été amendé par un avenant approuvé par le Conseil d'Administration lors de sa séance du 09 janvier 2013 et par un avenant approuvé par le Conseil d'Administration lors de sa séance du 08 octobre 2013. Sont pris en compte pour les revenus tous les revenus nets, fortunes mobilières et immobilières de toutes les

personnes faisant partie du ménage. Pour la prise en compte des dépenses, sont calculés le loyer, les charges, la fourniture d'énergie, dettes, etc. sur présentation des pièces légales et preuves de paiement. Afin de pouvoir examiner et traiter équitablement chaque demande, le conseil d'administration a fixé des forfaits maximums pour certaines dépenses (frais de téléphone, frais de déplacement, moyens de communication moderne, etc.). Ci-après le détail du barème tel qu'il a été délibéré par le conseil d'administration en sa séance du 06 janvier 2011 et amendé par les avenants du 09 janvier 2013 et du 08 octobre 2013.

Cette procédure permet une analyse personnalisée du budget de chaque ménage et une adaptation des secours accordés selon la situation spécifique du ménage.

Le conseil d'administration de l'OS Esch/Alzette arrête le barème des secours suivant :

Prise en compte pour les revenus :

Sont pris en compte tous les revenus nets, fortunes mobilières et immobilières de toutes les personnes faisant partie du ménage.

Par revenus et fortunes, on entend :

- revenus provenant d'une activité professionnelle,
- revenus de remplacement dus au titre de la législation luxembourgeoise ou étrangère,
- toutes les prestations versées par la CNPF ou caisses de prestations familiales étrangères,
- les prestations dues au titre de l'assurance-dépendance,

- les aides financières de l'Etat ainsi que les secours bénévoles alloués par des œuvres sociales ou privées,
- les pensions alimentaires,
- la fortune mobilière et immobilière au GDL ou à l'étranger,
- subsides scolaires, aides aux étudiants
- tout autre revenu non spécifié ci-avant

Prise en compte pour les dépenses :

Pour les dépenses sont prises en compte sur présentation de pièces légales et preuves de paiement les dépenses suivantes :

- Montant du loyer suivant contrat de bail pour un logement adapté aux besoins du ménage
- Charges locatives pour un logement adapté aux besoins du ménage
- Taxes communales pour une consommation raisonnable
- Frais pour fourniture d'énergie domestique et fourniture d'eau destinée à la consommation humaine pour une consommation raisonnable
- Frais pour assurance incendie-responsabilité civile
- Frais de garde des enfants : gardienne, crèche, maison relais, cantine...
- Paiement de pensions alimentaires pour descendants suivant jugement du tribunal
- Frais de déplacement : maximum forfait mensuel tarif transport public : 45.-€/mois par adulte
- Frais de téléphone : maximum forfait de 25.-€/mois par adulte ; 10.-€/mois pour les enfants âgés de plus de 12 ans et pour lesquels des allocations familiales sont payées Moyens de

communication moderne : maximum forfait de 35.-€/mois pour le ménage (internet, antenne, presse...)

- Frais médicaux et pharmaceutiques sur présentation des décomptes de la CNS et des tickets de pharmacie
- Dettes effectivement remboursées sur présentation des preuves de remboursement
- Frais d'alimentation et d'habillement suivant le barème :
 - 400.-€/mois pour le 1^{er} adulte,
 - 210.-€/mois par adulte subséquent,
 - 150.-€/mois par enfant pour lequel des allocations familiales sont payées,
 - 250 € pour le demandeur d'aide sociale qui est suivi de façon régulière par un service spécialisé œuvrant dans le domaine social
- Assurance voiture, taxe de circulation si utilisation nécessaire d'une voiture pour un emploi déclaré
- Prestations payées pour le maintien à domicile (Téléalarme, aide ménagère...)

Sur présentation de pièces légales et de preuves de versement et de paiement, les revenus et dépenses sont inscrits sur la Fiche financière technique et sociale. Ce document servira de base au calcul de l'aide sociale matérielle à accorder par l'office social au ménage requérant.

Détermination du secours urgent

- **bon épicerie sociale** maximum 7 jours au tarif de 25.-€ 1^{er} adulte, 18.-€ adulte subséquent et 12.-€ par enfant
- **bon Stëmm vun der Strooss,**

- **bon alimentaire** maximum 7 jours au tarif de 75.-€ 1^{er} adulte, 52.-€ adulte subséquent et 38.-€ par enfant

- **bon médical, bon pharmaceutique,**

- **billet CFL-TICE,**

- **bon pour hébergement d'urgence** (incendie, expulsion, insalubrité...) maximum pour 7 jours

- **cotisations assurance maladie continuée-volontaire**

sur présentation des extraits bancaires au jour de la demande

Procédure en vue de l'obtention d'une aide financière pour la prise en charge des frais d'orthodontie et de prothèses dentaires

Les prestations des médecins-dentistes qui prévoient un devis préalable (p.ex. certains actes d'orthodontie ou soins en rapport avec les prothèses dentaires), nécessitent avant le début du traitement une décision prise par le Conseil d'administration de l'Office Social.

Ainsi, le demandeur d'aide sociale doit remettre à l'office social conformément aux dispositions de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale :

- son devis, validé par le Contrôle Médical de la Sécurité Sociale (CMSS)
- toutes les pièces et documents demandés par l'office social
- nécessaires à l'instruction de la demande d'aide sociale financière.

Procédure pour solliciter une aide

La personne dans le besoin s'adresse à l'office social.

La décision d'attribution est précédée, sauf urgence, d'une enquête sociale, se terminant par un diagnostic précis sur l'existence et l'étendue du besoin d'aide et proposant les moyens les plus appropriés d'y faire face.

L'intéressé est tenu de fournir tout renseignement utile sur sa situation et d'informer l'office de tout élément nouveau susceptible d'avoir une répercussion sur l'aide qui lui est accordée.

Ces informations sont fixées par écrit, datées et signées par l'intéressé. Les informations fournies, ainsi que l'enquête sociale établie par un travailleur social de l'office, servent de base aux décisions à prendre et font foi jusqu'à preuve du contraire.

Droit de recours

Tout requérant de l'aide sociale dispose d'un droit de recours devant le conseil arbitral et devant le conseil supérieur des assurances sociales.

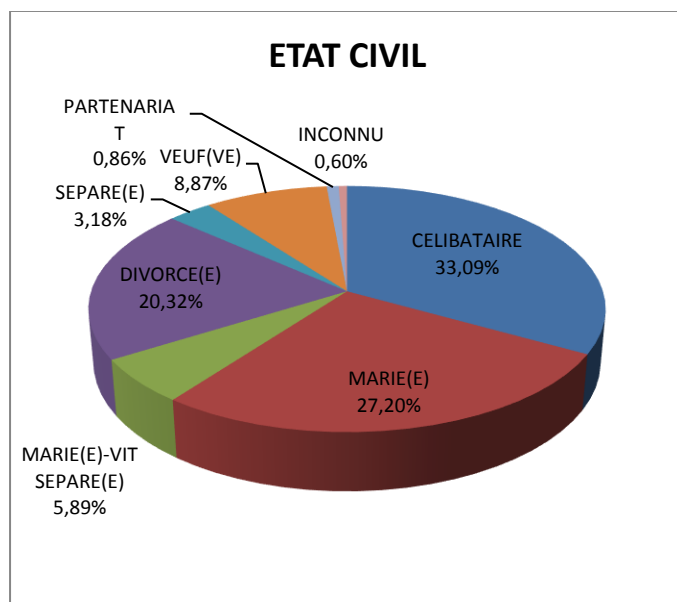
Restitution des secours accordés

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 qui auraient dû être prises en considération, ou qui, après avoir bénéficié, est revenu à meilleure fortune.

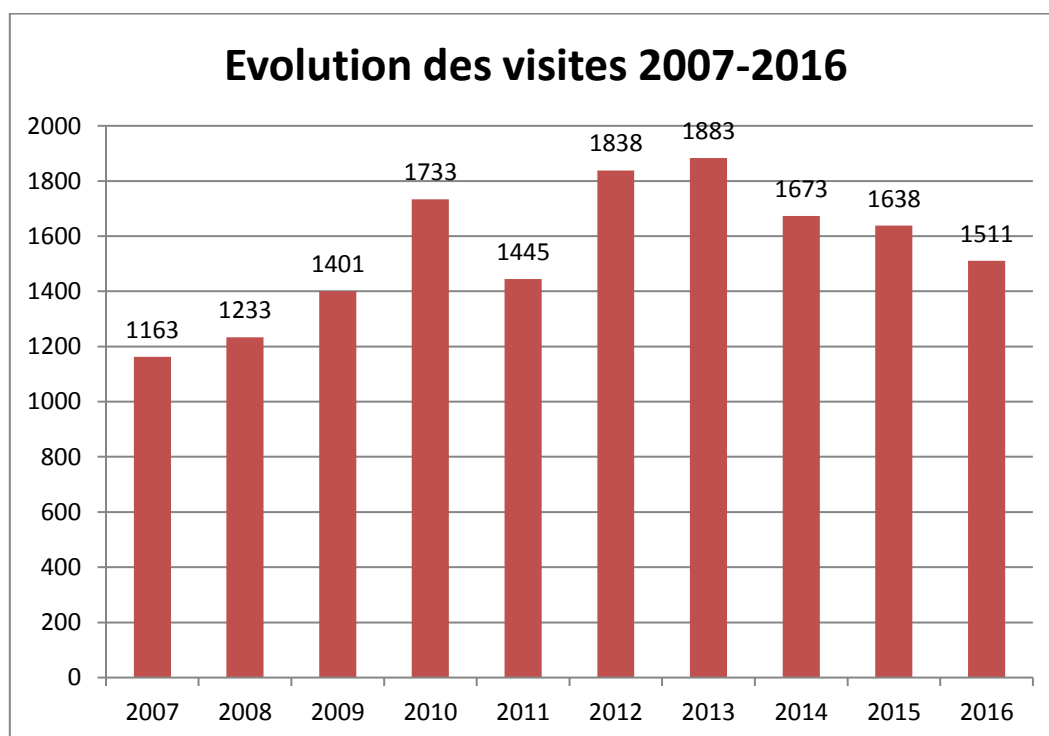
V. Aperçu sur l'aide sociale et les secours fournis en 2016

Ménages

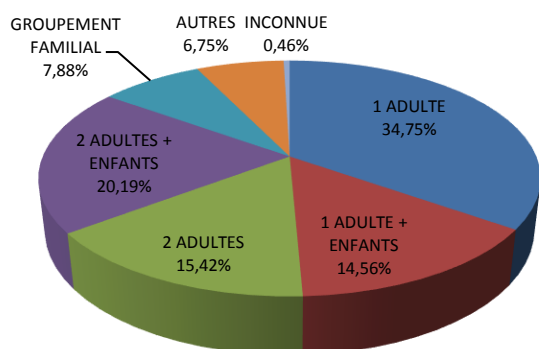
Pendant l'année 2016, 1511 ménages (2015 : 1638) se sont adressés à l'office social.



ETAT CIVIL	TOTAL	%age
CELIBATAIRE	500	33,09%
MARIE(E)	411	27,20%
MARIE(E)-VIT SEPRE(E)	89	5,89%
DIVORCE(E)	307	20,32%
SEPRE(E)	48	3,18%
VEUF(VE)	134	8,87%
PARTENARIAT	13	0,86%
INCONNU	9	0,60%
Total	1511	100,00%

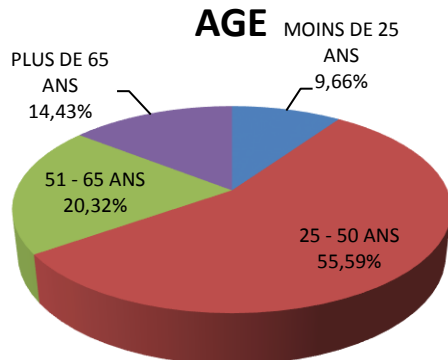


COMM. DOMESTIQUE



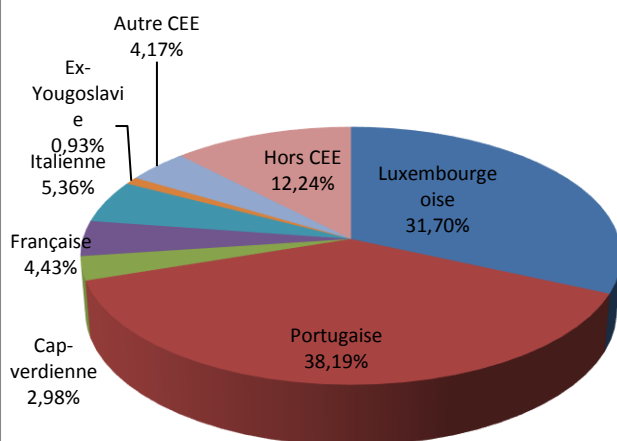
COMM. DOMESTIQUE	TOTAL	%
1 ADULTE	525	34,75%
1 ADULTE + ENFANTS	220	14,56%
2 ADULTES	233	15,42%
2 ADULTES + ENFANTS	305	20,19%
GROUPEMENT FAMILIAL	119	7,88%
AUTRES	102	6,75%
INCONNUE	7	0,46%
Total	1511	100,00%

AGE



AGE	TOTAL	%
MOINS DE 25 ANS	146	9,66%
25 - 50 ANS	840	55,59%
51 - 65 ANS	307	20,32%
PLUS DE 65 ANS	218	14,43%
Total	1511	100,00%

NATIONALITE



NATIONALITE	TOTAL	%
Luxembourgeoise	479	31,70%
Portugaise	577	38,19%
Cap-verdienne	45	2,98%
Française	67	4,43%
Italienne	81	5,36%
Ex-Yougoslavie	14	0,93%
Autre CEE	63	4,17%
Hors CEE	185	12,24%
Total	1511	100,00%

Demande	Total	%age
3ème âge accompagnement social	2	0,13%
Assistance judiciaire	29	1,92%
Assurance dépendance	3	0,20%
Cartes invalidité-priorité	13	0,86%
Caution locative	54	3,57%
Chômage	8	0,53%
Débranchement compteurs d'énergie domestique	14	0,93%
Déguerpissement	8	0,53%
Domiciliation	6	0,40%
Ecoles-lycées-SPOS	2	0,13%
Emploi-formation	33	2,18%
Enquêtes sociales	7	0,46%
Epicerie sociale	34	2,25%
Faillite	5	0,33%
3ème âge admission structures d'accueil	4	0,26%
Foyers d'hébergement	6	0,40%
Frais dentistes	12	0,79%
Frais médicaux et pharmaceutiques	31	2,05%
Gérance budgétaire	6	0,40%
Guidance budgétaire-conseils	3	0,20%
Handicap	3	0,20%
Help 24	16	1,06%
Informations diverses	51	3,38%
Inhumation	1	0,07%
Insalubrité	5	0,33%
3ème âge renseignement-orientation	19	1,26%
Logement demandes	2	0,13%
Logement démarches	15	0,99%
Logement info	160	10,59%
Maladie	7	0,46%
Mineurs - protection de la jeunesse	13	0,86%
Passeport social	4	0,26%
Pension alimentaire	5	0,33%
Pension - rente	10	0,66%
Prestations familiales	10	0,66%
Rendez-vous non observé	3	0,20%
RMG demandes	12	0,79%
RMG démarches	35	2,32%
RMG informations	175	11,58%
RPGH - STH	5	0,33%
Accompagnement social	12	0,79%
Santé-hospitalisation	1	0,07%

Adresse référence	22	1,46%
Secours financier demande	19	1,26%
Secours financier démarche	21	1,39%
Secours financier infos	268	17,74%
Soutien psychologique et moral	3	0,20%
Structure d'accueil enfants	1	0,07%
Subvention loyer	24	1,59%
Surendettement	9	0,60%
Téléalarme	117	7,74%
Tiers payant social	4	0,26%
Tutelle-curatelle	6	0,40%
Violence conjugale-domestique	4	0,26%
Visite a domicile	9	0,60%
Affiliation sécurité sociale	32	2,12%
Autres démarches	100	6,62%
Aide familiale	2	0,13%
Aide matérielle alimentaire	2	0,13%
Aide matérielle autre	15	0,99%
Allocation de vie chère	9	0,60%
Total	1511	100,00%

Interventions

Pendant l'année 2016 les assistantes sociales de l'office social ont effectuées 6.800 interventions.

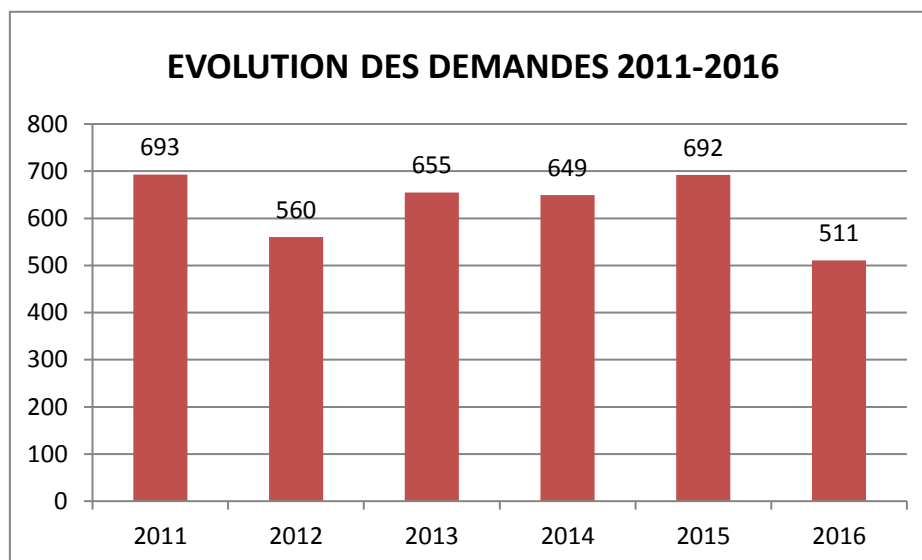
Demande	Total	%age
3ème âge accompagnement social	14	0,21%
Assistance judiciaire	102	1,50%
Assurance dépendance	18	0,26%
Cartes invalidité-priorité	14	0,21%
Caution locative	168	2,47%
Chômage	41	0,60%
Débranchement compteurs d'énergie domestique	34	0,50%
Déclaration OS-demandeur	1	0,01%
Déguerpissement	51	0,75%
Domiciliation	20	0,29%
Ecoles-lycées-SPOS	9	0,13%
Emploi-formation	126	1,85%
Enquêtes sociales	56	0,82%
Epicerie sociale	355	5,22%
Faillite	13	0,19%
3ème âge admission structures d'accueil	35	0,51%
Foyers d'hébergement	39	0,57%
Frais dentistes	22	0,32%
Frais médicaux et pharmaceutiques	146	2,15%
Gérance budgétaire	131	1,93%
Guidance budgétaire-conseils	52	0,76%
Handicap	5	0,07%
Help 24	16	0,24%
Informations diverses	164	2,41%
Inhumation	4	0,06%
Insalubrité	21	0,31%
3ème âge renseignement-orientation	48	0,71%
Logement demandes	32	0,47%
Logement démarches	115	1,69%
Logement info	466	6,85%
Maladie	40	0,59%
Mineurs - protection de la jeunesse	68	1,00%
Passeport social	5	0,07%
Pension alimentaire	25	0,37%
Pension - rente	42	0,62%
Prestations familiales	58	0,85%

Rendez-vous non observé	78	1,15%
RMG demandes	60	0,88%
RMG démarches	201	2,96%
RMG informations	830	12,21%
RPGH - STH	20	0,29%
Accompagnement social	176	2,59%
Santé-hospitalisation	9	0,13%
Adresse référence	53	0,78%
Secours financier demande	209	3,07%
Secours financier démarche	280	4,12%
Secours financier infos	603	8,87%
Soutien psychologique et moral	19	0,28%
Structure d'accueil enfants	4	0,06%
Subvention loyer	188	2,76%
Surendettement	41	0,60%
Téléalarme	138	2,03%
Tiers payant social	5	0,07%
Tutelle-curatelle	57	0,84%
Violence conjugale-domestique	15	0,22%
Visite a domicile	74	1,09%
Affiliation sécurité sociale	177	2,60%
Autres démarches	522	7,68%
Aide familiale	8	0,12%
Aide matérielle alimentaire	27	0,40%
Aide matérielle autre	95	1,40%
Allocation de vie chère	355	5,22%
Total	6800	100,00%

Type de demandes

En 2016, le conseil d'administration de l'office social a statué sur :

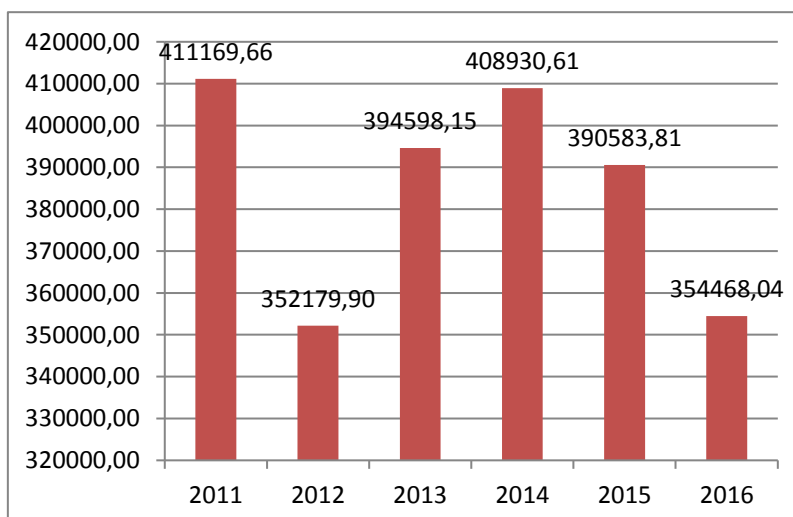
Type de demande	Nombre
DEMANDES RMG	44
DEMANDES DE SECOURS	155
RATIFICATIONS	312
TOTAL	511



Aperçu des avances et secours financiers 2016

Des aides financières d'un montant total de 354.468,04 € ont été accordées (pour 2015, ce montant s'élevait à 390.583,81 €). Il s'agit d'une part d'avances remboursables (par le bénéficiaire ou récupérables auprès de l'Administration de l'emploi, de la Caisse nationale des prestations familiales, du Fonds National de Solidarité, de la Caisse Nationale de la Santé ou auprès d'un curateur) et d'autre part des secours non-remboursables.

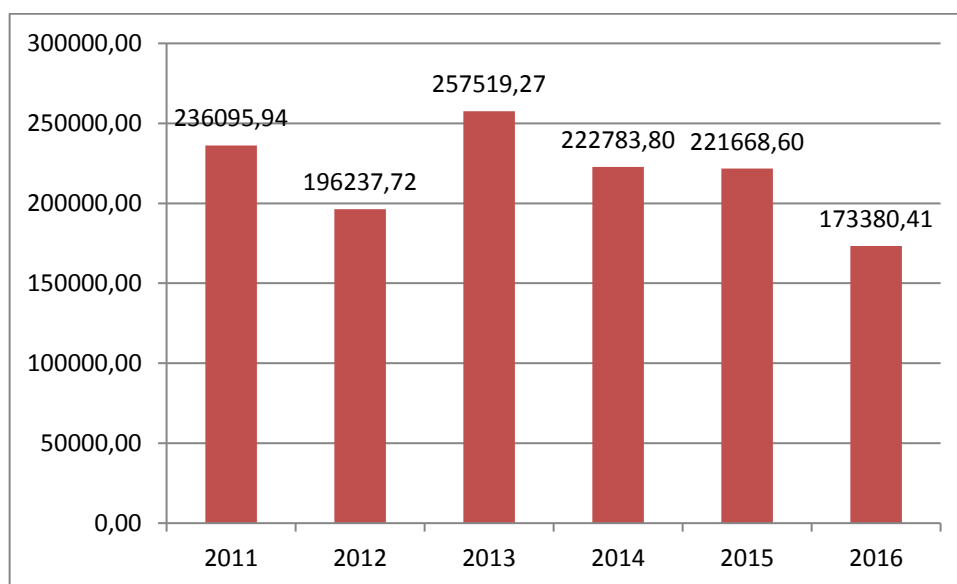
Evolution des avances et secours financiers 2011-2016



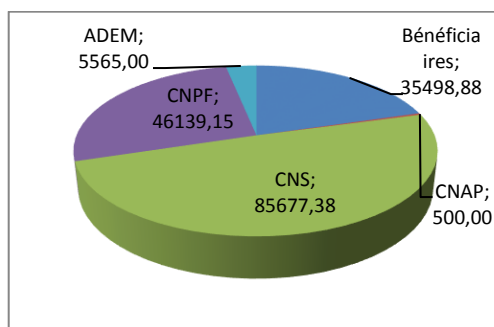
Avances remboursables

Ainsi des avances remboursables pour un montant total de 173.380,41 € (2015 : 221.668,60 €) ont été accordées pour aider les bénéficiaires à payer des frais de santé, de loyer, de combustible ou d'autres dépenses imprévues. Les décisions ont été prises par le conseil d'administration ou, en cas d'urgence par le président. S'il s'avère que les avances ne sont pas récupérables, le conseil d'administration prendra à la clôture des comptes la décision de renoncer au recouvrement des avances ou de recouvrer ces avances au cours de l'exercice à venir. Les décharges seraient dans la première hypothèse converties en des secours non-remboursables.

Evolution des avances remboursables 2011-2016



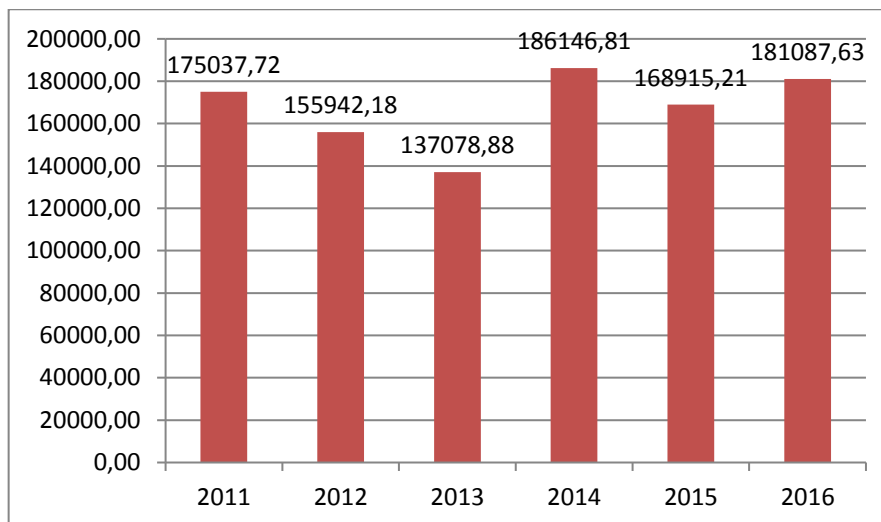
Avances remboursables par	Montant
le bénéficiaire de l'aide sociale	35.498,88
la CNAP	500,00
la CNS	85.677,38
la CNPF	46.139,15
l'ADEM	5.565,00
Total	173.380,41 €



Secours (non remboursables) par les bénéficiaires

Des secours (non remboursables) au montant total de 181.087,63 € (2015 : 168.915,21 €) ont été accordés après enquête sociale.

Evolution des secours 2011-2016



Fourniture minimale d'énergie domestique et d'eau

On entend par :

- « **l'accès à l'eau** » : la garantie de disposer d'un accès en quantité suffisante à de l'eau destinée à la consommation humaine, pour ses besoins personnels au niveau de l'alimentation et de l'hygiène ;
- « **frais d'eau destinés à la consommation humaine** » : tous les frais liés à l'approvisionnement en eau destinée à la consommation humaine ainsi qu'à l'évacuation des eaux usées ;
- « **énergie domestique** » : toute forme d'énergie délivrée par un réseau public ou privé ou par des fournitures d'énergie stockable au domicile de la personne concernée, notamment l'électricité, le gaz, le fuel domestique, le charbon et ses dérivés, le bois, ainsi que toute forme d'énergie pouvant être utilisée à des fins domestiques ;
- « **énergie électrique** » : l'alimentation en électricité basse tension du domicile des personnes privées à des fins domestiques ;
- « **une fourniture minimale en énergie domestique** » : la garantie de bénéficier dans les conditions décrites ci-après d'une fourniture minimale en énergie domestique pour se chauffer correctement, pour préparer ses repas et pour éclairer son logement.
- Article 29 de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale :
- Dans les conditions et modalités fixées par la présente loi, l'accès à l'eau ainsi qu'à une fourniture minimale en énergie domestique est garantie à toute personne remplissant les conditions d'éligibilité pour le droit à l'aide sociale, si elle se trouve dans l'impossibilité de faire face à ses frais d'eau destinés à la consommation humaine ou d'énergie domestique.
- Les fournisseurs d'énergie sont tenus en vertu des lois du 1^{er} août 2007 portant sur l'organisation des marchés de l'électricité (chap. II section I, art.2, alinéa 8) et du gaz naturel (chap. II, section VI, art.2, alinéa 5) de remettre aux offices sociaux une liste des clients en défaillance de paiement.
- Ainsi, chaque mois, les fournisseurs d'énergie présentent à l'office social des relevés des clients en défaillance de paiement et qui risquent de se voir interrompre leur fourniture d'électricité ou de gaz suite à un second rappel pour le non-paiement de leurs factures.
- En cas d'application de la procédure fixée respectivement aux articles 2(8)d) et 12(5)d) des lois relatives à l'organisation du marché de l'électricité et à l'organisation du marché du gaz naturel, à l'encontre des clients résidentiels en défaillance de paiement, l'office social entame une procédure de prise en charge, pour autant que le défaillant remplit les conditions d'éligibilité pour le droit à l'aide sociale. Le fournisseur est informé de la suite réservée au dossier dans les 10 jours de la réception de la copie de l'information.

VI. Le personnel de l'Office Social

A – Les Assistantes Sociales de l'Office Social

Madame **Julie BARTHEL**

Madame **Corinne BEVOT**

Madame **Nicole BOSSELER**

Madame **Monique DE OLIVEIRA**

Madame **Marie-Paule KARIER**

Madame **Kim KLEIN**

Madame **Marie-Line LEFEVRE**

Madame **Linda SCHRANCK**

Travaux journaliers :

- Accueil des clients et entretiens individuels (permanences les lundis et jeudis matins et tous les jours sur rendez-vous);
- Etablissement d'une enquête sociale, ainsi que la mise à jour des données ;
- Suivi et évaluation des bénéficiaires d'aide sociale
- Saisies des demandes d'aides sociales dans un programme informatique ;
- Enquêtes et visites à domicile ;
- Visites dans diverses institutions sociales (hôpitaux, foyers...);
- Correspondance et collaboration avec les services sociaux polyvalents, et/ou spécialisés, les offices sociaux, les ministères, les administrations, la CNS, la CNPF, les avocats, les curateurs, les organisations syndicales...

- Réunions de travail avec les ministères de la famille, de la solidarité, de la sécurité sociale, de la justice...
- Préparation et participation aux réunions de la commission administrative de l'office social, présentation des demandes de secours
- Accueil d'autres services sociaux afin de faire connaître les activités de l'office social
- Formations continues.

Le champ d'activité des assistantes sociales s'étend aux domaines suivants :

Domaine de l'aide sociale individuelle et familiale

- Conseil, guidance et orientation de personnes, couples et familles se trouvant en situation de conflit ou de détresse ;
- Informations sur les mesures d'aide sociale ;
- Demandes et avances sur les prestations sociales indemnités de chômage, de maladie, prestations familiales, rentes d'accident, pensions d'invalidité, arriérés de salaires, de faillite... ;
- Orientation dans des problèmes de logement, de travail, de formation, de réadaptation ou de réintégration sociale, professionnelle...

Domaine de la santé

- Informations sur les dispositions des organismes de sécurité sociale et démarches auprès des ces institutions ;

- Prise en charge des frais médicaux, pharmaceutiques et hospitaliers ;
- Demandes d'admission à l'assurance maladie facultative ;
- Orientation et placement des malades pour traitement, cure, convalescence ou réadaptation (collaboration avec services spécialisés) ;
- Suivi des clients hospitalisés ;
- Participation à l'organisation de séjours en cure thermale.

Domaine de l'enfance et de la jeunesse

- Orientation des familles et mineurs vers des services spécialisés ;
- Demande d'assistance de l'Office National de l'Enfance ;
- Signalement de mineurs en danger au Tribunal de la Jeunesse, au Parquet ;
- Enquêtes sociales pour les chèques service-accueil pour les enfants exposés au risque de pauvreté ;
- Collaboration avec services spécialisés de placement d'enfants dans des familles d'accueil, les foyers de jour, les foyers d'accueil et de dépannage, les maisons d'enfants...

Domaine de l'aide aux personnes âgées

- Information et orientation vers les services du 3^{ème} âge ;
- Demandes d'admission et placements dans les maisons de retraite ou de soins ;
- Demande d'obtention de l'assurance-dépendance ;

- Demande de mesure de protection (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle) auprès du Tribunal des tutelles ;
- Prise en charge financière de personnes placées en institutions.

Le logement

- Informations et conseils en matière de recherche de logement ;
- Demandes de logements sociaux locatifs (Fonds de Logement, Agence Immobilière Sociale, ...) ;
- Demandes en obtention d'une aide au financement d'une garantie locative ;
- Informations et mises à dispositions de listes d'objets de location régulièrement actualisées ;
- Interventions en cas de déguerpissement, d'incendie, d'explosion, d'éboulement, ... ;
- Interventions en cas d'insalubrité du logement ;
- Interventions en cas de coupure d'électricité, de chauffage, ... ;
- Interventions auprès des propriétaires, agences immobilières, ... ;

La gestion de revenus

- Informations et conseils en matière budgétaire ;
- Gestions budgétaires volontaires ;
- Collaboration avec les Services de Lutte contre le Surendettement ;
- Tutelles et gérances de tutelles.

Assistance judiciaire

- Demande d'assistance judiciaire ;

- Collaboration avec avocats, curateurs, ... et autres services juridiques.

Travail

- Conseils et orientation vers les services spécialisés tels ADEM, RTPH, ALJ, syndicats, ... ;
- Encadrement des bénéficiaires par le travail (ex. : Job-Center).

B – Le Personnel du Service Régional d’Action Sociale

(Service conventionné avec l’office social)

Assistant(es) social(es) auprès du SRAS Esch-sur-Alzette:

Madame **Odile BIVER**

Monsieur **Erhard KAISER**

Madame **Jill KETTER** (à partir du
01.06.2016)

Madame **Rita NEPPER**

Madame **Vimala RIZZI**

Madame **Isabelle WEBER**

Les missions des Services régionaux d’action sociale sont notamment:

- prendre en charge les dossiers des personnes transmis par le Service national d’action sociale;
- élaborer avec le requérant ou le bénéficiaire le contrat d’insertion personnalisé prévu à l’article 8 de la loi RMG et le tenir à jour;
- conformément au contrat d’insertion, organiser les activités d’insertion professionnelle prévues à l’article 10 de la loi et préparer les documents administratifs prescrits;
- veiller au bon déroulement des activités d’insertion professionnelle au moyen d’un contact régulier avec le bénéficiaire et le responsable du lieu d’affectation, prévenir dans la mesure du possible la rupture de l’activité d’insertion professionnelle;
- veiller à ce que les bénéficiaires de l’indemnité d’insertion, sauf dispense dûment accordée, restent disponibles pour le marché de l’emploi

et prêts à accepter tout emploi qui leur est assigné par l’agence pour le développement de l’emploi;

- orienter les personnes qui font valoir leur droit à un accompagnement social en vertu de l’article 16 de la loi RMG;
- adresser les demandeurs et bénéficiaires de l’indemnité d’insertion au service de santé au travail multisectoriel;
- gérer les constats d’incapacité de travail des bénéficiaires d’une indemnité d’insertion et convoquer les personnes, le cas échéant, au contrôle médical de la sécurité sociale;
- contrôler les informations reprises aux décomptes mensuels des bénéficiaires de l’indemnité d’insertion;
- gérer les dossiers des personnes dispensées en cas d’inaptitude ou d’indisponibilité temporaire au travail.

C – Le Personnel Administratif

Le personnel administratif de l’Office Social Esch-sur-Alzette :

Madame **DE OLIVEIRA** Lola (réception)

Madame **DELL’AERA** Isabella (trésorier)

Monsieur **GIRARDI** Guy (secrétaire)

Madame **HOFFMANN** Astrid (repas sur roues, jusqu’au 31 octobre 2016)

Monsieur **MARNACH** Jean-Claude (secrétaire adjoint, jusqu’au 30 avril 2016)

Madame **MEDINA** Sonia (comptabilité)

Madame **SEIL** Vera (comptabilité)

- Monsieur **SOWA** Marco (comptabilité)

VII. Allocation de vie chère

Le Conseil Communal de la Ville d'Esch-sur-Alzette a adopté au 04 avril 2014 une **nouvelle réglementation** relative à l'allocation de vie chère, qui est entrée en vigueur en date du 01^{er} janvier 2015 :

1. Principe

Une allocation de vie chère est accordée sur base du nombre des personnes vivant au ménage du demandeur.

2. Ayant-droit

Pour pouvoir bénéficier de cette allocation de vie chère, il faut remplir les conditions suivantes :

- être ou avoir été inscrit dans le registre de la population de la Ville d'Esch-sur-Alzette en tant qu'habitant et ce pour une période d'au moins 6 mois sur l'année d'attribution de l'allocation de vie chère ;
- être bénéficiaire de l'allocation de vie chère accordée par le Fonds national de solidarité.

3. Critères d'allocation :

Ménage à 1 personne : 16,5% du montant alloué par le FNS

Ménage à 2 personnes : 18,5% du montant alloué par le FNS

Ménage à 3 personnes : 20% du montant alloué par le FNS

Ménage à 4 personnes : 22% du montant alloué par le FNS

Ménage à 5 personnes et plus : 23% du montant alloué par le FNS

4. Modalités de paiement de l'allocation de vie chère :

L'allocation est calculée au prorata des périodes de résidence à Esch définies à l'article 2 à raison de 1/12 par mois d'inscription dans le registre de la population. Toute fraction d'un mois est à considérer comme mois entier pour le calcul de l'allocation. L'allocation est sujette à restitution au cas où elle aurait été obtenue sur base de fausses déclarations ou de renseignements inexacts. D'éventuels frais liés à des comptes bancaires clôturés ou erronés pourront être déduits du montant alloué.

5. Engagement pris par l'Office Social d'Esch-sur-Alzette

Vu la délibération du 30 août 2011 de l'Office Social d'Esch-sur-Alzette arrêtant les modalités de l'octroi de l'allocation de vie chère communale pour l'année 2011 et les années suivantes ;

Vu la délibération du 02 décembre 2011 du Conseil Communal d'Esch-sur-Alzette d'accorder une allocation de vie chère communale pour l'année 2011 et les années suivantes ;

Vu la nouvelle réglementation relative à l'allocation de vie chère adoptée par le Conseil Communal de la Ville d'Esch-sur-Alzette par délibération du 4 avril 2014, qui est entrée en vigueur en date du 1^{er} janvier 2015 ;

Considérant que l'allocation de vie chère a été gérée et liquidée jusqu'au 31 décembre 2014 par l'Office Social de la Ville d'Esch-sur-Alzette ;

Considérant que l'Office Social se doit de participer à l'allocation de vie chère nouvellement réglementée, en application de la mission confiée à l'Office Social par la loi du

18 décembre 2009 organisant l'aide sociale, telle que modifiée ;

L'Office Social d'Esch-sur Alzette s'engage à participer à hauteur de 30% aux frais occasionnés par l'allocation de vie chère telle que votée par le Conseil Communal lors de la séance du 04/04/2014.

La participation est reversée à la Ville d'Esch-sur-Alzette sur présentation d'un décompte annuel.

Dépense pour 2016: 258.708,75 € (2015 : 263.934,10 €)

VIII. Service médical - Médecin-conseil

Depuis le 01.02.1978 le Dr. Joseph Steichen remplit les fonctions de médecin-conseil de l'office social.

Le médecin-conseil a pour mission :

- de contrôler le traitement médical ambulatoire et stationnaire des personnes dans le besoin sans caisse de maladie, si le traitement est suspect d'être abusif.
- de constater le degré d'incapacité de travail des personnes dans le besoin qui invoquent ce motif pour obtenir des secours.

Chaque traitement médical, sauf en cas d'urgence, doit être autorisé préalablement et conformément aux articles 24, 25 et 26 de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale par le conseil d'administration de l'office social. L'office social émet des bons de traitement pour le médecin et met son approbation sur les ordonnances. Pour les extractions et obturations de dents un bon de l'office social suffit, pour tout autre traitement dentaire le médecin-dentiste doit d'abord soumettre à l'office social un devis.

En 2016, l'office social a payé pour traitement médical, hospitalier, pharmaceutique etc. la somme de 92.586,40 € (2015 : 104.220,26 €).

Ce chiffre se décompose de la manière suivante:

- Honoraires des médecins: 85.677,38 €
- Frais de médicaments: 1.519,54 €
- Frais d'hospitalisation: 5.389,48 €

IX. Cotisations sociales

L'office social fait affilier les personnes non affiliées à une caisse de maladie par une assurance maladie facultative ou continuée et prend en charge les cotisations y relatives.

La dépense totale des cotisations pour 2016 s'élève à 29.362,25 € (2015 : 39.570,22 €).

X. Repas sur roues

But

Le but direct du service “ repas sur roues ” est d’assurer la livraison à domicile d’un repas chaud à toute personne âgée ou invalide, qui a des difficultés à préparer ses repas elle-même et qui ne peut pas se déplacer pour aller prendre ses repas au restaurant.

En offrant le service du “ repas sur roues ”, l’indépendance de la personne âgée est conservée. Elle reste dans son environnement familial et garde le contact avec son entourage habituel.

Généralités

Le service “ repas sur roues ” fonctionne depuis le 15 janvier 1976. Les demandes sont introduites à l’office social. Si la personne intéressée ne peut pas se déplacer, elle a la possibilité de faire sa demande par téléphone.

Le paiement du repas sur roues peut être effectué par souscription d’un ordre permanent autorisant l’office social à encaisser les factures auprès de la banque du client. Les bénéficiaires du repas sur roues qui refusent de signer un ordre de domiciliation reçoivent une facture à la fin du mois et paient par virement bancaire.

Jusqu’au 31 mars 1990, les repas n’étaient livrés que les jours ouvrables. Depuis le 1er avril 1990, les repas sont également livrés les dimanches et jours fériés. (voir graphiques “ Repas sur Roues ”).

Les repas sont préparés exclusivement à l’Hôpital de la Ville depuis le 15.07.1993. La cuisine prépare des repas normaux, des repas diététiques tels que régimes diabétiques, hyposodés ou d’épargne gastrique et intestinale. Sur demande, les clients obtiennent leur viande coupée ou moulue. Chaque plat se compose d’une soupe, d’un plat de résistance et d’un dessert.

Coût du service “ repas sur roues ”

Vu que le plan comptable du budget communal prévoit une fonction spécifique pour le service des repas sur roues et vu que ce même service ne s’adresse pas, en première ligne, à des personnes en cas de besoin, le Ministère de l’Intérieur a décidé qu’à partir du 1.1.1997, les recettes et les dépenses y relatives sont reprises au budget communal. L’organisation et la gestion du service des repas sur roues restent cependant intégralement sous la responsabilité de l’Office Social.

Conditionnement

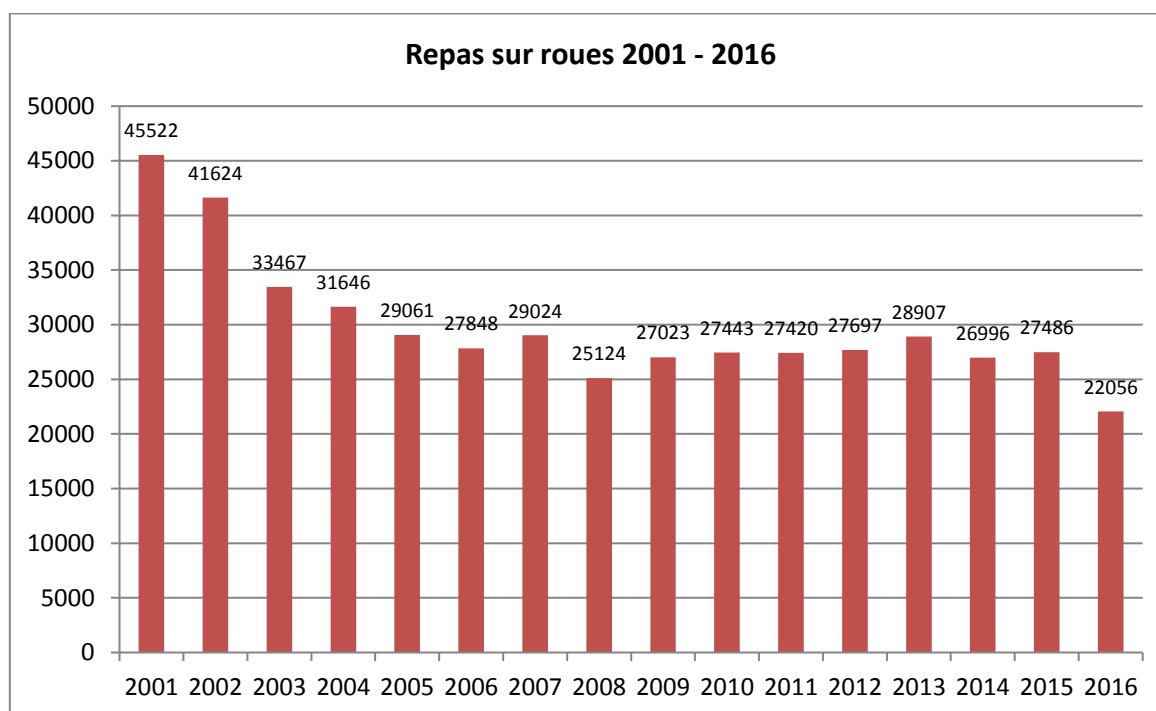
Depuis le 1^{er} janvier 2005 le service a introduit une nouvelle boîte iso thermique type INDUCOOK qui est un système respectueux de l’environnement du fait de sa réutilisabilité. INDUCOOK a été développé dans l’optique du strict respect de toutes les prescriptions hygiéniques tout en apportant une multitude d’avantages quant aux choix de menus équilibrés et la logistique de distribution. L’aspect le plus important de ce système est de permettre aux personnes faisant appel à notre service de repas sur roues de déguster des menus complets et équilibrés servis sur un service en porcelaine.

Transport

Le service du transport est assuré par 6 dames engagées à tâche partielle en qualité d'aide-familiale et chargées de la distribution des repas sur roues.

Le territoire de la Ville est divisé en cinq tournées journalières de distribution et en quatre tournées de distribution les dimanches et jours fériés.

Pendant l'exercice 2016, 22.056 (2015 : 27.486) repas ont été distribués.



XI. Aide familiale – aide senior

Généralités

Le service municipal d'aide-familiale, aide-senior, qui fonctionne dans le cadre des attributions de l'office social depuis le 1er janvier 1978, n'est pas uniquement réservé aux personnes dans le besoin, mais il est à la disposition de toute la population de la Ville d'Esch-sur-Alzette.

Les demandes sont introduites auprès de l'office social. Sur base des éléments fournis par la partie demanderesse et après une visite à domicile, l'office social tente de prêter secours le plus rapidement possible, selon les possibilités du service.

L'office social occupe deux aide-familiales, une à tâche partielle et une à plein temps.

L'horaire de travail est fixé de 8 à 12 heures et de 14 à 18 heures du lundi au vendredi inclus. L'horaire de travail peut être modifié si les besoins du demandeur d'aide l'exigent. Le service établit un plan de travail qui détermine la durée et la fréquence des visites hebdomadaires.

Tâches des aides-familiales

Les tâches des aide-familiales sont multiples :

- faire la vaisselle
- faire la lessive
- repasser le linge et le cas échéant le raccommoder
- entretenir les espaces habités de la maison
- faire les courses.

Cette aide ne peut en principe dépasser 15 à 30 jours.

Tâches des Aides-seniors

Le service prête secours aux personnes âgées et aux personnes moins valides qui, par suite d'incapacité physique, chronique ou non, ne sont plus capables d'accomplir les tâches ménagères et familiales normales et/ou qui ne sont plus capables de garantir leurs soins d'hygiène personnelle.

Cette aide ne peut être accordée à temps complet, toutefois elle est régulière et permanente. Les visites ne peuvent dépasser 5 à 6 heures par ménage, par semaine.

Les tâches des aide-seniors sont multiples :

- * entretien du logement
- * entretien du mobilier
- * entretien du linge
- * faire les courses
- * accompagnement chez le médecin, à l'hôpital, aux administrations etc.

Les soins aux personnes âgées couvrent actuellement le plus grand champ d'action du service d'aide à domicile. Ces aides permettent à la personne âgée de rester le plus longtemps possible dans son environnement familial et évitent ainsi l'entrée en institution.

En 2016, le service est intervenu auprès de 22 familles en quête d'assistance ménagère.

Les personnes qui prennent recours aux services d'une aide-familiale/aide-senior paient une participation aux frais, fixée en fonction de la composition du revenu et du ménage.

Depuis janvier 1991, le barème servant à fixer la participation aux frais d'occupation d'une aide-familiale / aide-senior a été modifié. Le prix horaire maximum a été fixé à 7 € pour un revenu dépassant 1,501 € pour un ménage.

Le barème en question est repris ci-après :

REVENU TOTAL

1 personne seule	1 ménage avec ou sans enfants	Tarif par heure
0 – 700	0 – 900	3 €
701 – 900	901 – 1100	4 €
901 – 1100	1101 – 1300	5 €
1101 – 1300	1301 – 1500	6 €
1301 –	1501 –	7 €

Coût du service de l'aide-familiale/aide-senior

Frais de fonctionnement / déplacement :

575,27 €

Participation des bénéficiaires (recette) :

16.177,00 €

REMARQUE

Une convention a été conclue le 13.10.1992 entre la Ville d'Esch-sur-Alzette et la fondation "Stëftung Hëllef Doheem – Sécher Doheem" avec siège social à Luxembourg. Cette convention a pour OBJET de mettre à la disposition des habitants de la commune des services

- * d'aide familiale
- * d'aide senior et
- * du téléalarme.