

3 APERÇU DU TRAVAIL SOCIAL

3.1 L'Administration centrale :

Travail d'exécution :

L'Administration centrale surveille l'exécution des décisions de la commission administrative, gère et coordonne les activités financières comme budgets, mandats, décomptes ainsi que les activités administratives concernant courriers, rapports, statistiques, ressources humaines, communication interne / externe.

Travail de coordination et de gestion :

Un volet important de l'activité du service consiste à assurer l'administration, la coordination et la gestion des ressources humaines des services annexés (la structure de travail « Projet Arcade », les structures de logement « Schiltzeneck » et « Ennert dem Beichen », le service « Repas sur roues », la prime de solidarité et le service régional d'action sociale) formant dans son ensemble « L'Office social de la Ville d' Ettelbruck. »

Travail d'analyse :

En outre l'administration centrale recueille et analyse de nouveaux concepts, propose des actions concrètes à la commission de l'Office social et participe ainsi activement à la création et à l'élaboration de nouveaux projets.

Projets et activités :

Le projet de loi 5830 est devenu la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale et entrera en vigueur le 01 janvier 2011.

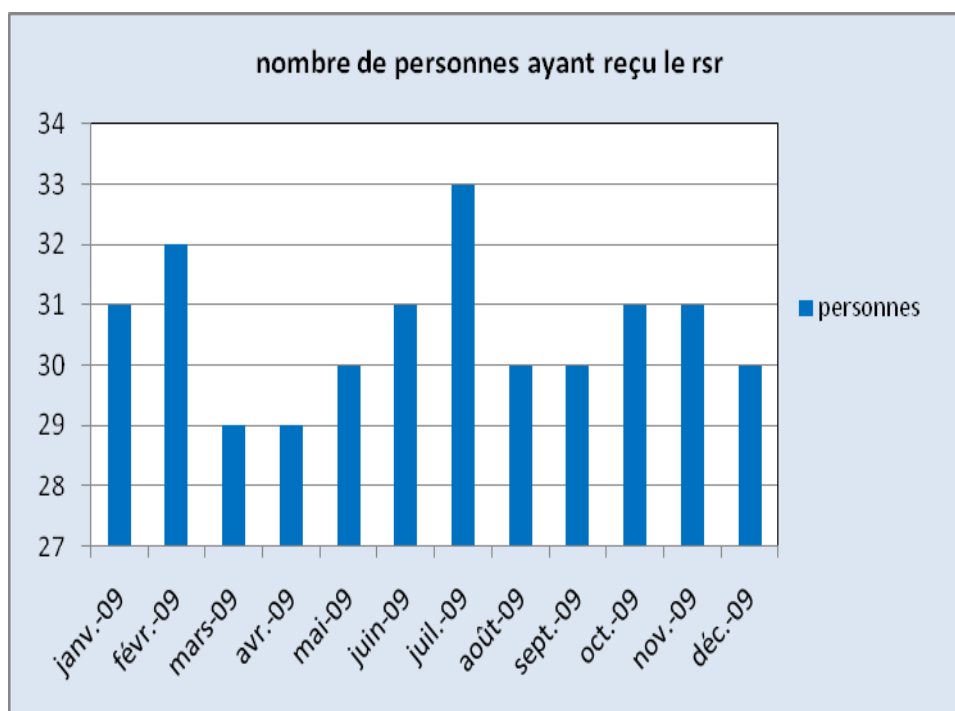
Saisi par les instances gouvernementales en vue de préparer ce projet de réforme avec son règlement d'exécution, notre Office social a été représenté par son administrateur dans les réunions du Comité de concertation du Ministère de la Famille et par son président dans les réunions du Conseil supérieur de l'action sociale. Déjà maintenant nous avons essayé d'adapter la plupart de notre fonctionnement interne aux principaux éléments de cette loi moderne et novatrice.

L'administration communale a mis à notre disposition un immeuble situé 40 avenue Salentiny, pour y faire fonctionner une « **Maison sociale** » à Ettelbruck. L'Office social a déménagé fin octobre 2009 ensemble avec les assistantes du Service social et du Service régional d'action sociale.

La commune d'Ettelbruck a acheté au cours du mois de novembre 2008 un ancien immeuble de commerce situé plein centre avec une surface totale de 385 m². Deux étages de cet immeuble, équivalent à une surface habitable de 214 m², seront mises à disposition de l'Office social pour l'extension de sa structure de logement.

3.2 Le repas sur roues :

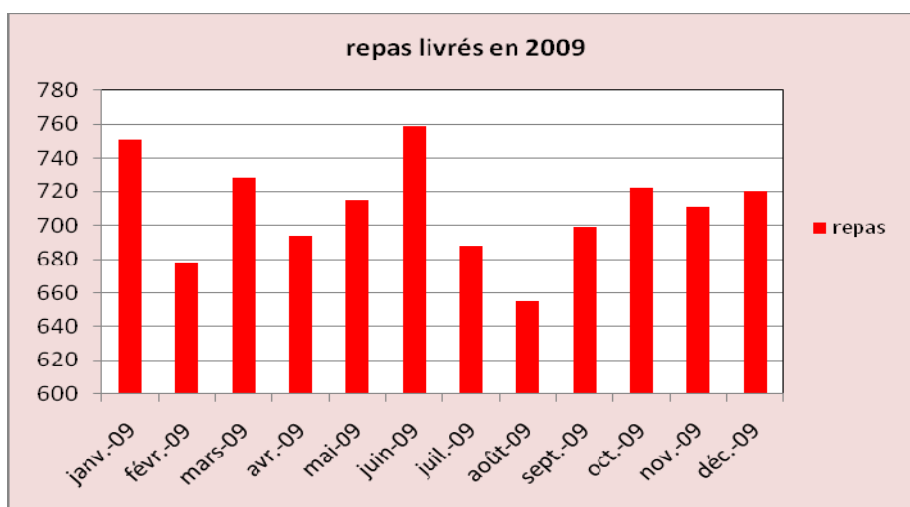
Le service, géré par l'Office social, assure aux bénéficiaires chaque jour la livraison d'un repas chaud et complet à domicile. Les personnes seules ou celles qui ne sont pas à même de cuisiner un repas peuvent en profiter. Ainsi s'établit un sentiment d'indépendance et de confiance par le contact journalier avec le livreur.



Les repas sont préparés à partir du 1 juillet 2008 dans la cuisine de la Croix-rouge luxembourgeoise à Redange-Attert et mis en boxes isothermes pour livraison à domicile entre 11.30 et 12.30 heures. Une liste des menus proposés pour la semaine à venir est distribuée lors de la livraison du vendredi. Des souhaits individuels, menus régimes ou diabétiques ainsi que des préparations spéciales peuvent être réalisés sur demande.

Le prix du repas s'élève à 9,50 € par unité de repas et à partir du 01.12.2009 à 10,- € par unité de repas, équivalent au prix de revient sans aucune marge bénéficiaire.

L'utilisateur reçoit à la fin du mois une facture détaillée. Des réductions de prix pour raison de revenus modestes sont possibles sur demande.



Base légale : Agrément PA/01/07/036 du Ministère de la Famille
Règlement Interne du « Repas sur Roues »

Organisme gestionnaire: L'Office social Ettelbruck

Personne de contact:

Danièle Goetzinger-Peusch ☐ 81 91 81 388

Francine Parisotto-Di Cato ☐ 81 91 81 389

3.3 Le service social :

En fonction depuis mars 2004, le service social consiste à apporter une aide sociale en milieu ouvert à des personnes et familles présentant des problèmes médico -psycho - sociaux.

Le but est de soutenir le client et de prendre toutes les mesures nécessaires pour l'aider à rétablir son autonomie de vie, respectivement à stabiliser sa situation.

Le service social a également un rôle de coordinateur entre les organisations locales et les différents services sociaux. En outre, il assure la fonction de médiateur.

Afin de garantir un bon fonctionnement de l'assistance et de l'accompagnement de la population d'Ettelbruck, l'Office Social a signé, en date du 21 septembre 2004 un accord de coopération entre la Croix-Rouge luxembourgeoise, la Ville d'Ettelbruck et l'Office Social d'Ettelbruck.

Dossiers :

Nombre total de dossiers actifs (anciens et nouveaux)

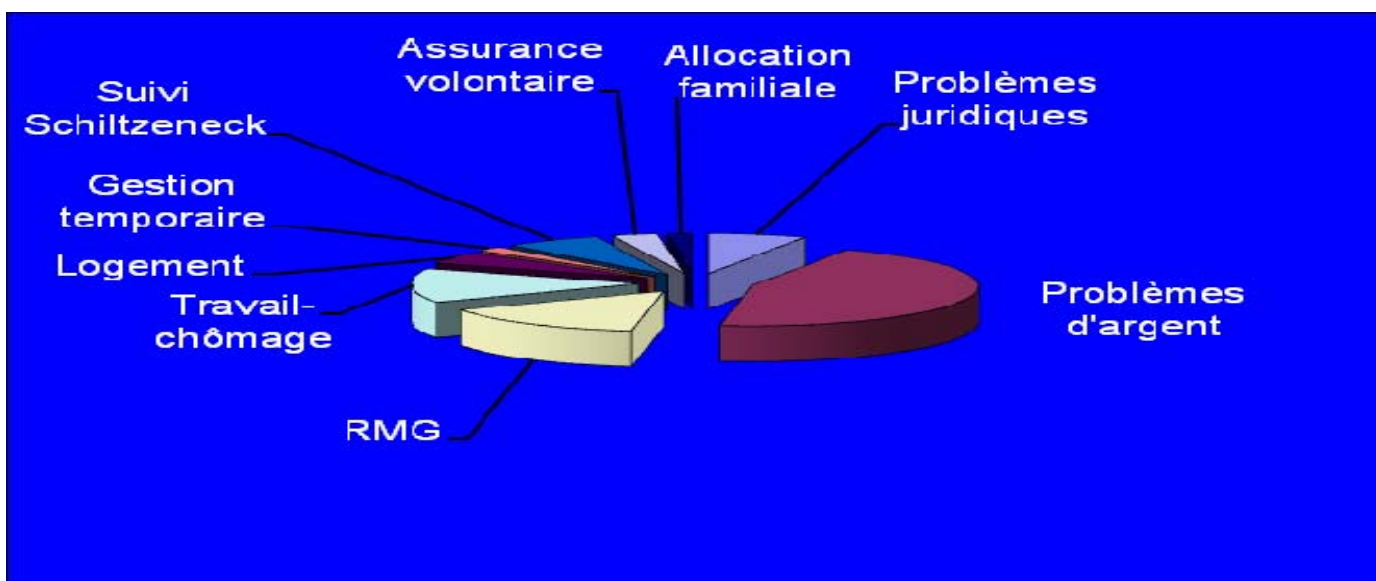
Nbre de dossiers anciens (dossiers existants avant le 01.01.2009)	:	88
Nbre de dossiers nouveaux (dossiers après le 01.01.2009)	:	52
Total	:	140

Dossiers sans intervention pendant 2009 : 54

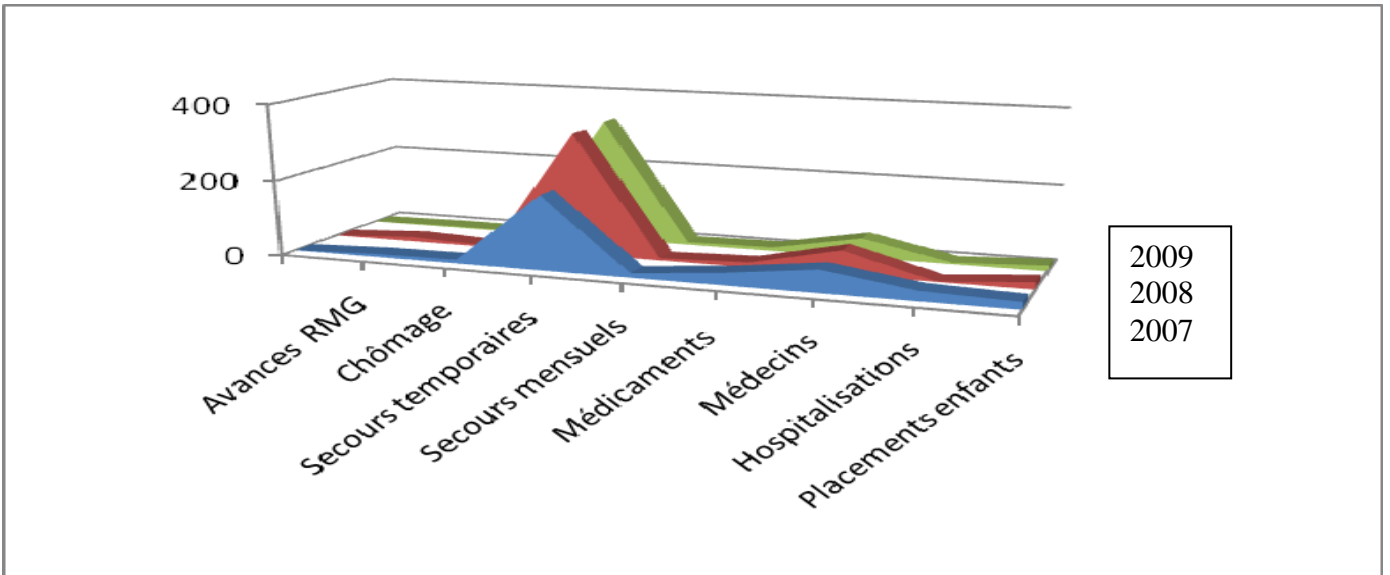
Dossiers au 01.01.2010 : 86

Problèmes rencontrés :

Les problèmes au sein d'une famille sont souvent multiples. Le graphique ci-dessous permet de comparer les interventions au cours de l'année 2009



<u>Secours accordés :</u>	2007	2008	2009
Avances RMG	8	12	3
Chômage	10	3	3
Secours temporaires	196	323	326
Secours mensuels	12	6	7
Médicaments	32	13	10
Médecins	59	63	52
Hospitalisations	26	1	4
Placements enfants	19	19	15
Colonies de vacances	1	12	3



Personne de contact :

ZENNERS Josée, ☎ 81 91 81 891

3.4 La prime de solidarité :

Chaque année la commission des relations humaines propose au collège des bourgmestre et échevins les plafonds à respecter pour l'octroi de la prime de solidarité.

La prime de solidarité est une allocation annuelle unique, dont le but est de soutenir financièrement à la fin de l'année des personnes vivant seules ou des communautés, durant la période la plus chère de l'année (frais de chauffage, frais d'électricité...).

Conditions d'obtention :

La base de calcul pour définir le montant de la prime, est l'échelle Oxford, critère objectif et reconnu au niveau international. (1^{er} adulte=1 unité, 2^e adulte=0.75, 1 enfant=0.50).



- Conditions d'obtention :

Toute personne dont le revenu mensuel ne dépasse pas les montants énumérés ci-après :

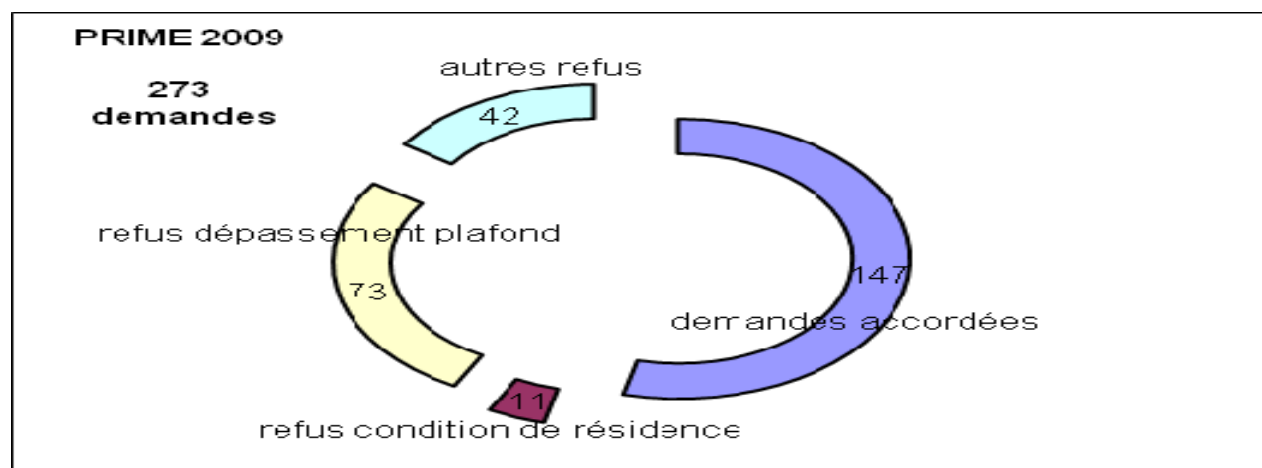
Pour une personne seule : 1380-1705€
Pour un ménage d'au moins 2 personnes : 1630-1955€

Le montant de la prime :

Pour une personne seule : 125€ (= 1 unité échelle d'Oxford)
Pour une communauté domestique (2^e adulte) : 93,75€ (= 0.75)
Majoration pour un enfant : 62.50€ (= 0.50)

Majoration pour toute personne intégrée sur
Le marché de travail : 75€

Le bénéficiaire de la prime doit être domicilié sur le territoire de la Commune d'Ettelbruck depuis 1 an au moins.



Organisme gestionnaire :

Le gestionnaire est l'Office social de la Ville d'Ettelbruck.

L'organe décideur est la commission administrative de l'Office social.

Personne de contact :

Josée Zenners, ☎ 81 91 81 382

3.5 Le service logement :

L'activité principale du Service Logement se concentre évidemment sur la gestion des logements appartenant à l'Office social. L'information utile en matière de logement ainsi que la mise à disposition d'une liste d'objets de location régulièrement actualisée constitue par contre une réponse aux besoins quotidiens.

3.5.1 La structure de logement « UM SCHILTZENECK »

Les Logements supervisés « **UM SCHILTZENECK** », fonctionnent maintenant depuis 5 ans, depuis l'inauguration en novembre 2004. Pendant les quatre premières années, le taux d'occupation n'a cessé d'augmenter (71,10% en 2005, 73,29% en 2006, 78,25% en 2007, 87,70% en 2008). En 2009, cette progression s'est arrêtée. Suite à un décès, un studio n'a pas pu être occupé pendant quelques mois, de sorte que le taux n'atteint cette fois-ci que 80,26%.

Le séjour dans cette structure n'est que de l'ordre provisoire. Il s'entend donc qu'un roulement s'effectue dans les différents logements. La logique d'un séjour à court voire à moyen terme se concrétise bien. Ainsi vu le roulement qui s'effectue dans les différents logements, les premières mises à neuf au niveau de la peinture se sont effectuées en 2008. La moyenne du temps d'occupation s'élève pour 2009 à 10,58 mois par occupant. L'objectif du court séjour est donc atteint, même si quelques cas demandent une exception à la règle (surtout en situation de surendettement). La durée de séjour varie actuellement entre 6 et 23 mois. Depuis l'ouverture en 2004, 39 occupations (plus quatre situations de dépannage dans la chambre d'urgence) ont été comptabilisées dans la structure « Um Schiltzeneck ». Les occupations se répartissent comme suit : dix-huit hommes, sept femmes (dont une pour un second séjour), un couple, quatre couples avec enfants ainsi que neuf femmes avec enfants. A la fin de l'année 2009, seul un des huit logements restait inoccupé, alors qu'un studio plus la chambre d'urgence servait à dépanner une femme avec deux enfants.

Occupation par nuitées
(appartements calculés par nombre d'occupants)

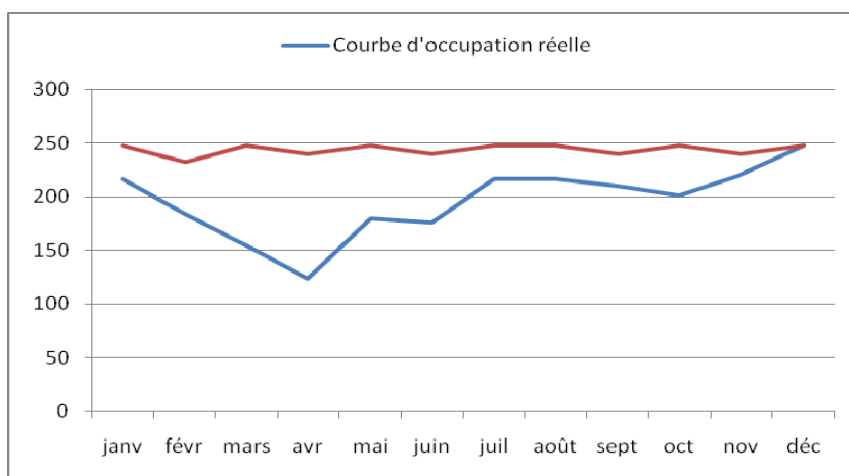
2009	Apt 1	Apt 4	Apt 7	Studio 2	Studio 3	Studio 5	Studio 6	Studio 8	Ch. 9	Total
janv-09	31	31	31	31	31	31	31			217
FEVR 09	16	28	28	28	28	28	28			184
mars-09		31	31	6	31	25	31			155
avr-09		30	30		30		30	4		124
mai-09		30	30		30	30	30	30		180
juin-09		30	18	14	24	30	30	30		176
juil-09	31	31	31	31		31	31	31		217
AOUT 09	31	31	31	31		31	31	31		217
sept-09	30	30	30	30		30	30	30		210
oct-09	31	31	31	31		31	15	31		201
nov-09	30	30	30	30		30	20	31	20	221
DECEM 09	31	31	31	31		31	31	31	31	248
										2350

Pour la seule année 2009, six nouvelles admissions (trois hommes, une femme, une femme avec un enfant, un couple avec un enfant) ont été réalisées. A cela s'ajoute l'admission d'urgence d'une

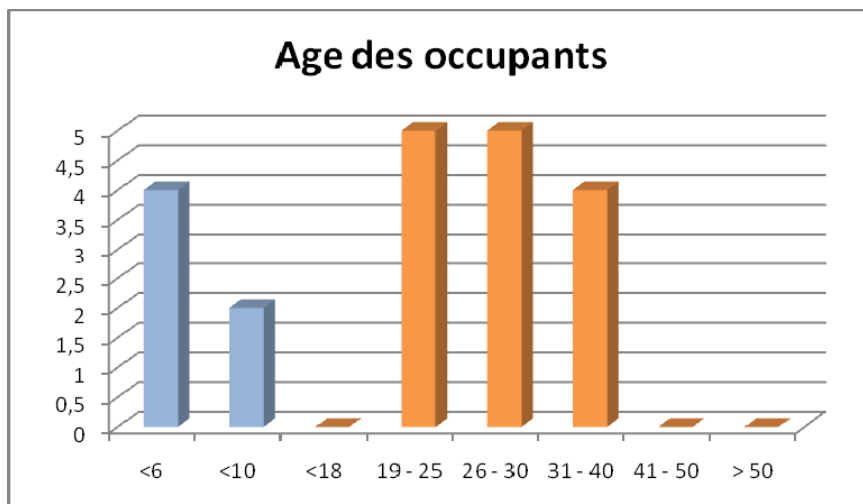
femme avec deux enfants. Un séjour qui s'est prolongé, suite à un manque de solutions adéquates de relogement.

En 2009 le comité de gérance a tenu 9 séances, lors desquelles 14 nouvelles demandes ont été traitées. Six d'entre elles ont pu être avisées positivement. La plupart des refus ont été fondés sur des conditions d'admissions non remplies, notamment l'obligation d'avoir une occupation journalière ou un travail. Une demande (famille avec 3 enfants, dont un majeur) n'a pas pu être traitée, vu que nous ne disposons pas de logement répondant à une telle constellation. Avec le nouveau projet « Schrëideschhaus », l'avenir pourra apporter des solutions dans cette direction. En effet, ce projet se basera sur des logements à modules variables. L'année 2010 sera consacrée aux travaux de rénovation et d'aménagement pour ce projet.

Autre point important de ces réunions : les bilans intermédiaires (après les 3 premiers mois, puis avant chaque prolongation du séjour). Ces évaluations se basaient sur les contrats d'encadrement signés lors de l'admission par les trois partenaires (occupant, service demandeur, Office social).



Au total, la structure du Schiltzeneck a vu en 2009, comme l'année passée, treize occupations différentes (2 femmes, 6 hommes, 3 femmes avec 1 enfant, 1 femme avec 2 enfants et 1 couple avec un enfant). La fourchette d'âge est en baisse et varie entre 19 et 36 ans, les enfants étant âgés entre 6 mois et 9 ans. La majorité des occupants (10 sur 14) étaient âgés de moins de 30 ans.



Les suivis sociaux étaient réalisés par sept services différents : CHNP (1), ALJ (2), CMS (2), CNDS (2), Armée (1), SCAS (1) et l'Office social lui-même (4).

3.5.2 Les maisons « Ęnnert dem BÉICHEN ».

Ces trois maisons situées au cœur du vieux quartier d'Ettelbruck ont été restaurées au cours des années précédentes. Elles se présentent comme un projet de logement locatif à long terme et sont destinées à la mise disposition de familles, conformément aux dispositions de l'arrêté grand-ducal du 16 novembre 1998 fixant les loyers à base du revenu, de la composition du ménage et de la surface pondérée du logement.



Dans une première maison, la convention a été adaptée aux nouvelles dispositions, alors que les deux autres maisons, après un nouvel aménagement (équipées et meublées de la même façon que les logements au Schiltzneck) sont prêtes à accueillir des familles, pour qui jusque-là notre offre restait inexistante. En août 2008, une famille sinistrée après un incendie a ainsi pu être accueillie dans une des deux maisons libres. A partir de mois de novembre, une femme avec trois enfants a été admise dans ce même logement. Dans la troisième maison, les transformations et l'aménagement ont pu être clôturés en fin d'année. Dès la mi-février 2009, une femme avec trois enfants a été admise dans ce logement. Les trois maisons en question ont été occupées pendant la totalité de l'année en cours.

Les demandes et les suivis des futures admissions seront traités d'après le même système qu'au Schiltzneck (suivi par le service demandeur, projet social, travail ou occupation journalière). Contrairement aux logements au Schiltzneck, le loyer n'étant pas un forfait fixe, mais calculé sur la base de référence du Fonds de Logement (surface habitable, revenu, etc.)

En attendant, l'installation d'une buanderie juste en face de ces trois maisons, les habitants utilisent la machine à laver et le séchoir du Schiltzneck, se trouvant à 2 minutes.

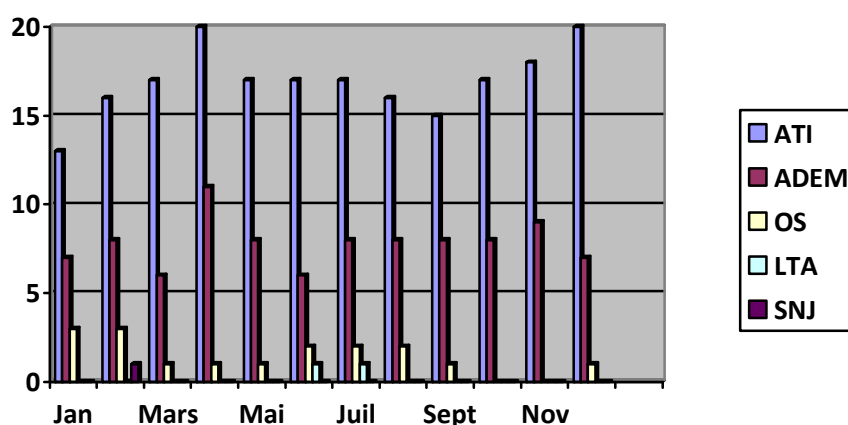
Base légale :	Structure de logement « um Schiltzeneck » Convention avec le Ministère de la Famille Maisons « ënnert dem Béichen » Mise à disposition des immeubles par la Ville d'Ettelbruck convention avec le Ministère du Logement
Organisme gestionnaire :	L'Office social Ettelbruck
Comité de gérance :	Jean Feith (président) Pierrot Feltgen (membre) Sonia Fetler (membre) Claude Hilbert (membre) Josée Zenners (membre)
Personnes de contact :	les membres du comité

3.6 La structure de travail « Projet ARCADE » :

Le « Projet Arcade » se définit comme structure qui assure l'encadrement par le travail et l'accompagnement socio-éducatif d'une équipe d'ouvriers en affectation temporaire conformément aux articles 10 et 12 de la loi sur le RMG (revenu minimum garanti).

Au cours de l'année 2009, le Projet Arcade a permis à 49 (43 hommes et 5 femmes) personnes différentes de trouver une occupation temporaire. La tendance a changé par rapport aux années précédentes. Ainsi la majorité des personnes, c'est-à-dire 25, proviennent du SNAS et prestent une mise au travail dans le cadre du RMG. Les chômeurs indemnisés, faisant une mise au travail pour le compte de l'ADEM étaient au nombre de 19, soit en recul par rapport aux années 2008 (25) et 2007 (29). Le Projet Arcade a également accueilli six personnes en stage bénévole, leur permettant pendant une période déterminée de trouver une occupation journalière et en les soutenant dans leurs démarches vers une situation réglée. Une personne est ainsi passée du statut de chômeur indemnisé via un stage bénévole au statut ATI, une autre passant d'une situation sans ressources à celle du RMG. Une personne a profité de l'opportunité du statut du bénévole d'orientation SNJ pour effectuer un stage d'une semaine dans notre structure. La collaboration avec le Lycée technique agricole a abouti à un stage de quinze jours pour un élève avant les vacances d'été.

La présence mensuelle a varié entre 23 (janvier) et 31 (avril) personnes. Le maximum de personnes provenant de l'ADEM était de 11 en avril, celui du SNAS de 20 en avril et en décembre.

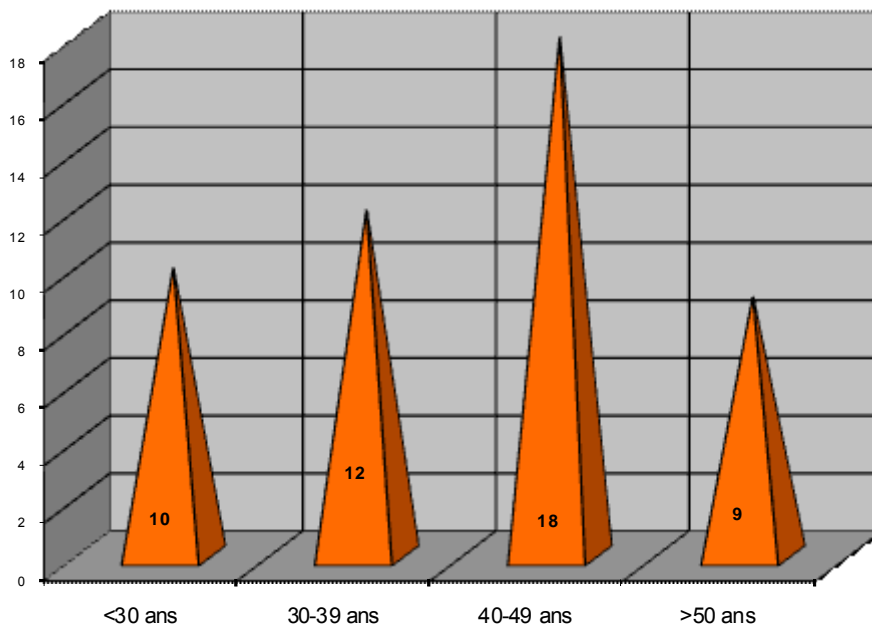


Les clôtures d'année montrent certaines fluctuations : 20 affectations en 2006, 24 en 2007 et 19 en 2008. Au 31 décembre 2009 26 personnes restaient inscrites au sein du Projet Arcade.

La moyenne d'âge semble se stabiliser aux alentours de 40 ans. Par rapport à 2008 (39,07), l'âge moyen se situe en 2009 à 39,69 ans. Il est vrai que l'âge principalement plus jeune des chômeurs indemnisés occupés pour le compte de l'ADEM (entre 21 et 51, pour une moyenne de 35 ans) contraste fondamentalement avec celui des bénéficiaires

RMG (entre 31 et 57, pour une moyenne de 45,52). Pour les bénéficiaires d'un stage bénévole, on note une fourchette d'âge entre 24 et 48 ans. La majorité des personnes occupées par le Projet Arcade se situe dans les catégories d'âges de 30 à 52 ans (36).

Pyramide d'âges



Bien que le Projet Arcade se donne une grande ouverture régionale, en accueillant des gens de tout le Nord du pays, la majorité des personnes y affectées habitaient la Commune d'Ettelbruck (12 pour les ATI, 4 pour les chômeurs et 6 pour les stages bénévoles). Le reste des personnes habitant surtout dans les communes avoisinantes, tout comme les villes de Diekirch et Wiltz.

La réinsertion professionnelle devient de plus en plus difficile, surtout avec les nouveaux moments de crise. Le marché de l'emploi en est très affecté. Les personnes qui restent de plus en plus longtemps à l'écart du marché régulier de l'emploi éprouvent bien des problèmes de décrocher un travail. Ceci vaut surtout pour les bénéficiaires RMG d'un certain âge. Ils restent sans perspective d'emploi et se résignent après un certain temps. Heureusement qu'il existe pour eux les affectations temporaires indemnisées comme le Projet Arcade, où ils peuvent garder un rythme journalier de travail. Les chômeurs indemnisés sont encore plus proches du marché de l'emploi. Pour les plus jeunes d'entre eux joue cependant souvent le facteur de l'inexpérience professionnelle. Par ces faits, seulement très peu de personnes (4) ont réussi en 2009 à retrouver un emploi.



Les travaux effectués par le Projet Arcade sont réalisés au bénéfice de la Commune : entretien d'une partie des espaces verts de la commune (Cités Lopert et Patton, Warken) ou du Syndicat d'initiative (sentiers de promenade, Camping). Tout comme les années précédentes, de petits travaux de rénovation et de réparation sont également réalisés dans les immeubles propres à l'Office social (Schiltzeneck, Maisons ënnert dem Béichen, etc). Plus substantiels furent les travaux de démolition et de déblayage entamés dans la future « Maison sociale » sise à l'avenue Salentiny. Le Projet Arcade a également joué un rôle important lors du déménagement de l'Office social des bâtiments communaux vers ses nouveaux locaux. Il ne faut point oublier le nettoyage régulier des abris-bus et des fontaines de la ville ainsi que la distribution du calendrier des déchets et des sacs poubelles bleus à tous les ménages au début de l'année. La mise à disposition occasionnelle de membres du Projet Arcade au profit du groupe St. Vincent a permis de récupérer des meubles pour des personnes nécessiteux. En hiver, le Projet Arcade a également veillé à nettoyer les trottoirs à Warken et dans les cités lors des chutes de neige et de gel.

A côté de ces travaux d'utilité publique, le Projet Arcade poursuit également ses actions de sensibilisation à la nature avec les écoles préscolaire, primaire et différenciée (plantation de haies et d'arbres, mise en place d'un jardin scolaire et d'un sentier nature, entretien d'une zone naturelle réservée). A noter que dans le cadre du concours « Schéin Stied a Dierfer », le jardin d'école entretenu par le Projet Arcade et l'aire de jeux aquatiques dans la zone de notre chalet au Widdewee, ont reçu des prix.



L'entretien de la Maison Arcade, cuisine et lavoir (affaires de l'école primaire) sont du domaine des femmes engagées dans le Projet Arcade. Avec l'aménagement de la nouvelle Maison sociale en octobre, le Projet Arcade s'est agrandi avec la mise en place d'une équipe de nettoyage. Ceci explique aussi le nombre croissant de femmes au Projet Arcade pour cette année 2009. Francine Koussmann, mise à disposition par la Commune, occupe le poste de contremaître et encadre les travaux de nettoyage à la Maison sociale et dans tous les autres bâtiments se trouvant sous la tutelle de l'Office sociale. A la fin de l'année 2009, cette nouvelle équipe a fonctionné avec 3 personnes (1 chômeur indemnisé, 2 ATI).

Base légale : Convention de coopération avec le Ministère du Travail
Règlement interne du « Projet Arcade »

Organisme gestionnaire : l'Office social Ettelbruck

Personnes de contact :

Claude Hilbert	81 91 81 381
Pierrot Feltgen	81 91 81 384

Théo Hansen	81 91 81 386
Jeannot Peters	81 91 81 385
Francine Koussmann	

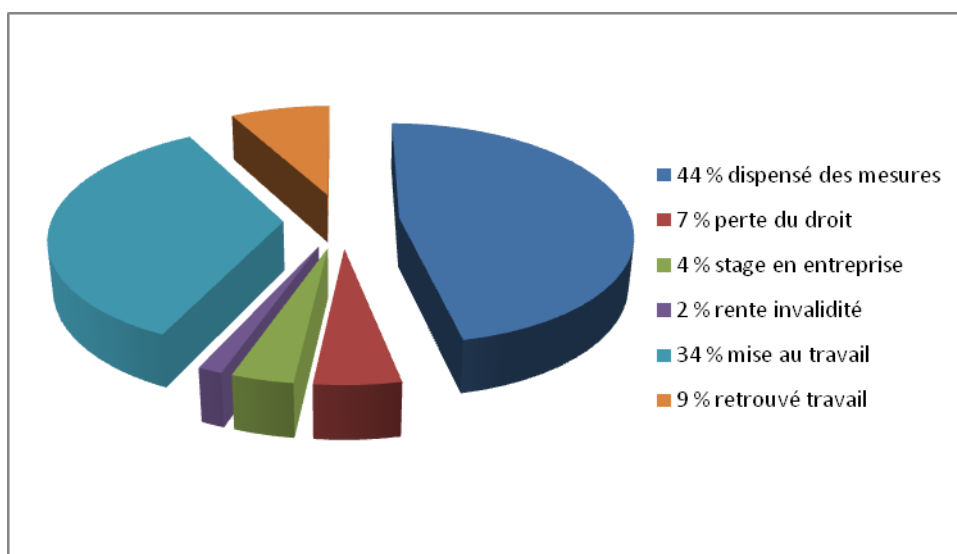
3.7 Le service régional d'action sociale

Depuis 1992 l'Office social d'Ettelbruck est gestionnaire d'un Service Régional d'Action Sociale (SRAS) créé dans le cadre des dispositions de la loi sur le revenu minimum garanti. Ce service a pour principale mission l'organisation des activités d'insertion professionnelles, tel que prévu à l'article 10 de la loi modifiée du 29 avril 1999 portant création d'un droit à un revenu minimum garanti (RMG).

Durant l'année 2009, le Service Régional d'Action Sociale a traité 142 dossiers.

Le SRAS a organisé 54 mesures d'insertion professionnelle, ce qui signifie que plus ou moins 38 % des bénéficiaires du RMG suivi par le SRAS ont bénéficié d'une activité d'insertion professionnelle, soit qu'ils ont été affectés temporairement à des travaux d'utilité collective (ATI), soit qu'ils ont effectué un stage en entreprise (SE). Ces 54 personnes ont reçu une indemnité d'insertion professionnelle équivalente au salaire social minimum pour travailleur non qualifié.

Quant aux 62 % restant, il s'agit de personnes bénéficiaires du RMG dispensées de travailler pour des raisons médicales (certificat ou rapport médical à l'appui) ou sociales (par exemple, pas de solution pour la garde des enfants ou absence quasi totale d'employabilité en raison entre autre de problèmes de langue ou de compétence, soit encore en attente de l'obtention du statut « travailleur handicapé » ou en attente d'une pension d'invalidité).



Les mesures d'insertion professionnelle, les dispenses ou toute autre démarche à effectuer sont toujours reprises dans un contrat d'insertion, document signé par les 3 parties, à savoir l'intéressé, le SRAS et le SNAS (Service national d'action sociale), tel que prévu à l'article 8 de la loi RMG.

Les personnes jugées « réinsérables » sur le premier marché de l'emploi bénéficient d'un stage en entreprise. Il est clair que la réinsertion sur le premier marché de l'emploi ne concerne qu'une faible partie des bénéficiaires du RMG. Les compétences professionnelles et sociales sont trop faibles par rapport aux exigences actuelles du monde du travail.

Sur les 142 personnes suivies par le SRAS, 30% sont des personnes vivant seules, 50 % sont des personnes qui font partie d'un ménage avec ou sans enfant, 10 % sont des personnes qui vivent dans une structure encadrée.

Base légale : Convention avec le Ministère de la Famille et de l'Intégration.

Organisme de gestion : L'Office social Ettelbruck

Personnes de contact :

Liliane Brisy, ① 81 91 81 376
Diane Schalk, ① 81 91 81 376