

# Rapport d'activité

## 2024

---

Publié en mai 2025

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

T : +352 26 72 00 91  
M : [secretariat.oser@echternach.lu](mailto:secretariat.oser@echternach.lu)





# OFFICE SOCIAL

ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH

Echternach, le 19 mai 2025

Malou HARTMANN-BEMTGEN, Présidente  
Frank ZEIMETZ, Chargé de direction



# OFFICE SOCIAL

ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH

## Table des matières

|      |                                                                                                               |    |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.   | INTRODUCTION .....                                                                                            | 5  |
| 2.   | BASES LÉGALES .....                                                                                           | 6  |
| 2.1. | Le droit à l'aide sociale.....                                                                                | 7  |
| 2.2. | Le revenu d'inclusion sociale et le service régional d'inclusion sociale .....                                | 7  |
| 3.   | L'OFFICE SOCIAL ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH (OSER) .....                                                     | 8  |
| 3.1. | Le Conseil d'Administration .....                                                                             | 8  |
| 3.2. | L'organigramme .....                                                                                          | 9  |
| 3.3. | Le personnel.....                                                                                             | 10 |
| 3.4. | Les locaux.....                                                                                               | 10 |
| 4.   | LE SERVICE AIDE SOCIALE .....                                                                                 | 11 |
| 4.1. | Procédure pour solliciter une aide.....                                                                       | 11 |
| 4.2. | Les bénéficiaires du Service Aide Sociale.....                                                                | 12 |
| 4.3. | Les demandes d'aide sociale.....                                                                              | 15 |
| 4.4. | Prestations .....                                                                                             | 16 |
| 4.5. | Analyse des aides financières .....                                                                           | 20 |
| 4.6. | Accompagnement au niveau du logement.....                                                                     | 22 |
| 5.   | LE SERVICE AGENTS RÉGIONAUX D'INCLUSION SOCIALE (ARIS) .....                                                  | 24 |
| 5.1. | L'accompagnement socio-professionnel .....                                                                    | 24 |
| 5.2. | Les bénéficiaires.....                                                                                        | 26 |
| 5.3. | Mesures d'activation et de stabilisation .....                                                                | 27 |
| 5.4. | Sanctions et conséquences sur le REVIS.....                                                                   | 29 |
| 6.   | PROJETS ET ACTIVITÉS .....                                                                                    | 30 |
| 6.1. | Summerfest interculturel.....                                                                                 | 30 |
| 6.2. | Wonschengel.....                                                                                              | 30 |
| 6.3. | Activité Teambuilding .....                                                                                   | 31 |
| 6.4. | Partenariat avec Konterbont asbl .....                                                                        | 31 |
| 6.5. | Les échanges avec les entités externes .....                                                                  | 32 |
| 7.   | LE FINANCEMENT DE L'OSER.....                                                                                 | 33 |
| 7.1. | Convention OSER - Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil & Communes..... | 33 |
| 7.2. | Convention OSER - Office National d'Inclusion Sociale (ONIS) .....                                            | 34 |
| 7.3. | Dons et legs.....                                                                                             | 34 |



# OFFICE SOCIAL

ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH

|     |                                                                 |    |
|-----|-----------------------------------------------------------------|----|
| 8.  | LES CONVENTIONS DE COLLABORATION DE L'OSER .....                | 35 |
| 8.1 | Convention OSER – Croix-Rouge Luxembourgeoise .....             | 35 |
| 8.2 | Convention OSER – Épicerie Sociale « Croix-Rouge Buttek » ..... | 35 |
| 8.3 | Convention OSER - Agence Immobilière Sociale (AIS) .....        | 36 |
| 8.4 | Convention OSER – Quai 57 (ARCUS asbl) .....                    | 36 |
| 8.5 | Convention OSER – Fondation Jugend- an Drogenhëllef.....        | 37 |

## 1. INTRODUCTION

C'est avec plaisir que nous vous proposons de découvrir le rapport d'activité 2024, reflet de la dynamique et du développement de notre Office Social. Ce document offre à la fois un éclairage sur les bases légales et les modalités de prise en charge des demandeurs d'aide sociale et des bénéficiaires du REVIS, ainsi qu'une analyse statistique illustrant l'étendue et la diversité du travail mené par notre équipe. Il met également en lumière nos projets sociaux et les collaborations développées avec nos partenaires externes.

L'année 2024 a été caractérisée par une sollicitation exceptionnelle du Service Aide Sociale, avec 481 ménages pris en charge. Le rôle des assistantes sociales s'est révélé central pour répondre à des demandes d'aide de plus en plus complexes, nécessitant un accompagnement global bien au-delà du seul soutien financier. Leur engagement quotidien s'est articulé autour de l'écoute, du soutien, de l'information et d'un suivi personnalisé. Le renforcement de l'équipe par l'embauche, en début d'année, d'une nouvelle assistante sociale selon la quote-part conventionnée a permis au service Aide Sociale de faire face à cette forte sollicitation, tout en maintenant un accompagnement de qualité.

Plus globalement, l'année 2024 a été placée sous le signe de la stabilisation et du renforcement de l'équipe de l'OSER. La création d'un poste de réceptionniste dédié à l'insertion a permis d'améliorer l'accueil des habitants et de soulager la charge des autres membres du personnel.

À travers ses projets sociaux « Summerfest interculturel » et « Wonschengel », l'Office Social a pu rassembler environ 140 bénéficiaires lors de chaque événement, offrant ainsi des moments forts de convivialité, de joie et d'échange entre les familles accompagnées. Ces initiatives ont renforcé le lien social tout en valorisant la participation active des bénéficiaires. Nous adressons nos sincères remerciements aux services-clubs locaux ainsi qu'aux donateurs privés, dont la générosité a permis la concrétisation de ces projets.

Le nouveau partenariat avec la Fondation Jugend- an Drogenhëllef permet de contribuer à renforcer le tissu social de la région. Cette collaboration permet de proposer, dans une logique de proximité et d'accessibilité, un accompagnement psychothérapeutique ainsi qu'une thérapie ambulatoire sur rendez-vous, au sein des locaux de l'Office Social.

Nous souhaitons exprimer notre profonde gratitude à l'ensemble du personnel ainsi qu'aux membres du Conseil d'administration pour leur engagement sans faille. Le défi reste constant : accompagner l'humain dans la complexité de son parcours de vie. Cela exige une écoute attentive, une analyse fine des situations et une prise en charge individualisée, visant à favoriser l'autonomie et la dignité de chacun.

Nous vous souhaitons une lecture enrichissante de ce rapport.



## 2. BASES LÉGALES

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

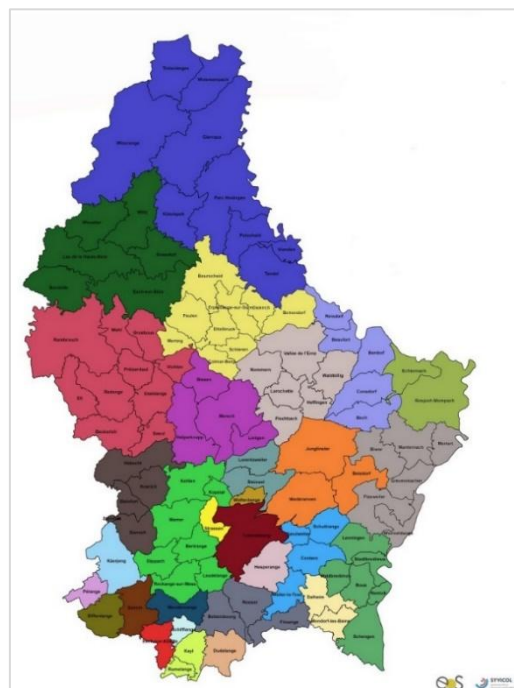
Les principales missions d'un Office Social sont les suivantes :

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

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

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

L'Office Social Echternach & Rosport-Mompach est le point de contact local pour les 9.583 résidents (au 01.01.2024<sup>1</sup>) des communes d'Echternach et Rosport-Mompach cherchant de l'aide.



*Répartition territoriale des Offices Sociaux<sup>2</sup>*

<sup>1</sup> Source : STATEC (2025), État de la population (2015–2024), disponible sur : <https://lustat.statec.lu/>

<sup>2</sup> Source : Entente des Offices Sociaux - [www.entente-os.lu](http://www.entente-os.lu)

## **2.1. Le droit à l'aide sociale**

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

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

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

Les principaux objectifs de l'aide sociale sont :

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

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

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

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

En plus du soutien financier, les bénéficiaires du REVIS peuvent recevoir un accompagnement personnalisé par les Agents régionaux d'inclusion sociale (ARIS), qui les aident à élaborer un plan d'activation en collaboration avec l'Office national d'inclusion sociale (ONIS). Ce plan personnalisé vise à améliorer leur employabilité et à faciliter leur retour sur le marché du travail par des mesures d'activation et de stabilisation.<sup>3</sup>

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

---

<sup>3</sup> Pour plus d'informations : [www.fns.public.lu](http://www.fns.public.lu)

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

#### 3.1. Le Conseil d'Administration

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

Le Conseil d'Administration a notamment pour responsabilités :

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

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

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

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

Au cours de l'année 2024, le Conseil d'Administration de l'OSER a siégé 12 fois. Après chaque réunion, un procès-verbal des délibérations est rédigé. Il est signé par la Présidente et contresigné par la secrétaire.

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

En date du 16 décembre 2024, la commune de Rosport-Mompach a désigné M. Jules STAUDT au Conseil d'Administration de l'Office Social pour une période de six ans à compter du 1er janvier 2025, en remplacement de M. Jean-Claude GARLINSKAS, délégué démissionnaire à la fin de son mandat.



Composition du Conseil d'Administration au 31.12.2024



### 3.2. L'organigramme

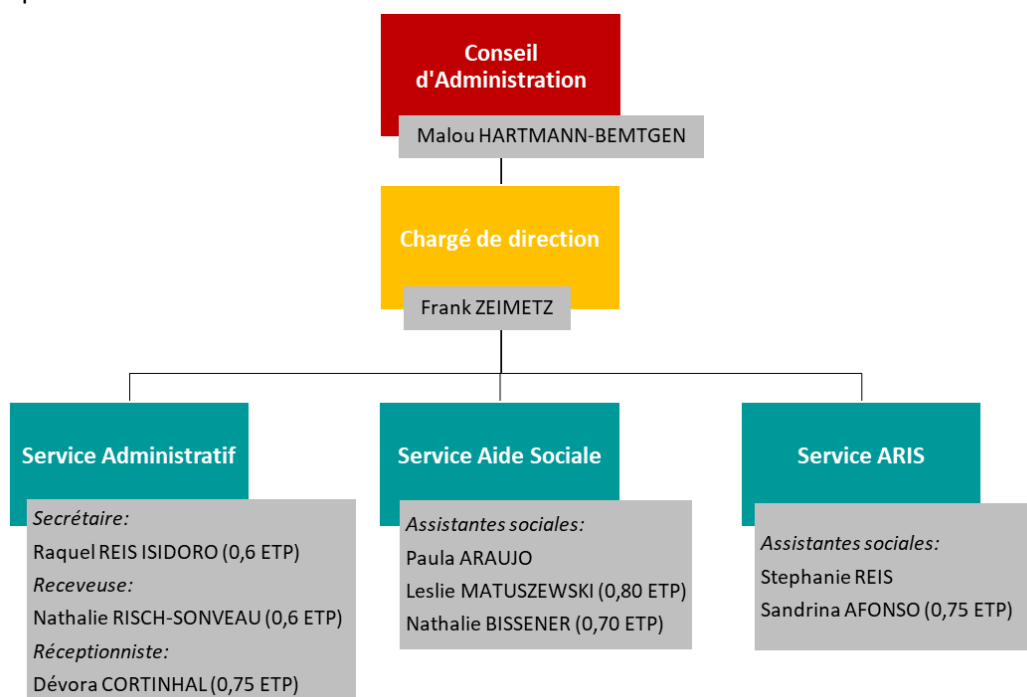
Le personnel de l'OSER est réparti en trois entités :

- Le Service Administratif assure e.a. la gestion comptable, dans le respect des procédures établies de l'Office Social, l'accueil physique et téléphonique des bénéficiaires, le traitement du courrier, l'archivage et le suivi administratif des dossiers du personnel ;
- Le Service Aide Sociale assure le suivi social tel que prévu par la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale ;
- Le Service ARIS, en charge du suivi socio-professionnel des bénéficiaires du revenu d'inclusion sociale (REVIS) conformément à Loi du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale.

Pour favoriser la professionnalisation de l'OSER et renforcer la gestion quotidienne du service, le Conseil d'Administration a décidé en octobre 2022 de créer un poste de chargé de direction. Avec le soutien des communes membres, qui financent intégralement ces frais salariaux en fonction de leur nombre d'habitants, un chargé de direction a été recruté, avec une prise de fonction au 1<sup>er</sup> octobre 2023.

Les missions du chargé de direction comprennent entre autres :

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



*L'organigramme au 31.12.2024 (ETP : équivalent temps plein)*

### 3.3 Le personnel

L'année 2024 a été marquée par plusieurs changements au sein du personnel.

L'embauche de Mme Nathalie BISSENER, assistante sociale, en janvier 2024 a permis de compléter l'effectif du Service Aide Sociale conformément au nombre de postes accordés par le Ministère de la Famille, avec 0,10 ETP restant exclusivement à la charge des communes membres.

En mars 2024, le Conseil d'Administration a désigné Mme Raquel REIS ISIDORO comme nouvelle secrétaire.

Par ailleurs, en septembre 2024, le Conseil d'Administration a approuvé la création d'un poste de réceptionniste sous convention TUC (« travail d'utilité collective ») afin de renforcer le service administratif dans ses missions.

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

- La loi sur l'aide sociale prévoit une quote-part de 1,5/6.000 habitants pour le personnel d'encadrement social et de 0,75/6.000 habitants pour le personnel administratif depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023. En 2024, le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil a accordé une quote-part de 2,40 postes pour le personnel d'encadrement social et 1,20 postes de personnel administratif. Le Ministère couvre 50 % des frais, tandis que les communes assument les 50 % restants, répartis proportionnellement en fonction de leur population au 1<sup>er</sup> janvier de l'année concernée. Il est à noter que 0,10 ETP non-conventionnés du Service Aide Sociale et le poste du chargé de direction ont été en 2024 à charge exclusive des communes.
- La quote-part en personnel des ARIS, définie par l'ONIS, a été fixée à 1,75 postes dans le cadre de la convention pour l'année 2024. L'ONIS prend les charges salariales intégralement en charge.

### 3.4. Les locaux

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

Avec l'arrivée du chargé de direction en octobre 2023 et l'embauche d'une assistante sociale supplémentaire en janvier 2024, les espaces disponibles se sont révélés insuffisants. Afin d'y remédier, des travaux d'aménagement ont été entrepris au début de l'année 2024. Grâce au déplacement de la cuisine vers la salle de réunion, un bureau supplémentaire a pu être aménagé.



*La Maison Régionale d'Echternach*

## 4. LE SERVICE AIDE SOCIALE

### 4.1. Procédure pour solliciter une aide

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

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

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

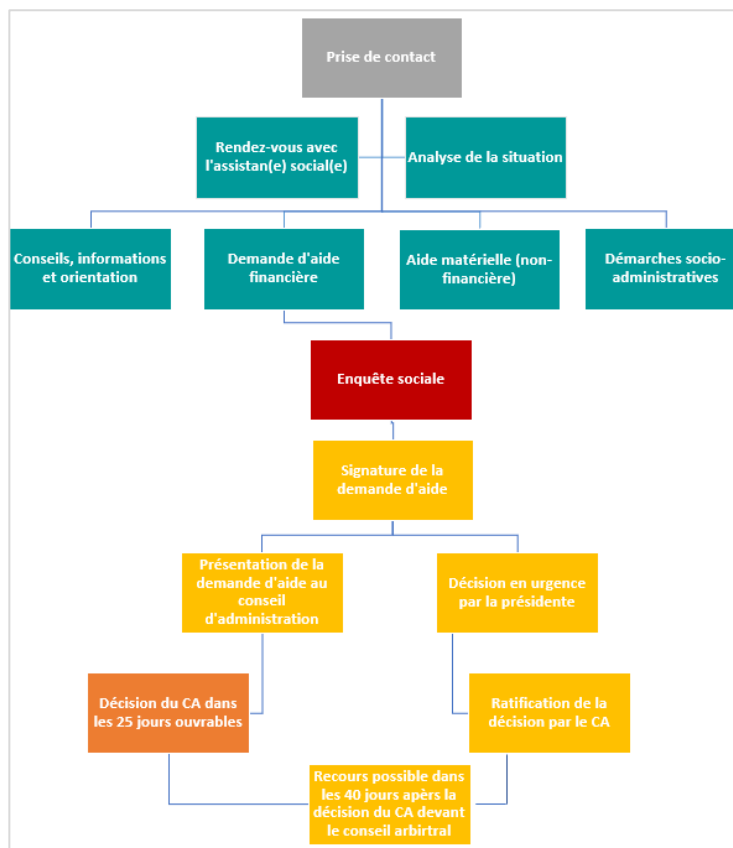
Les informations fournies par le demandeur et les résultats de l'enquête sociale sont conservés dans le dossier social individuel au nom du demandeur.

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

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

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

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

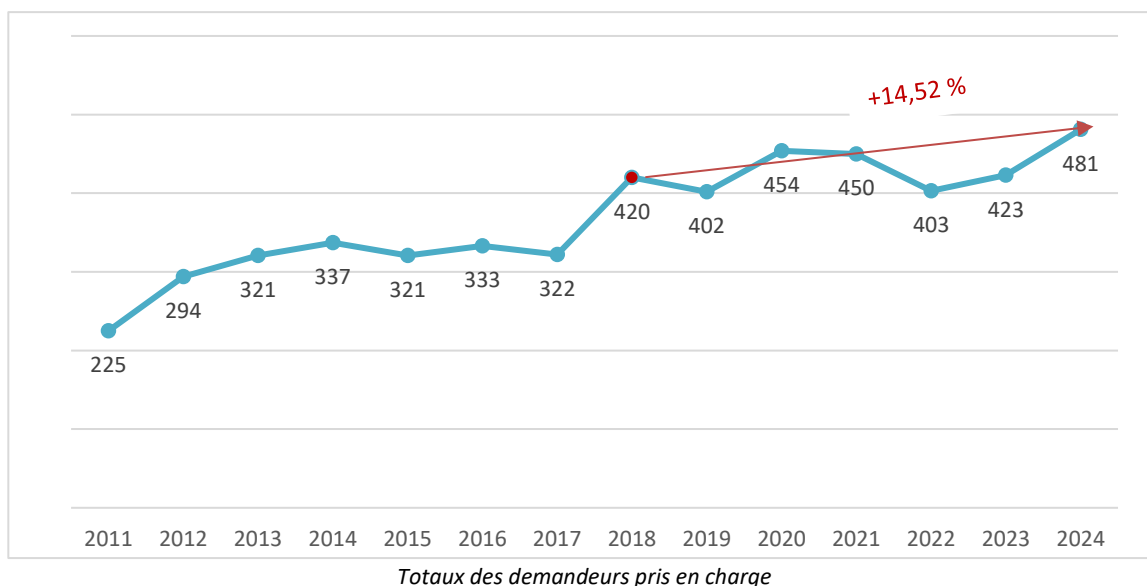


*Procédure pour solliciter une aide*

## 4.2. Les bénéficiaires du Service Aide Sociale

### Evolution du nombre de demandeurs pris en charge

Depuis la création du service en 2011<sup>4</sup>, année d'entrée en vigueur de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale, le nombre de demandeurs pris en charge a suivi une tendance générale à la hausse. Il convient de préciser que, dans les statistiques, les demandeurs correspondent majoritairement à des ménages en tant qu'unités. Les membres composant ces ménages ne sont donc pas comptabilisés de manière individuelle.



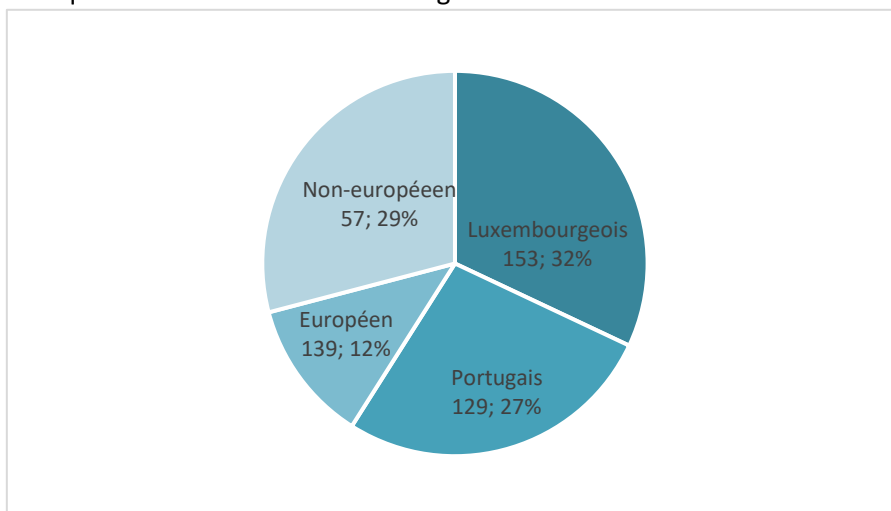
Depuis l'élargissement du territoire d'intervention de l'Office Social en 2018, à la suite de la fusion des communes de Mompach et Rosport en vertu de la loi du 16 juin 2017, le Service Aide Sociale a accompagné en moyenne 433 demandeurs par an, enregistrant une augmentation d'environ 14,52 % entre 2018 et 2024. Sur cette période, plusieurs constats peuvent être faites :

- Les années 2020 et 2021 en raison des répercussions de la pandémie de COVID-19 et des inondations du 15 juillet 2021 dans la région des deux communes, ont conduit des ménages, qui n'étaient pas encore bénéficiaires de l'Office Social, à solliciter son aide.
- Depuis 2022, on observe une reprise progressive du nombre de ménages pris en charge, culminant en 2024 avec une augmentation notable de plus de 19,35 % par rapport à 2022. Cette évolution pourrait résulter de plusieurs facteurs, notamment l'augmentation du coût de la vie liée à l'inflation observée en 2022 et 2023, particulièrement sur les produits alimentaires, les dépenses énergétiques. Une augmentation des loyers a été également observée par le Service Aide Sociale. L'impact significatif de ces hausses sur le budget des ménages, pourrait être une raison de l'augmentation du nombre de bénéficiaires en 2023 et 2024.
- Avec 481 demandeurs, le Service Aide Sociale a connu en 2024 un niveau de sollicitation inédit.

<sup>4</sup> Sources des données statistiques relatif au chapitre « LE SERVICE AIDE SOCIALE » : Croix-Rouge Luxembourgeoise & SIGI - Syndicat Intercommunal de Gestion Informatique

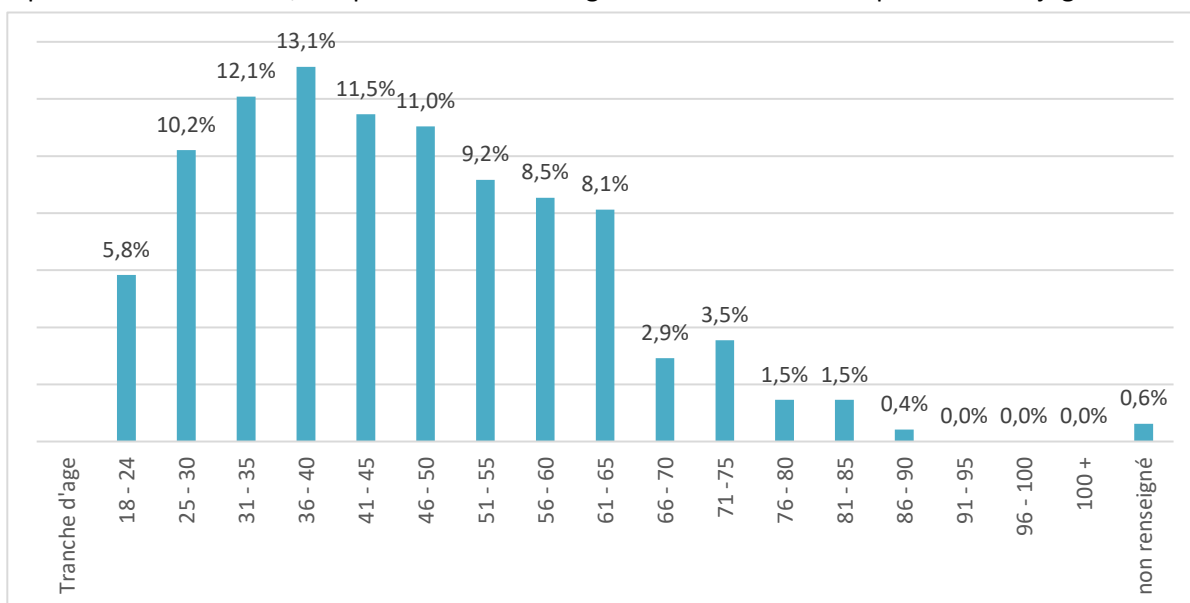
### Nationalités et tranches d'âge

Bien que le nombre de demandeurs ait encore augmenté en 2024, la diversité culturelle et linguistique observée parmi les bénéficiaires reste similaire à celle de l'année précédente. 54 origines différentes ont été recensées, illustrant la richesse des contextes rencontrés par les assistants sociaux. Les personnes issues de l'espace UE-27 représentent environ 71 % des bénéficiaires, avec une forte présence de Luxembourgeois (32 %) et de Portugais (27 %). Par ailleurs, 29 % des bénéficiaires sont d'origines non européennes. Ces données prennent également en compte des personnes disposant d'une double nationalité, et doivent être comprises comme le reflet d'une diversité de parcours et d'origines, plutôt que comme une classification rigide selon la nationalité.



Nationalités des demandeurs

La répartition des demandeurs par tranche d'âge reste globalement stable par rapport à l'année précédente. La majorité des bénéficiaires se situe entre 25 et 55 ans, avec un pic observé dans la tranche des 36-40 ans (13,6 %). Cette concentration dans les âges de la vie active s'explique par la fréquence des situations potentiellement déstabilisantes à cette période de vie, telles que la recherche d'emploi, les responsabilités familiales, les questions liées au logement ou encore les séparations conjugales.



Demandeurs par tranche d'âge en %



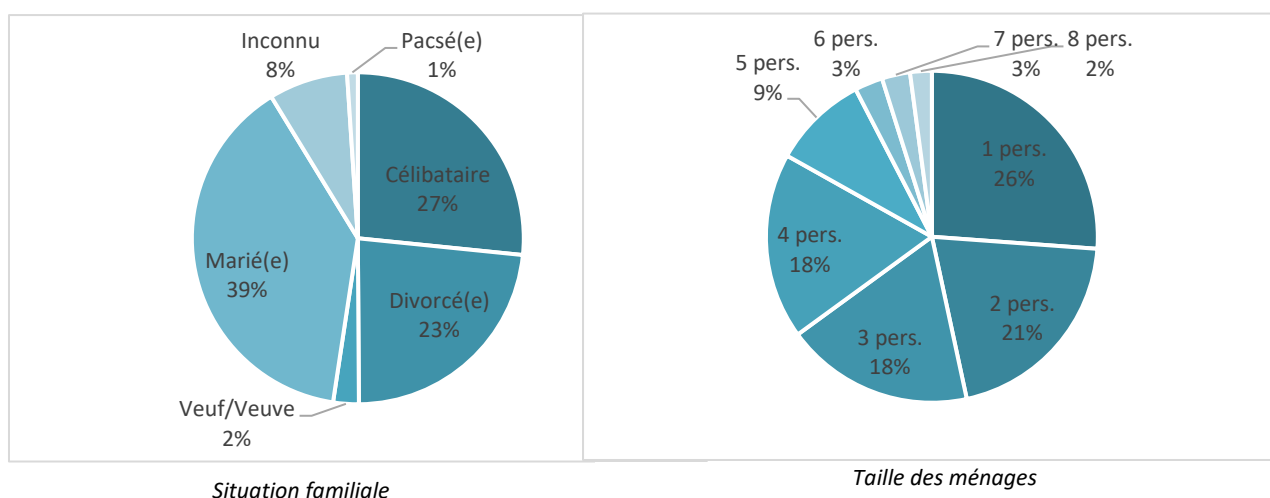


# OFFICE SOCIAL

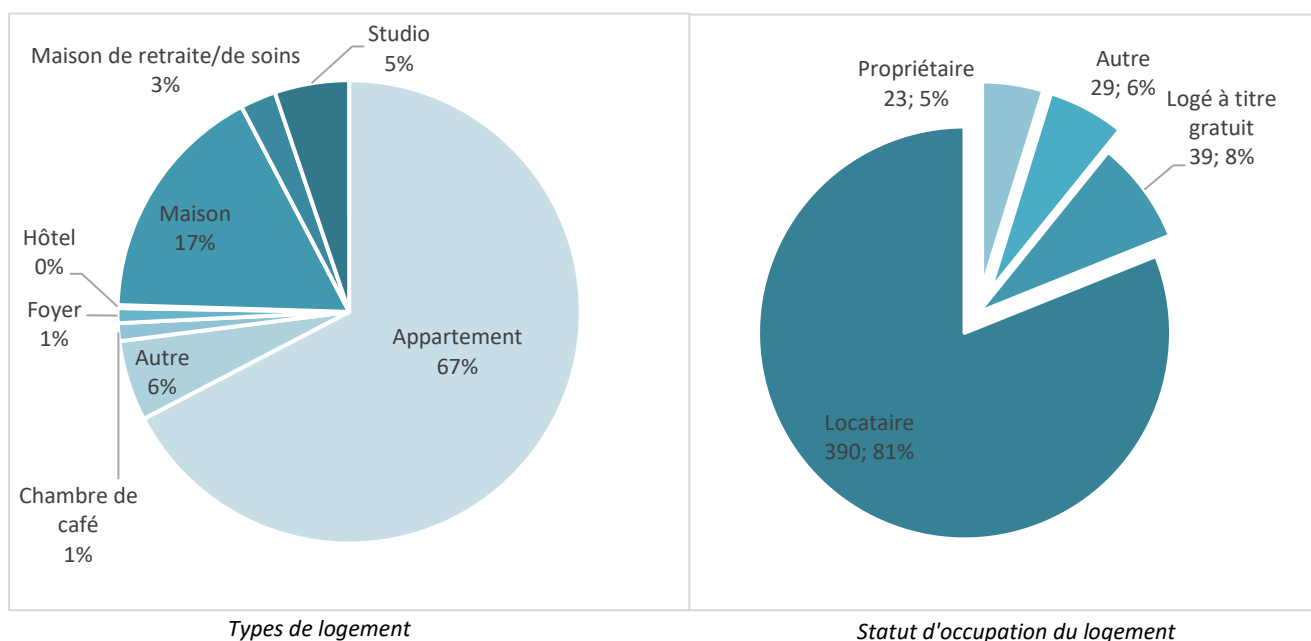
ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH

## Situation familiale et logement

Concernant la situation familiale, les données disponibles permettent d'esquisser certains éléments de contexte, bien qu'elles ne reflètent pas toujours fidèlement la réalité des configurations familiales. Par exemple, l'état civil déclaré ne donne pas nécessairement d'indication sur la composition réelle du ménage : une personne mariée peut vivre seule, tout comme une personne célibataire peut partager son logement en couple. On observe toutefois que 17 % des bénéficiaires vivent dans des ménages comptant au moins cinq personnes, ce qui souligne la diversité des structures familiales. En l'absence de données fiables sur les familles monoparentales, il n'est pas possible de mesurer précisément leur part parmi les demandeurs.



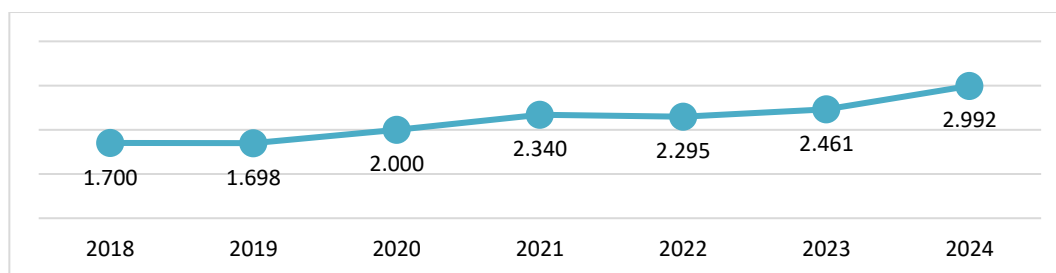
En ce qui concerne le logement, la majorité des demandeurs d'aide restent des locataires (81%), occupant des appartements (64 %) et des studios (5 %).



### 4.3. Les demandes d'aide sociale

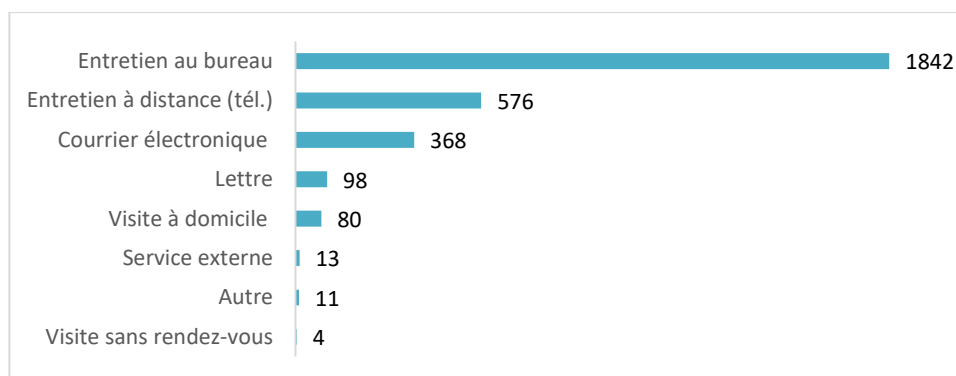
#### Nombre de demandes introduites

En parallèle de l'augmentation du nombre de ménages pris en charge par le Service Aide Sociale, une hausse des demandes d'aide a également été observée. Ces demandes correspondent aux prises de contact enregistrées par les assistants sociaux, initiées par les bénéficiaires dans le cadre d'un dépôt de demande d'aide.



*Historique des demandes d'aide en vue d'une*

En 2024, 62 % des demandes d'aide, soit 1 842 au total, ont été formulées lors d'entretiens individuels en présentiel au bureau avec les assistants sociaux du service.



*Prise de contact*

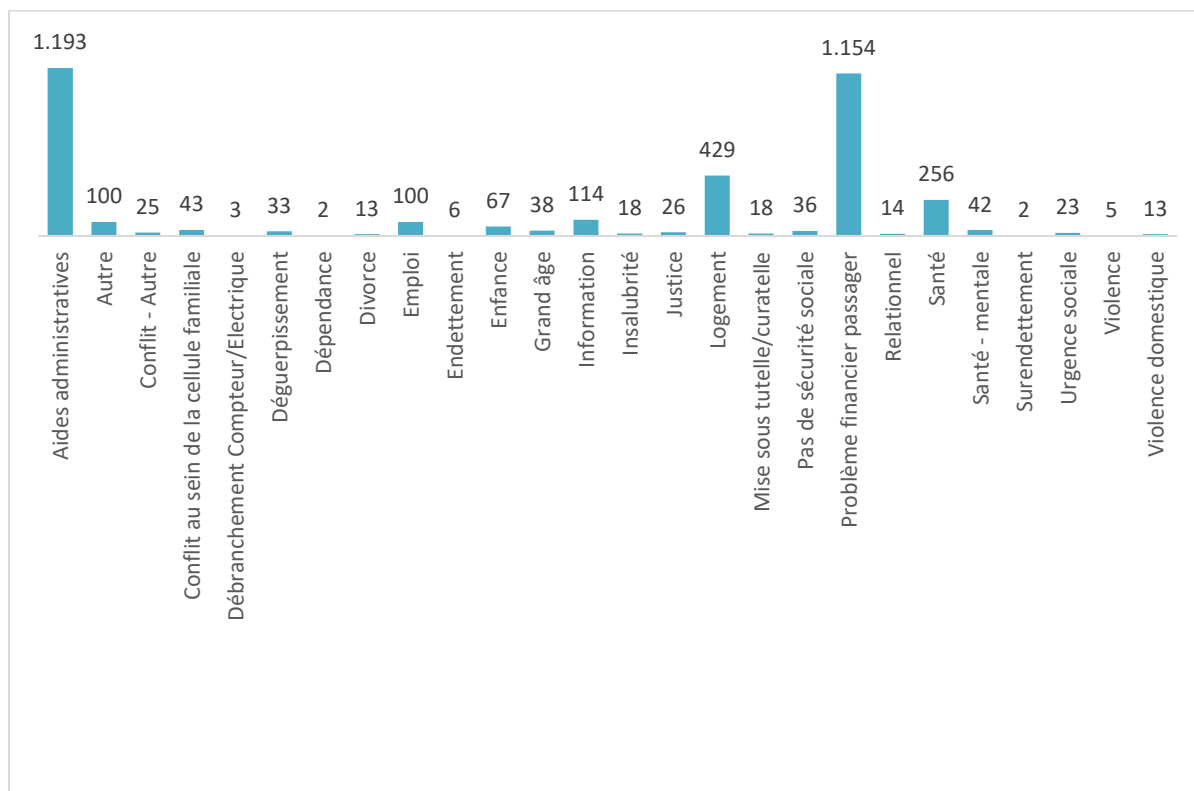
#### Problématiques rencontrées

Instauré en tant que service social dans les différentes communes, l'Office Social a été conçu, selon le projet de loi initial sur l'aide sociale, comme un « guichet social unique ». En tant que service social généraliste – à l'image des médecins généralistes – le Service Aide Sociale est sollicité pour des problématiques très diverses. Les problématiques rencontrées en 2024 – avec une moyenne de 1,27 problématique par demande – sont détaillées ci-après :



# OFFICE SOCIAL

ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH



Problématiques rencontrées

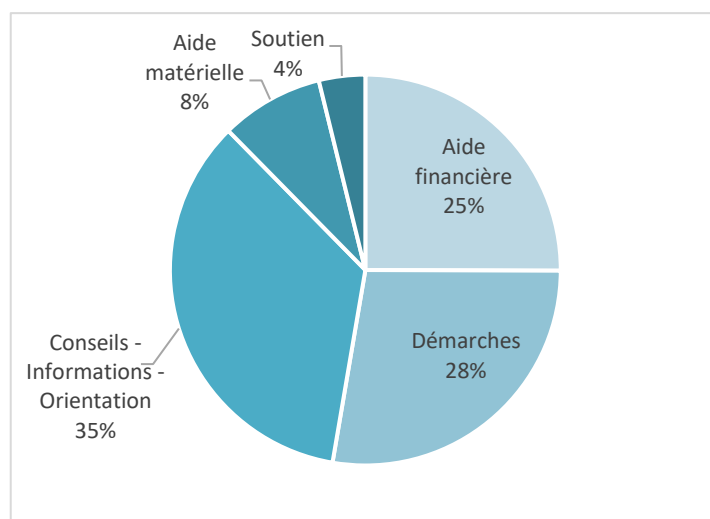
## 4.4. Prestations

### Prestations financières et non-financières

Les prestations fournies aux bénéficiaires du Service Aide Sociale se répartissent en différentes natures d'aide.

Les assistants sociaux débute souvent leurs entretiens par des conseils, des informations et une orientation (« CIO »). Ainsi, 35 % des interventions sont des CIO, tandis que 25 % se traduisent par la demande d'aides financières, 28 % par un accompagnement dans diverses démarches administratives, 8 % par des demandes d'aide matérielle et 5 % par du soutien actif du bénéficiaire.

En 2024, un total de 5 109 prestations a été enregistré, soit une augmentation d'environ 30 % par rapport à 2023 (3 942 prestations). Cette progression reflète une intensification des besoins

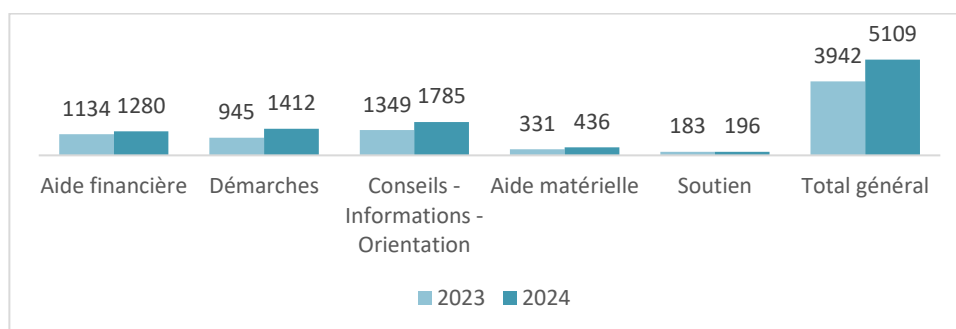


Natures de l'aide

d'accompagnement exprimés par les bénéficiaires du Service Aide Sociale. Cette évolution s'explique notamment par une demande accrue en matière de conseils, d'informations et d'orientation, ainsi qu'en démarches administratives. Elle s'explique également par la complexité croissante de ces démarches

administratives, nécessitant souvent plusieurs entrevues pour réunir ensemble avec les bénéficiaires les documents requis, notamment pour le dépôt de demandes telles que celles auprès de la SNHBM ou pour l'obtention de subventions de loyer. La progression des aides non financières, qui représentent environ 75 % des prestations en 2024, confirme l'importance du rôle de soutien, d'information et d'accompagnement du Service au-delà de l'aide financière directe.

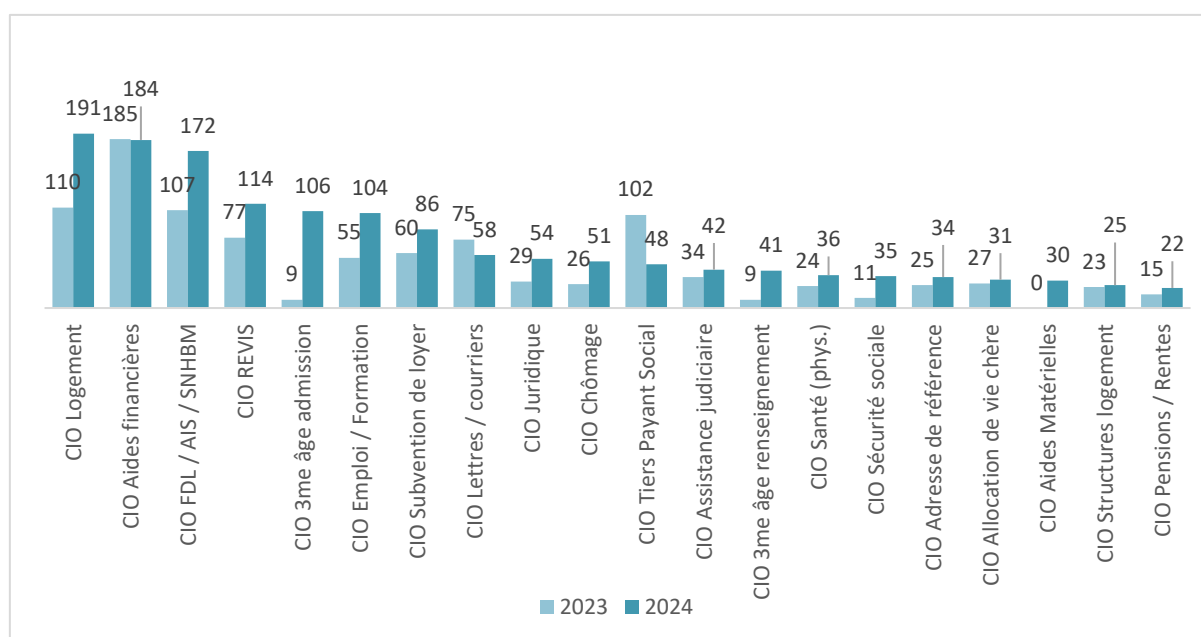
Cette tendance met en évidence la nécessité de consolider les ressources humaines du service afin de continuer à répondre efficacement aux besoins diversifiés des bénéficiaires.



Types de prestations

### Conseils, informations et orientation

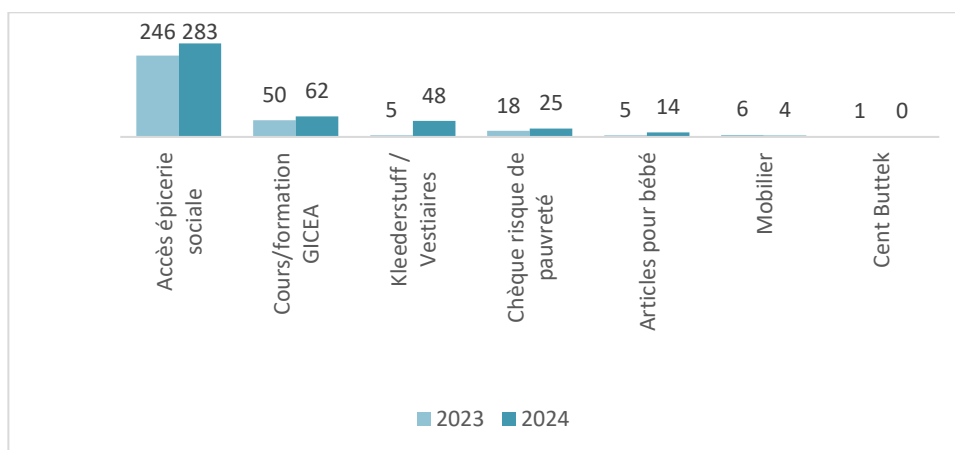
En 2024, les prestations de conseils, informations et orientation (CIO) ont augmenté de 32 % par rapport à 2023. Plusieurs évolutions majeures ont été observées dans les prestations de Conseil, Information et Orientation (CIO). Les demandes en lien avec le logement ont fortement progressé (+74 %), reflétant une pression accrue sur le marché locatif. De même, les prestations relatives à l'admission en structures pour personnes âgées et à l'emploi/formation ont connu une hausse significative, traduisant de nouveaux besoins d'accompagnement social. Le nombre d'interventions en matière de chômage et de santé physique a également nettement augmenté, indiquant une diversification des problématiques



rencontrées par les bénéficiaires. Ces évolutions confirment l'importance d'une capacité d'adaptation permanente aux besoins changeants du public.

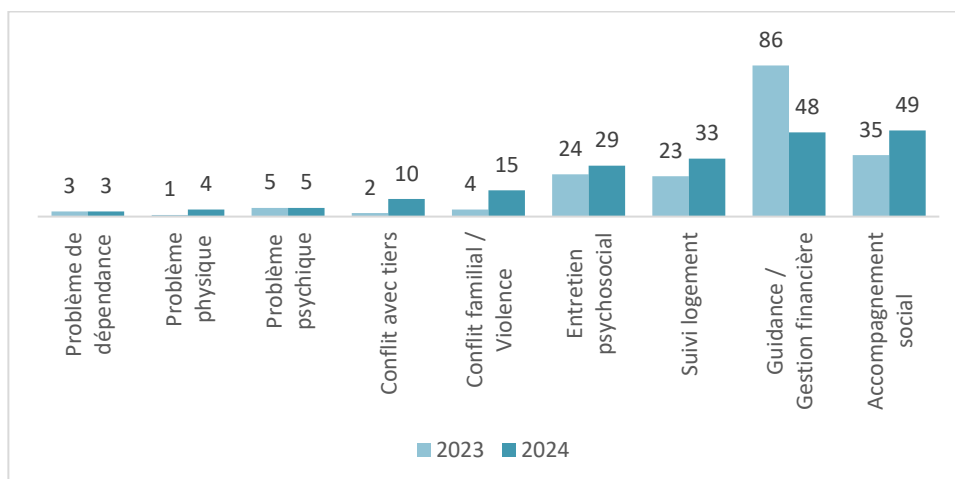
### Aides matérielles

En 2024, 436 aides matérielles ont été attribuées, contre 331 en 2023, soit une augmentation de près de 32%. Les aides les plus fréquemment octroyées concernaient l'accès à l'épicerie sociale (65 % des aides), suivi de l'émission de bons à tarif réduit pour des cours de langues pour adultes (14 %). Il est à noter que le service « Kleederstuff / Vestiaires » a connu une forte croissance, passant de 5 à 48 demandes, traduisant une augmentation significative de l'intérêt ou du besoin pour ce service. Il convient de remarquer qu'au niveau des vestiaires de l'épicerie sociale, une pénurie de vêtements a été constatée en 2024, en particulier pour les petites tailles pour hommes. Ces articles font l'objet de la demande la plus fréquente, tout en étant les moins souvent reçus.



### Soutien

En comparant les données de 2023 et 2024, une légère augmentation des démarches de soutien est observable (196 en 2024 contre 183 en 2023). Les situations de conflit familial et de violence (+11 cas) ainsi que les conflits avec des tiers (+8 cas) ont augmenté, nécessitant une attention accrue en matière de médiation et d'intervention de crise. Le suivi lié au logement (+10) et l'accompagnement social global (+14) connaissent également une progression.

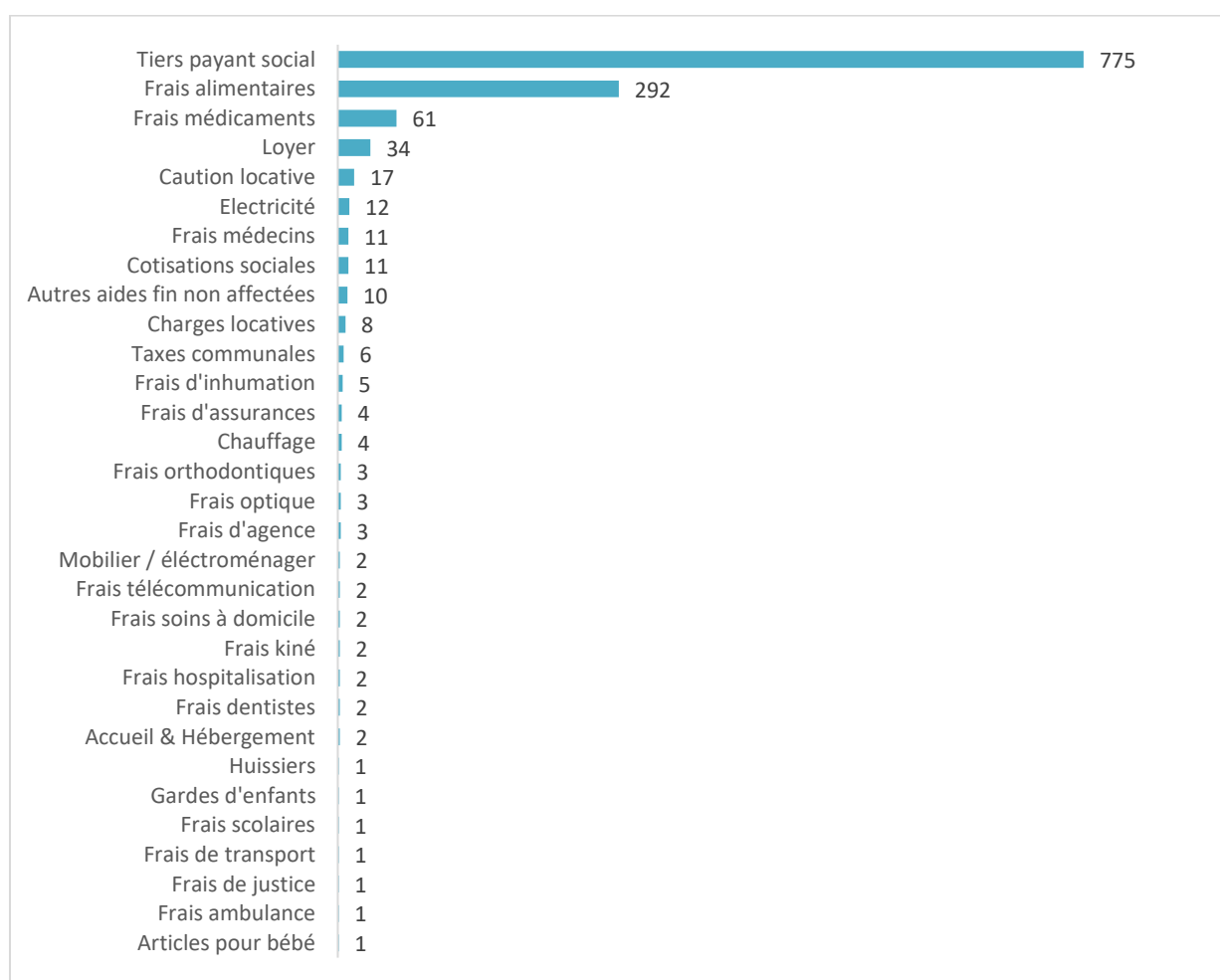


En revanche, une baisse marquée des guidances et gestions financières volontaires (-38 encodages) est constatée, en lien avec la diminution du nombre de gestions budgétaires volontaires en 2024 (-2 dossiers). Les problèmes de dépendance et problèmes psychiques demeurent stables, tandis que les problèmes physiques enregistrent une légère hausse, traduisant une évolution possible des besoins en matière de santé physique.

### Aides financières

En 2024, les demandes d'aides financières ont connu une augmentation notable.

Les loyers (34 vs 26) et les cautions locatives (17 vs 13) connaissent une hausse, soulignant une pression financière continue sur les besoins en logement.



*Aides financières attribuées*

Le Tiers payant social (TPS) a été l'aide financière la plus sollicitée en 2024, avec une augmentation de 23 % du nombre de TPS émis par rapport à l'année précédente (630 en 2023, contre 775 en 2024).

Une convention-cadre signée entre l'État et la Caisse nationale de santé (CNS) prévoit la prise en charge directe des soins de santé pour les personnes sollicitant une aide sociale. L'office social est responsable de déterminer les bénéficiaires du TPS ainsi que la durée de cette prise en charge. Il veille également à

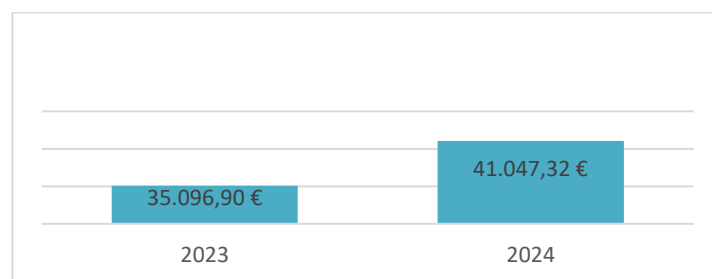


ce que chaque personne éligible à l'aide sociale soit affiliée à l'assurance maladie. Si ce n'est pas le cas, il procède lui-même à l'affiliation.

Lorsqu'un droit au TPS est accordé, l'office social remet au bénéficiaire une attestation temporaire accompagnée d'un carnet d'étiquettes nominatif. En échange, le bénéficiaire signe une déclaration d'engagement, pouvant être utilisée en cas de litige concernant les montants facturés par la CNS.

Tous les frais non couverts par l'assurance maladie, tels que précisés à l'article 16 de la convention conclue entre l'État, la commune et l'office social, sont à la charge de ce dernier.

L'Office Social soumet ses demandes de remboursement au ministère de la Santé et de la Sécurité sociale sous forme de décomptes semestriels. Ces demandes incluent le montant total à rembourser ainsi qu'un relevé des bénéficiaires du TPS concernés.



*TPS - Frais non opposables à la CNS*

La deuxième forme d'aide financière la plus fréquemment accordée concerne les frais alimentaires. L'office social peut soutenir les ménages en difficulté en leur proposant des bons alimentaires. Ces bons permettent aux bénéficiaires d'acheter des produits de première nécessité dans des commerces partenaires, dont principalement l'Epicerie Sociale Echternach de la Croix-Rouge Luxembourgeoise. Ils constituent une aide ponctuelle ou régulière destinée à garantir une alimentation suffisante et équilibrée aux personnes en situation de précarité.

A travers le TPS et les frais alimentaires, l'Office Social peut soulager le budget des ménages en difficulté. Les économies ainsi réalisées peuvent être réaffectées à d'autres dépenses essentielles, tel que le paiement de factures d'électricité.

## 4.5 Analyse des aides financières

Les aides financières accordées sont réparties entre quatre catégories :

| Catégories d'aides financières                  | 2024         |
|-------------------------------------------------|--------------|
| Secours non-remboursables                       | 124.629,66 € |
| Secours humanitaires / honoraires d'interprètes | 73,04 €      |
| Avances remboursables et récupérables           | 118.798,82 € |
| Avances sur fonds de gestion                    | 100.163,58 € |

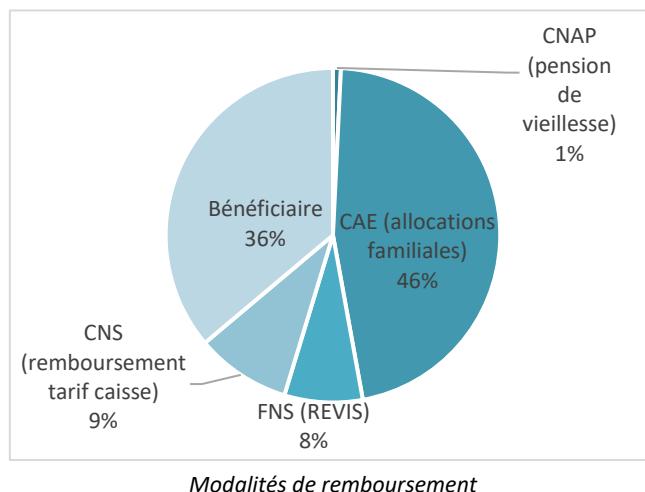
### Avances remboursables et récupérables

En 2024, l'OSER a accordé des avances remboursables et récupérables pour un montant total de 118.798,82 €.

La décision d'octroyer certaines aides, sous forme de secours ou d'avances (remboursables en tout ou en partie), revient au Conseil d'administration ou, en cas d'urgence, à la Présidente.

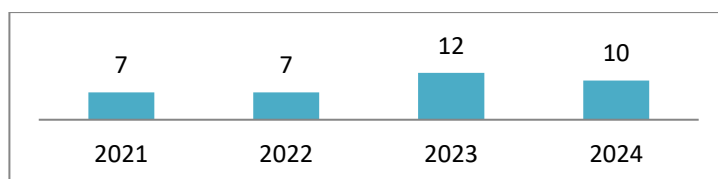
L'Office Social est chargé de mettre en œuvre toutes les démarches nécessaires en vue du recouvrement des avances. Toutefois, si ces dernières s'avèrent irrécupérables malgré les efforts déployés, il revient au Conseil d'administration de statuer sur une éventuelle renonciation au recouvrement. Dans un tel cas, les avances non récupérées sont requalifiées en secours.

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



### Avances sur fonds reçus en gestion

La gestion de fonds nécessite un consentement préalable entre les parties. En total, 10 gestions financières volontaires ont été menées en 2024.



Gestion financière volontaire

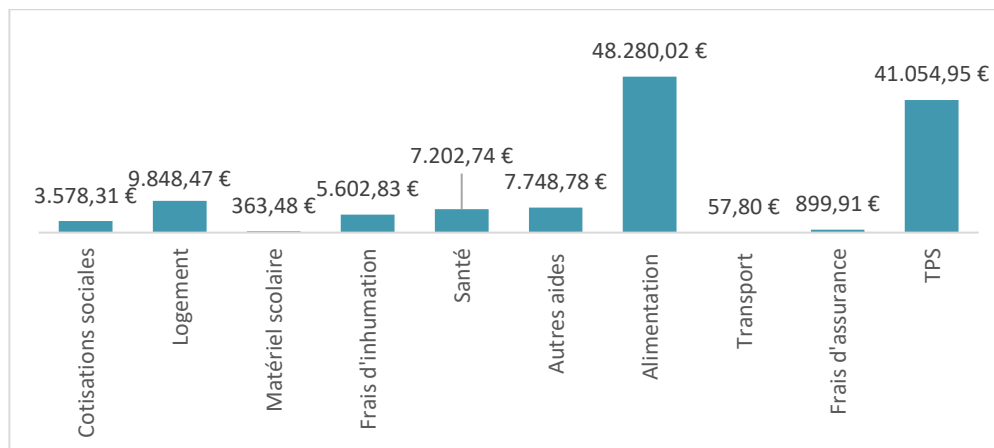
La gestion financière volontaire est une mesure proactive visant à aider les bénéficiaires à mieux gérer leurs finances. Elle est proposée aux clients qui, malgré des ressources financières suffisantes pour couvrir leurs dépenses régulières et obligatoires, rencontrent des difficultés à gérer correctement leurs finances. Les objectifs principaux incluent l'élaboration d'un plan budgétaire, la réduction des dettes, la constitution d'une épargne, et la préparation à une gestion financière autonome à long terme. Un total de 100.163,58 € de fonds ont été gérés par les assistantes sociales et comptabilisé par le service administratif.

### Secours humanitaires / honoraires d'interprètes

En 2024, aucun secours n'a été alloué à titre de secours humanitaire urgent. Cependant, des honoraires d'interprètes de 73,04 € ont été pris en charge intégralement par le Ministère de la Famille.

### Secours non-remboursables

Les secours sont des aides non remboursables allouées aux demandeurs. En 2024, les secours non remboursables s'élevaient à 124.629,66 €.



Secours non-remboursables

Certaines catégories reprises dans le graphique ci-dessus contiennent plusieurs articles budgétaires :

| Catégories         | Exemple d'aides prises en charge                                                                                                           |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Logement           | Loyers, charges, mobilier et électroménager, mazout, électricité, taxes communales                                                         |
| Besoins personnels | Frais d'inhumation                                                                                                                         |
| Autres aides       | Vignette fiscale relative à la taxe sur les véhicules routiers, frais de reconnaissance des diplômes scolaires et universitaires étrangers |
| Santé              | Frais médicaux, dentaires, hospitaliers, pharmaceutiques, etc.                                                                             |

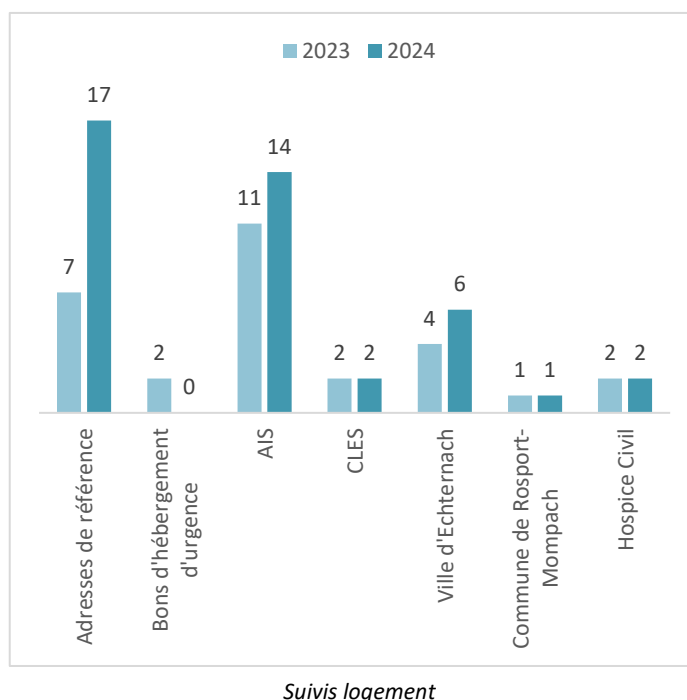
## 4.6. Accompagnement au niveau du logement

L'OSER soutient ses bénéficiaires dans le domaine du logement à travers la mise en place de différentes mesures adaptées aux situations rencontrées :

- Solutions d'urgence :  
En 2024, dix-sept personnes ont pu bénéficier de l'adresse de référence, leur permettant de stabiliser leur situation administrative et sociale.  
Aucun bon d'hébergement d'urgence a été attribué à des jeunes adultes (âgés de 18 à 27 ans) nécessitant une solution d'hébergement temporaire auprès d'une auberge de jeunesse.
- Solutions à moyen terme :  
Le Service Aide Sociale a assuré l'accompagnement social de 23 ménages hébergés à durée déterminée, en collaboration avec l'Agence Immobilière Sociale (AIS), le service CLES de la Croix-Rouge Luxembourgeoise, la Ville d'Echternach et la Commune de Rosport-Mompach.

- Solutions à long terme :  
L'OSER collabore avec l'Hospice Civil d'Echternach, qui met à disposition une partie de ses logements à durée indéterminée en faveur de ménages en situation de précarité. En 2024, deux ménages ont bénéficié d'un accompagnement dans ce cadre.

La charge de travail liée à l'accompagnement des ménages logés dépend fortement des besoins spécifiques des locataires et des modalités définies avec les partenaires externes.



### Coopération en matière de logement abordable

Conformément à la loi du 7 août 2023 relative au logement abordable, l'OSER est agréé en tant que bailleur social.

Dans le cadre des échanges avec les communes d'Echternach et de Rosport-Mompach, reconnues comme promoteurs sociaux, il a été constaté que les ressources humaines disponibles ne permettaient pas d'assumer l'ensemble des missions incombant à un bailleur social.

Pour répondre à cette difficulté, une répartition des missions a été convenue avec les deux communes, en vue d'organiser une collaboration structurée.

À la fin de l'année 2024, seule la coopération entre l'AIS et l'OSER est formalisée par une convention écrite (cf. 8.2. Les conventions de collaboration de l'OSER).

Les conventions de collaboration avec les communes d'Echternach et de Rosport-Mompach restent à établir.

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

### 5.1. L'accompagnement socio-professionnel

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

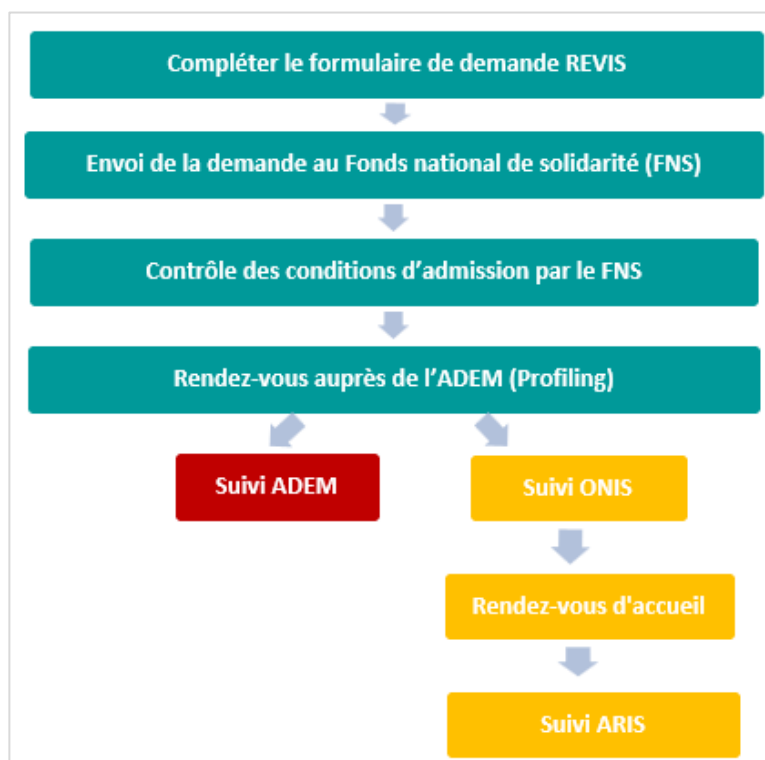
S'il existe des besoins spécifiques en matière d'activation sociale et professionnelle, l'ADEM l'oriente vers l'ONIS pour un accompagnement plus intensif auprès de l'ARIS.

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

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

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

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



*Procédure de demande REVIS*

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



# OFFICE SOCIAL

ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH

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

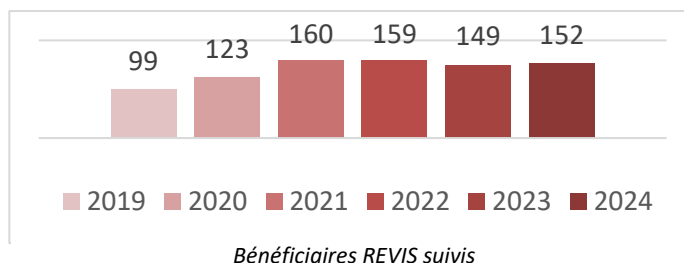
Les missions des ARIS, qui sont en charge de l'activation sociale et professionnelle des bénéficiaires du REVIS sont entre autres :

- 1) Gestion des dossiers et accompagnement individualisé
  - Prise en charge et gestion des dossiers de bénéficiaires transmis par l'ONIS
  - Elaboration et mise à jour du plan d'activation personnalisé, en concertation avec le bénéficiaire.
  - Constitution et actualisation du dossier social, avec analyse de la situation du client.
- 2) Mise en œuvre et suivi des mesures d'activation et de stabilisation
  - Prospection, planification et organisation de mesures
  - Préparation des documents administratifs nécessaires à la mise en œuvre des mesures.
  - Suivi du bon déroulement des mesures via p.ex. des contacts réguliers avec les bénéficiaires et les responsables des organismes d'affectation.
  - Évaluation régulière de l'impact des mesures sur le bénéficiaire.
- 3) Accompagnement administratif et soutien à l'inclusion
  - Aide administrative : rédaction de CV, aide à la constitution de dossiers, etc.
  - Soutien personnalisé en vue de renforcer l'autonomie du bénéficiaire.
- 4) Collaboration et coordination interinstitutionnelle
  - Participation active au travail en réseau avec les partenaires locaux et institutionnels.
  - Collaboration avec les services publics compétents (ADEM, FNS, CNAP, ...).
  - Proposition de transferts de dossiers à l'ADEM si réinsertion sur le marché du travail envisageable.
  - Transmission des dossiers vers les ARIS compétents en cas de changement de résidence.
- 5) Obligations légales et reporting
  - Accès, gestion et mise à jour de la base de données ONIS.
  - Rédaction des notifications légales pour le compte de l'ONIS.
  - Rédaction d'un compte rendu annuel à l'attention de l'ONIS, avec copie à l'Office social.
- 6) Participation à la vie institutionnelle
  - Présence aux réunions de travail, d'information et aux offres de formation proposées par l'ONIS et l'Office social.

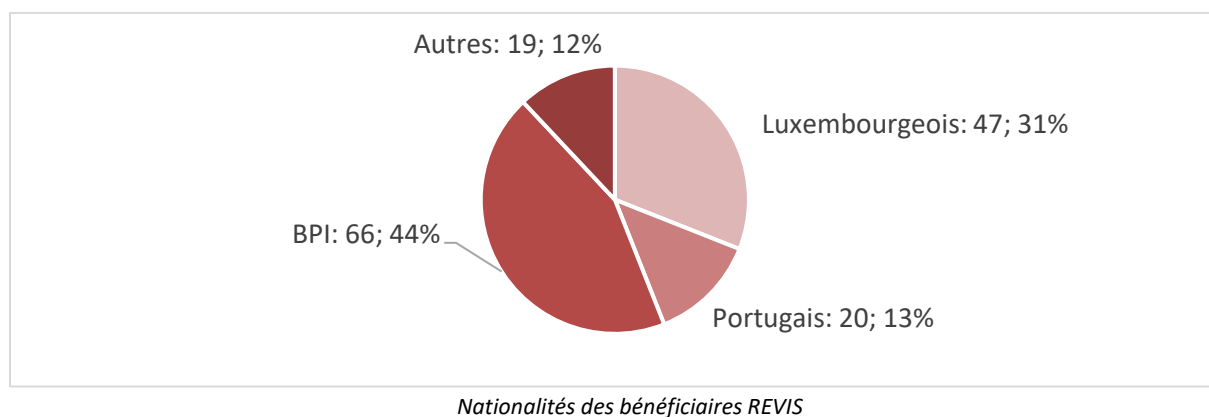
L'ONIS coordonne les agents régionaux d'inclusion sociale (ARIS) pour assurer un traitement équitable des bénéficiaires. Il a également pour mission de veiller à ce que les mesures d'activation soient appropriées. Il guide et conseille les ARIS par des directives, réunions, et entretiens, tout en leur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

## 5.2. Les bénéficiaires

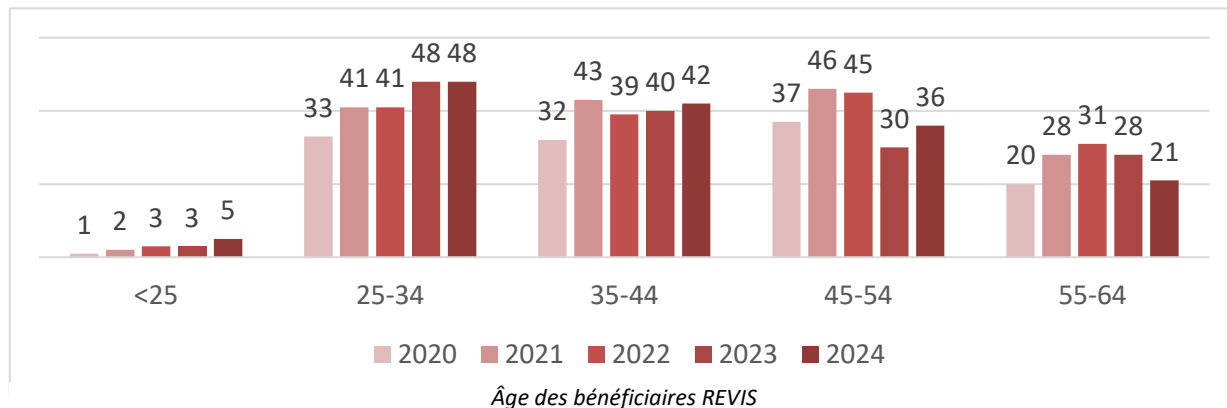
En 2024, les ARIS ont suivi 152 bénéficiaires du REVIS.<sup>6</sup> Parmi 152 bénéficiaires, 64 % étaient des femmes (97 femmes et 55 hommes).



Il convient de souligner une évolution notable en 2024 concernant les bénéficiaires de la protection internationale (BPI), dont le nombre a augmenté. Leur proportion est passée de 32 % en 2023 à 44 % en 2024, faisant d'eux désormais le groupe majoritaire parmi les bénéficiaires. En parallèle, les Luxembourgeois, qui représentaient encore le groupe principal en 2023 avec 38 %, connaissent une baisse significative, ne constituant plus que 31 % en 2024. Ils demeurent toutefois le deuxième groupe le plus représenté.



Concernant l'âge des bénéficiaires, les 25-34 ans forment la tranche d'âge la plus représentée en 2023 et 2024, atteignant un pic de 48 bénéficiaires.

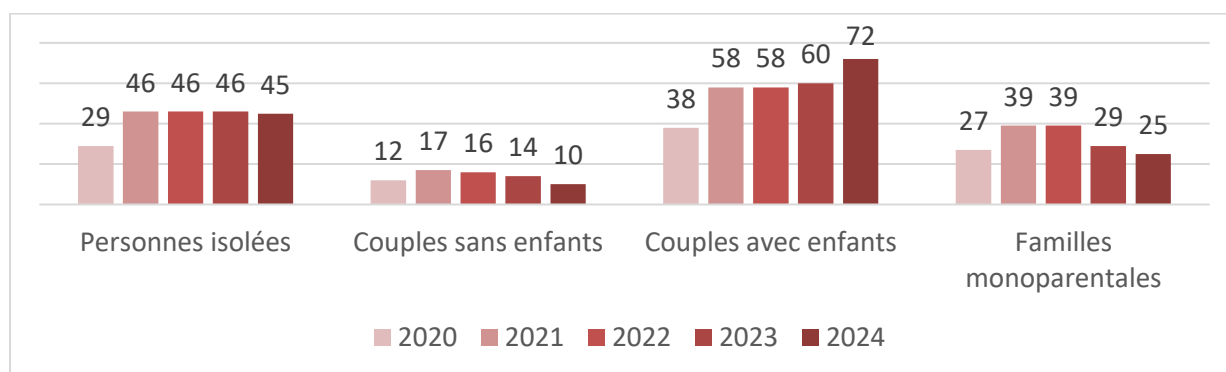


<sup>6</sup> Les données statistiques relatif au chapitre « LE SERVICE AGENTS RÉGIONAUX D'INCLUSION SOCIALE (ARIS) » ont été compilées par les ARIS sur base de la plateforme FMREV de l'Office national d'inclusion sociale (ONIS).



Les 35-44 ans suivent de près, avec une légère hausse ces dernières années, passant de 32 en 2020 à 42 en 2024.

Entre 2020 et 2024, la structure des ménages suivis par le Service ARIS a évolué de manière significative. Le nombre de couples avec enfants a connu une hausse constante, passant de 38 en 2020 à 72 en 2024 (+89 %). Dans le même temps, le nombre de familles monoparentales, souvent confrontées à des difficultés de garde et à une précarité économique accrue, est en baisse régulière depuis 2022 (39 en 2022 à 25 en 2024).

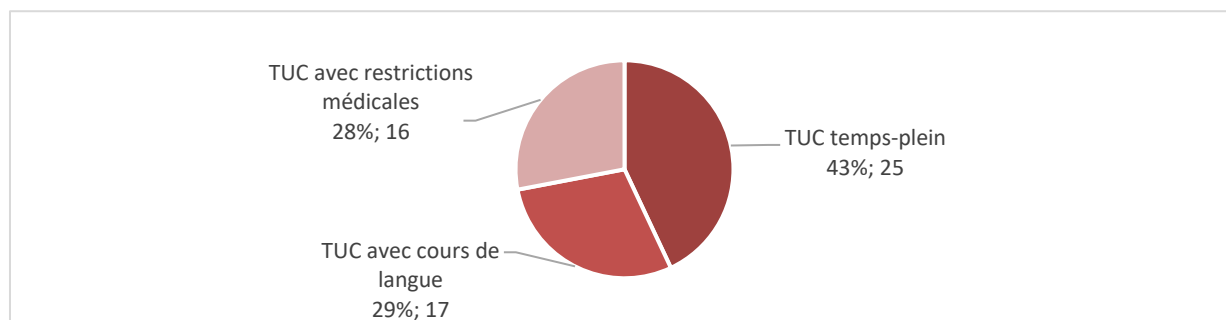


*Situation familiale*

### 5.3 Mesures d'activation et de stabilisation

En 2024, les bénéficiaires engagés dans un travail d'utilité collective (TUC) se répartissent principalement entre trois profils :

- 43 % (25 personnes) ont été orientés vers un TUC à temps plein, traduisant une capacité d'intégration directe dans un rythme de travail standard. Cela reflète un bon potentiel d'autonomie professionnelle pour une partie des bénéficiaires.
- 29 % (17 personnes) ont bénéficié d'un TUC couplé à un cours de langue, soulignant des freins linguistiques importants qui limitent l'accès direct au marché de l'emploi. Ce dispositif mixte reste essentiel pour favoriser une insertion progressive et adaptée.
- Enfin, 28 % (16 personnes) étaient orientés vers des TUC avec restrictions médicales, indiquant la présence de limitations physiques ou psychiques impactant la capacité de travail. Ces situations requièrent un accompagnement renforcé, adapté aux contraintes de santé.



*Travaux d'utilité collective organisés*

Cette répartition montre que si une partie des bénéficiaires est prête à s'insérer dans une activité professionnelle classique, plus de la moitié (57 %) nécessitent un encadrement spécifique lié à la santé ou aux compétences linguistiques. Cela souligne l'importance de maintenir des dispositifs de TUC diversifiés, adaptés aux parcours de chacun.

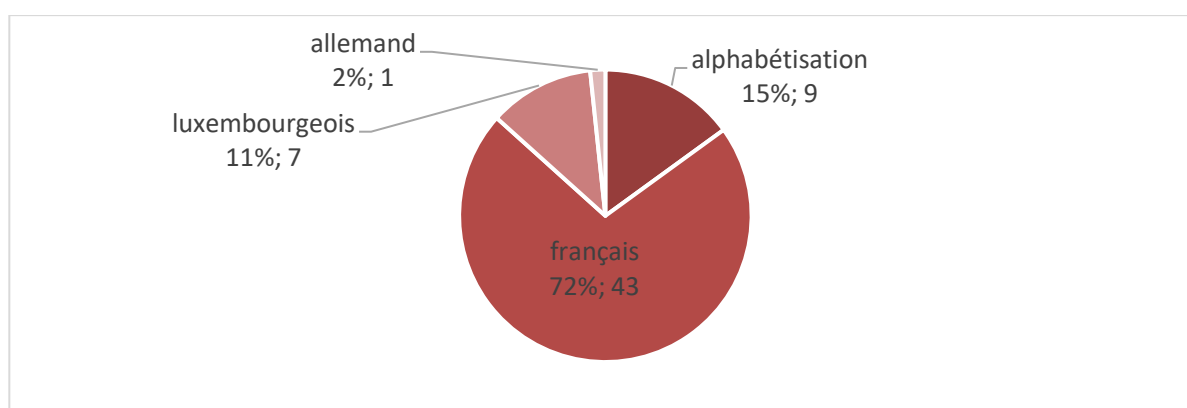
Par ailleurs, sur les 152 bénéficiaires suivis en 2024, 31 personnes ont été dispensées de la participation à des mesures d'activation (TUC) et à certaines mesures de stabilisation (cours de langues p.ex.) pour des raisons de santé. Cela représente plus de 20 % des bénéficiaires, ce qui confirme que les contraintes médicales restent un frein important à l'insertion socio-professionnelle.

En 2024, 60 bénéficiaires ont participé à des cours de langue, un levier essentiel pour favoriser leur intégration sociale et professionnelle.

Cela a conduit à l'organisation de 123 cours distincts et à la délivrance de 99 bons à tarif réduit, répartis de la manière suivante :

- Alphabétisation : 24 cours gratuits (9 participants)
- Français : 85 bons (43 participants)
- Luxembourgeois : 12 bons (7 participants)
- Allemand : 2 bons (1 participant)

Le français reste de loin la langue la plus demandée, conformément aux recommandations de l'ONIS, l'apprentissage de la langue française est encouragé en tant que levier essentiel d'intégration sur le marché de l'emploi luxembourgeois, où les compétences en français sont de plus en plus demandées. La fréquentation de cours d'alphabétisation, significative également, met en lumière des besoins de remédiation de base, souvent préalables à toute dynamique d'insertion. Elle constitue par ailleurs une étape obligatoire pour toute personne non-alphabétisée souhaitant suivre des cours de langue. Les cours de luxembourgeois et d'allemand, bien que minoritaires, traduisent une volonté d'adaptation au marché du travail local ou à des secteurs professionnels spécifiques.



*Bénéficiaires ayant participé à des cours de langue*

Cette diversité de profils reflète des parcours très hétérogènes, allant de l'acquisition de compétences linguistiques élémentaires à une volonté d'élargir les capacités d'intégration dans la société luxembourgeoise. Le volume élevé de cours organisés montre l'importance de dispositifs flexibles et personnalisés pour accompagner les bénéficiaires dans la durée. Parallèlement aux cours de langue, la complexité réside également dans la recherche de mesures d'activation adaptées, ainsi que dans la mobilisation d'organismes prêts à adapter leurs horaires de travail aux contraintes des programmes de formation linguistique.

## 5.4 Sanctions et conséquences sur le REVIS

En 2024, un total de 23 sanctions a été appliquées dans le cadre des obligations liées au Revenu d'Inclusion Sociale (REVIS). Ces sanctions se répartissent comme suit :

| Base légale   | Nombre de cas | Conséquence pour le bénéficiaire                                                                  |
|---------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Article 24(1) | 21            | Aucune conséquence directe sur le revenu ; simple avertissement                                   |
| Article 24(2) | 4             | Retrait de 20 % du REVIS pendant 3 mois                                                           |
| Article 24(3) | 1             | Retrait complet du REVIS pendant 3 mois                                                           |
| Article 3(1)d | 1             | Clôture du dossier REVIS et retrait complet du REVIS pendant 4 mois (nouvelle demande nécessaire) |

Les 21 sanctions au titre de l'article 24(1) représentent la majorité et n'entraînent pas de perte financière pour le bénéficiaire, mais servent de signal d'alerte dans le parcours d'insertion. Les autres mesures, plus restrictives, montrent que dans 5 cas (22 %), des conséquences directes et significatives sur les prestations ont été appliquées, jusqu'au retrait des prestations REVIS.

Cette situation souligne l'importance de la communication proactive et continue entre les services sociaux et les bénéficiaires afin de prévenir les ruptures de droit, souvent liées à un manque de coopération ou à non-respect du plan d'activation.

## 6. PROJETS ET ACTIVITÉS

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

Pour réaliser ces projets en 2024, l'Office Social a pu compter sur l'appui des bénévoles et la générosité des donateurs, notamment SamKats SARL, Fifty-One Club Echternach, Club Soroptimist Echternach, Rotary Echternach-et-Moselle, Table Ronde 7 – Müllerthal, Lions Club Echternach, M. Fuchs H., ainsi que les communes d'Echternach et de Rosport-Mompach.

### 6.1. Summerfest interculturel

Le 10 juillet 2024, l'Office Social Echternach & Rosport-Mompach a organisé la 2<sup>e</sup> édition du « Summerfest interculturel » au lac d'Echternach. Cet événement avait pour objectif de promouvoir le vivre-ensemble en créant des moments d'échange et de partage entre 140 bénéficiaires de l'Office Social, tout en offrant une opportunité de détente et de découverte d'autres cultures à travers la gastronomie et d'activités pour enfants. Cet événement a été rendu possible grâce aux généreux dons du Fifty-One Club Echternach, du Rotary Echternach-et-Moselle, de la Table Ronde 7 - Müllerthal et du Club Soroptimist Echternach.



### 6.2 Wonschengel

À l'approche des fêtes de fin d'année, période à la fois festive et révélatrice des inégalités sociales, l'Office Social d'Echternach & Rosport-Mompach a relancé avec succès le projet solidaire « Wonschengel ». Cette initiative a mobilisé la générosité des habitants de la région afin d'offrir un Noël plus chaleureux à des enfants issus de familles en situation de précarité.

Chaque enfant, identifié par l'Office Social, a eu la possibilité de choisir un cadeau d'une valeur de 50 €, complété par un bon d'achat de 20 € exclusivement dédié à l'achat de livres, ainsi qu'un Boxemännchen, offerts grâce au soutien de partenaires engagés.



# OFFICE SOCIAL

ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH

La campagne a rencontré un élan de solidarité remarquable : 91 donateurs privés ont permis de collecter un total de 6 500 €, provenant majoritairement des communes d'Echternach et de Rosport-Mompach.

En signe de reconnaissance, les enfants ont confectionné des cartes de remerciement anonymes à l'attention des donateurs, transmises par l'intermédiaire de l'Office Social. Pour symboliser cet esprit solidaire, des boules de Noël décorées par les enfants ont également embelli la Place du Marché d'Echternach, ajoutant une touche festive et humaine au cœur de la ville.



## 6.3 Activité Teambuilding

Le 11 décembre 2024, l'équipe de l'Office Social d'Echternach & Rosport-Mompach a participé à une après-midi de teambuilding à Trèves. Au programme : une session de karting, permettant à chacun de faire preuve de compétitivité dans une ambiance détendue, suivie d'une visite conviviale du marché de Noël. Cette journée, à la fois dynamique et chaleureuse, a contribué à renforcer la cohésion de l'équipe et à favoriser les échanges en dehors du cadre professionnel.

## 6.4 Partenariat avec Konterbont asbl

En 2024, l'Office Social a établi un partenariat avec l'association Konterbont asbl, marquant ainsi le début d'une nouvelle collaboration au service des bénéficiaires.

Cette collaboration vise à soutenir les jeunes parents dans le besoin et à offrir un bon départ aux nouveau-nés des communes d'Echternach et Rosport-Mompach.

Konterbont asbl fournit des « kits nouveau-nés », comprenant des vêtements et des produits de soins essentiels. L'Office Social identifie les familles bénéficiaires et distribue ces kits. D'autant plus,



Konterbont asbl apporte sur demande de l'Office Social un soutien financier pour couvrir divers frais ponctuels de jeunes, tels que des activités culturelles ou sportives.

En 2024, sept « kits nouveau-nés » ont été distribués. Sur demande du Service Aide Sociale, Konterbont asbl a ainsi pris en charge les frais d'une colonie de vacances d'une hauteur de 100 €.



## 6.5 Les échanges avec les entités externes

Dans une démarche d'amélioration continue de ses actions et de renforcement de la coordination avec les partenaires du terrain, l'Office Social a organisé plusieurs rencontres avec différents acteurs sociaux tout au long de l'année 2024. Ces échanges ont permis de discuter des modalités de collaboration et d'optimiser l'accompagnement des bénéficiaires.

Les organisations rencontrées en 2024 sont les suivantes :

- ZithaUnit a.s.b.l.
- Croix-Rouge Service Perspectives
- Konterbont asbl
- MEC asbl
- Fondation Jugend- & Drogenhellef
- Quai57
- Épicerie Sociale « Croix-Rouge Buttek »
- Police Grand-Ducale - Commissariat Echternach
- Office Social de Beaufort

L'Office Social a ainsi accueilli, en septembre 2024, une réunion de travail entre l'ONIS et l'ARIS.

## 7. LE FINANCEMENT DE L'OSER

Les ressources financières de l'OSER se composaient en 2024 :

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

Il convient de préciser que l'OSER tient une comptabilité selon les principes de la comptabilité commerciale, complétée par une partie analytique permettant de distinguer entre les activités administratives et les activités sociales.

Les comptes d'exercice sont remplacés par un bilan et un compte de résultat global regroupant les différentes activités de l'OSER. Un cadre budgétaire et comptable spécifique aux missions d'aide sociale a été mis en place par l'État, basé sur un plan comptable uniforme.

Lors de la rédaction de ce rapport d'activités, l'OSER attendait encore la validation des décomptes de l'année 2024 par le Ministère de la Famille et par le Ministère de la Santé et de la Sécurité sociale. En conséquence, le bilan de l'année n'a pas pu être finalisé à temps pour la publication du présent rapport. Il convient de rappeler que le budget de l'OSER est présenté et voté annuellement par la commune de son siège, la Ville d'Echternach, lors d'une séance publique du conseil communal.

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

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

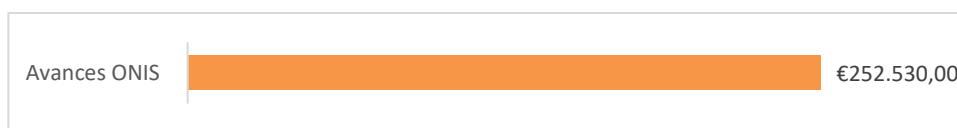


*Avances de la convention*



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

Conformément à la loi du 28 juillet 2018 sur le revenu d'inclusion sociale, l'OSER collabore étroitement avec l'ONIS. Une convention est établie chaque année entre l'ONIS et l'OSER pour formaliser et réguler les responsabilités et engagements réciproques. L'ONIS prend en charge les frais de gestion de l'OSER liés aux activités du REVIS, ainsi que les frais de personnel. L'ONIS détermine le nombre de personnel, les missions et les objectifs des ARIS, et coordonne les actions des ARIS. Le recrutement et la nomination du personnel ARIS relèvent du Conseil d'Administration de l'OSER, qui assume ainsi la fonction d'employeur. La convention est annuellement conclue entre l'ONIS et l'OSER.



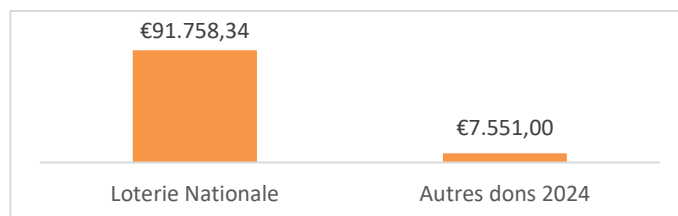
*Avances de la convention*

## 7.3 Dons et legs

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

- pour un tiers de la quote-part en fonction du nombre de personnes ayant leur domicile sur le territoire de la ou des communes où l'Office exerce ses missions ;
- pour deux tiers de la quote-part en fonction du volume de l'aide accordée au cours de l'exercice écoulé. »

En 2024, la quote-part destinée à l'OSER s'élevait à 91.758,34 €. La quote-part a été utilisée partiellement en 2024 pour couvrir les frais résultants des conventions conclues avec l'Épicerie Sociale « Croix-Rouge Buttek » et l'Agence Immobilière Sociale.



*Dons et legs*

En plus de leur engagement bénévole dans les projets de l'Office Social, les clubs de services, les associations locales et les particuliers souhaitent renforcer leur implication sociale en apportant des dons pour soutenir les ressources financières de l'OSER. En 2024, un montant total de 7551 € a été versé par Lions Club Echternach, Fifty-One Club Echternach, du Rotary Echternach-et-Moselle, de la Table Ronde 7 - Müllerthal et du Club Soroptimist Echternach. Les dons reçus ont été entièrement utilisés pour financer les projets « Summerfest interculturel » et « Wonschengel ».

## 8. LES CONVENTIONS DE COLLABORATION DE L'OSER

L'OSER a conclu différents partenariats avec des services tiers spécialisés dans le but de renforcer son fonctionnement et de favoriser l'inclusion sociale de ses bénéficiaires. Deux nouveaux partenariats ont été conclus en 2024.

### 8.1 Convention OSER – Croix-Rouge Luxembourgeoise

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

En 2024, une démarche d'actualisation de la convention en vigueur a été engagée, afin de mieux aligner son contenu avec les évolutions observées sur le terrain. Il convient de noter que la dernière mise à jour de cette convention remontait à 2014.

### 8.2 Convention OSER – Épicerie Sociale « Croix-Rouge Buttek »

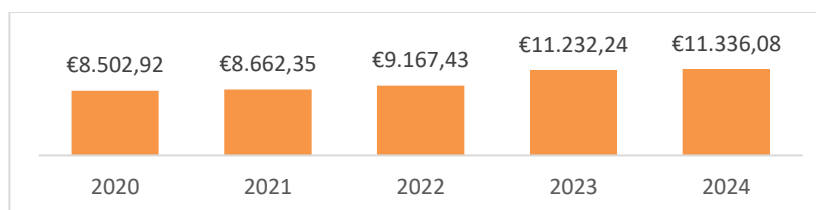
Les épiceries sociales « Croix-Rouge Buttek » poursuivent plusieurs objectifs essentiels :

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

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

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

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

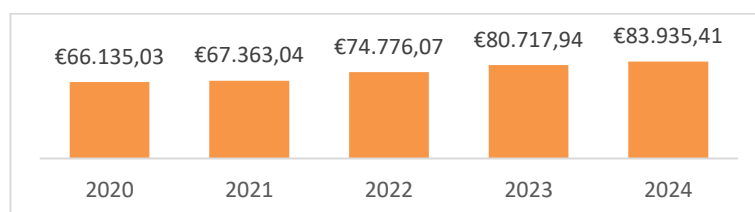


*Frais de fonctionnement prises en charge - Epicerie sociale*

### 8.3 Convention OSER - Agence Immobilière Sociale (AIS)

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

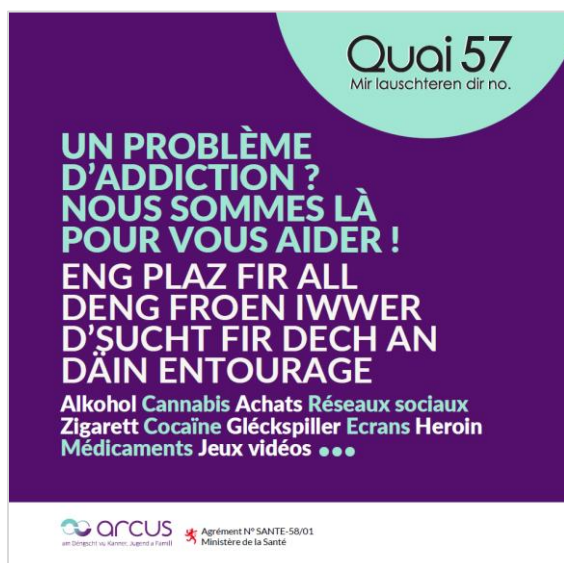
L'AIS organise en étroite collaboration avec le service aide sociale de l'OSER l'accompagnement social des personnes logées sous des contrats de mise à disposition d'une durée initiale de trois ans dans le cadre de la Gestion locative sociale. L'OSER s'engage à couvrir une partie des frais des PISL,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



*Frais des projets d'inclusion sociale par le logement - AIS*

Les frais en relation avec le risque locatif (impayés, rénovations, frais juridiques, ...) ne font pas objet de cette convention. Ils sont pris en charge par la FAL. Actuellement, les coûts liés à cette convention sont financés par des dons provenant de la Loterie Nationale. Tout éventuel excédent est pris en charge par les communes membres, réparti au prorata du nombre de leurs habitants.

### 8.4 Convention OSER – Quai 57 (ARCUS asbl)



Depuis le 17.11.2022, l'OSER et le Quai57 collaborent étroitement ensemble afin de proposer une permanence mensuelle régionale du Quai57 à Echternach aux personnes qui sont, de près ou de loin, touchées par une addiction (avec ou sans substance illégale). Le Quai57 offre un accompagnement psychosocial et/ou psychothérapeutique ambulatoire en lien avec la dépendance, incluant une orientation thérapeutique pour les patients entreprenant une thérapie en hospitalisation. La Ville d'Echternach met à disposition des locaux pour la mise en place de la permanence du Quai 57. L'OSER de sa part veille à favoriser les conditions à la mise en place de la permanence et de favoriser de manière proactive la collaboration.

## 8.5 Convention OSER – Fondation Jugend- an Drogenhëllef

En septembre 2024, une nouvelle convention de collaboration a été signée entre l'Office Social et la Fondation Jugend- & Drogenhëllef (JDH). Dans une démarche de proximité et d'accessibilité, la JDH propose depuis octobre 2024 à travers son service « Consultation » un accompagnement psychothérapeutique et une thérapie en ambulatoire sur rendez-vous les vendredis au sein des locaux de l'Office Social Echternach & Rosport-Mompach.



Ce service s'adresse aux personnes concernées par la consommation de substances, ainsi qu'à leur entourage (famille, proches) et aux professionnels souhaitant obtenir des conseils sur la consommation et la dépendance.

Le Service Consultation propose un accompagnement individualisé, adapté aux besoins et aux attentes de chaque personne. Ce service est gratuit, anonyme et soumis au secret professionnel.



**OFFICE SOCIAL**

ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH



# OFFICE SOCIAL

ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH

## PERSONNES DE CONTACT

### Service Aide Sociale

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

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

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

### Service administratif

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

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

Mme Dévora CORTINHAL, Réceptionniste  
reception.oser@echternach.lu

### Service ARIS

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

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

### Direction

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

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

## IMPRESSUM

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

## EDITEUR :

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

## CRÉDITS PHOTOGRAPHIQUES :

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

© Office Social Echternach & Rosport-Mompach  
Tous droits réservés





**OFFICE SOCIAL**  
ECHTERNACH & ROSPORT-MOMPACH