

Recommandations réformes aux partis politiques pour les élections nationales 2023

L'Entente des Offices sociaux

L'Entente des Offices sociaux asbl (EOS) a été créée le 1er juillet 2014.

Les membres fondateurs ont donné comme objet à l'Entente de :

- Développer, grâce à leur collaboration **l'efficacité** des membres associés dans l'esprit de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale
- Établir un **contact** étroit entre les membres associés, encourager l'information et la communication entre eux, sous réserve des dispositions de l'article 21 de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale, défendre leurs intérêts, coordonner leurs réponses aux autorités publiques ou entre eux et des tiers, participer au travail de commissions et de groupes d'experts et, de façon générale, être à la disposition de l'ensemble des associations et services oeuvrant dans le domaine de l'aide sociale dans l'intérêt d'une action commune plus efficace
- Se concerter, prendre position et émettre des **avis coordonnés** sur les questions relatives aux actions d'aide sociale, préventive, curative, palliative et au développement social
- Contribuer à la coordination et au développement de la **formation continue** du personnel des Offices sociaux membres et d'en faciliter l'accès
- Organiser et développer les rapports avec les **associations** ou organismes luxembourgeois ou étrangers qui œuvrent dans le domaine de l'action sociale
- Promouvoir et défendre les principes énoncés dans la **Déclaration universelle des droits de l'Homme adoptée par les Nations Unies en 1948 et la Convention européenne de Sauvegarde des Droits de l'homme et ses protocoles additionnels**

Une subvention a été demandée depuis 2019 auprès du Ministère de tutelle afin de pouvoir professionnaliser les travaux de l'EOS. Une collaboration officialisée par une convention avec le Ministère de tutelle permettra de renforcer le travail de l'EOS. La création d'un syndicat intercommunal à l'aide sociale doit être analysée.

L'EOS se voit comme partenaire institutionnel des départements en charge des questions de solidarité nationale et des thèmes influençant le bien-être des personnes accompagnées par les OS. Ainsi l'EOS a eu des échanges avec les Ministères de la Famille, de l'Intérieur, de la Santé, du Travail, du Logement, de l'Energie.

Les thèmes et les recommandations

La gouvernance des Offices sociaux. Leurs moyens en ressources humaines et infrastructures.

- Renforcer les moyens logistiques des Offices sociaux et de l'EOS asbl
- Création d'un syndicat intercommunal à l'aide sociale
- Adapter l'accompagnement des bénéficiaires Revis à celui des bénéficiaires d'une aide sociale

Le logement

- Les Offices sociaux ont un rôle subsidiaire et limité
- Garantir l'application de l'adresse de référence par tous les acteurs

Le travail

- Toute personne peut s'inscrire à l'ADEM, service public de l'emploi
- L'accompagnement vers l'emploi de personnes fragilisées doit être adapté et qualifié pour aboutir vers l'insertion

La santé

- Le maintien en affiliation à la sécurité sociale doit être amélioré
- L'expertise des Offices sociaux dans le domaine de la santé sont à utiliser pour améliorer le mieux-être des clients

La fourniture d'énergie

- Soutenir l'assainissement des logements en location

Les démarches administratives

- Le contact humain direct doit être maintenu pour éviter la précarisation de la situation de vie des clients
- Des procédures faciles au service des personnes. L'administratif au service de l'humain. Prioriser la plus-value sociale.

La digitalisation

- Le dossier social personnel partagé permettre de faciliter le recours à des aides et subventions, en évitant des pertes de temps et de ressources

La gouvernance des Offices sociaux

Les Offices sociaux (OS) sont administrés par un Conseil d'administration dont les missions sont définies par la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale et le règlement grand-ducal du 8 novembre 2010.

Ainsi il appartient au conseil d'administration (CA) notamment:

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

Les CA des Offices sociaux gagnent en compétence si leurs membres apportent une expertise dédiée (travail social, juridique, finances). Afin de permettre à des personnes en activité professionnelle de postuler comme membre du CA de l'Office social, il y a lieu de prévoir un **congé de bénévolat social** et d'**adapter le montant des jetons de présence**.

Actuellement les Présidents des CA ont droit à une indemnité brute non indexée de 500€ par mois et les membres des CA ont droit à une indemnité brute non indexée de 65€ par séance.

Alors que les OS ont pris une certaine envergure, il est devenu nécessaire de permettre une **structuration** adaptée aux exigences du travail quotidien:

- Secrétariat professionnel (gestion de l'organisation des permanences, réunions, rédactions de courrier aux demandeurs d'aide et aux divers acteurs institutionnels ...)
- Expertise juridique en cas de réponse négative à une demande d'aide ou autres litiges possibles,
- Gestion des ressources humaines (organisation du travail, conditions de travail ...),
- Développement du travail en réseau avec les institutions et associations en charge/actives dans le domaine de la solidarité nationale.

Les **communes** ainsi que les **Ministères de la Famille et de l'Intérieur** sont un interlocuteur institutionnel important. Dans le travail quotidien des OS, la commune est un **partenaire** à pouvoir décisionnel et décisif (exemple adresse de référence, reconnaissance de la salubrité de logements ...). Ce partenariat doit être maintenu et développé. D'autre part, il y a lieu de pousser la **professionnalisation interne des Offices sociaux** afin de les rendre efficaces et réactifs. Et ce au niveau de l'aide et l'accompagnement social et du travail administratif.

Le **travail social est le « core-business » de l'OS**. Les assistantes et assistants sociaux sont les experts et généralistes de l'aide sociale. Leur travail peut être renforcé par le recours à des services internes de l'Office prenant en charge des tâches connexes à l'accompagnement social (administratif, recherche ...). Ainsi du temps sera libéré pour les entretiens sociaux et l'accompagnement social des clients des Offices.

L'EOS demande au prochain Gouvernement d'analyser les flux administratifs des multiples subventions et aides auxquelles les clients peuvent recourir afin de pouvoir mener une vie conforme à la dignité humaine. Il faut alléger et harmoniser les procédures, centraliser certaines pièces administratives, éviter des doublons et recoupements. Et ce au niveau des institutions et administrations (voir également chapitres digitalisation et démarches administratives).

Il faut donner aux CA des Offices sociaux le pouvoir de déterminer, au-delà du nombre fixé par la loi sur l'aide sociale, le nombre supplémentaire de personnel à engager, suivant la situation spécifique de l'Office social. En conséquence, il faut déterminer la prise en charge de ces frais de personnel supplémentaires par les communes et/ou départements ministériels.

Depuis quelques années, la **pénurie de personnes qualifiées** se pose pour les Offices sociaux. Surtout au niveau des assistantes et assistants sociaux.

La profession de l'assistante et l'assistant social est une profession de santé, régie par la loi de 1992. Le travail de réforme planifié au niveau des professions de santé permettrait d'**adapter le cursus universitaire (bachelier)** dispensé au Luxembourg aux exigences de la profession et de **développer un cursus universitaire au niveau du master**.

Les Offices sociaux constatent un décalage entre la qualité des enseignements à Uni-lu et les pays européens. Uni-lu devrait offrir un enseignement transmettant des **savoirs** dans les sciences sociales et humaines et privilégiant le développement du **savoir-faire** et **savoir-être**, nécessaires pour le contact client et le travail sur le terrain. Les compétences de communication pour les entretiens d'anamnèse sont un outil nécessaire pour le travail social.

Les procédures d'**équivalence des diplômes** dont dépend l'autorisation d'exercer doivent être revues, primo dans le sens d'un traitement non-discriminatoire des étudiants suivant leur formation à Luxembourg ou à l'étranger, secundo afin de permettre aux jeunes diplômés de postuler dès la fin de leur formation et de limiter le temps d'intégration professionnelle.

Suite au vote de la loi du 28 juillet 2018 relative au **revenu d'inclusion sociale** (Art.14) : *“sont institués auprès des Offices sociaux des postes d'agents régionaux d'inclusion sociale. Ces agents sont chargés d'aider l'Office (national d'inclusion sociale) à accomplir les missions lui dévolues. Ils sont engagés par les Offices sociaux et l'Etat prend en charge les frais de personnel et les frais de fonctionnement. Les modalités de collaboration et de financement des parties sont réglées par convention à passer avec le ministre”*. L'EOS se prononce, dans le cadre d'une réforme de la loi, pour une priorisation du travail social au détriment d'une logique administrative de contrôle et de sanctions. Les Offices sociaux ayant commencé à développer de bonnes pratiques pour agencer la complémentarité entre les deux lois (aux pratiques souvent contradictoires), l'EOS recommande au prochain Gouvernement de faire des Offices sociaux l'acteur principal de l'accompagnement social avec la force du travail social.

La loi relative au revenu d'inclusion sociale a instauré l'Observatoire des politiques sociales qui a pour mission entre autres la conception et la mise en œuvre d'actions pour évaluer les politiques sociales. L'EOS demande une activation de cet outil de même que la représentation des Offices sociaux dans cet organisme.

Le logement

Le rôle de l'**Office social** dans le domaine du logement est **subsidaire** par rapport aux acteurs institutionnels tels que Ministère du Logement, SNHBM, Fonds du Logement, communes. Tout en actant que les Offices sociaux ont mis beaucoup d'efforts dans la création de solutions transitoires dans un contexte de crise du logement ressenti de manière particulièrement sévère par les clients, l'EOS rappelle que le logement n'est pas de la compétence des Offices sociaux.

Le rôle des **communes** dans le domaine du logement est **primordial** : les communes devraient investir dans la construction, acquérir des terrains pour augmenter le nombre de logements accessibles et abordables.

Dans son avis sur le projet de loi sur le logement abordable, l'EOS confirme qu'elle ne voit pas Offices sociaux pouvoir accepter une mission comme **bailleur social**. Le logement étant de la compétence des communes, les Offices sociaux ne sont pas en mesure d'exécuter telle mission. Les Offices sociaux continueront à offrir, dans les limites de leurs possibilités, des solutions locales appropriées pour mettre en place des projets spécifiques.

Il est urgent d'accélérer les **procédures** pour la construction de logements.

Il faut adapter le **modèle d'habitation** en incluant « Tiny houses », co-locations et autres modes de cohabitation.

Concernant les **logements vides**, il y a lieu de mettre en pratique soit des sanctions ou une politique de communication avec le propriétaire pour l'encourager à louer le bien vide.

Le **contrôle des loyers** par une instance à définir permettrait de suivre la situation et peut-être stabiliser les loyers. Demander aux locataires de contester le loyer risque de se retourner contre eux.

La loi sur l'aide sociale dit que l'Office social pourvoit à la mise à disposition d'un **hébergement d'urgence**. Dans la pratique, les Offices sociaux essaient de trouver un hébergement d'urgence en recourant aux auberges de jeunesse, hôtels, etc. La majorité des Offices sociaux ne disposent pas de logements propres où reloger des personnes/familles à la recherche d'un logement d'urgence après une procédure de déguerpissement. L'EOS estime que reloger une personne/famille après un déguerpissement devra rester de la compétence des communes. D'autant plus que la commune a les compétences en matière de définition de logements susceptibles d'être loués.

Détenir une **adresse de référence** sur le territoire de la commune permet à la personne de stabiliser sa situation sociale. Cette adresse auprès d'un Office social ou d'un organisme agréé dans le contexte de la loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ASFT, est accordée par la commune. Il y a lieu de clarifier l'objectif de l'adresse de référence et d'harmoniser la pratique au niveau des communes.

La loi du 19 juin 2013 relative à l'identification des personnes physique dit dans son art 27(2) que c'est le locataire qui doit présenter les documents démontrant que les motifs liés à la sécurité, la salubrité, l'urbanisme ou l'aménagement du territoire ayant justifié son inscription sur le registre d'attente n'existent plus. L'EOS estime que c'est le propriétaire qui doit présenter ces documents.

Au niveau de la **gestion sociale locative**, il y a lieu de ne pas subordonner l'attribution d'un logement à la condition d'un projet de vie axé sur la recherche d'un autre logement. Dans beaucoup de cas, tel projet de vie est illusoire (santé, âge, pénurie de logements sociaux ou abordables...).

Dans son avis sur le projet de loi 7937 relative au logement abordable, la Commission nationale pour la protection des données (CNPD) souligne le rôle déterminant de **l'enquête sociale** comme élément devant être considéré prioritairement pour la sélection de futurs locataires par les institutions publiques. Le projet de loi prévoit un registre national des logements abordables (RENLA) avec un profilage des personnes concernées et la prise de décision automatisée. Tout comme la CNPD, l'EOS est sceptique par rapport au recours à des questionnaires standardisés comme instrument adapté pour la sélection de futurs locataires. Enfin, l'EOS préconise l'inclusion de la personne concernée (= futur locataire) en aval et en amont de décisions la concernant. Le considérant 71 du RGPD dit « en tout état de cause, un traitement de ce type devrait être assorti de garanties appropriées, qui devraient comprendre une **information spécifique** de la personne concernée ainsi que le droit d'obtenir une **intervention humaine, d'exprimer son point de vue, d'obtenir une explication quant à la décision prise à l'issue de ce type d'évaluation et de contester la décision** ».

L'EOS recommande la gestion de la **subvention de loyer** par le Fonds national de solidarité, à l'instar de la procédure allocation de vie chère et subvention énergétique. Ceci permet d'accélérer le processus et constituera une simplification administrative. Les clients recevront en temps utile la subvention constituant une aide matérielle précieuse face à un loyer dépassant parfois un tiers, voire la moitié du revenu du ménage.

Les communes devraient obligatoirement instituer une **commission de loyer** avec un rôle d'initiative et de médiation, dans le domaine des logements vides. Le dialogue direct, à l'initiative des communes, permettra de mobiliser des biens vides pour l'habitation.

L'art 99ter/3 de la loi du 22 octobre 2008 portant promotion de l'habitat et création d'un pacte logement avec les communes règle les mesures fiscales ayant un impact sur l'impôt sur le revenu. Les Offices sociaux ayant le statut de l'établissement public et se trouvant placés sous la surveillance du Conseil communal, l'EOS demande que la plus-value réalisée lors de la vente à l'Office social serait exemptée de **l'impôt sur le revenu** au même titre que si ce bien immobilier était aliéné directement à la commune.

L'emploi

Toute personne à la recherche d'un emploi doit avoir la possibilité de s'inscrire comme demandeur d'emploi au **service public de l'emploi** qu'est l'ADEM – l'Agence pour le développement de l'emploi.

Un **réel accompagnement des personnes** en précarité doit redevenir une mission, parmi les autres, de l'ADEM. Avant le système de profilage actuel, la personne pouvait s'inscrire auprès de l'ADEM tout en bénéficiant du RMG (actuel REVIS). La concertation entre l'ONIS et le service social de l'ADEM permettait de secourir la personne dans ses démarches.

Dans l'immédiat, il y a lieu de suspendre le profilage actuel (voir sous rubrique « Logement », recommandation sur le profilage automatique) et de mettre en place un recours devant une commission où la personne sera présente ou représentée par l'AS ou ARIS référent.

Considérant la collaboration entre ONIS et ADEM, le rôle des ARIS doit être redéfini, en leur accordant la compétence de définir, avec la personne concernée, le plan d'action et d'insertion professionnelle appropriée. Le contact direct et la collaboration entre les ARIS et les services de l'ADEM augmentant la chance d'insertion des personnes bénéficiant d'une aide Revis. **First place, then train, jobs first.** Il faut donner un accès direct aux offres d'emploi déclarées auprès de l'ADEM.

L'accompagnement personnalisé vers l'emploi de la part de l'ADEM (avec un service social) et de l'ONIS doit mettre la personne au centre de sa communication. L'échange direct entre la personne (et sa personne de confiance/de référence) et l'administration est nécessaire pour ne pas biaiser les "évaluations". Elle permet de faire respecter en même temps le RGPD.

L'orientation d'un bénéficiaire d'une mesure d'insertion vers l'ADEM en vue de son insertion sur le marché d'emploi ordinaire entraîne actuellement l'arrêt immédiat de la mesure d'insertion. Les délais d'attente avant une réelle embauche auprès d'un employeur sont cependant imprévisibles. La situation financière est précarisée quand la personne réorientée n'a plus droit au salaire social minimum et doit demander le REVIS. En plus ils/elles restent dans l'inactivité professionnelle et peuvent retomber dans des habitudes inadaptées qu'elles ne manifestaient pas lors de leur travail dans les mesures. Le transfert ONIS-ADEM doit être repensé.

La participation à sa demande à une **formation** adaptée à ses besoins doit être possible pour la personne à la recherche d'un emploi. Le recours à des formations standardisées est également utile, mais risque de faire perdre du temps (si un nombre minimum d'inscription est nécessaire ou si des échéances sont fixées).

La mise en route de formation de reconversions et de formation visant l'entrepreneuriat est utile.

La personne porteuse de droits doit être impliquée ex ante dans les décisions qui influent sur son existence et son bien-être matériel et psychique.

Les **procédures** doivent être adaptées à la personne humaine et non l'inverse.

La **rapidité des procédures** importe alors que l'engouement précarise la situation des personnes. Dans l'immédiat, et avant toute réforme substantielle, les **sanctions** prononcées par le **FNS** sur base de "non-coopération" avec l'**ADEM** doivent considérer le point de vue de la personne et de l'assistant social ou ARIS référent de la personne.

En ce qui concerne le statut des **salariés handicapés**, une simplification de la procédure est nécessaire.

Après la reconnaissance du statut de salarié handicapé, l'accessibilité à un atelier protégé doit être facile. Faute d'être engagé dans un emploi sur le marché ordinaire, pouvoir travailler dans un atelier protégé procure à la personne, non seulement un salaire et une sécurité, mais aussi la possibilité de se former et, dans certains cas, de réussir la transition sur le marché ordinaire.

Les personnes disposant d'un salaire dans un atelier protégé (atelier d'inclusion) peuvent ainsi se générer des droits personnels dans la sécurité sociale. Elles n'ont pas besoin de recourir à l'aide sociale ou le Revis.

Il y a lieu de continuer le développement d'ateliers protégés spécialisés dans l'accompagnement de handicaps spécifiques.

Actuellement les salariés qui reçoivent le statut de salarié handicapé ne sont plus éligibles pour des mesures d'insertion. Ces personnes doivent quitter la mesure d'insertion pour s'inscrire à l'ADEM. Les risques de précarisation tels que décrits ci-dessus (inactivité, perte financière,..) sont réels. L'insécurité existentielle est mal vécue alors que la résilience de la personne vulnérable est peut-être moindre.

La santé

Les Offices sociaux interviennent à plusieurs niveaux :

- Affiliation des personnes tombant sous sa compétence (Art.7)
- Paiement de factures médicales, de santé et de frais pharmaceutiques (secours et avances)
- Tiers payant social (Art. 24 alinéa 2 Code de la sécurité sociale)
- Collaboration avec associations du domaine santé et social

En cas de perte du bénéfice du REVIS par sanction ADEM/ONIS, la personne perd rétroactivement l'affiliation à l'assurance-maladie. Si la personne n'est pas en contact avec l'Office social, il arrive qu'elle n'a plus d'affiliation à partir du 4e mois. L'Office social se rend compte de la perte de l'affiliation, lorsque la personne elle-même ou un hôpital s'adresse à l'Office social pour la prise en charge de factures médicales.

Il faut éviter la perte de l'affiliation. Ceci peut se faire par:

- Prise de contact à plusieurs reprises de la personne par la CNS
- Copie de la 2^e et de la 3^e lettre de prise de contact à l'Office social de la commune de résidence ou l'Office social ayant été en dernier lieu en contact avec la personne

Cette procédure se rallie à celle existant actuellement au niveau de la loi sur l'aide sociale (Art. 30) concernant la prise en charge de factures relatives aux biens énergétiques ou à l'eau.

L'EOS recommande de renforcer l'effectif des **services sociaux auprès des hôpitaux** et autres institutions du secteur de santé avec e.a. comme mission de veiller à l'affiliation de la personne hospitalisée/soignée et de promouvoir la collaboration avec l'OS.

L'EOS demande l'évaluation des procédures appliquées au niveau du **Tiers payant social** avec les instances concernées (CNS, Ministère de la Sécurité sociale) et des affiliations volontaires respectivement des **assurances continuées**.

Il y a lieu d'inclure le remboursement de **frais psychothérapeutiques** dans le mécanisme du tiers payant social.

L'EOS demande le maintien du système des **chèques-remboursement** (auprès des bureaux Post) tant que le système du tiers payant n'est pas réalisé.

L'EOS demande une prise en charge plus importante sinon totale des **frais orthodontiques** de clients majeurs, si l'enquête sociale propose une telle prise en charge.

L'exécution dans la pratique des dispositions de la Loi sur le placement est un réel casse-tête pour les acteurs du terrain. L'information sur les modalités du placement doit être renforcée au niveau des forces de l'ordre, des ambulanciers, des médecins d'urgence, des politiciens communaux et des travailleurs sociaux afin que les personnes en réelle crise psychiatrique soient vite prises en charge de manière adéquate.

Le recours à une équipe multidisciplinaire spécialisée en cas de crises psychiatriques (SAMU psy) peut dédramatiser maintes situations et apporter aux personnes en détresse l'aide appropriée et éviter des hospitalisations.

Le recours à des **médecins** qui se déplacent en cas de crise est devenu quasiment impossible. Un médecin de garde pourrait apporter une grande disponibilité et assurer la présence d'un médecin en cas de besoin.

Il y a un manque de **médecins spécialisés en psychiatrie** et les délais d'attente pour les personnes qui présentent des troubles psychiques sont devenus très longs, de sorte que les personnes concernées se voient obligées de recourir aux services d'urgence.

Au niveau de la CNS, il y a lieu d'avoir des contacts privilégiés pour les professionnels pour éviter une perte de temps considérable dans les files d'attente téléphoniques. **L'échange direct** permet la mise en place rapide de solutions dans l'intérêt du bien-être de la personne et évite la précarisation de situations sanitaires et médicales.

La durée de remboursements des frais médicaux est trop longue, une accélération de la procédure est indispensable.

La procédure pour l'obtention du **statut de salarié handicapé** est longue et compliquée et va à l'encontre de la situation déjà très précaire de la majorité des personnes demandeuses. Une simplification est à envisager. Les séances d'information obligatoires pour les demandeurs sont à améliorer.

La prise en charge des personnes **réfugiées traumatisées** qui ne parlent pas les langues usuelles du pays s'avère difficile, vu la pénurie de personnel spécialisé avec les connaissances linguistiques nécessaires.

La **couverture universelle des soins de santé (CUSS)** est à pérenniser.

Les procédures pour les demandes pour une **sauvegarde de justice** sont compliquées et longues. Le recours à des médecins conseils qui feraient des visites à domicile pour les personnes qui sont réticentes pour consulter un médecin serait un grand avantage. La protection de la personne devrait s'ajouter à la protection des biens et du patrimoine pour éviter toute forme d'abus de faiblesse.

Les procédures pour les demandes pour une **assurance dépendance** sont longues et compliquées et nécessiteraient une adaptation visant une simplification administrative.

La formation de base dans les métiers sociaux à l'Uni-lu ne prévoit pas ou très peu d'informations sur le sujet de la santé mentale. Les Offices sociaux sont des services de première ligne et sont souvent confrontés à des clients qui présentent une problématique psychiatrique. L'intégration de la **santé mentale** dans le cursus de la formation Uni-lu s'avère indispensable.

La fourniture d'énergie

“Dans les conditions et modalités fixées par la présente loi, l'accès à l'eau ainsi qu'à une fourniture minimale en énergie domestique est garantie à toute personne remplissant les conditions d'éligibilité pour le droit à l'aide sociale, si elle se trouve dans l'impossibilité de faire face à ses frais d'eau destinée à la consommation humaine ou d'énergie domestique.” Art. 29

La loi règle la procédure entre les fournisseurs d'énergie et les Offices sociaux, ceci évitant des coupures d'énergie.

Les Offices sociaux aident les clients à supporter des frais lors de l'acquisition d'appareils ménagers nécessaires.

Par rapport aux diverses aides instaurées récemment ou d'autres à venir dans le cadre de la crise énergétique, les Offices sociaux plaident pour des procédures rapides, permettant aux personnes visées d'obtenir rapidement ces aides.

Des formations ciblées sur la consommation énergétique et les mesures qui aident à réduire cette consommation devrait être proposées régulièrement. La mise à disposition d'un appartement pédagogique à cet égard pourrait mieux visualiser les conséquences directes du comportement des habitants. Tout en gardant à l'esprit que la presque totalité des clients des Offices sociaux sont locataires. Les rénovations ou améliorations de l'habitat rentrent dans la compétence des propriétaires.

Les deux sujets suivants « Démarches administratives » et « Digitalisation » sont étroitement liés.

Le 1^{er} sujet fait le constat des lourdeurs ayant apparu au cours des dernières années, suite à une prolifération de nouvelles procédures et aides. Implémentées dans une logique de silos, ces procédures sont un casse-tête pour les personnes les plus vulnérables, lorsqu'elles ne disposent pas d'un réseau social aidant ou manquent de compétences nécessaires (résultant d'un handicap, maladie, âge ...). Démunies, les personnes s'adressent souvent à l'Office social. Le travail social s'en trouve alourdi. Des solutions sont nécessaires, non seulement pour les clients des Offices sociaux, mais pour la population en général.

Le 2^e sujet peut devenir une partie de la solution. Sous réserve qu'il est adressé dans une logique systémique ! Si la logique de silos s'infiltré dans la digitalisation, vive le chaos sur les autoroutes du réseau.

Les démarches administratives

Le **nombre de formulaires** à remplir pour bénéficier d'aides et de mesures augmente de façon vertigineuse. Le renouvellement ou la continuation des aides et mesures sont parfois liés à la remise d'une « nouvelle » demande. Au-delà de la perte de temps et d'énergie, ces processus stigmatisent les personnes (ex. : demande répétée de certificats de salaire auprès du patron) et leur enlèvent une part de leur dignité. Les demandes pour les aides relatives au logement en sont un « bon » mauvais exemple.

Le dispositif de **l'adresse de référence** est un dispositif qui a été conçu pour aider les personnes à dépasser une situation administrative difficile. Par contre, le texte législatif est interprété de manière différente par les acteurs. Le dispositif est utilisé de façon très disparate par les communes et les associations disposant d'un agrément ASFT. Une précision au niveau du texte respectivement des précisions à fournir par rapport à l'application du texte seraient utiles pour harmoniser la mise en pratique. Sans adresse de référence, la personne « n'existe » pas. Sa situation s'enlise et se précarise de plus en plus : absence de réception du courrier émanant des administrations, perte de l'assurance-maladie..., avec comme conséquence : perte des indemnités de chômage, perte du Revis, perte de l'assurance-maladie, augmentation de dettes (suite à la non-réception de factures)

Les **call center** téléphoniques sont devenus des barrières difficiles à franchir aussi bien pour les professionnels que pour les demandeurs auprès des instances et services. Le respect de la procédure prescrite pour le call center va au détriment du respect du client. L'EOS demande que la qualité du service au client commence par la disponibilité des agents respectivement par une prise en charge de qualité dès le premier contact.

La simplification administrative n'est pas réellement réalisée dans les administrations et services publics. Des procédures lentes et compliquées, des formulaires difficiles à remplir, de nombreuses pièces à l'appui à fournir et des courriers écrits dans un langage difficilement compréhensible, font que les personnes concernées doivent recourir à une assistance administrative, ce qui limite le temps des intervenants pour le travail social en soi.

Les multiples procédures implémentées au niveau de l'accès à l'emploi et les sanctions mises en place précarisent la situation des personnes. L'utilité socio-économique et le coût des procédures et sanctions ADEM et ONIS restent à prouver.

Les outils informatiques mis à disposition aux Offices sociaux ne sont pas à la hauteur du temps et compliquent le travail administratif aussi bien des agents administratifs que sociaux. Il s'en suit une absence de statistiques poussées. L'EOS propose une collaboration avec le STATEC.

De plus en plus de **guichets** (p.ex. CNAP, CAE) sont fermés et le **contact direct** avec un responsable du dossier du client devient impossible. La digitalisation prend le devant et laisse une bonne partie des clients dépourvus de moyens d'intervenir. Le recours à une assistance administrative devient indispensable pour les clients, ce qui limite le temps des intervenants pour le travail social en soi.

La digitalisation

L'art 7 de la loi sur l'aide sociale dit *“Il (Office) favorise l'accès des personnes visées aux moyens de communication et aux activités socioculturelles”*

L'analyse des frais de communication et la comparaison des offres des fournisseurs fait régulièrement partie des conseils que les assistants sociaux donnent aux clients.

Une partie des clients ne dispose pas de téléphones mobiles, ni d'adresse courriel.

Une autre partie utilise le téléphone mobile pour avoir accès à Internet, mais ne dispose pas d'adresse courriel.

Si la digitalisation est un objectif du Gouvernement, les **besoins** des clients (et d'autres couches de la population) se situent à plusieurs niveaux :

- disposer du matériel nécessaire : portables et/ou tablette
- disposer d'une adresse courriel
- disposer des logiciels permettant de digitaliser ou imprimer formulaires. Et subsidiairement être capable de mettre à jour les logiciels nécessaires.
- avoir accès à des biens et services adaptés à la situation individuelle, afin d'acquérir ou à préserver l'autonomie
- avoir une personne de confiance pour faire certaines démarches administratives

Pour **faciliter** le recours aux services et biens digitalisés, il y a lieu de :

- Implémenter le **“portefeuille social personnel”** (voir ci-dessous) électronique
- Instaurer un **helpdesk real-life (analogue) auprès de guichet.lu**.
- Prévoir pour une période de transition des **guichet.lu régionaux** avec des permanences suivant les besoins locaux. Ces guichet.lu régionaux permettent aux citoyens de rencontrer des personnes les guidant dans l'utilisation des services étatiques online.
- Recourir au **langage simple (leichte Sprache)** dans la conception des pages internet et des procédures digitalisées.
- Garder une trace du contact lors d'une démarche administrative (date, personnes impliquées, contenu et actions décidées). Ceci est indispensable s'il y a un lien entre la prise de contact et une sanction éventuelle (voir à ce sujet ADEM et ONIS).
- Prévoir la mise à disposition gratuite de logiciels permettant de digitaliser et imprimer formulaires.
- Concevoir une **procuration numérique** « one-shot » ou personnalisée. Cette procuration permettrait à la personne de se faire assister par une personne de confiance pour ses démarches digitales.
- Augmenter les droits à l'information de la personne concernée sur les **implications de procédures** auxquelles a recours l'administration. Ceci concerne p.ex le profilage utilisé par l'ADEM pour orienter la personne sur le marché de l'emploi ordinaire ou non. Prévoir la possibilité de recours de la personne face à des décisions découlant d'outils digitaux tels que questionnaires ou profilages. Voir à ce sujet rubrique Logement et avis CNPD sur le registre national des logements abordables.

Pierres d'achoppement actuels :

- Centrales téléphoniques anonymes avec des temps d'attente et de réponse longs.
- **Absence de personne de référence** auprès des services. Cet anonymat est contre-productif lorsqu'il faut reprendre contact et que les personnes répondant ne sont pas les mêmes. Perte d'information et perte de temps en sont les conséquences. Ceci peut **précariser** la situation de la personne lorsque des délais sont impliqués et que le non-respect d'un délai entraîne une perte de droit ou service.
- Les assistants sociaux ne reçoivent pas les informations nécessaires pour contextualiser la situation de leur client et mettre en route immédiatement la réponse nécessaire (= recours contre décision) afin de **stabiliser** la situation du client. Exemple : sanction FNS ou ADEM.
- La non-transmission des informations nécessaires aux assistants sociaux pour mettre en route une action de défense des intérêts du client est soit « expliquée » par la procédure pratiquée par l'institution/l'administration ou le RGPD. Ce dernier argument n'ayant pas de valeur réelle, alors que la démarche de l'AS est "légitime et proportionnelle".
- **Lourdeurs administratives** et procédures administratives instaurées décident du sort du client au lieu de privilégier le contact direct et les méthodes du travail social. Exemple : le futur Registre national des logements abordables (RENLA – projet de loi sur les logements abordables) déterminera sur base de questionnaires la sélection des locataires potentiels sans consultation directe des personnes. Dans son avis sur le projet, la CNPD recommande d'utiliser l'enquête sociale comme moyen de cibler l'attribution de logements disponibles à des personnes en détresse réelle de logement. De même, les procédures mises en place par l'ONIS ont gonflé au cours des dernières années, et ce au détriment de l'expertise du travail social, des réflexes administratifs avec des décisions automatisées ayant des répercussions précarisantes sur la vie de la personne.

En ce qui concerne les Offices sociaux qui recourent à l'informatique gérée par le **SIGI** pour le Ministère de la Famille, il y a lieu de constater que les outils informatiques simplifiés sont nécessaires. Le développement et l'implémentation des outils appropriés a connu du retard pour des raisons indépendantes des Offices. Ceci a comme conséquence l'inexistence de statistiques adaptées pour pouvoir constater les besoins en politique sociale communale et nationale.

Le portefeuille personnel et social partagé – gérer facilement ses demandes d'aide.

Le travail social dans les Offices sociaux vise à assurer aux personnes dans le besoin et à leur famille l'accès aux biens et aux services adaptés à leur **situation particulière**, afin de les aider à acquérir ou à préserver leur autonomie. L'aide sociale proposée par les assistants sociaux intervient à titre **subsidaire** et complète les mesures sociales et les prestations financières prévues par d'autres lois et règlements.

Les Offices sociaux exercent les missions en suivant les **méthodes de travail social** les mieux adaptées (Art.9 de la loi sur l'aide sociale). Afin de pouvoir exécuter la mission de l'aide sociale, les Offices sociaux doivent prioriser le travail social. Le travail administratif nécessaire pour implémenter le travail social pour la personne individuelle doit être réduit à un minimum strict.

Le PSP constitue une réponse au cul-de-sac de la bureaucratisation et de l'inflation administrative. Il s'agit d'un projet ambitieux qui pourra porter ses fruits si la méthode et les moyens pour le développer disposent de la logistique et des moyens appropriés.

Ce projet complexe est à développer dans le **project management** en y incorporant plusieurs expertises. L'expertise sociale permettra de délimiter l'envergure du projet, l'expertise technique appréciera les prérequis informatiques, l'expertise juridique apportera la connaissance et le respect du cadre légal et réglementaire (national et européen).

Le projet vise

- Agilité et réactivité de services digitaux adaptés au contexte national et public-cible.
- Économie des ressources (exclure des démarches répétitives, limiter la gestion de formulaires ...).
- Congruence par rapport aux besoins du public-cible en incluant celui-ci dans la démarche afin d'ajuster les processus à l'humain et augmenter les chances d'utilisation.
- Expertise en incluant, suivant géographie variable et appropriée, les partenaires et interlocuteurs opportuns. Exemple : phase X demandera une présence poussée de juristes, phase Y fera appel à des data-managers ou cybersecurity-people.

L'ouverture d'un portefeuille personnel et social partagé (PSP) se fait sur initiative de la personne. Son consentement lance la mise en route de « son » PSP.

Le PSP regroupe des aides et démarches se situant dans le domaine social pour et par la personne. Le cœur, le coeur du PSP est constitué par les données personnelles « primaires » de la personne (nom, prénom, matricule ...), le 1^{er} cercle inclut les données personnelles pouvant changer (état-civil, nombre d'enfants, adresse, employeur,....les données situées sur les 3^e et 4^e cercles sont à déterminer dans le cadre du projet.

Le PSP peut être accédé par administrations et institutions intervenant dans le traitement des aides et démarches lancées par la personne. Cet accès serait limité aux données nécessaires pour le traitement de l'aide spécifique à l'administration qui procède à l'accès. Le PSP pourra être accédé par une personne de confiance désignée par la personne pour la gestion du PSP. Ceci peut être une personne de la famille, de l'entourage ou l'assistant-e social-e.

Le PSP sera déposé sur une plate-forme sécurisée. Ceci pourrait être le Fonds national de solidarité. A défaut, une autre plate-forme pourrait être ancrée sur guichet-lu.